

# LEESWIJZER BURGERPEILING EN ONDERNEMERSPEILING

**Gem. Bergen (NH), Uitgeest, Castricum en Heiloo**

Mei 2016

## ***Inleiding***

De gemeenten Bergen (NH), Uitgeest, Castricum en Heiloo (BUCH) zitten momenteel in een proces van het realiseren van een ambtelijke fusie per 1-1-2017. De gemeenten wilden graag een gelijke nulmeting om inzicht te krijgen in de kwaliteit van hun dienstverlening, zowel voor de inwoners als voor de ondernemers in de gemeenten. In dat kader hebben de vier gemeenten zowel een Burgerpeiling als een Ondernemerspeiling volgens de standaard van KING (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren door I&O Research.

De uitkomsten van de onderzoeken staan per gemeente beschreven in twee rapporten; een met de resultaten van de burgers en een met de resultaten van de ondernemers. Daarnaast hebben we per gemeente twee factsheets ontwikkeld (waarbij de belangrijkste uitkomsten overzichtelijk worden weergegeven). Dit betekent dat er per gemeente dus vier documenten beschikbaar zijn.

In deze leeswijzer geven we aan wat u kunt terugvinden in welk document.

## ***Burgerpeiling***

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. Deze maatschappelijke thema's zijn:

- 1 woon- en leefklimaat (incl. veiligheid)
- 2 gemeentelijke dienstverlening
- 3 relatie burgers en de gemeente
- 4 welzijn en zorg (incl. gezondheid)

Het rapport begint met een samenvatting van de uitkomsten, gevolgd door een beschrijving van de aanpak van het onderzoek. Vervolgens komen alle uitkomsten van het onderzoek aan de orde, elk maatschappelijk thema wordt beschreven in een apart hoofdstuk. Het afsluitende hoofdstuk gaat in op het totaaloordeel van de inwoners; de waardering voor de inspanningen van de gemeente. Op de factsheet staan de belangrijkste uitkomsten opgenomen.

We vergelijken de uitkomsten van de betreffende gemeente waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de andere BUCH-gemeenten. In de gemeenten Bergen en Castricum maken we in het rapport daarnaast ook onderscheid naar de kernen.

### **Ondernemerspeiling**

De Ondernemerspeiling richt zich op vijf thema's:

- 1 bedrijfsomgeving (incl. veiligheid en bereikbaarheid)
- 2 gemeentelijke dienstverlening
- 3 relatie ondernemers en de gemeente
- 4 gemeentelijke heffingen en regeldruk
- 5 ondernemersklimaat en vestigingsklimaat

De eerste vier thema's komen ook aan bod in de burgerpeiling; om de beleving van de burgers over deze onderwerpen te peilen. De andere thema's worden alleen in de Ondernemerspeiling bevestigd.

In de rapportage verwoorden we de aanpak van het onderzoek in de inleiding. Het rapport begint met een samenvatting van de uitkomsten. Vervolgens komen alle uitkomsten van het onderzoek aan de orde, elk maatschappelijk thema wordt beschreven in een apart hoofdstuk. Het afsluitende hoofdstuk gaat in op het totaaloordeel van de inwoners; de waardering voor de inspanningen van de gemeente.

De rapportage is een presentatie in PowerPoint, waarin eerst duidelijk wordt uitgelegd hoe het onderzoek is uitgevoerd. Ook hier worden vervolgens de uitkomsten per thema beschreven in afzonderlijke hoofdstukken. Het laatste hoofdstuk beschrijft het ondernemers- en vestigingsklimaat, met de aspecten waarop de gemeente zich volgens ondernemers met name zou moeten focussen. Op de factsheet staan de belangrijkste uitkomsten, waarbij ook een vergelijking is gemaakt met de uitkomsten van de andere BUCH-gemeenten.