

dienstverlening gemeente nijmegen

2: 2004

Inhoudsopgave

1	vooraf	3
1.1	dienstverlening: direct en indirect	3
1.2	onderzoek directe dienstverlening: loketonderzoek en algemene burgerpeiling	4
2	onderzoek	7
2.1	opzet en respons	7
3	resultaten	9
3.1	vooraf	9
3.2	contact en beeldvorming	9
3.2.1	contact	9
3.2.2	beeldvorming	12
3.3	bepalend?	13
3.3.1	recent / niet recent	14
3.3.2	geslaagd ja of nee?	16
3.4	vergelijking	17
3.5	internet	19
4	samenvatting, conclusie	21
4.1	samenvatting	21
4.1.1	vooraf	21
4.1.2	dienstverlening	21
4.2	conclusie	22

1 vooraf

Eind 2002 heeft het College van Burgemeester en Wethouders het regelmatig meten van de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening als een van de prioriteiten voor het programma onderzoek en statistiek gesteld. Naast metingen van de klanttevredenheid bij specifieke loketten, moet ook het algemene beeld (imago) van de gemeente als dienstverleenster (periodiek) onderzocht worden. Deze informatie is nodig voor de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en voor de verantwoording van die kwaliteit naar het gemeentebestuur en naar de burgers ¹.

Verleden jaar is een begin gemaakt met deze serie jaarlijkse onderzoeken; dit is het tweede in deze serie.

Voordat we over het onderzoek van dit jaar en de resultaten ervan rapporteren, geven we eerst aandacht aan het onderzoeksonderwerp en op de verhouding tussen specifiek loketonderzoek en deze algemenere burgerpeiling.

1.1 dienstverlening: direct en indirect

Een burgerpeiling over dienstverlening dus. Maar wat verstaan we daaronder?

Een pasklare afbakening van wat gemeentelijke dienstverlening inhoudt, is er niet. Voor de meeste mensen is "gemeentelijke dienstverlening" een bulkbegrip, dat volgens onderzoek in hun ogen voor 90 % bestaat uit de handelingen die zich aan of bij een *loket* afspelen.

Deze dienstverlening via loketten e.d. is te beschouwen als *directe* vorm van dienstverlening. Ze heeft te maken met antwoorden en acties van de gemeente naar aanleiding van vragen en verzoeken van burgers en bedrijven. Ze sluit daarmee aan bij het beeld dat de woorden "gemeentelijke dienstverlening" bij de meesten oproept.

Deze vragen en verzoeken komen bij de overheid op een *fysieke* wijze binnen (loketten, per telefoon, schriftelijk) dan wel via *elektronische* weg (digitaal loket, e-mail). Hoe de gemeente met dit soort vragen en verzoeken omgaat, vormt bij burgers voor een deel het beeld van de dienstverlening.

Deze burgerpeiling richt zich met name op deze *directe* dienstverlening, d.w.z. diensten die gebaseerd zijn op persoonlijke contacten die men recent of langer geleden met de gemeente heeft gehad in verband met diensten.

Aan de andere kant wordt gewoonlijk de *indirecte*, algemene dienstverlening onderscheiden.

¹ *Sinds 2003 brengen Nederlandse burgemeesters ieder jaar een Burgerjaarverslag uit. Een vast onderdeel daarvan is een terugblik op de kwaliteit van gemeentelijke dienstverlening in hun gemeentes. Daarin is niet alleen plek voor de dienstverlening bij een aantal individuele loketten, maar ook voor de algemene beoordeling en het beeld, het imago, dat de burger heeft van de gemeente als dienstverleenster – zoals dat gepeild is in dit jaarlijkse dienstverleningsonderzoek. Voor het nieuwe Burgerjaarverslag, over 2004, wordt dan ook voor een groot deel geput uit dit dienstverleningsonderzoek.*

Daarmee wordt bedoeld op alle inspanningen die de overheid ten behoeve van burgers en bedrijven verricht, zonder dat daar rechtstreeks een vraag of verzoek van hun kant aan ten grondslag ligt.

Soms gaat het om inspanningen van *voorwaardenscheppende* aard: de gemeentelijke voorzieningen en het onderhoud ervan. Maar ook vallen hier de inspanningen onder die te maken hebben met de manier waarop een gemeente haar bestuurlijke c.q. politieke *verantwoordelijkheden* neemt.²

Deze dienstverlening komt regelmatig aan de orde in andere onderzoeken uit het Nijmeegse onderzoeksprogramma. De bekendste voorbeelden daarvan zijn de diverse *monitoren* waarin regelmatig over allerlei indirecte diensten gepeild wordt:

- de *Stadspeiling*, m.n. het onderdeel leefbaarheid dat onder andere ingaat op gemeentelijke voorzieningen, beheer en onderhoud van de openbare ruimte en aan te pakken punten in wijk en buurt,
- de *Jeugdmonitor*, waarin aandacht is voor voorzieningen voor jongeren,
- de *Bestuursmonitor* met als onderwerpen o.a. de naamsbekendheid van de collegeleden en het bestuurlijke imago,
- de *Milieumonitor*, waarin metingen van het draagvlak voor en de waardering van diverse voorzieningen en vormen van dienstverlening (duurzaam groen- en waterbeheer, afvalinzameling, e.d.),
- de *Monitor Stadscentrum*, over gebruik en waardering van verkeers- en parkeervoorzieningen, diverse functies van het stadscentrum, de kwaliteit van de openbare ruimte.

Deze *indirecte* diensten en algemene voorzieningen zijn géén onderwerp geweest van onderzoek in deze burgerpeiling, omdat er in diverse vormen van monitoring al aandacht aan wordt geschonken.

1.2 onderzoek directe dienstverlening: loketonderzoek en algemene burgerpeiling

Hoe is de verhouding tussen specifiek loketonderzoek en deze algemene burgerpeiling over waardering en beeld van de gemeentelijke dienstverlening?

klantenonderzoek bij specifieke loketten

Ieder jaar opnieuw wordt een aantal van onze loketten beurtelings tegen het licht gehouden. Bij zo'n onderzoek wordt de klant meestal tijdens of na de (be)handeling aan het loket of na de telefonische melding van een verzoek of signaal, gevraagd naar zijn of haar ervaringen, tevredenheid en de al dan niet verwezenlijkte verwachtingen. Klanten van de gemeente worden dan aan de tand gevoeld over wat zij vinden van de betreffende specifieke vorm van gemeentelijke dienstverlening.

² *Waar de grens ligt tussen wat bij de gemeentelijke overheid als dienstverlening hoort en wat daarbuiten valt, is niet altijd voor iedereen even duidelijk. Afstoting of verzelfstandiging van voorheen gemeentelijke taken maken dat beeld diffuus en dragen ertoe bij dat sommigen het openbaar vervoer, de stadsreiniging of de politie tot "gemeentelijke" taken rekenen..*

Uiteraard worden de vragen voor dit soort onderzoek steeds in overleg met de opdrachtgever geformuleerd. Voor een deel hangt de aard van die vragen af van de specifieke kenmerken van dat loket: het type dienstverlening, de vorm-waar-in, de klant, de huisvesting, etc.

In die onderzoeken is stevast plaats voor een vast blok standaardvragen, die bij vrijwel alle loketten een rol spelen, zoals over bereikbaarheid, over de behandeling of over het resultaat. Op een aantal kenmerken worden daardoor vergelijkingen tussen verschillende loketten mogelijk.

Deze vergelijkingen kennen uiteraard hun beperkingen, vanwege het type loket en vanwege de aard van de dienstverlening. De dienstverlening rond een "ja / nee-sticker" is nu eenmaal van een andere orde dan die rond een horecavergunning.

Dergelijk loketonderzoek schetst een prima beeld van de specifieke dienstverlening van dat betreffende loket op dat moment en, als het om herhaald onderzoek gaat, van de ontwikkeling ervan (monitoring). En al deze onderzoeken bij elkaar leveren in zeker opzicht een, zij het niet compleet, beeld op van hoe tevreden klanten zijn over de manier waarop hun specifieke vragen en verzoeken door de gemeente Nijmegen worden afgehandeld. "In zeker opzicht", omdat niet ieder jaar alle loketten "gemeten" worden en omdat de aard van de onderzochte dienstverlening bij het ene loket afwijkt van die bij het andere: verschillende loketten, verschillende diensten.

algemene waardering en beeld

Ook al hebben mensen niet altijd een concrete en / of recente ervaring met gemeentelijke dienstverlening, over het algemeen bestaat er bij hen wel een beeld van "de" gemeentelijke dienstverlening. Soms wordt dat beeld gevoed door eigen ervaringen in een minder recent verleden, soms door vooroordelen of ervaringen van anderen, soms door signalen uit de media. In hoeverre dit beeld overeenkomt met òf bijgesteld is door wat zij als werkelijkheid ervaren, is onbekend. Als dat beeld bestaat is het ook van belang om het te *kennen* en het beeld te *beïnvloeden* wanneer het gevormd wordt door onvoldoende dienstverlening of / en gebrekkige kennis van de dienstverlening.

Systematische en gemeentebrede informatie met betrekking tot aard en achtergrond van de *beeldvorming* over de gemeente-als-dienstverleenster ontbreekt.

Deze jaarlijks te herhalen Burgerpeiling zorgt voor voldoende gegevens om deze beeldvorming en de ontwikkeling ervan te schetsen.

2 onderzoek

2.1 opzet en respons

Het onderzoek is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2004. Voor de opzet is, net als in 2004, gekozen voor een telefonische enquête, aan de hand van een korte vragenlijst. In totaal zijn 732 Nijmegenaren benaderd. Van hen hebben 500 mensen hun medewerking verleend. De gerealiseerde respons ligt daarmee op 68 %.

In onderstaande tabel is dat te zien.

tabel 1 respons

	benaderd	onjuist *	niet weigering	respons
abs.	732	42	48	500
proc.	100	6	7	68

**):* Niet altijd zijn de gegevens uit het bevolkingsbestand c.q. in overeenstemming met de gegevens in de steekproef. Adressen en telefoonnummers blijken nogal eens af te wijken.

Kijken we naar enkele kenmerken van de uiteindelijke respons, dan zien we dat deze groep mensen een redelijk getrouwe afspiegeling vormt van de Nijmeegse bevolking van 18 jaar en ouder.

De gemiddelde leeftijd in de respons-groep ligt met 49 iets boven Nijmegen-18-plus (46 jaar).

In de responsgroep is 57 % vrouw; in Nijmegen-18-plus ligt dat percentage op 53 %.

Voor de verdeling van de respondenten over de stad kunnen we vaststellen dat deze vrij conform de spreiding van *alle* 18-plussers is. Alleen Oud-Oost is ietwat oververtegenwoordigd.

tabel 2 spreiding over de stad (in %)

	respons	nijmegen
stadscentrum	5	7
oud oost	21	18
oud west	8	11
nieuw west	11	11
midden zuid	13	11
zuidrand	15	15
dukenburg	15	15
lindenholt	9	9
waalsprong	3	4
totaal	100	100

3 resultaten

3.1 vooraf

In dit hoofdstuk komen de resultaten aan bod. Eerst een beschrijving van het meest recente contact, de waardering en de beeldvorming; daarna wordt nader ingegaan op factoren die een rol kunnen spelen bij de beleving hiervan. Waar mogelijk en / of zinnig wordt een vergelijking gemaakt met andere onderzoeken.

3.2 contact en beeldvorming

3.2.1 contact

Vier op de vijf Nijmegenaren hebben in de afgelopen drie jaren met de gemeente contact gehad.

Gemiddeld bedroeg dat aantal voor het *afgelopen jaar* 2,3 keer.

Het aandeel mensen dat zegt in de laatste drie jaren geen contact met de gemeente te hebben gehad, ligt op met vorige onderzoeken vergelijkbare hoogte.

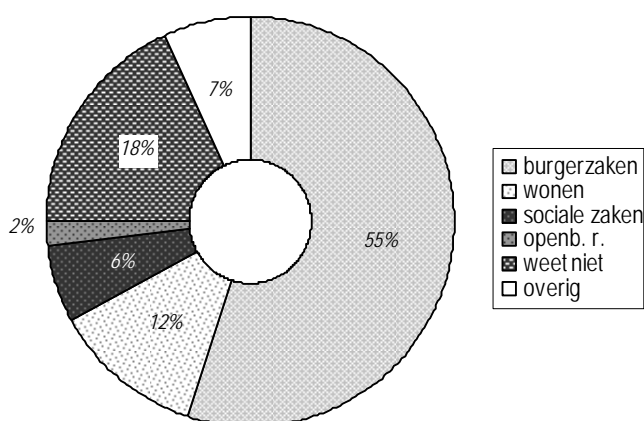
tabel 3 contact gehad, in %

contacten met medewerk(st)ers van de gemeente Nijmegen:	2004	2003	1993
ja, in de laatste 12 maanden ³	54	51	61
niet in de laatste 12 maanden, maar wel in de twee jaren daaraan voorafgaand	26	35	24
nee	17	13	14
dat weet ik niet meer	3	1	1

Ruim de helft van die contacten heeft te maken met burgerzaken: vooral paspoort, rijbewijs en identiteitsbewijs.

Contacten in verband met wonen en sociale zaken komen op de plaatsen twee en drie. Relatief veel mensen zeggen het doel van het contact niet meer te weten: 18 %.

figuur 1 aard contact (in %)



³ Voor Arnhem bedraagt het aandeel mensen, dat in 2004 in de vergelijkbare periode contact heeft gehad, 55 %.

Voor de meeste mensen houdt "contact met de gemeente" in dat ze ernaartoe gaan. Door de jaren heen neemt deze vorm af, ten gunste van schrijven of bellen – en (nog) niet ten gunste van internet.

tabel 4 vorm laatste contact, in %

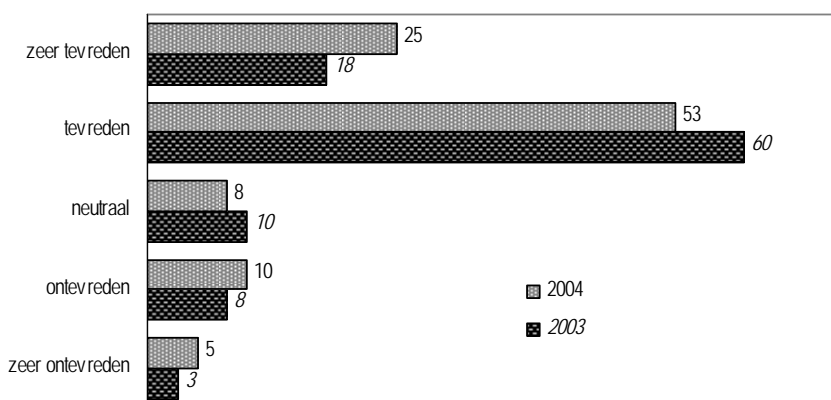
	2004	2003	1993
ernaartoe gegaan	76	82	84
gebeld	18	14	12
geschreven	5	3	3
geë-maild	1	1	--

tevreden?

Bijna acht op de tien (78 %) zeiden over dat laatste contact (zeer) *tevreden* te zijn. In de vorige peiling lag de tevredenheid op hetzelfde niveau; enig verschil is dat er nu meer mensen "zeer" tevreden zijn. In 1993 lag de tevredenheid ietwat hoger: toen zei 82 % tevreden te zijn over het laatste contact.

Overigens is de groep mensen die *niet tevreden* zijn, nu met 15 % 4 tellen groter dan verleden jaar.

figuur 2 tevreden laatste contact, in %



Als we de mensen vragen naar wat men het prettigst vond bij het laatste contact, dan zegt 13 % *niets* prettig ondervonden te hebben; 10 % geeft geen antwoord.

De overigen noemen wél een of meer positieve ervaringen. Bij hen gaat het vooral om een correcte of persoonlijke behandeling, om een snelle afhandeling of omdat men snel terecht kon.

Twee personen vonden het overigens prettig dat er koffie en cake was.

Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd om *prettige* en / of *onprettige* ervaringen (van beide maximaal drie) te melden die ze in hun laatste contact hadden meegemaakt. Op de eerste vraag antwoordde 13 % *niets* prettig gevonden te hebben, op de tweede vraag antwoordde 43 % niets *onprettig* te hebben gevonden.

Degenen die bij deze vragen wél prettige dan wel onprettige zaken opsomden, noemden samen 204 negatieve en 422 prettige ervaringen op.

In onderstaand schema is te zien om welke het gaat – in procenten.

tabel 5 prettig en niet prettig

meest prettig:		minst prettig:	
korte doorlooptijd	36%	lange doorlooptijd	44%
--	--	formeel gedrag	3%
--	--	kosten (prijs / leges)	7%
gebouw	1%	gebouw	6%
--	--	ondeskundigheid medewerker	7%
correct gedrag medewerker	54%	incorrect gedrag medewerker	6%
wel resultaat	7%	geen resultaat	12%
--	--	klachten telefoonbehandeling	2%
--	--	klachten schriftelijke behandeling	5%
overig	2%	afspraken niet nagekomen	5%
		overig	4%

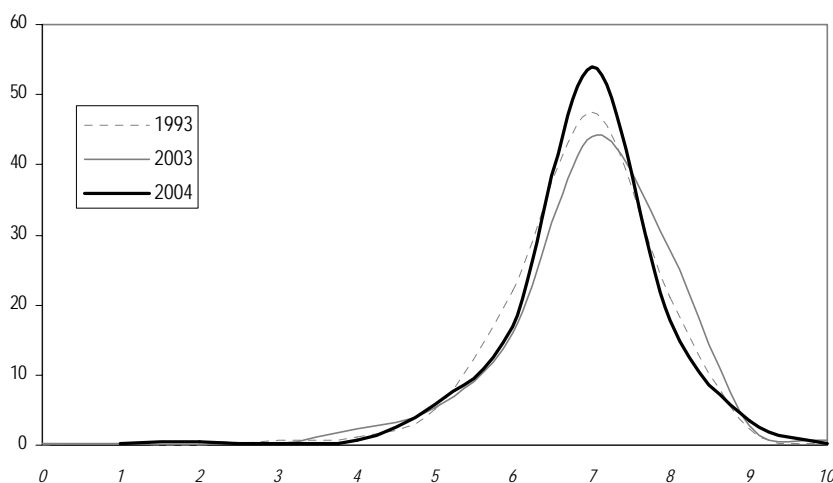
rapportcijfer

Gemiddeld wordt de dienstverlening op dit moment met 6,90 gewaardeerd – vrijwel gelijk aan vorige onderzoeken. In 2003 was dat cijfer 6,87 en in 1993 6,85 ⁴.

Mensen die zeggen niet of niet helemaal tevreden te zijn over hun laatste contact, zijn begrijpelijkerwijs negatiever in hun oordeel (6,2) dan degenen die dat wél zijn (7,1). En we zien dat zij met de recentere contacten, met 6,93 een licht hoger cijfer geven dan degenen met wat oudere contacten: 6,82. Opvallend is dat de mensen met geen concrete ervaringen in de laatste drie jaren, met 6,94 aan de bovenkant scoren.

Onderstaande figuur geeft een beeld van de spreiding van de rapportcijfers voor alle respondenten. De meeste mensen kiezen voor een 7.

figuur 3 spreiding rapportcijfer 1993 en 2004 (in %)



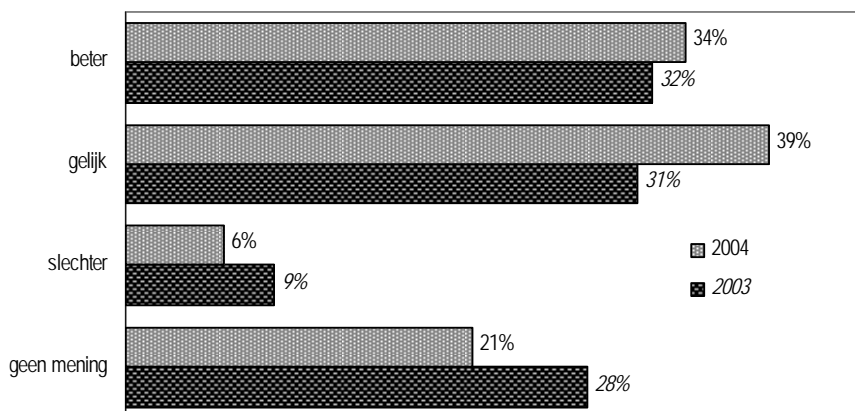
⁴ In Arnhem ligt het cijfer voor de gemeentelijke dienstverlening met 6,8 op vrijwel hetzelfde niveau.

beter / niet beter

Aan iedereen is gevraagd of naar zijn / haar mening de dienstverlening in de laatste drie jaren is *veranderd*. Vier op de tien vinden dat dat niet het geval is. Veertig procent vindt van wel: 34 % in positieve zin, 6 % in negatieve zin.

Nogal wat respondenten zeggen hierover niet te kunnen oordelen.

figuur 4 oordeel ontwikkeling dienstverlening



Vergelijken we 2004 met het jaar daarvoor, dan zien we een lichte verbetering. Minder mensen spreken van een *verslechtering*, meer mensen van een *verbetering*. En minder mensen zeggen *geen mening* te hebben.

Degenen die in 2004 vinden dat de dienstverlening is verslechterd, sommen samen 27 redenen voor die verslechtering. De meeste daarvan gelden de medewerkers. Bijna 60 % wijst op "niet-meedenken" en "ondeskundigheid". Zesentwintig procent heeft te maken met (te) lange wachttijden.

Mensen, die eerder zeiden niet (helemaal) tevreden te zijn over hun laatste contact, zijn negatiever over de ontwikkeling van de dienstverlening. Bijna 20 % van hen vindt dat ze slechter is geworden in de laatste drie jaren. In 2003 was dat ruim een kwart.

3.2.2 beeldvorming

Iedereen heeft wel een voorstelling van "de" gemeentelijke dienstverlening. Veelal is die gebaseerd op ervaring, maar soms ook op vooroordelen of op verhalen bij verjaardagsfeestjes. Verandert dat beeld nu in de loop van de tijd? We hebben aan iedereen een paar stellingen voorgelegd: over de *vorm* van de dienstverlening – oftewel de manier waarop ze wordt aangeboden – en over de *inhoud*: de manier waarop ze wordt uitgevoerd.

de "vorm"

Het beeld m.b.t. de vorm, in dit geval vooral de kantoren, is over de hele linie weliswaar ten opzichte van verleden jaar verbeterd, maar zit nog onder het niveau van tien jaren geleden.

Vooral over de bereikbaarheid van de kantoren is men meer te spreken. Voor een deel zal het openen van steunpunt Meijhorst daar debet aan zijn.

tabel 6 oordeel stellingen vorm, in %

de gemeente nijmegen....	is volgens mij over het algemeen:											
	juist			soms juist, soms onj.			niet juist			gn antw./ weet niet		
	'04	'03	'93	'04	'03	'93	'04	'03	'93	'04	'03	'93
..... heeft goed bereikbare kantoren	67	59	84	13	16	5	9	12	6	11	13	5
..... is een gemeente waar men gemakkelijk binnenloopt	70	69	70	9	12	5	8	6	8	13	13	17
..... heeft goede openingstijden	59	56	66	11	12	6	8	10	17	22	22	11
..... heeft kantoren, goed toegankelijk voor mensen slecht ter been	37	35	48	8	7	8	5	6	8	51	52	36

de "inhoud"

De inhoudelijke kant laat eveneens voor vier van de zes stellingen een gunstiger beeld zien dan in 2003 en in 1993. Vooral het "nakomen van afspraken" en het "snel en efficiënt werken" scoren beter.

Het "meewerken aan plannen" en de "klachtenafhandeling" scoren beneden het niveau van 2003.

tabel 7 oordeel stellingen inhoud, in %

de gemeente nijmegen....	is volgens mij over het algemeen:											
	juist			soms juist, soms onj.			niet juist			gn antw./ weet niet		
	'04	'03	'93	'04	'03	'93	'04	'03	'93	'04	'03	'93
..... heeft medewerk(st)ers die goed naar je luisteren	52	51	39	15	16	20	7	7	10	26	26	31
..... komt haar afspraken na	41	34	31	19	15	13	10	14	9	30	37	47
..... werkt snel en efficiënt	33	26	22	20	20	26	22	27	29	25	27	23
..... handelt haar brieven vlot en correct af	32	29	21	11	9	11	13	13	20	44	39	48
..... werkt meestal goed mee aan plannen en wensen van haar burgers	29	31	20	20	18	21	15	11	18	35	40	41
.... handelt klachten zorgvuldig en discreet af	21	20	19	11	9	12	10	7	13	59	64	56

3.3 bepalend?

Wat kleurt het beeld dat men heeft van "de" dienstverlening en haar ontwikkeling? Achtergrondvariabelen als leeftijd, geslacht of opleiding doen dat volgens dit onderzoek in ieder geval niet; iets wat overigens door onderzoek elders wordt ondersteund. De antwoordpatronen zijn in deze deelgroepen nauwelijks anders. Zij kunnen wel een rol spelen bij individuele uitspraken.

Zo zijn vrouwen minder (10 % of meer) te spreken over hoe de gemeente haar afspraken nakomt en hoe ambtenaren luisteren en komen de gemeentelijke openingstijden jongeren, tot 25 jaar, beter uit dan ouderen. Zij vinden ook minder vaak (20 %) dat de ambtenaren goed luisteren, maar zijn wel positiever (10 % of meer) over het nakomen van afspraken en over de snelheid van werken.

In de volgende paragrafen wordt nader bekeken of andere aspecten die meer aan de dienstverlening zelf zijn gerelateerd, een rol spelen. Is dat laatste contact al wat langer geleden? Heeft de klant gekregen waar hij of zij voor kwam?

3.3.1 recent / niet recent

tevreden

Als we kijken naar het *moment* van het laatste contact, dan blijken de mensen met "oude" ervaring over de tevredenheid licht tevredener te oordelen dan mensen met "nieuwe" ervaring ⁵. De volgende tabel laat dat zien.

In die tabel zien we overigens ook, dat de "tevreden"-scores 10 jaar geleden wat hoger lagen.

tabel 8 tevreden over recentste contact, toen en nu

	2004		2003		1993	
	"nieuw"	"oud"	"nieuw"	"oud"	"nieuw"	"oud"
ja	75	79	77%	81%	81%	85%
nee	16	12	12%	10%	13%	13%
neutraal	7	9	11%	9%	6%	2%

rapportcijfer

In het rapportcijfer zien we nauwelijks verschil in tevredenheid tussen "oud" en "nieuw". Mensen met "oude" ervaringen waarden de dienstverlening vrijwel hetzelfde als mensen met recente ervaringen: 6,8 versus 6,9. En de mensen, wier ervaring met de gemeentelijke dienstverlening ouder dan drie jaren geleden is, waarden de dienstverlening van "toen" met een ronde 6,9.

beter / slechter

Eerder zagen we dat ruim dertig procent vindt dat de dienstverlening in de laatste drie jaren is verbeterd.

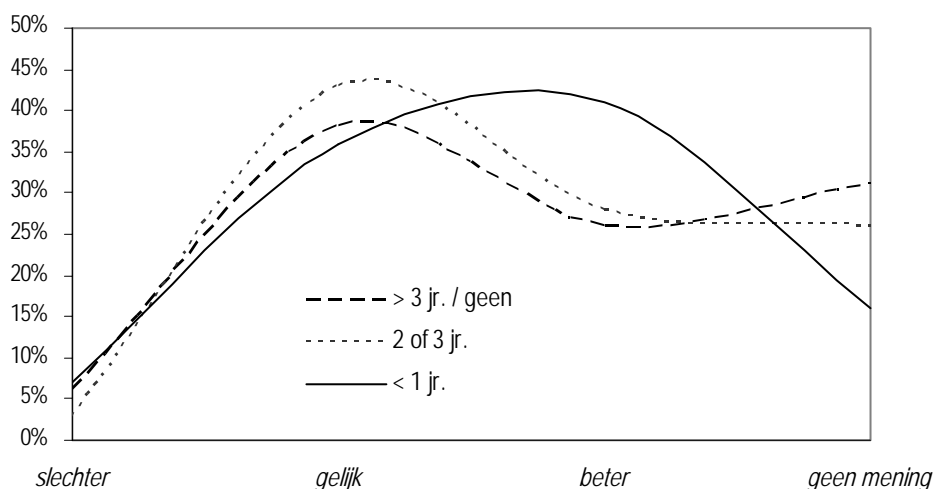
In de volgende figuur zien we dat de mensen met *recentere* ervaringen tevredener zijn over de ervaren dienstverlening dan mensen met *oudere* ervaringen: ze zeggen vaker dat de dienstverlening erop vooruit is gegaan. Overigens neemt daardoor bij hen de groep, die de dienstverlening met "slechter" beoordeelt, niet af.

Gevraagd naar argumenten voor de vermeende verslechtering noemen de mensen met recente ervaring vooral de langere wachttijden. Mensen met wat oudere ervaringen noemen daarvoor nauwelijks argumenten.

Begrijpelijkerwijze hebben mensen die de laatste drie jaar geen contact hebben gehad, wat vaker dan gemiddeld *geen* opvatting over verbetering of verslechtering.

⁵ "Oud" en "nieuw" verwijzen naar het tijdstip waarop het laatste contact heeft plaatsgevonden. Ruim de helft (54 %) heeft dat contact in de laatste twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek gehad ("nieuw"); voor iets meer dan een kwart was dat twee of drie jaren geleden ("oud"). Zie daarvoor paragraaf 3.2.

figuur 5 oordeel ontwikkeling dienstverlening vs moment contact



stellingen over beeldvorming

Voor zover het de stellingen over de *vorm* betreft, de kantoren, dan zien we dat mensen met *recente* ervaringen zich vaker hierover uitspreken. In hun oordeel zijn ze daar meer over te spreken zijn dan mensen met *oudere* ervaringen.

De derde groep, *zonder* contact in de laatste drie jaren, scoort vooral hoog in de categorie "geen antwoord".

tabel 9 stellingen vorm, naar moment (in%)

de gemeente nijmegen:	geen ervaring				oude ervaring				nieuwe ervaring			
	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.
is een gemeente waar je gemakkelijk binnenloopt	67	2	5	26	71	11	6	12	71	10	10	9
heeft goed bereikbare kantoren	64	7	9	20	62	15	13	10	71	14	7	9
heeft goede openingstijden	55	5	7	33	62	8	10	21	61	14	7	18
heeft kantoren die voor mensen, minder ter been, goed toegankelijk zijn	38	6	6	51	39	9	3	49	36	7	6	51

Bij de stellingen over de *inhoud* ligt de verhouding enigszins anders.

Bij deze groep ligt het aandeel mensen met "geen antwoord" gemiddeld 15% boven dat uit de vorige tabel.

Maar ook hier spreken mensen die kortelings ervaringen met de gemeente hebben gehad, spreken zich vaker uit over de kwaliteit ervan. Zij zijn *tevredener* dan de mensen met "oude" ervaringen als het gaat om hoe er naar hen wordt geluisterd en over de brievenafhandeling – *ontevredener* als het gaat om het afspraken nakomen.

Mensen die de laatste 3 jaren *geen* contacten met de gemeente hebben gehad, denken, anders dan de mensen mét ervaring, vaker dat de gemeente niet goed naar de burger luistert en dat ze zorgvuldig en discreet met klachten omgaat.

tabel 10 stellingen inhoud, naar moment (in%)

de gemeente nijmegen:	geen ervaring				oude ervaring				nieuwe ervaring			
	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.
heeft medewerk(st)ers die goed naar je luisteren	33	9	6	52	51	15	5	29	60	17	8	15
komt haar afspraken na werkt meestal goed mee aan plannen en wensen van haar burgers	32	15	9	44	45	23	8	23	41	20	12	27
handelt brieven vlot en correct af	38	6	11	46	25	12	13	49	33	13	13	41
werkt snel en efficiënt	24	13	21	42	35	22	21	22	36	22	23	20
handelt klachten zorgvuldig en discreet af	20	6	9	65	18	12	9	61	23	12	10	55

niet tevreden en dienstverlening

Eerder in deze paragraaf hebben we gezien dat mensen, die niet of helemaal niet tevreden zijn over hun laatste contact, de dienstverlening lager waarderen.

Dat zien we terug in hun standpunt ten aanzien van de imago-stellingen. Sterker met betrekking tot de *inhoud* van dienstverlening dan ten aanzien van de *vorm* van de dienstverlening. Ze hebben blijkbaar redenen om zich over die inhoud vaker uit te spreken – en doen dat duidelijk vaker in *negatieve* zin.

Ze zijn het vooral vaker *niet ermee eens* dat de gemeente snel en efficiënt werkt (50 % "niet eens", tegenover 16 % bij de wél tevredenen), haar afspraken nakomt, (34 % "niet eens" versus 7%), klachten goed afhandelt (32 % versus 5 %) en goed meewerkt aan plannen (36 % versus 11 %). De volgende tabel laat dat zien en vergelijkt hun standpunt met dat van degenen die zeiden wél tevreden te zijn over hun laatste contact.

tabel 11 stellingen inhoud, naar tevredenheid (in%)

de gemeente nijmegen:	wél tevreden over laatste contact		niet tevreden over laatste contact	
	juist	onjuist	juist	onjuist
werkt snel en efficiënt	40	16	21	50
werkt meestal goed mee aan plannen van haar burgers	35	11	18	36
komt haar afspraken na	48	7	21	34
handelt brieven vlot en correct af	32	10	25	32
handelt klachten zorgvuldig en discreet af	23	5	18	32
heeft medewerk(st)ers die goed naar je luisteren	63	3	39	23

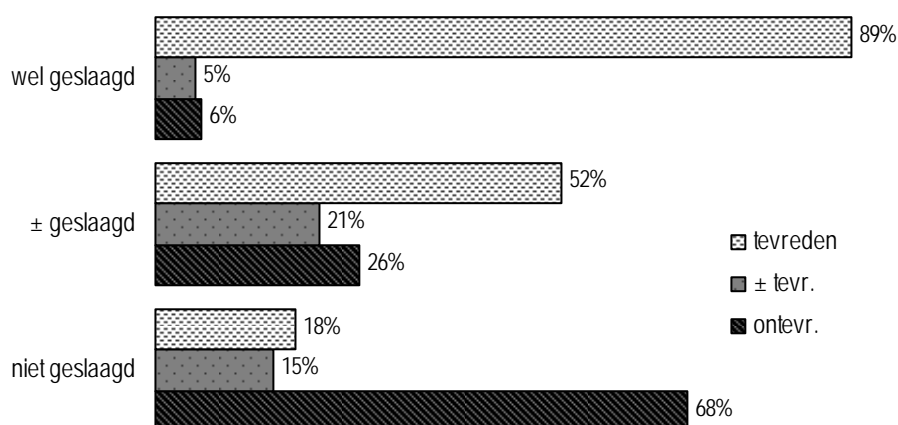
3.3.2 geslaagd ja of nee?

Niet alleen het moment van contact kan bepalend zijn bij het tevredenheidsoordeel. Ook voor het bereiken van het doel zou dat kunnen gelden. Immers: niet iedereen bereikt met zijn of haar vraag datgene wat men had willen bereiken.

Van degenen die contact met de gemeente hebben gehad, zegt in dit onderzoek 79 % het doel *wél* en 21 % het doel *niet* (10 %) of *niet helemaal* (11 %) te hebben bereikt.

Hun tevredenheid blijkt daarmee sterk samen te hangen. Bijna zeventig procent van de mensen wier vraag niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, is ontevreden over het laatste contact. Bij de "slagers" ligt dat percentage op 6.

figuur 6 doel bereikt vs tevreden, in %



3.4 vergelijking

Voor een groot deel van de stellingen is een vergelijking met Arnhem mogelijk. In de onderstaande tabel zijn deze stellingen weergegeven.

In Arnhem blijken zich meer mensen over deze stellingen uit te spreken: de groep met een neutraal antwoord ("*juist / onjuist*") is in Nijmegen groter.

De groep die het *niet* eens is met de stellingen, is in Nijmegen kleiner. Soms weinig (als het gaat om klachtenafhandeling), soms wat meer, zoals bij de snelheid van werken. Over de openingstijden is men in Arnhem tevredener dan in Nijmegen. Nijmegenaren zijn tevredener over de brievenafhandeling.

tabel 12 stellingen inhoud, naar moment (in%)

de gemeente	nijmegen				arnhem			
	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.	juist	juist / onjuist	onjuist	geen antw.
heeft goede openingstijden	59	11	8	22	70	1	12	16
handelt brieven vlot en correct af	32	11	13	44	23	3	18	56
werkt snel en efficiënt	33	20	22	25	32	4	30	34
handelt klachten zorgvuldig en discreet af	21	11	10	59	24	3	12	60

3.5 internet

“Digitaal” neemt een steeds belangrijker positie in binnen de gemeentelijke dienstverlening. Naast bedrijven gaan ook burgers steeds meer het net op om iets van de gemeente gedaan te krijgen of om iets op te zoeken: iets over de wijk of stad, openingstijden, formulieren, de Vierdaagse, enzovoorts.

De gemeente Nijmegen heeft op internet al jarenlang een eigen website: ‘www.nijmegen.nl’.

Op de vraag of men in het afgelopen jaar op die site al een of meer keren heeft gezocht naar informatie, antwoordt 34 % “ja”, 6 % minder dan in de peiling van het jaar daarvoor ⁶.

Van degenen die de site al eens hebben bezocht, doet 75 % dat vervolgens met succes, ook al zegt bijna de helft van hen daar wel *even* voor te hebben moeten zoeken.

Eenvijfde heeft *lang* moeten zoeken of de gewenste informatie *helemaal niet* kunnen vinden.

tabel 13 *hebt u op de gemeentesite gevonden wat u zocht?*

	2004	2003
ja, <u>meteen</u>	41%	32%
ja, maar na <u>even</u> zoeken	34%	29%
ja, maar na <u>lang</u> zoeken	8%	15%
nee	13%	19%
dat weet ik niet meer	5%	6%

Vergelijken we de beide jaren, dan blijken in 2004 meer mensen met succes de Nijmeegse website bezocht te hebben dan in het jaar daarvoor.

Meer mensen hebben na *hooguit even* zoeken gevonden wat ze zochten: 75 versus 61 %. En minder mensen hebben *lang* moeten zoeken dan wel het gewenste *niet* gevonden (samen 21 versus 34 %). ⁷.

Van de Nijmeegse website maakt *een digitale gemeentelijke balie* deel uit. Burgers en ondernemers kunnen daar, 24 uur per dag, 7 dagen per week informatie vinden over gemeentelijke producten en diensten.

In de digitale balie zijn, naast informatie, ook formulieren te vinden en te downloaden. Steeds meer zaken zijn geheel digitaal te regelen.

De helft van de gemeentesite-bezoekers blijkt te weten dat deze balie er is. Dit “weten dát” is ongeveer dubbel zo groot als het gebruik ervan.

⁶ *In Arnhem zegt 43 % de Arnhemse website te hebben bezocht – in het afgelopen jaar dan wel langer geleden.*

⁷ *De Arnhemse cijfers liggen op hetzelfde niveau als de Nijmeegse. Daar heeft 18 % niet kunnen vinden wat men zocht; “weet ik niet meer” zegt 3 %. De overigen hebben al dan niet volledig kunnen vinden wat men zocht.*

tabel 14 bekend met digitale loket op gemeente-site, in %

	<i>2004</i>
nee	50
ja, maar nog niet gebruikt	30
ja, en gebruikt	16
dat weet ik niet meer	4

Aan degenen die zeggen de balie gebruikt te hebben, is gevraagd of ze het gezochte al dan niet hebben kunnen vinden.

Vier procent is daarin niet geslaagd; en 7 % kan het niet meer zeggen. De anderen zijn wél geslaagd bij hun zoeken; de meesten meteen.

tabel 15 hebt u bij de digitale balie gevonden wat u zocht?

	<i>2004</i>
ja, <u>meteen</u>	74
ja, maar na <u>even</u> zoeken	11
ja, maar na <u>lang</u> zoeken	4
nee	4
dat weet ik niet meer	7

4 samenvatting, conclusie

4.1 samenvatting

4.1.1 vooraf

burgerjaarverslag

Directe aanleiding voor deze Burgerpeiling was het werken aan het nieuwe Burgerjaarverslag. Burgemeesters doen daarin ieder jaar verslag van de kwaliteit van dienstverlening en van procedures waarin burgerparticipatie een rol speelt – inclusief de manier waarop de gemeente omgaat met klachten en bezwaarschriften van haar burgers.

In Nijmegen draagt de directie Bestuur en Organisatie zorg voor de ambtelijke voorbereiding en coördinatie van dit verslag.

onderzoek

Voor de oplading van het eerstgenoemde onderdeel uit het Burgerjaarverslag 2003, de *dienstverlening* door de gemeente Nijmegen, is in het eerste kwartaal van dit jaar een representatieve groep Nijmegenaren van 18 jaar en ouder ondervraagd.

De vragen die hun zijn voorgelegd hebben zich, net zoals in het Burgerjaarverslag, beperkt tot de directe dienstverlening zoals die vorm krijgt via loketten, telefoon, correspondentie en internet. De voornaamste onderwerpen die in dit onderzoek aan de orde zijn gekomen, hadden van doen met:

- de ervaring en waardering van deze vorm van dienstverlening door burgers
- het "imago": welk beeld leeft er bij de burger ten aanzien van "de" gemeente als dienstverleenster?
- de gemeentelijke website.

Voor dit onderzoek zijn 732 Nijmegenaren telefonisch benaderd. Precies 500 mensen, oftewel 68 %, hebben aan het onderzoek meegewerkt.

Een groot deel van de resultaten van deze peiling zijn opgenomen in het al eerder genoemde "Burgerjaarverslag 2004".

4.1.2 dienstverlening

contact

Meer dan de helft zegt in de afgelopen 12 maanden een of meer contacten met de gemeente te hebben gehad. En ruim *een kwart* heeft niet in de laatste 12 maanden, maar wel in de twee jaren daarvoor met de gemeente contact gehad.

Het merendeel van al die contacten, 55 %, heeft te maken gehad met burgerzaken, zoals reisdocumenten en identiteitsbewijzen.

Bijna acht op de tien ondervraagden (78 %) zeiden over hun laatste contact (*zeer*) *tevreden* te zijn; evenveel als in 1993. Tevredenheid is er vooral vanwege de (correcte) behandeling aan het loket, de (korte) wachttijd en omdat men er meteen terecht kon. Vijftien procent is *niet tevreden*, iets meer dan in 2003. Hier speelt vooral het lang moeten wachten een rol.

Het waarderingscijfer voor de verleende diensten ligt met 6,9 een fractie hoger dan in voorgaande jaren. Mensen met meer recente ervaring (niet langer dan één jaar geleden) geven een licht hoger cijfer dan mensen met ervaringen, die al wat verder weg liggen.

Van degenen die contact met de gemeente hebben gehad, zegt in dit onderzoek 79 % het doel *wél* en 21 % het doel *niet* (10 %) of *niet helemaal* (11 %) te hebben bereikt.

Vier op de tien vinden dat de dienstverlening gedurende de laatste drie jaren *niet* is veranderd. *Wel* veranderd zegt 40 %: 34 % in positieve zin en 6 % in negatieve zin. Ten opzichte van de vorige peiling is dat voor deze beide percentages een gunstiger beeld.

beeldvorming

Wat voor beeld heeft men in het algemeen over de dienstverlening, naar bijvoorbeeld waar en hoe ze wordt gerealiseerd?

Het beeld m.b.t. de *vorm* is over de hele linie wat gunstiger dan bij de vorige peiling, gemiddeld zo'n 3,5 %. Dat geldt het meest voor de "bereikbaarheid van de kantoren" (plus 8 procentpunten), het minst voor de makkelijke "inloop" (plus 1).

Bij de stellingen over de *inhoud* ligt de verhouding enigszins anders. Bij deze groep geven meer mensen "geen antwoord": gemiddeld 37 % tegenover gemiddeld 24 % bij de "vorm"-vragen.

Over het meewerken aan plannen en initiatieven van de burgers is er een paar procentpunten minder tevredenheid dan in de vorige peiling; over de efficiëntie en het afspraken nakomen wat meer (+ 7). De waardering voor het omgaan van klachten, de afhandeling van de correspondentie en het "goed luisteren" blijven ongeveer op hetzelfde niveau als in 2003.

internet

Nijmegen heeft op internet al jarenlang een eigen website: 'www.nijmegen.nl'. Op de vraag of men op die site al eens heeft gezocht naar informatie, antwoordt 34 % "ja". De meesten van hen (75 % tegenover 61 % een jaar daarvoor) doen dat vervolgens met succes, ook al zegt een deel van hen daar wel *even* voor te hebben moeten zoeken naar wat men zocht. Een kwart heeft *lang* moeten zoeken of de gewenste informatie *helemaal niet* kunnen vinden.

4.2 conclusie

Onderwerp van dit jaarlijks terugkerend onderzoek was de gemeentelijke dienstverlening. Hoe waardeert de burger haar en hoe tevreden is hij of zij over de kwaliteit ervan? Sluit ze aan bij wat men zelf meemaakt in de contacten met de gemeente als dienstverleenster of bij wat men ervan verwacht? Zijn er veranderingen waarneembaar?

Om met het laatste te beginnen: het totaalbeeld in deze peiling is licht gunstiger dan in die van het vorige jaar. Meer "zeer" tevreden over de ervaren dienstverlening, een positievere kijk op de ontwikkeling van de dienstverlening en een licht hoger rapportcijfer.

Maar aan de andere kant zien we toch ook meer mensen die zeggen dat ze niet tevreden zijn. Lange wachttijden zijn hier vooral debet aan.

Ook in het *imago* dat men omtrent de gemeenste als dienstverleenster heeft, zit wat beweging. Grofweg de helft vindt (nog steeds) dat ambtenaren goed luisteren, maar meer denken mensen dat de gemeente haar afspraken nakomt en dat de gemeente snel en efficiënt te werk gaat. En meer mensen vinden de gemeentelijke kantoren makkelijker dan bij de vorige peiling te bereiken. Het nieuwe burgerzakenkantoor in Dukenburg zal hier zeker een rol in spelen.

Het is zaak om deze stijgende lijn vast te houden. Een grotere tevredenheid heeft zijn uitwerking op de beeldvorming. Immers, gunstige ervaringen leiden op den duur tot een gestage bijstelling van die beeldvorming. Het indammen van vervelende ervaringen die de Nijmeegse burger zegt te ondervinden (wachttijden, behandeling) en het verder ontwikkelen van alternatieve mogelijkheden voor dienstverlening (digitaal, afspraken telefoon) zijn middelen daartoe.