Waarstaatjegemeente.nl
Burgerrollen

Staat op maat | Goirle
Voorjaar 2014

Extra vragen + vergelijking 2010 &

2012

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Goirle

Auteurs
mevrouw drs. K. du Long
mevrouw M. Tan MSc

Dit project wordt uitgevoerd door

Datum
15 juli 2014

© 2014 het PON, kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie:

www.hetpon.nl
waarstaatjegemeente.hetpon.nl

Inhoudsopgave

1 Onderzoeksverantwoording 5
1.1 Respons burgerpeiling 5
1.2 Respons klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO) 6
1.3 Leeswijzer 6

2 Resultaten burgerrollen 7
2.1 Totaaloverzicht rapportcijfers 7
2.2 De burger als kiezer 10
2.3 De burger als klant 12
2.4 De burger als onderdaan 16
2.5 De burger als partner 20
2.6 De burger als wijkbewoner 22
2.7 De burger als belastingbetaler 26
2.7.1 Belastingbetaler KING 26
2.7.2 Belastingbetaler PON en Deloitte 27

3 Uitkomsten extra vragen 33

Bijlagen 46
Bijlage A: Overige resultaten KTO 46

Vragenlijst gemeente Goirle Voorjaar 2014 46

1 Onderzoeksverantwoording

De gemeente Goirle heeft in voorjaar 2014 meegedaan aan Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*. In dit tabellenrapport zijn per burgerrol de resultaten van dit onderzoek beschreven. Om de resultaten juist te kunnen interpreteren, gaan we in dit hoofdstuk in op de respons en de daarmee samenhangende representativiteit en betrouwbaarheid van de cijfers.

1.1 Respons burgerpeiling

In de maanden mei en juni 2014 heeft gemeente Goirle aan 1.200 inwoners een vragenlijst voorgelegd waarin zij hun mening over de prestaties van de gemeente konden aangeven[1]. In totaal hebben 435 inwoners de vragenlijst ingevuld.

Tabel 1 Respons burgerpeiling gemeente Goirle

	%	abs
Papieren vragenlijst	70	303
Internet vragenlijst	30	132
Totale respons	**100**	**435**
Responspercentage (op basis van 1.200 verstuurde vragenlijsten)	36	

Representativiteit

De totale steekproef is, na weging, representatief voor de achtergrondvariabelen leeftijd en geslacht (zoals de onderzoekscriteria van KING voorschrijven). Na weging kunnen we zeggen dat de respondenten die meededen aan dit onderzoek een correcte afspiegeling zijn van de totale gemeente voor wat betreft de verdeling naar leeftijd en geslacht.

Betrouwbaarheid

We staan ook even stil bij de betrouwbaarheid. Kort gezegd noemt men in onderzoek iets voldoende betrouwbaar als een percentage dat we in een steekproef vinden in 95% van de gevallen niet meer dan ongeveer 5% afwijkt van het werkelijke percentage dat we gevonden zouden hebben in de totale populatie. Een voorbeeld: wanneer 50% van de respondenten tevreden is met de welzijnsvoorzieningen in de gemeente en we hebben een voldoende betrouwbare steekproef, dan kunnen we met 95% zekerheid

1 De vragenlijst is te vinden in de bijlage.

zeggen dat het percentage in werkelijkheid ergens tussen de 45% en 55% zal liggen.

De betrouwbaarheid van resultaten is sterk afhankelijk van het absolute aantal respondenten, en dus niet van de relatieve verdeling, zoals bij de representativiteit het geval is. Er geldt: hoe lager het aantal respondenten, hoe minder betrouwbaar de resultaten.

Voor wat betreft de gemeente Goirle kunnen we voldoende betrouwbare uitspraken doen; er zijn namelijk 435 inwoners die hun mening hebben gegeven. Bij dit aantal hebben we een maximale foutenmarge van 3,8%. In de volgende tabel zien we de maximale foutenmarges van de gemeente en het betrouwbaarheidsinterval waarbinnen het werkelijke percentage in de populatie kan liggen.

Tabel 2 Betrouwbaarheid

	Aantal respondenten	Maximale foutenmarge	Betrouwbaarheidsinterval bij een gevonden percentage van 50%
Gemeente Goirle	435	3,8%	46,2% - 53,8%

1.2 Respons klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO)

In tabel 3 vindt u de respons van het KTO Balie. Omdat niet bekend is hoeveel vragenlijsten er in totaal verspreid zijn, is het totale responspercentage hier niet van toepassing en daarom ook niet opgenomen in de tabel.

Tabel 3 Respons Klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO) gemeente Goirle

Gemeente	Papieren vragenlijst		Internetvragenlijst via computer bij de balies		Enquêteur		Totaal
	%	abs	%	abs	%	abs	Abs
Goirle	100	211	-	-	-	-	211

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 presenteren we de resultaten voor de gemeente in tabelvorm. De inhoud is op dezelfde wijze vormgegeven als in het standaardrapport: dat wil zeggen volgens het concept van de zes burgerrollen. In de tabellen wordt per indicator het cijfer en het aantal respondenten waarop dit cijfer is gebaseerd (N) weergegeven. In hoofdstuk 3 presenteren we de resultaten van de extra vragen.

2 Resultaten burgerrollen

2.1 Totaaloverzicht rapportcijfers

In tabel 4 treft u het totaaloverzicht van de rapportcijfers per burgerrol.

Tabel 4 Totaaloverzicht rapportcijfers per burgerrol 2010, 2012 en 2014

	Kiezer	Klant	Onder-daan	Partner	Wijk-bewoner
	[5]	[19]	[12]	[5]	[27]
Voorjaar 2010	5,9	*	6,1	5,6	7,0
Voorjaar 2012	6,2	*	6,3	5,9	7,1
Voorjaar 2014	6,2	7,8	6,3	5,8	7,3

* In Voorjaar 2010 en Voorjaar 2012 is geen rapportcijfer Klant berekend omdat gemeente Goirle te weinig respondenten had voor het klanttevredenheidsonderzoek.

De burger als KIEZER

2.2 De burger als kiezer

Burger als kiezer		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners	• Opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen* (gegevens zijn niet in dit rapport opgenomen, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl) • Oordeel burger over invloed als kiezer • Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant	• Vertrouwen burgers in B&W • Oordeel burgers waarmaken beloften B&W • Mening burgers over goed gemeentebestuur

* De resultaten van gemeenten op deze vraag worden niet omgerekend naar een rapportcijfer.

Tabel 5 1 De gemeente luistert goed naar haar inwoners

	Oordeel burger over invloed als kiezer*		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad*	
	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	5,8	435	5,7	426
Voorjaar 2012	5,9	424	5,7	408
Voorjaar 2014	5,9	371	5,8	356

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 6 2 De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant*

	Vertrouwen burgers in B&W		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W		Mening burgers over goed gemeentebestuur	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	6,3	459	5,7	392	6,0	435
Voorjaar 2012	6,6	442	6,0	366	6,6	411
Voorjaar 2014	6,7	387	5,9	311	6,6	350

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 7 Totaalrapportcijfer burger als KIEZER

	Kiezer
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Voorjaar 2010	5,9
Voorjaar 2012	6,2
Voorjaar 2014	6,2

De burger als KLANT

2.3 De burger als klant

Burger als klant		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk	• Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis • Aantal uren per week waarop centrale publieksbalie is geopend (gegevens zijn niet in dit rapport opgenomen, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl)
2	Bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten	• Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk	• Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker • Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker • Oordeel bezoeker inleving medewerker
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig	• Oordeel bezoeker deskundigheid • Oordeel bezoeker doorlooptijd • Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd	• Oordeel bezoeker bereikbaarheid • Oordeel bezoeker parkeergelegenheid • Oordeel bezoeker overzichtelijkheid • Oordeel bezoeker bewegwijzering • Oordeel bezoeker wachtruimte • Oordeel bezoeker privacy
6	De prijs voor de producten en diensten is redelijk	• Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk	• Oordeel burgers over duidelijkheid informatie • Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie • Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten • Oordeel burgers over informatie via website

* De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer.

Tabel 8 Indicatoren van de burger als klant afkomstig uit de vragenlijst KTO Balie

DE BURGER ALS KLANT	Voorjaar 2010**		Voorjaar 2012**		Voorjaar 2014	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Items uit vragenlijst KTO						
Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis	-	-	-	-	7,0	207
Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	-	-	-	-	8,6	207
Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker	-	-	-	-	8,4	209
Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker	-	-	-	-	8,4	202
Oordeel bezoeker inleving medewerker	-	-	-	-	8,2	163
Oordeel bezoeker deskundigheid	-	-	-	-	8,4	205
Oordeel bezoeker doorlooptijd	-	-	-	-	8,2	179
Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	-	-	-	-	8,4	191
Bereikbaarheid gemeentehuis	-	-	-	-	8,3	211
Parkeergelegenheid gemeentehuis	-	-	-	-	8,3	204
Overzichtelijkheid gemeentehuis	-	-	-	-	8,2	209
Bewegwijzering gemeentehuis	-	-	-	-	7,8	195
Wachtruimte gemeentehuis	-	-	-	-	8,1	210
Privacy gemeentehuis	-	-	-	-	7,4	203
Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	-	-	-	-	5,8	185

* Bron: Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek Balie Waarstaatjegemeente.nl (2014).
** Gegevens niet in tabel opgenomen vanwege te lage respons.

Tabel 9 7 De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk*

	Oordeel burgers over:							
	Duidelijkheid informatie		Toegankelijkheid informatie		Gemeentelijke informatie via lokale kranten		Informatie via website	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	7,0	480	7,1	472	7,4	482	6,8	348
Voorjaar 2012	7,1	471	7,3	474	7,4	468	7,1	371
Voorjaar 2014	7,1	411	7,3	401	7,4	403	7,2	325

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 10 Totaalrapportcijfer burgerrol KLANT

	Klant
[AANTAL INDICATOREN]	[19]
Voorjaar 2010*	-
Voorjaar 2012*	-
Voorjaar 2014	7,8

* Geen totaalcijfers vanwege te lage respons klanttevredenheidsonderzoek

De burger als ONDERDAAN

2.4 De burger als onderdaan

Burger als onderdaan		
	Indicator	Vertaling indicator in vragen
1	De gemeente reageert adequaat op meldingen, klachten of bezwaren	• Verhouding gegronde en ongegronde bezwaar- en beroepschriften bouw-vergunningen* (gegevens zijn niet in dit rapport opgenomen, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl)
2	Het is in de gemeente voldoende veilig op straat	• % inwoners dat zich vaak onveilig voelt in de eigen buurt* • % inwoners dat vaak onveilige plaatsen mijdt in de buurt* • % inwoners dat vaak 's avonds of 's nachts de deur niet open doet* • % inwoners dat kind(eren) niet toestaat om ergens in de buurt naar toe te gaan* • % inwoners dat zich 's avonds in de buurt onveilig voelt* • % inwoners dat zich 's avonds alleen thuis niet veilig voelt* • Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt
3	De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan	• Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid • Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid • Oordeel betrekken burger bij aanpak sociale veiligheid • Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast • Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten • Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid • Oordeel inwoners over leefbaarheid in de buurt
4	De in de gemeente geldende verorde-ningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar	• Oordeel burger duidelijkheid regels • Oordeel burger ontbreken regels • Oordeel burger tegenstrijdigheid regels
5	De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende	• Oordeel burger handhaving regels

* De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer. Ze zijn te vinden in [Bijlage A: Overige vragen niet in rapportcijfers meegerekend].

Tabel 11 2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat*

	Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	
	cijfer	N
Voorjaar 2010	6,9	498
Voorjaar 2012	7,1	500
Voorjaar 2014	7,2	425

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 12 3 De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan (deel I)*

	Oordeel burger over:							
	De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente betrekt de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt		De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	6,2	400	5,7	399	5,5	396	6,5	366
Voorjaar 2012	6,4	406	5,7	424	5,6	413	6,7	370
Voorjaar 2014	6,4	340	5,7	346	5,5	320	6,6	312

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 13 3 De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan (deel II)*

	Oordeel burger over:					
	De gemeente reageert op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt		De gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid		Leefbaarheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	5,7	323	5,6	309	7,4	513
Voorjaar 2012	6,1	324	5,8	314	7,6	504
Voorjaar 2014	6,2	273	5,9	256	7,7	429

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 14 4 De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar*
5 De gemeente controleert en handhaaft regels voldoende*

	Oordeel burger duidelijkheid regels		Oordeel burger ontbreken regels**		Oordeel burger tegenstrijdige regels**		Oordeel burger handhaving regels	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	6,6	420	5,7	317	5,9	303	6,0	397
Voorjaar 2012	6,8	417	5,7	307	5,9	288	6,1	395
Voorjaar 2014	6,9	347	5,7	249	6,0	243	6,2	325

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).
** Hoe hoger het cijfer, hoe minder mensen het eens zijn met de stelling *[Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels]* of de stelling *[Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige regels]*.

Tabel 15 **Totaalrapportcijfer burger als ONDERDAAN**

	Onderdaan
[AANTAL INDICATOREN]	[12]
Voorjaar 2010	6,1
Voorjaar 2012	6,3
Voorjaar 2014	6,3

Vragen niet in rapportcijfers omgerekend

Tabel 16 **2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat***

	Inwoners die zich VAAK onveilig voelen in de eigen buurt	
	Totaal aantal respondenten	%
Voorjaar 2010**	-	-
Voorjaar 2012	513	1,6
Voorjaar 2014	435	1,1

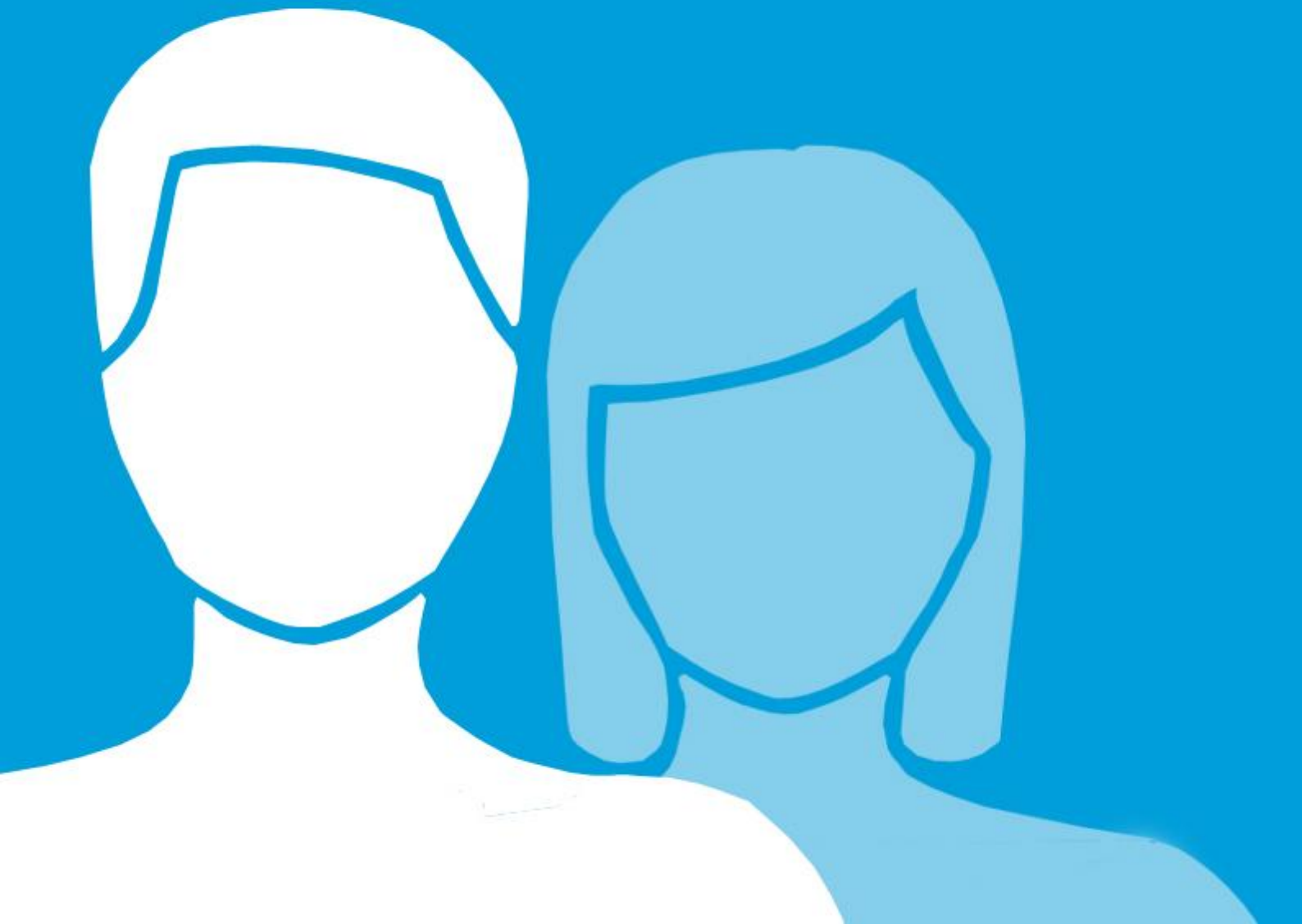
* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).
** Percentage op andere manier berekend waardoor het niet te vergelijken is met Voorjaar 2012 en Voorjaar 2014.

Tabel 17 **2 Het is in de gemeente voldoende veilig op straat***

	N	Doet VAAK 's avonds of 's nachts niet open	Mijdt VAAK onveilige plaatsen in de buurt	Staat VAAK kinderen niet toe ergens in de buurt naar toe te gaan	Voelt zich VAAK 's avonds onveilig in buurt op straat	Voelt zich VAAK 's avonds alleen thuis onveilig
	abs	%	%	%	%	%
Voorjaar 2010**	-	-	-	-	-	-
Voorjaar 2012	513	12,5	0,9	2,8	1,4	1,9
Voorjaar 2014	435	11,0	1,2	2,2	1,6	2,2

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).
** Percentages op andere manier berekend waardoor deze niet te vergelijken zijn met Voorjaar 2012 en Voorjaar 2014.

De burger als PARTNER



2.5 De burger als partner

Burger als partner		
	Prestatie	Indicator
1	De gemeente betrekt burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid.	• Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen • Oordeel interesse gemeente in mening burgers • Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen
2	De gemeente betrekt burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.	• Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen • Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet

Tabel 18 1 De gemeente betrekt burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid*

	Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen		De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers		Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	5,7	425	6,1	445	5,8	409
Voorjaar 2012	5,9	396	6,4	411	6,1	385
Voorjaar 2014	5,8	333	6,2	345	6,0	313

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 19 2 De gemeente betrekt burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid*

	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen		Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	
	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	5,4	407	5,1	428
Voorjaar 2012	5,6	382	5,4	397
Voorjaar 2014	5,7	324	5,5	329

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 20 Totaalrapportcijfer burger als PARTNER

	Partner
[AANTAL INDICATOREN]	[5]
Voorjaar 2010	5,6
Voorjaar 2012	5,9
Voorjaar 2014	5,8

De burger als WIJKBEWONER

2.6 De burger als wijkbewoner

Burger als wijkbewoner		
	Indicator	Indicator
1	Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk	• Oordeel burger directe woonomgeving • Oordeel burger leefbaarheid buurt • Oordeel burger winkels in buurt • Oordeel burger speelmogelijkheden • Oordeel burger straatverlichting • Oordeel burger basisonderwijs • Oordeel burger wegen, paden en pleintjes • Oordeel burger voorzieningen voor jongeren
2	Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente	• Oordeel burger winkels in de gemeente • Oordeel burger uitgaansmogelijkheden, horeca • Oordeel burger cultuur • Oordeel burger verenigingen en clubs • Oordeel burger sportvoorzieningen • Oordeel burger onderwijs • Oordeel burger gezondheidszorgvoorzieningen • Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongerencentrum)
3	Het openbaar groen in de wijk is goed onderhouden	• Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de buurt
4	De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit	• Oordeel burger schoonhouden van de buurt
5	De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd	• Oordeel burger over afvalinzameling
6	De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer	• Oordeel burger over bereikbaarheid buurt met auto • Oordeel burger over parkeermogelijkheden in buurt • Oordeel burger over openbaar vervoer in wijk • Oordeel burger over parkeermogelijkheden in gemeente • Oordeel burger over openbaar vervoer in gemeente
7	De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden	• Oordeel burger over onderhoud wegen en fietspaden
8	De verkeersveiligheid in de gemeente is goed	• Oordeel burger over verkeersveiligheid gemeente • Oordeel burger over verkeersveiligheid buurt

Tabel 21 1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel I)*

	Tevredenheid burger over voorzieningen in de wijk:							
	Directe woonomgeving		Leefbaarheid buurt		Winkels in de buurt		Speel-mogelijkheden	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	7,5	513	7,4	513	7,5	499	6,6	450
Voorjaar 2012	7,7	507	7,6	504	7,7	502	6,7	439
Voorjaar 2014	7,7	429	7,7	429	8,1	429	7,0	369

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 22 1 Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk (deel II)*

	Tevredenheid burger over:							
	Straat-verlichting		Basisonderwijs in de buurt		Onderhoud wegen, paden, pleintjes		Voorzieningen voor jongeren	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	7,5	513	8,0	328	6,1	510	5,1	403
Voorjaar 2012	7,6	506	8,2	313	6,7	506	5,2	382
Voorjaar 2014	7,9	433	8,2	247	7,0	434	5,3	320

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 23 2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente* (deel I)

	Tevredenheid burger over voorzieningen in de gemeente:							
	Winkels in gemeente		Uitgaan		Cultuur		Verenigingen, clubs	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	7,8	510	7,4	482	7,6	482	7,8	472
Voorjaar 2012	7,5	505	7,2	474	7,5	474	7,8	464
Voorjaar 2014	7,5	433	7,2	399	7,5	402	7,7	396

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 24 2 Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente* (deel II)

	Tevredenheid burger over voorziening in de gemeente:							
	Sportvoorzieningen		Onderwijs		Gezondheidszorg-voorzieningen		Welzijnsvoor-zieningen	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	7,9	471	7,8	375	7,4	467	6,3	356
Voorjaar 2012	7,8	456	7,8	357	7,5	482	6,3	345
Voorjaar 2014	7,9	388	7,7	288	7,7	401	6,4	290

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 25 3 De groenvoorzieningen in de buurt worden goed onderhouden*
4 De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit*
5 De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd*

	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud openbaar groen		Schoonhouden buurt		Afvalinzameling	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	5,9	508	5,9	507	6,4	509
Voorjaar 2012	6,6	501	6,7	507	7,5	508
Voorjaar 2014	7,1	430	7,0	430	7,4	432

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 26 **6 De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer***

	Tevredenheid burger over:									
	Bereikbaarheid buurt met auto		Parkeer-mogelijkheden in buurt		Openbaar vervoer in buurt/wijk		Parkeer-mogelijkheden in gemeente		Openbaar vervoer in gemeente	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	7,9	505	6,9	489	6,9	456	6,7	496	6,4	444
Voorjaar 2012	7,8	502	6,6	488	6,7	428	6,8	493	6,4	442
Voorjaar 2014	7,9	422	7,0	418	7,0	373	7,0	422	6,9	376

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 27 **7 De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden***
8 De verkeersveiligheid in de gemeente is goed*

	Tevredenheid burger over:					
	Onderhoud wegen en fietspaden gemeente		Verkeersveiligheid gemeente		Verkeersveiligheid in de buurt	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2010	6,7	500	6,7	498	6,5	504
Voorjaar 2012	7,0	504	6,8	505	6,5	507
Voorjaar 2014	7,2	431	6,9	428	6,7	430

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 28 **Totaalrapportcijfer burger als WIJKBEWONER**

	Wijkbewoner
[AANTAL INDICATOREN]	[27]
Voorjaar 2010	7,0
Voorjaar 2012	7,1
Voorjaar 2014	7,3

De burger als BELASTINGBETALER

2.7 De burger als belastingbetaler

Burger als belastingbetaler*		
	Prestatie	**Indicator**
1	De woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente	• Woonlasten meerpersoonshuishouden** **(KING)**
2	Er is sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente	• Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld **(KING)**
4	De burger moet kunnen rekenen op een zorgvuldig optreden van de gemeente bij het vaststellen van en afhandelen van officiële reacties op de hoogte van de gemeentelijke belastingen.	• % toegekende bezwaarschriften t.o.v. aantal WOZ-objecten** **(KING)** • Tijdigheid verzending beschikkingen en aanslagen** **(KING)**

* Alleen de indicatoren van KING worden opgenomen in de database op www.waarstaatjegemeente.nl

** De resultaten van gemeenten op deze vragen worden niet omgerekend naar een rapportcijfer, de meest actuele gegevens kunt u vinden in de database van KING op www.waarstaatjegemeente.nl.

2.7.1 Belastingbetaler KING

Tabel 29 2 Er is sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente

(NB: hoe hoger het cijfer, hoe meer tevreden mensen zijn met belastingen gemeente)

	Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld*	
	cijfer	N
Voorjaar 2010**	5,6	429
Voorjaar 2012	6,0	404
Voorjaar 2014	6,2	356

* Bron: Vragenlijst burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl (2014).

** Het cijfer van Voorjaar 2010 is berekend aan de hand van een 10-puntsschaal, terwijl de cijfers van Voorjaar 2012 en Voorjaar 2014 zijn berekend aan de hand van een 5-puntsschaal. Deze gemiddelden zijn dan ook niet met elkaar te vergelijken.

2.7.2 Belastingbetaler PON en Deloitte

Voorgeschiedenis

Al enige tijd bestond er over de invulling van de burger als belastingbetaler onduidelijkheid. KING geeft deze rol niet langer een eigen rapportcijfer omdat de gegevens voor een deel feitelijk zijn en hierdoor niet door iedereen berekend kunnen worden, want niet iedereen beschikt over deze gegevens. Verder geven ze onvoldoende zicht op het burgeroordeel. De oude invulling zoals PON en Deloitte die hanteerden is, in overleg met de deelnemers van najaar 2009, in zijn geheel afgeschaft. Na de slotbij-eenkomst van datzelfde traject is eveneens besloten te gaan zoeken naar een nieuwe invulling van de rol, met als voorwaarde dat er, net als bij de andere rollen, gekeken wordt naar de mening van de burger. Ook moest de invulling door gemeenten daadwerkelijk als nuttig beschouwd worden. In beide voorwaarden schoot de oude invulling volgens veel deelnemers te kort.

Enige tijd na de slotbijeenkomst hebben PON en Deloitte een voorstel gedaan om via een nieuwe vraag in de vragenlijst burgers te bevragen over hun oordeel waar (extra) middelen van gemeenten aan moeten worden besteed. Deze oordelen worden vervolgens afgezet tegen de financiële werkelijkheid. In het voorjaar van 2010 is deze methode aan een 11-tal gemeenten voorgelegd. Uit de evaluatie met deze pilot-gemeenten blijkt dat de uitkomsten erg nuttig zijn; ze geven zowel de burgermening, de financiële situatie, en het verschil tussen de keuzes van de gemeente en de burger weer.

Vanwege het succes van deze pilot is besloten om de nieuwe invulling onderdeel te maken van de uitvoering van PON en Deloitte. De invulling is aan het standaard project-aanbod toegevoegd.

Nieuwe invulling

De nieuwe invulling zet de prioriteiten van belastingbetalers op een twaalftal beleids-thema's naast die van de besteding van de gemeente op deze thema's in relatie tot de landelijke norm. Wat vinden de belastingbetalers belangrijke thema's en vindt de gemeente, gezien de bestedingen op de thema's, deze even belangrijk? Prioriteiten die wel of niet met elkaar overeenkomen kunnen input bieden voor gemeentelijke kerntakendiscussies. Naast het wel of niet overeenkomen van prioriteiten wordt ook duidelijk of de belastingbetalers tevreden zijn met wijze waarop de gemeente haar taken op deze beleidsthema's uitvoert. Want ook al komen prioriteiten niet overeen, als inwoners tevreden zijn met de gemeentelijke uitvoering van taken op een bepaald thema, dan doet de gemeente het op dat thema blijkbaar toch goed.

Beleidsprioriteiten burgers

Om de mening van burgers over de gemeentelijke bestedingen te peilen, is aan de Burgerpeiling een extra vraag toegevoegd (zie de vragenlijst in bijlage D, vraag 16). In deze vraag moeten burgers aangeven welke gemeentelijke thema's zij belangrijk

vinden. Dit doen ze door uit twaalf gemeentelijke thema's vijf thema's te kiezen die zij het meest belangrijk vinden. We berekenen hoeveel procent van de respondenten een bepaald thema aanvinken en delen de thema's als volgt in:

Tabel **Prioritering beleidsvelden volgens de belastingbetaler**

Indeling prioritering	Score
> 50% van de burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet *Meer dan de helft van de burgers vindt dit beleidsveld belangrijk*	▲
25-50% de van burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet *Meer dan een kwart maar minder dan de helft van de burgers vindt dit beleidsveld belangrijk*	■
Minder dan 25% van de burgers heeft dit beleidsveld in de top 5 gezet *Minder dan een kwart van de burgers vindt dit beleidsveld belangrijk*	▼

Tevredenheid burgers

Om de mening van belastingbetalers over de uitvoering van gemeentelijke taken te peilen, is aan de Burgerpeiling een extra vraag toegevoegd (zie de vragenlijst in bijlage D, vraag 17). In deze vraag moeten zij aangeven in hoeverre zij tevreden zijn met de uitvoering van de gemeentelijke taken op de 12 beleidsvelden. Zoals we ook met de andere vragen in de vragenlijst doen construeren we van deze tevredenheid een rapportcijfer waarbij [zeer tevreden] omgerekend wordt naar een 10 en [zeer ontevreden] omgerekend wordt naar een 2. De rapportcijfers die eruit komen geven we weer door middel van emoticons (zie onderstaande tabel).

Tabel **Tevredenheid over uitvoering gemeentelijke taken volgens belastingbetaler**

Indeling tevredenheid	Score
Vanaf een 7 of hoger	☺
Van 5,5 tot 7	😐
Lager dan een 5,5	☹

Uitgaven van gemeenten ten opzichte van IFLO norm
De mening van de burger is niet de enige graadmeter van de financiële inzet die gemeenten plegen. Om een indicatie te krijgen van hoe 'belangrijk' een gemeente een bepaald thema vindt, wordt gekeken naar de extra materiële inzet van de gemeente. Dit doen we door de begrote netto uitgaven van de gemeente af te zetten tegen een bepaald ijkpunt, gebaseerd op de systematiek van Informatie Financiën Lokale en provinciale Overheden (IFLO).

In de systematiek van IFLO (bron: Begrotingsanalyse 2012, www.rijksoverheid.nl) wordt per gemeente berekend hoeveel het ministerie van BZK verwacht dat een gemeente per thema uitgeeft, en worden gemeenten ingedeeld bij soortgenoten die qua *sociale structuur* en *centrumfunctie* overeenkomen. De gemeenten (exclusief de grote vier) zijn daarbij ingedeeld in groepen.

Sociale structuur. Voor de sociale structuur gebeurt dit op basis van de waarde van de maatstaven 'uitkeringsontvangers', 'huishoudens met een laag inkomen', 'minderheden' en 'bijstandsontvangers'. Na bepaling van de waardes wordt een gemeente ingedeeld in één van de volgende klassen zwak, matig, redelijk of goed.

Centrumfunctie. Voor de centrumfunctie geldt dat er gekeken wordt naar de maatstaven 'lokaal klantenpotentieel' en 'regionaal klantenpotentieel' waarna een gemeente vervolgens wordt ingedeeld in één van de volgende klassen: sterke, redelijke, weinig of zonder centrumfunctie. De indeling vindt plaats op een zodanige wijze dat het verschil tussen de berekende waarde van een gemeente en de dichtsbijgelegen gemeente in de groep altijd kleiner is dan 'afstand' tot de dichtsbijgelegen gemeenten van een andere groep. De sociale structuur en centrumfunctie van gemeenten van Voorjaar 2014 zijn te vinden in bijlage C.

De daaropvolgende berekening laten we zien aan de hand van een voorbeeld:

Gemeente X heeft 10.000 inwoners en geeft 1.000.000 uit aan het thema. De kosten worden gedeeld door het aantal inwoners waarna deze kunnen worden afgezet ten opzichte van de IFLO norm.

De afwijking van de begrotingscijfers ten opzichte van het ijkpunt (IFLO soortgenoot) levert vervolgens een uitkomst op. Wanneer een gemeente minimaal 10% meer geld uitgeeft aan een thema dan vinden we dat de gemeente een hogere financiële prioriteit aan dit thema geeft dan verwacht zou kunnen worden op basis van het ijkpunt. De uitgaven ten opzichte van de norm geven we weer door middel van dezelfde tekens als bij de prioriteit van burgers, zodat ze makkelijk met elkaar te vergelijken zijn.

Tabel **Uitgaven ten opzichte van IFLO norm**

Uitgaven t.o.v. IFLO norm	Score
De thema's waarin de gemeente **minimaal 10% meer** geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt	▲
De thema's waarin de gemeente **tot 10% meer of minder** geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt	■
De thema's waarin de gemeente **minimaal 10% minder** geld uitgeeft, dan verwacht kan worden op basis van het ijkpunt	▼

Resultaat

Een gemeente krijgt op deze manier voor ieder thema twee uitkomsten aan de hand van deze tekens. Door ze te combineren kunnen gemeenten zien of hun financiële uitgaven op de thema's passen bij de prioriteiten van de belastingbetalers. Omdat het niet altijd slecht hoeft te zijn als deze twee niet met elkaar overeenkomen, geven we hier verder geen oordeel over. Door de twee scores ook naast de tevredenheid van burgers te leggen krijgt de gemeente een globaal beeld van hun normatieve uitgaven op dit thema, de prioriteit die inwoners aan het thema geven en hoe tevreden zij zijn met de uitgaven van de gemeente op dit thema.
De tabellen komen er als volgt uit te zien (voorbeeld):

GEMEENTE X				
Tevredenheid belastingbetaler	Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
☺	Thema 1	78,3	▲	▼
😐	Thema 2	45,3	■	▼
☹	Thema 3	2,5	▼	▼

Goirle				Burger	Financieel
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,8	😐	Veiligheid	75,1%	▲	▼
6,8	😐	Maatschappelijke zorg	68,1%	▲	▲
7,0	☺	Reiniging	63,2%	▲	■
7,5	☺	Bevolkingszaken	51,2%	▲	▲
6,9	😐	Openbare ruimte	42,9%	■	▼
7,1	☺	Educatie	35,1%	■	▼
6,7	😐	Milieu	34,5%	■	▼
6,6	😐	Werk en inkomen	33,3%	■	■
7,1	☺	Kunst en ontspanning	31,8%	■	■
6,2	😐	Economie	27,7%	■	▼
6,3	😐	Bouwen	15,0%	▼	▼
6,5	😐	Monumenten en musea	4,6%	▼	▼

Goirle							
Beleidsvelden	N	Zeer tevreden %	Tevreden %	Neutraal %	On-tevreden %	Zeer on-tevreden %	Weet niet / geen mening %
Veiligheid	418	1%	43%	32%	7%	2%	15%
Maatschappelijke zorg	414	1%	30%	29%	6%	0%	33%
Reiniging	420	3%	54%	22%	11%	1%	9%
Bevolkingszaken	414	4%	55%	22%	2%	0%	17%
Openbare ruimte	415	1%	45%	30%	8%	1%	15%
Educatie	411	1%	35%	28%	1%	0%	36%
Milieu	412	1%	32%	38%	5%	1%	23%
Werk en inkomen	410	1%	16%	31%	3%	0%	49%
Kunst en ontspanning	411	4%	38%	30%	3%	0%	25%
Economie	414	1%	15%	41%	8%	1%	34%
Bouwen	412	1%	23%	37%	10%	2%	27%
Monumenten en musea	405	1%	20%	39%	4%	1%	36%

De gemeente Goirle geeft op de thema's Bevolkingszaken, Maatschappelijke Zorg en Economie meer uit dan op basis van de IFLO norm zou worden verwacht. Vanuit de burgers perspectief hebben de volgende thema's prioriteit, namelijk Veiligheid, Maatschappelijke zorg en Reiniging.

3 Uitkomsten extra vragen

Tabel 30

Vraag 14: Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Zo ja, op welke wijze hebt u contact gehad met de gemeente?	N	%
Nee	222	51
Ja	200	46
Weet ik niet meer	13	3

Percentages van de respondenten die deze vraag met "ja" hebben beantwoord:

Tabel 31

Vraag 14: Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Zo ja, op welke wijze hebt u contact gehad met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk. Totale N = 200	%
Ja, schriftelijk	18
Ja, telefonisch	50
Ja, via e-mail	19
Ja, via internet	14
Ja, anders namelijk	40

Volgende vragen alleen beantwoord door de respondenten die vraag 14 met "ja" hebben beantwoord.

Tabel 32

Vraag 15: Heeft de gemeente u, buiten dit onderzoek om, naar aanleiding van dit contact gevraagd naar uw tevredenheid hierover?	N	%
Ja	18	9
Nee	148	77
Dat weet ik niet meer	26	14
Totaal	**192**	**100**
Vraag niet beantwoord	*8*	

Tabel 33

Vraag 16: In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met het contact dat u in de afgelopen 12 maanden met de gemeente gehad heeft?	N	%
Heel tevreden	19	10
Tevreden	100	53
Niet tevreden, niet ontevreden	34	18
Ontevreden	22	12
Heel ontevreden	13	7
Dat weet ik niet meer	2	1
Totaal	**190**	**100**
Vraag niet beantwoord	*10*	

Onderstaande vragen zijn door iedereen beantwoord.

Tabel 34

Vraag 18: Op welke manier zou u bij voorkeur contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?	N	%
Bezoek aan gemeentehuis Goirle	131	30
Bezoek aan huis	7	2
Schriftelijk	39	8
Telefonisch	32	7
E-mail	62	16
Internet (bijv. website van de gemeente)	69	20
Social media (bijv. Facebook of Twitter)	5	1
Huis-aan-huisbladen	43	9
Anders	4	1
Weet ik niet	22	6
Totaal	**414**	**100**

Tabel 35

Vraag 19: U kunt via internet, telefoon of aan de balie een afspraak met Burgeraken maken. Deze afspraak kan plaatsvinden op maandag, donderdag en vrijdag van 9:00-12:30 uur, dinsdag van 9:00-16:00 uur. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met deze momenten waarop een afspraak kan plaatsvinden?	N	%
Heel tevreden	27	6
Tevreden	218	52
Niet tevreden, niet ontevreden	64	14
Ontevreden	57	13
Heel ontevreden	17	5
Weet niet / geen mening	50	10
Totaal	**433**	**100**

Tabel 36

Vraag 21: Heeft u in de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan Burgerzaken van de gemeente? Zo ja, heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?	N	%
Nee, ik ben niet bij Burgerzaken in het gemeentehuis geweest	258	60
Ja, ik heb daarvoor een afspraak gemaakt	86	20
Nee, maar ik had wel graag een afspraak willen maken	14	3
Nee, en een afspraak maken had voor mij ook niet gehoeven	69	16
Totaal	**427**	**100**

De volgende vijf vragen zijn alleen beantwoord door de respondenten die van tevoren aan afspraak hebben gemaakt (83 van de 86 hebben vraag 22 ingevuld).

Tabel 37

Vraag 22: Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?	N	%
Telefonisch	33	40
Internet / e-mail	24	29
Bij een eerder baliebezoek	16	19
Anders	10	12
Totaal	**83**	**100**
Vraag niet beantwoord	*3*	

Tabel 38

Vraag 23: Was het voor u voldoende duidelijk op welke wijze u een afspraak moest maken?	N	%
Ja, dat was voldoende duidelijk	74	87
Nee, dat was niet duidelijk	2	2
Weet ik niet meer	2	2
Geen mening	7	8
Totaal	**85**	**100**
Vraag niet beantwoord	*1*	

Tabel 39

Vraag 25: Is de afspraak voor u ingepland op het door u gewenste moment?	N	%
Ja, dat was mogelijk	71	85
Nee, dat was niet mogelijk maar dat vond ik niet erg	4	5
Nee, dat was niet mogelijk en dat vond ik wel erg	3	4
Weet niet / geen mening	6	7
Totaal	**84**	**100**
Vraag niet beantwoord	2	

Tabel 40

Vraag 26: Werd u op het afgesproken tijdstip direct geholpen?	N	%
Ja, ik werd direct geholpen	74	89
Nee, ik werd te laat geholpen	3	4
Anders	6	7
Totaal	**83**	**100**
Vraag niet beantwoord	*3*	

Tabel 41

Vraag 27: In hoeverre bent u in zijn geheel genomen tevreden of ontevreden over het maken van de afspraak met de gemeente?	N	%
Heel tevreden	18	21
Tevreden	52	62
Niet tevreden, niet ontevreden	7	8
Ontevreden	2	2
Heel ontevreden	2	2
Weet niet / geen mening	3	4
Totaal	**84**	**100**
Vraag niet beantwoord	2	

Tabel 42

Vraag 29: Bent u bekend met het feit dat u vanaf 14 april 2014 voor Burgerzaken een afspraak moet maken?	N	%
Ja, ik ben daarvan op de hoogte	270	60
Nee, dat wist ik niet	163	40
Totaal	**433**	**100**

Tabel 43

Vraag 30: Welke dag(en) en dagdelen zou u het beste uitkomen om een afspraak te hebben met de gemeente?	N	%
Ik heb geen specifieke voorkeur	237	52
Ik heb wel een specifieke voorkeur	195	48
Totaal	**432**	**100**

Onderstaande vraag is beantwoord door de respondenten die aangegeven hebben een specifieke voorkeur te hebben voor dag(en) en dagdelen waarop zij een afspraak met de gemeente zouden willen hebben.

Tabel 44

Vervolg vraag 30: Ik heb wel een specifieke voorkeur namelijk: (%) Maximaal 3 antwoorden aankruisen. N = 194						
	Ochtend 8-10 uur	Ochtend 10-12 uur	Middag 12-14 uur	Middag 14-16 uur	Middag 16-18 uur	Avond Na 18 uur
Maandag	10	10	5	5	11	**36**
Dinsdag	7	11	4	6	9	**39**
Woensdag	7	10	4	5	10	**37**
Donderdag	6	8	3	3	10	**33**
Vrijdag	8	13	4	5	11	24
Zaterdag	11	**31**	9	5	5	5

Tabel 45

Vraag 31: Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente Goirle bezocht?	N	%
Ja	174	40
Nee	237	55
Dat weet ik niet meer	22	5
Totaal	**433**	**100**

Onderstaande vragen zijn beantwoord door de respondenten die aan hebben gegeven in de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente Goirle te hebben bezocht.

Tabel 46

Vraag 32: Hoe beoordeelt u de gemeentelijke website? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hieronder genoemde stellingen? (%)(N=174)	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / geen mening
a. Ik kan op de website snel vinden wat ik wil	5	51	25	16	1	1
b. De informatie op de website is duidelijk	6	59	26	7	1	1
c. De website is duidelijk vormgegeven	1	37	48	9	2	3
d. Ik kan gemakkelijk producten bestellen via de website	2	14	26	6	1	51
e. Ik kan gemakkelijk een afspraak met de gemeente maken via de website	5	30	25	3	0	37

Tabel 47

Vraag 33: In hoeverre bent u in zijn geheel genomen tevreden of ontevreden over de website van de gemeente Goirle?	N	%
Heel tevreden	4	2
Tevreden	102	59
Niet tevreden, niet ontevreden	54	31
Ontevreden	7	4
Heel ontevreden	0	0
Weet niet / geen mening	7	4
Totaal	**174**	**100**

Bijlagen

Bijlage A Overige resultaten KTO

Tabel 1A Reden bezoek gemeentehuis deel I*

Gemeente	N	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	abs	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Voorjaar 2014	211	1	1	35	27	11	1	0	0	0	1	0

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Tabel 1B Reden bezoek gemeentehuis deel II*

Gemeente	N	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	Niet ingevuld
	abs	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Voorjaar 2014	211	0	2	1	0	0	0	2	0	0	3	14

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

LEGENDA

A Uittreksel Burgerlijke Stand
B Uittreksel GBA
C Paspoort
D Identiteitskaart
E Rijbewijs
F Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw
G Bouwvergunning
H Bestemmingsplan inzien
I Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats
J Bijzondere bijstand
K WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/hulp of zorg
L Belasting / gemeentebelasting
M Adreswijziging doorgeven
N Inschrijving in de gemeente
O Geboorte / geboorteakte
P Aangifte sterfte
Q Inschrijving naturalisatie
R Verklaring omtrent gedrag
S Stadspas of gemeentepas
T Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)
U Iets anders

Tabel 2 **Op welke manier afspraak gemaakt* (in absolute aantallen)**

Gemeente	N	Telefonisch	Internet / e-mail	Bij een eerder baliebezoek	Anders
	abs	abs	abs	abs	abs
Voorjaar 2014	199	63	108	25	3

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

3 **Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?**

- ☐ Telefonisch
- ☐ Internet / e-mail
- ☐ Bij een eerder baliebezoek
- ☐ Anders, namelijk:

Tabel 3 **Rapportcijfer oordeel bezoeker over ambtenaren aan het loket van de gemeente***

Gemeente	Oordeel bezoeker bereidheid medewerker om te helpen		Oordeel bezoeker verantwoordelijkheid		Oordeel bezoeker aandragen oplossingen of ideeën	
	cijfer	N	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2014	8,4	196	8,3	162	8,0	103

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

4 **Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis?** Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
l. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
n. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 4 **Rapportcijfer oordeel bezoeker over ambtenaren aan het loket van de gemeente***

Gemeente	Oordeel bezoeker vertegenwoordiging gemeente door medewerker		Oordeel bezoeker op de hoogte houden van verloop dienstverlening	
	cijfer	N	cijfer	N
Voorjaar 2014	8,0	131	8,2	140

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

4 **Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis?** Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
o. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
p. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 5 **De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis***

Gemeente	Belangrijkste aspect	2de belangrijke aspect	3de belangrijke aspect
Voorjaar 2014	Openingstijden	Deskundigheid	Wachttijd

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

Berekeningswijze resultaten tabel 'Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis'
De score op deze vraag is tot stand gekomen door een somscore te berekenen van de gegeven antwoorden per categorie. De antwoorden per gemeente op 'belangrijkste aspect' werden met factor 3 vermenigvuldigd, de antwoorden op '2de belangrijkste aspect' met factor 2 en de antwoorden op de 3e vraag met factor 1. Deze producten werden per vraag en per gemeente bij elkaar opgeteld, waarna de drie hoogst scorende categorieën in bovenstaande tabel worden gepresenteerd.

5 **Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m T.**

Belangrijkste aspect	2e belangrijke aspect	3e belangrijke aspect

Tabel 6 **Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket***

Gemeente	Totaaloordeel bezoek aan loket	N
Voorjaar 2014	7,8	205

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

6 **Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven?** (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tabel 7 **Schatting van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat men binnen kwam tot het moment dat men geholpen werd) bij het meest recente bezoek aan het gemeentehuis***

Gemeente	N	< 5 min	5-15 min	15-30 min	30-45 min	≥ 45 min	Weet ik niet precies
	abs	%	%	%	%	%	%
Voorjaar 2014	207	82	15	2	0	0	0

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).
** In 2010 andere antwoordcategorieën

7 **Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?**

- ☐ Minder dan 5 minuten
- ☐ 5 tot 15 minuten
- ☐ 15 tot 30 minuten
- ☐ 30 tot 45 minuten
- ☐ 45 minuten of meer
- ☐ Weet ik niet precies

Tabel 8 **Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeente aan loket/balie met verwachtingen***

Gemeente	N	Komt overeen met verwachtingen	Het bezoek viel tegen	Bezoek was beter dan verwacht	NVT, had geen verwach-tingen vooraf	Weet niet / wil niet zeggen
	abs	%	%	%	%	%
Voorjaar 2014	205	72	3	16	9	0

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

8 **U heeft in vraag 6 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?**

- ☐ Komt wel overeen
- ☐ Komt niet overeen, het viel me tegen
- ☐ Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
- ☐ Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

Tabel 9 **Klant werd in één keer geholpen of moest terugkomen***

Gemeente	N	Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder besteld had	Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	Ik moet terugkomen om een andere reden
	abs	%	%	%	%	%	%
Voorjaar 2014	208	28	19	45	4	1	3

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

9 **Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?**

- ☐ Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen
- ☐ Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld
- ☐ Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld
- ☐ Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had
- ☐ Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is
- ☐ Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk:

Tabel 10 **Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis)*** ***(meerdere antwoorden mogelijk)***

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet	Bezoek aan huis	Social media	Huis-aan-huisbladen
	abs	%	%	%	%			
Voorjaar 2014	211	11	25	37	51	3	6	9

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

10 **Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?** U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Schriftelijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ E-mail
- ☐ Internet
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Weet ik niet

Tabel 11 **Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis***
(meerdere antwoorden mogelijk)

Gemeente	N	Schriftelijk	Telefonisch	E-mail	Internet
	abs	%	%	%	%
Voorjaar 2014	211	1	9	3	41

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

11 **Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? Zo ja, op welke manier was dat?** U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Nee ▶ **ga door met vraag 13**
- ☐ Ja, schriftelijk
- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Ja, via e-mail
- ☐ Ja, via internet
- ☐ Ja, anders namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet meer ▶ **ga door met vraag 13**

Tabel 12 **Rapportcijfer voor informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis***

Gemeente	Cijfer	N (LET OP: weinig respondenten dus indicatieve resultaten)
Voorjaar 2014	7,4	117

* Bron: Vragenlijst KTO Waarstaatjegemeente.nl (2014).

12 **U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven?**
(U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Vragenlijst gemeente Goirle
Voorjaar 2014

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:
- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

Bent u een man of een vrouw?

☐ man
☒ vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

■ man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)
☒ vrouw

Soms vragen we u **een getal** in te vullen.
Schrijf dan **één cijfer per vakje**, zodat het hele cijfer **binnen** het vakje komt.
Geen streepjes zetten als u niets hoeft in te vullen!

Bijvoorbeeld:

In welk jaar bent u geboren?

1	*9*	*6*	*4*

Belangrijk!

- Wanneer er als antwoordmogelijkheid ‘NVT’ staat wordt hier ‘niet van toepassing’ mee bedoeld.
- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
  Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!

CBS-gemeentenummer: 0785 **Gemeente Goirle**

1 Als eerste willen wij u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a	Winkels voor dagelijkse boodschappen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Basisonderwijs	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De wijze waarop het afval wordt ingezameld	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Het schoonhouden van uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2 Nu willen wij u een aantal vragen stellen over verkeer en vervoer in uw buurt. Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a	Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Verkeersveiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Bereikbaarheid van de buurt met de auto	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a	In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	In de buurt is het buiten goed verlicht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4 Er is u een aantal vragen gesteld over de buurt waarin u woont. Kunt u voor een aantal zaken door middel van een rapportcijfer een beoordeling geven? Welk cijfer van 1 tot en met 10 zou u geven voor:

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet / Geen mening
a	Uw woonomgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De leefbaarheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De veiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5 Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente?
In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a	Het totale winkelaanbod	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Het aanbod van culturele voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	De sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f	Het onderwijs in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g	De gezondheidszorg-voorzieningen in het algemeen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h	De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongeren-centrum)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 Hoe denkt u over het verkeer en vervoer in de hele gemeente?
In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over:

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening	NVT
a	Het onderhoud van wegen en fietspaden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De parkeermogelijkheden in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Het openbaar vervoer in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	De verkeersveiligheid in de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7 Voelt u zich wel eens onveilig <u>in uw eigen buurt</u>?

- ☐ Ja ▶ naar de volgende vraag
- ☐ Nee ▶ naar vraag 9
- ☐ Weet niet ▶ naar vraag 9

8 Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig <u>in uw eigen buurt</u>?

- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Zelden
- ☐ Weet niet

9 Komt het wel eens voor dat u:	Vaak	Soms	Zelden of nooit	Weet niet / Geen mening	NVT
a ‘s Avonds of ‘s nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?	☐	☐	☐	☐	☐
b In uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?	☐	☐	☐	☐	☐
c Uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?	☐	☐	☐	☐	☐
d Zich onveilig voelt als u ’s avonds bij u in de buurt over straat loopt?	☐	☐	☐	☐	☐
e Zich niet op uw gemak voelt als u ’s avonds alleen thuis bent?	☐	☐	☐	☐	☐

10 Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van uw gemeente waar het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Als u het niet weet of geen mening hebt, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente betrekt de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11 Wat vindt u van het gemeentebestuur? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/ Geen mening
a	Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	De gemeente wordt goed bestuurd	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12 Wat vindt u van de gemeentelijke regels? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen? De gemeente heeft plaatselijke regels, verordeningen. Wat vindt u van deze regels en worden de regels die de gemeente maakt ook door de gemeente gecontroleerd?

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/ Geen mening
a	De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13 Wat vindt u van de gemeentelijke informatie? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a	De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	De informatie op de gemeentelijke website is goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	De gemeente geeft in het algemeen voldoende informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f	De gemeente laat voldoende zien waar ze mee bezig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14 Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Zo ja, op welke wijze hebt u contact gehad met de gemeente? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Nee ▶ naar vraag 18
- ☐ Ja, schriftelijk
- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Ja, via e-mail
- ☐ Ja, via internet
- ☐ Ja, anders namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet meer ▶ naar vraag 18

---

15 Heeft de gemeente u, buiten dit onderzoek om, naar aanleiding van dit contact gevraagd naar uw tevredenheid hierover?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Dat weet ik niet meer

---

16 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met het contact dat u in de afgelopen 12 maanden met de gemeente gehad heeft? Als u meerdere malen contact hebt gehad, vragen we u een gemiddeld oordeel te geven.

- ☐ Heel tevreden ▶ naar vraag 18
- ☐ Tevreden ▶ naar vraag 18
- ☐ Niet tevreden, niet ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Heel ontevreden
- ☐ Dat weet ik niet meer ▶ naar vraag 18

---

17 Indien u hierover ontevreden was, kunt u aangeven welke zaken beter hadden gekund?

_____

---

18 Op welke manier zou u bij voorkeur contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente? U mag slechts één antwoord aankruisen.

- ☐ Bezoek aan gemeentehuis Goirle
- ☐ Bezoek aan huis
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ E-mail
- ☐ Internet (bijv. website van de gemeente)
- ☐ Social media (bijv. Facebook of Twitter)
- ☐ Huis-aan-huisbladen
- ☐ Anders, namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet

19 U kunt via internet, telefoon of aan de balie een afspraak met Burgerzaken maken. Deze afspraak kan plaatsvinden op maandag, donderdag en vrijdag van 9:00-12:30 uur, dinsdag van 9:00-20:00 uur en woensdag van 9:00-16:00 uur. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden met deze momenten waarop een afspraak kan plaatsvinden?

- ☐ Heel tevreden ▶ naar vraag 21
- ☐ Tevreden ▶ naar vraag 21
- ☐ Niet tevreden, niet ontevreden ▶ naar vraag 21
- ☐ Ontevreden
- ☐ Heel ontevreden
- ☐ Weet niet / geen mening ▶ naar vraag 21

---

20 Waarom bent u hierover niet tevreden?

---

21 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan Burgerzaken van de gemeente? Zo ja, heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?
We bedoelen hiermee dat u telefonisch, per e-mail, via de website of bij eerder bezoek een afspraak met de gemeente gemaakt heeft.

- ☐ Nee, ik ben niet bij Burgerzaken in het gemeentehuis geweest ▶ naar vraag 29
- ☐ Ja, ik heb daarvoor een afspraak gemaakt
- ☐ Nee, maar ik had wel graag een afspraak willen maken ▶ naar vraag 29
- ☐ Nee, en een afspraak maken had voor mij ook niet gehoeven ▶ naar vraag 29

---

22 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Internet / e-mail
- ☐ Bij een eerder baliebezoek
- ☐ Anders, namelijk:

---

23 Was het voor u voldoende duidelijk op welke wijze u een afspraak moest maken?

- ☐ Ja, dat was voldoende duidelijk ▶ naar vraag 25
- ☐ Nee, dat was niet duidelijk
- ☐ Weet ik niet meer ▶ naar vraag 25
- ☐ Geen mening ▶ naar vraag 25

24 Waarom was het niet duidelijk op welke wijze u een afspraak kon maken?

25 Is de afspraak voor u ingepland op het door u gewenste moment?

- ☐ Ja, dat was mogelijk
- ☐ Nee, dat was niet mogelijk maar vond ik niet erg
- ☐ Nee, dat was niet mogelijk en dat vond ik wel erg
- ☐ Weet niet / geen mening

26 Werd u op het afgesproken tijdstip direct geholpen?

- ☐ Ja, ik werd direct geholpen
- ☐ Nee, ik werd te laat geholpen
- ☐ Anders, namelijk:

27 In hoeverre bent u in zijn geheel genomen tevreden of ontevreden over het maken van de afspraak met de gemeente?

- ☐ Heel tevreden
- ☐ Tevreden
- ☐ Niet tevreden, niet ontevreden
- ☐ Ontevreden
- ☐ Heel ontevreden
- ☐ Weet niet / geen mening

28 Als u wilt, kunt u uw antwoord hieronder toelichten.

29 Bent u bekend met het feit dat u vanaf 14 april 2014 voor Burgerzaken een afspraak moet maken?

- ☐ Ja, ik ben daarvan op de hoogte
- ☐ Nee, dat wist ik niet

30 Welke dag(en) en dagdelen zou u het beste uitkomen om een afspraak te hebben met de gemeente?

☐ Ik heb geen specifieke voorkeur
☐ Ik heb wel een specifieke voorkeur namelijk: (u kunt maximaal 3 antwoorden aankruisen)

	Ochtend 8 - 10 uur	Ochtend 10 -12 uur	Middag 12 -14 uur	Middag 14 -16 uur	Middag 16 -18 uur	Avond Na 18 uur
Maandag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dinsdag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Woensdag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Donderdag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vrijdag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zaterdag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31 Heeft u in de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente Goirle bezocht?

☐ Ja
☐ Nee ▶ naar vraag 35
☐ Dat weet ik niet meer ▶ naar vraag 35

32 Hoe beoordeelt u de gemeentelijke website? Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hieronder genoemde stellingen?

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
a	Ik kan op de website snel vinden wat ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De informatie op de website is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De website is aantrekkelijk vormgegeven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Ik kan gemakkelijk producten bestellen via de website	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	Ik kan gemakkelijk een afspraak met de gemeente maken via de website	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33 In hoeverre bent u in zijn geheel genomen tevreden of ontevreden over de website van de gemeente Goirle?

☐ Heel tevreden
☐ Tevreden
☐ Niet tevreden, niet ontevreden
☐ Ontevreden
☐ Heel ontevreden
☐ Weet niet / geen mening

34 Als u wilt, kunt u uw antwoord hieronder toelichten.

35 De gemeente kan burgers op verschillende manieren betrekken bij beslissingen die de gemeente maakt. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de hier genoemde stellingen?

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet/ Geen mening
a	Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

36 Vindt u dat uw gemeente voldoende doet voor het belastinggeld dat u aan de gemeente betaalt? Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere WMO-loket, jeugdhulp), et cetera.

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stelling? Als u het niet weet of geen mening hierover hebt, kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet / Geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

37 Hieronder zijn 12 gemeentelijke thema's omschreven.
Kunt u aangeven <u>welke 5 thema's</u> u het meest belangrijk vindt?
LET OP: U mag maximaal 5 hokjes aankruisen.

☐	**Bevolkingszaken**	Het uitgeven van documenten (paspoort, uittreksel van het GBA), wijzigingen doorgeven (verhuizing, geboorten) en informeren van burgers.
☐	**Werk en inkomen**	Het verlenen van bijstand en andere uitkeringen, begeleiden van werkzoekenden en het kwijtscheldingsbeleid.
☐	**Educatie**	Het verzorgen van de onderwijshuisvesting, gymnastiekonderwijs, personele voorzieningen en volwassenenonderwijs.
☐	**Maatschappelijke zorg**	Het verzorgen van de voorzieningen voor gehandicapten, thuiszorg, kinderopvang en maatschappelijke begeleiding en advies.
☐	**Kunst en ontspanning**	Het mogelijk maken van sporten, culturele activiteiten en de bekostiging van de bibliotheek.
☐	**Monumenten en musea**	Het onderhouden van monumenten en het (financieel) bijdragen aan musea.
☐	**Veiligheid**	De bekostiging van politie, brandweer en ambulance. Ook bureau Halt en handhaving brandveiligheid horen hierbij.
☐	**Bouwen**	Het bouwklaar maken van grond en zorgen voor een divers woningaanbod (huur, koop, kleine, midden en grote woningen).
☐	**Milieu**	Het regelen van ongediertebestrijding, tegengaan van luchtvervuiling, beheersing van geluidshinder en het verplaatsen van milieuonvriendelijke bedrijven.
☐	**Reiniging**	Het schoonhouden van de straten en het ophalen van huisvuil.
☐	**Openbare ruimte**	Het aanleggen en onderhouden van sportvelden, groenstroken en parken, wegen en waterwegen. Ook het onderhoud van de riolering hoort bij dit onderwerp.
☐	**Economie**	Het verkrijgen van meer economische activiteiten (en werkgelegenheid) door ervoor te zorgen dat bedrijven zich graag vestigen in uw woonplaats.

38 Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent met de manier waarop de gemeente op dit moment haar taken uitvoert op onderstaande terreinen? Als u het niet weet dan kunt u dat natuurlijk ook aangeven.

		Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet / Geen mening
a	Bevolkingszaken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Werk en inkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Educatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Maatschappelijke zorg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	Kunst en ontspanning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f	Monumenten en musea	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g	Veiligheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h	Bouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i	Milieu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j	Reiniging	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k	Openbare ruimte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l	Economie	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tot slot willen we u graag nog een aantal vragen stellen over uw persoonlijke situatie. Deze vragenlijst wordt anoniem verwerkt, dus de antwoorden zijn op geen enkele wijze te herleiden tot individuele personen.

39 Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
- ☐ Man

40 Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18 tot en met 29 jaar
- ☐ 30 tot en met 39 jaar
- ☐ 40 tot en met 54 jaar
- ☐ 55 jaar of ouder

41 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode? ☐☐☐☐

42 Onder de deelnemers aan dit onderzoek, verloot de gemeente vier Bol.com bonnen ter waarde van € 25,--. Indien u kans wilt maken op één van deze bonnen dan vragen wij u om hieronder uw naam en telefoonnummer(s) te noteren. Uw persoonlijke gegevens worden uitsluitend gebruikt om de prijswinnaars te kunnen bereiken en worden direct daarna vernietigd.

Naam:	
Telefoonnummer overdag:	
Telefoonnummer 's avonds:	

43 Hebt u nog overige opmerkingen over uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt.
Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst.
Hartelijk dank voor uw medewerking!

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:
- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Invul voorbeeld

Bent u een man of een vrouw?

☐ man
☒ vrouw *[u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent]*

Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

■ man *[u heeft nu ingevuld dat u een man bent]*
☒ vrouw

Belangrijk!
- Wanneer er als antwoordmogelijkheid 'NVT' staat wordt hier 'niet van toepassing' mee bedoeld.
- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
- Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

1 Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan het gemeentehuis?

☐ Uittreksel Burgerlijke Stand
☐ Uittreksel GBA
☐ Paspoort
☐ Identiteitskaart
☐ Rijbewijs
☐ Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw
☐ Omgevingsvergunning
☐ Bestemmingsplan inzien
☐ Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats
☐ Bijzondere bijstand
☐ WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) hulp of zorg
☐ Belasting / gemeentebelasting
☐ Adreswijziging doorgeven
☐ Inschrijving in de gemeente
☐ Geboorte / geboorteakte
☐ Sterfte (aangifte)
☐ Inschrijving naturalisatie
☐ Verklaring omtrent gedrag
☐ Stadspas of gemeentepas
☐ Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)
☐ Iets anders, namelijk:

2 **Voorafgaand aan uw bezoek aan het gemeentehuis heeft u een afspraak gemaakt.**
Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Internet / e-mail
- ☐ Bij een eerder baliebezoek
- ☐ Anders, namelijk:

3 **Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis?** Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. De wachttijd voordat u werd geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. De vriendelijkheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. De deskundigheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
n. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
o. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
p. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
q. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
r. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
s. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
t. De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4 **Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m T.**

Belangrijkste aspect	2e belangrijke aspect	3e belangrijke aspect

5 **Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven**? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 **Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf de tijd van uw afspraak tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?**

- ☐ Minder dan 5 minuten
- ☐ 5 tot 15 minuten
- ☐ 15 tot 30 minuten
- ☐ 30 tot 45 minuten
- ☐ 45 minuten of meer
- ☐ Weet ik niet precies

7 **U heeft in vraag 5 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?**

- ☐ Komt wel overeen
- ☐ Komt niet overeen, het viel me tegen
- ☐ Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
- ☐ Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

8 **Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?**

- ☐ Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen
- ☐ Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld
- ☐ Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld
- ☐ Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had
- ☐ Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is
- ☐ Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk:

9 **Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?**
U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Bezoek aan gemeentehuis Goirle
- ☐ Bezoek aan huis
- ☐ Schriftelijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ E-mail
- ☐ Internet (bijv. website van de gemeente)
- ☐ Social media (bijv. Facebook of Twitter)
- ☐ Huis-aan-huisbladen
- ☐ Anders, namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet

10 **Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? Zo ja, op welke manier was dat?** U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Nee ▸ **ga door met vraag 12**
- ☐ Ja, schriftelijk
- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Ja, via e-mail
- ☐ Ja, via internet
- ☐ Ja, anders namelijk: _____
- ☐ Weet ik niet meer ▸ **ga door met vraag 12**

11 **U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven?** (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12 **Wat is uw geslacht?**

☐ Vrouw ☐ Man

13 **Wat is uw leeftijd?**

- ☐ 18 tot en met 29 jaar
- ☐ 30 tot en met 39 jaar
- ☐ 40 tot en met 54 jaar
- ☐ 55 jaar of ouder

14 **Hebt u nog overige opmerkingen over de dienstverlening van uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt. Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.**

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst.
Hartelijk dank voor uw medewerking!