

# **burgerzaken**

*klantenonderzoek stadswinkel centrum en  
meijhorst*

# Inhoudsopgave

|          |                                       |           |
|----------|---------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b><u>inleiding</u></b>               | <b>3</b>  |
| 1.1      | vooraf                                | 3         |
| 1.2      | de stadswinkel                        | 3         |
| 1.3      | steunpunt stadswinkel                 | 4         |
| 1.4      | opzet onderzoek                       | 5         |
| 1.5      | rapportage                            | 5         |
| <b>2</b> | <b><u>resultaten</u></b>              | <b>7</b>  |
| 2.1      | interviews                            | 7         |
| 2.2      | alle respondenten                     | 8         |
| 2.3      | het doel van het bezoek               | 11        |
| 2.4      | klanten burgerzaken                   | 12        |
| 2.5      | internet: digitale loket              | 25        |
| 2.6      | locatiekeuze                          | 26        |
| <b>3</b> | <b><u>samenvatting, conclusie</u></b> | <b>29</b> |

# 1 inleiding

## 1.1 vooraf

In 2001 is voor de laatste maal een klantenonderzoek gedaan voor de afdeling Burgerzaken. Aanleiding was toen niet alleen om te peilen of de burger tevreden was over de dienstverlening, maar ook wat hij of zij vond van een aantal nieuwe maatregelen, zoals de afspraken telefoon en de nieuwe centrale balie.

Het oordeel van de burger was toen zeker niet ongunstig: de doorsnee-klant was tevreden over de verleende service, al dan niet vernieuwd. Over de behandeling aan het loket zelfs tot aan 100 %.

Sinds die tijd is er wederom het een en ander veranderd.

De belangrijkste verandering geldt het inrichten van de Stadswinkel, in het centrum van de stad. Een tweede grote verandering is het openen van een Steunpunt Stadswinkel in het wijkcentrum Dukenburg / Meijhorst.<sup>1</sup>

Nu, na ruim een jaar Stadswinkel, is de tijd aangebroken om een nieuw onderzoek te doen, zowel in de Stadswinkel zelf als in het steunpunt.

In dat onderzoek, in opdracht van de directie Inwoners, dient het oordeel van de klant over de verleende service en over de nieuwe locatie aan de orde te komen.

Op aanpak en opzet van dit onderzoek wordt aanstonds ingegaan, in paragraaf 1.4. Eerst is het raadzaam om, voor een beter begrip, in de twee nu volgende paragrafen summier iets te zeggen over de beide locaties.

## 1.2 de stadswinkel

### *aanbod*

In de Stadswinkel in het centrum kunnen burgers en bedrijven sinds eind 2004 terecht voor allerlei gemeentelijke diensten en producten. Dit pakket is qua samenstelling een stuk uitgebreider dan bij het vorige onderzoek. Toen zaten er enkel de diensten in die door de toenmalige afdeling Burgerzaken werden verzorgd zoals identiteitsbewijzen, rijbewijzen, inlichtingen uit het bevolkingsregisters, aangifte geboorte of overlijden.

In de huidige, vernieuwde situatie is de service danig uitgebreid. Naast Burgerzaken bieden ook de afdelingen Belastingen en Sociaal Raadslieden, het gemeentelijk informatiecentrum Open Huis, het Bedrijvenloket, het loket Bouwen en het bureau Regulering Openbare Ruimte hun diensten aan.

Voorheen werd deze dienstverlening op verschillende locaties in de stad aangeboden. Bij het opzetten van een Stadswinkel in de huidige vorm stond het gemak voor de klant dan ook voorop: zo veel mogelijk onder één dak. Bovendien wil de gemeente op deze wijze een betere herkenbaarheid als dienstverleenster bereiken.

---

<sup>1</sup> *De Stadswinkel in het centrum is gehuisvest in het Elckerlijcgebouw, op Mariënborg 75. Het steunpunt Meijhorst in het wijkcentrum Dukenburg/Meijhorst, Meijhorst 70-39.*

### *open*

De Stadswinkel draait sinds november 2003 en was tijdens de onderzoeksperiode door de week, m.u.v. donderdag, iedere dag geopend van 09:00 uur tot 16:00 uur. Op donderdag waren de balies toen open van 13:00 tot 20:00 uur.

Het Open Huis was in die periode op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag een uur langer open: tot 17:00 uur. Bovendien kunnen burgers er iedere eerste zaterdag van de maand terecht, tussen 10:00 uur tot 16:00.

### *afspraak*

Twee loketten werken niet met een "open" spreekuur: het loket Bouwen en het bureau Sociaal Raadslieden. Daar kan men alleen terecht als men daar vooraf een afspraak voor heeft gemaakt. Dat afspraak-maken geldt tevens voor de donderdagse *avond*-openstellingen van het Bedrijvenloket en van het loket Belastingen.

Normaal gesproken kan men voor alle andere Burgerzaken-diensten gewoon naar de Stadswinkel toegaan. Voor een deel daarvan is het echter ook mogelijk om vooraf een afspraak te maken, via de afsprakenlijn. Lange wachttijden in de Stadswinkel kunnen op die manier worden voorkomen.

Bij een aantal diensten, zoals bij identiteitsbewijzen, wordt de burger ruim vòòr het verstrijken van de "houdbaarheidsdatum" per brief gewezen op die mogelijkheid.

### *ontvangst*

Centraal in de hal van de Stadswinkel staat de ontvangstbalie. Daar kan de klant, al dan niet op afspraak, zijn of haar wensen kenbaar maken en krijgt hij of zij een beurt-nummer en / of een balie- c.q spreekkamerverwijzing. Deze balie of deze spreekkamer bevindt zich, afhankelijk van het doel van het bezoek, op de begane grond of op de eerste verdieping.

In plaats van bij de *centrale* balie kan de burger ook terecht bij een digitale *zuil*. Deze staat vlak bij de ingang. Ook daar krijgt hij of zij een beurtnummer plus balieverwijzing. Mensen die op afspraak komen, worden doorverwezen naar de centrale balie.

## **1.3 steunpunt stadswinkel**

### *aanbod*

Het dienstenaanbod in Meijhorst wijkt af van dat in het centrum. Geen Belastingen, geen Open Huis of Bedrijvenloket, geen loket Bouwen en geen bureau Regulering Openbare Ruimte. Nijmegenaren kunnen er wèl terecht voor de meeste <sup>2</sup> diensten van Burgerzaken en voor advies van de Sociaal Raadslieden.

---

<sup>2</sup> *Uitzonderingen vormen: eerste inschrijving, erkenning geboren kind, verklaring onder ede, huwelijk en partnerregistratie. Bovendien enkele diensten die met "nationaliteit" te maken hebben zoals hervestiging uit het buitenland, vreemdelingen-/vluchtelingenpaspoort en naturalisatie.*

### *open*

Het steunpunt draait sinds april 2004. De openingstijden zijn beperkter dan bij de stadswinkel in het centrum: alleen door de week op vijf middagen van 13:00 uur tot 16:00 uur.

### *afspraak*

Ook hier geldt in grote lijnen wat in 1.2 over het maken van afspraken is gezegd. Voor een bezoek aan de Sociaal Raadslieden is een afspraak noodzakelijk, voor een deel van Burgerzakendiensten indien de klant dat wenst.

### *ontvangst*

De inrichting is grotendeels vergelijkbaar met die van de Stadswinkel zelf. Dat geldt echter niet voor de *klantentoeleiding*. Het steunpunt kent geen centrale ontvangstbalie maar werkt enkel met een digitale zuil, die de nummers met bijbehorende balieverwijzingen verstrekt. Bovendien worden alle diensten op de begane grond aangeboden.

## **1.4 opzet onderzoek**

Voor de uitvoering van het onderzoek is gekozen voor het doen van exit-interviews: burgers is op beide locaties na gedane zaken een aantal vragen voorgelegd. Die vragen, ruim 40, hadden vooral betrekking op het bezoek van die dag.

Belangrijkste onderdelen in die lijst waren:

- het doel van het bezoek,
- het maken van afspraken,
- de be- en afhandeling, en
- de locatie.

Daarnaast zijn nog enkele vragen gesteld over het vernieuwde digitale loket van de gemeente, waar burgers voor gelijksoortige diensten terecht kunnen.

## **1.5 rapportage**

Deze rapportage gaat in het volgende hoofdstuk in op de resultaten. Waar dat mogelijk is en verantwoord, wordt teruggekeken naar het al eerder genoemde onderzoek uit 2001.

In het slothoofdstuk 3 ziet u een samenvatting van de belangrijkste resultaten.

## 2 resultaten

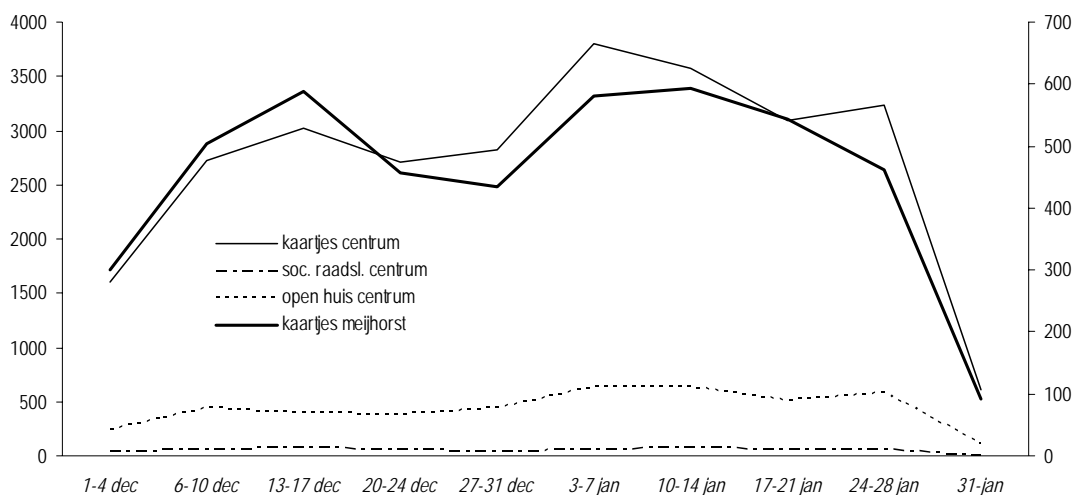
### 2.1 interviews

In de periode december 2004 en januari 2005 hebben per week gemiddeld bijna 3.000 klanten de stadswinkel in het centrum bezocht. Voor het steunpunt in Meijhorst ligt dit aantal op krap 500 <sup>3</sup>.

Onderstaande figuur laat zien de spreiding van de grootste stromen bezoekers zien voor de maanden in deze.

Langs de rechteras staan de cijfers die horen bij de uitgegeven beurt-kaartjes in Meijhorst, langs de linker as die voor Centrum, plus de cijfers voor Open Huis en Sociaal Raadslieden.

figuur 2.1 bezoekersaantallen, abs.



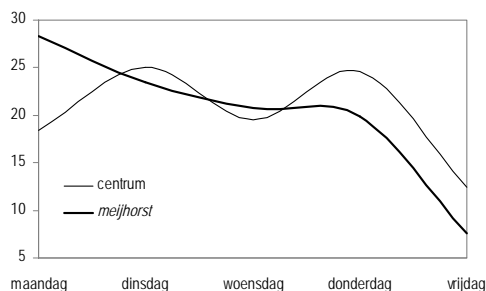
Gedurende 3 weken, verspreid over die periode, hebben enkele enquêteurs/-trices dagelijks bezoekers van de Stadswinkel Centrum en het Steunpunt Stadswinkel bij het verlaten van deze gebouwen gevraagd mee te doen aan het onderzoek.

In totaal zijn in die periode 767 personen ondervraagd; 516 in Centrum en 251 in Meijhorst. Voldoende om met een betrouwbaarheid van 95 % uitspraken te doen.

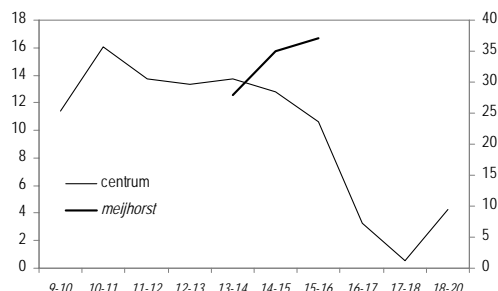
De spreiding door de week laat zien dat in Meijhorst de meeste mensen aan het begin van de week zijn benaderd. Centrum laat een wat gelijkmatigere verdeling zien. Voor beide locaties geldt dat er op vrijdagen duidelijk minder mensen zijn geënuquêteerd (zie figuur 2.2).

<sup>3</sup> In het verdere verloop van deze rapportage zullen deze twee locaties worden aangeduid als "Centrum" respectievelijk "Meijhorst".

figuur 2.2 respondenten naar dag, in %



figuur 2.3 respondenten naar tijdstip, in %



Kijken we naar het *tijdstip* waarop mensen zijn ondervraagd, dan ligt dat voor Centrum relatief vaak tussen 10.00 en 16.00 uur; in Meijhorst tegen vieren.

Figuur 2.3 laat dat zien. Langs de linkeras van die figuur staan de percentages van Centrum, langs de rechteras die van Meijhorst.

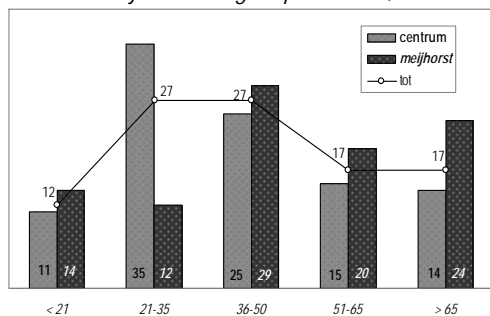
## 2.2 alle respondenten

### leeftijd en geslacht

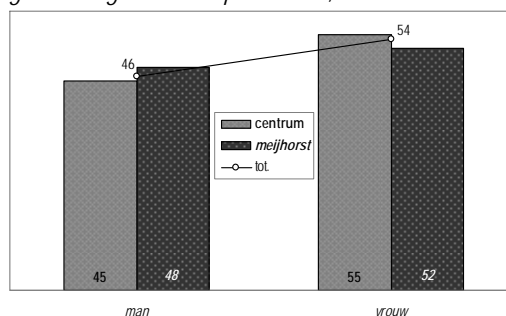
Bijna veertig procent van de ondervraagde bezoekers was jonger dan 35 jaar. Meijhorst heeft een wat ouder bezoekerspatroon: bijna driekwart is ouder dan 35, tegenover ruim de helft in Centrum. De aandelen mannen en vrouwen in de groep respondenten ontlopen elkaar niet veel: beide liggen rond 50 %, met wat meer vrouwelijke bezoekers in Centrum.

Zie daarvoor de volgende grafieken.

figuur 2.4 leeftijdsverdeling respondenten, in %



figuur 2.5 geslacht respondenten, in %



### waar?

Van de respondenten woont 94 % in Nijmegen. Vier procent woont elders in Nederland; de overige 2 % geeft geen antwoord op deze vraag.

Kijken we naar de spreiding van de “Nijmeegse” klanten over de stadsdelen, dan zien we dat Centrum haar bezoekers uit alle stadsdelen krijgt.

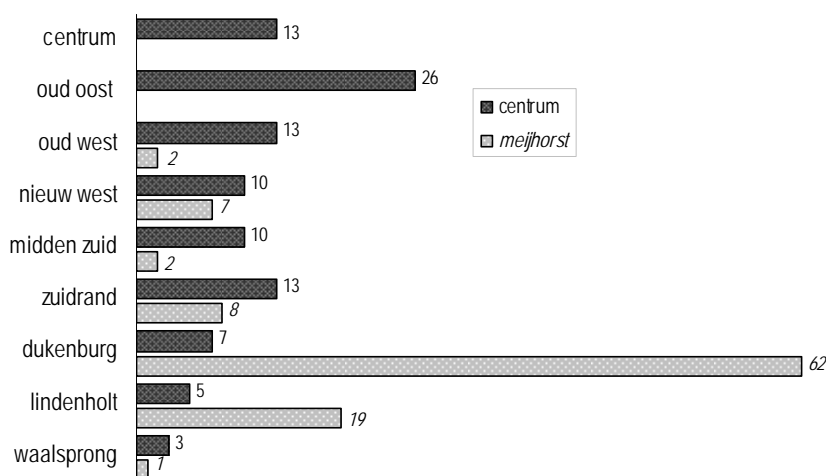
Niet zo verwonderlijk, ook al omdat het voorzieningenaanbod in de stadswinkel uitgebreider is dan dat in Meijhorst.

De bezoekers van Meijhorst komen, zoals te verwachten, vooral uit Dukenburg en Lindenholt – samen 81 %. Mensen die in het noordoosten van Nijmegen wonen, komen hier nauwelijks.

Bewoners van Zuidrand en Nieuw West zien we wèl wat meer in Meijhorst. Bereikbaarheid en het gerichte afsprakenbeleid van Burgerzaken spelen hier een rol.

De volgende grafiek laat de spreiding over de stad zien.

figuur 2.6 herkomst nijmeegse respondenten, in %



#### weten waar?

Beide kantoren zijn zoals al eerder gezegd relatief nieuw. De stadswinkel in het centrum van de stad draait sinds november 2003, in Meijhorst sinds april 2004.

Aan de bezoekers van beide kantoren is gevraagd in hoeverre men vòòr het bezoek ervan op de hoogte was dat men er voor diensten van de gemeente terecht kon.

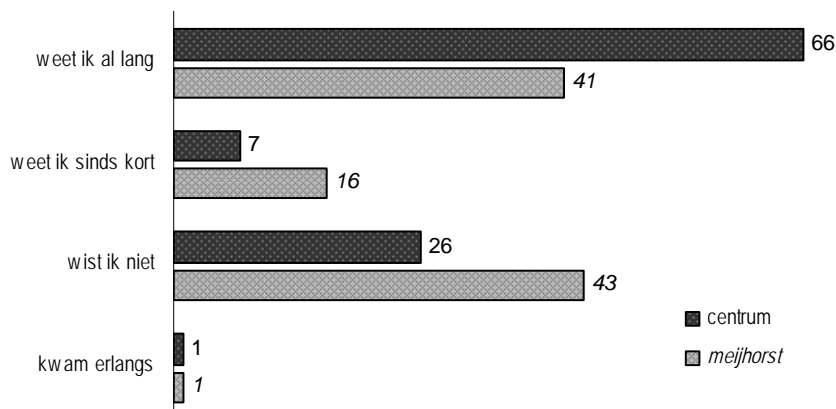
Bijna 70 % zegt dat geweten te hebben – hetzij sinds kort, hetzij al lang.

Bijna een op drie wist het *niet*.

Onderstaande figuur laat dat zien.



figuur 2.10 bestaan kennis locatie, in %



Verskil tussen Meijhorst en Centrum is dat er ten aanzien van Meijhorst minder “recente” bekendheid is dan ten aanzien van Centrum <sup>4</sup>.

#### openingstijden

De beide kantoren hanteren verschillende openingstijden. In Meijhorst kan men iedere werkdag op vaste tijden terecht. Centrum laat een grilliger patroon zien en is *niet* ieder dag op dezelfde uren geopend <sup>5</sup>.

Bijna de helft van de respondenten zegt vòòr hun komst op de hoogte te zijn geweest van die openingstijden. Meijhorst scoort hier gunstiger dan Centrum, zie de volgende tabel. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat de openingstijden van Meijhorst gemakkelijk te hanteren zijn.

tabel 2.1 bekend met openingstijden vòòr bezoek, in %

|        | centrum | meijhorst | totaal |
|--------|---------|-----------|--------|
| ja     | 43      | 51        | 46     |
| nee    | 57      | 49        | 55     |
| totaal | 100     | 100       | 101    |

Gemiddeld 19 % zegt al lang op de hoogte te zijn van de openingstijden. Centrumgangers vaker dan bezoekers van Meijhorst.

Mensen die op zoek moeten naar kennis over gemeentelijke openingstijden, doen dat via de gemeente (66 %) of gaan op zoek in hun eigen omgeving (14 %).

---

<sup>4</sup> Een jaar geleden was dat overigens ook al zo. Ook toen was de bekendheid met de toentertijd net geopende Stadswinkel ruim groter dan met die van de (in die tijd aanstaande) opening van steunpunt Meijhorst: 73 % respectievelijk 29 %.

<sup>5</sup> Zie voor de exacte openingsuren ten tijde van het onderzoek paragraaf 1.2 en 1.3.

tabel 2.2 kennis openingstijden in %

| bron ↓              |                                | centrum   | meijhorst  | totaal     |
|---------------------|--------------------------------|-----------|------------|------------|
| dat wist ik al lang |                                | 22        | 13         | 19         |
| via gemeente        | via de website                 | 18        | 11         | 16         |
|                     | via brief                      | 13        | 20         | 15         |
|                     | via borden bij gem. gebouwen   | 12        | 20         | 15         |
|                     | door te bellen                 | 9         | 9          | 9          |
|                     | ik ben doorverbonden/-verwezen | 4         | 9          | 6          |
|                     | uit de gemeentegids            | 6         | 2          | 5          |
|                     | uit folders                    | 1         | 1          | 1          |
|                     | <i>totaal</i>                  | ↪ 63      | ↪ 72       | ↪ 67       |
| eigen omgeving      | uit de krant, de brug          | 8         | 9          | 8          |
|                     | via burens, vrienden, etc.     | 6         | 7          | 6          |
|                     | <i>totaal</i>                  | ↪ 14      | ↪ 16       | ↪ 14       |
| <b>totaal</b>       |                                | <b>99</b> | <b>101</b> | <b>100</b> |

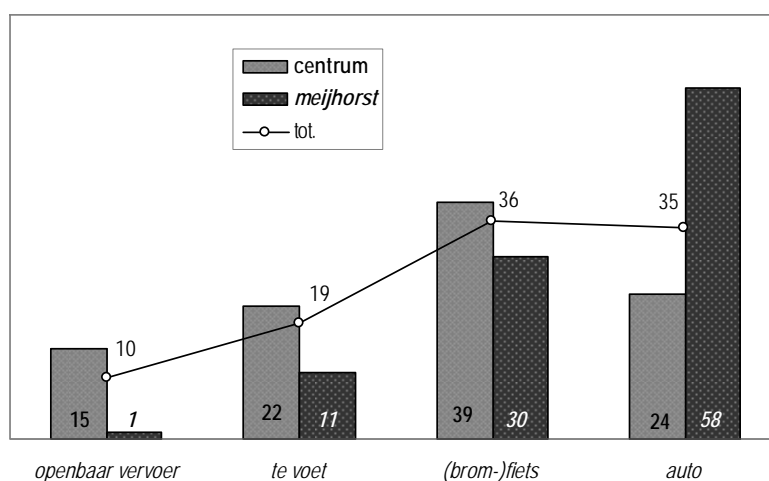
### naar de stadswinkel

Gemiddeld gezien wordt de (brom-)fiets net zo vaak als de auto gebruikt om naar de stadswinkel te gaan: 35 %.

De bezoekers van Centrum komen vaker per fiets of te voet (61 %), bezoekers van Meijhorst kiezen vaker voor de auto (58 %).

De volgende grafiek laat dat zien.

figuur 2.8 gebruikt vervoermiddel, in %



## 2.3 het doel van het bezoek

Een van de eerste vragen, die aan alle respondenten in beide locaties is gesteld, had te maken met het doel van hun bezoek.

De meeste bezoeken gelden het loket "Burgerzaken". Voor de meesten had dat doel te maken met hun identiteitsbewijs.

Bovenaan staat, in tegenstelling tot onderzoeken uit andere jaren <sup>6</sup>, de Nederlandse identiteitskaart. De verklaring daarvoor is simpel. Dit onderzoek is gehouden rond 1 januari 2005, het tijdstip waarop de identificatieplicht van kracht werd. Vóór en vlak na die datum hebben veel mensen blijkbaar een dergelijk identiteitsbewijs willen aanschaffen.

In onderstaande tabel is te zien voor welke 'boodschap' de respondenten naar de stadswinkel zijn gekomen.

tabel 2.3 doel bezoek

| loket              | doel                      | abs.  | perc.  |
|--------------------|---------------------------|-------|--------|
| burgerzaken        | identiteitskaart          | 232   | (35 %) |
|                    | paspoort                  | 176   | (26 %) |
|                    | rijbewijs                 | 85    | (13 %) |
|                    | bevolkingsgegevens        | 69    | (10 %) |
|                    | verhuizing/adreswijziging | 52    | (8 %)  |
|                    | verklaring goed gedrag    | 18    | (3 %)  |
|                    | aangifte geboorte/sterfte | 16    | (2 %)  |
|                    | overig                    | 19    | (8 %)  |
| burgerzaken totaal |                           | 667 → | (100%) |
| alleen rondgekeken |                           | 4     | 1%     |
| overig             | openbare ruimte           | 34    | (35%)  |
|                    | open huis                 | 33    | (34%)  |
|                    | bouwen en wonen           | 16    | (17%)  |
|                    | sociaal raadslieden       | 6     | (6%)   |
|                    | belasting                 | 5     | (5%)   |
|                    | bedrijvenloket            | 2     | (2%)   |
| overig totaal      |                           | 96 →  | (99%)  |
| totaal             |                           | 767 → | 100%   |

## 2.4 klanten burgerzaken

Met bijna 90 % van de respondenten vormt Burgerzaken de "grootste" balie in dit onderzoek. Kijken we naar de overige 6 balies, dan zien we dat hun klantenaantallen in dit onderzoek te gering zijn om er afzonderlijk betrouwbare uitspraken over te kunnen doen. In een groot deel van deze rapportage zullen deze gegevens buiten beschouwing worden gelaten – met name in deze paragraaf 2.4, waar het gaat om de *inhoudelijke* dienstverlening aan de balie.

### op afspraak

Steeds vaker wordt mensen de mogelijkheid geboden om een afspraak te maken voor hun aanstaande bezoek. Lange wachttijden kunnen zo worden vermeden.

---

<sup>6</sup> In 2001 stond met 29 % de paspoortaanvraag bovenaan, gevolgd door de aanvraag van een identiteitskaart (16 %) en het rijbewijs (14 %).

Op de vraag of mensen inderdaad een afspraak gemaakt hebben voor hun "boodschap" van de dag, antwoordt gemiddeld 28 % "ja"<sup>7</sup>. Het gaat om 185 personen, die op 5 na allen zeggen op tijd voor hun afspraak te zijn geweest.

De verschillen tussen de beide locaties zijn niet groot. De ondervraagde klanten in Meijhorst zeggen wat vaker (plus 7 %) een afspraak te hebben gemaakt dan de klanten in Centrum. Volgens de geregistreerde cijfers lag die verhouding in de maanden rond de jaarwisseling andersom.

Van de 482 respondenten *zonder* afspraak, zegt bijna 31 % niet van die afspraakmogelijkheid op de hoogte te zijn geweest.

Voor de anderen, die dus wèl van deze mogelijkheid afwisten, speelden andere zaken een rol, zoals het "niet nodig vinden". Omdat men toch al van plan was te gaan, omdat men alleen iets hoefde op te halen of omdat men verwachtte dat het allemaal wel snel zou gaan.

*tabel 2.4 waarom geen afspraak gemaakt?*

|  | <i>proc.</i>      |
|--|-------------------|
| ik wist niet dat dat kon                   | 29                |
| ik dacht dat het niet nodig was            | 25                |
| het was niet nodig                         | 22                |
| was toch al van plan te komen / in de stad | 8                 |
| bezoek vrij onverwacht, had haast          | 4                 |
| niet aan gedacht                           | 4                 |
| afspraak maken niet gelukt                 | 3                 |
| overig                                     | 5                 |
| <b><i>totaal</i></b>                       | <b><i>100</i></b> |

#### *bereikbaarheid bij afspraak maken*

Van de mensen, die een afspraak hadden gemaakt, waren de meesten van mening dat de gemeente goed bereikbaar was: 87 %. Een cijfer dat vergelijkbaar is met het onderzoek uit 2001.

Enkele kunnen er geen oordeel over geven, omdat ze niet *zelf* de afspraak hebben gemaakt.

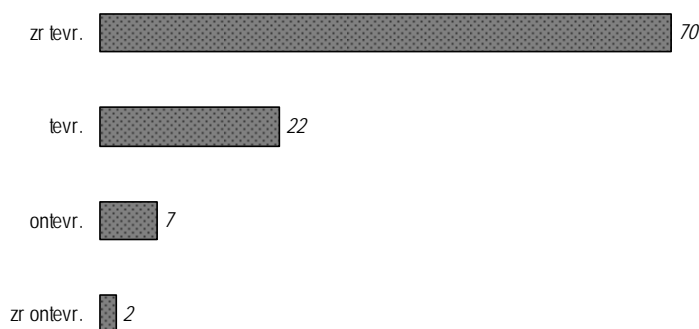
*tabel 2.5 bereikbaarheid gemeente bij telefonische afspraak*

|                      | <i>abs.</i>       | <i>proc.</i>      |
|----------------------|-------------------|-------------------|
| goed                 | 161               | 87                |
| niet goed            | 18                | 10                |
| niet van toepassing  | 6                 | 3                 |
| <b><i>totaal</i></b> | <b><i>185</i></b> | <b><i>100</i></b> |

Gemiddeld 9 % is niet tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen; zie daarvoor de volgende figuur.

<sup>7</sup> In 2001 lag dit percentage beduidend lager: op 6 %.

figuur 2.9 oordeel verloop gesprek, in %



Redenen voor de ontevredenheid waren dat:

- de gegeven informatie onjuist was of onvolledig (7 keer genoemd),
- men lang moest wachten vooraleer de telefoon werd beantwoord (5 keer),
- men onvriendelijk / onduidelijk werd behandeld (3 keer),
- de lijn steeds bezet was (2 keer).

Aan de meesten van hen, die een afspraak hebben gemaakt, is verteld wat ze voor die afspraak (al dan niet) aan spullen moesten meenemen: aan 90 %. Negen procent zegt dat het niet gebeurd is, terwijl dat achteraf wél nodig bleek te zijn. De overige 1 % zegt eveneens dat dat niet gebeurd is, maar dat zoiets ook niet hoefde.

#### *aan de beurt*

Op drie procent na was iedereen, naar eigen zeggen, op tijd voor de afspraak. Drie op de vier respondenten waren, al dan niet op tijd, meteen aan de beurt bij "hun" loket.

De overige 25 % was dat *niet*:

- omdat er iemand voor hen aan de beurt was (16 %),
- omdat de verwachte medewerker er niet was (1 %) of
- omdat ze om een andere reden even moesten wachten (9 %).

#### *zuil of balie?*<sup>8</sup>

Aan welke Burgerzaken-balie men geholpen zal worden, hangt onder andere af van het doel van het bezoek.

Om erachter te komen bij welke balie men moet zijn, in Centrum eerst te melden bij de centrale servicebalie. Daar vertelt men wat het doel van hun bezoek is; vervolgens krijgt men een ticket met daarop het balienummer en het bijbehorende wachtnummer.

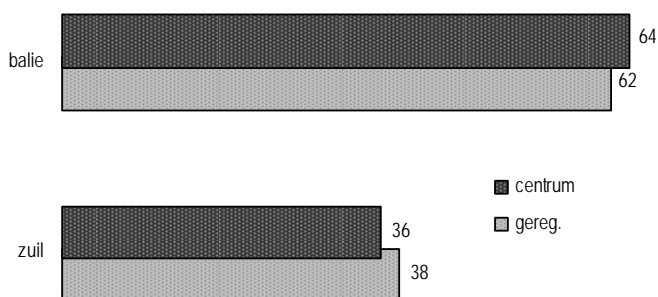
---

<sup>8</sup> Deze keuzemogelijkheid is er alleen in Centrum. Meijhorst heeft wel een servicebalie maar geen (digitale) zuil. De cijfers in deze paragraaf 2.5 hebben dan ook enkel betrekking op Centrum.

Voor datzelfde doel kan men ook gebruik maken van een digitale zuil, die vlak bij de ingang is opgesteld.

In de volgende figuur is te zien dat ongeveer een op drie voor de zuil blijkt te kiezen. Dit cijfer komt redelijk overeen met wat door het eigen bezoekersregistratiesysteem is vastgesteld in de periode december 2004 – januari 2005. Ook die cijfers zijn in de grafiek weergegeven, onder de noemer: "gereg."

figuur 2.10 zuil of balie, in %



Ruim 250 klanten van Burgerzaken-Centrum hebben dus *geen* kaartje uit de zuil genomen.

De voornaamste redenen om dat niet te doen, waren dat:

- men een afspraak had en daarom rechtstreeks naar de servicebalie doorgelopen is (33 %),
- men niet wist dat zoiets ook via de zuil mogelijk was (30 %),
- de zuil buiten werking was (16 %),
- men in het algemeen liever naar een balie gaat dan naar een scherm gaat (6 %),
- men een concrete vraag had waarvan men het antwoord erop niet via een beeldscherm dacht te kunnen krijgen (4 %), en
- men via de zuil werd doorverwezen naar de servicebalie (6 %).

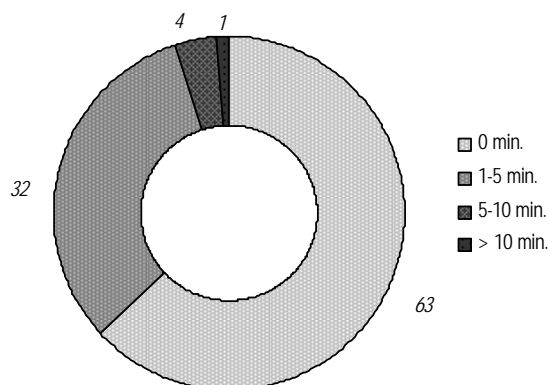
De overige 6 % dachten vlotter bij de balie terecht te kunnen of ondervonden fysieke problemen met de bediening van de zuil.

#### *aan de beurt bij de servicebalie*

Zevenendertig procent van degenen die naar de servicebalie in Centrum zijn gegaan, heeft bij die balie korter of langer moeten wachten; gemiddeld ligt die tijd op 3,4 minuten.

De volgende figuur laat zien hoeveel korte en lange wachttijden er waren.

figuur 2.11 wachtduur servicebalie, in %



#### tevreden over de servicebalie

Slechts weinig mensen zijn *niet* tevreden over de behandeling aan de servicebalie: 2 %. Tweëntachtig procent is *zeer* tevreden, 16 % tevreden.

De *ontevredenheid* heeft vooral te maken met het gedrag van de medewerker of met een onterechte of onjuiste doorverwijzing (totaal 5 personen).

#### voor de beurt

Via een display in de in beide locaties aanwezige wachtruimte kan de klant volgen wanneer hij of zij aan de beurt is. Op dat display is op een zwarte achtergrond met rode tekens te zien welk wachtnummer aan de beurt is. Op datzelfde display is tevens het nummer van de Burgerzaken-balie te zien waar de klant met zijn of haar vraag naartoe kan gaan: op de begane grond of op de eerste verdieping.

Voor de meesten was meteen duidelijk dat ze dat display in de gaten moesten houden: voor 91 %; meer dan in 2001 (80%). Anderen (7 %) werd het na verloop van tijd duidelijk – al dan niet na het aan iemand gevraagd te hebben. Voor de overigen was het display niet van toepassing. Verschillen tussen beide locaties zijn er nauwelijks.

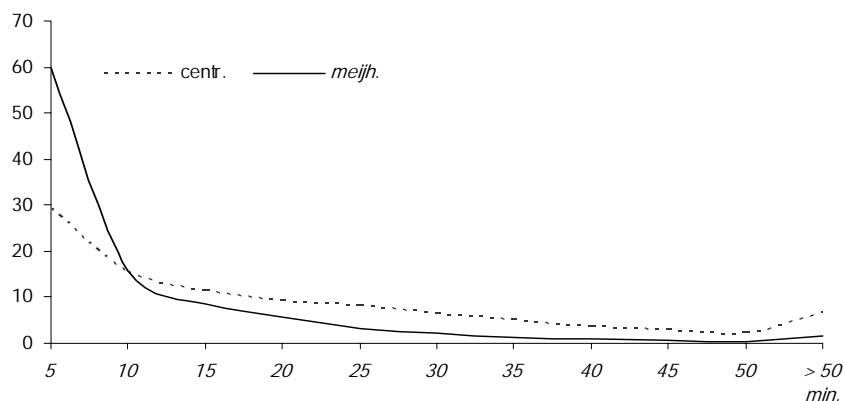
Ruim negen op tien – meer dan in 2001 – hebben goed kunnen zien wanneer men aan de beurt was. Voor de overige 7 % is dat niet het geval: vooral vanwege een verkeerd gekozen zitplaats.

#### wachten

Hoe lang mensen op hun beurt hebben moeten wachten, is niet gevraagd. Bij de balie *Burgerzaken* worden de wachttijden automatisch gerigistreerd. Daaruit blijkt dat in 2004 deze wachttijd voor de balie Burgerzaken in Centrum gemiddeld ruwweg 17,7 minuten heeft bedragen; ruim tweemaal zo veel als in Meijhorst (8,1 minuut).

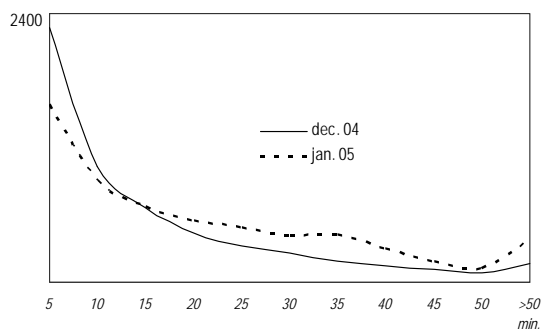
De volgende grafiek ondersteunt dit. In Meijhorst worden dubbel zoveel mensen in *kor-*  
*te* tijd geholpen als in Centrum. En in Centrum komen lange wachttijden vaker voor.

figuur 2.12 wachtduur 2004 balie Burgerzaken, in %

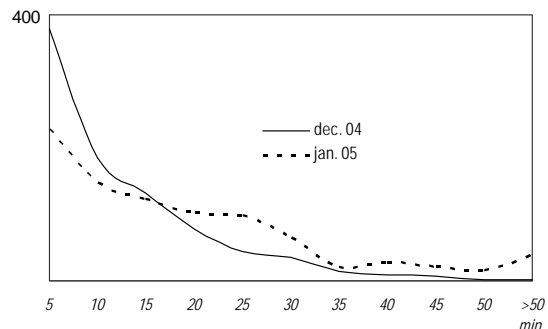


Het onderzoek is gehouden in de maanden december 2004 en januari 2005. Ook in de bezoekcijfers voor *die* maanden zien we dat de wachttijden in Meijhorst korter zijn dan die in Centrum. Die cijfers maken ook duidelijk, dat mensen in januari langer hebben moeten wachten dan in december. In Centrum lag de gemiddelde wachttijd in december op 13 minuten; in januari van dit jaar op 19 minuten. Voor Burgerzaken Meijhorst zijn deze beide gemiddelden 9 resp. 16 minuten.

figuur 2.13, wachttijd Burgerzaken Centrum, abs.



figuur 2.14, wachttijd Burgerzaken Meijhorst, abs.



### acceptabel?

Voor de meerderheid van *alle* bezoekers<sup>9</sup> was de wachttijd acceptabel of zeer acceptabel: gemiddeld voor 84%. De volgende tabel laat zien dat de tevredenheid in Centrum wat groter is dan die in Meijhorst. Gezien de net beschreven verschillen in duur is dat een weinig verwonderlijk.

<sup>9</sup> De cijfers in tabel 2.5 gelden alle bezoekers – dus ook de niet-Burgerzakenklanten in Centrum. Nadere analyse laat zien dat deze laatstgenoemden in hun beoordeling van de wachttijd nauwelijks van de rest afwijken.



tabel 2.6 oordeel wachttijd voor functionele balie, in %

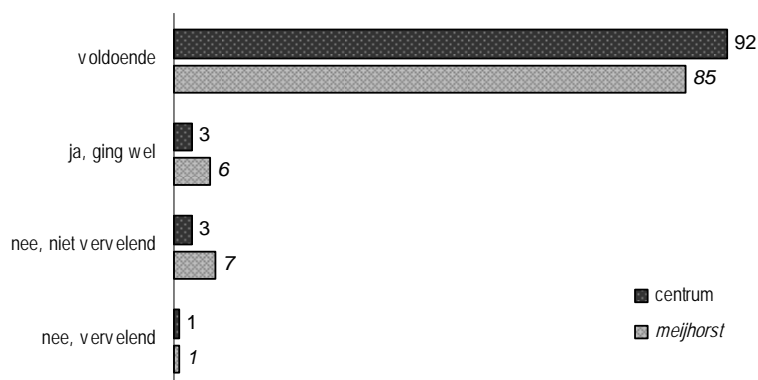
|                   | centrum    | meijhorst  | tot.       |
|-------------------|------------|------------|------------|
| zeer acceptabel   | 57         | 51         | 55         |
| acceptabel        | 31         | 26         | 29         |
| neutraal          | 4          | 5          | 4          |
| onacceptabel      | 7          | 13         | 9          |
| zeer onacceptabel | 2          | 5          | 3          |
| <b>totaal</b>     | <b>101</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

## aan de beurt

### de privacy

Gemiddeld 90 % (in 2001 89 %) is tevreden over de privacy aan het loket en vindt ze voldoende. Slechts één procent vond ze niet voldoende en heeft zich eraan gestoord. De scores voor de beide locaties ontlopen elkaar niet veel, ook al is er licht minder tevredenheid in Meijhorst.

figuur 2.15 oordeel privacy bij balie, in %



### de behandeling

Over hoe de medewerk(st)er met hen bij de Burgerzaken-balie is omgegaan, zijn de respondenten doorgaans tevreden. Het meest over de correctheid (98 %) en vriendelijkheid (97 %), het minst over de deskundigheid (90 %) <sup>10</sup>.

“Meedenken” en “begripvolheid” scoren met twee maal 68 % - tevredenheid relatief laag, maar hier is de groep die zegt zich daarover geen oordeel te kunnen vormen, groot <sup>11</sup>. Bij alle facetten is er weinig uitgesproken ontevredenheid: hooguit 3 %.

---

<sup>10</sup> In 2001 waren deze scores gelijk of iets hoger. Correctheid scoorde toen 100 % tevredenheid, vriendelijkheid 98 % en deskundigheid 94 %.

<sup>11</sup> Een groot deel van de gevraagde diensten had in dit onderzoek te maken met reisdocumenten en rijbewijzen. Bij deze relatief “gemakkelijke” diensten spelen meedenkendheid en begripvolheid een rol in de achterhoede.

In de volgende tabel is dat te zien. Wat we daarin ook kunnen zien, is dat in de twee locaties de opgetelde scores van "tevreden" en "ontevreden" elkaar nauwelijks ontlopen.

Wat opvalt, is dat de groep mensen die zegt "zeer tevreden" (zie de kolommen met als kop: "++") te zijn, in Centrum duidelijk steeds ruim groter is dan in Meijhorst.

tabel 2.7 tevredenheid behandeling aan balie, in %

|                       | centrum |    |   |   |    |    | meijhorst |    |   |   |    |    | totaal |    |   |   |    |    |
|-----------------------|---------|----|---|---|----|----|-----------|----|---|---|----|----|--------|----|---|---|----|----|
|                       | ++      | +  | ~ | - | -- | ?  | ++        | +  | ~ | - | -- | ?  | ++     | +  | ~ | - | -- | ?  |
| correctheid           | 66      | 33 | 1 | 1 | 0  | 0  | 47        | 51 | 1 | 0 | 0  | 2  | 59     | 39 | 1 | 0 | 0  | 1  |
| vriendelijkheid       | 64      | 32 | 2 | 1 | 0  | 0  | 52        | 45 | 1 | 2 | 0  | 1  | 59     | 38 | 2 | 1 | 0  | 0  |
| uiterlijke verzorging | 63      | 30 | 1 | 0 | 0  | 5  | 44        | 52 | 2 | 0 | 0  | 2  | 56     | 38 | 1 | 0 | 0  | 4  |
| snelheid, efficiëntie | 66      | 31 | 2 | 0 | 0  | 0  | 44        | 49 | 4 | 1 | 0  | 2  | 58     | 38 | 3 | 1 | 0  | 1  |
| deskundigheid         | 56      | 32 | 3 | 1 | 0  | 8  | 41        | 49 | 1 | 2 | 0  | 7  | 51     | 39 | 2 | 1 | 0  | 7  |
| het meedenken         | 47      | 22 | 2 | 1 | 1  | 27 | 34        | 32 | 2 | 0 | 0  | 32 | 42     | 26 | 2 | 1 | 1  | 29 |
| begripvolheid         | 47      | 22 | 2 | 1 | 0  | 27 | 34        | 30 | 2 | 0 | 0  | 34 | 43     | 25 | 2 | 1 | 0  | 30 |

Hetzelfde beeld zien we terug bij de beoordeling van facetten, die meer te maken hebben met *procedures*. Ook daar scoort Burgerzaken-Meijhorst wat minder gunstig dan Centrum, ook al blijft het aandeel *ontevredenen* beperkt tot hooguit 5 %.

Over het nakomen van afspraken spreekt ongeveer een kwart zich niet uit, naar men mag aannemen uit een gebrek aan ervaring.

tabel 2.8 tevredenheid procedure, in %

|                        | centrum |    |   |   |    |    | meijhorst |    |   |   |    |    | totaal |    |   |   |    |    |
|------------------------|---------|----|---|---|----|----|-----------|----|---|---|----|----|--------|----|---|---|----|----|
|                        | ++      | +  | ~ | - | -- | ?  | ++        | +  | ~ | - | -- | ?  | ++     | +  | ~ | - | -- | ?  |
| duidelijkheid info     | 60      | 30 | 2 | 1 | 0  | 7  | 41        | 42 | 1 | 0 | 0  | 15 | 53     | 34 | 2 | 1 | 0  | 10 |
| de totale doorlooptijd | 65      | 29 | 4 | 1 | 1  | 1  | 47        | 46 | 2 | 5 | 0  | 1  | 58     | 35 | 3 | 2 | 1  | 1  |
| afspraken nakomen      | 19      | 8  | 1 | 1 | 0  | 73 | 12        | 11 | 0 | 3 | 2  | 73 | 16     | 9  | 1 | 1 | 1  | 73 |

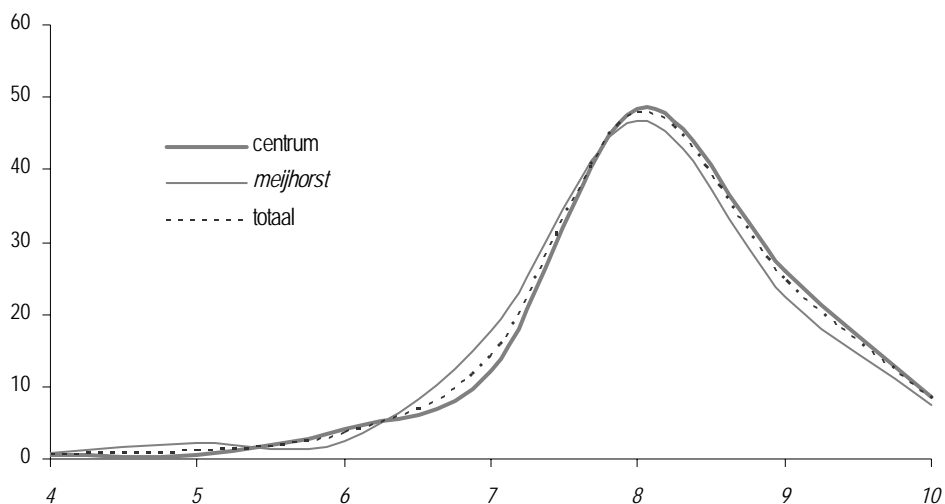
#### de waardering

Deze verschillen in waarderingspatronen voor de beide locaties zien we nauwelijks terug in het rapportcijfer dat men geeft voor de kwaliteit van de ervaren dienstverlening bij de balie Burgerzaken.

Lager dan "4" wordt niet gegeven. Gemiddeld ligt het cijfer op 8,08. Centrum scoort met 8,14 daar een beetje boven, Meijhorst met 7,99 daar een beetje onder.

Onderstaande grafiek laat zien dat ook de spreiding voor de verschillende locaties nauwelijks verschilt van het gemiddelde.

figuur 2.15 waardering dienstverlening, in %



Op de vraag of men nog iets op te merken had over het bezoek en de afhandeling van de vraag, gaf 73 % een ontkennend antwoord – in Meijhorst wat meer (77 %) dan in Centrum (71 %).

De overigen maken samen 176 opmerkingen.

Gerubriceerd naar 7 thema's gaat het om de volgende opmerkingen c.q. verbeterpunten:

tabel 2.9 tevredenheid procedure, in %

| thema         | <i>o.a. genoemd</i>  | %          |
|---------------|--|------------|
| wachten       | <i>lange wachttijden, wachttijden onbekend, ondanks afspraak toch lang moeten wachten</i>  | 28         |
| positief      | <i>goede dienstverlening, nu beter geholpen dan vorige keer</i>  | 16         |
| behandeling   | <i>doorverwijzing kan beter, vriendelijkheid en deskundigheid medewerk(st)er kunnen beter, meer loketten open, 3 keer terug moeten komen</i> | 16         |
| procedure     | <i>onduidelijke eisen aan pasfoto's, apart afspraakloket, procedure niet goed uitgelegd, mag allemaal duidelijker</i>                        | 13         |
| ruimte        | <i>werking zuil onduidelijk, bewegwijzering in gebouw kan duidelijker, nummers op balie zijn onduidelijk</i>                                 | 12         |
| afspraak      | <i>mogelijk afspraak maken onbekend, afspraak onjuist / onvolledig</i>   | 6          |
| info vooraf   | <i>gemeentelijke informatie over stadswinkel onjuist</i>   | 3          |
| overig        | <i>hoge kosten, kan niet voor anderen ophalen</i>  | 6          |
| <b>totaal</b> |  | <b>100</b> |

### *klar?*

Een deel van de verlangde diensten kan niet op het moment van aanvraag geleverd worden. Identiteitsbewijzen zijn daar een voorbeeld van; de klant moet daarvoor twee keer naar de gemeente toe.

Op de vraag of het verzoek, waarmee ze die dag naar de Burgerzaken zijn gekomen, was afgehandeld, antwoorden gemiddeld twee op drie dan ook ontkennend. In Meijhorst ligt het percentage afgehandelden lager dan in Centrum: 58 vs 72 procent; het eenzijdigere aanbod – met de nadruk op burger-zaken – speelt hier een rol.

In beide locaties is de voornaamste reden voor het niet klaar-zijn dat de vraag niet op dezelfde dag kon worden afgehandeld: bij 89 %.

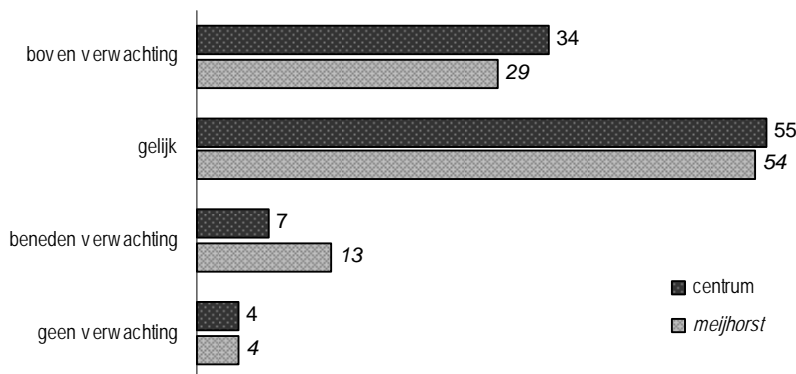
Daarnaast blijken mensen niet altijd de benodigde spullen bij zich te hebben gehad (9 %) of de juiste spullen niet bij het loket aanwezig te zijn geweest (2 %).

### *verwachting*

Als slotvraag naar de dienstverlening van die dag is gevraagd of men vond dat de dienstverlening van de dag overeen kwam met wat men vooraf had verwacht. Vier procent had vooraf geen verwachting. “Beneden verwachting” zegt 9 %. Voor de overigen was de dienstverlening conform verwachting (gemiddeld 55 %) òf beter (33 %).

Uit de volgende figuur blijkt dat de scores van de twee locaties een vergelijkbaar patroon volgen, zij het dat Meijhorst wat minder gunstig lijkt te scoren.

*figuur 2.17 verwachte vs ervaren dienstverlening, in %*



### *locaties*

Zoals gezegd, heeft dit onderzoek betrekking op twee locaties waar Burgerzaken de dienstverlening aanbiedt. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op deze locaties.

*het gebouw, buiten*

Bij de beoordeling van het gebouw zien we dat veel klanten van Burgerzaken zich over de meeste aspecten niet echt een oordeel kunnen vormen. Gemiddeld ligt de categorie met "geen mening" op 40 % of meer.

De meeste *ontevredenheid* in Centrum zien we als het gaat om de mogelijkheden om de auto te parkeren; in Meijhorst bij de beoordeling van de rolstoeltoegankelijkheid. De meeste *tevredenheid* geldt in Centrum de stalmogelijkheden van de fiets, in Meijhorst de parkeermogelijkheden voor de auto.

*tabel 2.10 beoordeling huisvesting: buiten, in %*

|                          | <i>centrum</i> |    |   |    |    |    | <i>meijhorst</i> |    |   |    |    |    | <i>totaal</i> |    |   |   |    |    |
|--------------------------|----------------|----|---|----|----|----|------------------|----|---|----|----|----|---------------|----|---|---|----|----|
|                          | ++             | +  | ~ | -  | -- | ?  | ++               | +  | ~ | -  | -- | ?  | ++            | +  | ~ | - | -- | ?  |
| parkeren fiets           | 26             | 29 | 4 | 8  | 1  | 32 | 24               | 22 | 2 | 2  | 0  | 50 | 25            | 26 | 3 | 6 | 1  | 38 |
| slecht-ter-been toeg.    | 14             | 36 | 2 | 2  | 0  | 46 | 21               | 35 | 2 | 7  | 1  | 34 | 16            | 36 | 2 | 4 | 0  | 42 |
| rolstoeltoegankelijkheid | 14             | 35 | 1 | 1  | 0  | 48 | 21               | 32 | 3 | 10 | 1  | 34 | 16            | 34 | 2 | 5 | 0  | 43 |
| parkeren auto            | 7              | 13 | 3 | 11 | 9  | 57 | 48               | 25 | 2 | 2  | 0  | 22 | 22            | 18 | 3 | 7 | 6  | 44 |

In tabel 2.10 zien we het oordeel van alle bezoekers over hoe zij deze aspecten zien. Maar het kan zijn dat de manier waarop men naar het stadhuis toe is gegaan, een rol speelt. M.a.w.: hoe kijken fietsers aan tegen de stalmogelijkheden voor hun fietsen? En hoe is m.m. het oordeel van de automobilisten?

Uit tabel 2.11 blijkt dat deze tevredenheid in Meijhorst voor beide vervoersmiddelen duidelijk hoger ligt. Vooral automobilisten zijn hier dubbel zo tevreden over hun parkeermogelijkheden.

*tabel 2.11 beoordeling parkeermogelijkheden fiets resp. auto, in %*

|                                      | <i>centrum</i> |        |         |        | <i>meijhorst</i> |        |         |        |
|--------------------------------------|----------------|--------|---------|--------|------------------|--------|---------|--------|
|                                      | tevr.          | neutr. | ontevr. | gn mn. | tevr.            | neutr. | ontevr. | gn mn. |
| oordeel fietsers over parkeren fiets | 74             | 7      | 17      | 2      | 93               | 0      | 5       | 1      |
| oordeel autom. over parkeren auto    | 47             | 11     | 38      | 4      | 93               | 3      | 3       | 1      |

*het gebouw, binnen*

De overzichtelijkheid bij het binnenkomen van het gebouw en de bijbehorende bewegwijzering worden in Meijhorst gunstiger beoordeeld dan die in Centrum. Over wachtruimte en openingstijden is men in Meijhorst minder te spreken. Ongeveer een kwart zegt zich overigens over die openingstijden geen oordeel te kunnen vormen.

tabel 2.12 beoordeling huisvesting: binnen, in %

|                       | centrum |    |    |    |    |    | meijhorst |    |    |    |    |    | totaal |    |    |    |    |    |
|-----------------------|---------|----|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|
|                       | ++      | +  | ~  | -  | -- | ?  | ++        | +  | ~  | -  | -- | ?  | ++     | +  | ~  | -  | -- | ?  |
| overzicht binnenkomen | 46      | 39 | 7  | 6  | 1  | 0  | 58        | 33 | 3  | 5  | 0  | 1  | 50     | 37 | 6  | 6  | 1  | 1  |
| bewegwijzering        | 41      | 38 | 9  | 8  | 1  | 3  | 57        | 33 | 2  | 6  | 0  | 2  | 47     | 37 | 6  | 7  | 1  | 3  |
| wachtruimte           | 35      | 40 | 10 | 13 | 1  | 1  | 35        | 31 | 11 | 20 | 0  | 3  | 35     | 37 | 10 | 16 | 1  | 2  |
| openingstijden        | 21      | 39 | 3  | 9  | 3  | 26 | 21        | 26 | 6  | 17 | 2  | 28 | 21     | 34 | 4  | 12 | 2  | 27 |

Op de vraag of men nog iets op te merken had over het gebouw en / of de inrichting ervan, gaf 49 een ontkennend antwoord – in Centrum vaker (54 %) dan in Meijhorst (40 %).

De overigen maken samen 456 opmerkingen. Op 3 % na hebben ze alle het karakter van *aanmerkingen*, op zaken die beter kunnen.

In de opmerkingen zijn 6 thema's te onderscheiden.

In Centrum vormt met 40 % de gebrekkige *zitgelegenheid* in de wachtruimte de grootste categorie.

In Meijhorst gaan de meeste opmerkingen vooral over de te kleine *wachtruimte*.

tabel 2.13 opmerkingen locatie

| tot.       |            | centrum   | thema          | meijhorst  | tot.       |            |
|------------|------------|---|----------------|--|------------|------------|
| abs.       | %          | 3 keer of vaker genoemd   |                | 3 keer of vaker genoemd  | abs.       | %          |
| 58         | 22         | wachtruimte te klein (16), kaal / sober / saai (10), niets te lezen in wachtruimte (9), te weinig privacy (5), te weinig planten (5), lelijk gebouw (3)   | inrichting     | wachtruimte te klein (82)  | 95         | 51         |
| 108        | 40         | oncomfortabele zit (78), geen rugleuningen (16), te weinig zitgelegenheid (14)  | zitgelegenheid | te weinig zitgelegenheid (25)  | 25         | 13         |
| 70         | 26         | loketnummer onzichtbaar (16) oproepsysteem onduidelijk (14), onoverzichtelijke wachtruimte (8), zuil niet goed aangeven (10), menu zuil onduidelijk (4), functie zuil onduidelijk (4), display onhandig geplaatst (6), slechte bewegwijzering (4) | overzicht      | oproepsysteem onduidelijk (6), menu zuil onvolledig (3)                    | 16         | 9          |
| 12         | 5          | te weinig open / vooral 's middags (5), te weinig open buiten werktijd (4)  | openingstijden | te weinig open / vooral 's middags (5), te weinig open buiten werktijd (4) | 29         | 16         |
| 15         | 6          | geen (gratis) koffie (8), geen fris of water (2), er is geen muziek (3)   | voorzieningen  | geen (gratis) koffie (10)  | 10         | 5          |
| 3          | 1          |   | toegang        | route in stadsdeel en wijk niet goed aangegeven (4)                        | 6          | 3          |
| 3          | 1          |   | overig         |  | 6          | 3          |
| <b>269</b> | <b>101</b> |   | <b>totaal</b>  |  | <b>187</b> | <b>100</b> |

### wat weegt het zwaarst?

Dienstverlening bestaat uit diverse onderdelen: een vriendelijke behandeling, een snelle behandeling, meedenken, luisteren, enz.

Om te weten wat men nu het belangrijkste vindt, is aan aan deze Burgerzakenklanten een zestal onderdelen van dienstverlening voorgelegd, met daarbij de vraag om ze te rangordenen: wat vindt u het belangrijkste, wat het op een na belangrijkste, enz..

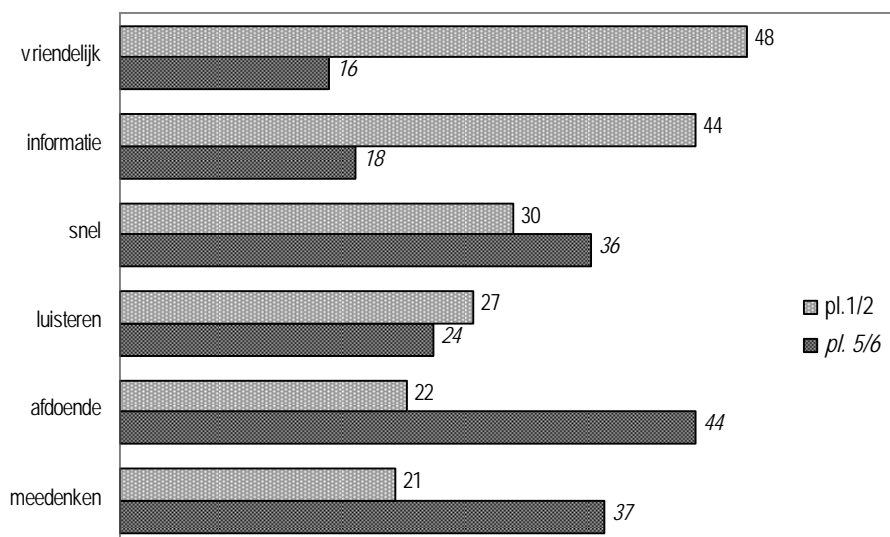
In de tabel op de volgende bladzijde is te zien welke volgorde aan deze zes wordt gegeven. De scores zijn uitgedrukt in gemiddelden. Uit deze scores blijkt dat "vriendelijke behandeling" en "goed informeren" samen duidelijk op de eerste plaats staan. "Mee-denken" en "afdoende behandeling" sluiten de rij, maar de onderlinge verschillen bij de laatste vier zijn niet groot.

tabel 2.16 wat vindt u het belangrijkste in de dienstverlening?

|                     | <i>element van dienstverlening</i> | <i>gemiddelde score</i> |
|---------------------|------------------------------------|-------------------------|
| op de eerste plaats | <i>vriendelijk behandelen</i>      | 2,7                     |
| op de tweede plaats | <i>goed informeren</i>             | 2,9                     |
| op de derde plaats  | <i>luisteren</i>                   | 3,4                     |
| op de vierde plaats | <i>snel afhandelen</i>             | 3,7                     |
| op de zesde plaats  | <i>meedenken</i>                   | 4,0                     |
| op de vijfde plaats | <i>afdoende behandelen</i>         | 4,0                     |

In figuur 2.18 is te zien hoe de hoogste en de laagste scores per element zijn. "Vriendelijke behandeling" en "goed informeren" worden door bijna de helft van de respondenten op plaats een en twee gezet en door bijna een op zes op een van de laatste twee plaatsen.

figuur 2.18 verdeling keuzes per facet van dienstverlening, in %



Wat opvalt, is dat "meedenken" en "afdoende" door relatief veel mensen op de laatste plaatsen wordt gezet: door zo'n 40 %. In andere onderzoeken scoren deze facetten meestal hoger.

Vergelijken we deze mensen die deze twee aspecten op plaats 1 zetten, dan zien we geen verschil in locatie of in waar ze wonen.

Wel is het zo dat het bij deze respondenten relatief vaak om jonge (tot 35 jaar) vrouwen gaat, met een minder uitbundig oordeel over het doen en laten van de medewerk(st)er tijdens de behandeling – merkwaardig genoeg als het gaat om inhoudelijke kanten daarvan. Hun plaats 1 is vaker voor “vriendelijkheid”, “informatie” en “snelheid”.

Wellicht speelt hier de identificatieplicht, die per 1 januari 2005 is ingevoerd, een rol. Het gaat bij degenen die deze facetten op lagere plaatsen zetten om mensen wier bezoekdoel vaker een legitimatiebewijs is. Een relatief eenvoudige dienst, waarbij het ontbreken van bijvoorbeeld “vriendelijkheid” en “afdoendheid” zwaarder doorweegt dan andere, meer inhoudelijke elementen.

## 2.5 digitaal loket

Sinds enige tijd is het digitale loket van de gemeente Nijmegen vernieuwd. Burgers kunnen daar terecht voor informatie, om formulieren van het net te halen of – in een aantal gevallen – zaken digitaal te regelen.

Aan *alle* respondenten – dus met inbegrip van de kleinere balies – is gevraagd of men dat loket wel eens heeft bezocht. Bijna 30 % heeft dat loket wel eens bezocht. De meerderheid (ruim 80 %) heeft, zij het soms na wat zoekwerk, kunnen vinden waarnaar men op zoek was.

*tabel 2.14 gezochte bij digitale loket kunnen vinden, in %*

|                          |          |
|--------------------------|----------|
| ja, meteen               | 60       |
| ja, na even zoeken       | 18       |
| ja, na lang zoeken       | 5        |
| nee                      | 11       |
| ik zocht niets speciaals | 5        |
| dat weet ik niet meer    | 2        |
| <b>totaal</b>            | <b>7</b> |

Aan de bezoekers van het digitale loket is gevraagd of ze zich achteraf de opgezochte pagina's voor de geest kunnen halen en zich een oordeel kunnen vormen van enkele aspecten ervan, zoals de helderheid van de betreffende pagina, de manier waarop men is doorverwezen, de volledigheid van de informatie, enzovoort.

De totaalscores op deze items ontlopen elkaar niet veel. Gemiddeld 18 % van hen zegt zich er geen oordeel over te kunnen vormen. “Neutraal” kiest ruim acht procent en de verhouding “tevreden” – “ontevreden” ligt op ongeveer 5 : 1.

De volgende tabel laat dat zien.



tabel 2.15 beoordeling aspecten digitaal loket, in %

|                               | tevr. | ~ | ontevr. | ?  |
|-------------------------------|-------|---|---------|----|
| helderheid informatie         | 68    | 7 | 11      | 14 |
| overzichtelijkheid pagina's   | 61    | 8 | 11      | 20 |
| volledigheid informatie       | 61    | 9 | 14      | 16 |
| wijze van doorverwezen worden | 58    | 9 | 13      | 20 |

## 2.6 locatiekeuze

Voor deze gemeentelijke dienstverlening hebben mensen in principe de vrijheid om te kiezen voor Centrum of Meijhorst. Soms is die vrijheid er niet, omdat de gewenste dienst niet leverbaar is of omdat bij het maken van de afspraak er een de locatie wordt toegewezen, zoals bij mensen die, vanuit Centrum gezien, aan de rand van het Maas-Waalkanaal wonen.

Aan alle respondenten is gevraagd in welke deel van de stad men woont. Al naar gelang van het gegeven antwoord, is vervolgens een vraag gesteld over de keuze van de locatie van vandaag: een vraag over de reden om niet voor de meest "logische" locatie te hebben gekozen.

Dat betekent dat aan degenen, die aan de *westkant* van Nijmegen zeiden te wonen, is gevraagd of men op de hoogte was van de mogelijkheid om voor een aantal zaken naar Meijhorst te gaan en waarom men dan toch voor Centrum heeft gekozen.

Aan de respondenten die aan de *noordoostkant* van de stad zeiden te wonen en die niet naar hun "eigen" stadswinkel in Centrum waren gekomen, is gevraagd waarom ze voor hun "boodschap" naar Meijhorst zijn gegaan.

Onderstaande tabel laat zien welk deel van de klanten *wel* of *niet* in hun "eigen" stadswinkel zijn ondervraagd.

tabel 2.17 wel of niet in "eigen" stadswinkel?\*

|                   |                             | abs.       | %          |
|-------------------|-----------------------------|------------|------------|
| locatie centrum   | wel in "eigen" stadswinkel  | 438        | 85         |
|                   | niet in "eigen" stadswinkel | 78         | 15         |
|                   | <b>totaal</b>               | <b>516</b> | <b>100</b> |
| locatie meijhorst | wel in "eigen" stadswinkel  | 229        | 91         |
|                   | niet in "eigen" stadswinkel | 22         | 9          |
|                   | <b>totaal</b>               | <b>251</b> | <b>100</b> |

\*) Met "eigen" wordt de meest voor de hand liggende locatie aangeduid: voor Nijmegenaren rond het kanaal is dat de locatie Meijhorst; voor de overigen, die meer aan de noordoostkant van de stad wonen is dat de locatie Centrum.

In Centrum is het deel mensen dat niet in de "eigen" stadswinkel komt, relatief groter dan in Meijhorst: 15 vs 9 %.

Voor een deel is dat zo, omdat het dienstverleningsaanbod in Meijhorst nou eenmaal van kleinere omvang is dan in Centrum.

Maar dat is niet de belangrijkste reden. De openingstijden en de betere bereikbaarheid plus de toch al geplande gang naar het stadcentrum spelen bij anderen een rol; zie de volgende tabel.

*tabel 2.18 redenen voor niet bezoeken "eigen" stadswinkel*

*a: redenen voor toch bezoek centrum*

|                                       | <i>abs.</i> | <i>tot.</i> |
|---------------------------------------|-------------|-------------|
| beter bereikbaar, betere openingstijd | 26          | 33          |
| ik moest al toch naar centrum         | 23          | 30          |
| dat vind ik prettiger, gewoonte       | 13          | 17          |
| wat ik wil kan niet in meijhorst      | 9           | 12          |
| daar heb ik niet aan gedacht          | 5           | 6           |
| overig                                | 2           | 2           |
| <b>totaal</b>                         | <b>78</b>   | <b>100</b>  |

*b: redenen voor toch bezoek meijhorst*

|                                 | <i>abs.</i> | <i>tot.</i> |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| parkeren                        | 13          | 59          |
| beter bereikbaar                | 4           | 18          |
| ik moest al toch naar dukenburg | 3           | 14          |
| ik verwachtte rust in meijhorst | 2           | 9           |
| <b>totaal</b>                   | <b>22</b>   | <b>100</b>  |

### 3 samenvatting, conclusie

Rond de jaarwisseling is door Onderzoek en Statistiek in opdracht van de Directie Inwoners een onderzoek gedaan naar de dienstverlening in de Nijmeegse Stadswinkel en in het Steunpunt Dukenburg.

In die Stadswinkel, nu anderhalf jaar in gebruik, kunnen burgers voor burgerzaken terecht, maar ook voor gemeentelijke belastingen, gemeentelijke informatie (Open Huis), juridisch advies (Sociaal Raadslieden) en service van het Bedrijvenloket. Ook de afdeling Bouwen en het bureau Regulering Openbare Ruimte hebben er een balie.

Meijhorst heeft met alleen de meest voorkomende Burgerzaken-vragen een duidelijk smaller aanbod.

Zowel in de Stadswinkel als in het steunpunt in Meijhorst zijn gedurende drie weken klanten, bij het verlaten van deze kantoren, ondervraagd over hun ervaringen.

De vragen die de klanten zijn gesteld, hadden niet alleen betrekking op de dienstverlening zelf maar ook op de "verpakking": de twee locaties.

Bovendien zijn hun enkele vragen over de internetsite van de gemeente Nijmegen voorgelegd.

In dit hoofdstuk worden eerst de belangrijkste *gemiddelde* resultaten teruggehaald; daarna zal, voor zover dat relevant is, iets worden gezegd over verschillen tussen beide locaties.

Zoals ook in het voorgaande hoofdstuk, heeft deze samenvatting waar het de dienstverlening aan de balie betreft, betrekking op de respondenten die voor *burgerzaken* naar een van beide locaties zijn gekomen. De aantallen respondenten bij de *overige* balies zijn te gering van omvang om er betrouwbare uitspraken over te doen.

In onderstaande samenvatting is in de linkermarge steeds aangegeven of het om *alle* respondenten gaat dan wel om enkel om de klanten van Burgerzaken – hetzij in Centrum, hetzij in Meijhorst.

#### samengevat

*allen:* De meeste bezoeken hadden te maken met "burgerzaken", bijna 90 %. Meer dan de helft daarvan betrof identiteitsbewijzen.

*burgerzaken:* Voor veel van de gewenste diensten van Burgerzaken kan men een afpraak maken – voor een deel is dat zelfs verplicht. Ruim en op de vier zegt inderdaad vooraf een afspraak te hebben gemaakt. Over de bereikbaarheid van de gemeente, over de verstrekte informatie en over het verloop van het gesprek is gemiddeld bijna 90 % tevreden.  
*afpraak* Van degenen die op afspraak komen, blijkt een op de vier niet meteen geholpen te kunnen worden.

*burgerzaken:* Burgerzaken-bezoekers van de stadswinkel in het *centrum* kunnen hun kaartje hetzij  
*zuil, balie* aan de servicebalie krijgen hetzij via zelfbediening aan een digitale zuil. Ruim een op de drie centrumbezoekers blijkt voor de zuil te kiezen.  
Het grootste deel van degenen die dat niet hebben gedaan ( $\pm 250$ ), wist niet dat dat kon of had een afspraak en is direct naar de servicebalie toegegaan.  
Over de service aan deze balie is bijna iedereen (zeer) tevreden: 98 %.

De gemiddelde wachttijd bij deze servicebalie ligt volgens de respondenten rond de drieëneenhalve minuut - voor de meesten geen probleem.

De wachttijd aan het loket waar men naartoe moest, ligt voor de twee locaties gemiddeld op 16 (Centrum) resp. 13 (Meijhorst) minuten – en ook dit is voor bijna negen op tien (zeer) acceptabel.

*burgerzaken:* Over de privacy bij de functionele Burgerzaken-balie is gemiddeld 90 % tevreden.  
*aan de balie* Ook over hoe het doen en laten van de baliemedewerk(st)er zijn de respondenten doorgaans tevreden. Het meest over de “correctheid” (98 %) en “vriendelijkheid” (97 %), wat minder over “deskundigheid” (90 %) en het minst over “meedenken” en “begripvolheid”.

Deze laatste twee scores met rond 68 % - tevredenheid relatief laag. Maar lang niet iedereen blijkt zich een concreet oordeel over deze twee te kunnen vormen. Echte *ontevredenheid* is er weinig bij al deze aspecten: hooguit 3 %.

Vergelijken de respondenten de ondervonden dienstverlening met de verwachting vooraf, dan zeggen twee op zes dat de ervaring de verwachting overtrof. Drie op zes vinden dat ze *conform* verwachting was.

Deze waardering zien we terug in het rapportcijfer, dat voor de kwaliteit van de ervaren dienstverlening wordt gegeven: een 8,1.

*burgerzaken:* Ook over facetten, die meer te maken hebben met procedures, is er rond de 90 %  
*procedure* tevredenheid: zoals over de verstrekte informatie en over de totale doorlooptijd. Ongeveer drie kwart spreekt zich *niet* uit over het nakomen van afspraken, naar men mag aannemen omdat men er onvoldoende ervaring mee heeft.

*burgerzaken:* Bij de beoordeling van het gebouw zien we dat veel mensen zich over de toegankelijkheid en over de parkeermogelijkheden niet echt een oordeel kunnen vormen.  
*beoordeling inrichting* Gemiddeld ligt de categorie met “geen mening” rond 40 %.  
*gebouw* De meeste *ontevredenheid* is er over stallingsmogelijkheden van auto of fiets, gemiddeld 13 resp. 7 %.

*burgerzaken:* Over de overzichtelijkheid bij de entree van het gebouw en de bijbehorende be-  
*beoordeling inrichting* wegwijzering is gemiddeld ruim 80 % tevreden. Over openingstijden is men minder te spreken: gemiddeld iets meer dan de helft.

*allen:* Meer dan 30 % zegt vooraf *niet* geweten te hebben dat men voor gemeentezaken  
*kennis kantoren* in de twee (vrij nieuwe) kantoren terecht kon.

*allen:* Bijna 30 % heeft het digitale gemeenteloket wel eens bezocht. Van hen vindt een  
*e-loket* op de tien *niet* wat hij of zij zoekt. Ruim 60 % is tevreden over de inrichting van het loket. Een op vijf spreekt zich daar niet over uit.

*burgerzaken-centrum versus burgerzaken-meijhorst*

Hoe scoren deze beide locaties in dit onderzoek? Zijn er verschillen?

Voor de goede orde dient te worden opgemerkt, dat de locaties niet gelijkwaardig zijn; iets wat een rol kan spelen bij de waardering.

Burgerzaken-Centrum biedt een aanzienlijk *breder pakket* dan Burgerzaken-Meijhorst. Meijhorst is per week 15 uren geopend; Centrum (m.u.v. Open Huis) 35. In Centrum kan men voor het krijgen van “nummers” terecht bij de servicebalie òf bij de digitale *zuil*; Meijhorst heeft alleen een zuil.

In een deel van de beoordelingen zit weinig verschil.

Degenen die gebruikmaken van Meijhorst, maken voor hun “boodschap” ongeveer net zo vaak een telefonische afspraak als de Centrum-klanten. En in hun beoordelingen van de privacy en het oproepsysteem zit weinig verschil.

Ook over de overzichtelijkheid *binnen* de gebouwen en over de bewegwijzering is men op *beide* locaties redelijk tevreden. En de wachtruimte wordt als onder de maat beoordeeld. Te klein en te oncomfortabel om in te wachten.

Ook bij de beoordeling van de buitenkant van beide *gebouwen* zien we bij beide wat meer ontevredenheid. Over de parkeermogelijkheden voor auto en fiets, bijvoorbeeld – ook al hebben beide kantoren zo hun eigen patroon. Mensen die slecht ter been zijn of die met kinderwagens of per rolstoel komen, ondervinden in Meijhorst soms moeite om binnen te geraken.

Burgers die naar Meijhorst gaan, zeggen overigens vooraf minder vaak geweten te hebben dat ze op die plaats voor gemeentezaken terecht konden. Ze zijn beter dan centrumgangers op de hoogte van de openingstijden van “hun” kantoor, maar zijn er minder tevreden over.

Centrumbezoekers nemen vaker de fiets om naar de Stadswinkel te gaan. Meijhorstbezoekers zijn meer geneigd om met de auto naar hun burgerzaken te gaan – voor een deel omdat de parkeervoorzieningen daar blijkbaar ruimer zijn.

Over de dienstverlening zelf zijn Meijhorstgangers minder uitbundig en zeggen vaker er iets meer van te hebben verwacht. Ze zijn wel tevreden, maar gematigder. Dat zien we vooral bij hun oordeel over de snelheid / efficiency, over de uiterlijke verzorging van de medewerk(st)er en over zijn of haar correctheid – en minder sterk als het gaat om deskundigheid, inlevingsvermogen en vriendelijkheid.

Ook over hun wachttijd bij hun balie en de wachtruimte zelf, over de totale doorlooptijd, de verstrekte informatie en het nakomen van afspraken zijn ze minder te spreken.

Hier en daar verschillen dus. Soms groter, soms kleiner, maar met meestal een toch wat soberdere score voor Meijhorst.

Toch heeft dit geen consequentie voor het rapportcijfer, dat men geeft voor de kwaliteit van dienstverlening. Dat verschilt niet of nauwelijks van het gemiddelde.

## conclusie

Wat voor conclusies kunnen we nu trekken?

Allereerst dat een gelijktijdig onderzoek onder klanten van één grote en zes kleine balies ten koste gaat van de kleine balies. Om de dienstverlening aan die kleinere balies op haar waarde te schatten, verdient het voorkeur om deze balies apart te onderzoeken. Bij het Bedrijvenloket is dat onlangs gebeurd; bij de andere niet.

Dan de inhoud. In dit rapport wordt hier en daar omgekeken naar een eerder onderzoek naar dienstverlening, uit 2001. Echt fair is dat eigenlijk niet, omdat het om verschillende situaties gaat. Andere huisvesting, ander dienstenaanbod. En een andere onderzoeksperiode met een afwijkend vraagpatroon: met nu meer nadruk op identiteitsbewijzen.

Maar toch. Mensen blijken meer dan in 2001 aangezet te worden om *afspraken* te maken voor hun vragen en doen dat duidelijk ook vaker dan toen. In de *dienstverlening* zelf lijkt sinds die tijd weinig verval te zitten. Ze is voor de meesten conform of beter dan wat men vooraf verwachtte.

De waardering die men ervoor geeft, ligt met een 8 hoog. De ervaring leert, dat het niet gemakkelijk is om een dergelijk cijfer nog flink hoger te krijgen. Doorgaans vergt dat een onevenredige investering.

Op hetzelfde niveau handhaven lijkt daarom als eerste geboden. Aanpakken van de minpunten zoals die in deze rapportage gemeld zijn, zal daar een bijdrage aan kunnen leveren, met wellicht wat extra-aandacht voor Meijhorst.