

Stadsmonitor

-thema Bestuur-

Modules

De Nijmegenaar en zijn bestuur	2
Dienstverlening	5

Datum: 21-01-2014

Gemeente Nijmegen
Onderzoek en Statistiek
contactpersoon: Geert Schattenberg
tel.: (024) 329 29 16 / (024) 329 98 89 (O&S)
e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

www.nijmegen.nl (onderdeel gemeente > onderzoek en cijfers)

De Nijmegenaar en zijn bestuur

In dit deel komt de 'relatie' van de Nijmegenaar met zijn bestuur aan de orde. Vertrouwen in het college heeft hij vaker wel dan niet; dat geldt ook voor hoe de gemeente wordt bestuurd.

Nijmegenaren zijn positiever over hoe ze met de gemeente kunnen 'meedenken' dan over het 'meedoen'. Twee op de drie mensen die een vergunning hebben aangevraagd, zijn tevreden over de afhandeling ervan. Als de gemeente naar minder regels en meer gemak wil, is dat voor de meerderheid akkoord. Bijna één op de drie maakt zich wel zorgen over de gevolgen daarvan.

Veel burgers spreken zich niet uit over het besturen van de gemeente

In de Burgerpeiling zien we bij de vragen die te maken hebben met hoe de gemeente het 'doet', dat veel respondenten minder vaak voor 'ja' of 'nee' kiezen, en vaker voor 'neutraal' of 'weet niet / geen mening'. Vergeleken bij andere steden is dit niet bijzonder; ook daar zien we dat als we vragen stellen over zaken als vertrouwen in het stadsbestuur, inspraakmogelijkheden, gemeentelijke regels of de gemeentelijke dienstverlening, een groot deel van de respondenten geen uitgesproken mening heeft.

De verklaring hiervoor ligt waarschijnlijk in een combinatie van factoren. Niet iedereen heeft iets met de plaatselijke politiek. En lang niet iedereen heeft vaak genoeg te maken met gemeentelijke dienstverlening of vergunningen om zich daarover een oordeel te kunnen vormen.

Vertrouwen in college: vooral neutraal, maar vaker wél dan niet

Door de jaren heen zijn er steeds meer Nijmegenaren geweest die zeiden vertrouwen in het college te hebben dan Nijmegenaren die dat *niet* hadden. In 2013 is dat niet anders. Maar we zien wel dat de verhoudingen veranderen. In 2013 groeit de groep met een *neutrale* mening met 45% fors ten opzichte van andere jaren. Het deel met *veel* of *enig* vertrouwen bedraagt 27% en 9% zegt *geen* of *niet veel* vertrouwen te hebben. Eén op de vijf heeft geen mening hierover¹.

Voor degenen die maar weinig of geen vertrouwen in dit college hebben, is met 39% het door het college gevoerde beleid de belangrijkste reden: onjuiste beleidskeuzes, verkeerde bestedingen.

Dertig procent noemt een algemeen gevoel van geen vertrouwen ten opzichte van politiek en politici in het algemeen: onbetrouwbaar, vriendjespolitiek.

Voor een kleiner deel (11%) gaat het om de communicatie c.q. hoe het college omgaat met de mening van de burger. Zeven procent noemt de 'kleur' van het college als reden voor het ontbreken van vertrouwen.

Besturen stad: neutraal

We zien hier een beeld dat met het oordeel over het vertrouwen in het college is te vergelijken. 't (Zeer) eens met de stelling is 27%, 'neutraal' zegt 41% en 8% is er het (helemaal) niet mee eens.

Ook hier heeft een redelijk groot deel geen echt oordeel over deze stelling: een kwart.

Stedenvergelijking: wederom positief

Zowel bij het vertrouwen in het college als bij het oordeel over het 'goed besturen van de stad' doet Nijmegen het goed in vergelijking met de steden, waar we Nijmegen in deze Stadsmonitor steeds naast houden: op de eerste plaats² - en bij 'goed bestuur' ruim boven het gemiddelde.

¹ Voor het vertrouwen in de raad zien we ongeveer hetzelfde beeld.

² Deze stedenvergelijking kunnen we doen aan de hand van de schaalscores die door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten op basis van dit soort stellingen zijn berekend.

Overigens viel een dergelijke stedenvergelijking bij de de vorige Stadsmonitor óók in het voordeel van Nijmegen uit.

Jongeren: positiever over college en besturen

Mannen en vrouwen verschillen niet veel in hun oordelen over vertrouwen in het college en over het besturen van de stad. We zien wel dat jongeren (tot aan dertig jaar) méér vertrouwen in het college hebben en positiever denken over het stads-besturen: gemiddeld 30% tegenover 23% bij de 55-plussers.

Bij de stadsdelen zien we het meeste vertrouwen in het college in Nijmegen-Oud-West. Dit stadsdeel scoort een kleine 10% hoger dan Dukenburg en Lindenholt.

'Geen vertrouwen' loopt van 4% in Nijmegen-Zuid tot 14% in Nijmegen-Centrum; 'niet goed besturen' van 5% in Nijmegen-Zuid en Dukenburg tot 10% in Nijmegen-Nieuw-West en Lindenholt

Inspraak en invloed op wat de gemeente doet

Hoe zit het met 'meedenken'? Daarover zijn drie vragen gesteld: over inspraak, invloed en mee mogen doen. De antwoordpatronen ontlopen elkaar niet veel.

Gemiddeld genomen heeft een kwart hier geen oordeel over. Bijna een op de vier Nijmegenaren is positief over de gelegenheid om zich te kunnen / mogen bemoeien met gemeentelijke plannen: inspraak krijgen scoort 26%, betrokken worden bij de uitvoering 20%. Negatief is één op de zeven.

Iets minder positief zijn de respondenten over hoe dit mogen meedenken hun ook invloed geeft op wat de gemeente doet: 17%. Negatief scoort hier met 24% hoger.

	ja	+/-	nee	?
burgers hebben voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen	26%	34%	13%	27%
burgers voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	20%	37%	19%	25%
burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet	17%	38%	21%	24%

Figuur 1: Stellingen meedoen

Bron: Stadspeiling O&S, 2013

Stedenvergelijking: weer positief

Voor zover er cijfers bekend zijn van de vergelijkingssteden doet Nijmegen het, net als bij het 'stads-besturen', ook bij deze drie stellingen goed en komt steeds als beste uit de bus, ruim boven het gemiddelde.

Vergunningen: tevreden?

Negentig procent van de Nijmegenaren zegt in de twaalf maanden voor de peiling *geen* vergunning bij de gemeente te hebben aangevraagd. Zeven procent heeft een parkeervergunning gevraagd en de overigen vooral een omgevingsvergunning of een vergunning voor een evenement.

Voor de meesten van hen, 68%, is het afhandelen van die aanvraag naar tevredenheid gegaan. Tien procent spreekt zich hier niet uit en 22% is niet of niet helemaal tevreden.

Deze *ontevredenheid* is er vooral vanwege het niet-meedenken met de aanvrager, de duur van de afhandeling en de hoeveelheid regels om een vergunning te kunnen krijgen.

Vergunningen: meer of minder?

De gemeente streeft naar minder regels en wil daarmee het gemak voor de burger vergroten. Bijna 60% kan zich daarin vinden. Voor 10% geldt niet; de meesten van hen (83%) denken dat dat ten koste gaat van het algemeen belang. Voor de gehele groep respondenten geldt dat 29% zich daar zorgen over maakt.

Dat de gemeente haar regels goed controleert en handhaaft, vindt een klein kwart; dat is 10% minder dan bij de vorige meting.

De meerderheid is 'neutraal' of heeft hier geen mening over: samen 67%.

	ja	+/-	nee	?
het is een goede zaak dat de gemeente naar minder regels streeft	57%	23%	10%	10%
als de gemeente het aantal regels sterk vermindert, zal de gemeente het algemeen belang niet altijd goed kunnen dienen	29%	32%	25%	14%
de gemeente controleert en handhaaft haar regels goed	23%	44%	10%	23%

Figuur 2: Stellingen vergunningen

Bron: Stadspeiling O&S, 2013

De vraag naar voorbeelden van voor burgers of ondernemers overbodige regels, levert een kleine 500 antwoorden op. Een deel van die antwoorden is algemeen van aard en heeft betrekking op het gemeentelijke beleid, op de bureaucratie in het algemeen of op de hoeveelheid c.q. de 'strengheid' van gemeentelijke regels / vergunningen.

Concrete voorstellen voor *minder* regels zijn er uiteraard ook; ruim 400. Deze groep varieert nogal: van liever geen vergunning voor het invangen van duiven tot de regeling m.b.t. het avondparkeren, van het niet mogen plukken van bramen tot het soepeler omgaan met kleine bouwactiviteiten.

In het volgende schema staan de belangrijkste van deze categorieën, met daarachter de daarin vaakst genoemde voorbeelden.

parkeren auto	25%	minder / korter betaald parkeren, parkeren ringstraten, minder buurtparkeren, lagere tarieven, parkeerregels te strak
vergunningen bouw	20%	kleine aanpassingen / verbouwingen eigen huis toestaan, minder aandacht voor details in de aanvraag, beperken rol welstandscommissie, minder regelzucht voor niet-zichtbare achterkant woningen, kapvergunning particulieren gemakkelijker maken
regels verkeer	10%	overbodige borden weghalen, overbodige snelheidsbeperkingen aanpassen, te veel snelheidscontroles
stallen fiets	9%	meer mogelijkheden om te stallen, - ook buiten de rekken, fietsen niet / minder gauw weghalen
milieu	5%	soepeler omgaan met buiten mogen zetten van afval, zorg voor ondergrondse opslag, de (prijs van de) groene DAR vuilniszakken
horeca	5%	sluitingstijden horeca en terrassen, prijspeil bij evenementen, beperkingen roken en geluidsniveau
winkel	5%	openingstijden aan ondernemer overlaten, verbeteren bereikbaarheid / parkeermogelijkheden

Figuur 3: Voorbeelden overbodige regelingen

Bron: Stadspeiling O&S, 2013

In de andere categorieën zien we opmerkingen / voorstellen over sluitingstijden van winkels, honden-beleid, regelingen ondernemerschap, kleinschalige initiatieven, regelgeving m.b.t. wonen, idem alcoholgebruik, terras en gemeentelijke belastingen.

Dienstverlening

Als burgers een beroep doen op gemeentelijke dienstverlening, dan hebben ze niet zozeer contacten met het bestuur, als wel met het ambtelijk apparaat. De waardering voor die dienstverlening varieert. Ze ligt bij Nijmegenaren die voor burgerzaken naar de gemeente komen hoger dan die voor bijvoorbeeld bedrijven. Maar beide cijfers zijn stabiel of groeien.

De veranderingen van verleden jaar bij de Publieksbalie ('s middags alleen op afspraak) vallen goed. En digitaal is uiteraard niet meer weg te denken.

Waardering dienstverlening varieert

Jaarlijks wordt door gemeente en in benchmarks bij verschillende loketten en balies hoe de burgers die contacten waarderen. Daaruit rollen per balie verschillende cijfers. We zien dat de balie Burgerzaken in 2013 zowel in de VNG-benchmark én in onze monitor beter scoort dan in vorige metingen: in de VNG-benchmark een 7,9 (was 7,6) en in onze eigen monitor 8,3 (8,2). De waardering van de telefonische dienstverlening gaat van 7,2 naar 7,4. Met een 7,2 scoort Nijmegen in diezelfde benchmark bovengemiddeld voor de digitale dienstverlening.

Over 2012 scoort de Bel- en Herstellijn een 6,8 voor de dienstverlening; 0,3 lager dan over 2011.

Bedrijven blijven de vergunning- en dienstverlening door de gemeente Nijmegen, met een 6- waarderen.

Hun waardering voor de toepassing van de gemeentelijke regels groeit licht naar 5,9.

In de Benchmark Wmo van 2012 scoort Nijmegen beter dan het gemiddelde van het benchmarkgemiddelde: zowel ten opzichte van qua grootte vergelijkbare gemeenten als ten opzichte van de gehele benchmark.

Publieksbalie op afspraak: vindt een op de twee goede zaak

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.

Ruim de helft van de Publieksbalieklanten vindt dat een goede service: 55%; 11% vindt dat een slechte service. Met als belangrijkste reden dat zij niet meer zelf kunnen bepalen wanneer ze naar deze balie toe zullen gaan.

Digitaal: steeds belangrijker

Voor gemeentezaken hoef je niet per se naar Elckerlyc of naar een ander 'fysieke' balie toe te gaan: met de gemeente Nijmegen zijn ook tal van zaken per pc regelen, via de digitale balie. Onderhand weet meer dan 80% dat Nijmegen zo'n digitale balie heeft. En 71% van de mensen, die dat weten, maakt er gebruik van. Het vinden van datgene waar ze naar op zoek zijn, lukt deze bezoekers steeds beter: nu heeft 90% hooguit even moeten zoeken; in 2010 en in 2008 was dat 80%.

Imago

Ook hebben we Nijmegenaren gevraagd hoe ze in het algemeen tegen de gemeentelijke dienstverlening aankijken - los van recente ervaringen.

De helft van de respondenten vindt dat de gemeente in het algemeen duidelijke informatie geeft en ligt daarmee zo'n 20 procentpunten lager dan in vorige peilingen.

Een kwart vindt dat de gemeentelijke medewerkers goed naar de klant luisteren; een ander kwart vindt dat de gemeente haar afspraken goed nakomt.

Zo'n 60% spreekt zich over deze stellingen niet uit.

	ja	+/-	nee	?
de gemeente heeft ambtenaren in dienst die goed naar je luisteren	15%	37%	13%	35%
de gemeente komt haar afspraken na	18%	41%	9%	32%
de gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie	48%	30%	9%	13%

Figuur 4: Imagovragen

Bron: Stadspeiling O&S, 2013

Programma Dienstverlening

In Nijmegen heeft nu gedurende ruim twee jaren een Programma Dienstverlening gedraaid. In dat programma zijn op projectbasis stukjes uit de Nijmeegse dienstverlening aangepakt. Deze aanpak heeft door de projecten heen de 'het werken vanuit het perspectief van de klant' als grootste gemene deler gehad. Daarnaast zijn intern op verschillende domeinen processen doorgelicht en verbeterd. Met als hoofddoel de verbetering van die dienstverlening aan en het vergroten van het gemak voor de klant. Bovendien heeft het geleid tot het stroomlijnen en differentiëren van procedures en mede daardoor tot onder andere kortere doorlooptijden.

Bekende voorbeelden uit dat programma zijn het project 'Algemeen Begrijpelijk Nijmeegs' (gebruiken van heldere taal) geweest, het Horeca-project (integrale aanpak horeca-aanvragen), het werken naar een eenmalige gegevensuitvraag en de Evenementenkalender - waarin organisatoren, burgers, bezoekers online evenementeninformatie kunnen vinden.