

Klantenonderzoek

Loket Bouwen en Wonen

directie strategie en projecten
afdeling onderzoek en statistiek
geert schattenberg
december 2000

Inhoudsopgave

1	inleiding	3
1.1	vooraf	3
1.2	de loketten	3
1.3	het onderzoek	4
1.4	de respondenten	5
2	resultaten	7
2.1	de reden van het bezoek	7
2.2	hier en daar	7
2.3	de openingstijden	8
2.4	bereikbaarheid	8
2.5	de ontvangst in de hal	9
2.6	het snelloket	9
2.7	het "volgende" loket	11
2.8	aan het loket	12
2.9	nà het loket	13
2.10	vorige contacten	15
2.11	opmerkingen	16
3	1998 - 2000	19
3.1	1998 en ...	19
3.2	... 2000	19
4	samenvatting	21
4.1	samengevat	21
4.2	conclusie	22

1 Inleiding

1.1 vooraf

Sinds een tijd zijn bij het loket Bouwen en Wonen (afdeling Bouwen en Wonen, Directie GrondGebied) veranderingen doorgevoerd om burgers beter van dienst te kunnen zijn, zoals een logischere loketindeling en kennisuitbreiding van de man of vrouw achter het loket.

Na een periode van “nieuwe” service wil de Directie weten wat de klanten van deze veranderingen vinden. Daarnaast is de directie erin geïnteresseerd wat het oordeel van de klant is over zaken als de openingstijden, over wachttijden, over de behandeling aan het loket, over de ‘nazorg’? Kortom: is de klant tevreden over de dienstverlening? Het onderzoek is ingekaderd in het INK-model¹. Samen met andere tevredenheidsgegevens (hoe tevreden zijn de medewerk(st)ers zelf en andere klanten, hoe tevreden zijn de ‘natuurlijke’ partners van dit organisatie-onderdeel), moet dit onderzoek informatie opleveren die op managementniveau gebruikt kan worden voor onder andere verbeteringen van de dienstverlening.

Ze heeft zich met beide onderzoeksvragen gewend tot de gemeentelijke onderzoeksafdeling Onderzoek en Statistiek.

1.2 de loketten

Net als voorheen worden de bezoekers van Bouwen en Wonen nu opgevangen aan de centrale balie in de hal van Metterswane. Bezoekers voor het loket Bouwen en Wonen worden via het trappenhuis naar de eerste etage verwezen. Mensen die moeite hebben met trappenlopen, kunnen van de lift gebruik maken.

In de ruimte waar zich de loketten bevinden aangekomen, dienen bezoek(st)ers zich te melden bij het snelloket: een balie waar klanten voor een korte vraag terecht kunnen of van waaruit ze, al naar gelang van hun vraag, kunnen worden doorverwezen naar andere loketten.

Met vragen op het gebied van bouw-, sloop- of andere vergunningen, bestemmingsplannen, e.d., kunnen de mensen terecht bij het loket Bouwen; gaat het om zaken als huursubsidie, voorrang krijgen bij de toewijzing van een woning en overige wooninformatie, bij het loket Wonen.

Aan het snelloket (inschrijving en ‘korte’ informatie) is nog het “het bouwarchief” gekoppeld, voor informatie over bestaande bebouwingen of plannen.

¹ *Het Ink-model (de afkorting staat voor “Instituut Nederlandse Kwaliteit”) is een managementmodel, aan de hand waarvan in beeld gebracht kan worden hoe een organisatie functioneert. Het biedt mogelijkheden om de “koers” aan de hand van signalen desgewenst bij te sturen. Dergelijke signalen kunnen onder andere afkomstig zijn van peilingen onder medewerk(st)ers van een dergelijke organisatie of – zoals hier – klanten. Overigens: het INK-model is niet een strikt model, maar veeleer een manier van denken – en handelen.*

1.3 het onderzoek

Voor het onderzoek is gekozen voor een mondelinge enquête. In november hebben enkele enquêteurs / -trices, gedurende 2 weken, dagelijks tijdens de openingsuren van het loket op a-selecte wijze bezoekers benaderd om mee te doen aan het onderzoek.

respons

De vraag, die hun bij binnenkomst werd gesteld, was of zij bereid waren om, *nadat* ze bij een van de balies zouden zijn geholpen, bij de enquêteur / -trice terug te komen om een aantal vragen te beantwoorden. In totaal zijn 808 bezoekers benaderd. Hoeveel mensen er in de onderzoeksperiode het loket bezocht hebben, is onbekend. Uiteraard ligt dat aantal boven het aantal benaderden, maar op basis van observaties van de veldwerkploeg mag men aannemen dat het verschil niet al te groot is.

Achternvijftig van de benaderde personen zeiden beroepshalve een van de loketten te gaan bezoeken – en vielen daarmee dus buiten het bereik van dit onderzoek.

241 Personen hebben gezegd niet mee te willen doen, vanwege vooral “geen tijd” of “geen zin”.

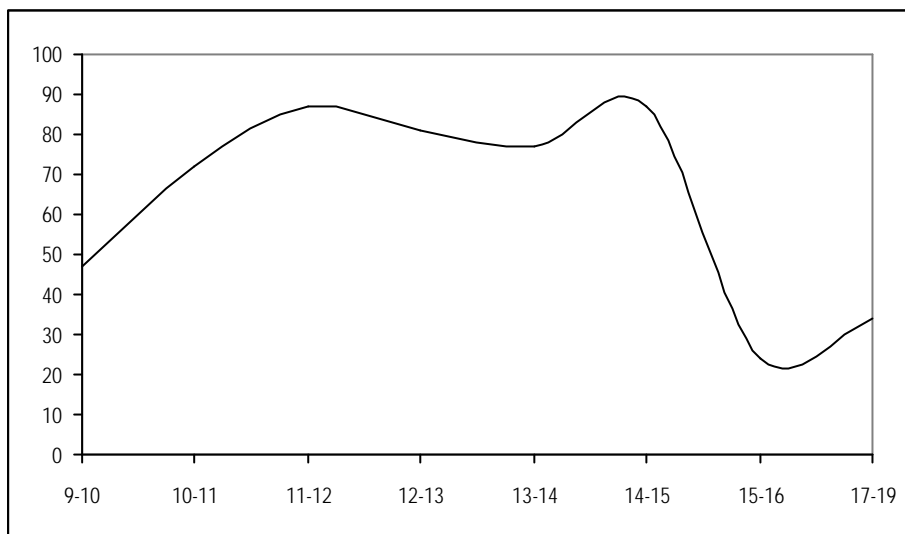
In een aantal gevallen hebben mensen hun eerder gedane toezegging achteraf ingetrokken omdat de afhandeling langer geduurd had dan ze vooraf hadden ingeschat en / of daardoor in (parkeer)tijdnood dreigden te komen of omdat de “beloofde” enquêteur/-trice bezet was.

Tenslotte hebben in enkele gevallen taalproblemen ertoe geleid dat van interviewen moest worden afgezien.

In totaal hebben uiteindelijk 509 personen aan het onderzoek meegedaan oftewel 68 % van de beoogde personen.

Relatief de meeste respons is gerealiseerd tussen 11.00 en 15.00 uur; zie daarvoor de volgende grafiek.

figuur 1 spreiding respondenten naar tijdstip (abs.)



1.4 de respondenten

Van de in totaal 509 ondervraagde personen is meer dan de helft (57 %) van het mannelijk geslacht.

Ruim de helft was jonger dan 35 jaar; zie daarvoor het volgende schema.

schema 1 leeftijdsverdeling respondenten

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
jonger dan 21 jaar	38	8
21 t / m 35 jaar	249	49
36 t / m 50 jaar	132	26
51 t / m 65 jaar	67	13
ouder dan 65 jaar	22	4
wil niet zeggen	1	-
totaal	509	100

De meesten hebben een betaalde baan: 59 %. De rest zegt geen betaalde baan te hebben (22 %), is student of scholier (14 %) of is huisvrouw /-man (4 %).

Over het algemeen zijn het mensen die al een hele tijd in Nijmegen wonen: 60 % al 6 jaren of langer.

Vijftien procent (74 personen) zegt niet in Nijmegen te wonen. Het gaat vooral om inwoners van Gelderland (32 personen), Noord-Brabant (16) en Limburg (7). Zeventien mensen komen uit andere delen van het land, 2 uit het buitenland.

2 resultaten

2.1 de reden van het bezoek

Een van de eerste vragen, die aan de respondenten is gesteld, had te maken met de hoofdredenen van hun bezoek.

Bijna een kwart van de bezoekers zei meer dan één vraag te hebben. Uit de volgende tabel blijkt dat dat het meest voorkomt bij mensen die voor het loket "bouwen" komen; het minst bij de bezoekers van het bouwarchief.

tabel 1 een of meer boodschappen, per loket

	één reden		meer dan één reden		totaal	
	abs	%	abs.	%	abs.	%
loket bouwen	53	68	25	32	78	100
loket wonen	97	73	36	27	133	100
spreekkamers	17	74	6	26	23	100
snelloket	199	80	49	20	248	100
bouwarchief	22	82	5	18	27	100
totaal	388	76	121	24	509	100

Voor de meesten had de bezoekreden te maken met het zich laten inschrijven als woningzoekende. In onderstaande tabel is te zien voor welke 'boodschap' de respondenten naar het loket zijn gekomen.

tabel 2 (hoofd)redenen bezoek ²

	abs.	proc.
inschrijving woningzoekende	137	27
urgentie	68	13
individuele huursubsidie	51	10
mutatieformulier	43	8
bouwvergunning / melding	41	8
vangnet huursubsidie	33	7
informatie ophalen	29	6
kadaster, bouwarchief	25	5
bestemmingsplan	16	3
overig (o.a.: vergunningen 14, woonbon 13, bezwaren / klachten 7)	66	13
totaal	509	100

2.2 hier en daar

Voor sommige zaken die men bij het loket Bouwen en Wonen kan regelen, zou men ook op andere plaatsen terecht kunnen: bij het Open Huis, bij makelaars, corporaties, wijkcentra, e.d.

² In deze tabel is van de 121 mensen met méer dan één bezoekdoel, de volgens henzelf belangrijkste of bewerkelijkste reden opgenomen.

Bijna de helft zegt dat *niet* te weten; bijna eenderde zegt dat er volgens hen geen andere plaatsen zijn waar zij met hun vraag terecht zouden kunnen. De overigen (ruim 100) noemen vooral de woningcorporaties, gemeentelijke vakafdelingen en het Open Huis.

De reden om tóch naar Metterswane te komen, ligt voor de meesten in het feit dat ze met hun vraag volgens henzelf nergens anders terechtkunnen (60 %) of omdat ze ernaartoe zijn verwezen (21 %). Negen procent vindt dat het loket gemakkelijk is te bereiken of dat het een gunstige ligging heeft en 5 % zegt het niet te weten. Voor de overige 5 % gelden diverse redenen, zoals het feit dat je met meer vragen tegelijk bij Bouwen en Wonen terechtkunt, acceptabele wachttijden, deskundigheid en een prettige dienstverlening.

2.3 de openingstijden

Het loket Bouwen en Wonen is iedere werkdag geopend van 09.00 uur tot 15.00 uur. Uitzonderingen zijn dinsdag (geopend tot 12.30) en donderdag – met een avondopenstelling van 17.00 tot 19.00 uur.

Ruim de helft – 53 % – van alle respondenten zegt, desgevraagd, vòòr hun komst op de hoogte te zijn geweest van de openingstijden.

Aan iedereen zijn vervolgens de juiste openingstijden medegedeeld, met daaraan gekoppeld de vraag of dat voor hen voldoende was. Dertig procent zegt er niet tevreden over te zijn. Gevraagd naar gewenste veranderingen geven zij de volgende voorkeuren:

tabel 3 eventueel gewenste veranderingen in de openingstijden (proc.)

	<i>proc.</i>
open na 15.00 uur	46
's avonds vaker open	33
op zaterdagochtend open	10
elke dag op dezelfde tijden open – ook dinsdag	7
langer op koopavond open	3
tussen 8.00 en 9.00 uur	2
totaal	101

2.4 bereikbaarheid

Veertien procent van alle respondenten vindt het loket Bouwen en Wonen *niet* gemakkelijk te bereiken.

Belangrijkste argumenten daarvoor zijn in hun ogen de slechte parkeervoorzieningen (49 %) en een slechte bewegwijzering buiten Metterswane (30 %).

Voor 11 % spelen slechte fietsparkeervoorzieningen een rol en voor 5 % levert de gang naar het loket problemen op: problemen met de toegankelijkheid van het gebouw, duidelijkheid over waar men moet zijn en problemen met de lift.

2.5 de ontvangst in de hal

Normaal gesproken moeten de bezoekers van het loket Bouwen en Wonen bij binnenkomst in de hal van Metterswane bij de receptie opgevangen worden. De receptiemedewerk(st)er wijst hun vervolgens de weg naar het loket: via het trappenhuis of – zo nodig – via de lift.

In praktijk blijkt deze handelswijze niet voor iedereen te gelden. Meer dan de helft van de mensen (56 %) zegt gewoon zonder zich te melden te zijn doorgelopen; naar men mag aannemen omdat de route naar het loket hun bekend is. Twee mensen zeggen dat de balie niet bemand was.

Voor zover mensen wél ontvangen zijn bij de receptie, zegt op twee na iedereen tevreden te zijn over de wijze waarop ze bij de receptie zijn geholpen. De twee personen, voor wie dit *niet* gold, vonden de receptiemedewerk(st)er niet vriendelijk. Ook over de wachttijd in de hal is men doorgaans tevreden: 95 % vond dat ze niet lang moesten wachten voordat men aan de beurt was.

2.6 het snelloket

Zo gauw als bezoekers bij het loket Bouwen en Wonen zijn aangekomen, dienen de klanten meteen naar het snelloket te gaan: zowel de mensen die enkel snel wat informatie willen inwinnen als degenen die voor een ander loket komen en die bij het snelloket doorverwezen worden.

Dat is niet voor iedereen duidelijk, zo blijkt uit observaties van de leider van de veldwerkploeg. Nogal wat mensen lopen zoekend rond omdat voor hen niet voldoende duidelijk is waar ze bij binnenkomst naartoe moeten.

wachttijd

Het grootste deel, tachtig procent, is naar eigen zeggen binnen vijf minuten aan de beurt; zie de volgende tabel.

tabel 4 *wachttijd bij snelloket*

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ik was meteen aan de beurt	247	48
ik moest hooguit vijf minuten wachten	163	32
ik heb zo'n 5 – 10 minuten moeten wachten	83	16
ik heb zo'n 10 - 15 minuten moeten wachten	12	2
ik heb langer dan 15 minuten moeten wachten	4	1
totaal	509	99

Grofweg berekend ligt de gemiddelde wachttijd van de mensen die *niet meteen* aan de beurt waren (de helft) tegen de 5 minuten aan. Van deze 'wachters' zegt 91 % deze wachttijd "zeer acceptabel" of "acceptabel" te vinden. Zoals te verwachten is, neemt de 'acceptiegraad' af naarmate de wachttijd langer wordt.

deskundig en vriendelijk

Aan de mensen die alleen maar iets bij het snelloket moesten doen, is gevraagd of de medewerk(st)ers daar voldoende kennis hadden om de vraag af te kunnen handelen.

Het grootste deel vindt van wel: 90 %; acht procent vindt van niet. Bij de beoordeling van de vriendelijkheid van de snelloket-medewerk(st)er gelden ongeveer dezelfde verhoudingen: 94 % is daar tevreden over, 5 % zegt dat "dat wel ging" ³.

privacy

Gevraagd naar privacy bij het snelloket, zegt 19% dat die er *niet* voldoende was. De meesten van hen hebben zich daar overigens niet aan gestoord.

tabel 5 voldoende privacy bij het snelloket (alleen degenen die niet bij andere loketten zijn geweest)

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja, voldoende	193	73
ja, het ging wel	20	8
nee, maar het stoorde mij niet	39	15
nee, en het stoorde mij	12	4
totaal	264	100

tevreden?

Op de vraag of de medewerk(st)er bij het snelloket de vraag naar tevredenheid heeft kunnen afhandelen, antwoordt 91 % van degenen, die enkel bij het snelloket hoefden te zijn, "ja". Voor zover men *niet* tevreden is, heeft dat vooral te maken met de rol van de medewerk(st)er (ondeskundig, onduidelijk, te gehaast), met communicatiemissers (Entreekrant niet voorradig, weer doorverwezen, juiste procedures niet gevolgd) en "de bureaucratie".

'nieuwe' service

Als laatste vraag over het snelloket is aan alle respondenten gevraagd wat men vindt van deze nieuwe dienstverlening voor mensen met 'korte' vragen. De helft vindt het uitstekend als extraservice; opvallend is dat iets minder (43 %) het een (goede) service vindt die volgens hen bij een normale dienstverlening hoort.

tabel 6 oordeel nieuwe service snelloket (alle respondenten)

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja, uitstekend als extraservice	254	50
ja, maar het hoort bij normale dienstverlening	222	43
het hoeft voor mij niet	23	5
dat kost alleen maar extrageld	4	1
anders	6	1
totaal	509	100

³ *Het onderzoek heeft plaatsgevonden in dezelfde ruimte waar zich de loketten bevonden. Voor de mensen achter het loket was het daarom duidelijk dat er een klanttevredenheids-onderzoek werd gedaan – en met wie. Uit reacties van medewerk(st)ers en van de leider van de veldwerkploeg zou kunnen worden afgeleid dat dit van enigerlei invloed is geweest op de dienstverlening. Bij de beoordeling van de resultaten bij het snelloket en bij de andere loketten dient dit in gedachten te worden gehouden.*

doorverwijzing

Ook aan de 'niet-snelloketters', de mensen dus die eigenlijk voor iets anders dan voor een snelle boodschap naar het Metterswane waren gekomen, zijn enkele vragen gesteld over (hun tevredenheid bij) de doorverwijzing.

Voor sommigen van hen (14 %) waren die vragen niet van toepassing; zij zijn gewoon, langs het snelloket, doorgelopen naar het loket waar ze volgens henzelf moesten zijn. Van de overige 211 vindt 98 % dat ze door de medewerk(st)er voldoende zijn geïnformeerd over waar ze met hun vraag naartoe konden. In de meeste gevallen (96 %) bleek dit inderdaad het goede loket te zijn.

Een klein deel van deze 211 personen (33 oftewel 16 %) zegt overigens bij het loket nog iets anders gedaan te hebben.

2.7 het "volgende" loket

De volgende uitspraken gaan over de ervaringen van de mensen die zijn doorverwezen naar 'hun' loket of die uit eigener beweging daarnaartoe zijn gegaan.

voor het loket

Bijna een kwart was meteen aan de beurt. Van degenen die *niet meteen* aan de beurt waren ligt de gemiddelde wachttijd op 14 minuten. Loket Bouwen, waar 76 % zegt niet meteen aan de beurt te zijn geweest, ligt op dat gemiddelde; loket Wonen (83 %) iets daarboven.

Overigens: de mensen bij het Bouwarchief en voor de spreekkamers hebben minder lang op hun beurt moeten wachten: 3 resp. 7 minuten.

tabel 7 wachttijd bij 'volgende' loket

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ik was meteen aan de beurt	54	22
ik moest hooguit vijf minuten wachten	51	21
ik heb zo'n 5 - 10 minuten moeten wachten	60	24
ik heb zo'n 10 - 15 minuten moeten wachten	17	7
ik heb 15 - 30 minuten moeten wachten	29	12
ik heb langer dan 30 minuten moeten wachten	34	14
totaal	245	100

Over de wachttijd, die men volgens eigen schatting bij dat volgende loket heeft gehad, is men minder te spreken dan over de wachttijd bij het snelloket. Ruim 30 % van degenen, die heeft moeten wachten, vindt dat men onacceptabel lang heeft moeten wachten.

tabel 8 tevredenheid over wachttijd bij 'volgende' loket

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
zeer acceptabel	33	17
acceptabel	99	52
onacceptabel	29	15
zeer onacceptabel	30	16
totaal	191	100

Ook hier speelt de duur van de wachttijd een rol bij het “acceptabel vinden” van die tijd: langer dan 30 minuten vindt men volstrekt onaanvaardbaar, minder dan 10 minuten (zeer) acceptabel.

2.8 aan het loket

Zo gauw als mensen na het snelloket aan de beurt zijn bij het loket van hun keuze c.q. doorverwijzing, gaan privacy en behandeling door de loketmedewerk(st)er bij dát loket een rol spelen.

privacy

Ook aan deze groep “doorverwezenen” is gevraagd of ze tevreden waren over de mate van privacy bij dat loket. Van hen zeggen minder mensen dan bij het snelloket dat die er *niet* voldoende was: 9 tegenover 19 %.

De meesten van hen hebben zich daar wel aan gestoord; zie de volgende tabel.

tabel 9 voldoende privacy bij het loket? (alleen degenen die ook bij andere loketten zijn geweest)

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja, voldoende	206	84
ja, het ging wel	16	7
nee, maar het stoorde mij niet	9	3
nee, en het stoorde mij	14	6
totaal	245	100

de medewerk(st)er

Aan de klanten aan het ‘volgende’ loket zijn vragen gesteld over de kwaliteiten van de loketmedewerk(st)er: over de beschikbare tijd, de vriendelijkheid / correctheid en de deskundigheid

Uit de volgende tabellen blijkt dat men daar over het algemeen gunstig over oordeelt: tussen de 86 (deskundigheid) en 95 % (vriendelijkheid, kennis).

Per loket zijn er nauwelijks verschillen. Enkele klanten van het bouwarchief vinden dat de medewerk(st)er daar wat minder tijd had (81 % voldoende tijd). Bij het loket Bouwen vindt vrijwel iedereen de medewerk(st)er vriendelijk én correct.

tabel 10 had de medewerk(st)er volgens u voldoende tijd / kennis om u te helpen? (alle respondenten bij ‘volgende’ loket)

	<i>voldoende tijd?</i>		<i>voldoende kennis?</i>	
	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja	233	95	211	86
nee	11	5	25	10
weet ik niet	1	-	9	4
totaal	245	100	245	100

tabel 11 was de medewerk(st)er volgens u vriendelijk en / of correct?
(alle respondenten bij 'volgende' loket)

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
wel vriendelijk, wel correct	232	95
niet vriendelijk, wel correct	5	2
wel vriendelijk, niet correct	5	2
niet vriendelijk, niet correct	3	1
totaal	245	100

2.9 nà het loket

Is de vraag, waarmee men naar Metterswane is gekomen, voor wat het loket van zijn of haar keuze betreft afgehandeld?

Die vraag is voorgelegd aan alle respondenten – dus ook aan de klanten van enkel het snelloket. Voor gemiddeld 65 % geldt dat de vraag is afgehandeld; sommigen van hen krijgen nog iets thuisgestuurd. Drieëndertig procent heeft niet of nog niet bereikt wat men wilde.

Uit de tabel blijkt dat van niet iedereen die bij het snelloket komt de vraag door dat ene bezoek is afgehandeld: 17 procent gaat min of meer onverrichter zake weer naar huis. Bij de twee andere in de tabel opgenomen loketten ligt dat percentage beduidend hoger, tegen de 50 %.

tabel 12 is uw vraag afgehandeld?
(alle respondenten)

	<i>snel loket</i>	<i>loket bouwen</i>	<i>loket wonen</i>	<i>totaal alle loketten</i>
a: ja, mijn vraag is afgehandeld	77	51	45	62
b: ja, mijn vraag is wat mij betreft af, bereikt wat ik wilde, maar krijg iets thuis gestuurd	3	0	5	3
c: ja, mijn vraag is helemaal afgehandeld, ik heb niet bereikt wat ik wilde bereiken	4	6	8	6
d: ja, wat betreft B&W is mijn vraag afgehandeld, maar ik moet voor die vraag elders zijn	2	5	4	3
e: nee, mijn vraag nog in behandeling bij B&W: ik weet nog niet of ik bereik wat ik wil	11	36	37	24
f: weet ik niet	2	1	1	2
totaal (abs.)	248	78	133	509

Voor zover men (*nog*) *niet* heeft bereikt wat men had willen bereiken (de mensen in de antwoordcategorieën c, d en e uit tabel 12) is volgens 23 van de 167 personen aan hen *niet* duidelijk uitgelegd *waarom* men het doel niet bereikt is.

Voor de mensen in de antwoordcategorieën d en e geldt voor sommigen dat ze nog een of andere actie dienen te ondernemen, anderen kunnen gewoon wachten op de dingen die gaan komen. In beide groepen is het vrijwel iedereen duidelijk wat men al dan niet moet doen en hoe de afhandeling verder zal verlopen.

Niet iedereen weet hoelang de uiteindelijke afhandeling nog kan gaan duren. Aan 59 % (79 personen) is het duidelijk verteld of is gezegd dat het moeilijk in te schatten is, maar 37 % (50 personen) zegt dat hun niet of niet duidelijk is verteld hoeveel tijd alles nog in beslag zou nemen.

Hetzelfde beeld zien we terug bij het antwoord op de vraag of de loketmedewerk(st)er verteld heeft hoe men op de hoogte gehouden zal worden over de verdere afhandeling. Voor 56 % is dat duidelijk; 38 % zegt dat hun dat niet is verteld.

tevreden?

Op de vraag wat het bezoek aan het loket heeft opgeleverd, zegt ruim 70 % dat dat conform de verwachting is – of meer; voor meer dan een kwart valt het rendement van het bezoek tegen.

Uit de volgende tabel blijkt dat bezoekers van (enkel) het snelloket op deze vraag het best scoren. De loketten Bouwen en – vooral – Wonen laten met meer dan dertig procent “(veel) minder dan verwacht” een ongunstig beeld zien.

*tabel 13 heeft het bezoek opgeleverd wat ervan werd verwacht?
(alle respondenten, in procenten)*

	<i>snel loket</i>	<i>loket bouwen</i>	<i>loket wonen</i>	<i>totaal alle loketten</i>
veel meer dan verwacht	0	1	1	1
meer dan verwacht	11	18	16	14
evenveel als verwacht	68	49	41	56
minder dan verwacht	15	22	23	19
veel minder dan verwacht	4	9	14	8
heb ik niet over nagedacht	2	1	5	3
totaal (abs.)	248	78	133	509

Dit gegeven werkt door in de “tevredenheid”. Van alle respondenten zegt 84 % zegt desgevraagd “(zeer) tevreden” te zijn over het net afgelegde bezoek. (zie tabel 14). Ook hier blijkt dat de tevredenheid het grootst is bij de bezoekers die alleen maar bij het snelloket moesten zijn. Gezien het feit dat het hier meestal om een ‘kleine’ boodschap gaat is dat niet zo verwonderlijk.

Met 14 en 20 % ontevreden klanten scoren de twee andere loketten minder positief.

*tabel 14 bent u tevreden over het net afgelegde bezoek?
(alle respondenten, in procenten)*

	<i>snel loket</i>	<i>loket bouwen</i>	<i>loket wonen</i>	<i>totaal alle loketten</i>
zeer tevreden	22	14	11	17
tevreden	67	67	68	67
noch tevreden, noch ontevreden	4	5	2	3
ontevreden	5	10	15	9
zeer ontevreden	2	4	5	3
dat weet ik niet	0	0	1	-
totaal (abs.)	248	78	133	509

Gevraagd naar het waarom van die *ontevredenheid* worden in totaal door 61 personen 27 verschillende redenen opgesomd. Deze hebben vooral te maken met

- *de bureaucratie (12 x)*
- *het niet bereiken van z'n doel (11 x)*
- *de dienstverlening door de medewerk(st)er (ondeskundig, onvriendelijk, gehaast, 10 x)*
- *het lange wachten (9 x)*
- *de sfeer bij het loket (9 x)*

2.10 vorige contacten

Iets meer dan de helft van alle respondenten heeft naar eigen zeggen in de afgelopen 12 maanden al eerder contact gehad met het loket Bouwen en Wonen. Voor de meesten van hen (80 %) blijkt dat een bezoek aan het loket te zijn geweest, voor 14 % was dat een telefonisch contact.

Deze contacten hebben vooral van doen gehad met:

*tabel 15 redenen eerder bezoek loket bouwen en wonen?
(respondenten die in de laatste 12 maanden contact hebben gehad met het loket, abs.)*

	<i>abs.</i>
inschrijven als woningzoekende	62
vragen / zaken m.b.t. huursubsidie	46
informatie opvragen / -halen	36
urgentieverklaring	25
aanvragen van vergunningen	22
doorgeven mutatie gegevens	15
inzien kadaster / bouwarchief	14
woonbon	13

Voor 4 % is de vraag van toen nog niet afgehandeld. Voor zover dat wel het geval is (256 personen) zegt één op de vier *niet* tevreden te zijn over de afhandeling van die vorige vraag. Gevraagd naar redenen daarvoor, zijn daarvoor vooral de volgende argumenten aangedragen:

- *fouten van de kant van de gemeente (18)*
- *dienstverlening (15)*
- *bureaucratie (14)*
- *wachten (13)*
- *doel niet bereikt (11)*
- *telefoonbehandeling (5)*

Vijfendertig procent van deze ruim 80 ontevreden is steeds op de hoogte gehouden van de stand van zaken; 38 % zegt dat het niet steeds of nooit is gebeurd. Voor de anderen geldt dat, gezien de vraag, zoiets niet nodig was of dat zij het nu niet meer weten.

internet

Over een tijdje zal het heel gewoon zijn om in ieder geval de wat eenvoudigere 'gemeente'-zaken via Internet af te doen. Om te weten hoe men daar tegenaan kijkt, is aan iedereen gevraagd of men dat zou willen – gesteld dat men de beschikking heeft over een computer waarop men met internet kan werken.⁴

Ruim de helft zegt dat wel te willen doen. Voor enkele anderen soms, onder voorwaarden. Een kwart zegt het beslist *niet* te willen.

tabel 16 zou u via internet zaken willen doen met de gemeente?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja, zeker wel	280	55
ja, misschien	29	6
ja, maar dat hangt van mijn vraag af	35	7
nee, ik denk het niet	38	7
nee, beslist niet	127	25
totaal	509	100

2.11 opmerkingen

Aan het eind van de enquête heeft een aantal bezoekers de gelegenheid te baat genomen om op eigen initiatief nog opmerkingen te maken over of suggesties te doen voor verbetering van de dienstverlening.

In totaal heeft dat 146 opmerkingen opgeleverd. De meeste hebben te maken met het moeten wachten, onduidelijkheid over waar men moet zijn en over de informatieverstrekking.

⁴ *Al in eerdere Nijmeegse onderzoeken is gevraagd naar de mening van burgers over Internet.*

In 1996 is aan mensen uit heel Nederland, die zich in een bepaalde periode schriftelijk tot de Nijmeegse (toentertijd) Publieksdienst hadden gewend, gevraagd of zij hun 'zaken' met de gemeente in de toekomst digitaal zouden willen doen. Ruim tachtig procent zei toen van deze mogelijkheid gebruik te willen maken ("Kwaliteit van dienstverlening", 1996).

In 1998 is een vergelijkbare vraag gesteld in een onderzoek onder alle Nijmegenaren van 18 jaar en ouder. Van hen zegt 57 % "wel", "waarschijnlijk wel" of "afhankelijk van de vraag" via het Internet van de dienstverlening van de gemeente Nijmegen gebruik te willen gaan maken. Overigens zei in datzelfde onderzoek 70 % al met Internet gewerkt te hebben of dat op korte termijn te willen gaan doen. ("Mediagebruik onder Nijmegenaren", 1998).

Bij een recent onderzoek onder klanten van de balie Burgerzaken van de gemeente Nijmegen zei, net als bij dit onderzoek, 68 % via het net gebruik te willen gaan maken van de gemeentelijke dienstverlening, soms onder voorwaarden ("Klantenonderzoek Burgerzaken", 2000).

tabel 17 op - / aanmerkingen, suggesties

organisatorisch	<i>te weinig loketten open</i>	12	
	<i>kortere wachttijden</i>	10	
	<i>liever duidelijk nummertjessysteem</i>	9	
	<i>telefonische bereikbaarheid slecht</i>	4	
		→	35
bewegwijzering	<i>melden bij het snelloket onduidelijk</i>	19	
	<i>anders</i>	7	
		→	26
informatie beter / anders	<i>opnemen in gemeentegids, monitor voor wachttijd, uitvoeriger, meer openheid, digitaal</i>	23	
afhandelingsklachten		9	
m.b.t. service snelloket	<i>niet echt snel, efficiëntie</i>	8	
bedrijfsmatiger werken		8	
inrichting ruimte	<i>meer privacy, grotere tafels</i>	8	
medewerk(st)er	<i>deskundigheid, vriendelijkheid, attentheid</i>	7	
entree	<i>verspreiding, bereikbaarheid</i>	6	
overig		16	

3 1998 - 2000

3.1 1998 en ...

Eind 1998, begin 1999 is, net als nu, een klantenonderzoek gedaan onder de bezoek(st)ers van het toenmalige loket Bouwen en Wonen. Ook toen zijn aan deze mensen vragen gesteld over onder andere wachttijden, openingstijden, behandeling aan het loket en de afhandeling van hun vragen.

Het onderzoek is toen gedaan omdat men na een periode van werken aan een nieuwe opzet van het loket (Overheidsloket 2000) wilde weten hoe tevreden de klant over de nieuwe vormgeving, opzet was en in hoeverre nieuwe uitgangspunten zouden kunnen leiden tot een verbetering van de dienstverlening. Bij die uitgangspunten hoorden toen een geïntegreerde dienstverlening (samenhangende aanpak), afhandeling zoveel als kan en mag aan de balie en ervoor zorgen dat de klant weet en ziet wat er met zijn / haar vraag gebeurt.

Deze uitgangspunten zijn nog steeds springlevend. Gaandeweg zijn er, op basis van 'voortschrijdend inzicht' wijzigingen in de opzet aangebracht, zoals met betrekking tot de loketten zelf. Toen een opvang- / doorverwijsbalie – nu een snelloket waar mensen met 'korte' boodschappen geholpen kunnen worden en dat tevens fungeert als doorverwijsbalie. Toen een strikte taakverdeling tussen medewerk(st)ers van het loket voor de eerste informatie en de back-office voor de meer inhoudelijke vragen en de afhandelingsvragen, nu een streven naar meer kennis aan het loket, zodat steeds meer vragen ook aan dat loket kunnen worden afgehandeld.

3.2 2000

Voor een deel zijn in het onderzoek van 1998 en het huidige van 2000, dezelfde vragen en antwoordcategorieën gebruikt. Dat biedt een mogelijkheid tot vergelijken op een enkele punten.

Voor een aantal vragen geldt dat er nauwelijks verschillen zitten in de beoordelingen:

- de tevredenheid over de bereikbaarheid van gebouw en loket scoort in 1998 gem. 88 % tevreden, in 2000 86 %;
- de kennis of men al dan niet met de vraag ook elders in de stad terecht zou kunnen is niet anders: in 1998 zegt 33 % "nee" en 40 % "weet niet", in 2000 zijn die cijfers 31 resp. 49 %;
- in 1998 zegt 58 % al eerder contacten met het loket te hebben gehad, in 2000 is dat iets minder;
- in beide onderzoeken liggen de percentages over de tevredenheid over de loketmedewerk(st)er op hetzelfde niveau (deskundigheid: 87 resp. 86 %, voldoende tijd 99 resp. 95 %, vriendelijkheid 96 resp. 97 % en correctheid allebei 97 %);
- ook de cijfers over de algemene tevredenheid ontlopen elkaar niet veel: 87 % tevreden in 1998, 84 % in 2000 – waarbij dient te worden aangetekend dat er ten opzichte van 1998 in 2000 12 % meer 'zeer ontevredenen' zijn en 5 % meer 'zeer tevredenen';
- in beide onderzoeken zegt ongeveer een op de drie bezoekers dat wat hun betreft de vraag is afgehandeld.

Wat minder tevredenheid is er over de openingstijden: 2000 scoort daarin met 70 % negen procenten minder dan in 1998. In beide jaren ligt de wens voor verandering of uitbreiding van die openingstijden vooral in een langere middagopenstelling en in meer avondopenstelling.

Duidelijke verschillen zijn er in:

- het aantal 'boodschappen' dat men in één bezoek wenst af te handelen: in 1998 had 8 % meer dan één bezoek-doel, anderhalf jaar later is dat 25 %;
- de tevredenheid over de privacy: in 1998 zegt 73 % tevreden te zijn, in 2000 91 %;
- de tevredenheid over de wachttijden: in 1998 is 85 % over het algemeen tevreden, in 2000 91 % bij het snelloket en 69 % bij het 'inhoudelijke' loket.

4 Samenvatting

4.1 samengevat

het onderzoek

Doel van het onderzoek was te achterhalen hoe (on)tevreden bezoek(st)ers van het loket Bouwen en Wonen zijn. Daartoe zijn in november 2000 ruim 500 mensen na gedane zaken bij het loket geënquêteerd. Voor een deel zijn daarbij vragen herhaald uit een onderzoek van twee jaren geleden.

resultaten

De voornaamste bevindingen samengevat:

- | | |
|--------------------------------|---|
| <i>openingstijden</i> | Iets meer dan de helft zegt op de hoogte te zijn van de openingstijden. Dertig procent van alle respondenten zou liever een uitbreiding zien: vooral na drieën of vaker 's avonds. |
| <i>bereikbaarheid</i> | Voor 14 % levert de komst naar het loket problemen op: vooral vanwege gebrekkige parkeer- / stallingsvoorzieningen en de toegankelijkheid tot het gebouw zelf. |
| <i>het snelloket</i> | Scoort gunstig op behandeling door de medewerk(st)er, minder gunstig op de deskundigheid en privacy bij het loket. De mensen die niet aan direct aan de beurt zijn, moeten een kleine 5 minuten wachten en vinden dat vrij acceptabel. Bijna iedereen vindt het 'snelloket' in deze opzet een goede service – ook al is bijna de helft van mening dat iets dergelijks eigenlijk bij een normale dienstverlening hoort. |
| <i>'inhoudelijke' loketten</i> | Een op de vijf bezoek(st)ers van de loketten Bouwen en Wonen is meteen aan de beurt. Voor de vier anderen duurt het wachten op de beurt gemiddeld een klein kwartier; het loopt voor een aanzienlijk deel (14 %) soms op tot ruim boven het halve uur. Daarmee wordt de ontevredenheid erover groter: bijna een op de drie 'wachters' vindt de wachttijd onacceptabel. Over de privacy is men tevreden. De ruimere opzet van deze twee loketten draagt waarschijnlijk daaraan bij. Over de dienstverlening zelf is men niet ontevreden: als het gaat om de gebleken deskundigheid het minst (85 %), over vriendelijkheid, correctheid en dergelijke het meest (96 %). |
| <i>klaar?</i> | Voor 65 % van de bezoek(st)ers is bij het verlaten van het gebouw hun vraag afgehandeld. Voor zover er door de rest nog iets verwacht wordt van de gemeente, is aan de meesten van hen verteld waarom de vraag nog niet is afgehandeld en wat er eventueel zal gaan gebeuren. |

Er blijft echter een groep van 20 tot 30 personen (5 % van het totaal) over, die niet precies weet wat er verder staat te gebeuren en die ook niet weet hoelang het allemaal nog zal gaan duren.

<i>tevreden nu?</i>	Mensen die in de hal van Metterswane aan de receptie zijn ontvangen, zijn tevreden over de wijze waarop dat is gebeurd. Over het loketbezoek zelf is gemiddeld 84 % tevreden; het meest bij het snelloket, het minst bij het loket Wonen. Ontevredenheid is er bij 61 personen vooral vanwege de bureaucratie inclusief lang wachten, het niet bereiken van zijn / haar doel en geen goede dienstverlening aan het loket zelf. Ruim 70 % vindt dat het bezoek op zijn minst net zoveel heeft opgeleverd als men er vooraf van had verwacht. "Wonen" scoort hier het ongunstigst.
<i>tevreden toen?</i>	Ongeveer de helft zegt recentelijk al eerder contact met het loket te hebben gehad. Over de afhandeling van de vraag-toen zegt een kwart (70 p.) niet tevreden te zijn, vooral vanwege fouten aan gemeentekant, gebrekkige dienstverlening en bureaucratie.
<i>digitaal</i>	Desgevraagd zegt ruim de helft te zijner tijd, waar mogelijk, via Internet zaken met de gemeente te willen doen.
<i>1998-2000</i>	Afwijkingen ten opzichte van het vergelijkbare onderzoek uit 1998 zijn er in 2000 voor de privacy bij het loket (73 resp. 91 %), de tevredenheid over openingstijden (79 resp. 70 %) en over de wachttijden (in 2000 ongunstiger).

4.2 conclusie

Tevredenheid over de gang van zaken naar, bij en na het Loket Bouwen en Wonen varieert: sommige klanten zijn over onderdelen ontevreden, andere over dezelfde of andere ontevreden.

Met de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gebouw én loket bijvoorbeeld hebben sommige klanten problemen. Ook is er is er bij nogal wat mensen ontevredenheid over de openingstijden.

Met betrekking tot de *privacy* aan het loket heeft de tevredenheid twee gezichten: minder als het gaat om het snelloket en meer bij de loketten bouwen en wonen.

De behandeling aan het loket zelf, met andere woorden het rechtstreekse contact met de loketmedewerk(st)er, leidt *niet* tot ontevredenheid als het gaat om de vriendelijkheid, de correctheid en de 'niet-gejaagdheid' van de persoon achter het loket.

Over de deskundigheid is men echter *minder* tevreden: dat geldt zowel voor het snelloket als (in grotere mate) voor de andere loketten.

Voor zover de vraag nog niet is afgehandeld, is voor enkele tientallen mensen *niet duidelijk* hoe het nu allemaal verder gaat – en zij zijn daar niet tevreden over.

Het leidt er allemaal toe dat gemiddeld twaalf procent van de klanten geen tevreden gevoel heeft na afloop van het bezoek aan het loket. Bij de loketten Bouwen en (met name) Wonen is dat percentage ongunstiger.

Het is een illusie om te denken dat alle bronnen van ergernissen zijn weg te poetsen. Als dingen, die mensen vragen of willen, gewoon niet kunnen en ze daarom niet tevreden weggaan, is daar niet altijd iets aan te doen. Ook ontevredenheid over bepaalde 'fysieke' gegevens zoals parkeerplaatsen en dergelijke kan niet 1-2-3 worden weggenomen.

Waarmee kun je dan bereiken dat er meer klanten tevreden je loket verlaten? Bijvoorbeeld door ervoor zorgen dat, zo gauw als mensen binnen zijn, ze in ieder geval duidelijk kunnen weten waar ze naartoe moeten: zowel beneden in de hal als – vooral – in de ruimte waar zich de loketten bevinden. Daar moet duidelijk aangegeven zijn welke boodschappen waar te halen zijn.

Volgens onderzoek is in de laatste twee jaren de onttevredenheid over openingstijden bij het loket Bouwen en Wonen licht toegenomen. Terugwinnen kan door begrijpelijkheid en eenduidigheid in de openingstijden aan te brengen. Ongeveer de helft van de mensen zegt niet op de hoogte te zijn van de juiste openingstijden. Een deel daarvan denkt "ze zullen wel open zijn" – en komt dus gewoon naar Metterswane. Vooral later in de middag en op dinsdagmiddag leidt dat vervolgens tot niks én tot onbegrip: het loket is dan dicht. Aansluiten bij openingstijden van andere gemeentelijke loketten lijkt een even logische als voor de hand liggende oplossing.

Kortere wachttijden stemmen relatief tot grote tevredenheid. Uit ander lokaal onderzoek én uit eigen ervaringen bij Albert Heijn blijkt dat "korte wachttijden" een belangrijke rol spelen in de dienstverlening. Als mensen mogen kiezen, staan die korte wachttijden steevast op de eerste plaats in hun lijstje – ruime openingstijden en privacy onderaan. Sinds het vorige onderzoek is de ontevredenheid over het-op-de-beurt-moeten-wachten gegroeid. Over de reden daarvoor kan men gissen; maar uit het onderzoek blijkt dat in de laatste tijd mensen met steeds "meer" boodschappen naar het loket komen en wellicht worden sommige vragen complexer of lastiger. Bij een zwaardere vraag hoort een zwaarder aanbod: zowel kwalitatief (mensen zeggen minder tevreden te zijn over de deskundigheid) als kwantitatief (sommige klanten vragen zich af waarom niet meer loketten worden geopend als er zich lange wachttijden ontwikkelen).

Tevredenheid kan zo worden terugverdiend en daarmee is in ieder geval de klant gebaat – en indirect de dienstverleners.