

Imago stad, buurt en bestuur

Nijmegen blijft voor haast iedereen een prettige stad om in te wonen. De waardering zit op hetzelfde niveau als bij de vorige peiling. De meeste Nijmegenaren vinden de stad schoon en veilig. Zij zien de toekomst met vertrouwen tegemoet. 'Verkeer' blijft met afstand het voornaamste aan te pakken stadsprobleem; 'veiligheid' volgt als tweede.

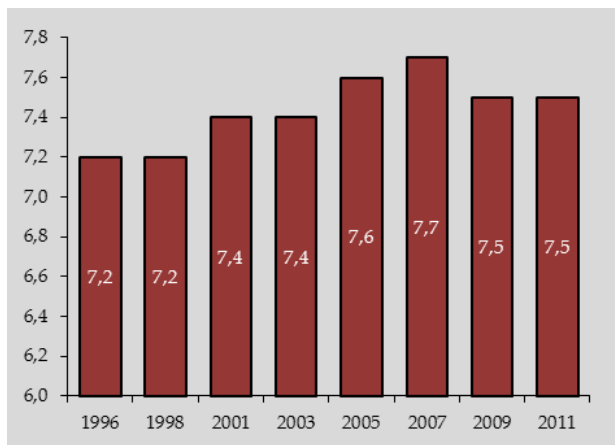
De waardering voor de eigen buurt is weer terug op het 'oude' niveau: een dikke 7. 'Schoonhouden', 'verkeer' en 'veiligheid' vormen de buurtproblemen die bij voorrang aandacht moeten krijgen.

De waardering voor het college blijft stabiel. Het 'vertrouwen in het college' neemt over de breedte bezien iets toe. Bij de waardering van de gemeentelijke dienstverlening zien we een wisselend beeld. Klachten en brieven doen we beter, 'luisteren' en 'efficiënt handelen' zakken terug. In de beoordeling van de gemeentelijke informatie is er nauwelijks verandering, vergeleken met twee jaren geleden. En dat geldt ook voor de beoordeling van Nijmeegse regels en verordeningen.

I. DE NIJMEGENAAR EN ZIJN STAD

Rapportcijfer voor de stad constant

Aan de burgers is gevraagd om een rapportcijfer voor Nijmegen als woon- en leefgemeente. De Nijmegenaren geven daarvoor gemiddeld een 7,5. Daarmee blijft dit cijfer op hetzelfde niveau als bij de vorige peiling. Voor die tijd was er sprake van een stijgende lijn, ook al waren de verschillen tussen de opeenvolgende jaren niet groot.



Illustratie 1: rapportcijfer Nijmegen als stad om in te wonen en te leven

Bron: Stadspeiling, O&S

Geen verschillen in cijfer binnen de stad

Dit rapportcijfer varieert nauwelijks als we kijken naar de negen stadsdelen: het gaat hooguit om 0,1. Datzelfde geldt voor geslacht en leeftijd. Enige 'grote' afwijking zien we bij de Nijmegenaren die zichzelf tot de hoogste inkomen-klasse rekenen: zij geven de stad een 7,7.

Weinig beweging in houding ten opzichte van stad

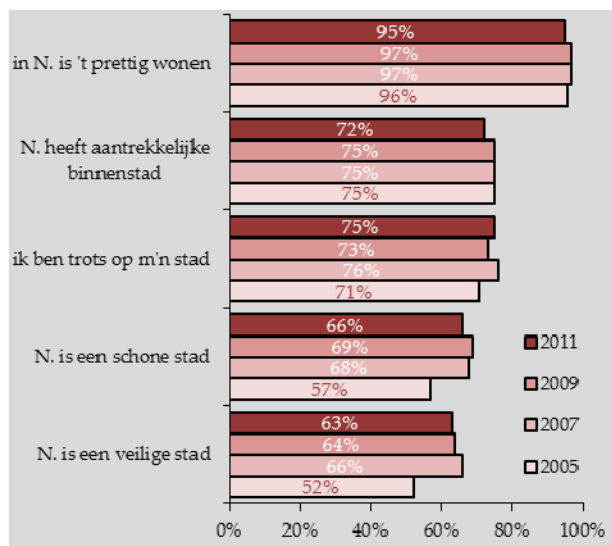
In de verschillende Stadspeilingen hebben we Nijmegenaren onder andere om een mening gevraagd over hun houding t.o.v. hun stad.

In 2011 zegt 84% van de Nijmegenaren '(zeer) gehecht' te zijn aan Nijmegen. Dat cijfer is gelijk aan de vorige peiling.

Ook de meeste andere cijfers laten nauwelijks beweging zien. Zo is in 2011 95% het (helemaal) eens met de uitspraak 'In Nijmegen is het prettig wonen'; in 2009 lag dat percentage op 97.

De uitspraken 'Nijmegen is een veilige stad' (63%) en 'Nijmegen is een schone stad' (66%) scoren in de buurt van 2007, na een sterke verbetering van de scores in de periode daarvoor.

Een minimale stijging zien we bij het aandeel bewoners dat 'trots' is op de stad. In 2011 is dat 75%; in 2009 was dat 2% minder. En de 'aantrekkelijkheid van de binnenstad' scoort in 2011 3 procentpunten lager dan in de peilingen hiervoor.



Illustratie 2: percentage Nijmegenaren dat het (helemaal) eens is met de desbetreffende uitspraak

Bron: Stadspeiling, O&S

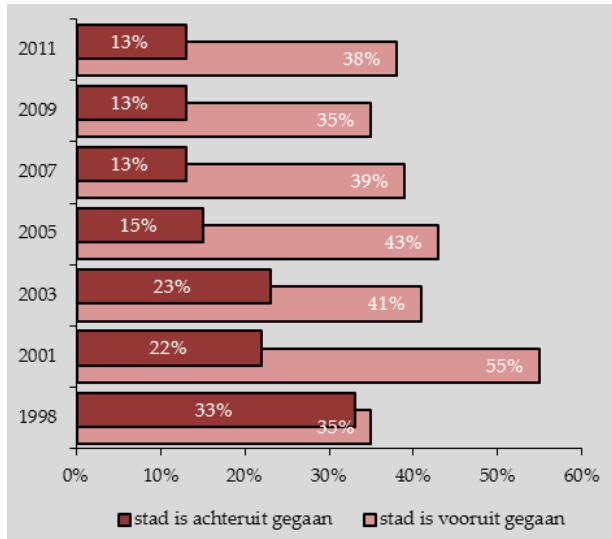
Zes op de zeven Nijmegenaren vinden hun stad een 'mooie' stad en ruim drie kwart vindt Nijmegen een stad met veel groen. Nijmegen als een 'verkeersveilige' stad scoort lager. Daarmee is bijna de helft het eens – 29% is het daar niet mee eens.

Stad nog steeds meer vooruit dan achteruit

Sinds de eeuwwisseling (met in die periode de aanpak van het stadscentrum) oordelen Nijmegenaren

ren overwegend positief over de ontwikkelingen in hun stad.

Ook in 2011 vinden burgers vaker dan in 2009 dat hun stad 'vooruit' is gegaan: 38%. Daarmee blijft dit deel duidelijk groter dan het aandeel dat vindt dat de stad 'achteruit' is gegaan. In 2011 zegt dat 13%.



Illustratie 3: percentage Nijmegenaren dat vindt dat stad in het afgelopen jaar achter- of vooruit is gegaan
Bron: Stadspeiling, O&S

In 2001 noemde meer dan 40% van alle Nijmegenaren de aanpak van het centrum als positieve ontwikkeling in het laatste jaar. In 2001 werd ook het meest positief over de ontwikkeling van Nijmegen geoordeeld: 55% zag toen vooruitgang.

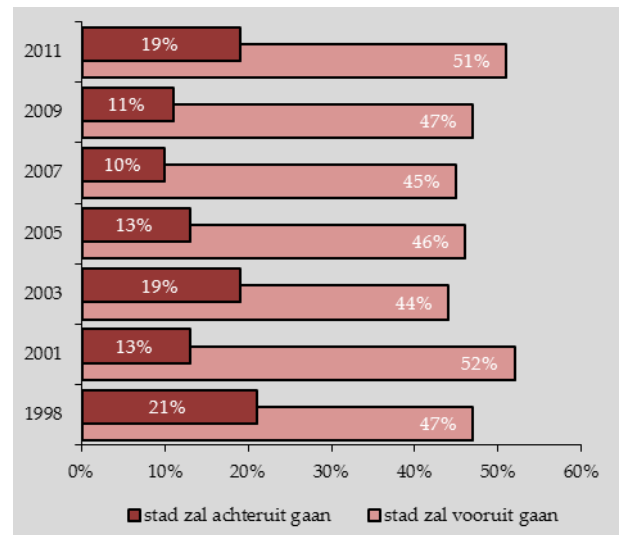
In de jaren daarna, als de eerste grote ingrepen in het centrum al een tijd achter de rug zijn, nieuwe projecten worden opgezet en Plein 1944 in ontwikkeling komt, blijft de groep burgers die vindt dat de stad vooruitgaat, nog steeds aanzienlijk: tot aan 38% in 2011.

Aanleiding daarvoor zien de respondenten in de plannen die de gemeente heeft met de stad, verbetering en onderhoud van de infrastructuur, nieuwbouw, de opknop van het stadscentrum en betere voorzieningen: vooral op winkelgebied en op cultureel gebied.

De groep pessimisten blijft de laatste jaren stabiel. Bijna een op de acht vindt dat de stad achteruit is gegaan. Verkeer en veiligheid spelen daarin een rol.

Ook voor de toekomst zijn de verwachtingen overwegend positief. 'Vooruit' zeggen – vaker dan in 2009 – ruim 5 op 10.

Ook de groep pessimisten is gegroeid, maar blijft met 19% ruim kleiner dan de 'vooruit'-denkers.



Illustratie 4: percentage Nijmegenaren dat verwacht dat de stad in de komende jaren achter- of vooruit zal gaan
Bron: Stadspeiling, O&S

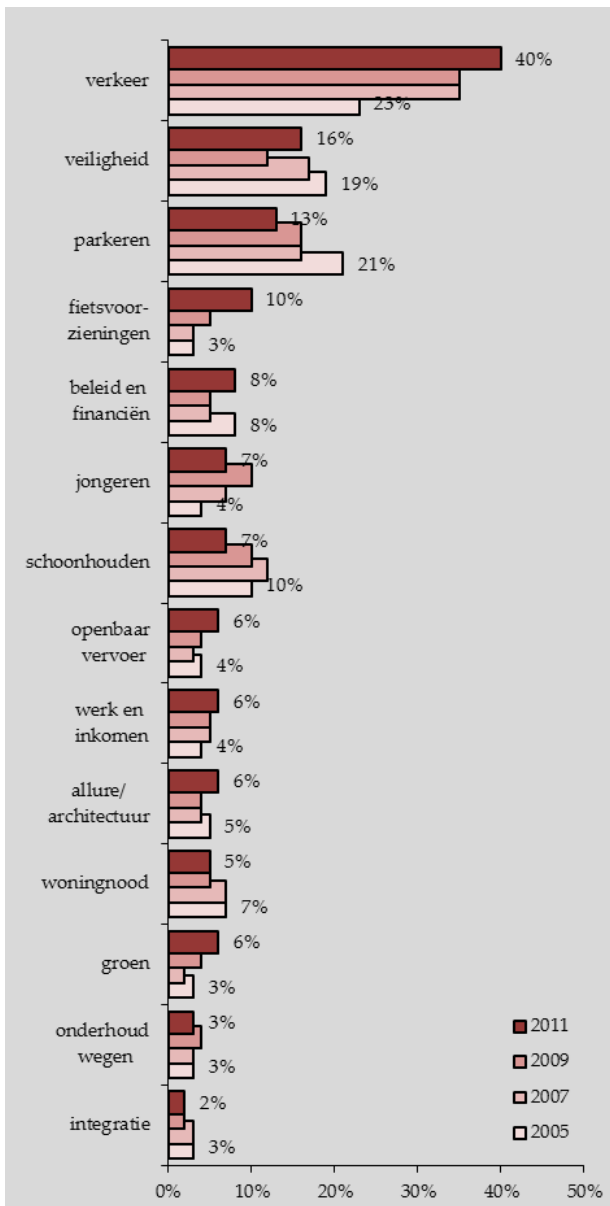
Verkeer blijft belangrijk als beleidsthema

Tussen 1993 en 2011 hebben we de Nijmegenaren in totaal zesmaal gevraagd welke problemen volgens hen met voorrang door de gemeente zouden moeten worden aangepakt.

In 2011 noemt 17% geen probleem op; 10% minder dan in 2009.

'Verkeer' blijft het met voorrang aan te pakken thema. Het gewicht dat burgers aan het aanpakken van verkeersproblematiek geven, is ten opzichte van 2009 toegenomen: was 35%, is nu 40%. Wat mensen noemen in die verkeersproblemen, zijn vooral de slechte bereikbaarheid en verkeersdoorstroming / filevorming – en minder de infrastructuur en verkeersveiligheid.

'(On)veiligheid / criminaliteit' stak in 2003 nog met kop en schouders (34%) boven alle andere genoemde problemen uit. Maar in de drie peilingen daarna wordt dit thema door steeds minder Nijmegenaren genoemd: in 2005 nog door 19%, in 2009 door 12%. In de peiling van 2011, groeit dit aan te pakken probleem weer, nu naar 16%.



Illustratie 5: met / bij voorrang door gemeente aan te pakken stadsproblemen volgens burgers
Bron: Stadspeiling, O&S

‘Parkeren’ zakt een plaats in de top-drie: het onderwerp scoort 3%. Dat laatste geldt ook voor het aanpakken van verpaupering, verloedering en rommel op straat, samengevat onder de noemer ‘schoonhouden’. Dat overigens wél op plaats vier blijft staan.

De overige aandachtspunten komen niet boven de 10% uit. Een opvallende stijger daarin is ‘fietsvoorzieningen’, dat verdubbelt en van 5 naar 10% gaat. ‘Jongeren’ (vooral problemen m.b.t. hangjongeren, maar ook tekort aan voorzieningen) wordt nu 3% minder vaak genoemd.

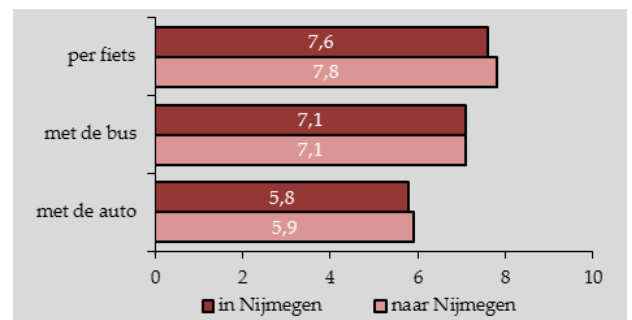
Naar en in Nijmegen

Nijmegenaren vragen dus nogal wat aandacht voor bereikbaarheid en doorstroming. In de Stadspeiling 2011 is hun voor de tweede maal gevraagd om hun

eigen ervaringen met reizen naar en in de stad met een cijfer te waarderen.

‘Per auto’ scoort met tweemaal een 6-min bij beide vragen in de buurt van 2009: 5,8 en 5,9. De fiets doet het met bijna 2 punten méér duidelijk beter (7,6 en 7,8). De bus daar zit met tweemaal 7,1 tussenin.

Voor de bereikbaarheid van de stad per trein geven Nijmegenaren in 2011 overigens een 7,3; twee tienden minder dan in 2009.



Illustratie 6: waarderingscijfers voor vervoer naar en in Nijmegen

Bron: Stadspeiling, O&S, 2011

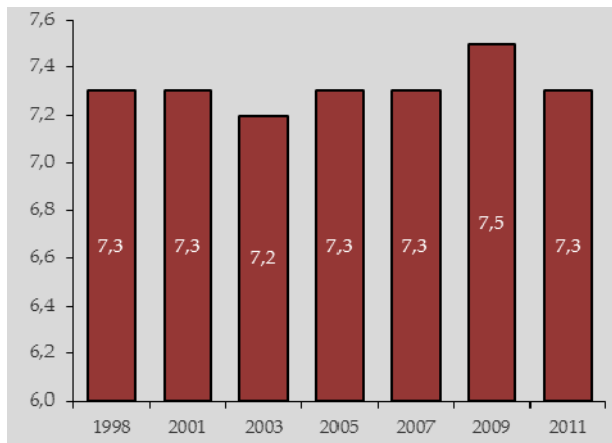
Dit beeld zien we in op twee na alle stadsdelen terug. Die twee uitzonderingen zijn Nijmegen-Midden en Nijmegen-Noord. Inwoners van Noord zijn op haast alle aspecten negatiever, vooral over het zich per auto kunnen verplaatsen *in* de stad. Nijmegen-Midden scoort over de hele linie positiever dan het gemiddelde.

II. DE NIJMEGENAAR EN ZIJN BUURT

Rapportcijfer woonomgeving naar 7,3

Door de verschillende metingen heen lag het cijfer, dat de Nijmegenaar voor zijn of haar woonomgeving gaf, vrij vast op 7,3.

Tot in 2009, toen was er sprake van een kleine stijging. Nu, in 2011, zien we weer een kleine daling naar het niveau van de jaargangen van vóór 2009: 7,3.



Illustratie 7: rapportcijfer woonomgeving

Bron: Stadspeiling, O&S

Buurt-gehechtheid lager

De daling in het cijfer voor de woonomgeving zien we terug in de 'buurtgehechtheid'. In 2007 was dat 65% en in 2009 67%. Nu, in 2011, daalt zij tot 60%.

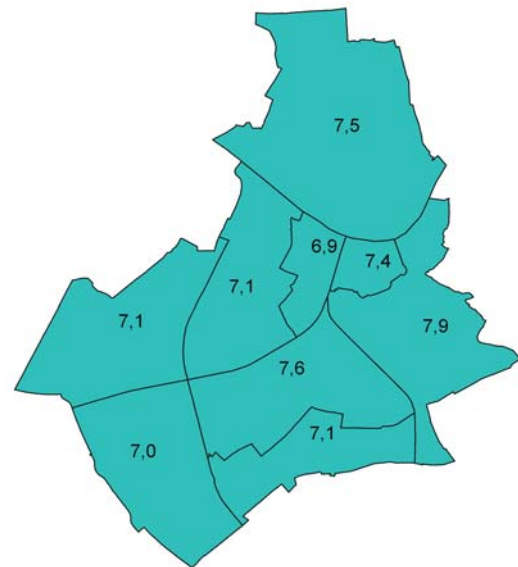
Kijken we naar de stadsdelen, dan zien we dat, net als bij de voorgaande meting, Nijmegen-Oost en Nijmegen-Oud-West redelijk afwijken van het gemiddelde. In 2011 scoort Oost 17% boven en Oud-West 12% beneden het gemiddelde.

'Stad'-gehechtheid groter dan 'buurt'-gehechtheid

In 2011 is niet alleen gevraagd naar gehechtheid aan de buurt, maar ook naar gehechtheid aan de stad. Als we de resultaten hiervan met elkaar vergelijken, dan zien we dat Nijmegenaren meer binding voelen met de 'stad' (84% 'gehecht') dan met hun 'buurt' (60%). Het verschil tussen 'stad' en 'buurt' is het grootst (39%) in Nijmegen-Oud-West, het kleinst in Nijmegen-Oost (12%).

Woonomgeving: Nijmegen-Oost 7,9, Nijmegen Oud-West 6,9

Gemiddeld ligt het waarderingscijfer voor de woonomgeving op 7,3. De cijfers van de Nijmeegse stadsdelen lopen uiteen van 6,9 (voor Nijmegen-Oud-West) tot 7,9 (voor Nijmegen-Oost). Centrum scoort in het midden; het volgende kaartje laat dat zien.



Illustratie 8: waardering woonomgeving per stadsdeel

Bron: Stadspeiling, O&S, 2011

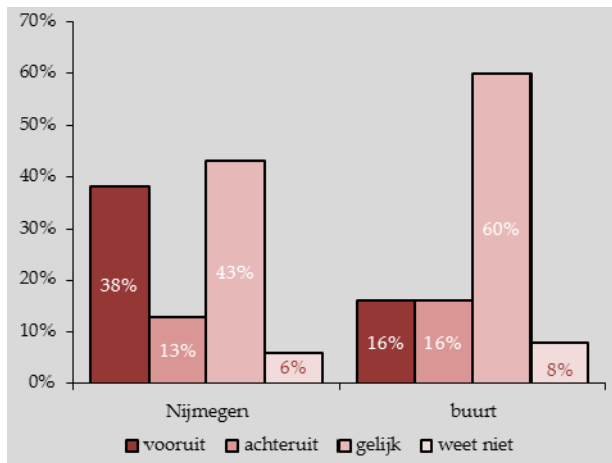
Buurtontwikkeling: vooral 'gelijk'

Eerder zagen we dat 38% van de Nijmegenaren vindt dat de stad als totaal in het afgelopen jaar vooruit is gegaan.

Voor de eigen buurt ligt dit percentage lager: 16% van de bewoners heeft de buurt in de laatste tijd vooruit zien gaan. Een even groot percentage ziet achteruitgang. Dat beeld is niet voor ieder stadsdeel gelijk: vijf van de negen stadsdelen stellen meer voor dan achteruitgang vast. Dat zijn vooral Nijmegen-Oud-West (verschil 10%) en Nijmegen-Midden (8%). Bewoners van Dukenburg en Lindenholt zien meer achteruitgang (verschil 10%).

Nijmegen-Centrum, Nijmegen-Oost en Nijmegen-Zuid scoren alle drie rond het gemiddelde. In Nijmegen-Noord is de groep, die denkt dat de buurt vooruit is gegaan, 6% groter dan degenen die het tegengestelde denken; in Nijmegen-Nieuw-West is dat andersom (-4%).

Overigens vormt 'gelijk gebleven' zowel voor stads- als buurtontwikkeling de grootste groep: 43 respectievelijk 60% ziet vooruit- noch achteruitgang.



Illustratie 9: is stad of buurt het afgelopen jaar voor- of achteruit gegaan?

Bron: Stadspeiling, O&S, 2011

Buurt: ‘verkeer’ en ‘veiligheid’ meest genoemd als buurt-aanpakprobleem

Welke buurtproblemen moeten in de ogen van de Nijmegenaren het eerst worden aangepakt?

Bij de vorige peilingen scoorden ‘schoonhouden van de wijk’ en ‘verkeer’ steevast bovenaan.

Nu, in 2011, worden ‘verkeer’ en ‘veiligheid’ met 14 resp. 13% als eerste genoemd. ‘Schoonhouden’ zien we op plaats drie en ‘overlast’ op vier, beide met 10%.

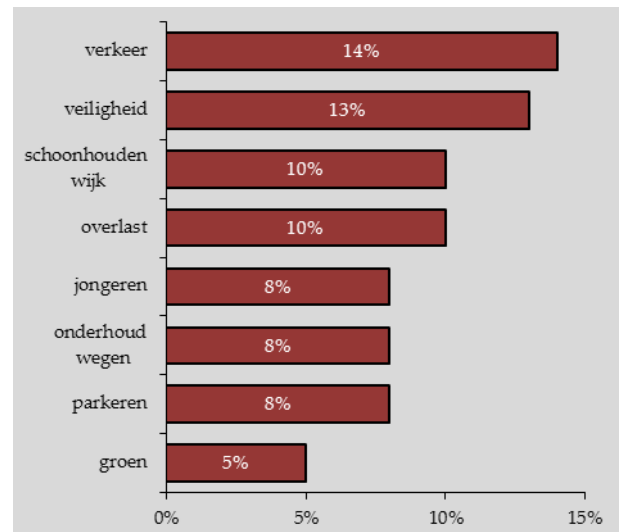
‘Jongeren’ als buurtprobleem laat na een gestage groei in de laatste jaren een daling zien, net als ‘parkeren’ overigens.

In de top van buurtaanpak zien we voor een deel dezelfde onderwerpen zoals we die wij vonden bij de aanpakproblemen-stad. Bij beide lijsten staat ‘verkeer’ op de eerste en ‘veiligheid’ op de tweede plaats.

‘Parkeren’ zien de Nijmegenaren meer als een stedelijk probleem dan als een buurtprobleem.

‘Overlast’ scoort, over de stad bezien, niet als een groot aanpakprobleem, maar doet dat wel op buurt-niveau. Voor ‘schoonhouden’ geldt het tegenovergestelde.

De volgende illustratie laat de meest genoemde buurtaanpakproblemen zien.



Illustratie 10: buurtaanpakprobleem

Bron: Integrale Veiligheidsmonitor 2011, I&O Research

Buurtaanpakprobleem per stadsdeel

De cijfers uit illustratie 10 zijn die voor de stad als geheel. Hoe leeft dit op stadsdeelniveau? Als we kijken naar wat men als *belangrijkste* buurtprobleem noemt, dan zien we bij de top-3 van die problemen dat:

- ‘verkeer’ overal als aanpakprobleem wordt genoemd en driemaal als nummer één: in Nijmegen-Oost, in Nijmegen-Midden, Nijmegen-Lindholt en Nijmegen-Noord. In Nijmegen-Centrum en in Nijmegen-Oud-West wordt het minder als aanpakprobleem gezien;
- ‘overlast’ vooral in Nijmegen-Centrum als aan te pakken buurtprobleem geldt;
- ‘veiligheid’ overal in de top-drie scoort en in Nijmegen-Oud-West en in Nijmegen-Nieuw-West als voornaamste probleem;
- ‘onderhoud van wegen’ bijna overal in de achterhoede scoort. Uitzondering is Nijmegen-Zuid, waar het als belangrijkste probleem wordt gezien;
- ‘schoonhouden’ in Nijmegen-Midden, Nijmegen-Oud-West en – vooral – Nijmegen-Dukenburg hoog scoort;
- ‘jongeren’ als aanpakprobleem alleen in Nijmegen-Noord in de top-drie te vinden is;
- ‘parkeren’ nergens als groot aanpakprobleem geldt, met een lichte uitzondering voor de stadsdelen Nijmegen-Centrum en Nijmegen-Lindholt.

	verkeer	veiligheid	houden schoon	overlast	jongeren	wegen onderhoud	parkeren
N-Centrum	4	2		1		5	3
N-Oost	1	2	5	3		4	
N-Oud-West	3	1	2	5			4
N-Nieuw-West	2	1	3	5	4		
N-Midden	1	3	2	5			4
N-Zuid	2	3	4		5	1	
Dukenburg	2	3	1			4	5
Lindenholt	1	2			5	4	3
N-Noord	1			3	2	4	5
Top 5	1	2	3	4	5	-	-

als probleem 1	1
als probleem 2	2
als probleem 3	3
als probleem 4	4
als probleem 5	5

Illustratie 11: top vijf buurtaanpakproblemen, naar stadsdeel
Bron: Integrale Veiligheidsmonitor 2011, I&O Research

Overigens zeggen twee op de drie Nijmegenaren, die buurtaanpakproblemen hebben gesignaleerd, zelden of nooit wakker te liggen van die problemen. Een kwart doet dat vaak of soms.

Gunstigste score hebben hier Nijmegen-Midden en Nijmegen-Noord: in beide stadsdelen zegt 75% zelden of nooit van de problemen wakker te liggen. Nijmegen-Centrum heeft hier de laagste score: 47%.

Ruim 40%, 10% meer dan in 2009, vindt dat de gemeente te weinig aandacht heeft voor de problemen in hun buurt. Deze score varieert van 51% voor Nijmegen-Oud-West tot 36% in Nijmegen-Midden.

III. DE NIJMEGENAAR EN ZIJN BESTUUR

Een op vijf weet welke partijen in college zitten

Vanaf het voorjaar van 2010 heeft de stad een college met wethouders van PvdA, GroenLinks en D66. Een op de vijf Nijmegenaren weet van dat college de juiste samenstelling te noemen. Bij de vorige meting, het derde jaar van het toenmalige college, lag dit percentage 4% hoger.

Inzet college overwegend positief gewaardeerd

Aan iedereen is een aantal stellingen voorgelegd over de inspanningen die het college doet. Ruim de helft (56%) van de mensen die zich daarover uitspreken, vindt dat het college veel moeite doet om belangrijke problemen in de stad aan te pakken. Tien procent is het daar niet mee eens, net als in 2009. In dat jaar waren meer mensen het met die stelling wél eens: 66%.

Datzelfde patroon (meerderheid eens, maar minder dan in 2009) komt terug bij de meeste andere stellingen over het college. Ruim 60% vindt nu dat het college zich 'over het algemeen wel bekommert om de problemen in de Nijmeegse wijken'; in 2009 was dat 68%. Met stellingen als 'college zoekt veel contact met burgers', 'reageert positief op burger – initiatieven' en 'weet i.h.a. goed wat er leeft onder de mensen' zijn 3 à 4 op de 10 Nijmegenaren het eens; dat is gemiddeld 5% lager dan in 2009.

Met de laatste stelling in deze serie ('college maakt zijn beloftes waar') is 20% het eens en is 29% het niet eens. In 2009 was dat 25 resp. 22%. Opvallend is dat hier, bij beide jaargangen, ruim de helft 'neutraal' kiest.

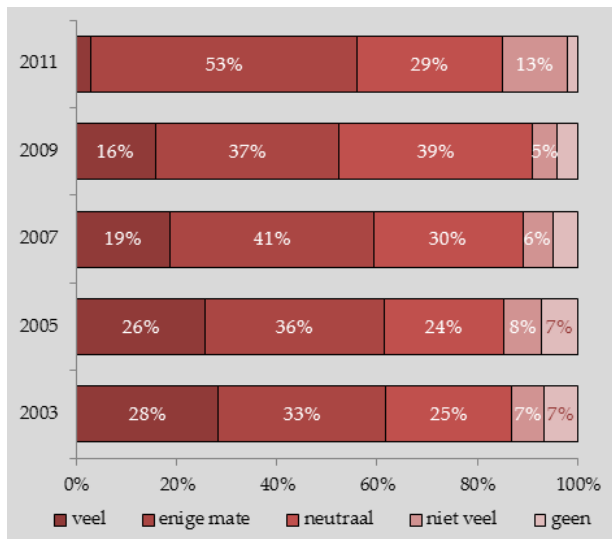
Meerderheid blijft vertrouwen in college hebben

Door de jaren heen zijn de meeste Nijmegenaren vertrouwen in het college blijven houden. In 2011 is dat met 55% niet anders; het stijgt zelfs licht ten opzichte van 2009¹. Maar we zien wel dat de groep met 'veel vertrouwen' weer kleiner is geworden en dat de groep met 'enig vertrouwen' is gegroeid.

In 2009 zei 5% 'niet zo veel vertrouwen' in het college te hebben; in 2011 is die groep gegroeid naar 13%.

Opvallend is dat de, door de peilingen heen, steeds verder gegroeide groep 'neutraal' in 2011 weer kleiner is geworden: met 10%.

¹ In de Stadspeiling 2011 is ook gevraagd naar het vertrouwen in de gemeenteraad. Dat ligt 2 procentpunten lager dan het vertrouwen in het college. En ook hier zien we een verschuiving van 'veel' vertrouwen naar 'enig' vertrouwen.



Illustratie 12: percentage Nijmegenaren met wel / geen vertrouwen in college

Bron: Bestuursmonitor, O&S; Stadspeiling 2011, O&S

Voor degenen die maar weinig of geen vertrouwen in dit college hebben, zijn de hoofdredenen daarvoor hoe het college grote problemen aanpakt én een algemeen gevoel van wantrouwen ten opzichte van politici – beide rond de 28%.

Bij 13% gaat het om ontevredenheid vanwege een persoonlijk niet goede behandeling en bij een kwart om concrete voorbeelden van politieke beslissingen waar men het niet mee eens was.

Genoemde voorbeelden hebben meestal betrekking op de politiek (bezuinigingen, parkeerbeleid, onenigheid in de gemeenteraad, Heumensoord) en het doorvoeren van grote projecten (nieuwe brug, herbouw Donjon, uitbreiding NEC-stadion).

In het beeld van meer / minder vertrouwen dan twee jaren geleden zien we weinig beweging. Veruit het grootst blijft de groep met 'evenveel vertrouwen'. Dat was in 2007 78%, in 2009 81% en in 2011 79%. 'Meer vertrouwen' scoort net als bij de vorige peiling 9%; 'minder vertrouwen' ligt met 12% 2 procentpunten hoger.

Belangrijkste redenen voor 'meer vertrouwen' zijn de aanpak van grote stadsprojecten zoals de nieuwe stadsbrug of Koers West en minder onveiligheid. 'Minder vertrouwen' komt vooral doordat resultaten uitblijven of verwachtingen niet worden waargemaakt én de bezuinigingen.

Waarderingscijfer college blijft constant

Het waarderingscijfer dat de Nijmegenaren voor dit college geven, lag in de afgelopen metingen gemiddeld op 6,6. De maximale afwijking is in die periode 0,1 geweest. Het waarderingscijfer uit de peiling van 2011 vormt daarop geen uitzondering: het college krijgt dit jaar een 6,5².

² In de Stadspeiling 2011 is tevens gevraagd naar een waarderingscijfer voor de gemeenteraad. Dat cijfer ligt met 6,4 één tiende lager dan het cijfer dat het college krijgt.

Jongere Nijmegenaren – tot 30 jaar – zijn met een 6,7 positiever over het college dan Nijmegenaren van 55 en ouder; het waarderingscijfer dat deze laatste groep geeft, ligt 0,3 lager. In Nijmegen-Noord zien we het laagste cijfer (6,2); in Nijmegen-Lindenholt het hoogste (6,7).

Positiever over besturen stad

In 2009 stond 52% positief ten opzichte van het stads-besturen, 9% was negatief en 30% 'neutraal'. Nu, twee jaren later, vinden zes op de tien Nijmegenaren dat, in het algemeen gesproken, college en raad Nijmegen goed besturen. Zes procent vindt dat dit niet het geval is en een kwart kiest voor 'neutraal'.

Meer dan bij het waarderingscijfer voor het college speelt hier het geslacht een rol. Van de mannen onder de 30 vindt 79% dat de stad goed wordt bestuurd, van de vrouwen van 55-plus vindt 48% dat.

Vergelijken

Op basis van scores zoals in dit blok, heeft het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) schaalscores berekend. Deze scores maken het mogelijk om voor een aantal steden een vergelijking te maken: in deze context voor 'vertrouwen', voor 'waarmaken beloften' en voor 'goed besturen'. Die vergelijking is te zien in de volgende figuur. Daaruit blijkt, dat Nijmegen, binnen een groep relevante steden met recente cijfers, een van de best scorende steden is – vooral bij 'goed bestuur'. 'Beloften waarmaken' scoort overigens bij al deze steden het laagst.

	stad goed bestuurd	vertrouwen	maakt beloften waar
Nijmegen	7,2	6,8	5,8
2011 Leiden	6,4	6,5	5,7
Arnhem	6,2	6,4	5,7
Zwolle	6,6	6,6	6,0
2010 Enschede	6,2	6,4	5,6
Haarlem	6,1	6,4	5,6
Venlo	6,3	6,5	5,8
Dordrecht	6,3	6,3	5,8

Illustratie 13: stedenvergelijking³: bestuur, schaalscores

Bron: Stadspeiling 2011, O&S; waarstaatjegemeente.nl

Regels: duidelijk – voor zover bekend

De helft van de Nijmegenaren vindt dat de gemeentelijke regels en verordeningen hanteert. Een op de drie zegt dat de handhaving van die regels

³ Dit soort stellingen legt een groot aantal gemeentes in dezelfde formuleringen regelmatig aan hun inwoners voor. Mogelijke vergelijking van de gegeven antwoorden wordt gecoördineerd door KING. Om te kunnen vergelijken rekent KING de scores op deze stellingen via een standaardprocedure om van percentage-scores naar schaalscores, van 1 tot 10; een hoger cijfer staat voor een betere score. Ten behoeve van de vergelijking heeft O&S de Nijmeegse 2011-cijfers volgens dezelfde procedure behandeld.

goed wordt gedaan. Ten opzichte van 2009 is dat voor beide vragen een kleine teruggang. Dat er ergens regels ontbreken dan wel met elkaar in tegenspraak zijn, zegt de helft niet te kunnen beoordelen. Op deze vraag zeggen nu minder Nijmegenaren 'ja' dan bij de vorige meting.

Ook voor de regel-vragen kunnen we, dankzij KING, de Nijmeegse scores vergelijken met dezelfde steden als in de vorige illustratie.

	duidelijk	ontbreken	tegenstrijdig	handhaven
Nijmegen	7,1	6,0	6,1	6,6
2011 Leiden	6,5	5,7	5,7	6,1
Arnhem	6,6	5,7	5,8	6,0
Zwolle	6,9	6,4	6,2	6,4
2010 Enschede	6,6	5,6	6,0	5,5
Haarlem	6,6	5,6	5,8	5,6
Venlo	6,7	5,5	5,7	6,1
Dordrecht	6,6	5,5	5,8	5,8

Illustratie 14: stedenvergelijking: regels, schaalscores
Bron: Stadspeiling 2011, O&S; waarstaatjegemeente.nl

Deze tabel laat zien, dat Nijmegen en Zwolle de best scorende steden zijn.

Gemeentelijke informatie: stabiel

In de beoordeling van de gemeentelijke informatie zit nauwelijks beweging. Net als in 2009 vindt ruim 70% van de Nijmegenaren, die zich daarover uitspreken, dat de gemeente in het algemeen duidelijke informatie geeft en zegt bijna 80% zelf gemakkelijk aan die gemeentelijke informatie te kunnen komen. Hooguit een op de tien is het in beide peilingen met deze twee stellingen niet eens.

Ook over enkele bronnen voor die gemeentelijke informatie ligt de tevredenheid op hetzelfde niveau als twee jaren geleden. Over de gemeentelijke website én, over de lokale kranten zijn ruim 7 op de 10 tevreden – voor zover zij een oordeel geven.

Bij deze stellingen is het weer mogelijk om een stedenvergelijking te maken. De verschillen zijn hier kleiner dan bij de stedenvergelijking-regels uit illustratie 14, maar toch steekt ook hier weer Nijmegen de neus aan het venster.

	duidelijk	toegankelijk	via krant	via website
Nijmegen	7,2	7,5	7,3	7,4
2011 Leiden	7,2	7,2	7,2	7,2
Arnhem	7,0	7,1	7,1	7,0
Zwolle	7,3	7,3	7,3	7,1
2010 Enschede	7,1	7,2	7,2	7,3
Haarlem	6,8	7,0	6,9	7,0
Venlo	7,2	7,0	7,2	6,9
Dordrecht	6,9	6,9	7,1	7,1

Illustratie 15: stedenvergelijking⁴ informatie, schaalscores
Bron: Stadspeiling 2011, O&S; waarstaatjegemeente.nl

Dienstverlening

Als burgers een beroep doen op gemeentelijke dienstverlening, dan hebben ze niet zozeer contacten met het bestuur, als wel met het ambtelijk apparaat. Jaarlijks meten de gemeente bij verschillende loketten en balies hoe de burgers die contacten waarderen. Daaruit rollen per balie verschillende cijfers. Zo groeit Burgerzaken (paspoort en zo) van een jarenlange 8,2 naar een 8,4 in 2010, scoorde in 2011 de Bel- en Herstellijen een 7,1, het Regionaal Jongerenloket gemiddeld een 7 en waardeerden bedrijven de gemeentelijke dienstverlening met een 6,3.

Ook vragen we Nijmegenaren regelmatig hoe ze 'in het algemeen' tegen de gemeentelijke dienstverlening aankijken, zo mogelijk los van recente ervaringen.

De tevredenheid over 'goed luisteren naar de klant' is, na een groei door de jaren heen, kleiner geworden en scoort met 53% duidelijk minder dan in 2009 (67%).

Datzelfde geldt ook voor 'snel en efficiënt handelen': de tevredenheid was in 2009 47% en is in 2011 36%.

de gemeente nijmegen....	'03	'05	'07	'09	'11
heeft goede openingstijden	54%	61%	69%	64%	63%
heeft medewerk(st)ers die goed naar je luisteren	54%	60%	63%	67%	53%
komt haar afspraken na	34%	41%	53%	54%	51%
werkt snel en efficiënt	27%	36%	47%	47%	36%
handelt haar brieven vlot en correct af	29%	33%	29%	29%	30%
handelt klachten zorgvuldig en discreet af	20%	23%	24%	18%	26%

Illustratie 16: percentage Nijmegenaren dat vindt dat de desbetreffende uitspraak over het algemeen juist is

Bron: Dienstverleningsmonitor 2007, Klantenonderzoek Elckerlijc 2009, O&S; Stadspeiling 2011, O&S

'Openingstijden' (63% tevreden), 'nakomen van afspraken' (51%) en postafhandeling (30%) liggen op

⁴ Voor uitleg over deze stedenvergelijking: zie voetnoot 3, op de vorige bladzijde.

hetzelfde niveau als in 2009.

De tevredenheid over 'klachtenafhandeling' is in 2011 gegroeid.

Driekwart ten slotte is van oordeel dat de gemeente Nijmegen een gemeente is waar je gemakkelijk binnenloopt en dat ze goed bereikbare kantoren heeft. En krap de helft (46%) vindt dat die kantoren goed toegankelijk zijn voor mensen die minder goed ter been zijn.

Bronnen

- Bestuursmonitor, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2009; O&S
- Integrale Veiligheidsmonitor 2011; I&O Research
- Burgerzakenmonitor 2009; O&S
- Stadspeiling 1993, 1996, 1998, 2003, 2005, 2007, 2011; O&S
- Diverse klantenonderzoeken; O&S
- waarstaatjegemeente.nl