

Aan de leden van de Gemeenteraad

Gemeente Bloemendaal  
Postbus 201  
2050 AE Overveen  
T 14 023  
[www.bloemendaal.nl](http://www.bloemendaal.nl)

Datum : 9 april 2019  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : 2019003399  
Behandeld door : College  
Doorkiesnummer : 023-5225555  
Onderwerp : Aankomende uitvoering onderzoek Waar Staat Je Gemeente  
voorjaar 2019  
Verzonden :  
Bijlage(n) :

Geachte leden van de gemeenteraad,

Elke twee jaar neemt de gemeente Bloemendaal deel aan het landelijke klanttevredenheid onderzoek 'Waar Staat Je Gemeente'. Dit is een benchmark van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Halverwege april zal een selecte groep bewoners worden benaderd om de 'Waar Staat Je Gemeente' vragenlijst in te vullen. In deze brief krijgt u meer informatie over het aankomende onderzoek.

#### **Het onderzoek peilt de tevredenheid van bewoners over de organisatie en dienstverlening**

Sinds onze vorige deelname is het onderzoek vernieuwd. Het sluit nu beter aan bij de ontwikkelingen waar de gemeenten mee te maken hebben. Met het onderzoek peilen we de tevredenheid van inwoners over:

- onze gemeentelijke zorg voor de woon- en leefomgeving,
- het betrekken van inwoners bij de werkzaamheden van de gemeente,
- de mogelijkheden om volledig deel te nemen aan het maatschappelijk leven
- onze dienstverlening aan de balie.

Bij de servicebalie in het gemeentehuis wordt tijdelijk een laptop neergezet, waarop burgers direct een beoordeling kunnen geven over de dienstverlening.

Net als bij de vorige onderzoeken wordt de tevredenheidsbeoordeling van inwoners opgesplitst per dorpskern.

#### **Het onderzoek wordt uitbesteed aan onderzoeksbureau 'het Pon'**

Onderzoeksbureau 'het Pon' is specialist in de uitvoering van het 'Waar Staat je Gemeente' onderzoek. Zij hebben dit onderzoek in voorgaande jaren al eerder voor de gemeente Bloemendaal gedaan. De dekking voor deze onderzoekskosten is opgenomen in de begroting.

**Resultaten onderzoek zijn eind juni beschikbaar**

Wij verwachten dat eind juni de resultaten van het onderzoek beschikbaar zijn. Als de resultaten bekend zijn zullen we u hierover informeren. Daarnaast zullen de resultaten ook op worden gepubliceerd op de website van 'Waar Staat je Gemeente', zodat een vergelijking mogelijk is met de overige deelnemende gemeenten.

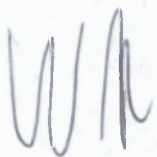
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester



, secretaris