

# Open Huis

*Klantenonderzoek*

Geert Schattenberg  
augustus 2001

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>inleiding</b>	<b>3</b>
<hr/>		
<b>1.1</b>	<b>vooraf</b>	<b>3</b>
1.1.1	hoeveel klanten?	3
1.1.2	waarom?	3
1.1.3	wat?	3
<b>1.2</b>	<b>het onderzoek</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>de resultaten</b>	<b>7</b>
<hr/>		
<b>2.1</b>	<b>de respondenten</b>	<b>7</b>
<b>2.2</b>	<b>oud of nieuw?</b>	<b>8</b>
2.2.1	tevreden toen	9
<b>2.3</b>	<b>het bezoek nú</b>	<b>9</b>
2.3.1	de openingstijden, bereikbaarheid	9
2.3.2	doel van het bezoek	10
<b>2.4</b>	<b>de boodschappen</b>	<b>11</b>
2.4.1	de balie	11
2.4.2	folders, brochures	15
2.4.3	de tentoonstelling	17
2.4.4	de maquette	18
2.4.5	de leeshoek	19
2.4.6	de internet-pc	20
2.4.7	digitaal	21
<b>2.5</b>	<b>aspecten van dienstverlening</b>	<b>22</b>
<b>2.6</b>	<b>opmerkingen</b>	<b>23</b>
<b>3</b>	<b>samenvatting en conclusie</b>	<b>25</b>
<hr/>		
<b>3.1</b>	<b>samenvatting</b>	<b>25</b>
<b>3.2</b>	<b>conclusie</b>	<b>27</b>

# 1 inleiding

## 1.1 vooraf

Het Gemeentelijke Informatiecentrum Open Huis verzamelt en verstrekt actuele informatie en voorlichting over zaken die te maken hebben met de gemeente. Van tijd tot tijd worden er peilingen gedaan naar de tevredenheid van de klanten. De laatste peiling dateert van enige tijd geleden. Sinds die tijd zijn er enige veranderingen doorgevoerd. Niet alleen het Open Huis zelf onderging een facelift; ook de dienstverlening werd aangepast. Nieuwe taken, zoals de registratie c.q. informatievoorziening ten behoeve van de Waalsprong-belangstellenden, kwamen; oude taken, zoals m.b.t. de NijmegenPas, verdwenen. Voor de Directie Inwoners alles bij elkaar aanleiding om een opdracht voor een onderzoek te formuleren.

Het onderzoek heeft in maart / april 2001 plaatsgevonden en is uitgevoerd door het bureau Onderzoek en Statistiek van de gemeente Nijmegen.

### 1.1.1 hoeveel klanten?

De klanten zijn vooral burgers – inwoners van Nijmegen of elders, die zich aan de balie melden, die opbellen, die per gewone dan wel elektronische post om informatie vragen, die een maquette c.q. tentoonstelling komen bezoeken, e.d..

In de laatste jaren is het aantal “bezoekers”<sup>1</sup> vrij stabiel gebleven en ligt tussen de 161.000 en 170.000 – met een uitschieter in 1998 (180.000)<sup>2</sup>.

Overigens: niet alleen burgers hebben de weg naar het Open Huis gevonden: ook collega-ambtenaren komen met vragen, zowel van binnen de eigen gemeente als van daarbuiten.

### 1.1.2 waarom?

Van de Open Huis-bezoekers komt ongeveer een kwart voor informatie aan de balie.

Voor gemiddeld ruim 10 % van de “bezoekers” geldt dat ze *per telefoon* contact opnemen met het Open Huis. In de regel worden deze telefoongesprekken niet aan de publieksbalie behandeld, maar in een van de bezoekers visueel afgescheiden ruimte.

De rest van de bezoekers heeft een ander doel: ze komen naar het Open Huis om er de tentoonstelling, een maquette of een videopresentatie te bekijken, om in de leeshoek zaken op te gaan zoeken, voor het inzien of meenemen van brochuremateriaal of om aan de internet-pc te gaan werken – of ze lopen er zo maar binnen.

### 1.1.3 wat?

Aan de balie van het Open Huis wordt een vrij gedetailleerde registratie gevoerd van de onderwerpen waarmee klanten zich daar melden.

Volgens de registratie uit 2000 blijkt *het wonen* de belangrijkste categorie te zijn, gevolgd door zaken die met het besturen van de gemeente te maken hebben.

*tabel 1 onderwerpen vragen bezoekers open huis, 2000*<sup>3</sup>: balie en telefonisch

---

<sup>1</sup> Met “bezoekers” wordt het aantal mensen aangeduid, dat het Open Huis binnenwandelt c.q. telefonisch contact zoekt.

<sup>2</sup> Bron: Jaarverslag Open huis, 1999; registratie 2000.

<i>categorie</i>	<i>onderwerpen o.a.</i>	<i>aan de balie</i>		<i>telefonisch</i>	
		<i>abs.</i>	<i>proc.</i>	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
stadsontwikkeling, wonen	<i>"entree", woningbouw- / bestemmingsplannen, (ver)huur, woningverbetering</i>	8.000	23	2.700	13
gemeente, algemeen	<i>sociaal raadslieden<sup>4</sup>, burgerzaken, gemeentebestuur</i>	6.100	19	5.000	25
welzijn, cultuur	<i>welzijn, zorg, cultuur, historie, sport, recreatie, onderwijs, toerisme, wijkaanpak</i>	5.000	15	3.800	19
waalsprong <sup>5</sup>	<i>registratie, plannen, verkeer, voorzieningen bedrijven</i>	5.000	15	3.150	16
financiën	<i>inkomen, uitkering, gemeentelijke belastingen</i>	2.500	7	1.150	6
verkeer en vervoer	<i>parkeren, wegen, openbaar vervoer</i>	1.600	5	850	4
natuur, milieu, energie	<i>bel- / herstellijn, afval, energie, groen</i>	1.500	4	1.250	6
economie	<i>bedrijven, markt, winkels</i>	800	2	800	4
overheid	<i>politie, kan, provincie, rijk</i>	250	1	200	1
overig	<i>gemeentegids, informatiepakket, kaartmateriaal</i>	3.500	10	1.150	6
<b><i>totaal</i></b>		<b>34.250</b>	<b>101</b>	<b>20.050</b>	<b>100</b>

## 1.2 het onderzoek

Het onderzoek is gehouden gedurende 26 dagen, verspreid over de periode tussen 8 maart en 20 april 2001. In die periode is het Open Huis door 16.500 mensen bezocht; 3.550 bezoeken golden de balie. Voor de overigen was een van de andere aangeboden diensten doel van het bezoek.

Aan 671 willekeurig geselecteerde bezoekers is, na afloop van hun "boodschap", gevraagd of ze wilden meewerken aan het onderzoek. Van hen hebben 108 personen medewerking geweigerd: "geen tijd" zei 67 % van hen; "geen zin" had 23 %.

Voor de overige 11 mensen waren vooral taalproblemen en "al meegedaan" de belangrijkste redenen.

Overigens werd het, gaandeweg het onderzoek, steeds moeilijker om "nieuwe" klanten te vinden: nogal wat mensen hebben in de onderzoeksperiode het Open Huis meer dan één keer bezocht en zijn door de enquêteurs uiteraard maar één keer benaderd.

<sup>3</sup> *Gemiddeld lag het jaarlijkse aantal vragen aan de balie over de vier laatste jaren gezien rond de 45.000 – met een piek in 1998. Het afgelopen jaar laat een dal zien, vooral veroorzaakt door de start van het bureau Balans en door het 'vertrek' van de NijmegenPas en van de huursubsidie.  
Het aantal telefonische contacten is in 2000 met een kwart gestegen, als gevolg van de verbeterde telefoonservice.*

<sup>4</sup> *Ten behoeve van de Sociaal Raadslieden worden door het Open Huis het maken van afspraken voor en de ontvangst van de cliënten gedaan.*

<sup>5</sup> *In het Open Huis worden de registratie van en de voorlichting t.b.v. belangstellenden voor het wonen in de Waalsprong verzorgd.*

Bovendien gebeurt het vaak dat klanten niet alleen, maar in groepjes (van echtpaar tot schoolklas) het Open Huis binnenlopen. Meestal levert dat slechts één potentiële respondent op: degene die iets komt vragen of doen.

Uiteindelijk hebben 563 mensen de hun gestelde vragen beantwoord: een respons van 84 %.

Het onderzoek is ingekaderd in het INK-model <sup>6</sup>.

Samen met andere tevredenheidsgegevens (hoe tevreden zijn de medewerkers zelf <sup>7</sup>, hoe tevreden zijn de 'natuurlijke' partners van dit organisatieonderdeel) moet dit onderzoek informatie opleveren die op managementniveau gebruikt kan worden voor onder andere verbeteringen van de dienstverlening.

---

<sup>6</sup> *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 klanten en medewerkers van een dergelijke organisatie. Overigens: het INK-model is niet een strikt model, maar veeleer een manier van denken – en handelen.*

<sup>7</sup> *Naar de tevredenheid van de medewerkers van het Open Huis is inmiddels onderzoek verricht. De rapportage met als titel: "tevredenheidsonderzoek medewerkers open huis" is in mei 2001 verschenen (gemeente Nijmegen, afdeling Onderzoek en Statistiek).*

## 2 de resultaten

### 2.1 de respondenten

In totaal zijn 563 personen ondervraagd. Ruim de helft (55 %) was van het mannelijk geslacht. Bij de totale Nijmeegse bevolking (15 jaar en ouder) is de situatie andersom: daar is 47 % van het mannelijke geslacht.

De gemiddelde leeftijd ligt op 44 jaar. Bijna veertig procent was jonger dan 35 jaar; zie daarvoor de volgende tabel.

tabel 2 leeftijdsverdeling respondenten

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
jonger dan 21 jaar	57	10
21 t/m 35 jaar	160	28
36 t/m 50 jaar	138	25
51 t/m 65 jaar	121	21
ouder dan 65 jaar	87	16
<b>totaal</b>	563	100

Vergelijken we deze cijfers met de totale Nijmeegse bevolking, dan zien we dat het Open Huis een wat ouder klantenbestand heeft dan de Nijmeegse bevolking: vooral in de categorie tussen 50 en 65.

Wat minder mensen dan het Nijmeegs gemiddelde hebben een betaalde baan: 49 %. De meesten van hen (86 %) doen dat 20 uur of meer; de rest 19 uur of minder.

Van de overige 51 % zegt 61 % geen betaalde baan te hebben, is 31 % student / scholier en huisvrouw/-man (8 %).

tabel 3 opleiding respondenten

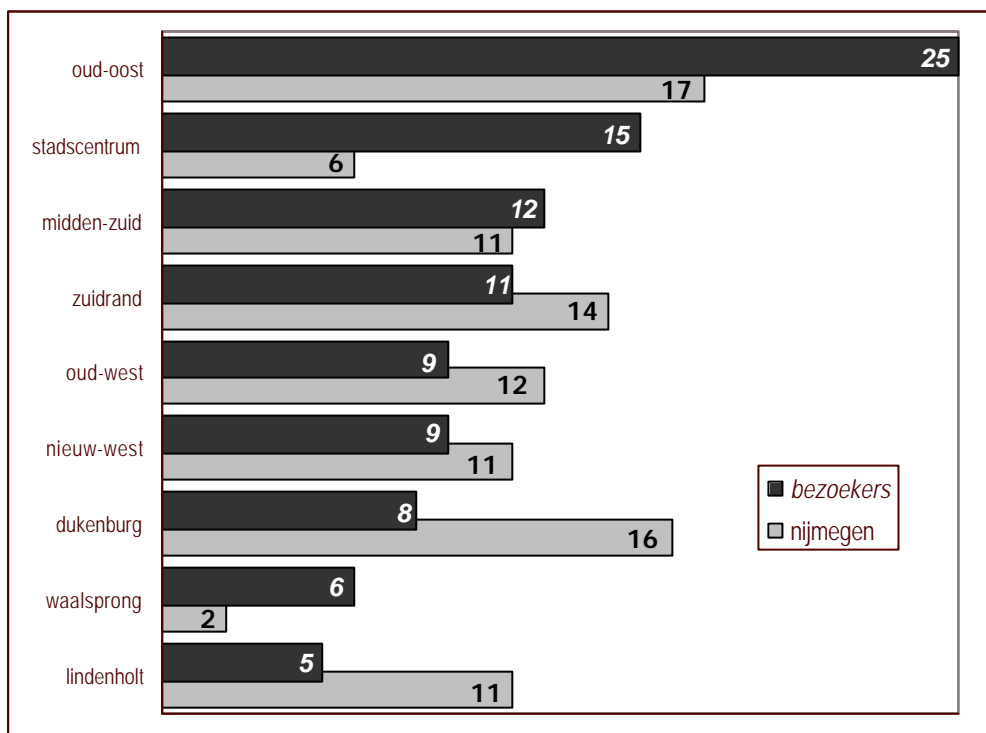
	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
lager onderwijs (incl. LAVO en VGLO)	50	9
lager beroepsonderwijs/VBO	33	6
MAVO	42	7
middelbaar beroepsonderwijs	99	18
HAVO/WVO	100	18
HBO / universiteit kandidaats	146	26
universiteit doctoraal	92	16
weet niet / wil niet zeggen	1	--
<b>totaal</b>	563	100

Vergeleken met Nijmeegse cijfers zijn de Open Huis bezoekers doorgaans hoger geschoold: mbo-niveau of hoger heeft 78 %. Bij de recent gehouden Nijmeegse Stadspelling lag dat percentage op 64.

Van de respondenten woont 18 % *niet* in Nijmegen. Van de Nijmeegse klanten woont driekwart al 6 jaren of langer in Nijmegen.

Waar wonen de Nijmeegse respondenten? In de volgende figuur is te zien dat het Open Huis uit heel Nijmegen klanten trekt. Relatief de meesten komen uit Oud-oost, een kwart. Uit Lindenholt / Dukenburg komen de minste klanten: samen 13 %.

tabel 4 herkomst respondenten (in procenten van de Nijmeegse respondenten c.q. de totale Nijmeegse bevolking)



Wat opvalt is dat, de er relatief veel klanten in stadsdelen wonen, die dicht bij het Open Huis liggen: Oud-oost en Stadscentrum, samen zo'n 40 %. In die stadsdelen woont 23 % van de totale Nijmeegse bevolking. Uit de verste stadsdelen Dukenburg en Lindenholt, samen goed voor 28 % van de bevolking, komen relatief de minste klanten: 13 %.

## 2.2 oud of nieuw?

Voor 14 % was het bezoek tijdens de onderzoeksperiode het eerste bezoek aan het Open Huis. Een op de drie is een regelmatige bezoeker van het Open Huis en zegt iedere maand er minimaal één keer te komen.

tabel 5 hoe vaak komt u in het open huis?

	<i>proc.</i>
vandaag eerste keer	14
minstens één keer per week	13
minstens één keer per maand	19
minstens een paar keren per jaar	28
hooguit een enkele keer per jaar	26
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Als we kijken naar welke "boodschap" men is komen doen, dan blijkt dat degenen die de leeshoek zeiden te hebben bezocht, de bezoekers van de tentoonstelling en internet-pc gebruikers de klanten zijn, die het vaakst in het Open Huis komen. Het minst vaak komen de cliënten voor de Sociaal Raadsliden.

### 2.2.1 tevreden toen

Voor de mensen die al ervaring met het Open Huis hebben, geldt dat ze over het algemeen tevreden zijn over eerdere bezoeken van het Open Huis: 96 %.

Bij 2 % varieert de tevredenheid; 2 personen zijn niet tevreden.

Redenen voor ontevredenheid liggen meer in de afwezigheid van informatie (6 x: folders, raadstukken, e.d.) dan in de behandeling aan de balie (3x: gehaast, onvriendelijk). Voor anderen zijn te lang wachten, te weinig privacy of onduidelijkheden in een videoprogramma redenen voor ontevredenheid bij vorige bezoeken. Twee mensen zeggen ontevreden te zijn omdat hun vraag toen niet in het Open Huis kon worden afgehandeld.

## 2.3 het bezoek nú

### 2.3.1 de openingstijden, bereikbaarheid

Weinig mensen blijken desgevraagd op de hoogte te zijn van de *openingstijden*: 32 %. Aan alle respondenten zijn vervolgens de juiste openingstijden medegedeeld, met daaraan gekoppeld de vraag of men die tijden geschikte tijden vond.

"Ja" is hierop het antwoord van 84 %. De mensen die er minder over tevreden zijn, geven als suggestie voor verbetering:

tabel 6 suggesties voor verbetering openingstijden

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
open op donderdagavond	27	30
open op andere avond	25	27
open na 17.00 uur	22	24
open vòòr 09.00 uur	6	7
langer open op zaterdag	4	4
overig (o.a.: open op zondag, langer open in toeristenseizoen, aansluiten bij winkeltijden)	7	8
<b>totaal</b>	<b>91</b>	<b>100</b>



Over de *bereikbaarheid* van het Open Huis hebben de meesten geen klagen: 89 %. Door de mensen, die er minder over te spreken zijn, wordt de (slechte) parkeervoorziening het vaakst genoemd.

*tabel 7 redenen ontevredenheid bereikbaarheid*

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
slechte parkeervoorziening	25	36
bewegwijzering buiten	19	28
problemen met rolstoel, kinderwagen	13	19
bewegwijzering binnen	3	4
overig	9	13
<b>totaal</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

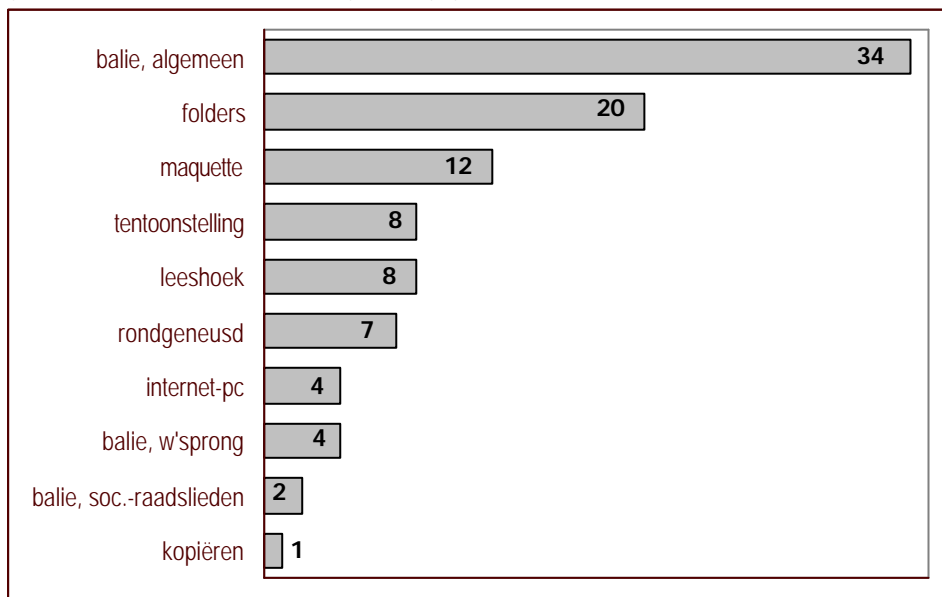
### 2.3.2 *doel van het bezoek*

In het Open Huis kan men voor van alles terecht: informatie vragen, folders of brochures meenemen, een tentoonstelling of maquette bekijken, etc..

Aan iedere respondent is gevraagd wat het doel was van hun net afgelegde Open Huis-bezoek. In onderstaand overzicht is te zien dat informatie van de balie of via brochures in een op de twee van de gegeven antwoorden genoemd wordt als doel; tentoonstelling / maquette in een op de vijf.

Tachtig procent van de mensen zegt voor één boodschap gekomen te zijn. De rest is zonder een speciaal doel het Open Huis binnengelopen (12 %) of had meer dan één vraag (8 %). Het totaal aantal gegeven antwoorden ligt daarom hoger dan het aantal respondenten.

*figuur 1 doel bezoek (in percentages van gegeven antwoorden)*



Kijken we naar de *leeftijd* dan zien we dat de internet-pc vooral gebruikt wordt door mensen tot 35 jaar en dat de tentoonstelling vooral wordt bezocht door mensen van boven de 35.

Bij de Waalsprong-balie komen vooral mensen van 21 tot 35 jaar, bij de balie van de sociaal raadslieden tussen 21 en 50. Folders en brochures meenemen doet iedereen, net zoals rondneuzen.

Is het Open Huis de enige plek waar mensen met hun vraag terecht kunnen? Van degenen die met een speciaal doel voor ogen naar het Open Huis zijn gekomen, zegt 28 % dat ze volgens hen nergens anders met hun vragen naartoe kunnen. Zesendertig procent zegt niet te weten of elders in Nijmegen hun vraag te beantwoorden is.

De overige 36 % (162 personen) noemt een kleine veertig alternatieven. De vaakst genoemde zijn andere gemeentelijke diensten (40 personen), de bibliotheek (40 p.), makelaars / woningcorporaties (27 p.), de VVV (10 p.) en culturele instellingen (10 p.).

Deze laatstgenoemde groep mensen zegt dus ergens anders terecht te kunnen met hun vraag. Waarom komen ze dan toch naar het Open Huis? Als voornaamste redenen daarvoor noemen zij:

<p><i>"ik was toch al in het centrum" (87 maal)</i> <i>"dat vind ik de meest logische plaats (37)</i> <i>"men heeft mij doorverwezen" (35)</i> <i>"dat ben ik zo gewend" (34)</i> <i>"goede dienstverlening" (28)</i> <i>"hier is alles bij de hand en recent" (21)</i> <i>"ik woon in de buurt" (15)</i> <i>"andere gemeentelijke diensten zijn gesloten"</i> <i>(6)</i></p>
---

## 2.4 de boodschappen

De 563 bezoekers hebben gemiddeld genomen 1,3 'boodschap' per persoon gedaan. Ruim 40 % gold, zoals aangegeven in figuur 1, de balie: hetzij voor de Waalsprong, afspraken met de Sociaal Raadslieden of voor andere diensten. De anderen komen voor het overige aanbod. Hoe waardeert men al deze diensten? In de volgende paragrafen zal per dienst bekeken worden hoe "tevreden" de klant gezegd heeft te zijn – te beginnen met de mensen die bij de balie zijn geweest.

### 2.4.1 de balie

In totaal zijn 300 mensen ondervraagd na hun bezoek aan de balie. Negenenveertig (16 %) van hen kwamen voor de Waalsprong of de Sociaal Raadslieden; daarover later meer. Het grootste deel heeft de balie voor andere diensten bezocht

#### 2.4.1.1 de balie: algemeen

Tijdens het onderzoek hebben 251 mensen de balie voor andere diensten dan Waalsprong of Sociaal raadslieden bezocht. Voor 19 % was het bezoek aan de balie de eerste keer dat men in het Open Huis was.

Aan de klanten is gevraagd wat hun belangrijkste vraag bij die balie was. Voor de meesten had die te maken met wonen / stedelijke ontwikkeling. Daarnaast hadden relatief veel mensen vragen over "welzijn" (13 %) en over "de" gemeente (11 %).

*tabel 8 onderwerpen vragen bezoekers balie, algemeen*

<i>categorie</i>	<i>onderwerpen o.a.</i>	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
stad, wonen	<i>stedelijke ontwikkeling, "entree", woningbouw, (ver)huur</i>	105	42
welzijn c.a.	<i>welzijn, cultuur, historie, onderwijs, toerisme</i>	33	13
gemeente, algemeen	<i>burgerzaken, gemeentebestuur</i>	28	11
financiën	<i>inkomen, uitkering, gem. belastingen, nijmegenpas</i>	18	7
milieu, energie	<i>afvalschema, energie</i>	11	5
verkeer en vervoer	<i>parkeren, openbaar vervoer</i>	6	2
economie	<i>bedrijven, markt, winkels</i>	6	2
overheid	<i>rijk</i>	1	1
overig	<i>gemeentegids, informatie over boeken over nijmegen, welkomstpakket</i>	42	17
<b><i>totaal</i></b>		250	100

#### *wachten aan de balie*

Bijna 80 % heeft aan de balie niet hoeven wachten; ze waren meteen aan de beurt. Voor 20 % bedroeg de wachttijd minder dan 5 minuten; 2 personen hebben naar eigen zeggen 5 tot 30 minuten moeten wachten.

Voor zover men heeft moeten wachten, had 94 % daar geen moeite mee. Zes procent van de "wachters" vond de wachttijd (zeer) onacceptabel.

#### *de behandeling aan de balie*

De "ja"-scores over de tevredenheid over de behandeling aan de balie liggen tussen de 90 en 98 %. In onderstaand schema zijn de scores weergegeven.

*tabel 9 beoordeling behandeling aan de balie (in procenten baliebezoekers, alg.)*

	<i>ja</i>	<i>ging wel</i>	<i>nee</i>	<i>?</i>
had de medewerker voldoende kennis?	91	--	4	5
bent u vriendelijk behandeld?	98	1	1	--
heeft de medewerker voldoende tijd genomen?	98	--	1	1

Over de afhandeling in totaal is 94 % tevreden, 6 % niet. "Ontevreden" zijn mensen omdat iets niet aanwezig was (6 x), omdat iets niet kon (4 x) of vanwege de medewerker (4 x).

#### *privacy*

Ruim 60 % vindt dat men voldoende privacy had aan de balie. Elf procent zegt dat dat wel ging. "De privacy was onvoldoende" zei 27 %. Een klein deel (een vijfde) van hen heeft zich daaraan gestoord.

### doel bereikt

Voor niet iedereen is de vraag geheel afgehandeld. Sommigen zijn doorverwezen, anderen hebben niet bereikt wat men wilde; zie daarvoor het volgende schema.

tabel 10 vraag afgehandeld? (in procenten baliebezoekers, alg.)

	<i>proc.</i>
ja, vraag afgehandeld – ik heb bereikt wat ik wilde	67
ja, vraag afgehandeld – ik heb <i>niet bereikt</i> wat ik wilde	4
nee, vraag niet afgehandeld – ik ben doorverwezen naar een andere <i>gemeentelijke</i> dienst, directie	21
nee, vraag niet afgehandeld – ik ben doorverwezen naar een <i>niet-gemeentelijke</i> dienst, directie	8
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Van de mensen die zeggen voor hun antwoord te zijn doorverwezen naar elders in het gemeentelijk apparaat, vindt bijna een kwart van hen dat vervelend te vinden en had liever gezien dat de vraag in het Open Huis afgehandeld had kunnen worden.

De rest had geen moeite met het doorverwijzen; toch had de helft van hen liever gezien dat het allemaal in een keer had gekund.

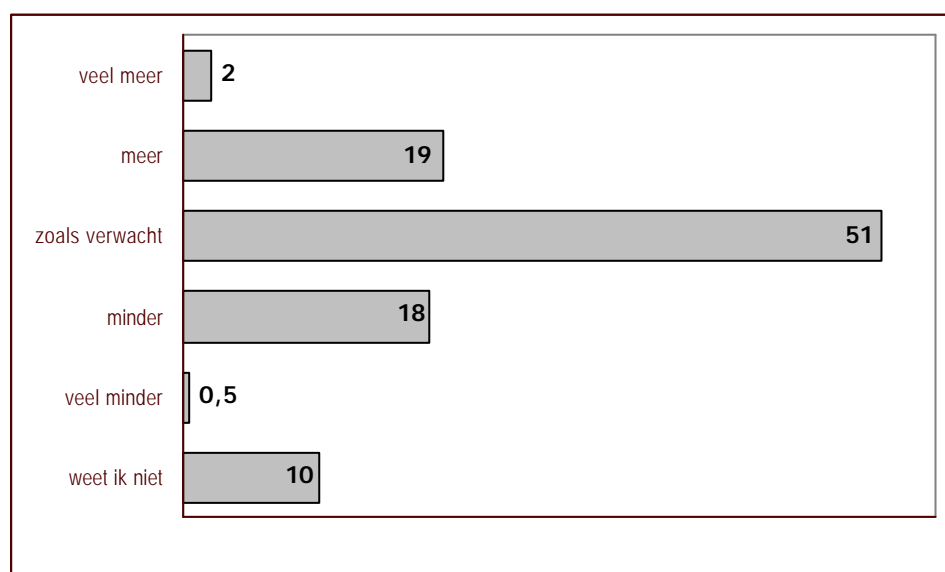
Aan degenen die (nog) niet bereikt hebben wat ze wilden is over het algemeen duidelijk verteld hoe de procedure verder zal verlopen of wat ze verder het beste kunnen doen: 93 % is er tevreden over. Zes procent zegt dat iets dergelijks hun *niet* is verteld.

### naar verwachting?

Aan iedereen die bij de balie is geweest (met uitzondering van de mensen voor de Waalsprong en Sociaal Raadslieden) is gevraagd wat het bezoek aan de balie hun heeft opgeleverd: was dat meer of minder dan vooraf verwacht?

Uit de volgende figuur blijkt dat de helft vindt dat het naar verwachting is gegaan.

figuur 2 heeft het bezoek aan het open huis opgeleverd wat u verwachtte? (in proc. baliebezoekers, alg.)



#### 2.4.1.2 de balie: waalsprong

Een van de taken van het Open Huis geldt de Waalsprong: het behelst vooral het verzorgen van de informatie en het registreren van mensen die belangstelling hebben om in het nieuwe deel van Nijmegen te gaan wonen.

Van de respondenten zijn tijdens de onderzoeksperiode 30 personen voor dat doel aan de balie geweest; 9 van hen kwamen voor de eerste keer in het Open Huis. Voor het overgrote deel gold het bezoek het inwinnen van *informatie*.

tabel 11 balie waalsprong: doel bezoek (in percentages baliebezoekers, waalsprong)

	<i>proc.</i>
informatie, specifiek	46
informatie, meegenomen	22
informatie, algemeen	24
registratie: eerste keer, vorderingen	8
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Op de vraag of er elders in de stad plaatsen ook zijn waar men met zijn vraag terecht zou kunnen, zegt ruim een kwart dat niet te weten. Een zelfde percentage zegt dat men voor die vraag enkel in het Open Huis terecht kan. Voor zover er alternatieven worden genoemd, gaat het daarbij om makelaars, internet, andere gemeentelijke (vak)afdelingen en instellingen als de bibliotheek of de VVV.

Belangrijkste reden om desondanks toch naar het Open Huis te komen, was dat de informatie hier recent is en goed wordt bijgehouden. "Meest logische plaats" en de 'nabijheid' volgen als minder belangrijke redenen.

#### *tijd*

Driekwart van de Waalsprong-belangstellenden heeft niet op de beurt hoeven wachten; de rest niet langer dan vijf minuten. Voor iedereen was dit (zeer) acceptabel.

Bij de meesten heeft de afhandeling van de vraag, naar eigen zeggen, niet lang geduurd: 47 % zegt "korter dan 5 minuten", evenveel als 5 tot 10 minuten.

Waar de afhandeling tussen 10 en 15 minuten (1 p.) of langer dan 30 minuten (1 p.) duurde, had dat volgens de respondenten vooral te maken met de complexiteit van de vraag.

Over de duur van de afhandeling was iedereen (zeer) tevreden.

#### *de behandeling*

Aan iedereen met Waalsprong-vragen is gevraagd naar de behandeling door de baliemedewerker. De waardering van het inhoudelijke aspect van de behandeling ligt iets lager dan de persoongerichte bejegening.

tabel 12 beoordeling behandeling aan de balie (in percentages baliebezoekers, waalsprong)

	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>?</i>
had de medewerker voldoende kennis?	90	3	7
bent u vriendelijk behandeld?	100	0	0
heeft de medewerker voldoende tijd genomen?	100	0	0

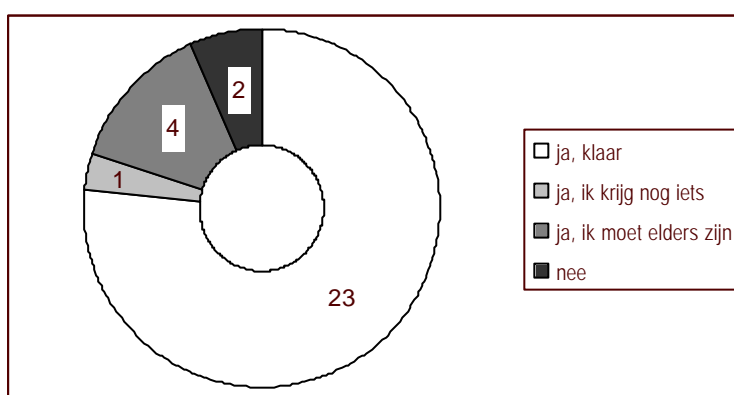
### privacy

Tachtig procent (24 p.) vond de privacy aan de balie voldoende of "ging wel". Zes personen waren er niet tevreden over; twee van hen zeggen zich daaraan te hebben gestoord. Voor twee personen geldt dat de vraag *niet* naar tevredenheid is afgehandeld – vanwege de onvoldoende kennis bij de medewerker. Over het bezoek in zijn geheel is de helft "zeer tevreden", de andere helft "tevreden".

### afgehandeld?

Op de vraag of de vraag m.b.t. de Waalsprong, voor zover 't het Open Huis betreft, voor het moment geheel is afgehandeld, zegt 77 % "ja". Enkele anderen krijgen nog iets thuisgestuurd of zijn naar een andere plek doorverwezen.

figuur 3 is de vraag m.b.t. de waalsprong afgehandeld? (in aantallen baliebezoekers, waalsprong)



Voor zover er nog iets dient te gebeuren, zegt iedereen dat duidelijk is verteld waarom iets niet is afgehandeld en hoe het nu verder zal gaan.

#### 2.4.1.3 de balie: sociaal raadslieden

Sinds verleden jaar waakt het Open Huis over de "agenda" van de Sociaal Raadslieden: dat betekent het maken van afspraken, het bijhouden en het doorverwijzen van mensen die zich op de afgesproken tijdstippen melden. Tijdens het onderzoek zijn 19 personen bij de balie geweest met als doel de Sociaal Raadslieden.

De meesten van hen kwamen voor het maken van een afspraak of zeiden een afspraak te hebben (14 p.); 5 personen voor informatie over de Sociaal Raadslieden.

*Wachttijd* was er er voor hen nauwelijks: 17 p. waren meteen aan de beurt. De twee anderen hebben maximaal 10 minuten moeten wachten, wat ze beiden acceptabel zeiden te vinden. Over de wijze van behandeling aan de Open Huis-balie was iedereen 'tevreden' (47 %) of 'zeer tevreden' (53 %).

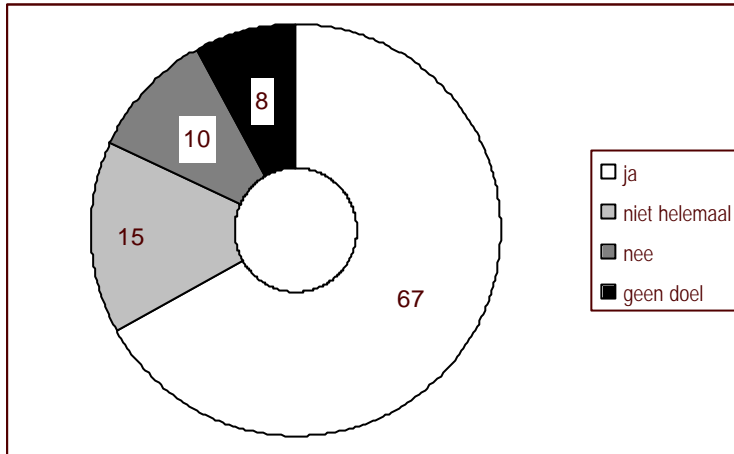
#### 2.4.2 folders, brochures

Folders en / of brochures ophalen is de op één na belangrijkste aanleiding voor mensen om het Open Huis te bezoeken: voor 148 personen. Voor 16 % was het de eerste keer dat ze voor dat doel het informatiecentrum bezochten.

De meesten van hen zijn er bij het bezoek tijdens het onderzoek in geslaagd om alles te kunnen vinden wat men zocht.

Voor een kwart is dat *niet of niet helemaal* het geval; zie figuur 4. Acht procent heeft de folders "zo maar", zonder vooropgezet doel, bekeken.

figuur 4 gewenste folders / brochures gevonden? (in percentages)



De voornaamste reden (62 %) voor het niet-vinden was dat het gezochte niet "in de collectie" van het Open Huis zat. Voor een kwart van deze mensen was dat omdat het gezochte er niet meer was, voor 11 % omdat het materiaal verouderd of onduidelijk was. Slechts 24 % heeft het niet-alles-kunnen-vinden gemeld aan de balie. De anderen hebben dat niet gedaan of hebben daar niet aan gedacht.

#### *wat heeft men gezocht?*

Waar hadden de folders / of brochures die men heeft gezocht, mee te maken? De meeste folders hadden betrekking op met welzijn in brede zin: van welzijn tot historie, van toerisme tot gezondheid.

tabel 13 onderwerpen vragen bezoekers folders, brochures (aantal keren genoemd)

<i>categorie</i>	<i>onderwerpen o.a.</i>	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
welzijn c.a.	welzijn, kunst, cultuur, uitgaan, toerisme, onderwijs, sport, recreatie, gezondheid, historie	74	34
wonen	wonen, stedelijke ontwikkeling	34	16
opgesomd materiaal	stickers, de brug, gemeentegids, wijkblad	25	11
gemeente, algemeen	burgerzaken, gemeentebestuur	19	9
financiën	inkomen, uitkering, gem. belastingen, nijmegenpas	18	8
natuur, milieu	natuur, milieu	17	8
verkeer en vervoer	verkeer en vervoer	13	6
waalsprong	dijkverlegging, nieuwsbrief	12	5
overig	onderscheidingen, vacatures, belastingen	7	3
<b>totaal</b>		<b>219</b>	<b>100</b>

#### alternatieven

Ook aan de mensen die folders hebben gezocht, is gevraagd of men nog opmerkingen of aanraders had m.b.t. het foldermateriaal. De meesten, 89 %, hadden geen suggesties. De overigen hadden opmerkingen over 'nieuw' materiaal of over de manier van presenteren. Met 'nieuw' doelde men op cultuur in de grensstreek, kleine culturele organisaties, op meer informatie voor toeristen, meer historische informatie, meer over de omgeving van de stad, over de euro(biljetten), over afvalverwerking en over de Waalsprong. Suggesties voor (verbetering van) de presentatie hadden te maken met het ervoor zorgen dat alles compleet is, met het zoekstelsel op de pc, helderder taalgebruik en duidelijker categorieën. Een paar respondenten zouden graag zien dat er meer en beter bekend gemaakt zou moeten worden wat er in het Open Huis allemaal te krijgen was, dat er wat minder 'pret'-folders zouden zijn en dat folders over eenmalige activiteiten wat meer in het oog vallend zouden worden gepresenteerd.

#### 2.4.3 de tentoonstelling

Tijdens het onderzoek was er in het Open Huis een tentoonstelling ingericht over milieu en energie. Op één na ("*spreekt mij niet aan*") vond ieder van de 64 personen, die deze tentoonstelling hebben bezocht, de tentoonstelling "*interessant*" (78 %) of "*zeer interessant*" (20 %). Voor 5 % was het de eerste keer dat ze het Open Huis bezochten. Aan iedere tentoonstellingsbezoeker is naar een oordeel over enkele inhoudelijke aspecten van de tentoonstelling gevraagd. Over het informatieve gehalte is men het meest tevreden; over de originaliteit het minst.

tabel 14 oordeel aspecten tentoonstelling? (in percentages)

	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>geen mening</i>	<i>totaal</i>
vond u de tentoonstelling informatief?	92	6	2	100
vond u de tentoonstelling leerzaam?	83	17	0	100
vond u de tentoonstelling boeiend?	80	16	5	101
vond u de tentoonstelling origineel?	69	20	11	100



De laatste vraag in dit blokje was die of men zelf nog ideeën had voor onderwerpen voor de tentoonstelling – onderwerpen die voor de gemeente van belang zouden kunnen zijn. In totaal hebben 41 personen 31 verschillende onderwerpen aangedragen. Ze zijn in te delen in zes categorieën; in het volgende overzicht zijn ze weergegeven.

*tabel 15 gesuggereerde onderwerpen voor de tentoonstelling  
(van onderwerpen die vaker dan één keer zijn genoemd, is het aantal vermeld)*

<b>categorie</b>	<b>genoemd</b>
nijmegen, alg.	<i>de nijmegense wijken (2), vierdaagse(feesten), carnaval, bevolkingsgegevens, nijmegense gevels</i>
nijmegen, ontwikkeling	<i>nieuwbouw / stadsontwikkeling (3), valkhofburcht, ontwikkeling plein '44, centrum, st. stevenstoren</i>
nijmegen, historie	<i>historie stad / nijmegense wijken (6), grote markt (2), bombardement '44, oude ambachten, archeologie</i>
verkeer, vervoer	<i>verkeer (2), station, bereikbaarheid centrum, busbaan / spoorkuil, ontsluiting waalsprong</i>
milieu	<i>verantwoordelijkheid burger (3), bewust maken, schoonhouden stad, recycling</i>
overig	<i>kerken, ruimtevaart, landschappen rond nijmegen, ateliers / culturele instellingen, thema's die op school worden behandeld</i>

Over het uiterlijk van de tentoonstelling is men te spreken: goed verzorgd en zeker niet rommelig.

*tabel 16 oordeel opzet tentoonstelling? (in percentages)*

	<b>ja</b>	<b>nee</b>	<b>geen mening</b>	<b>totaal</b>
vond u het tentoonstellingsmateriaal goed verzorgd?	95	3	2	100
vond u de tentoonstelling rommelig?	11	86	3	100

Twee mensen maken nog opmerkingen over de opzet: dat men een schrift mist waarin men een reactie kan neerschrijven en dat een looproute dan wel beginpunt misschien wel handig zou zijn.

#### *2.4.4 de maquette*

Van de mensen die de maquette <sup>8</sup> hebben bekeken, hebben er 90 meegedaan aan het onderzoek. Zeven procent van hen bracht voor de eerste keer een bezoek aan het Open Huis.

Bijna iedereen was te spreken over de maquette: 27 % vond haar “zeer interessant”, 68 % “interessant”.

---

<sup>8</sup> *Tijdens het onderzoek was er een overzichtsmaquette van het nieuwe Waalspronggebied opgesteld.*

Vijf personen vonden haar *“niet interessant”*:

- omdat er niet te zien was wat er is c.q. wat er blijft in de Waalsprong,
- omdat ze qua ruimtelijke ordening beneden peil zou zijn,
- omdat de respondent geen band met Nijmegen heeft of
- omdat men haar weinig verrassend vond.

Ook aan de mensen die de maquette hebben bekeken, is gevraagd of zij wellicht onderwerpen zouden weten voor nieuwe maquettes. Door 40 personen zijn 31 suggesties gedaan; ook deze zijn weer in een schema ondergebracht.

*tabel 17 gesuggereerde onderwerpen voor de maquette  
(van onderwerpen die vaker dan één keer zijn genoemd, is het aantal vermeld)*

<b>categorie</b>	<b>genoemd</b>
nijmegen, projecten	<i>stadsvernieuwing (11), kabeltram, arsenaal, plein '44, universiteitsterrein, mtc, park overbetuwe, kunstwerk mariëburgplein, cascade stikke hezelstraat, stationsplein</i>
nijmegen	<i>spoorkuil (3), stationsplein, valkhofburcht, ontwikkeling plein '44, centrum, st. stevenstoren</i>
nijmegen, historie	<i>ontwikkeling nijmegen van toen naar nu, school van schuijlenburgweg</i>
verkeer, vervoer	<i>verkeersstromen (4), busbaan / spoorkuil (2)</i>
waal(sprong)	<i>voorzieningen (2), dijkverlegging, plannen van elden, fietsbrug, totaalvisie, flessenhals waal, welke woningen komen waar?</i>
bijdrage 'derden'	<i>maquettes van burgers over stadsvernieuwing afstudeerprojecten in maquettevorm</i>
overig	<i>ruimtevaart, circus, city center philips</i>

Een aantal personen heeft nog opmerkingen over de maquette zelf – de maquette over de waalsprong, zoals gezegd. Ook hier weer het verzoek voor een schrift voor reacties, maar ook “verbeteringen” voor de opmaak van de maquette: straatnamen, herkenningspunten, meer detail, meer met kleuren werken om de de maquette beter ‘leesbaar’ te maken. Zo mogelijk het aangeven van de oude en nieuwe situatie en / of enkel de ingrijpende veranderingen kan zorgen voor meer overzicht.

#### 2.4.5 de leeshoek

Van de respondenten hebben zevenenvijftig personen de leeshoek bezocht. Voor elf procent van hen was het het eerste bezoek aan het Open Huis.

De meesten van deze leeshoek-klanten lezen de krant in de leeshoek of raadplegen de klappers. Krantenlezers doen dat vanuit interesse of “zo maar” – mensen die de klappers bekijken vanwege studie of beroep.

tabel 18 reden bezoek leeshoek (in percentages)

	<i>proc.</i>
krant gelezen	46
klappers geraadpleegd	46
folders geraadpleegd	3
"de brug" gelezen	3
wat rondgelopen	2
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Een op de vijf bezoekers zegt daar niet of niet helemaal te hebben kunnen vinden wat men zocht. Soms was het gezochte er niet – terwijl het er wel moest zijn of was het in gebruik; maar meestal gold dat het gewenste niet door het Open Huis bijgehouden werd. Van degenen die zeiden dat ze niet konden vinden wat ze wilden (12 p.) hebben 7 personen dat gemeld aan de balie; de anderen niet of hebben daar niet aan gedacht. Voor zover men hulp van de balie heeft gehad bij het zoeken naar wat men zocht (17 %), is men tevreden over de verstrekte hulp.

Gevraagd naar een oordeel over de inrichting van de leeshoek, zeggen de meesten (68 %) die wel aangenaam te vinden. Aanmerkingen gelden vooral de stoelen (te weinig, ongemakkelijk), de inrichting (te krap, weinig privacy, ongezellig, geen rookhoek, geen koffieauto-maat) en de sfeer (te rumoerig, overlast sommige 'stamgasten'). Vijf mensen vragen om meer of andere kranten c.q. tijdschriften.

#### 2.4.6 de internet-pc

In de buurt van de leeshoek staat een pc, waarmee het mogelijk is op Internet te werken. Ooit is die pc er neergezet om mensen te kunnen laten kennismaken met dat nieuwe medium. Van de mensen die van deze gelegenheid gebruikmaken, zijn er tijdens de onderzoeksperiode 29 ondervraagd.

Uit de antwoorden op de vraag naar het *doel* van het gebruik tijdens het onderzoek, blijkt het kenningsmakingsdoel achterhaald te zijn; de meeste gebruikers blijken zeer vertrouwd te zijn met Internet.

tabel 19 doel gebruik internet (in percentages)

	<i>proc.</i>
postbus / eigen mail bekeken	43
gericht pagina's opgezocht	31
gechat	13
rondgesurft	10
ge-smst	3
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Voor 7 % van de internetbezoekers tijdens het onderzoek was het de eerste kennismaking met het Open Huis.

Over de wachttijden zijn de meesten tevreden: 73 % zei niet te hebben hoeven wachten. Zestien procent heeft vijf minuten of langer moeten wachten.

Ongeveer de helft van de gebruikers heeft thuis ook de beschikking over een pc met internetaansluiting. De reden om toch in het Open Huis te internetten, is vooral omdat men toe-

vallig in de buurt was. Voor enkele anderen is dat een te traag of niet goed functionerende pc-thuis.

Het gebruik van de Open Huis-pc is op dit moment nog *gratis*. Mocht dat niet meer het geval zijn, dan is dat voor bijna zestig procent van de gebruikers een reden om niet meer zo vaak te komen internetten. De rest zegt dat 'betalen' voor hen geen bezwaar zal zijn; ook al ligt dat voor sommigen natuurlijk ook aan het prijskaartje dat eraan zal hangen.

#### *opmerkingen*

Veertig procent zegt geen opmerkingen of tips te hebben over de internet-pc. Voor zover men die wél heeft, hebben die vooral (72 %) te maken met de pc zelf (sneller modem, meer pc's) en minder (27 %) met het gebruik ervan (zitgelegenheid en een intekenlijst c.q. tijdslimiet).

#### *2.4.7 digitaal*

Informatie kun je 'fysiek' ophalen bij de balie van het Open Huis; een andere mogelijkheid is om er digitaal achteraan te gaan. Dat kan uiteraard thuis via internet, maar dat zou in de nabije toekomst eventueel ook mogelijk zijn via een informatiezuil in datzelfde Open Huis. Over de bereidheid om op die wijze informatie in te winnen zijn in dit onderzoek enkele vragen gesteld.

#### *de infozuil*

Om een deel van het informatieaanbod digitaal aan te kunnen bieden, wordt binnen het Open Huis overwogen om een of meer informatiezuilen op te stellen: beeldschermen waarop men via enkele eenvoudige handelingen informatie kan oproepen. Desgewenst kan de informatie geprint worden.

Aan de bezoekers van de balie is in dit onderzoek gevraagd of zij, als daartoe de mogelijkheid zou bestaan, de gewenste informatie via zulk een zuil zouden willen inwinnen.

*tabel 20 zou u gebruik maken van een infozuil? (in percentage baliebezoekers)*

	<i>algemeen</i>
ja, ik zou zeker zo'n infozuil gebruiken	23
ja, zo'n infozuil zou ik misschien gebruiken	11
dat hangt af van mijn vraag	10
nee, ik ga liever naar de balie	53
nee, beslist niet	3
weet ik niet	2
<b>totaal</b>	<b>102</b>

#### *internet*

Uit recent onderzoek bij klanten van andere Nijmeegse gemeentelijke loketten is gebleken dat 67 % procent van de ondervraagden bereid is om van dit nieuwe medium gebruik te maken: voor informatie, voor aanvragen van vergunningen, etc..

In de vraag werd daarbij gesteld dat men er bij de beantwoording van uit diende te gaan dat men de beschikking had over een pc met internetaansluiting.

Desgevraagd blijkt ook bij de klanten van het Open Huis blijkt de internet-bereidheid in dezelfde mate aanwezig te zijn: 66 % overweegt om internet te gebruiken voor het doen van (sommige) gemeentelijke boodschappen.

tabel 21 zou u via internet zaken willen doen met de gemeente?  
(in percentage alle ondervraagden)

	<i>algemeen</i>
ja, zeker	47
ja, misschien	14
ja, maar dat hangt af van mijn vraag	5
nee, ik denk het niet	26
nee, beslist niet	8
<b>totaal</b>	<b>100</b>

#### *de gemeentepagina*

De gemeente heeft op internet een eigen website. Desgevraagd zegt in dit onderzoek 68 % van alle ondervraagden die site nog nooit te hebben bezocht<sup>9</sup>; "vaak" zegt 5 %. Zestien procent heeft de site een paar keer bezocht; 12 % ooit één keer.

## 2.5 aspecten van dienstverlening

Dienstverlening is méér dan enkel het beantwoorden van een vraag of het aanbieden van informatie. Aan alle respondenten is een lijstje voorgelegd met daarin 6 elementen, die in de beoordeling van dienstverlening een rol kunnen spelen. Daarbij ging het om de openingstijden, de wachttijden, een adequate behandeling, een snelle afhandeling, vriendelijkheid en privacy aan de balie.

Aan iedereen is gevraagd om voor al deze zes aspecten aan te geven wat voor hen het belangrijkste aspect was, wat het op een na het belangrijkste, enz. – tot aan het zesde toe.

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat men het veruit het belangrijkste vindt dat de vraag *afdoende* beantwoord wordt. Een *vriendelijke* behandeling en "niet lang op de beurt hoeven wachten" komen op de plaatsen twee en drie.

Voldoende *privacy* en "ruime openingstijden" sluiten de rij.

Tabel 20 geeft een beeld van deze beoordeling.

---

<sup>9</sup> *Of men op dit moment thuis of elders de beschikking heeft over een pc met internet-mogelijkheden, is niet gevraagd.*

tabel 22 wat vindt u het belangrijkste in dienstverlening? (in percentage van alle ondervraagden)

	belangrijk:			totaal
	meest	gemidd.	minst	
"dat mijn vraag <u>afdoende</u> behandeld wordt"	69	24	7	100
"dat ik <u>vriendelijk</u> behandeld word"	45	42	13	100
"dat ik niet <u>lang op mijn beurt</u> hoef te wachten"	38	40	22	100
"dat mijn vraag <u>snel</u> behandeld wordt"	20	38	42	100
" <u>ruime</u> openingstijden (bijv. van 8 tot 18.00 uur)"	16	21	63	100
"dat ik voldoende <u>privacy</u> heb"	12	35	53	100

## 2.6 opmerkingen

De laatste vraag die aan alle bezoekers van het Open Huis is voorgelegd is de traditionele slotvraag naar eventuele opmerkingen: over het Open Huis zelf of over de dienstverlening. Ruim de helft (53 %) zei geen opmerking te hebben. De overige 219 personen hebben in totaal 306 opmerkingen gemaakt, te verdelen over 8 groepen.

In onderstaand schema is te zien, dat veel mensen nog eens van de gelegenheid gebruik maken om hun waardering voor de voorziening uit te spreken.

tabel 23 slotopmerkingen (in percentage antwoorden, voor zover gegeven)

categorie	%	<i>o.a. genoemd</i>
waardering open huis	27 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeer tevreden over voorziening;</li> <li>• als laagdrempelige voorziening prima;</li> <li>• goede toegankelijkheid;</li> <li>• zo doorgaan met tentoonstellingen / maquettes</li> </ul>
inrichting open huis	19 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meer privacy bij balie (wachtstreep, schotten);</li> <li>• meer gezelligheid in inrichting (kleuriger, koffieautomaat, planten op tafel, klok, andere vloer, ruimer, modernere uitstraling, affiches culturele activiteiten);</li> <li>• verbeteren leeshoekjes (meer en kleiner, meer plek per plaats);</li> <li>• wc's verbeteren (schoner; op zaterdag open, zeep, hogere pot)<sup>10</sup>;</li> <li>• opzoek-pc duidelijker aangeven;</li> <li>• kopiëren verbeteren (sneller, kleuren, meer apparaten)</li> </ul>
"digitaal"	16 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ruimer / beter aanbod van informatie via internet;</li> <li>• meer pc's beschikbaar stellen;</li> <li>• infozuil inrichten;</li> <li>• folderzoeksysteem op internet;</li> <li>• tijdslimiet gebruik internet pc;</li> <li>• e-mail (ontvangstbevestiging e-mail, mogelijkheid voor e-mailabonnement)</li> </ul>

10

De toiletten zijn overigens geen "eigen" Open Huis-voorziening. Ze zijn gesitueerd in de centrale hal en staan ter beschikking van iedereen die de stadhuispassage bezoekt..

tabel 23 slotopmerkingen, vervolg

<b>categorie</b>	<b>%</b>	<b>o.a. genoemd</b>
"zichtbaarheid" open huis	14 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• open huis meer promoten, op scholen bijv.</li><li>• laten zien wat je in huis hebt (etalage, prikbord);</li><li>• filialen (dukenburg heropenen, filiaal waalsprong);</li><li>• parkeergarage open voor publiek;</li><li>• ligging open huis niet goed (donker, verscholen, in- / uitgang niet duidelijk; open / dicht van buitenaf niet zichtbaar)</li></ul>
beschikbaarheid informatie	10 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• informatie sneller en beter beschikbaar (raadsstukken, commissiestukken, actuele zaken, bestemmingsplannen, meer details over nieuwe projecten);</li><li>• meer kranten in leeshoek;</li><li>• meer informatie over culturele aanbod;</li><li>• meer anderstalige informatie, bijv. voor toeristen;</li><li>• meer informatie over wijken</li></ul>
dienstverlening	5 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• medewerkers (met pieken meer mensen inzetten, meer specialisatie, anders-taligen);</li><li>• openingstijden voor gehele gemeente gelijktrekken</li></ul>
ongemakken	5 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• sommige medewerkers zouden vriendelijker mogen zijn;</li><li>• er verdwijnen stukken uit de ordners;</li><li>• folders achter balie: vormt drempel;</li><li>• klachtenafhandeling inzichtelijk maken;</li><li>• te weinig uitleg bij maquette</li></ul>
overig	4 %	<ul style="list-style-type: none"><li>• waalsprong (nieuwsbrief actueler, boek over woningen, aangeven welke woningen verkocht zijn);</li><li>• minder ambtelijk taalgebruik;</li><li>• betere interne communicatie binnen gemeente</li></ul>

## 3 samenvatting en conclusie

### 3.1 samenvatting

- onderzoek* In maart / april 2001 is in opdracht van de directie Inwoners een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de klanten van het Open Huis, het gemeentelijke informatiecentrum. Centrale vraag in dit onderzoek, uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek (directie Strategie en Projecten), was die naar de tevredenheid van de klanten over dienstverlening en aanbod.
- respondenten* Van de in totaal 671 benaderde mensen hebben er 563 (84 %) aan het onderzoek meegedaan. De Open Huis klant is wat ouder en wat beter geschoold dan de doorsnee-Nijmegenaar. Bijna 20 % van hen was *niet* uit Nijmegen afkomstig. Voor zover wél uit Nijmegen afkomstig, blijken de meeste klanten in stadsdelen dichtbij het Open Huis te wonen, de minste in de stadsdelen aan de westkant van het MaaWaalkanaal. Een op de acht bezoekers zei voor de eerste keer in het Open Huis te komen; ruim 30 % komt er op zijn minst één keer per maand. Over eerder afgelegde bezoeken is doorgaans bijna iedereen tevreden.
- openings-tijden* De meeste mensen (68 %) zijn onbekend met de juiste openingstijden; ze gaan er bij hun bezoek blijkbaar van uit dat het Open Huis "wel open zal zijn". Voor zover men andere openingstijden zou wensen, gaat het vooral om 'anders' open (avond, bij voorkeur op donderdag) of om 'langer' open: na 17.00.
- doel* Gemiddeld heeft men 1,3 'boodschappen' gedaan. De meeste daarvan (34 %) golden de balie voor algemene informatie, in 20 % van de gevallen ging het om een folder of een brochure. Voor het bezien van de maquette en tentoonstelling zijn de cijfers 12 resp. 8 %. De andere bezoeken golden de leeshoek (8 %), de balie voor de Waalsprong (4 %), de internet-pc (4 %) en de balie voor de Sociaal Raadslieden (2 %).  
  
Op de vraag naar de *inhoud* van hun vraag zeggen de mensen aan de algemene balie dat ze vooral voor zaken, die met stedelijke ontwikkeling en wonen te maken hebben, naar het Open Huis zijn gekomen, de waalsprongklanten voor specifieke informatie over de waalsprong.  
Voor de mensen die een folder hebben meegenomen geldt dat die folder of brochure vooral betrekking had op zaken die met welzijn in brede zin te maken hebben: kunst, uitgaan, toerisme, recreatie, e.d.
- tijd* Over de wachttijd is men over het algemeen tevreden. De meesten waren meteen aan de beurt; bijna een kwart heeft hooguit 5 minuten moeten wachten. Voor een enkeling is de wachttijd opgelopen tot rond de 20 minuten; onacceptabel, vond men. Bij sommigen heeft de behandeling van de vraag wat lang geduurd – tot over het halve uur. Niemand zei daar moeite mee te hebben, omdat de gestelde vragen vanwege de complexiteit daar soms aanleiding toe gaven.



- privacy* Ruim 60 % vindt dat men genoeg *privacy* heeft gehad bij het bezoek aan de balie; Waalsprong-klanten meer dan de andere bezoekers. Van de gemiddeld (Waalsprong plus algemeen) 27 %, die vindt dat die *privacy* *niet* voldoende was, zegt een op de vier zich daaraan gestoord te hebben.
- geslaagd* De meeste baliebezoekers krijgen wat ze willen. Ruim de helft van deze bezoekers vindt dat het bezoek aan de balie van het Open Huis hun heeft opgeleverd wat ze ervan hadden verwacht. Voor 20 % van hen was dat meer dan verwacht, voor nog eens 20 % minder. Van de mensen met een vraag over de Waalsprong wordt een op de vijf doorgestuurd of gaat naar huis zonder het gewenste antwoord; bij de mensen met een algemene balievraag is dat een op de drie. Van de bezoekers die voor een folder of brochure zijn gekomen, zegt ongeveer drie kwart de spullen gevonden te hebben die men zocht.
- behandeling* Mensen, die bij de balie een vraag m.b.t. de sociaal raadslieden hadden, zijn allen tevreden over de behandeling aan de balie. Ook bij de waalsprong-klanten is het beeld positief; alleen is 10 % niet tevreden over de bij de medewerker aanwezige kennis. Iets vergelijkbaars zien we bij de mensen met een algemene balievraag: 91 % is tevreden over de kennis van de medewerker – over vriendelijkheid en ‘niet-gejaagdheid’ is bijna 100 % tevreden.
- tentoonstelling, maquette* Over de maquette en de tentoonstelling is bijna iedereen te spreken. Origineel vond men de tentoonstelling niet; wel informatief en goed verzorgd. Gevraagd naar onderwerpen voor maquette dan wel tentoonstelling, zijn oud en nieuw Nijmegen, beelden van de wijken en markante Nijmeegse aangelegenheden de meest genoemde.
- leeshoek* In de leeshoek houden krantenlezers en mensen die de klappers komen inzien elkaar wat aantallen betreft in evenwicht. Hun “belangen lopen wel uiteen: de eerstgenoemden komen voor het nieuws of “zo maar”, de laatstgenoemden vanwege studie of beroep.
- internet* De internet-p.c. van het Open Huis wordt vrijwel alleen nog maar gebruikt door mensen met internetervaring; zij raadplegen vooral hun eigen postbus of ze zoeken gericht naar informatie. Ingeval het gratis gebruik van dit medium komt te vervallen, is dat voor 60 % van de gebruikers een reden om niet meer te internetten in het Open Huis. Vanaf de eigen pc zaken doen met de gemeente overweegt 66 % - gesteld dat dat mogelijk zou zijn.
- infozuil* Ruim de helft van alle bezoekers geeft er de voorkeur aan om informatie of spullen op te halen aan de balie – ook al zou er in het Open Huis een informatiezuil aanwezig zijn waar dezelfde “diensten” geleverd zouden kunnen worden.
- dienstverlening* Goede afdoening van de gestelde vraag en een vriendelijke behandeling scoren hoog bij wat bezoekers van het Open Huis aan dienstverlening verlangen. Openingstijden en *privacy* vindt men minder belangrijk.

### 3.2 conclusie

Welke conclusies kun je trekken uit dit onderzoek? In ieder geval dat het Open Huis een informatievoorziening is die door de bezoekers zeer gewaardeerd wordt.

Wat in 1994 gold, geldt nu nog steeds – en zelfs in sterkere mate. In dat jaar zei 85 % tevreden te zijn over de verleende service:

*“de respondenten hebben weinig klachten over het Open Huis. De openingstijden zijn voldoende en de duur van het wachten op de beurt dan wel de beantwoording van de vraag vindt men niet langer dan normaal. Men loopt gemakkelijk in en uit; de medewerk(st)ers zijn vriendelijk, behulpzaam en geduldig”.<sup>11</sup>*

Nu, zeven jaren later, is de waardering nog steeds hoog, zelfs 10 % hoger dan toen. Vijfennegentig procent van de Open Huisbezoekers zegt tevreden te zijn over de service, die hun bij hun meest recente bezoek is verleend. Het oordeel over de eventuele dienstverlening in de afgelopen tijd ligt op hetzelfde niveau.

Veel rek zit er niet meer in. Natuurlijk, er zijn hier en daar wat minder positieve geluiden of opmerkingen, zonder dat dit overigens bij de betreffende klant stevast tot een algemeen “ontevreden”-oordeel leidt. Immers, deze “tevredenheid” is in feite een totaaloordeel van de klant over alle aspecten waar hij of zij mee te maken krijgt bij het zoeken naar het antwoord op een vraag of het honoreren van een verzoek: de wachttijd, de privacy, de deskundigheid van de medewerker, de vriendelijkheid, de omgeving, het resultaat, enzovoort. Op onderdelen blijkt er hier en daar minder tevredenheid dan de vijf-ennegentig procent die net genoemd is.

Sommige van die negatieve signalen zijn zeker serieus te nemen.

Zo is niet iedereen te spreken over de openingstijden. Ook over de privacy aan de balie en over het gedrag van c.q. de kennis bij medewerkers worden opmerkingen gemaakt. Brochures zijn er niet altijd en de informatie in de klappers is niet altijd compleet – terwijl dat wel te verwachten was. Enkele klanten hebben moeite om het Open Huis van de straatkant af te vinden. Weer anderen pleiten voor een uitgebreider digitaal aanbod van informatie.

Andere genoemde minpunten lijken wat meer in de marge te liggen en beperken zich tot het aantal beschikbare kranten in de leeshoek, de koffievoorziening, de gezelligheid, de snelheid van het modem van de internet-pc, de zitjes of tot het aantal beschikbare pc's.

Sommige “boodschappen” zijn ook elders in de stad te doen, zoals folders, internetten, de krant of toeristische informatie. Toch zeggen mensen graag naar het Open Huis te komen. Soms vanwege de locatie – centraal in de stad – maar ook vanwege daar eerder opgedane ervaringen.

---

<sup>11</sup> Onderzoek Publieksdienst, gemeente Nijmegen, 1994

En dat het Open Huis kwaliteit te bieden heeft, is bekend bij de klanten: voor meer dan de helft van hen heeft het bezoek opgeleverd wat men er vooraf van had verwacht.

#### *Stilstaan of vooruitgaan?*

Tevredenheid hangt samen met een geslaagde dienstverlening: mensen willen adequaat en vriendelijk geholpen worden. Hoe klein de marges ook zijn – toch zul je moeten blijven investeren om ervoor te zorgen dat de tevredenheid in ieder geval op gelijk niveau blijft. Voor een deel is dat gewoon een kwestie van op dezelfde manier doorgaan. Voor een ander deel is het zaak om te vernieuwen, om mee te gaan met signalen “uit het veld” of met nieuwe ontwikkelingen. Stilstaan is achteruitgaan.

Een van de meest aangewezen manieren om te vernieuwen en daardoor de aantrekkingskracht te vergroten ligt in het verbeteren en opfrissen van het aanbod. Beter benutten van de digitale mogelijkheden is daar een voorbeeld van. Gebruikmaking van Internet, het aanbieden van informatie op beeldschermen c.q. informatiezuilen, het verzorgen van digitale zoeksystemen of door een gedigitaliseerd aanbod van gemeente informatie zijn enkele wegen. De vraag daarnaar leeft bij een deel van de Open Huis klant in ieder geval wél.

Inhoudelijk liggen er winstkansen in meer visuele en tekstuele aandacht voor (de geschiedenis van) de Nijmeegse wijken en buurten en door meer aandacht voor de (eu)regio – op tal van gebieden.

In het aanbod van tekstuele informatie (folders, klappers, enz.) moet gestreefd worden naar volledigheid: zowel in de aanwezigheid van het materiaal van derden als - hoe moeilijk het ook zal zijn – in het erop toezien dat zo weinig mogelijk informatie verdwijnt uit de aanwezige tekstmaterialen.

De Open Huis-klant is geen doorsnee-Nijmegenaar: hij of zij is doorgaans wat ouder en wat beter geschoold dan “de” Nijmegenaar en woont vaker in stadsdelen dicht bij het Open Huis. Daar biedt zich derhalve een andere mogelijkheid voor een grotere aantrekkingskracht: werken aan de etalage. Zichtbaar maken wat je te bieden hebt en ervoor zorgen dat mensen die nog geen of niet voldoende gebruik maken van het Open Huis gaan weten wat je bij deze gemeentelijke voorziening kunt krijgen. Dat geldt voor scholier net zo goed als voor studenten, voor Dukenburgers net zo goed als voor mensen uit het centrum.

Samen met vriendelijkheid, deskundigheid en een interessant aanbod kan dit gericht promoten van de dienstverlening op termijn de (hopelijk) tevreden klantenkring van het Open Huis vergroten.