

Stadsmonitor

-thema Dienstverlening-

Modules

Samenvatting	1
Waardering op basis van (klanten)onderzoek	2
Programma en ontwikkelingen	5
Bronnen	7

Datum: februari 2016

Gemeente Nijmegen
Onderzoek en Statistiek
contactpersoon: Kees Goderie
tel.: (024) 329 27 37/ (024) 329 98 89 (O&S)
e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

www.nijmegen.nl (onderdeel gemeente > onderzoek en cijfers)

Samenvatting

De waardering voor de dienstverlening wordt op verschillende manieren gemeenten via klantenonderzoek. Voorts levert de Burgerpeiling waarderingcijfers op. Hieruit komt een neutraal tot positief imago naar voren over de dienstverlening en informatieverstrekking vanuit de gemeente. De komende periode zijn er op het gebied van dienstverlening veranderingen aan de orde, zoals de doorontwikkeling van de digitale afhandeling van allerlei zaken, (het benutten van de mogelijkheden van) de nieuwe huisvesting van de Stadswinkel en het afsprakenbeleid. Daarbij is ook de afstemming tussen de dienstverlening vanuit de diverse sectoren een punt van aandacht. De komende jaren zal e.e.a. via diverse vormen van (klanten)onderzoek worden gemonitord. Daarnaast doet Nijmegen mee aan een landelijk initiatief, de “Vensters voor dienstverlening”, een nieuw monitorinstrument waarmee de gemeentebrede dienstverlening in beeld wordt gebracht en gebenchmarkt.

Waardering op basis van (klanten)onderzoek

De waardering voor de dienstverlening wordt op verschillende manieren gemeenten via klantenonderzoek. In deze monitor passeren de metingen voor Publiekszaken (Stadswinkel, digitaal) en de dienstverlening rondom bedrijven, individuele Wmo-voorzieningen (vòòr de transitie) en de Bel- en Herstellijn de revue. Voorts komt de Burgerpeiling aan bod. Hieruit komt een neutraal tot positief imago naar voren over de dienstverlening en informatieverstrekking vanuit de gemeente.

Waardering dienstverlening op verschillende manieren gemeten

Jaarlijks wordt door gemeente en in benchmarks bij verschillende loketten en balies, maar ook voor de andere kanalen, gemeten hoe de burgers die contacten waarderen. Daaruit rollen per balie verschillende cijfers.

Stadswinkel

Voor de jaren tot en met 2014 zijn er gegevens beschikbaar vanuit de landelijke benchmark Publiekszaken. In 2014 deden er 46 gemeenten mee aan de benchmark. In dat jaar kwam het eindoordeel over de (fysieke) dienstverlening in de Stadswinkel uit op het rapportcijfer 8,2, even hoog als de score voor de referentiegroep van gemeenten.

De gemiddelde score voor het totaaloordeel over het bestellen van product via de website was 7,2, tegen 7,5 voor de vergelijkingsgroep.

Voor de telefonische dienstverlening is voor 2014 geen resultaat gemeten. In 2013 was het rapportcijfer 7,5 voor bereikbaarheid en kwaliteit en 7,4 voor de dienstverlening.

Overigens zijn voor wat betreft de Stadswinkel de afgelopen jaren verschillende veranderingen aan de orde. Sinds 2012 al konden mensen 's middags alleen maar geholpen worden als ze daarvoor een afspraak hebben gemaakt. Sinds 1 januari 2016 is alle dienstverlening op afspraak. Bovendien is een verhuizing aanstaande. Vanaf voorjaar 2016 vindt de Stadswinkel huisvesting in de nabij de huidige locatie gelegen Mariënbeurs. Alle klantcontacten van de gemeente zijn daarmee binnen één gebouw georganiseerd.

Verder is er nog het Steunpunt Burgerzaken in Dukenburg dat sinds juni 2015 drie hele dagen per week open is en volledig op afspraak werkt.

Digitaal: steeds belangrijker

Voor gemeentezaken hoef je niet per se naar de Stadswinkel of een andere 'fysieke' balie toe te gaan: veel zaken zijn via de digitale balie te regelen. De digitale balie is de meest gebruikte informatiebron voor mensen die iets willen weten over gemeentelijke dienstverlening; 76% zegt (onder meer) hiervan gebruik te maken. Ook geven nog altijd veel mensen aan langs te gaan bij de Stadswinkel (30%) of te bellen met de gemeente (25%).

88% van de Nijmegenaren geeft aan er doorgaans in te slagen om de benodigde informatie over dienstverlening te vinden. 12% slaagt hier soms niet in; er is vrijwel niemand die hier (meestal) niet in slaagt.

Dienstverlening aan bedrijven

In de monitor vestigingsklimaat van 2014 is ondernemers en instellingen gevraagd een waardering te geven voor onderliggende aspecten van het ondernemersklimaat in Nijmegen. De score voor vergunning- en dienstverlening kwam uit op 6,1. Dat betekent een stijging van 0,3 in vergelijking met 2012, na de eerdere daling tussen 2010 en 2012 van 6,3 naar 5,8.

Daarnaast is een oordeel gevraagd naar de hoeveelheid en toepassing van gemeentelijke regels. Voor beide is de score 6,0, hetgeen niet of nauwelijks anders is dan in voorgaande jaren.

Bel- en Herstellijn

De Bel- en Herstellijn is het centrale meldpunt waar Nijmegenaren gebreken in de openbare ruimte kunnen melden. In 2014 lag het totaal aantal meldingen door burgers op 12.177. Dat is lager dan het gemiddelde voor de jaren 2011 t/m 2014 (12.545). De analyse van de meldingen vindt plaats in de module openbare ruimte. Voor wat betreft de waardering van de dienstverlening via de Bel- en Herstellijn zijn we aangewezen op eerdere peilingen. Over 2012 scoorde de Bel- en Herstellijn een 6,8 voor de dienstverlening, hetgeen lager was (0,3) dan over 2011.

Wmo

In de Benchmarkrapportage Wmo van 2014 (dus het laatste jaar voor de decentralisatie) zijn diverse waarderingscijfers opgenomen over de dienstverlening rondom de regeling van individuele voorzieningen. De tevredenheid over onderdelen als "behandeling bij gesprek, deskundigheid medewerkers en bekijken van de persoonlijke situatie" varieert van 84 tot 91%, hoge percentages, zij het steeds 3 tot 5 procentpunten onder het gemiddelde voor alle gemeenten. Het rapportcijfer voor gesprek/contact was 7,1 tegen 7,2 landelijk. Het rapportcijfer voor huishoudelijke hulp lag op 7,8 (gelijk aan het gemiddelde) en voor de hulpmiddelen (voor wonen en vervoer) op 7,2 (tegen 7,4 landelijk).

Imago

Voorgaande resultaten betreffen specifieke (klant)onderzoeken. In de Burgerpeiling worden respondenten vragen voorgelegd over de gemeentelijke dienstverlening in algemene zin. Ten opzichte van 2013 zijn Nijmegenaren nauwelijks anders gaan denken over de dienstverlening door de gemeente. De meeste Nijmegenaren hebben geen uitgesproken mening over hoe goed de gemeente afspraken nakomt en of ambtenaren goed luisteren. Als zij hierover wel een mening hebben is deze vaker positief dan negatief. Bij de informatievoorziening door de gemeente hebben Nijmegenaren meer beeld; bijna de helft van de Nijmegenaren vindt dat de gemeente in het algemeen duidelijke informatie geeft. 10% is het hiermee (helemaal) oneens.

De gemeente heeft ambtenaren in dienst die goed naar je luisteren	2013	2015
(helemaal) eens	15%	17%
neutraal	37%	37%
(helemaal) oneens	13%	13%
geen mening	35%	33%

De gemeente geeft i.h.a. duidelijke informatie	2013	2015
(helemaal) eens	48%	47%
neutraal	30%	31%
(helemaal) oneens	9%	10%
geen mening	13%	12%

De gemeente komt haar afspraken na	2013	2015
(helemaal) eens	18%	20%
neutraal	41%	40%
(helemaal) oneens	9%	9%
geen mening	32%	31%

Figuur 1: Hoe denken Nijmegenaren over de dienstverlening door de gemeente?

Bron: Burgerpeiling 2013 & 2015

Programma en ontwikkelingen

De komende periode zijn er op het gebied van dienstverlening veranderingen aan de orde. Nadat afgelopen jaren de digitale afhandeling van allerlei zaken al sterk is toegenomen, komt nu het accent te liggen op doorontwikkeling daarvan, op (het benutten van de mogelijkheden van) de nieuwe huisvesting van de Stadswinkel en op het afsprakenbeleid. Daarbij is ook de afstemming tussen de dienstverlening vanuit de diverse sectoren een punt van aandacht. De komende jaren zal e.e.a. via diverse vormen van (klanten)onderzoek worden gemonitord. Daarnaast doet Nijmegen mee aan een landelijk initiatief, de "Vensters voor dienstverlening", een nieuw monitorinstrument waarmee de gemeentebrede dienstverlening in beeld wordt gebracht en gebenchmarkt.

Programma Dienstverlening

In Nijmegen heeft de afgelopen jaren het begrotingsprogramma Dienstverlening en Burgerzaken gefunctioneerd. Daarbinnen zijn voor wat betreft de dienstverlening specifieke projecten uitgevoerd waarmee op meerdere manieren de Nijmeegse dienstverlening is verbeterd. Deze aanpak heeft 'het werken vanuit het perspectief van de klant' als grootste gemene deler gehad. Daarnaast zijn intern op verschillende domeinen processen doorgelicht en verbeterd. Het hoofddoel hierbij was de verbetering van die dienstverlening aan de klant alsmede het vergroten van het gemak. Bovendien heeft het geleid tot het stroomlijnen en differentiëren van procedures en mede daardoor tot onder andere kortere doorlooptijden.

Voorbeelden van enkele jaren geleden uit het programma Dienstverlening zijn geweest: het project 'Algemeen Begrijpelijk Nijmeegs' (gebruiken van heldere taal), het Horeca-project (integrale aanpak horeca-aanvragen), het werken naar een eenmalige gegevensuitvraag en de Evenementenkalender - waarin organisatoren, burgers, bezoekers online evenementeninformatie kunnen vinden.

In de begroting 2016 - 2019 worden in het programma Dienstverlening en Burgerzaken als aspecten van nieuw beleid de doorontwikkeling van de Stadswinkel en de Nieuwe gemeentelijke website genoemd. In dit kader passen de al eerder genoemde koerswijziging van de Stadswinkel om enkel via afspraak te gaan werken en de verhuizing naar de Mariënbeurs. Hiermee zullen ook de kansen benut gaan worden om de dienstverlening van Publiekszaken meer af te stemmen met die vanuit andere (beleids)terreinen. In dit kader past ook het voornemen om vanaf 2016 meer met de klanten in gesprek en daarbij nieuwe werkwijzen te zoeken (organiseren van gesprekken etc.). In samenhang hiermee zal de komende periode d.m.v. verschillende monitor- en onderzoeksvormen worden gepeild hoe de dienstverlening en de waardering daarvan zich ontwikkelen.

Vanaf 2015 nieuw instrument: Vensters voor dienstverlening

Een nieuwe ontwikkeling betreft ook een landelijk initiatief. Vanuit (een samenwerking van) meerdere instanties¹ (*1) in 2015 is een nieuw instrument gelanceerd: Vensters voor Dienstverlening. Dit nieuwe instrument beoogt aan te sluiten op bestaande instrumenten zoals de benchmark Publiekszaken en de "vergelijkingssite" www.waarstaatjegemeente.nl. Het gaat in dit nieuwe instrument om dienstverlening in de meest brede betekenis. Voor alle terreinen waarop vanuit de gemeentelijke overheid sprake is van dienstverlening zijn indicatoren vastgesteld en is najaar 2015 op basis hiervan een pilot geïntroduceerd. Aan

¹ O.a. de Vereniging van Gemeentesecretarissen, ICTU en KING

de gemeenten is gevraagd aan deze pilot deel te nemen en de data te leveren ter vulling van de indicatoren. Ook Nijmegen heeft zich aangesloten en inmiddels de gevraagde gegevens verschaft.

Voorbeelden van gegevens zijn data m.b.t. de formatie voor de diverse taken per inwoner, de sturing op de gemeentelijke kanalen (van fysiek naar digitaal), het aantal vierkante meters onderwijshuisvesting per kind, de klanttevredenheid van burgers en ondernemers, de kosten van belastinginning, de doorlooptijden van vergunningen, het percentage klachten, enz. De resultaten worden gepresenteerd in een dashboard, waarmee elke gemeente haar scores kan vergelijken met andere gemeenten. Begin 2016 zullen de resultaten van de pilot beschikbaar komen. Bij een geslaagde pilot kunnen daarna alle gemeenten deelnemen.

Bronnen

- Benchmark Publiekszaken 2014; TOTTA/SGBO september 2014
- Monitor Vestigingsklimaat, gemeente Nijmegen, O&S, maart 2015
- Media-onderzoek Nijmegen, O&S, 2014
- Publiekszakenmonitor 2012; gemeente Nijmegen, O&S, augustus 2012
- Klantenonderzoek Wmo over 2014 Gemeente Nijmegen; BMC juli 2015
- Evaluatie Bel- en Herstellijn; gemeente Nijmegen, O&S, januari 2013