

publiekszakenmonitor

2012

publiekszakenmonitor

2012

Datum: augustus 2012

Colofon

gemeente Nijmegen

afdeling Onderzoek en Statistiek

contactpersoon: Geert Schattenberg

tel.: (024) 329 98 89

e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

kijk op www.nijmegen.nl > gemeente > onderzoek & cijfers

inhoudsopgave

1	samenvatting en conclusie	3
1.1	ten geleide	3
1.2	informatiebalie elckerlyc	3
1.3	loketbezoek elckerlyc, dukenburg	3
1.4	vorige metingen	4
1.5	conclusie	5
2	vooraf	7
2.1	ten geleide	7
2.2	aanpak	7
2.3	veranderde dienstverlening	8
2.4	de ene locatie is de andere niet	8
2.5	de vragen	8
3	resultaten	9
3.1	meedoen	9
3.2	de respondenten	9
3.3	herkomst respondenten	10
3.4	voornaamste doel bezoek: identiteit	11
3.5	op afspraak: 27%	11
3.6	informatiebalie of servicezuil?	12
3.7	bij de informatiebalie	13
3.8	info loket / spreekkamer duidelijk	14
3.9	na het loket	17
3.10	en dan nog...	22
3.11	slotopmerkingen	23

1 samenvatting en conclusie

1.1 ten geleide

Begin juli 2012 is weer de Publiekszakenmonitor gedaan, een klantenonderzoek dat regelmatig in opdracht van de afdeling Publiekszaken door de afdeling Onderzoek en Statistiek wordt uitgevoerd. Voor dat doel zijn in de genoemde periode ruim 400 respondenten ondervraagd over hun ervaringen bij Burgerzaken, zowel in de Stadswinkel in het centrum van de stad (Elckerlyc) als in het Steunpunt Stadswinkel, in de wijk Meijhorst.

In deze samenvatting ziet u een beschrijving van de bevindingen voor beide locaties. Paragraaf 2 gaat in op de Informatiebalie in Elckerlyc, paragraaf 3 op het loketbezoek bij beide locaties. Paragraaf 4 kijkt kort terug naar voorgaande metingen. Dit eerste hoofdstuk wordt afgesloten met een korte conclusie.

Vooraf nog dit: ten opzichte van vorige metingen zijn er vanaf 1 januari 2012 op zijn minst twee grote veranderingen te zien in de dienstverlening. Tussen 13:00 en 17:00 uur kunnen klanten op beide locaties alleen terecht als ze vooraf een afspraak hebben gemaakt, op andere tijden ook via vrije inloop. Afhalen van producten kan gedurende de gehele dag. Tweede verandering geldt de openstelling van Steunpunt Stadswinkel: het is op twee in plaats van vijf dagen geopend.

1.2 informatiebalie elckerlyc

Om te weten te komen bij welk loket men moet zijn, kunnen respondenten in Elckerlyc na binnenkomst kiezen: zelf een kaartje halen uit de *servicezuil* óf een kaartje ophalen bij de *Informatiebalie*¹. In 2012 kiest drie kwart voor de servicezuil. Degenen die naar de balie gaan, doen dat om diverse redenen, maar vooral omdat dat wat ze wilden volgens hen niet via de zuil kon.

Bijna 60% van de respondenten, die in Elckerlyc naar de Informatiebalie zijn gegaan, zeggen daar niet te hebben hoeven wachten; de anderen nauwelijks. De gemiddelde *wachttijd* ligt volgens de respondenten op een kleine twee minuten.

In het algemeen gesproken is iedereen tevreden over de manier waarop men aan de Informatiebalie is behandeld. Kijken we naar de tevredenheid over een aantal *dienstverleningsaspecten*, dan scoort 'correct' en 'duidelijkheid informatie' met 100% het hoogst; 'vriendelijkheid' en 'deskundigheid' met 97% daar vlak onder.

Het *waarderingcijfer* dat de klanten geven voor de behandeling aan de Informatiebalie, is een kleine 8½. Onvoldoendes zijn er niet.

1.3 loketbezoek elckerlyc, dukenburg

Voor de meeste mensen (76%) heeft het *doel* van het bezoek te maken met het aanvragen / verlenen c.q. ophalen van een identiteitsbewijs.

Ruim 1 op de 4 respondenten zegt met het oog op het bezoek vooraf een *afspraak* te hebben gemaakt. Belangrijkste reden om de afspraak *niet* te maken is voor bijna de helft dat het niet nodig *was* óf dat men *dacht* dat het niet nodig was. Dertig procent zegt niet *geweten* te hebben dat dat nodig was.

¹ In Dukenburg is deze keuze tussen zuil en Informatiebaliebalie er niet; daar wijst een zuil de weg.

Bijna iedereen weet door de informatie van servicezuil of Informatiebalie naar welk *loket* of naar welke *sprekkamer* hij of zij dient te gaan. En eveneens bijna iedereen heeft goed kunnen zien wanneer hij / zij daar aan de beurt was.

De gemiddelde *wachttijd* voor alle klanten voor het loket of bij de spreekkamer ligt op 13,6 minuten. In Dukenburg ruim 4 minuten hoger, in Elckerlyc krap 2 minuten lager.

Negen op de tien vinden hun wachttijd 'zeer' of 'redelijk' acceptabel. In Elckerlyc vindt men de wachttijd wat vaker 'zeer acceptabel', in Dukenburg wat vaker 'redelijk acceptabel'.

Aan iedereen zijn zeven elementen voorgelegd waarmee klanten bij hun *dienstverlening* te maken kunnen krijgen. Bij vier daarvan ligt, voor beide locaties, de *tevredenheid* op gemiddeld 97%. Dat geldt niet voor 'begripvolheid' en 'meedenken'. Die twee scores bij beide locaties zo'n 20% ongunstiger; daarnaast scoort in Dukenburg 'duidelijkheid informatie' benedengemiddeld.

'Ontevreden' scoort nergens hoger dan 2%.

Drie kwart van de respondenten zegt dat de ervaren dienstverlening overeenkomt met wat ze vooraf *verwachtten*. 'Beter dan verwacht' zegt 14%. Het gemiddelde *rapportcijfer* voor de dienstverlening in totaal ligt voor beide locaties rond de 8,3. Lagere rapportcijfers hangen vooral samen met langere wachttijden bij beide balies.

Bij beide balies kunnen klanten sinds 2012 's middags alleen voor *afspraken* terecht. Uit antwoorden blijkt dat sommigen er nog niet goed van op de hoogte zijn. Maar desgevraagd is de grote meerderheid (84%) in ieder geval *niet* tegen. De 12% die dat wél is, ziet er vooral een beperking in van eigen mogelijkheden dan wel agenda.

Bij de slotopmerkingen pleit een kwart van de Dukenburgers voor een qua aanbod en openingstijden volwaardig steunpunt.

1.4 vorige metingen

In de afgelopen jaren zijn in dezelfde periode vergelijkbare onderzoeken gedaan bij Burgerzaken, zowel in Elckerlyc als bij het Steunpunt Stadswinkel. Zijn er veranderingen, ontwikkelingen?

Ja en nee.

Zo zien we dat mensen steeds vaker een afspraak-vooraf maken en dat ze, na binnenkomst, vaker geneigd zijn om naar de zelfbedieningszuil te gaan. En de dienstverlening bij de Informatiebalie wordt door de jaren heen beter gewaardeerd.

Bij de rapportcijfers voor de Informatiebalie én voor de productbalie zien we *geen* verrassingen: beide liggen vrij stabiel rond het niveau van de laatste metingen. En dat stabiele geldt ook voor de tevredenheid over behandeling aan de Informatiebalie en bij een aantal dienstverleningsaspecten bij de productbalie. Maar niet bij alle: bij vier van de zeven. Over hoe de baliemedewerker zich kan inleven in hun situatie of vraag oordelen klanten in 2012 minder vaak tevreden en vaker neutraal. En in Dukenburg zijn mensen minder tevreden over de duidelijkheid van de door de medewerker verstrekte informatie.

Wat eveneens afwijkt ten opzichte van vorige metingen, is de wachttijd. Die is zowel bij de informatie- als bij de productbalie langer dan bij de vorige metingen in die periode. In Dukenburg meer dan bij Elckerlyc overigens. Vergeleken bij vorige metingen vinden nu ongeveer evenveel mensen deze wachttijd acceptabel. Verschil met die andere metingen is echter dat het accent verschuift: minder 'zeer acceptabel', meer 'redelijk acceptabel'.

Een dergelijke afvlakking zien we ook bij de verwachte dienstverlening. De groep die méér had verwacht, blijft klein. Maar de groep die naar verwachting is geholpen, is nu groter – terwijl in 2012 de groep die boven verwachting is geholpen kleiner is.

Dukenburg laat hier wat ongunstigere cijfers zien dan Elckerlyc.

1.5 conclusie

Wat leert ons deze Publiekszakenmonitor? Hoe waarderen de klanten de dienstverlening? En heeft de nieuwe manier van werken (vrije inloop alleen in de ochtend, het Steunpunt Stadswinkel minder dagen open) gevolgen voor die waardering?

Zo op het eerste oog niet. Grosso modo is én blijft het overgrote deel van de mensen die voor een product Burgerzaken komen, tevreden over hun behandeling bij de balie Publieksdienstverlening.

Net als de jaren daarvoor verloopt die voor de meesten niet minder dan verwacht. De dienstverlening wordt ook dit jaar weer met een ruime 8 gewaardeerd.

En dat is opvallend, omdat bij Informatiebalie en productbalie de wachttijden langer zijn, wat doorgaans voor de klant een aanleiding is om het tevredenheidsoordeel aan te passen.

Vooralsnog zien we een dergelijke aanpassing niet terug in het waarderingcijfer zélf, maar wel in de verschuiving van *zeer* positief naar *redelijk* positief bij een aantal aspecten. Zo'n pas-op-de-plaats zien we overigens ook bij andere tevredenheidspeilingen dit jaar in Elckerlyc. Alert blijven dus.

Met de nieuwe afsprakenregeling moet een deel van klanten nog vertrouwd raken of ermee leren omgaan. Voor een deel zal dat dit jaar samen met een langere wachttijd gezorgd hebben voor een dienstverlening waar ze vooraf méér van hadden verwacht. Vervolgmetingen zullen duidelijk maken of dit een tijdelijke terugval is of niet.

2 vooraf

2.1 ten geleide

Regelmatig worden de klanten van de afdeling Burgerzaken² op een gestandaardiseerde wijze onder-
vraagd over hun ervaringen bij de balie van deze afdeling. Vanaf 2004 jaarlijks, sinds 2010 tweejaar-
lijks. Deze Publiekszakenmonitor wordt uitgevoerd door de gemeentelijke onderzoeksafdeling On-
derzoek en Statistiek, in opdracht van de afdeling Publiekszaken³.

De resultaten van deze monitor leveren informatie over zowel de stand van zaken als de ontwikke-
ling van deze vorm van dienstverlening en kunnen daardoor een bijdrage leveren aan de verbetering
ervan. In dit rapport ziet u de resultaten van de meest recente meting in deze reeks, jaargang 2012.
Waar dat relevant en verantwoord is, wordt in dit rapport een vergelijking gemaakt met onderzoek
dat in eerdere jaren is gedaan.

2.2 aanpak

Op 11 dagen in de eerste helft van juli 2012⁴ zijn in de stadswinkel in het centrum van de stad (roep-
naam: Elckerlyc) en bij Steunpunt Stadswinkel (in Meijhorst, Dukenburg) mensen mondeling onder-
vraagd over hun ervaringen bij hun net gedane zaken.

Net als bij de voorgaande metingen zijn deze klanten in dit onderzoek op twee momenten onder-
vraagd.

Het *eerste* daarvan is meteen bij binnenkomst in Elckerlyc of in het Steunpunt Stadswinkel. Enquê-
teurs hebben klanten aan de deur benaderd met twee vragen: wat het doel was van hun bezoek en
of ze bereid waren om mee te doen aan het onderzoek.

Aan de bezoekers die wilden meewerken is, in geval van klanten voor burgerzakenproducten⁵, ver-
volgens gevraagd om tijdens de behandeling van hun vraag aan de balie c.q. in de spreekkamer de
wachtijd en de behandeling in de gaten te houden. En uiteraard om na de 'boodschap' bij de enquê-
teur terug te komen voor het tweede deel van de vragenlijst⁶.

Het *tweede* moment van het interview was ná de afhandeling van de vraag aan het loket dan wel in
de spreekkamer. In dat tweede deel zijn de klanten vooral ondervraagd over hun ervaringen van het
moment.

² In Nijmegen hebben 'burgerzakenproducten' vooral te maken met identiteit en demografie. Veelgevraagde producten
en diensten zijn paspoort, id-kaart, rijbewijs, bevolkingsgegevens, aangiftes geboorte / overlijden / verhuizing, verkla-
ringen van goed gedrag, huwelijk en partnerschap, inschrijving in de gemeente.

³ Een andere aanleiding om deze Publiekszakenmonitor regelmatig uit te voeren ligt in het gegeven dat in het program-
ma Dienstverlening en Burgerzaken (onderdeel van de Stadsbegroting) het rapportcijfer voor de ervaren dienstverle-
ning als prestatie-indicator is opgenomen.

⁴ De interviews zijn afgenomen tussen 28 juni en 13 juli. Deze periode, zo vlak tegen de zomervakantie aan, geldt nor-
maal gesproken als de drukste van het jaar. Landelijke procedurewijzingen m.b.t. identiteitsbewijzen hebben er onlangs
toe bijgedragen dat het baliebezoek in de afgelopen tijd méér pieken heeft gekend. Zo verviel op 26 juni jl. de kindbij-
schrijving in het paspoort. Er werden voor die datum 5.000 Nijmegenaren aangeschreven om alsnog een reisdocument
voor hun kind aan te vragen.

⁵ Een deel van de respondenten (10%) zegt voor een ander product dan burgerzaken de Stadswinkel te hebben bezocht,
zoals voor een omgevingsvergunning, 'gevonden / vermiste voorwerpen' of belastingen.

⁶ Aan degenen die zich voor het tweede deel bij de enquêteur meldden en die voor de voortzetting van hun beantwoor-
ding van deel twee niet meteen bij de enquêteur terecht konden, is de mogelijkheid geboden om een schriftelijke vra-
genlijst plus antwoordenvolp mee te nemen om op die wijze toch aan het onderzoek mee te doen.

Klanten die voor een ander product de Stadswinkel bezochten en die aan het onderzoek wilden meewerken, is gevraagd om na de gedane zaken bij de enquêteur enkele algemene vragen over gemeentelijke dienstverlening te beantwoorden.

2.3 veranderde dienstverlening

Vanaf 1 januari 2012 is de Stadswinkel op een andere manier gaan werken. Er zijn op zijn minst twee grote veranderingen. De ene heeft te maken met de regulering van de klantenstroom, de andere met de openstelling van Steunpunt Stadswinkel in Dukenburg.

Eerst de klantenstroom. 's Ochtends kunnen bezoekers van de Stadswinkel vanaf 1 januari er zowel voor vrije inloop als op afspraak naartoe; tussen 13:00 en 17:00 uur *uitsluitend* met een afspraak⁷. Voor informatie en om documenten af te halen kunnen mensen in de Stadswinkel wél de gehele dag terecht. Klanten, die in de veronderstelling waren dat ze tussen 13:00 en 17:00 uur op vrije inloop terecht zouden kunnen, worden opgevangen door een gastvrouw, die bij grote drukte vanuit bureau Publieksinformatie wordt ingezet⁸.

Dan het Steunpunt Stadswinkel. Dat kent vanaf dit jaar kent dit jaar een beperktere openstelling: het is vanaf 1 januari twee dagen in de week geopend. Op dinsdagochtend en vrijdagochtend kunnen bezoekers er voor vrije inloop of op afspraak terecht, tussen 13:00 en 17:00 uitsluitend op afspraak. Net als in Elckerlyc was ook op deze locatie een gastvrouw aanwezig.

Niet alleen qua werkwijze, ook aan de productkant zijn er wijzigingen in de dienstverlening. In de Stadswinkel is de balie Open Huis opgegaan in de Informatiebalie, op de begane grond.

2.4 de ene locatie is de andere niet

Behalve qua openingstijden is het Steunpunt Stadswinkel ook qua productaanbod nooit het evenbeeld van Elckerlyc geweest. In Elckerlyc kunnen bezoekers terecht voor alle Burgerzaken. Het Steunpunt Stadswinkel heeft altijd een beperkter aanbod gekend. Mensen kunnen hier *niet* terecht voor een aantal minder gangbare diensten, voor de afhandeling waarvan aan gemeentekant meer specialisme is vereist. Voorbeelden: een verklaring onder ede, eerste inschrijving, afstand doen van de Nederlandse nationaliteit of naturalisatie.

2.5 de vragen

Het grootste deel van de gebruikte vragenlijst bevatte uiteraard vragen over de dienstverlening bij de balie Burgerzaken: over de Informatiebalie van Elckerlyc, over de bejegening aan het loket, over wachttijden, enz.

Maar net als in de andere jaren was in de lijst ook nu weer plaats voor enkele vragenblokken die niet strikt met de boodschap van de dag te maken hadden, maar die wel aan de gemeentelijke dienstverlening raken. Een daarvan had te maken met de (bekendheid met) de gemeentelijke digitale balie. Een ander blok(je) bevatte een paar vragen over de in paragraaf 2.3 gemelde verandering in de dienstverlening voor afspraken en vrije inloop.

⁷ Een dergelijke afspraak kan voor alle producten via internet worden gemaakt.

⁸ Tot de taken van deze gastvrouw behoren onder andere het helpen van deze groep klanten bij het maken van een afspraak voor dezelfde dag en het verstrekken van productinformatie.

3 resultaten

3.1 meedoen

Op beide locaties zijn in de onderzoeksperiode in totaal 450 mensen met succes geïnterviewd. Voor de grote meerderheid van deze respondenten was de balie van bureau Publieksdienstverlening het uiteindelijke doel: voor 409 van hen – oftewel 91%. De anderen zijn op één respondent na Elckerlyc-klanten: twintig maal openbare ruimte / omgevingsvergunning, vijf maal belastingen, vijf maal ‘gevonden / vermiste voorwerpen’ en vier maal de Sociaal Raadslieden.

Uiteindelijk zijn in Elckerlyc 300 mensen die voor een burgerzakenproduct kwamen, ondervraagd, in het Steunpunt Stadswinkel 109⁹. Van deze 409 respondenten is 51% tussen 09:00 en 13:00 uur ondervraagd, 44% tussen 13:00 en 17:00 uur en 5% tijdens de avondopenstelling van Elckerlyc.

De gerealiseerde respons is voldoende groot om voor beide locaties meer dan alleen maar *algemene* uitspraken te doen.

3.2 de respondenten

In deze paragraaf worden in het kort de respondenten beschreven die Elckerlyc of het Steunpunt in Dukenburg voor een product burgerzaken hebben bezocht, in totaal zoals gezegd 409 burgers.

Van deze groep respondenten is 47% vrouw en 53% man. In Dukenburg liggen deze percentages met 59% vrouw en 41% man anders dan in Elckerlyc (43 resp. 57%)¹⁰.

Het enige noemenswaardige verschil met andere jaren is dat er in 2012 meer vrouwen van 65 jaar of ouder zijn ondervraagd. Tabel 3.1 laat dat zien.

tab. 3.1 leeftijd versus geslacht, in %

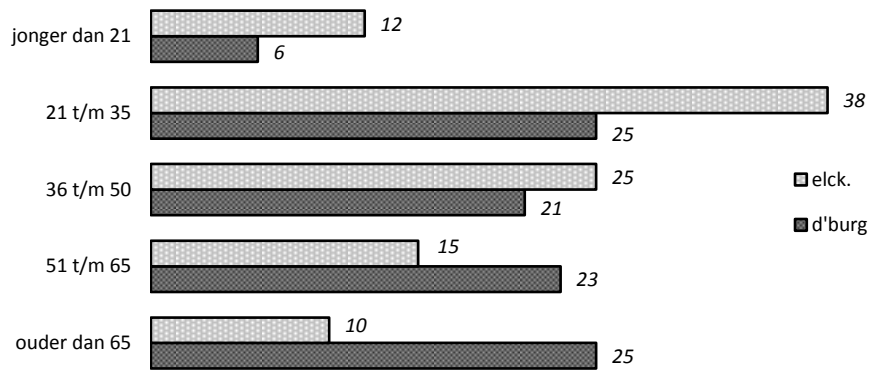
	2012		2010		2008	
	vrouw	man	vrouw	man	vrouw	man
< 21 jaar	12	9	16	8	11	8
21 t/m 35 jaar	33	36	31	36	32	34
36 t/m 50 jaar	20	27	23	26	33	24
51 t/m 65 jaar	17	18	22	22	18	23
ouder dan 65	18	10	8	8	6	11
totaal	100	100	100	100	100	100

Kijken we naar de *leeftijd* per locatie, dan zien we dat, net als vorig jaar, in 2012 de respondenten in Elckerlyc van jongere leeftijd zijn dan in het Steunpunt Stadswinkel – zie de volgende grafiek.

⁹ Bij vorige peilingen was de respons steeds pondspondsgewijs verdeeld over de twee verschillende locaties. Sinds begin 2012 is het Steunpunt Stadswinkel alleen op dinsdag en vrijdag geopend en telt daarmee 16 openingsuren per week. Elckerlyc is wekelijks op vijf ochtenden, vijf middagen en één avond geopend, in totaal 43 uren. Bij de responsverzameling is hier rekening mee gehouden.

¹⁰ In 2004 was de verdeling vrouw – man 54 resp. 46%; in 2006 52 resp. 48%.

fig. 3.1 leeftijd, in %



3.3 herkomst respondenten

Om te weten uit welk deel van Nijmegen de klanten komen, is iedere respondent gevraagd naar zijn of haar woonplek. Vier procent zegt niet in Nijmegen te wonen. De anderen komen uit vrijwel alle wijken van Nijmegen.

dukenburg versus elckerlyc

Het Steunpunt Stadswinkel is uiteraard beschikbaar voor iedere Nijmegenaar, maar richt zich door zijn ligging specifiek op de stadsdelen Dukenburg en Lindenholt. De ervaring heeft geleerd dat ook klanten uit enkele 'randwijken' naar Dukenburg komen, uit wijken die - vanuit Dukenburg - gezien net aan de overzijde van het Maas-Waalkanaal liggen¹¹.

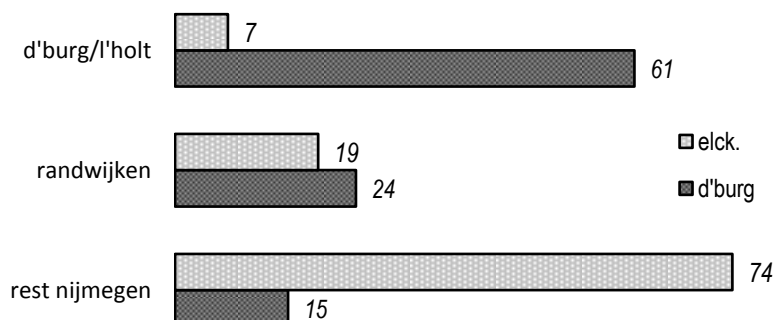
Figuur 3.2 laat zien hoe de herkomst per locatie is verdeeld.

Het Steunpunt Stadswinkel trekt vooral klanten uit Nijmegen aan de westzijde van het kanaal (79%); in Elckerlyc komen vooral klanten uit de oostkant van het kanaal (65%).

Niets nieuws dus vergeleken bij de vorige metingen. Wat wél anders is, is dat de balans bij klanten uit de randwijken nu doorslaat in het voordeel van Elckerlyc. Voorheen was dit net andersom.

Overigens gaat een dergelijke jaar-vergelijking mank doordat, het zij nogmaals gezegd, in 2012 de openstelling van het Steunpunt Stadswinkel met drie vijfde verminderd is. We mogen aannemen dat deze beperking de keuze voor een van de twee locaties beïnvloedt.

fig. 3.2 herkomst, in %



¹¹ Deze wijken zijn Goffert, Grootstal, Hatert, Hatertse Hei, Hees, Heseveld en Neerbosch-Oost.

3.4 voornaamste doel bezoek: identiteit

Een van de eerste vragen die de klanten zijn gesteld, is die naar de *reden* voor of het *doel* van hun bezoek van die dag. De meeste geënquêteerden (76%) komen voor een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs: om het document aan te vragen c.q. te verlengen (49%) of op te halen (50%).

tab. 3.2 doel bezoek, in %

	elckerlyc	dukenburg	allen
paspoort, id-kaart, rijbewijs	73	83	76
verklaring goed gedrag	6	7	6
inschrijving / uitschrijving	5	0	4
verhuizing / adreswijziging	4	0	3
aangifte geboorte / sterfte	3	2	3
uittreksel bevolkingsregister	2	3	2
overig	7	5	6
totaal	100	100	100

De verschillen tussen de beide locaties zijn niet wereldschokkend. Bij beide locaties maken paspoorten c.s. de dienst uit. In Dukenburg wordt minder gevraagd om in-/uitschrijvingen en om verhuizingen.

3.5 op afspraak: 27%

Vergelijking van de resultaten in afgelopen jaren laat zien dat mensen, als zij een dienst of product van Burgerzaken wensen, steeds vaker een afspraak daarvoor maken: via de digitale balie, per telefoon of via e-mail. Dat past beter in de eigen agenda en de kans op lange wachttijden is klein. Op de bonnefooi naar Elckerlyc of naar het steunpunt in Dukenburg toegaan, kan alleen nog in de ochtend – of op donderdagavond.

Op-afspraak-komen groeit in 2012 verder door: op de vraag of men voor het bezoek van de dag, waarop men is geënquêteerd, een dergelijke afspraak heeft gemaakt, antwoordt nu 73% met 'nee'. In Elckerlyc wat minder vaak dan in Dukenburg.

tab. 3.3 op afspraak, in %

	elckerlyc			dukenburg			allen		
	2012	2010	2009	2012	2010	2009	2012	2010	2009
ja	28	20	14	24	16	15	27	18	14
nee	72	80	86	76	84	85	73	82	86
totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100

De *redenen* voor het *niet*-maken van een afspraak variëren. Vrijwel iedereen weet dat die mogelijkheid bestaat, maar men heeft er zo z'n eigen redenen voor om toch niet op afspraak te komen.

Zestig procent van de hier gegeven antwoorden heeft te maken met 'niet nodig': men *dacht* dat het niet nodig was of het *was* niet nodig.

Nieuw is 'ik *wist niet* dat dat nodig was'; naar we mogen aannemen een gevolg van de veranderde openstellingen.

tab. 3.4 redenen geen afspraak, in %

	elckerlyc	dukenburg	allen
het was niet nodig	31	31	31
ik wist niet dat dat nodig was	30	25	29
ik dacht dat het niet nodig was	13	9	12
document afhalen kan niet op afspraak	6	25	11
niet aan gedacht	4	5	5
bezoek vrij onverwacht, had haast	4	0	3
was toch al van plan te komen / in de buurt	5	2	4
afspraak maken niet gelukt	4	1	3
ik wist niet dat dat kon	2	0	1
overig	1	2	1
totaal	100	100	100

Grote verschillen zijn er niet tussen de beide locaties – met uitzondering van 'wat ik wilde kon niet op afspraak'. Die reden scoort in Dukenburg vrij fors.

Uit een vergelijking met voorgaande metingen blijkt dat steeds minder mensen *niet* weten dat je een afspraak kunt maken: in 2004 was dat 29%, in 2006 18%, in 2008 11% en in 2010, net als nu, 1%.

In Dukenburg was één van de respondenten, die een afspraak had gemaakt, naar eigen zeggen *niet* op tijd voor de afspraak; in Elckerlyc waren dat er negen.

3.6 informatiebalie of servicezuil?

Om geholpen te kunnen worden, moet iedereen, afspraak of niet, een papiertje met een nummer / lettercombinatie hebben. Met die gegevens in de hand weet de klant wanneer hij / zij aan de beurt is (het nummer) en bij welke balie of welke spreekkamer hij / zij moet zijn (de letter).

In Elckerlyc kun je een dergelijk papiertje op twee wijzen verkrijgen: via zelfbediening aan de servicezuil óf door het op te halen bij de Informatiebalie¹² – met als risico te moeten wachten in een rij vóór die balie. Dukenburg kent geen Informatiebalie; een nummerbriefje is daar alleen te verkrijgen via de servicezuil.

In Elckerlyc kiest in 2012 77% voor de servicezuil en 22% voor de Informatiebalie¹³. In 2010 en 2008 koos de helft voor die zuil. Rond 40% ging in die jaargangen meteen naar de balie. Minder respondenten zeggen in 2012 via de servicezuil alsnog te zijn doorverwezen naar de balie.

De volgende tabel laat zien wat voor de respondenten de reden was om geen gebruik van de servicezuil te maken en *rechtstreeks* naar de Informatiebalie te gaan.

¹² Deze balie 'regelt' het binnenkomende verkeer: mensen die naar Elckerlyc komen kunnen hier, behalve voor informatie, vooral terecht om te weten te komen bij welke balie of spreekkamer men dient te zijn en vervolgens om een nummerbriefje voor die balie te krijgen. Aan de servicezuil kan de klant via schermaanraking zelf zijn of haar nummerbriefje produceren.

¹³ In hoeverre een niet naar verwachting functionerende servicezuil hier een rol speelt, is niet gevraagd.

tab. 3.5 reden niet rechtstreeks naar servicezuil elckerlyc, in %

	2012	2010	2008
wist ik wel, maar wat ik wilde kon volgens mij niet via de zuil	44	5	23
wist ik wel, maar ik vind een balie prettiger	18	27	14
wist ik wel, maar ik had al een afspraak gemaakt	5	34	19
wist ik niet	13	13	21
zuil defect / onduidelijk	0	9	13
geen echte reden	8	0	0
overig ¹⁴	12	12	10
totaal	100	100	100

Bij een vergelijking met andere jaren is voorzichtigheid geboden, omdat het in 2012 om een klein aantal mensen gaat dat op deze vraag heeft geantwoord: zo'n 40. Toch is het opvallend dat nu meer dan in 2010 mensen iets wilden wat volgens hen via een servicezuil niet kan¹⁵.

3.7 bij de informatiebalie

Bijna 60% van de respondenten die in Elckerlyc bij de Informatiebalie hun nummerbriefje hebben gehaald, heeft daar niet voor hoeven wachten; 38% niet langer dan 5 minuten.

Grofweg berekend ligt de gemiddelde wachttijd bij de Informatiebalie volgens de respondenten op krap 2 minuten¹⁶, een verdubbeling t.o.v. 2010.

Die groei zien we uiteraard terug bij het gegroeide aandeel mensen dat zegt *even* te hebben moeten wachten.

tab. 3.6 wachten bij de informatiebalie elckerlyc, in %

	2012	2010	2008
meteen aan de beurt	59	80	65
1 tot 5 minuten	38	20	32
5 tot 10 minuten	3	0	3
totaal	100	100	100

tevreden: 100%

Over het algemeen gesproken is net als in 2010 iedereen tevreden of zeer tevreden over de manier waarop men aan de Informatiebalie is behandeld. Ten opzichte van de jaren vóór 2012 is dat een verbetering met 5%.

Is iedereen over alles even tevreden? Om daarachter te komen is aan de bezoekers van de Informatiebalie een aantal aspecten van dienstverlening voorgelegd, met daarbij de vraag naar hun oordeel daarover. In de antwoorden zien we dat deze beoordelingen elkaar hooguit in de marge wat ontlopen. Bij alle aspecten is minimaal 97% (zeer) tevreden.

¹⁴ Bij 'overig' wordt o.m. genoemd: drukte bij de zuil en pasfoto's.

¹⁵ Nadere analyse laat zien dat het grootste deel de meeste van deze groep respondenten een verkeerde inschatting heeft gemaakt van wat bij de zuil *wel* en wat er *niet* kan. Hun bezoek gold 'kant-en-klaar producten' zoals in-/uitschrijving, adreswijziging of identiteitsbewijs. Dit soort producten kan wél via de servicezuil worden geregeld. Voor complexere producten (samengestelde klantcontacten, 2e lijnsvragen) of voor informatie is de Informatiebalie de aangewezen plek.

¹⁶ Voor een goed begrip: het is niet zo dat mensen, die niet naar de Informatiebalie, maar naar de zuil gaan, daar meteen terecht kunnen. Ook daar gelden soms (korte) wachttijden. Daarover zijn in dit onderzoek geen vragen gesteld.

Tabel 3.7 laat dit zien. De aspecten zijn gerangschikt naar de mate van tevredenheid. Over 'correctheid' en 'duidelijkheid informatie' is er 100% tevredenheid; over 'vriendelijkheid' en 'deskundigheid' 3% minder.

Ontevredenheid zien we niet meer.

tab. 3.7 beoordeling behandeling door medewerk(st)er aan informatiebalie, in %

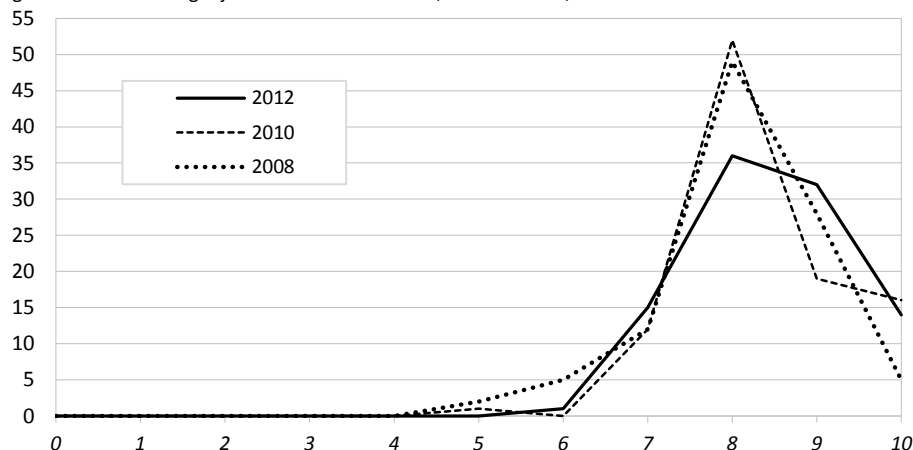
	tevreden				neutraal				ontevreden			
	'12	'10	'08	'07	'12	'10	'08	'07	'12	'10	'08	'07
correct	100	99	98	96	0	1	1	1	0	0	1	2
duidelijkheid info	100	97	95	96	0	1	0	3	0	0	5	0
snel / efficiënt	99	100	99	97	1	0	1	1	0	0	1	2
vriendelijk	97	98	94	97	3	2	4	2	0	2	3	1
deskundig	97	99	95	96	3	1	2	0	0	0	3	4

rapportcijfer dienstverlening informatiebalie: 8,4

Dit alles leidt tot een 8,4 als waarderingscijfer voor de dienstverlening aan de Informatiebalie, net als in de vorige meting. Grafiek 3.3 laat de spreiding van dit cijfer zien. Informatiebaliebezoekers geven in 2012 *geen* onvoldoendes: 6 is het laagste cijfer. Opvallendste verandering ten opzichte van de vorige metingen is dat in 2012 méér mensen een 9 geven – en minder mensen een 8.

De lijn van 2012 schuift door dit alles wat meer naar de rechterkant van de grafiek en 'piekt' minder.

fig. 3.3 waarderingscijfer informatiebalie 2008, 2010 en 2012, in %



3.8 info loket / spreekkamer duidelijk

Of mensen nu een nummerbriefje via de Informatiebalie of via de servicezuil hebben bemachtigd: voor de meeste klanten was het door die informatie duidelijk bij welk loket of spreekkamer ze aan de beurt zouden gaan zijn. Dit percentage groeit: van 91% in 2004 via 92% in 2007 naar 97% in 2012.

Verschillen tussen de beide locaties zijn er in 2012 nauwelijks: Elckerlyc 98%, Dukenburg 96%.

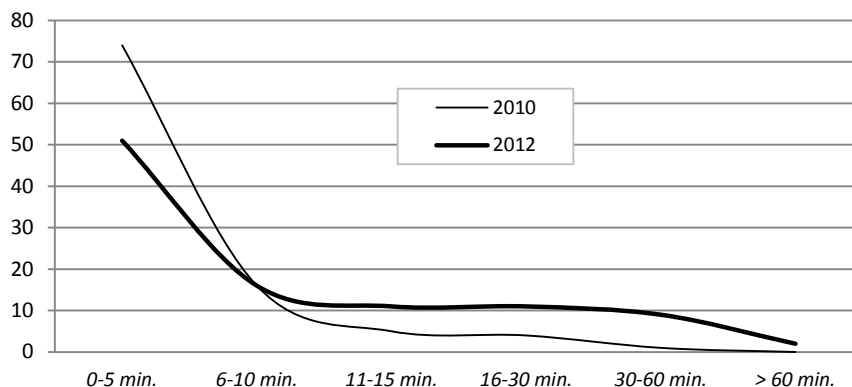
En voor beide locaties geldt dat bijna iedereen (99 resp. 96%) goed heeft kunnen zien wanneer hij of zij aan de beurt was.

wachten op de beurt

Zoals gezegd is iedereen vooraf gevraagd om in de gaten te houden hoe lang het duurt vooraleer men aan de beurt is, te rekenen vanaf het moment dat men in het bezit is van een nummerbriefje. Voor beide locaties samen ligt voor iedereen de gemiddelde wachttijd duidelijk hoger dan bij de vorige meting: op 13,6 minuten¹⁷.

Deze groei is vooral te wijten aan de toename van het aantal lang-wachters¹⁸. De volgende grafiek laat dat zien.

fig. 3.4 verdeling wachttijden voor loket 2010 en 2012 in %



Het verschil tussen Elckerlyc en Dukenburg bedraagt in 2012 bijna 6 minuten¹⁹. Elckerlyc-bezoekers hebben gemiddeld bijna 12 minuten gewacht, Dukenburg-bezoekers 18 minuten.

tab. 3.8 verloop wachttijden voor loket 2006 - 2012 in minuten

	2012	2010	2008	2006
elckerlyc	11,8	7,8	12	15
steunpunt dukenburg	17,9	2,9	3	5
gemiddeld	13,6	5,4	7,6	10

Kijken we naar wel of geen afspraak, dan zien we dat mensen-op-afspraak in beide locaties bijna 6 minuten op hun beurt hebben moeten wachten. Bij de vorige meting, toen beide locaties op vijf werkdagen waren geopend en vrije inloop de gehele dag mogelijk was, lag die wachttijd 2 minuten lager.

Degenen die *niet* op afspraak zijn gekomen, hebben een *gemiddelde* wachttijd van 17 minuten gehad – 14 minuten in Elckerlyc, 22 minuten in Dukenburg. Ten opzichte van de vorige meting dat een flinke groei; in dat jaar waren de overeenkomstige wachttijden bijna 9 resp. ruim 3 minuten.

Dat verschil in wachttijd zien we terug in de wachttijdpatronen van Elckerlyc en Dukenburg.

Figuur 3.5 laat zien dat, voor zover mensen niet meteen aan de beurt waren²⁰, Elckerlyc meer korte wachttijden scoort en Dukenburg meer lange.

¹⁷ In het Burgerjaarverslag over 2011 is te lezen dat de gemeente als norm hanteert dat bij loket Burgerzaken 80% van de klanten binnen 15 minuten wordt geholpen. Deze norm is tijdens de onderzoeksperiode van dit jaar, in tegenstelling tot vorige jaren, niet gehaald: 79% heeft geen 15 minuten of langer hoeven wachten op de beurt. Voor de duidelijkheid: de eventuele wachttijd aan zelfbedieningszuil of Informatiebalie is hierin niet meegerekend.

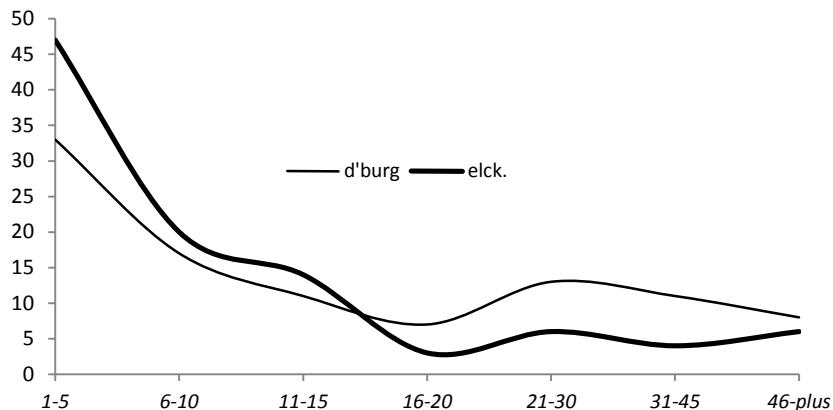
¹⁸ Een pasklare verklaring is er niet voor deze groei. Hij kan een gevolg zijn van de extra klantenstroom (vgl. voetnoot 4) of van onbekendheid bij de klant met de nieuwe werkwijze m.b.t. het maken van afspraken.

¹⁹ In 2006 was dat verschil 9,6 minuten, in 2007 10,4.

²⁰ In Dukenburg was bij de productbalie 7% meteen aan de beurt, in Elckerlyc 17%.

Langstgemeten wachttijd was overigens 180 minuten - in Elckerlyc.

fig. 3.5 gemeten wachttijden, in %



wachttijd: acceptabel

Wat vindt men van die wachttijden?

In 2010 vinden 9 op iedere 10 respondenten hun wachttijd 'zeer acceptabel' of 'redelijk acceptabel'. Het percentage dat deze wachttijd 'zeer onacceptabel' of 'onacceptabel' vindt, ligt op 6%.

Hoe verhoudt zich dit tot andere jaren? Als totaal blijkt 'zeer / redelijk acceptabel' in de buurt van het gemiddelde van de laatste drie metingen te liggen. Wel zien we een opmerkelijk verandering in het antwoordpatroon. In 2012 is er sprake van een duidelijke accentverlegging: van 'zeer acceptabel' naar 'redelijk acceptabel'

Tabel 3.9 laat zien hoe de waardering van de wachttijden zich door de jaren heen heeft ontwikkeld. Bij iedere kwalificatie is binnen de kolom de gemiddelde wachttijd voor de desbetreffende categorie weergegeven.

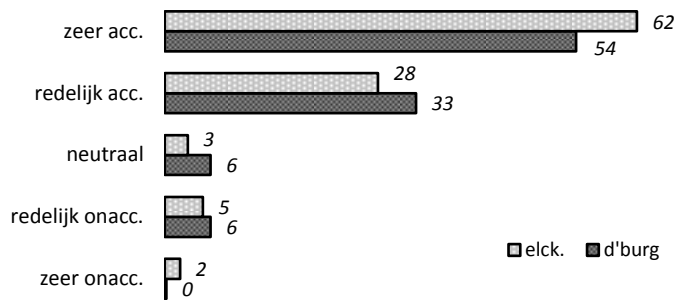
Daaruit blijkt, niet verwonderlijk, dat een toenemende wachttijd doorgaans hand in hand gaat met een dalende waardering. Opvallend is wel dat die gemiddelde wachttijd in 2012 steiler oploopt, tot anderhalf uur. In de jaren daarvoor kwam hij niet boven de drie kwartier uit.

tab. 3.9 beoordeling wachttijd (in %) en gemiddelde wachttijd (in minuten)

	2012		2010		2008		2006	
	%	gem.	%	gem.	%	gem.	%	gem.
zeer acceptabel	60	4 m	83	4 m	79	4 m	68	4 m
red. acceptabel	30	19 m	13	12 m	13	15 m	19	14 m
neutraal	4	31 m	1	29 m	3	28 m	3	22 m
red. onacceptabel	5	50 m	2	24 m	2	38 m	5	28 m
zeer onacceptabel	1	93 m	1	43 m	3	42 m	5	43 m
totaal	100	14 mn	100	5 mn	100	8 mn	100	10 mn

Eerder zagen we dat de respondenten in Elckerlyc gemiddeld genomen minder lang op hun beurt hebben moeten wachten dan in Dukenburg. In de waardering zien we dat deels terug: in Elckerlyc vinden de klanten de wachttijden vaker 'zeer acceptabel'.

fig. 3.6 oordeel wachttijden, in %



3.9 na het loket

zaken gedaan?

In 2012 geldt voor 96% van de klanten dat de gemeente hun vraag in één keer heeft kunnen beantwoorden. De rest is voor dezelfde boodschap al een keer eerder geweest óf moet nog een keer terugkomen.

Beide locaties wijken minimaal van elkaar af.

oordeel behandeling: tevreden

Aan iedereen is gevraagd om de dienstverlening aan de balie te beoordelen. In tabel 3.10 is te zien hoe de gemiddelde scores zijn - voor nu, voor 2010 en voor 2008²¹.

De zeven aspecten zijn in deze tabel gerangschikt van *hoge* naar *lage* tevredenheid anno 2012. We zien dat *gemiddeld* 91% zegt tevreden te zijn over deze aspecten, van 75% tot 98%.

Bij vijf van de zeven aspecten zijn de verschillen ten opzichte van vorige metingen marginaal. Bij de onderste twee, begripvolheid en meedenken, ligt de tevredenheid in 2012 zo'n 20% lager dan bij andere metingen. Tegenover die afname staat geen groei van de ontevredenheid, maar kiezen mensen vaker voor de antwoordcategorie 'neutraal'.

tab. 3.10 oordeel behandeling aan productbalie, in %

	2012			2010			2008		
	tevr.	neutr.	ontev.	tevr.	neutr.	ontev.	tevr.	neutr.	ontev.
snellheid / efficiëntie	98	2	0	99	0	1	97	2	1
correctheid	98	2	0	99	1	0	98	2	1
deskundigheid	97	3	0	98	1	1	97	2	2
vriendelijkheid	97	2	1	97	2	1	95	4	2
duidelijkheid informatie	93	7	0	99	1	0	97	2	1
begripvolheid	78	21	1	96	2	2	95	2	3
meedenken	75	24	1	94	3	3	93	3	4

Tabel 3.10 laat de cijfers van *alle* klanten zien die voor een burgerzakenproduct naar de gemeente zijn gekomen..

Zijn er verschillen tussen de beide locaties? In tabel 3.11 zijn de antwoordcategorieën weergegeven voor die twee locaties, voor 2012 en enkele jaren daarvoor.

²¹ Voor de goede orde: het gaat om de klanten die zich over de ervaren dienstverlening hebben uitgesproken. 'Geen antwoord' blijft hier buiten beschouwing.

In deze tabel zijn, net als in de vorige tabel, alleen de gegevens verwerkt van degenen die zich positief, neutraal of negatief hebben uitgelaten over de voorgelegde aspecten.

En ook hier zijn de aspecten gerangschikt naar 'tevreden'-zijn, ditmaal m.b.t. Elckerlyc in 2012.

tab. 3.11 oordeel behandeling aan productbalie naar locatie, in %

	tevreden						neutraal						ontevreden					
	elckerlyc			dukenburg			elckerlyc			dukenburg			elckerlyc			dukenburg		
	'12	'10	'08	'12	'10	'08	'12	'10	'08	'12	'10	'08	'12	'10	'08	'12	'10	'08
snel / eff.	98	99	96	98	99	98	2	0	2	2	1	1	0	1	2	0	0	0
correct	98	99	97	98	99	99	2	1	2	2	1	2	0	0	1	0	0	0
vriendelijk	98	97	95	96	97	95	2	2	4	3	2	4	0	1	2	1	1	2
deskundig	97	98	96	97	98	98	3	1	3	3	2	1	0	1	2	0	0	2
duid. info.	96	99	97	85	99	98	4	1	2	15	1	1	0	0	2	0	0	1
begripvol	78	95	95	79	96	96	21	4	3	21	2	1	1	1	3	0	2	3
meedenken	75	93	92	75	96	95	23	4	4	25	2	2	2	1	5	0	2	4
gemiddeld	91	97	95	90	98	97	8	2	3	10	2	2	0	1	2	0	1	2

De gemiddelde tevredenheid op deze zeven aspecten verlaat bij beide locaties de sinds 2008 stijgende lijn en zakt naar 91%. Hoofdrede daarvoor is de verminderde tevredenheid bij twee van die zeven aspecten, bij 'begripvol' en 'meedenken'.

Daarnaast zien we nog dat in Dukenburg in 2012 de tevredenheid over de duidelijkheid van de verstrekte informatie minder is dan in de metingen daarvoor.

Echte ontevredenheid scoort in 2012 hooguit 2%.

naar verwachting?

Iedereen die zijn of haar boodschap heeft gedaan, is gevraagd of het bezoek van de dag overeenkwam met de verwachtingen-vooraf²².

Een klein deel (bijna 1%) blijft op die vraag het antwoord schuldig. Van degenen die zich wél uitspreken, zegt 8% vooraf *geen* verwachtingen te hebben gehad.

Bijna 90% scoort *boven* of *conform* verwachting, 'beneden verwachting' zien we bij 5%.

tab. 3.12 verwachtingen dienstverlening, in %

	2012	2010	2008	2006
boven verwachting	14	44	42	21
conform verwachting	74	50	47	64
beneden verwachting	5	4	8	7
geen verwachting vooraf	7	2	3	8

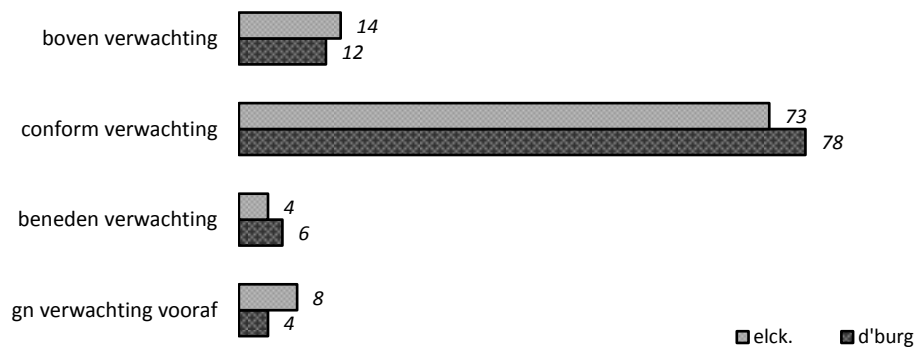
Vergelijken we de vier metingen met elkaar, dan zien we dat 'naar verwachting of beter' door de jaren heen met gemiddeld 90% ongeveer op hetzelfde niveau blijft. De andere twee, 'beneden verwachting' en 'geen verwachting', doen dat overigens ook - met een gemiddelde score van rond de 5%.

Er zit in 2012 echter wél verschil *binnen* 'conform of beter': 'conform verwachting' groeit, 'boven verwachting' wordt minder.

²² Er is niet gevraagd of die verwachtingen-vooraf *positief* of *negatief* waren. Maar we mogen aannemen dat mensen die in 2012 met een vraag naar de gemeente komen, ervan uitgaan dat ze bij normale omstandigheden net als bij de bakker gewoon, netjes en op tijd zullen worden geholpen. Iets wat de gemeente zelf overigens in haar handvest en haar normen steeds benadrukt.

Dit patroon komt in beide locaties terug. Grote onderlinge verschillen zijn er niet. We zien wel dat Dukenburg het over de hele linie iets minder doet: minder 'boven verwachting', meer 'conform verwachting' en iets vaker 'beneden verwachting'.

fig. 3.7 dienstverlening en verwachting, in %



Aan de klanten die de dienstverlening *lager* dan wel *hoger* dan verwacht vonden, is gevraagd naar de reden voor dat 'anders'. In tabel 3.13 zijn de meestgenoemde redenen weergegeven: 62 argumenten voor boven, 16 voor beneden verwachting.

Aan de positieve kant zien we vooral de korte wachttijd en op enige afstand de kwaliteit van dienstverlening (vriendelijk, efficiënt). Negatieve argumenten hebben van doen met de procedure en de lange wachttijden.

tab. 3.13 verwachtingen dienstverlening, in aantallen

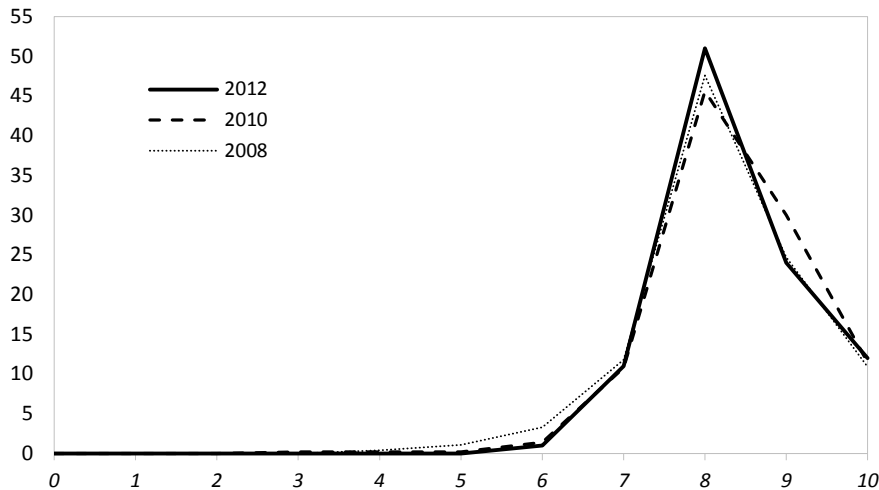
boven verwachting		beneden verwachting	
<i>korte wachttijd</i>	30	<i>lange wachttijd</i>	6
<i>goede service, vriendelijk</i>	16	<i>steeds slechtere service</i>	1
<i>efficiënt, snel</i>	10		
<i>duidelijke uitleg</i>	3	<i>klant niet bekend met procedure</i>	7
<i>nieuw afsprakensysteem werkt goed</i>	3		
		<i>pasfoto's niet goed</i>	2

rapportcijfer: 8,3

Als laatste onderdeel bij de beoordeling van de dienstverlening is gevraagd naar een *waarderingcijfer* voor de kwaliteit van de dienstverlening van de dag. Gemiddeld ligt dit cijfer met 8,3 op hetzelfde niveau als in 2010 en een tiende hoger dan de meting-2008.

De volgende figuur laat de spreiding zien van de cijfers van 2008, 2010 en 2012.

fig. 3.8 beoordeling dienstverlening 2008, 2010 en 2012; in %



Onderlinge verschillen zijn er nauwelijks. In alle drie de metingen ligt de piek bij het cijfer 8 en in 2012 zijn er, net als in 2010, minder lage scores (6 of minder) – op één na, overigens

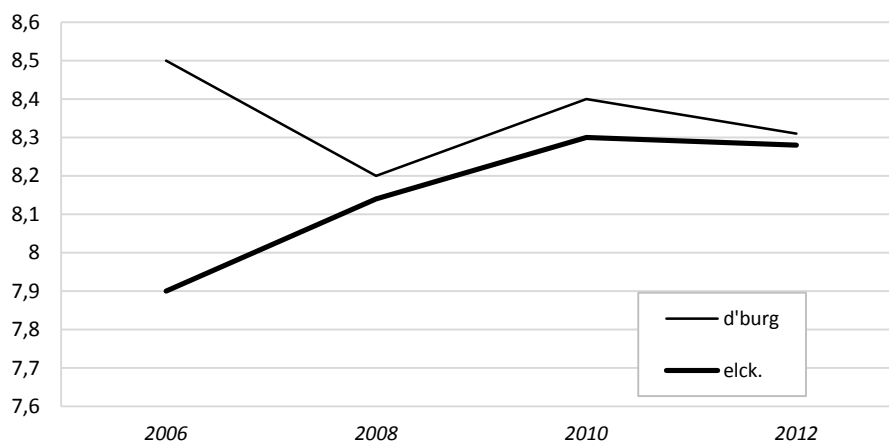
rapporcijfers elckerlyc en dukenburg

Hoe zijn de rapporcijfers voor de beide locaties? Dukenburg krijgt in 2012 8,31 als waardering, Elckerlyc 8,28.

Graven we wat dieper in historie van die locatiecijfers, dan blijkt dat de cijfers door de metingen heen steeds dichter bij elkaar komen te liggen. De volgende grafiek laat dat zien.

Sinds een aantal jaren doet Nijmegen mee aan de Benchmark Publiekszaken, die jaarlijks door TNS NIPO op initiatief van de Vereniging Nederlandse Gemeenten wordt uitgevoerd. Onderdeel van die benchmark is een klantenonderzoek naar onder andere de behandeling aan de balie - in Nijmegen de balie Publiekszaken in het centrum. Voor de bejegening aan die balie scoort Nijmegen in 2012 een 7,6. Dat één tiende lager dan de 100.000-plus-steden in de benchmark en eveneens één tiende lager dan de lokale score in 2011. Bij de eerste benchmark, in 2004, lag deze score voor Nijmegen op 6,7.

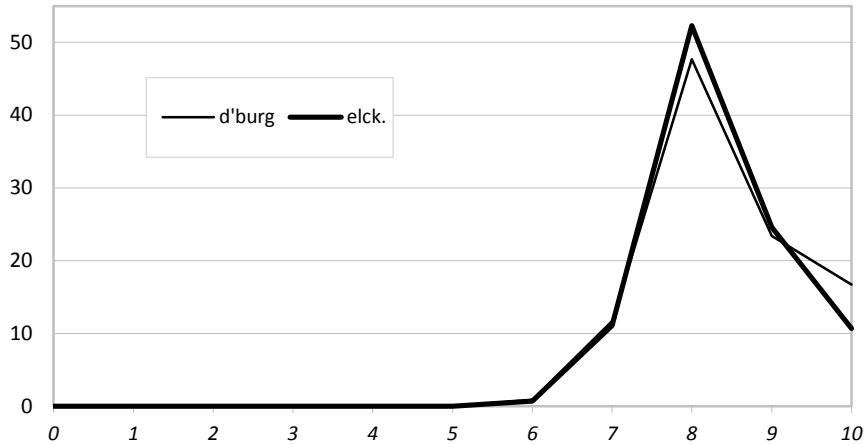
fig. 3.9 ontwikkeling rapporcijfers elckerlyc en dukenburg



Terug naar 2012.

In de volgende grafiek is de *spreiding* van beide locatiecijfers in beeld gebracht. Het laagste waarderingscijfer in Dukenburg is een 6, in Elckerlyc een 1 - beide éénmaal. Voor beide locaties is 10 de hoogste score. Beide grafieklijnen wijken, net als in 2010, slechts twee maal van elkaar af: Dukenburg scoort minder vaak een 8, maar vaker een 10

fig. 3.10 beoordeling dienstverlening elckerlyc en dukenburg, in %



rapportcijfers nader bekeken

Als mensen de dienstverlening met een cijfer waarderen, waarop baseren ze hun beoordeling dan? Die klant die als rapportcijfer een 1 gaf bijvoorbeeld, blijkt iemand te zijn die vooral ontevreden is vanwege de bejegening aan de balie en niet zozeer vanwege een lange wachttijd. En een andere klant heeft volgens eigen meting 180 minuten zitten wachten, maar geeft toch als cijfer een 8.

Om over wat achter die waardering zit wat meer te weten te komen, hebben we uit de gehele groep respondenten twee groepen gehaald: zij die met hun waarderingcijfer onder de 8 zitten en zij die hoger dan een $8\frac{1}{2}$ scoren.

In onderstaand schema is voor elk van deze groepen een aantal scores weergegeven. Scores die hun weerslag kunnen hebben op de keuze van het waarderingcijfer.

tab. 3.14 waarderingcijfer in tweeën

onderwerp / vraag	waard. laag	waard.
algemeen		
· locatie dukenburg	44%	32%
· afspraak: ja	29%	29%
· aantal producten ²³	8	12
· product: paspoort ²⁴	81%	81%
bij de informatiebalie		
· niet meteen aan de beurt	50%	29%
· gemiddelde van de 5 bejegeningaspecten ('tevreden / ontevreden')	100 / 0	98 / 0
· rapportcijfer	7,7	9,1
bij de productbalie		
· gem. wachttijd	14 mn	12 mn
· wachttijd zeer acceptabel	49%	66%
· gemiddelde van de 7 bejegeningaspecten ('tevreden / ontevreden')	84 / 2	91 / 0
oordeel dienstverlening totaal		
· boven verwachting geholpen	7%	21%
· beneden verwachting geholpen	6%	4%
· rapportcijfer	7,0	9,3

²³ Met 'aantal producten' wordt bedoeld hoeveel verschillende producten de klanten in de betreffende groep hebben aangevraagd. Maximaal ligt dat aantal in dit onderzoek op 19.

²⁴ 'Paspoort' is bij Burgerzaken met 76% (zie tab.3.2) het meest gevraagde product. In deze rij is te zien hoe dit percentage binnen de 2 onderscheiden groepen ligt.

Het overzicht laat zien dat lagere waarderingscijfers niet zozeer door één enkele negatieve ervaring worden ingegeven, als wel door een combinatie van wachten en bejegend worden. Verschillen in wel / niet op afspraak zijn er niet. En ook de 'boodschap' lijkt niet per se complexer.

Als het gaat om concrete dienstverlening, dan blijken *laag*-waardeerders:

- in Elckerlyc vaker te hebben moeten wachten aan de Informatiebalie,
- wel tevreden te zijn over de bejegening bij deze balie maar toch de dienstverlening in haar geheel bij deze Informatiebalie met een lager cijfer te waarderen,
- een langere wachttijd te hebben aan de productbalie,
- die langere wachttijd minder acceptabel te vinden,
- bij de productbalie vooral met betrekking tot de inhoudelijke dienstverlening en bejegening geen goede ervaringen te hebben opgedaan,
- mede daardoor minder vaak te zeggen boven verwachting te zijn geholpen,
- en dat logischerwijze tot uitdrukking te brengen in hun waardering.

Deze laag-waardeerders komen we relatief vaak in Dukenburg tegen. Naast de relatief wat lagere dienstverlening speelt hier de gewijzigde openstelling, met in haar kielzog duidelijk langere wachttijden, een rol.

3.10 en dan nog...

Aan iedereen die in de onderzoeksperiode van deze Publiekszakenmonitor is gepolst²⁵, zijn vragen voorgelegd die in strikte zin niet met hun boodschap van de dag te maken hebben. Het gaat om algemenere dienstverleningsonderwerpen: de nieuwe openstelling (vrije inloop alleen 's middags) en de digitale balie. Dat laatste onderwerp is overigens al vaker aan de orde gesteld in de Publiekszakenmonitor.

In deze paragraaf worden deze twee kort belicht.

3.10.1 's middags alleen op afspraak

Sinds begin 2012 kunnen mensen, die voor burgerzaken naar Elckerlyc of het Steunpunt Stadswinkel willen gaan, daar 's middags alleen maar geholpen worden als ze daarvoor een afspraak hebben gemaakt; het is al eerder gezegd. Hoe kijken deze respondenten daartegenaan?

Ruim de helft vindt dat een goede service: 55%. Bijna 30% is er neutraal in²⁶.

In Dukenburg liggen de verhoudingen anders; daar oordelen meer mensen positief over de nieuwe aanpak en minder mensen neutraal.

tab. 3.15 oordeel middagopenstelling, in %

	elckerlyc	dukenburg	allen
goede service	53	61	55
neutraal	31	16	28
slechte service	12	14	12
geen mening	4	5	4
dat interesseert me niet	0	4	1
totaal	100	100	100

²⁵ Voor alle duidelijkheid: het gaat om iedereen, dus niet alleen om degenen die voor burgerzaken naar Elckerlyc of het Steunpunt Stadswinkel zijn gekomen.

²⁶ Nadere analyse laat zien dat in dit onderzoek degenen, die voor hun bezoek een afspraak hebben gemaakt, positiever zijn over deze andere openstelling.

Aan degenen die het *geen* goede service vinden, is gevraagd naar de reden voor hun beoordeling. Op zes na hebben de vijftig gegeven antwoorden alle te maken met beperkingen die de klant voelt als gevolg van de nieuwe aanpak.

tab. 3.16 redenen geen goede service wijziging vorm dienstverlening, in absolute aantallen

	aantal
klant wil altijd binnen kunnen lopen / flexibiliteit / zelf bepalen	28
klant kan vanwege eigen werktijden niet meer op inloop	12
klant gedwongen 's morgens komen indien geen afspraak	4
het is niet handig / niet efficiënt / werkt niet prettig	2
een afspraak maken duurt te lang, gewoon langsgaan werkt	2
waarom kunnen afspraken en vrije inloop niet altijd samen?	1
te weinig uren / dagen open in dukenburg	1
totaal	50

3.10.2 de digitale balie

Voor gemeentezaken hoef je niet per se naar bijvoorbeeld Elckerlyc of naar het Steunpunt Stadswinkel te gaan. Je kunt met de gemeente Nijmegen ook tal van zaken per pc regelen, via de digitale balie. Aan de respondenten zijn daar een paar vragen over gesteld, over bekendheid en gebruik. Onderstaande tabel laat zien dat onderhand ruim 80% weet dat Nijmegen zo'n digitale balie heeft. Steeds meer mensen, die het weten, maken gebruik van die balie. En steeds meer mensen kunnen datgene waar ze naar op zoek zijn, snel vinden. Daarin *niet* slagen of pas na lang zoeken, doet in 2012 een op de tien.

tab. 3.17 bekend met en gebruik van de digitale balie, in %

	2012	2010	2008	2006
respondent weet <i>wel</i> dat er een digitale balie is	81	81	81	--
respondent weet <i>niet</i> dat er een digitale balie is	19	19	19	--
weter heeft digitale balie <i>al wel bezocht</i>	71	73	69	49
weter heeft digitale balie <i>nog niet bezocht</i>	29	27	31	51
bezoeker heeft op digitale balie gewenste info <i>meteen</i> gevonden	70	62	53	43
bezoeker heeft op digitale balie gewenste info gevonden na <i>even zoeken</i>	19	18	28	16
bezoeker heeft op digitale balie gewenste info gevonden na <i>lang zoeken</i>	5	7	10	15
bezoeker heeft op digitale balie gewenste info <i>niet</i> gevonden	5	11	6	22
bezoeker was niet op zoek naar specifieke informatie	0	3	3	3

Als degenen, die weten dat de digitale balie er is, die balie nog niet hebben bezocht, is dat in 2010 en 2012 vooral omdat dat nog niet nodig is geweest (25%). Ruim 20% heeft er geen specifieke reden voor gehad of heeft er geen interesse in en 15% van hen beschikt niet over een pc met internet. Voor eveneens 15% blijft persoonlijk contact favoriet. En een iets kleiner deel zegt in de buurt te wonen.

3.11 slotopmerkingen

De laatste vraag was de (open) vraag naar eventuele opmerkingen over het bezoek of naar suggesties voor veranderingen c.q. verbeteringen. Van die mogelijkheid heeft gemiddeld een kwart gebruik gemaakt. Meer in Dukenburg dan in Elckerlyc: 43 resp. 16%. Samen maken deze respondenten in 2012 110 opmerkingen: 53 in Elckerlyc en 57 in Dukenburg.

In het schema op de volgende bladzijde zijn alle antwoorden weergegeven, per locatie.

In 13% van de opmerkingen wordt de dienstverlening geprezen; in Elckerlyc overigens vaker dan in Dukenburg. Daarnaast vallen twee thema's op: het wel en wee van het Steunpunt Stadswinkel én het wel en wee van de servicezuilen – samen goed voor ruim één derde van de opmerkingen.

Voor de andere opmerkingen geldt dat het meestal gaat om klantervaringen, die niet altijd direct zijn te herleiden tot tekortkomingen aan de aanbodzijde.

tab. 3.18 slotopmerkingen, aantal malen genoemd

	<i>elck.</i>	<i>d'burg</i>	<i>tot.</i>
dukenburg moet volwaardig / open blijven	1	24	25
dienstverlening: soepel, rustig, afsprakensysteem werkt goed	10	4	14
servicezuil: onduidelijk, kapot, tickets onduidelijk, te laat open op do-avond	9	4	13
afspraken: wist niet dat dat moest, duurt lang via website, tóch wachttijd, stond niet in systeem, apart loket afspraken	6	2	8
onvoldoende informatie: over wat mee te nemen, openingstijden	4	1	5
ontevreden over baliemedewerker: onvriendelijk	0	2	2
tips: meer zitplaatsen, airco beter afstellen, aparte ruimte overlijdens-aangifte, speelhoek kinderen, indicatie wachttijd, beter bewegwijzeren steunpunt Dukenburg, bewaking overbodig, meer privacy, parkeren in de buurt	7	15	22
overig: duur, aanmerkingen op procedures	5	0	5
totaal	53	57	110