



**3 jaar Alkmaar**

**in**

**Waarstaatjegemeente.nl**

***2005, 2007 en 2009<sup>1</sup>***

---

<sup>1</sup> Verbeterde versie, dd 17 september 2009



# Inhoud

Inleiding.....	5
De Alkmaarse burger als kiezer .....	7
De Alkmaarse burger als klant .....	11
De Alkmaarse burger als onderdaan.....	13
De Alkmaarse burger als partner.....	15
De Alkmaarse burger als wijkbewoner .....	17
De Alkmaarse burger als belastingbetaler.....	19



# Inleiding

Waarstaatjegemeente.nl is een gemeentemonitor die als uiteindelijk doel heeft de verantwoordingsplicht van gemeenten aan het Rijk te vereenvoudigen. Waarstaatjegemeente.nl wil antwoorden geven op vragen als: hoe scoort de eigen gemeente? Hoe staat de gemeente er voor? Gaat het goed? Zijn er problemen? Hoe oordelen inwoners over de gemeente? Hoe staat de gemeente er voor in vergelijking tot andere gemeenten?

In juli 2009 is de definitieve rapportage<sup>2</sup> verschenen over de gemeenten die in het voorjaar van 2009 hebben deelgenomen aan het project Waarstaatjegemeente.nl. Dit waren 28 gemeenten. Eén daarvan was Alkmaar. Alkmaar deed eerder mee in 2005 en in 2007.

Omdat de gemeente Alkmaar nu drie maal aan “de Staat” heeft deelgenomen, kan een vergelijking worden gemaakt tussen de drie peiljaren, namelijk 2005<sup>3</sup>, 2007 en 2009. Waarstaatjegemeente kan daarmee dus ook als *monitor worden* gebruikt, waarbij de vraag kan worden beantwoord of en in hoeverre er in Alkmaar op bepaalde terreinen positieve of negatieve ontwikkelingen zichtbaar zijn. Dit kan gezien worden als een belangrijke meerwaarde van Waarstaatjegemeente.nl.

Gelet op het gegeven dat er per meting relatief weinig gemeenten aan “de Staat” deelnemen zijn de uitkomsten van Waarstaatjegemeente voorjaar 2009 op dit moment minder goed bruikbaar als *benchmark*. Er zijn namelijk te weinig gemeenten om mee te kunnen vergelijken, zeker in de grootteklasse waartoe Alkmaar behoort. Zo hebben van de 48 Nederlandse gemeenten in de grootteklasse 50.000 of meer inwoners er in het voorjaar 2009 slechts 4 (=8%) meegedaan aan Waarstaatjegemeente (Alkmaar, Oosterhout, Oss en Zwolle).

Om de Alkmaarse cijfers toch in een ruimer perspectief te bekijken, zullen zij wel worden vergeleken met de gemiddelden van de overige gemeenten die in het voorjaar van 2009 aan Waarstaatjegemeente.nl hebben meegedaan, ook al is hun aantal (te) gering. Deze referentiegemeenten zijn in drie groepen verdeeld: gemeenten met minder dan 25.000 inwoners, gemeenten met tussen de 25.000 en 50.000 inwoners en gemeenten met 50.000 inwoners of meer.

De voorliggende beknopte samenvatting, samengesteld door het team Onderzoek en Statistiek van de gemeente Alkmaar, is op zoek naar voor Alkmaar relevante ontwikkelingen die aan de hand van de drie metingen kunnen worden getraceerd. Voor het beleid en de politiek wordt hiermee een handvat aangeboden op basis waarvan desgewenst actie ondernomen kan worden om zaken te verbeteren.

Voor achtergrondinformatie over de opzet en de uitvoering van Waarstaatjegemeente.nl wordt verwezen naar de eindrapportage van PON.

Waarstaatjegemeente.nl onderscheidt zes burgerrollen:

- De burger als kiezer
- De burger als klant
- De burger als onderdaan
- De burger als partner
- De burger als wijkbewoner
- De burger als belastingbetaler

Deze samenvatting volgt deze zes burgerrollen.

De **respons** op de burgerpeiling in Alkmaar, een enquête onder een aselechte steekproef onder de Alkmaarse bevolking van 18 jaar en ouder en een van de bronnen van Waarstaatjegemeente, bedroeg 41,5%. Er waren slechts drie referentiegemeenten die een hogere respons hebben behaald.

---

<sup>2</sup> Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* voorjaar 2009, PON, Instituut voor advies, onderzoek en ontwikkeling in Noord-Brabant, juli 2007 (PON-publicatie 07-20).

<sup>3</sup> De Staat van de Gemeente, Eindrapportage testfase voorjaar 2005, PON, juli 2005.



## Rapportcijfers per burgerrol

Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* onderscheidt zes verschillende burgerrollen. Iedere burgerrol krijgt een totaal rapportcijfer. Aan deze burgerrollen zijn geen gewichten toegekend: de rol van burgers als onderdaan is daarmee bijvoorbeeld even zwaar gewogen als de rol van burger als kiezer. Het totaalrapportcijfer per burgerrol is samengesteld op basis van deeltcijfers van indicatoren.

Hieronder staan de rapportcijfers van Alkmaar en de gemiddelde cijfers van de referentiegemeenten, uitgesplitst naar grootteklasse.

	Alkmaar	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
De burger als kiezer	6,0	6,1	5,9	5,9
De burger als klant	7,5	7,4	7,5	7,4
De burger als onderdaan	6,6	6,5	6,3	6,4
De burger als partner	5,8	6,0	5,6	5,7
De burger als wijkbewoner	7,1	7,0	6,9	6,8
De burger als belastingbetaler	6,4	5,3	6,4	6,3

Conclusies:

- Alle referentiegemeenten, ook Alkmaar, scoren relatief gunstig op de rollen burger als klant en burger als wijkbewoner.
- Relatief ongunstig wordt in Alkmaar gescoord op de rollen burger als partner en burger als kiezer. Ook dit is in lijn met de referentiegemeenten.
- Alkmaar scoort bij de burger als belastingbetaler gunstiger dan de referentiegemeenten in dezelfde grootteklasse.

In de volgende hoofdstukken worden nader op de afzonderlijke indicatoren van elke burgerrol ingegaan. De *cursief* weergegeven toelichtingen op de burgerrollen zijn letterlijk overgenomen uit de eindrapportage.



## De Alkmaarse burger als kiezer

*De burger als kiezer is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.*

*Als prestatie is omschreven dat de gemeente goed luistert naar haar inwoners, een duidelijke visie heeft op de toekomst en waar maakt wat ze belooft.*

Hieronder staan de scores op de indicatoren van deze burgerrol.

De burger als kiezer	Alkmaar			28 referentiegemeenten		
	Score 2009	Score 2007	Score 2005	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
<b>Rapportcijfer burgerrol totaal</b>	<b>6,0</b>	<b>5,5</b>	<b>5,4</b>	<b>6,1</b>	<b>5,9</b>	<b>5,9</b>
[aantal indicatoren]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]
1 Opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen 2006 (=score 2009 en 2007) resp. 2002 (=score 2005)	54,7%	54,7%	55,0%	57,1%	61,1%	71,0%
1 Rapportcijfer opkomstpercentage gemeenteraadsverkiezingen 2006	5,9	5,9	<del>5,9</del>	6,1	6,5	6,7
2 Oordeel burger over invloed als kiezer	5,8	5,3	5,1	5,9	5,5	5,6
3 Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad	5,7	5,1	5,0	5,6	5,3	5,4
4 Oordeel burgers waarmaken beloften B&W	5,8	5,2	5,3	5,8	5,6	5,6
5 Vertrouwen burgers in B&W	6,4	6,0	5,8	6,5	6,2	6,2
6 Mening burgers over goed gemeentebestuur	6,4	5,8	5,9	6,5	6,1	6,0

~~X~~ Gegeven is niet beschikbaar

### Conclusies:

- Alkmaar scoort bij de burgerrol als kiezer vrijwel hetzelfde als de referentiegemeenten.
- De burger als kiezer scoort in Alkmaar in 2009 beter dan in 2007 en 2005.
- Vrijwel alle individuele indicatoren scoren in 2009 beter dan in 2005, vooral het oordeel van de burger over de vertegenwoordiging door gemeenteraad, het oordeel van de burger over zijn invloed als kiezer en het vertrouwen van burgers in B&W.
- Binnen Alkmaar scoren de indicatoren Vertrouwen burgers in B&W en Mening burgers over goed gemeentebestuur het hoogst en scoort de indicator Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad het laagst.



## De Alkmaarse burger als klant

De burger als klant is de burger die recht heeft op een behoorlijke kwaliteit van dienstverlening. Gemiddeld verschijnt de burger één keer per jaar aan het loket, daarnaast gaat het tegenwoordig in toenemende mate ook om digitale loketservice. Hoe wordt de burger behandeld als hij aan het loket of op de gemeentelijke website verschijnt?

Als prestatie is omschreven dat de openingstijden van het loket voldoende zijn, een klant niet lang hoeft te wachten, dat een burger vakkundig wordt geholpen in een goed verzorgd gemeentekantoor, dat de prijs van diensten redelijk is en dat de gemeentelijke website voldoende en duidelijke informatie geeft.

Hieronder staan de scores op de indicatoren van deze burgerrol.

De burger als klant	Alkmaar			28 referentiegemeenten		
	Score 2009	Score 2007	Score 2005	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
<b>Rapportcijfer burgerrol totaal</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,4</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
[aantal indicatoren]	[20]	[21]	[20]	[20]	[20]	[20]
<input checked="" type="checkbox"/> Rapportcijfer openstelling		3,25				
1 Oordeel bezoeker over openingstijden gemeentehuis	7,9	7,9	7,0	7,6	7,0	6,9
2 Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket	8,1	8,2	6,3	7,7	7,9	8,1
3 Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker	8,4	8,6	7,8	8,3	8,6	8,5
4 Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker	8,2	8,3	7,9	8,2	8,5	8,4
5 Oordeel bezoeker over inleving medewerker	8,0	8,1	7,4	8,0	8,2	8,2
6 Oordeel bezoeker deskundigheid	8,2	8,3	7,8	8,1	8,4	8,3
7 Oordeel bezoeker doorlooptijd	7,8	7,8	7,3	7,9	8,1	8,0
8 Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	8,1	8,3	7,8	8,1	8,4	8,2
9 Oordeel bezoeker bereikbaarheid gemeentehuis	8,0	8,0	7,3	7,4	7,7	7,9
10 Oordeel bezoeker parkeergelegenheid gemeentehuis	6,9	7,4	6,6	6,4	7,2	7,0
11 Oordeel bezoeker overzichtelijkheid gemeentehuis	7,7	7,5	7,3	7,7	7,7	7,8
12 Oordeel bezoeker bewegwijzering gemeentehuis	7,5	7,6	7,3	7,6	7,6	7,5
13 Oordeel bezoeker wachtruimte gemeentehuis	7,8	7,9	7,1	7,9	7,7	7,7
14 Oordeel bezoeker privacy gemeentehuis	6,9	7,5	6,5	7,5	7,5	7,2
15 Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	5,6	6,1	5,2	5,9	6,2	6,2
16 Oordeel burgers duidelijkheid informatie	7,1	6,7	6,8	7,0	7,0	6,9
17 Oordeel burgers toegankelijkheid informatie	7,3	6,8	6,6	7,1	7,1	7,1
18 Oordeel burgers gem. inf. via lokale kranten	7,3	6,9	6,9	7,3	7,3	7,3
19 Oordeel burgers informatie website	7,2	6,6	6,6	7,0	7,0	7,0
20 Plaats op landelijke websiteranglijst	87	26	109			
Score op landelijke websiteranglijst	46,3	67,7	69,4			
Rapportcijfer landelijke websiteranglijst	5,0	7,1		5,0	4,3	4,1

Gegeven is niet beschikbaar

### Conclusies:

- Alkmaar scoort bij de burgerrol als klant vrijwel hetzelfde als de referentiegemeenten.
- De burger als klant scoort in Alkmaar in 2009 vrijwel hetzelfde als in 2007, maar beter dan in 2005. De verbeteringen lijken sinds 2007 af te vlakken.
- Vooraf de indicatoren Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket, Oordeel bezoeker over openingstijden gemeentehuis, Oordeel burgers toegankelijkheid informatie, Oordeel bezoeker wachtruimte gemeentehuis en Oordeel bezoeker bereikbaarheid gemeentehuis scoren sinds 2005 aanzienlijk beter.
- Binnen Alkmaar scoren de indicatoren Oordeel bezoeker vriendelijkheid medewerker, Oordeel bezoeker deskundigheid, Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker, Oordeel bezoeker over wachttijd voor het loket en Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie het hoogst en scoren de indicatoren Oordeel bezoeker parkeergelegenheid gemeentehuis (Stadskantoor), Oordeel bezoeker privacy gemeentehuis (Stadskantoor), Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening en het Rapportcijfer landelijke websiteranglijst het laagst.
- De plaats op de landelijke websiteranglijst is sinds 2007 sterk gedaald<sup>4</sup> (zie ook opmerking in onderstaand kader).

<sup>4</sup> Bron: Advies Overheid.nl: 'Overheid.nl Monitor - Continu Monitoring'. Peildatum ranglijst: 2 juni 2009 (<http://monitor.overheid.nl/monitor>).

**In een ander recent onderzoek, nl. van Impactive, naar de kwaliteit van de inhoud van gemeentelijke websites heeft alkmaar.nl een score behaald van 78%. Het zou volgens dit onderzoek daarmee de beste van de vijftig onderzochte websites van de vijftig grootste gemeenten zijn.**

In het onderzoek onder de naam KloptHet?2009 is de inhoud van de website beoordeeld door 32 objectieve testen uit te voeren op de aspecten actualiteit, vindbaarheid, gebruik van jargon en afkortingen en verwijzingen. Daarbij was de controle op de actualiteit het belangrijkste onderdeel. Daar scoorde alkmaar.nl 74%. Gekeken is naar zaken als:

- Gebruikt de website verouderde termen als huursubsidie, bouwmelding en bijstandswet zonder te wijzen op de nieuwe begrippen?
- Zijn recente wetwijzigingen opgenomen zoals het niet meer mogelijk zijn van de flitsscheiding, inburgerings-examen in het land van herkomst en nieuwe regels voor planschadevergoedingen?

## De Alkmaarse burger als onderdaan

De burger als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een primaire basisbehoefte, namelijk zijn veiligheid is in het geding. Wat doet de gemeente daaraan? Wat gebeurt er bij calamiteiten? Hoe functioneren politie en brandweer? Om orde en gezag te kunnen waarborgen is regelgeving nodig. Niet te veel natuurlijk, maar wel zodanig dat mensen weten waar zij aan toe zijn. Een belangrijke functie van de overheid is het afgeven van vergunningen en andere beschikkingen in individuele gevallen op basis van de geldende regelgeving. Om geloofwaardig te zijn is voor de overheid een adequate handhaving van de regelgeving van het grootste belang.

Als prestatie is omschreven dat het in de gemeente voldoende veilig is op straat, de veiligheid door gemeente en politie goed wordt aangepakt, dat regels duidelijk zijn en niet in strijd met elkaar en dat deze regels goed gehandhaafd worden.

Hieronder staan de scores op de indicatoren van deze burgerrol.

De burger als onderdaan	Alkmaar			28 referentiegemeenten		
	Score 2009	Score 2007	Score 2005	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
<b>Rapportcijfer burgerrol totaal</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>5,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>
[aantal indicatoren]	[13]	[8]	[7]	[13]	[13]	[13]
1 Rapportcijfer Bouwvergunningen	9,4	10,0		9,3	8,2	8,7
2 Oordeel inwoners over veiligheid in de buurt	6,8			6,8	6,9	7
3 Oordeel burger over aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid	6,7			6,6	6,4	6,4
4 Oordeel burger over informatie vanuit gemeente over aanpak leefbaarheid en veiligheid	6,6			6,3	5,9	5,9
5 Oordeel burger over betrekken van buurt door gemeente bij aanpak sociale veiligheid buurt	6,4			6,2	5,8	5,7
6 Oordeel burger over bereikbaarheid gemeente voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	6,4			6,6	6,4	6,5
7 Oordeel burger over reactie gemeente op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	6,0			6,1	6,0	6,0
8 Oordeel burger over de gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid	5,8			5,9	5,7	5,7
9 Oordeel burger over leefbaarheid in de buurt	7,3			7,4	7,4	7,4
<del>10 Oordeel burgers over telefonisch meldpunt</del>		7,3	6,5			
<del>11 Oordeel burgers over aanpak sociale veiligheid</del>		5,5	4,9			
<del>12 Oordeel burgers over functioneren politie</del>		5,4	5,1			
10 Oordeel burgers duidelijkheid regels	6,8	6,2	6,2	6,7	6,6	6,6
11 Oordeel burgers handhaving regels	6,2	5,5	5,4	6,1	5,8	5,9
12 Oordeel burgers ontbreken regels	5,7	5,0	5,0	5,7	5,6	5,7
13 Oordeel burgers tegenstrijdige regels	5,8	5,2	5,2	5,8	5,7	5,8

~~X~~ Gegeven is niet beschikbaar

### Conclusies:

- Alkmaar scoort bij de burgerrol als onderdaan vrijwel hetzelfde als de referentiegemeenten.
- Vergelijking van dit algemene rapportcijfer met voorgaande jaren is niet mogelijk, omdat de keuze van de indicatoren drastisch is gewijzigd.
- Vier indicatoren die wel vergelijkbaar zijn met voorgaande jaren, nl. het oordeel van burgers over de duidelijkheid van de regels, het oordeel van burgers over de handhaving van de regels, het oordeel van burgers over het ontbreken van regels en het oordeel van burgers over tegenstrijdige regels, scoren in Alkmaar de afgelopen twee jaar aanzienlijk gunstiger.
- Binnen Alkmaar scoren de indicatoren Rapportcijfer Bouwvergunningen en Oordeel burger over leefbaarheid in de buurt het hoogst en scoort de indicator Oordeel burgers handhaving regels het laagst.



## De Alkmaarse burger als partner

De burger als partner heeft recht op kwaliteit van beleid en wil serieus genomen worden in het kader van de beleidsontwikkeling van de gemeente. Daarbij kunnen we in het bijzonder denken aan een aantal wijkoverstijgende beleidsvelden, zoals ruimtelijke ontwikkeling, economie en bedrijven, sociale en maatschappelijke voorzieningen, onderwijs. Ontwikkelt de gemeente haar beleid interactief, samen met inwoners, instellingen en bedrijven?

Hieronder staan de scores op de indicatoren van deze burgerrol.

De burger als partner	Alkmaar			28 referentiegemeenten		
	Score 2009	Score 2007	Score 2005	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
<b>Rapportcijfer burgerrol totaal</b>	<b>5,8</b>	<b>6,1</b>	<b>5,8</b>	<b>6,0</b>	<b>5,6</b>	<b>5,7</b>
[aantal indicatoren]	[5]	[3]	[3]	[5]	[5]	[5]
<del>Actuele bestemmingsplannen [% van grondgebied]</del>	<del>X</del>	<del>37%</del>	<del>30%</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>
<del>Aanwezigheid structuurplan</del>	<del>X</del>	<del>ja</del>	<del>nee</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>
<del>Score voor actueel bestemmingsplan</del>	<del>X</del>	<del>4,3</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>
1 Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen	5,9	X	X	6,0	5,7	5,7
2 De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	6,3	X	X	6,5	6,1	6,2
3 Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen	5,9	X	X	6,2	5,8	5,9
4 Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	5,7	X	X	5,9	5,5	5,5
5 Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	5,3	X	X	5,5	5,1	5,1
<del>Gegeven is niet beschikbaar</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>	<del>X</del>

### Conclusies:

- Alkmaar scoort bij de burgerrol als partner vrijwel hetzelfde als de referentiegemeenten.
- Vergelijking van dit algemene rapportcijfer met voorgaande jaren is niet mogelijk, omdat de samenstelling van de indicatoren volledig is gewijzigd.
- Binnen Alkmaar scoort de indicator De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers het hoogst en de indicator Burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet het laagst.



## De Alkmaarse burger als wijkbewoner

*De burger als wijkbewoner heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerhande voorzieningen binnen bereik. Dan denken we in het bijzonder aan lokale voorzieningen, milieu en groen, gebouwen, verkeer en vervoer. Wijst de gemeente haar burgers op hun eigen verantwoordelijkheid? Durft de gemeente verantwoordelijkheden op deze gebieden over te hevelen als burgers daar om vragen?*

*Als prestatie is omschreven dat er voldoende en goede voorzieningen in de wijk en de gemeente zijn, dat er voldoende openbaar groen is, de wijk er schoon en opgeruimd uit ziet, er voldoende woningen zijn, de gemeente goed bereikbaar is met auto en openbaar vervoer, dat er voldoende wegen en fietspaden zijn en dat de verkeersveiligheid goed in orde is.*

Hieronder staan de scores op de indicatoren van deze burgerrol.

De burger als wijkbewoner	Alkmaar			28 referentiegemeenten		
	Score 2009	Score 2007	Score 2005	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
<b>Rapportcijfer burgerrol totaal</b>	<b>7,1</b>	<b>6,7</b>	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,8</b>
[aantal indicatoren]	[27]	[24]	[24]	[27]	[27]	[27]
<del>Woning</del>	<del>7,1</del>	8,3	8,2	<del>7,0</del>	<del>6,9</del>	<del>6,8</del>
1 Tevredenheid burger over Directe woonomgeving	7,5	7,4	7,4	7,4	7,5	7,5
2 Tevredenheid burger over Speelmogelijkheden	6,8	6,2	6,1	6,7	6,5	6,5
3 Tevredenheid burger over Straatverlichting	7,6	7,1	7,3	7,5	7,5	7,3
4 Tevredenheid burger over Wegen en straatmeubilair	6,8	6,1	6,2	6,7	6,5	6,5
5 Tevredenheid burger over Winkels in buurt	8,1	7,3	7,4	7,9	7,5	7,6
6 Tevredenheid burger over Voorzieningen in de wijk voor jongeren	5,4	<del>6,7</del>	<del>6,7</del>	5,4	5,0	4,9
7 Oordeel burger over leefbaarheid in de buurt	7,3	<del>6,7</del>	<del>6,7</del>	7,4	7,4	7,4
8 Tevredenheid burger over Winkels in gemeente	8,2	7,8	7,8	7,9	7,1	7,1
9 Tevredenheid burger over Uitgaan	7,5	6,9	6,8	7,2	6,5	6,4
10 Tevredenheid burger over Cultuur	7,2	6,8	6,8	7,2	6,2	6,1
11 Tevredenheid burger over Verenigingen, clubs	7,6	7,1	7,1	7,5	7,5	7,3
12 Tevredenheid burger over Sportvoorzieningen	7,7	7,1	7,3	7,6	7,6	7,4
13 Tevredenheid burger over Gezondheidszorgvoorzieningen	7,6	7,1	7,0	7,3	7,2	7,2
14 Tevredenheid burger over Welzijnsvoorzieningen	6,5	6,1	6,4	6,5	5,8	5,7
15 Tevredenheid burger over Openbaar groen buurt	6,9	6,3	6,8	6,8	6,8	6,7
16 Tevredenheid burger over Afvalinzameling	7,8	7,3	7,4	7,6	7,7	7,6
17 Tevredenheid burger over Schoonhouden buurt / Onderhoud wijk	6,6	6,2	6,2	6,7	6,6	6,7
18 Tevredenheid burger over Bereikbaarheid buurt met auto	7,7	7,2	7,4	7,7	7,8	7,8
19 Tevredenheid burger over Parkeren in buurt	6,4	5,7	5,9	6,4	6,7	6,5
20 Tevredenheid burger over Openbaar vervoer in wijk	7,0	6,6	6,9	6,8	6,5	6,5
21 Tevredenheid burger over Parkeren gemeente	5,8	5,3	5,3	5,8	6,5	6,4
22 Tevredenheid burger over Openbaar vervoer gemeente	6,8	6,5	6,7	6,6	6,4	6,5
23 Tevredenheid burger over Fietsvriendelijkheid gemeente	7,0	6,8	6,9	7,1	6,5	6,7
24 Tevredenheid burger over Verkeersveiligheid gemeente	6,6	6,1	6,2	6,6	6,5	6,4
25 Tevredenheid burger over Verkeersveiligheid buurt	6,4	6,1	6,2	6,4	6,3	6,3
26 Oordeel burgers over basisscholen	7,8	7,2	7,2	7,7	7,9	7,9
27 Oordeel burgers over onderwijs in het algemeen	7,6	6,8	7,1	7,5	7,5	7,5
<del>Gegeven is niet beschikbaar</del>	<del>7,1</del>	<del>6,7</del>	<del>6,8</del>	<del>7,0</del>	<del>6,9</del>	<del>6,8</del>

### Conclusies:

- Alkmaar scoort bij de burgerrol als wijkbewoner vrijwel hetzelfde als de referentiegemeenten.
- Het totaalcijfer voor Alkmaar in 2009 is niet noemenswaardig toegenomen t.o.v. de twee voorgaande jaren.
- De indicatoren tevredenheid van de burger over parkeren in de buurt, tevredenheid van de burger over wegen en straatmeubilair, tevredenheid van de burger over de winkels in de buurt, tevredenheid van de burger over speelmogelijkheden en de tevredenheid van de burger over het openbaar groen in de buurt zijn sinds 2007 het meest toegenomen in waardering. De verschillen tussen de overige indicatoren zijn niet significant.
- Binnen Alkmaar scoren de indicatoren Tevredenheid burger over Winkels in gemeente en Tevredenheid burger over Winkels in buurt het hoogst en scoren de indicatoren Tevredenheid burger over Parkeren gemeente en Tevredenheid burger over Voorzieningen in de wijk voor jongeren het laagst.



## De Alkmaarse burger als belastingbetaler

De burger als belastingbetaler heeft recht op verantwoordelijke besteding van de middelen. Dat wil zeggen: de overheid moet efficiënt en effectief werken en bijvoorbeeld niet meer mensen in dienst hebben dan nodig is. Overheidsorganisaties moeten financieel en anderszins op orde zijn, overheidsfunctionarissen moeten doen waarvoor ze er zijn. In het kader van de gemeentemonitor denken we dan aan de prestatievelden lokale lasten, financiën, management en personeel.

Als prestatie is omschreven dat de burger zijn gemeentelijke belastingheffing positief waardeert ten opzichte van de door de gemeente geleverde prestaties. Verder hebben we in deze versie ook meegenomen de verhouding tussen weerstandsvermogen en omzet enerzijds en de verhouding tussen rekeningresultaat en algemene middelen anderzijds.

De hoogte van het weerstandsvermogen ten opzichte van de omzet is een belangrijke indicator voor het 'oppotten' van belastinggeld of voor het juist te weinig heffen van belasting en daarmee teveel risico's ten opzichte van de toekomst nemen. Uitgaande van de stelling dat een te grote algemene risicoreserve de burger als belastingbetaler te veel geld kost, maar dat een te kleine risicoreserve te veel financiële risico's met zich mee brengt, wordt een verhouding berekend tussen weerstandsvermogen (algemene reserves) en omzet.

De hoogte van het rekeningresultaat ten opzichte van de algemene middelen (uitkering gemeentefonds plus OZB belastingheffing) is een belangrijke maat of burgers niet te veel (of bij een negatief resultaat juist te weinig) belasting betaald hebben, ten opzichte van de door de politiek voor een bepaald jaar geformuleerde beleidsdoelen.

In het rapport [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) worden financiële gegevens van de deelnemers gebruikt om voor een groot deel invulling te geven aan de burgerrol 'Belastingbetaler'. Deze financiële gegevens gaan over de jaren 2005 t/m 2007. Deze jaren stonden nog in het teken van een hoge inkomsten vanuit grondexploitatie, verkoop van aandelen in energiebedrijven en hoge uitkeringen vanuit het Gemeentefonds. Tussen 2007 en het heden heeft een aantal grote veranderingen plaats gevonden, waardoor de huidige financiële situatie bij de gemeenten inmiddels (sterk) veranderd kan zijn. Sinds oktober 2008 spelen daling van de Onroerend Zaakbelasting door leegstand, afname van het Gemeentefonds en verwachte daling van de inkomsten uit bouwleges en grondexploitatie een hoofdrol. Bij het lezen van de financiële cijfers dient deze verandering in het achterhoofd gehouden te worden.

Hieronder staan de scores op de indicatoren van deze burgerrol.

Deze burgerrol laat een grote verdeeldheid van scores zien. De verscheidenheid is te verklaren uit de verschillen in financiële data.

De burger als belastingbetaler	Alkmaar			28 referentiegemeenten		
	Score 2009	Score 2007	Score 2005	Gem. score van 4 50.000plus-gemeenten 2009	Gem. score van 7 25.000-50.000 gemeenten 2009	Gem. score van 17 25.000min-gemeenten 2009
<b>Rapportcijfer burgerrol totaal</b>	<b>6,4</b>	7,1	5,8	<b>5,3</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>
[aantal indicatoren]	[5]	[5]	[3]	[5]	[5]	[5]
1 Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld	6,2	5,5	5,1	6,1	5,8	5,7
2 De gemeente is mijn belastinggeld waard	6,6	6,1	5,9	6,5	6,1	6,1
3 Weerstandsvermogen versus omzet	9,6	9,3	8,3	7,7	8,1	8,3
4 Algemene middelen versus rekeningresultaat	3,2	8,6	5,4	3,2	5,0	5,4
5 Rapportcijfer burgers gemeentelijke organisatie	6,3	6,1	6,3	6,4	6,1	6,1

X Gegeven is niet beschikbaar

### Conclusies:

- Alkmaar scoort bij de burgerrol als belastingbetaler hoger dan de referentiegemeenten.
- Ten opzichte van 2007 is dit rapportcijfer in Alkmaar licht gedaald. Deze daling hangt vooral samen met de daling tussen 2005 en 2007 van de indicator 'algemene middelen versus rekeningresultaat'.
- De daling van de indicator 'algemene middelen versus rekeningresultaat' betekent dat Alkmaar in 2009 meer beleidsruimte laat liggen dan in 2007.
- De relatief hoge score op de indicator 'weerstandvermogen versus omzet' geeft aan dat de financiële positie van de gemeente Alkmaar nog steeds zeer gezond is.

- De indicator 'Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld' vertoont sinds 2005 bij de burger een relatief sterk stijgende waardering.
- Binnen Alkmaar scoort de indicator Weerstandsvermogen versus omzet het hoogst en scoort de indicator Algemene middelen versus rekeningresultaat het laagst.