

'Nieuw en beter'

Rapportage 0-meting publieksonderzoek klanttevredenheid gemeente Nieuwkoop

Maart 2008

Copyright Actorion Communicatie Adviseurs – Velp/Den Haag

Behoudens uitzondering door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbenden op het auteursrecht, niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking.

1 Samenvatting en adviezen

1.1 Inleiding

In het najaar van 2007 hebben wij in opdracht van de gemeente Nieuwkoop een 0-meting klanttevredenheid uitgevoerd. Doel van het onderzoek is het verkrijgen van referentiepunten voor de effecten van de doorontwikkeling van de ambtelijke organisatie, na de gemeentelijke fusie. Verder hebben wij, daar waar mogelijk, externe referentiegegevens in het rapport verwerkt. Dit om al in de 0-meting een globale indruk te krijgen waar de gemeente nu staat. In de onderstaande passages hebben wij de resultaten en aanbevelingen uit de 0-meting samengevat.

1.2 Contactkenmerken

4 van 5 personen die de algemene schriftelijke vragenlijst terugstuurden hadden een of meer keren contact gehad met de gemeente. Vier op de tien mensen als baliebezoeker in het gemeentehuis, 5% via een afspraak, per telefoon, bijna 10% per brief, 8% per e-mail en de rest via de website, bijeenkomsten en andere contactvormen.

1.3 Bereikbaarheid gemeentehuis

Driekwart van de respondenten is tevreden met het aantal vestigingen (balies e.d.). Eveneens driekwart van de mensen komt per auto, een vijfde met de fiets, 7% lopend en 1% per openbaar vervoer.

84% van de bezoekers is tevreden over de bereikbaarheid. Volgens de overigen is het parkeren (soms) een probleem, ligt de ingang verscholen en is bewegwijzering niet even duidelijk. Dit percentage ligt op het landelijke gemiddelde (70-90%.)

Voor bijna driekwart van de respondenten hoeven er geen loketten of vestigingen bij. Ruim een kwart wil dat wel. De meeste stemmen gaan richting de opening van een loket in Nieuwveen.

1.4 Baliedienstverlening

Driekwart van de baliebezoekers wordt meteen geholpen. 4% zegt langer dan 5 minuten te hebben moeten wachten. Daarmee zit Nieuwkoop iets onder het landelijke gemiddelde van 8%. Als we naar andere parameters kijken, zoals het ongestoord te woord staan, voldoende tijd krijgen, privacy en voldoende informatie krijgen, scoort Nieuwkoop op, of iets boven het landelijke gemiddelde. Daarmee kunnen we vaststellen dat het met de baliedienstverlening wel goed zit.

1.5 Bellen met de gemeente

De inwoners van Nieuwkoop zijn op zich niet ontevreden over het bellen met de gemeente, maar de scores op verscheidene parameters zitten onder de landelijke gemiddelden. Gevraagd naar de ervaringen van bellers met hun laatste telefoongesprek met de gemeente krijgen we het volgende beeld.

De centrale intake door de receptie gaat goed, maar het doorverbinden en bereikbaarheid van medewerkers lijkt een punt van aandacht. 61% van de bellers heeft geen probleem met het doorverbinden. Landelijk is dit gemiddeld 82%. Nieuwkoop zit ook zo'n 10% onder het gemiddelde wat betreft aandacht voor en tijdbesteding aan de beller. Ongeveer de helft van de bellers zegt voldoende informatie te hebben gehad over hoe de zaak verloopt. Landelijk meten we 81%. Dit is eveneens een substantieel verschil.

Tussen de 55% en 60% vindt het laatste telefonische contact goed of zeer goed. Landelijk is dat 76%. Deze lagere score komt echter niet terug in de beoordeling van het telefonische contact in het algemeen: 77% vindt dat goed tot zeer goed, zelfs iets hoger

dan het landelijke gemiddelde van 73%. We zien geen uitschieters bij afzonderlijke afdelingen.

Bovenstaande scores rechtvaardigen actie op het punt van telefonische dienstverlening.

Concreet:

- doorverbinden in combinatie met bereikbaarheid;
- tijd nemen voor bellers en hun vragen serieus nemen (met name in de back-office);
- vooral: pro-actief voldoende procesinformatie meegeven (ook al vragen mensen er niet om).

1.6 Schrijven met de gemeente

Wat als eerste opvalt, is het grote aantal respondenten dat zegt geen ontvangstbevestiging te hebben gehad. Nu is er natuurlijk de mogelijkheid dat ze geen bevestiging hebben gehad, omdat ze heel snel een antwoordbrief hebben gekregen. En inderdaad zit Nieuwkoop wat betreft de snelheid van de antwoordbrief iets boven het landelijke gemiddelde. Landelijk heeft 50% binnen een maand antwoord, in Nieuwkoop is het 64%.

De kwaliteit van deze antwoordbrief kan echter op een aantal punten verbeterd worden:

- de antwoordbrief (incl. motivering) kan duidelijker;
- ook mogen of moeten brieveschrijvers meer dan nu tussentijds geïnformeerd worden over het verloop, als hun zaak nog niet is afgehandeld;
- in antwoordbrieven mogen vaker verwijzingen naar bezwaar en beroepmogelijkheden plaatsvinden.

Negatieve waarderingen komen met name voor bij de brieven, gericht aan BOR en aan het bestuur. Bij BOR gaat het om onderhoudsvragen; bij het college om uiteenlopende onderwerpen, zoals vergunningen, bestemmingsplannen, bouwplannen en belastingen.

De algemene waardering voor de briefafhandeling 64% voldoende tot zeer goed kan zich meten met andere gemeenten (varieert 50 en 74%), maar kan altijd nog beter.

1.7 E-mailen en website

Concluderend kunnen we stellen dat men in de gemeente Nieuwkoop regelmatig gebruik maakt van e-mail (15% van de respondenten) om in contact te komen met de gemeente. In vergelijking met referentiegemeenten 'scoort' Nieuwkoop redelijk vergelijkbaar als het gaat om de kwaliteit van de afhandeling. Wat betreft de snelheid van een antwoordmail scoort Nieuwkoop hoger dan gemiddeld.

Advies: e-mailverkeer heeft in beginsel dezelfde juridische status als schriftelijke correspondentie. Dat houdt in dat e-mail met daarin verzoeken om informatie of diensten moeten worden geregistreerd als zo'n onderwerp in schriftelijke vorm ook zou worden ingeboekt. Ook is van belang dat de e-mailafhandeling organisatiebreed uniform gebeurt. Dat betekent dus ook het verstrekken van procesinfo (mensen op hoogte houden over het verloop).

1.8 Vergunning aanvragen

Concluderend kunnen we stellen dat de gemeente Nieuwkoop het wat de aanvraag van vergunningen betreft niet slecht doet. Wat betreft de snelheid, waardering voor de afhandeling en dienstverlening zit de gemeente in de buurt van het gemiddelde. van de respondenten vindt de prijs-kwaliteitsverhouding onder de maat. Slechts 7% vindt de vergunning aan de moeilijke kant. Driekwart vond haar (redelijk) begrijpelijk. Dit komt ongeveer overeen met de begrijpelijkheid van antwoordbrieven van de gemeente in het algemeen.

De houding van de behandelende ambtenaren ten opzichte van de klanten is goed: geen enkele respondent zegt met een onvriendelijke ambtenaar te maken hebben gehad.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan voor informatie over vergunningen vooral graag op de website terecht te willen. Ruim belt liever. Een op de zeven wil informatie aan de balie, de overigen op een andere manier.

Bijna de helft van de vergunningaanvragers zou ook graag in Nieuwkoop terecht willen voor een vergunning. Zes op de tien mensen wil ruimere openingstijden voor het loket vergunningen.

1.9 Bezwaarschrift indienen

De scores op het onderwerp afhandeling bezwaar en beroep zijn niet positief. Driekwart van de respondenten is ontevreden over de snelheid van de afhandeling en de helft heeft problemen met de toon van de antwoordcorrespondentie. In twee referentiegemeenten hebben we gemiddeld 45% en 44% gemeten. Daar zit Nieuwkoop dus wel onder.

Verder vindt slechts eenderde van de respondenten dat goed is uitgelegd waarom ze alsnog geen gelijk hebben gekregen. In twee referentiegemeenten zien we 64% en 67%. Een stuk hoger dus.

Als we de 'Roerdomp-bezwaarschriften' uit het databestand halen worden de waarderingscijfers positiever, maar zitten nog steeds onder die van beide referentiegemeenten.

Bij al deze scores moeten we aantekenen dat respondenten niet of nauwelijks in staat zijn de kwaliteit van het proces los te koppelen van de kwaliteit van het procesresultaat. Met andere woorden, mensen die in het ongelijk zijn gesteld en ook in tweede instantie niet hun gelijk krijgen, zullen doorgaans ontevreden zijn over de procedure.

In dit licht kan een mogelijke verklaring voor de lagere waarderingscijfers zijn dat in Nieuwkoop in tweede instantie slechts 19% alsnog in het gelijk gesteld is en in de twee referentiegemeenten 38% en 44%.

Ons inziens moet de gemeente investeren in het verbeteren van de schriftelijke motivering van beslissingen, c.q. adviezen van de commissie bezwaar en beroep aan het college van B en W.

1.10 Deskundigheid en klantgerichtheid medewerkers

We kunnen 'overall' vaststellen dat de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop niet slecht is, maar dat het zeker nog beter kan. Zeker als we Nieuwkoop vergelijken met referentiegemeenten. De respondenten hebben een aantal suggesties genoemd, die in hun ogen beter kunnen of moeten. 'Snelheid' van handelen wordt vaak genoemd. Maar hierover kunnen we melden dat een te lage snelheid zeker niet geldt voor de telefonische en schriftelijke contacten. We vermoeden dat het meer een zaak is van zorgvuldigheid, het nakomen van afspraken, bereikbaarheid van medewerkers en bovenal het tussentijds informeren van burgers over (langlopende) zaken. Het een en ander moet zeker ook gezien worden in het licht van de gemeentelijke fusie en het op poten zetten van een nieuwe ambtelijke organisatie. Dat kost nu eenmaal tijd. In die zin is de uitgangssituatie (resultaten 0-meting) helemaal niet slecht te noemen.

Deze verklaring is ook aan te voeren voor het feit dat de beoordeelde deskundigheid van medewerkers licht onder het gemiddelde zit. In de organisatieontwikkeling moet daarom vooral ook gekeken worden naar wat goed gaat. Van daaruit zullen de minder positieve kanten vanzelf een stijgende lijn vertonen. In een jonge organisatie dienen wel duidelijke spelregels te bestaan, waar iedereen zich aan houdt.

1.11 Communicatie, participatie, inspraak en imago

Burgerparticipatie en inspraaktrajecten zijn doorgaans redelijk ingewikkeld en doorspekt met sentimenten van burgers (belanghebbenden). Ondanks dat Nieuwkoop een nieuwe gemeente is, kunnen de scores zich meten aan die van referentiegemeenten als het gaat om de kwaliteit van het proces en vooral de communicatie over participatie en inspraak. Wat wel opvalt, is dat naar verhouding meer mensen aangeven geen belangstelling te hebben voor participatie. De ervaring leert dat dit verandert, zodra het over onderwerpen gaat die hen direct raken.

Ons advies is participatie en inspraak serieus te blijven nemen en burgers proberen bij deze trajecten te betrekken. Per slot van rekening gaat het niet om de kwantiteit, maar om de kwaliteit van de inbreng door burgers.

Wat betreft de communicatie en voorlichtingsmiddelen kan Nieuwkoop tevreden zijn. De leesbaarheid en kwaliteit van haar gemeentelijke informatiepagina zijn goed en liggen op of tegen de landelijke gemiddelden aan. De bekendheid en gebruik van haar website liggen duidelijk boven het gemiddelde. Het is verstandig met de doorontwikkeling van de website door te gaan, met name gericht op de uitbreiding van de digitale dienstverlening. Vanuit onze ervaring als communicatieadviseurs zien we dat de gemeentelijke folders een groot bereik hebben en dat Nieuwkoop daarmee door moet gaan.

1.12 Kwaliteit woonomgeving

De overgrote meerderheid van de inwoners woont zeer graag in de gemeente Nieuwkoop. Slechts 6% is niet tevreden. Dat strookt met het beeld dat we in andere gemeenten vinden. Driekwart van de burgers vindt de voorzieningen voldoende tot goed. Ook neemt Nieuwkoop landelijk een 'middenpositie' in. Een negatieve uitschieter is de kern Nieuwveen, die zich minder goed bedeeft voelt.

Gemeentebreed is een op de vijf mensen ontevreden met de kwaliteit en het onderhoud aan de openbare ruimte. We zien in de kern Korteraar naar verhouding de meeste ontevredenen.

1.13 Ondernemers

Uit ervaring weten we dat ondernemers een zeer kritische groep gemeentelijke klanten is. Dit blijkt uit de verschillende waarderingscijfers voor de dienstverlening: 36% is ontevreden, tegenover 14% van de 'gewone' burgers. Kijken we naar de waardering voor bouwvergunningen, dan is 58% ontevreden, terwijl dat bij andere respondenten 29% (bron: enquête 05, vergunningen).

Slechts een op de vier ondernemers is ontevreden met de 'vindbaarheid' van de juiste ambtenaar. Ruim eenderde is daar tevreden over en eenderde neutraal. Positieve scores komen ook voort uit de vragen over de kwaliteit van de bewegwijzering, ontsluiting, staat van de openbare weg en verlichting en enkele andere faciliteiten.

De grote meerderheid van ondernemers zegt geen economische speerpunten van de gemeente te kennen. Iets meer dan de helft van de ondernemers wil de koopzondag afgeschaft zien. De overgrote meerderheid wil de koopavond op vrijdag.

Op de vraag welke verbeteringen de gemeente kan doen antwoorden de meeste ondernemers de komst van een bedrijvencontactfunctionaris (46%), een bedrijvenloket (47%) en meer overleg tussen ondernemers en gemeente (46%).

1.14 Adviezen samengevat

Samengevat adviseren we de gemeente actie te ondernemen op de volgende punten:

- *Op basis van het onderzoek zien wij geen acute noodzaak het aantal vestigingen uit te breiden.*
- *Kwaliteit telefonische receptie is goed, dit vast houden. Kwaliteit telefonische contacten met back-office en (vak)afdelingen zijn minder. Bereikbaarheid moet verbeterd worden, evenals meer aandacht voor het persoonlijke contact en het proactief geven van procesinformatie. Bijeenkomsten en instructies over telefonische receptie en afhandeling zijn verstandig.*
- *Check organisatiebreed het versturen van ontvangstbevestigingen.*
- *De snelheid van de antwoordbrieven is goed. Nu nog aandacht voor de kwaliteit, met name de motivering van besluiten (eenvoud en taalgebruik). Schrijftrainingen moeten standaard worden ingevoerd.*
- *Ook voor de afhandeling van brieven geldt: verstrek tussentijds procesinfo (geen radiostilte).*

- *E-mailverkeer is een relatief nieuwe contactvorm, die een snelle groei doormaakt. De snelheid en kwaliteit van de antwoordmails blijft licht achter bij die van de brieven maar zit op landelijke gemiddelden. Voor zover ze er nog niet zijn, moeten voor de afhandeling van e-mails duidelijke protocollen worden gemaakt, met daarin organisatiebrede afspraken over het inboeken, versturen van ontvangstbevestigingen en (tussentijdse) procesinformatie, als een afhandeling langer duurt. En als ze er al zijn, moeten ze beter worden nageleefd.*
- *De vergunningafhandeling gaat zeker niet slecht, ofschoon ondernemers daar wat negatiever over denken. Dat laat onverlet dat medewerkers getraind moeten worden op hun communicatieve vaardigheden met als doel een klantgerichte houding. Zwart-wit gesteld: mogelijkheden zoeken mensen te helpen in plaats van alleen de regels toepassen. In de praktijk doen veel medewerkers dat al.*
- *De informatievoorziening over vergunningprocedures, kosten en bestemmingsplannen op de website kan nog een slag beter.*
- *Bezwaar- en beroepsprocedures zijn vaak lastige trajecten, waarin een gemeente lang niet alle klanten 'hun zin' kan geven. Ook hier geldt: blijven communiceren en blijven uitleggen in gemakkelijke taal.*
- *Waar het gaat om de communicatie over 'meepraten' (burgerparticipatie) en inspraak zit Nieuwkoop op gemiddelde scores. Dit zijn en blijven trajecten die permanent aandacht vragen en zorgvuldig moeten worden uitgevoerd.*
- *De algemene publiekscommunicatie wordt als positief ervaren. Hierbij gaan we vooral uit van enkele communicatiemiddelen, zoals de infopagina in het Witte Weekblad, de website en andere middelen. We adviseren deze koers te consolideren en vooral in de digitale dienstverlening te (blijven) investeren.*
- *Wat betreft de kwaliteit van de woonomgeving zien we een bekend beeld na een herindeling. Sommige kernen voelen zich (een beetje) achtergesteld. Het is niet aan ons te beoordelen in hoeverre de gemeente haar beleid hier op moet aanpassen. Permanente communicatie en uitleg van dat beleid is wel nodig.*
- *De ondernemers staan van oudsher kritischer tegenover de gemeente dan gewone burgers. Dit blijkt ook in Nieuwkoop het geval. Dat laat onverlet dat zij aandacht verdienen. Zelf doen ze suggesties hoe de gemeente de klantgerichtheid kan verbeteren. Onder meer door een bedrijvencontactfunctionaris aan te nemen, een bedrijvenloket in te stellen en het overleg met ondernemers te intensiveren.*

Inhoudsopgave		pag.
1	Samenvatting en adviezen	1
2	Inleiding	8
1.1	Algemeen	8
1.2	Onderzoeksopzet	8
3	Demografische gegevens respondenten	10
3.1	Inleiding	10
3.2	Geslacht	10
3.3	Leeftijd	10
3.4	Opleidingsniveau	11
4	Contacteigenschappen	12
4.1	Algemeen	12
4.2	Contactfrequentie en wijze van contact	12
4.3	Verdeling contacten naar afdeling	13
4.4	Onderwerp en reden contact	13
5	Bereikbaarheid en openingstijden	16
5.1	Bereikbaarheid gemeentehuis	16
5.2	Openingstijden gemeentehuis	16
5.3	Aantal locaties Gemeentewinkel	16
6	Dienstverlening aan balies	17
6.1	Wachttijden	17
6.2	Privacy en aandacht	18
6.3	Afhandeling en relatiebeheer	19
6.4	Beoordeling dienstverlening en klantgerichtheid aan balies	20
6.5	Conclusies	21
7	Bellen met het gemeentehuis	22
7.1	Inleiding	22
7.2	Wachttijden en doorverbinden	22
7.3	Telefonische afhandeling zaak en beoordeling contact	23
7.4	Conclusie	25
8	Schrijven aan het gemeentehuis	26
8.1	Ontvangstbevestiging brieven	26
8.2	Afhandeling brieven	26
8.3	Beoordeling afhandeling brieven	28
8.4	Conclusie	30
9	E-mailen met de gemeente	31
9.1	Inleiding	31
9.2	Ontvangstbevestiging	31
9.3	Antwoordtermijn en kwaliteit antwoord	31
9.4	Conclusie	33
10	Aanvragen vergunning	34
10.1	Soort vergunning	34
10.2	Snelheid vergunningaanvraag	34
10.3	Kwaliteit vergunningaanvraag	34
10.4	Voorkeuren vergunningaanvraag	36
10.5	Openingstijden en nieuwe locatie	36
10.6	Conclusie	37

11	Indienen bezwaarschrift	38
11.1	Ontvangstbevestiging bezwaarschrift	38
11.2	Afhandeling bezwaarschriften	39
11.3	Kwaliteit beslissing bezwaarschrift	39
11.4	Commissie bezwaarschriften	40
11.5	Conclusies	41
12	Communicatie en voorlichting	42
12.1	Informatiepagina Nieuwkoop	42
12.2	Gemeentelijke website	42
12.3	Overig mediagebruik	45
12.4	Gebruik overige gemeentelijke publicaties	46
12.5	Conclusies	47
13	Beoordeling medewerkers en dienstverlening	48
13.1	Deskundigheid medewerkers	48
13.2	Kwaliteit dienstverlening	49
13.3	Conclusies	49
14	Participatie en inspraak	51
14.1	Deelname	51
14.2	Communicatie over participatie en inspraak	52
14.3	Conclusies	53
15	Bekendheid met raad en imago wonen	54
15.1	Bekendheid met de gemeenteraad	54
15.2	Beleving woonomgeving	54
15.3	Beleving openbare ruimte	55
16	Ondernemers	57
16.1	Inleiding	57
16.2	Profielchets	57
16.3	Sector en vestiging	57
16.4	Aantal werknemers	57
16.5	Ondernemersvereniging	58
16.6	Kwaliteit dienstverlening	59
16.7	Bereikbaarheid en ruimte	60
16.8	Speerpunten economisch beleid	60
16.9	Detailhandel	61
16.10	Verbetering dienstverlening aan ondernemers	61

2 Inleiding

2.1 Algemeen

De gemeente Nieuwkoop heeft ons bureau eind 2007 gevraagd een publieksonderzoek te doen naar de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening, burgerparticipatie, inspraak en communicatie/voorlichting. Een belangrijk onderdeel van deze opdracht is de rapportage, met daarin opgenomen een hoofdstuk met conclusies en aanbevelingen. Het is te beschouwen als een 0-meting in het traject van kwaliteitsverbetering van gemeentelijke dienstverlening en communicatie.

Nieuwkoop is een jonge gemeente met een jonge ambtelijke organisatie. De gegevens uit dit onderzoek kunnen goede parameters zijn voor de doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening.

In de vraagstelling over dienstverlening hebben wij onderscheid gemaakt tussen de behandeling van balieklanten/bezoekers van het gemeentehuis, briefschrijvers, schrijvers van e-mails en telefonische klanten. We zijn in de vraagstelling gedetailleerd ingegaan op de beoordeling door de burgers van diverse deelprocessen.

Daar waar beschikbaar, hebben we de resultaten uit het onderzoek in Nieuwkoop vergeleken met landelijke gemiddelden om zodoende tot een betere duiding van de resultaten te kunnen komen. Hoofddoel is echter het in beeld brengen van de dienstverleningsprestaties op dit moment, als referentiepunt voor de 1- en 2-metingen over respectievelijk twee/drie jaar en vijf/zes jaar.

2.2 Onderzoeksopzet

2.2.1 Schriftelijke enquête (algemeen) (01)

De algemene schriftelijke enquête, bestaande uit 93 vragen (deze zijn als bijlage bijgevoegd), is onder 2000 willekeurig geselecteerde adressen uit de bevolkingsadministratie gekozen. In de oorspronkelijke opzet was twee weken na het uitzetten van de enquête een herinneringsbrief gepland. Doelstelling was na de herinneringsbrief een respons van 20% te krijgen, te weten 400 geretourneerde vragenlijsten. De uiteindelijke response was 447, dus 22,4%.

De vraagstelling was gericht op de ervaringen van mensen met de dienstverlening van de gemeente, de mening over de gemeentelijke communicatie en inspraak.

2.2.2 Schriftelijke enquête (briefschrijvers) (02)

De tweede enquête betreft een kleine schriftelijke vragenlijst (26 vragen). Deze is verstuurd aan de 490 briefschrijvers die als laatste met de gemeente gecommuniceerd hebben. Uiteindelijk zijn er 116 vragenlijsten terug gekomen, een response van 23,7 %.

In deze vragenlijst wordt ingezoomd op de tevredenheid van burgers met de verwerking van brieven. Daarnaast zijn enkele algemene vragen gesteld.

2.2.3 Telefonisch onderzoek (03)

In dit onderzoek zijn aan 89 personen telefonisch 31 vragen gesteld, met name over de telefonische bereikbaarheid en klantvriendelijkheid. Om deze onderzoeksgroep bij elkaar te krijgen, zijn telefonistes van het gemeentehuis ingeschakeld. Zij vroegen mensen, die de gemeente eerder telefonisch benaderden, om medewerking aan het onderzoek. Bij een positief antwoord werden deze mensen 's avonds thuis teruggebeld door een van onze enquêteurs.

2.2.4 Mondelinge enquête (04)

De vierde enquête bestaat uit een interview (49 vragen) met bezoekers van het gemeentehuis. Het gaat hier met name om klanten van de balies Burgerzaken, Sociale Zaken en Bouw- en Woningtoezicht. In drie weken tijd zijn 170 personen ondervraagd. Onderzocht zijn vooral klantgerichtheid en deskundigheid van de medewerkers, bereikbaarheid van het gemeentehuis, wensen omtrent openstelling en mediaconsumptie.

2.2.5 Schriftelijke vragenlijst vergunningen (05)

De vijfde enquête betreft een kleine schriftelijke vragenlijst (24 vragen), gericht op mensen die de afgelopen tijd een vergunning hebben aangevraagd. Deze enquête is verstuurd aan circa 500 personen van wie de procedure was afgerond. Hier zien we een respons van afgerond 31,8%, ofwel 159 teruggestuurde enquêtes. In deze vragenlijst wordt ingezoomd op de tevredenheid van burgers over de procedure, de besluitvorming, de terugkoppeling van het besluit en de mogelijkheden van bezwaar en beroep.

2.2.6 Schriftelijke vragenlijst bezwaarschriften (06)

Deze enquête betreft eveneens een kleine vragenlijst (24 vragen) gericht op mensen die bij de gemeente een bezwaarschrift hebben ingediend. De 317 laatste ingeboekte beroep- of bezwaarschriften zijn aangeschreven met de vraag de meegeleverde vragenlijst ingevuld terug te sturen. In totaal hebben 76 mensen hier gehoor aan gegeven, wat neerkomt op een response van 24,0%. In deze vragenlijst wordt ingezoomd op de tevredenheid van burgers over de procedure, de besluitvorming, de terugkoppeling van het besluit en de mogelijkheden van bezwaar en beroep.

2.2.7 Digitale vragenlijst mailers (07)

De digitale enquête bestond uit totaal 26 vragen. In deze vragenlijst wordt ingezoomd op de tevredenheid van burgers met de verwerking van e-mails. Daarnaast zijn enkele algemene vragen gesteld. Hierbij is een link naar een digitale versie van de vragenlijst naar de mensen die het meest recent een e-mail naar de gemeente hebben verstuurd. In totaal hebben 22 van de 115 benaderde mensen de online vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een response van 19,1%

2.2.8 Schriftelijke vragenlijst ondernemers (09)

De laatste enquête was die gericht aan ondernemers. Deze telde in totaal 21 vragen en is willekeurig verdeeld onder 500 ondernemers uit de gemeente. In totaal hebben 73 ondernemers de enquête ingevuld, wat neerkomt op een respons van 14,6%. In de analyse zijn 72 van de 73 vragenlijsten opgenomen, omdat er nog een vragenlijst binnenkwam toen al met de analyse was begonnen.

3 Demografische gegevens respondenten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen we de demografische gegevens van de respondenten uit dit onderzoek uiteenzetten. Ook zullen we een vergelijking maken met de demografische gegevens van de populatie waaruit de steekproef getrokken is, te weten de gemeente Nieuwkoop. Die hier gehanteerde gegevens zijn afkomstig van het CBS (2007). Op deze wijze kunnen we kijken of de samenstelling van de steekproef een andere verdeling heeft dan de gemeente Nieuwkoop zelf. We zullen dit doen voor drie variabelen: leeftijd, opleidingsniveau en allereerst geslacht.

3.2 Geslacht

Kijken we naar de verdeling binnen de populatie (gemeente Nieuwkoop), dan zien we dat er in 2007 13.667 mannen in de gemeente woonachtig waren en 13.320 vrouwen. Dit is respectievelijk 50,6% en 49,4%. De verdeling in de steekproef was 57,5% mannen en 42,5% vrouwen. Mannen zijn dus oververtegenwoordigd binnen de steekproef.

3.3 Leeftijd

Omdat het CBS andere leeftijdscategorieën hanteert dan in dit onderzoek het geval is, zullen we voor de vergelijking de indeling terug moeten brengen tot drie categorieën: 0 – 20 jaar, 21 – 65 jaar en 65 jaar en ouder. Kijken we naar deze verdeling volgens het CBS, dan geeft dat onderstaand beeld:

Tabel 1: verdeling leeftijd populatie

	absoluut	percentage
0 – 20 jaar	7053	26,1%
21 – 65 jaar	16573	61,4%
65 jaar en ouder	3361	12,5%
	26987	100,0%

Tabel 2: verdeling leeftijd steekproef

	absoluut	percentage
0 – 20 jaar	26	2,2%
21 – 65 jaar	968	83,5%
65 jaar en ouder	165	14,2%
onbekend		
	1159	100,0%

Hier zien we het beeld dat met name de leeftijdscategorie 0-20 jaar ondervertegenwoordigd is, maar dat is normaal bij gemeentelijke klanttevredenheidsonderzoeken.

3.4 Opleidingsniveau

Voor opleidingsniveau geldt dat deze dusdanig anders is gemeten bij het CBS, dat we slechts het percentage mensen dat het allerhoogste opleidingsniveau (mensen met een HBO –of WO-opleiding) afgerond heeft kunnen vergelijken. Volgens de cijfers van het CBS (over de periode 2003-2005) heeft 16,1% van de bevolking van 15 tot 65 jaar een HBO- of WO-opleiding afgerond. Kijken we in onze steekproef naar de mensen tot 65 jaar, dan zien we dat dit percentage hier 39,1% bedraagt. De hogere opleidingsniveaus zijn dus oververtegenwoordigd binnen de steekproef. Ook dit is een normaal verschijnsel.

3.5 Statistische noteringen

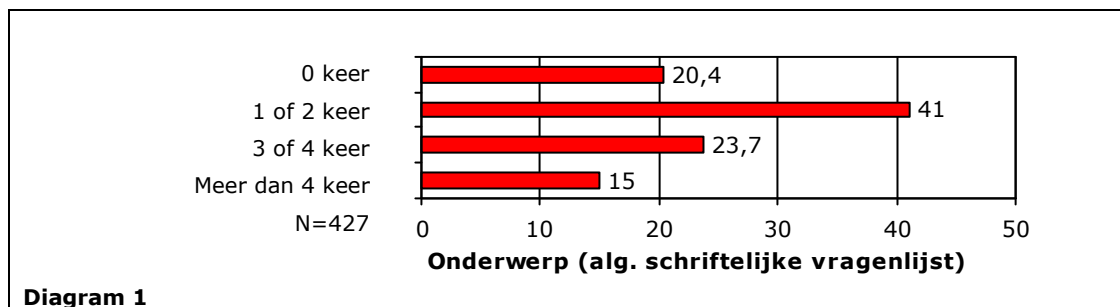
In verscheidene tabellen en diagrammam komt met het teken 'N' tegen. Dit staat voor het Angelsaksische 'number' en betekent het absolute aantal (totaal aantal respondenten, waarop percentages in tabel of diagram betrekking hebben).

4 Contacteigenschappen

4.1 Algemeen

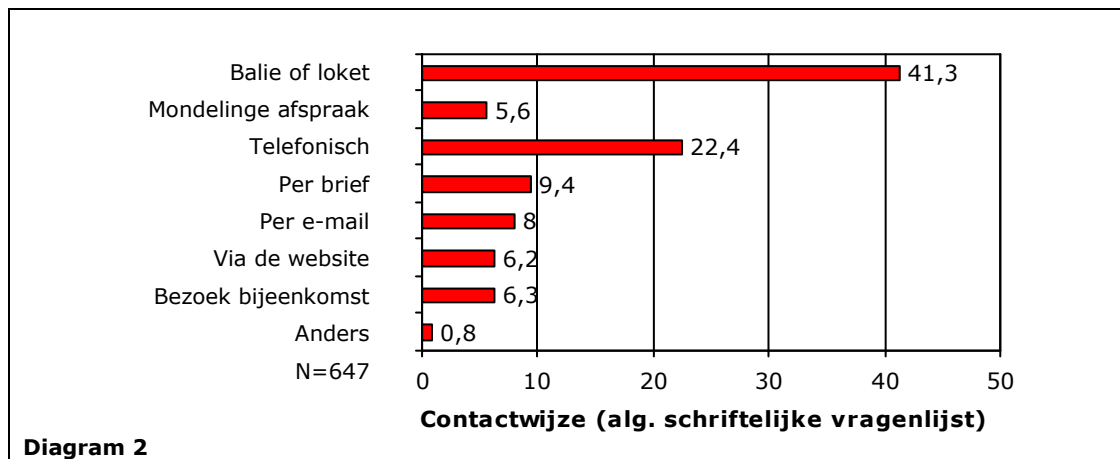
In dit hoofdstuk geven we enige algemene informatie over de respondenten uit vier enquêtes. Met name over hoe vaak ze contact hebben met de gemeente, waarover en op welke wijze.

4.2 Contactfrequentie en wijze van contact



Uit bovenstaande diagram, ontleend aan de algemene schriftelijke enquête (01), blijkt dat de meerderheid (80%) van de ondervraagden een of meerdere keren per jaar contact heeft met de gemeente. Eenvijfde heeft geen enkel contact gehad. Kijken we naar het landelijke gemiddelde dan zien we dat 76% 1 of meer keer contact op heeft genomen met de gemeente.

De wijze waarop de respondenten contact hebben gehad met de gemeente zien we in onderstaand diagram.



We zien dat het grootste deel van de respondenten met de gemeente in contact komt aan de balie of het loket (41%). Bijna (22%) van de respondenten neemt telefonisch contact op met de gemeente. Nieuwe media scoren met 8% (e-mail) en 6% (via de website) al bijna even hoog als contact met de gemeente per brief (9%).

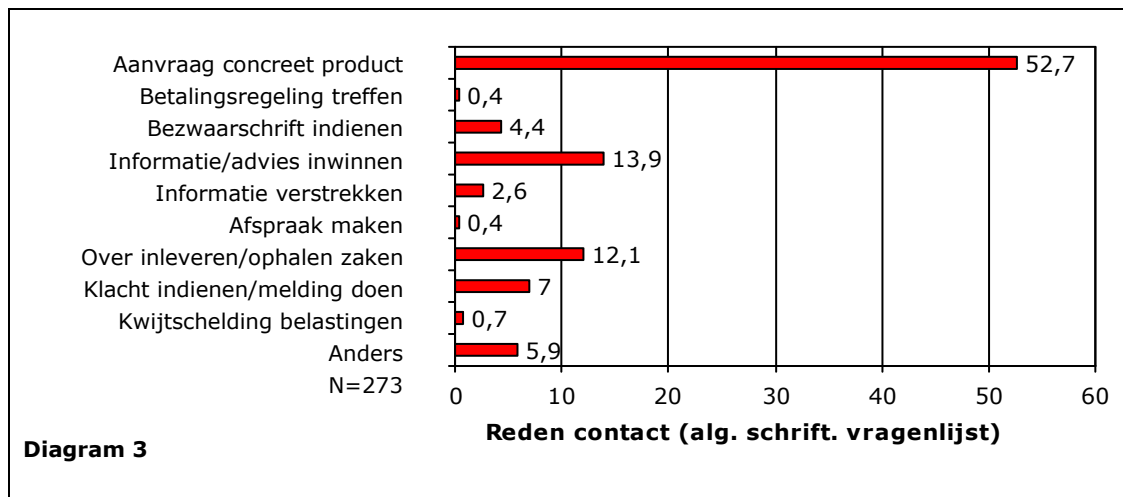
4.3 Verdeling contacten naar afdeling

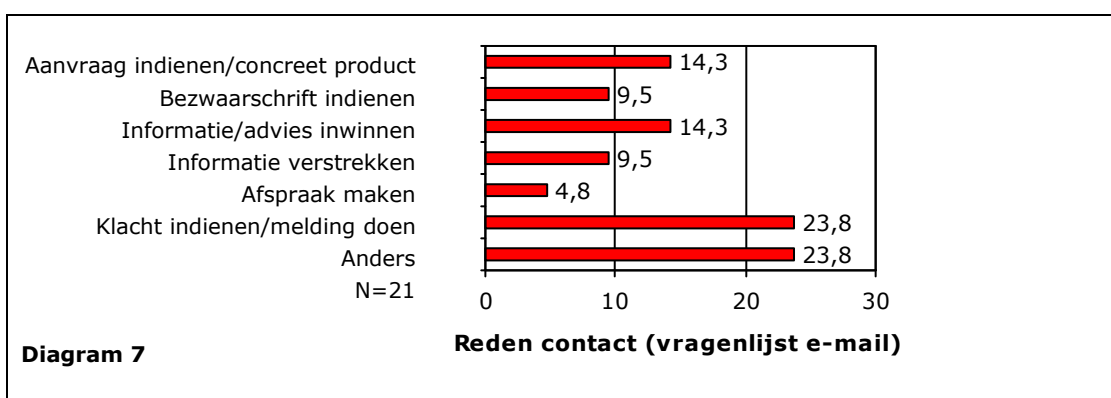
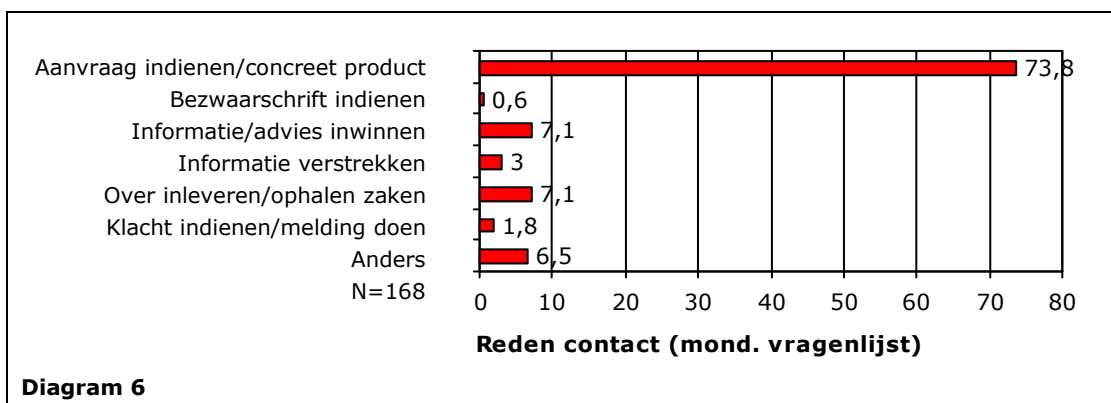
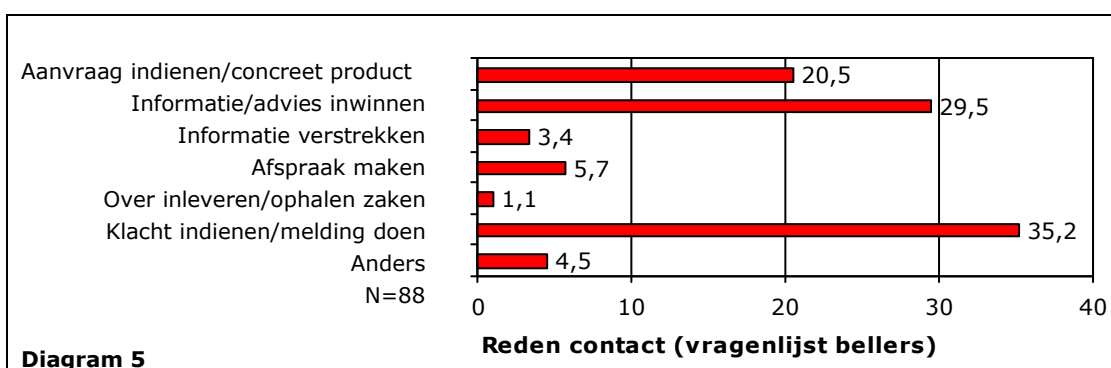
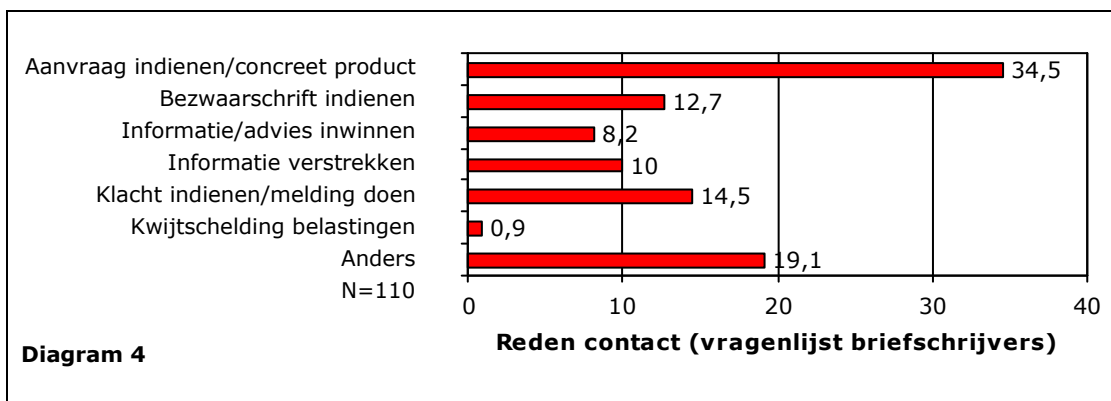
Tabel 3: Met welke afdeling had u contact?

Gemeentewinkel	139	48,1%
Receptie	34	11,8%
Andere	30	10,4%
Vergunningen	18	6,2%
Sociale zaken	16	5,5%
Burgemeester of wethouder	14	4,8%
Beheer openbare ruimte	12	4,2%
Voorzieningen en subsidieverleningen	12	4,2%
Bezwaarcommissie	4	1,4%
Raadslid	3	1,0%
WMO	2	0,7%
Belastingen	2	0,7%
Communicatie en voorlichting	2	0,7%
Brandweer	1	0,3%

We zien dat bijna de helft van de respondenten (uit de algemene schriftelijke vragenlijst) contact had met de gemeentewinkel. De receptie (12%) niet meegerekend, is de afdeling vergunningen (6%) hierna het populairst, gevolgd door sociale zaken (eveneens 6%). De gemeentewinkel is echter met afstand de afdeling waarmee men het meeste mee in contact treedt.

4.4 Onderwerp en reden contact





We zien dat bezoekers (74%) en briefschrijvers (35%) als voornaamste reden contact op nemen met de gemeente voor het aanvragen of indienen van een concreet product. Driekwart van de bezoekers van het gemeentehuis heeft voordat ze op bezoek komen geen

contact opgenomen met de gemeente. 37% van de bezoekers komt in verband met (het aanvragen, verlengen of ophalen van) het rijbewijs en 25% in verband met (het aanvragen, verlengen of ophalen van) het paspoort of identiteitsbewijs.

Mensen die met het gemeentehuis bellen doen dit met name om hun beklag te doen of ergens melding van te maken (35%). Ook informatie inwinnen (30%) en het aanvragen van een concreet product (21%) scoren goed.

Mensen die een e-mail sturen naar de gemeente, doen dit vrijwel om dezelfde redenen als de mensen die een brief schrijven, dus een klacht indienen, informatie inwinnen en een aanvraag indienen voor een concreet product.

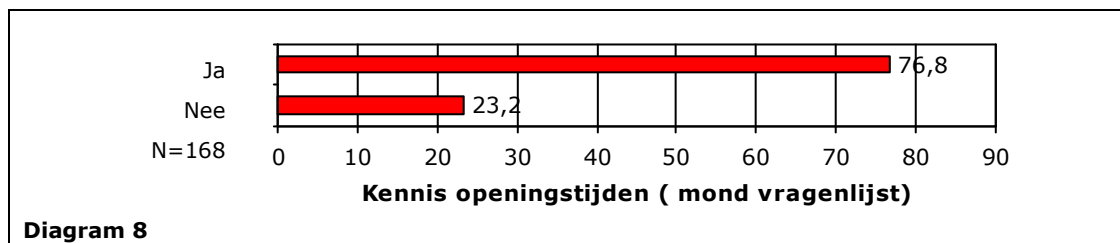
5 Bereikbaarheid en openingstijden

5.1 Bereikbaarheid gemeentehuis

Bijna driekwart (72%) van de bezoekers komt met de auto naar het gemeentehuis. Eenvijfde deel met de fiets, 7% lopend en 1% met het openbaar vervoer.

Van de bezoekers van het gemeentehuis gaf 84% aan dat er niets ontbreekt aan de fysieke bereikbaarheid van het gemeentehuis (landelijk 70-90%). 15% geeft aan dat er wel iets ontbreekt. Onder andere de bewegwijzering en het feit dat de ingang verscholen ligt, is voor respondenten een reden aan te geven dat de bereikbaarheid beter kan. Ook parkeren wordt door sommigen als problematisch ervaren.

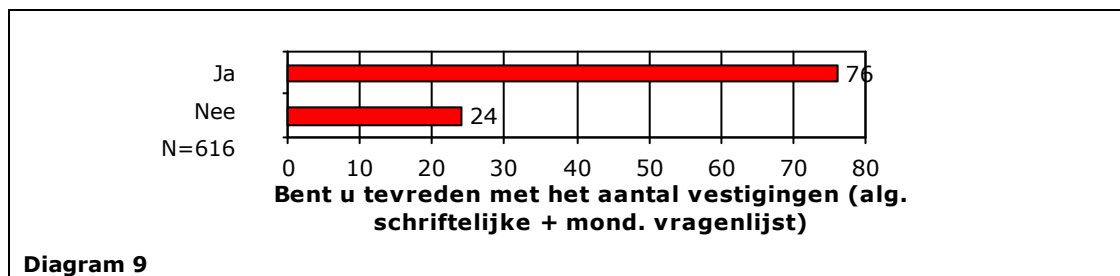
5.2 Openingstijden gemeentehuis



Ongeveer driekwart van de respondenten (77%) is op de hoogte van de openingstijden van het gemeentehuis. Dit komt overeen met het landelijke gemiddelde.

5.3 Aantal locaties Gemeentewinkel

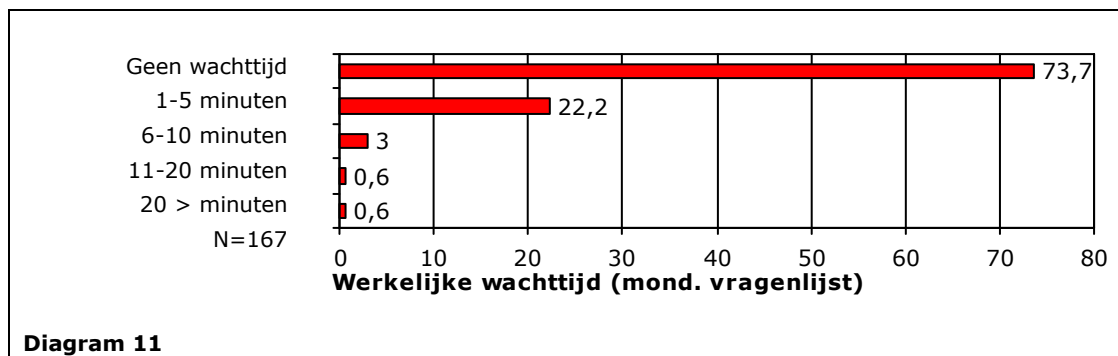
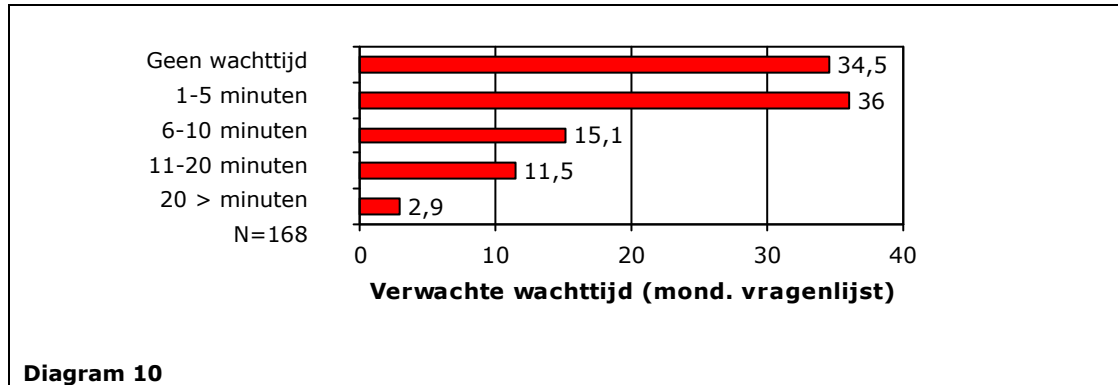
Ook is er gevraagd of de inwoners van Nieuwkoop vinden dat er voldoende locaties zijn van de Gemeentewinkel.



Meer dan driekwart (76%) van de respondenten, zowel uit de algemeen schriftelijke (01) als mondelinge (04) vragenlijst geeft aan tevreden te zijn met het aantal vestigingen. Kijken we naar de afzonderlijke kernen dan zien we dat de inwoners van Nieuwveen significant vaker dan de inwoners van de andere kernen niet tevreden zijn met het aantal vestigingen. Dit is ook conform het beeld dat de open vraag 'Waarom bent u niet tevreden met het aantal locaties van de Gemeentewinkel?'. Hier werd veelvuldig melding gemaakt van het feit dat men de vestiging in Nieuwveen mist.

6 Dienstverlening aan balies

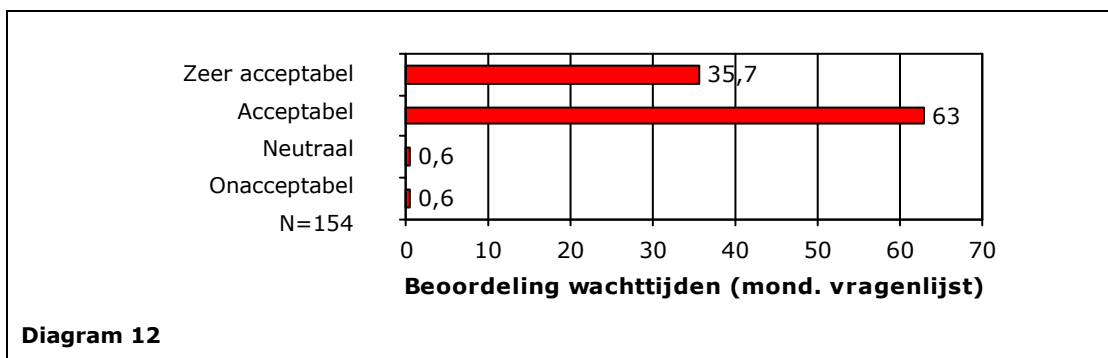
6.1 Wachttijden



We zien dat bijna drie kwart van de bezoekers (74%) meteen geholpen werd aan de balie, terwijl slechts 35% geen wachttijd verwacht had. Slechts 4% van de respondenten geeft aan langer dan 5 minuten te hebben moeten wachten voordat ze geholpen werden. Landelijk is dit gemiddeld 8%. De helft van de respondenten geeft dan ook aan dat de wachttijd korter was dan verwacht. Volgens 8% van de respondenten was de wachttijd juist langer dan verwacht.

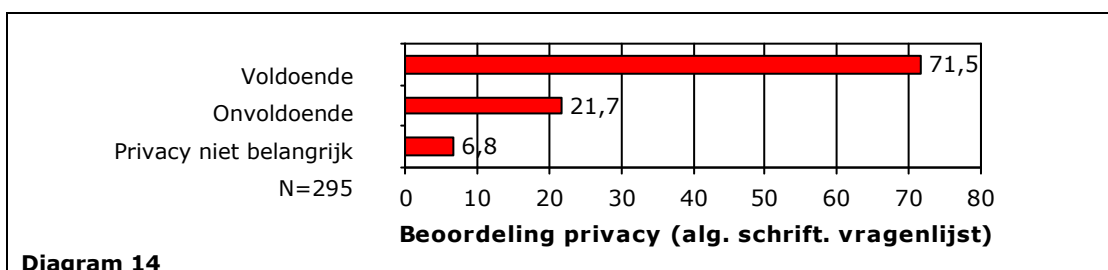
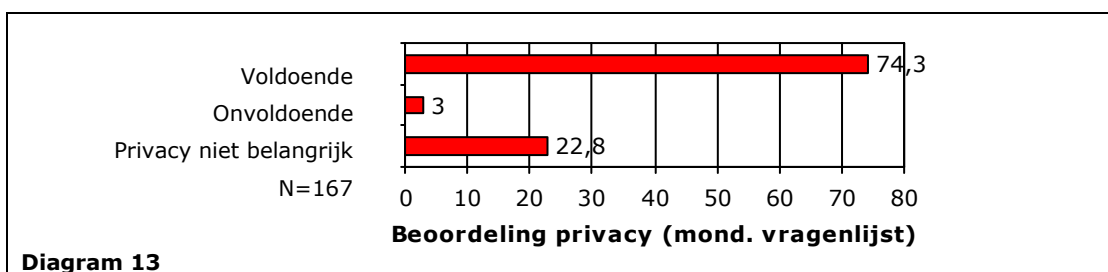
De reden van deze wachttijd was in 18% van de gevallen het feit dat de medewerker met een andere klant bezig was. 2% geeft aan dat de medewerker telefonisch in gesprek was en eveneens 2% meldt dat de medewerker in gesprek was met een andere medewerker. Ongeveer 15% meldt dat de medewerker met andere zaken bezig was.

Bijna alle (97%) respondenten geven aan dat de medewerker die hen te woord stond tijdens het gesprek niet onderbroken of verstoord werd. 2% gaf aan dat een andere medewerker het gesprek interrumpeerde, 1% geeft aan dat het gesprek verstoord werd door de telefoon en volgens 1% werd het gesprek zowel door een andere medewerker als door de telefoon verstoord.



Bovenstaande tabel leert ons dat slechts 1% van de respondenten de wachttijd niet acceptabel vindt en dus 99% (zeer) acceptabel. Het landelijke gemiddelde is hier 97%, dus ongeveer gelijk aan Nieuwkoop.

6.2 Privacy en aandacht



We zien dat zowel bij de mondelinge als de schriftelijke vragenlijst iets meer dan 70% van de respondenten aangeeft dat er bij hun bezoek voldoende rekening werd gehouden met hun privacy. Echter, kijken we naar het percentage respondenten dat vindt dat dit onvoldoende het geval is, dan zien we dat dit bij de mondelinge vragenlijst 3% is en bij de schriftelijke 22%. Die drie procent ligt onder het landelijk gemiddelde van 5%. Daarmee kunnen we de privacy over het algemeen als goed beoordelen.

De mensen die niet tevreden zijn over privacy geven aan dat dit met name is omdat andere bezoekers mee kunnen luisteren.

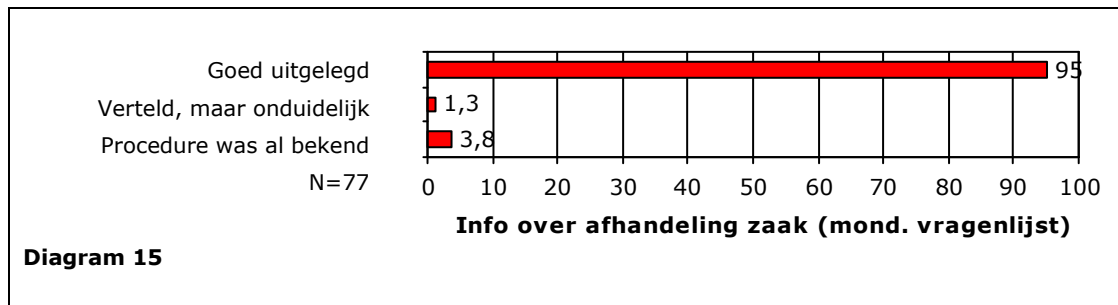
Van alle bezoekers uit enquête (04) vindt liefst 93% dat medewerkers voldoende tijd nemen hen te helpen (landelijk 96%). 83% zegt dat de medewerkers ook serieus interesse tonen (landelijk 87%). In enquête (01) is 91% tevreden met de tijd die medewerkers aan bezoekers besteden.

De vraag of de bezoeker (enquête 04) in één keer geholpen kon worden door de medewerker beantwoordde 89% bevestigend. Dit komt overeen met het landelijke gemiddelde. In 8% van de gevallen moest een collega er aan te pas komen en in 2% bleef de vraag onbeantwoord.

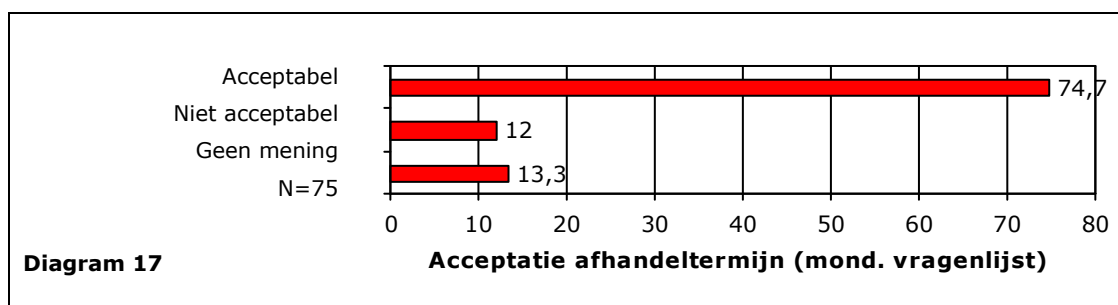
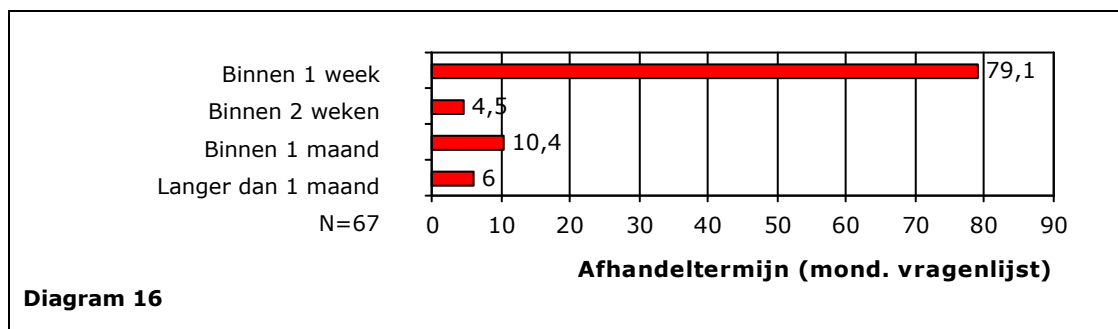
Overigens had 84% van alle bezoekers het idee dat de medewerker hen voldoende had geïnformeerd over het product waarvoor ze kwamen, 4% vond van niet, bij de overige gevallen is deze vraag wegens de eenvoud van het product niet van toepassing.

6.3 Afhandeling en relatiebeheer

Van de respondenten uit enquête (04) geeft 51% aan dat de zaak waar ze voor kwamen is afgehandeld, bij 48% van de respondenten is dat nog niet het geval.



In 95% van de zaken die nog niet afgehandeld waren heeft de medewerker goed uitgelegd hoe de zaak verder zal gaan (procesinformatie). In twee referentiegemeenten vinden we 92% en 94%. Hier zit Nieuwkoop dus goed.

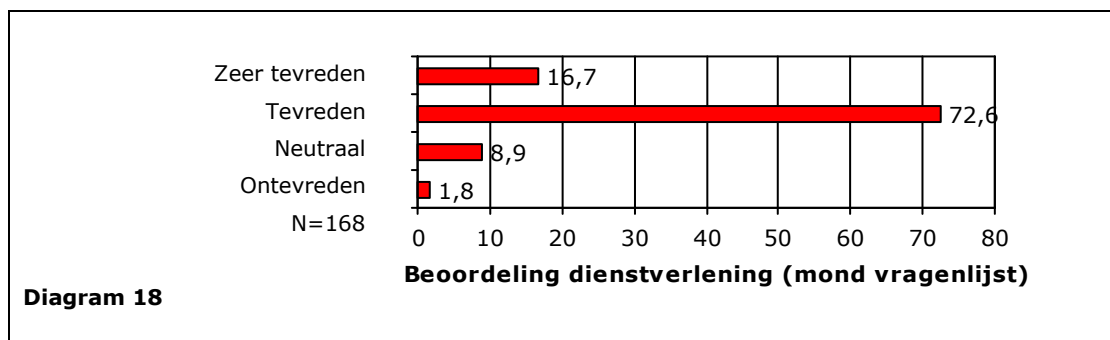


79% van de respondenten geeft aan dat de zaak binnen een week afgehandeld zal zijn. Daarmee scoort Nieuwkoop iets beter dan het landelijke gemiddelde. 16% meldt dat de afhandeltermijn langer dan een maand is. Drie kwart van de respondenten vindt de afhandeltermijn acceptabel. Met de acceptatie van de afhandeltermijn voor de baliedienstverlening zit Nieuwkoop op het landelijke gemiddelde (74%).

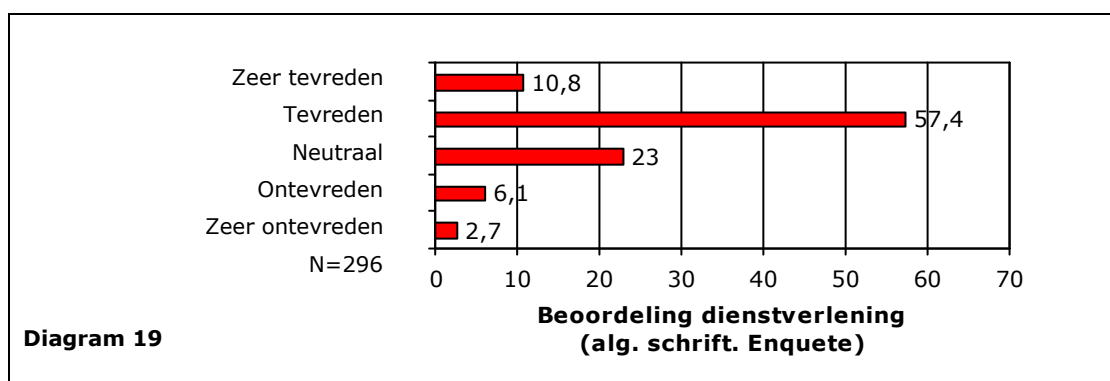
Ook is gevraagd of er kosten in rekening zijn gebracht. In 82% van de gevallen was dit het geval. Meer dan drie kwart (77%) van het aantal respondenten dat aangeeft dat er kosten in rekening gebracht zijn, vindt het bedrag acceptabel. 23% geeft aan dat dit bedrag te hoog is.

6.4 Beoordeling dienstverlening en klantgerichtheid aan balies

Wanneer de bezoekers van het gemeentehuis de baliecontacten in het gemeentehuis moeten beoordelen, geeft 89% aan (zeer) tevreden te zijn. 2% is ontevreden en geen enkele respondent geeft aan zeer ontevreden te zijn. (landelijk 88%).



Dezelfde vraag is gesteld in de algemeen schriftelijke enquête (01).



Hier geeft 68% van de respondenten aan dat ze (zeer) tevreden zijn met de dienstverlening aan de balie. 9% is (zeer) ontevreden. Wat dit betreft zijn de cijfers van de mondelinge vragenlijst (04) beter dan de cijfers van de schriftelijke vragenlijst (01) slechter. Dit is een normaal verschijnsel.

Met de stelling 'De gemeente stuurt burgers regelmatig van het kastje naar de muur' is eenvijfde deel het eens. Een groter deel (29%) antwoordt 'mee oneens'. De overige respondenten antwoorden neutraal of weten het niet. Laten we de neutralen en 'geen mening' weg, dan zien we 41% mee eens en 59% mee oneens. Nieuwkoop zit daarmee op de scores van twee referentiegemeenten.

Met de stelling 'De gemeente werkt in het algemeen snel en efficiënt' is bijna eenderde (32%) van de respondenten het eens. Een bijna even groot deel (30%) is het hiermee oneens en de overige respondenten antwoorden neutraal of weten het niet. Ook hier hebben we de neutralen en 'W.N.' weggehaald en zien dan een verhouding van 52% mee eens en 48% mee oneens. Dit ligt boven de scores die we tot dusver in andere gemeenten hebben gemeten.

6.5 Conclusies

Op zo goed als alle parameters voor de baliedienstverlening scoort Nieuwkoop op het landelijke gemiddelde. Op sommige zit de gemeente er licht boven. Voor een nieuwe gemeente met een kersverse organisatie bepaald geen slechte prestatie. Verder zijn de scores op de twee 'imagovragen' ook prima.

We kunnen op grond van de afgenomen balie-enquêtes geen deficiënties ontdekken, die de gemeente moet oppakken.

Ook ten aanzien van de wensen omtrent openingstijden en het aantal vestigingen kunnen we in vergelijking met de resultaten in andere gemeenten geen opmerkelijke constatering doen. De weging van de uitkomsten en besluitvorming over nut en noodzaak van veranderingen op dit punt is een bestuurlijke zaak.

7 Bellen met het gemeentehuis

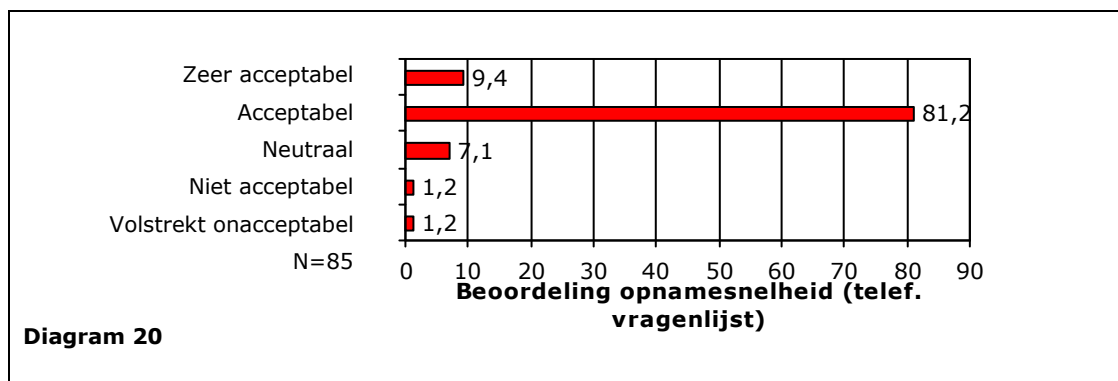
7.1 Inleiding

In hoofdstuk 3 zagen we al dat de meeste mensen met het gemeentehuis bellen om een klacht in te dienen, informatie in te winnen of om een aanvraag in te dienen voor een concreet product. De onderwerpen waarover men belt zijn zeer divers, maar straatverlichting (11%) en bouwaanvragen (10%) steken er enigszins bovenuit.

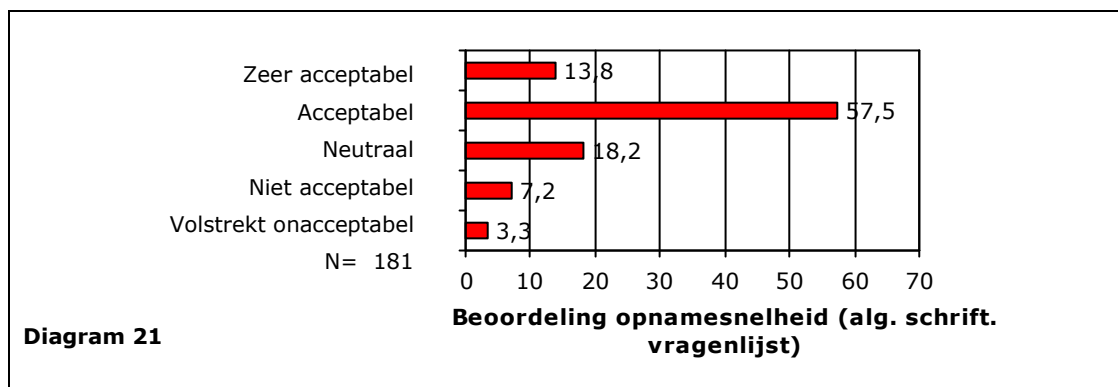
De meeste mensen die bellen hebben het nummer uit het telefoonboek (28%). Anderen (17%) kenden het nummer al en weer anderen hadden het uit de Gemeentegids (16%) of de telefoongids op het internet (13%).

7.2 Wachttijden en doorverbinden

Kijken we naar de telefonische enquête (03), dan zien we dat 74% van de respondenten aangeeft dat de telefoon 1 tot 3 keer overging voordat werd opgenomen. 2% geeft aan dat dit meer dan 10 keer was. Onderstaande tabel toont hoe tevreden de mensen zijn over deze opnamesnelheid.



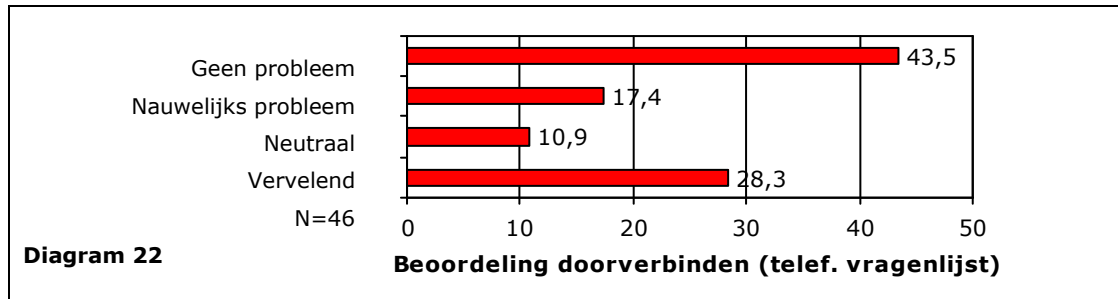
We hebben hetzelfde gemeten in de schriftelijke vragenlijst (01).



We zien (net als bij de bezoekers van het gemeentehuis) dat de respondenten in de schriftelijke enquête (01) minder positief antwoorden dan de bellers uit de telefonische enquête (03). In de schriftelijke vragenlijst (01) vindt 71% de opnamesnelheid (zeer) acceptabel, in de telefonische vragenlijst (03) is dit 91%. Het landelijke gemiddelde

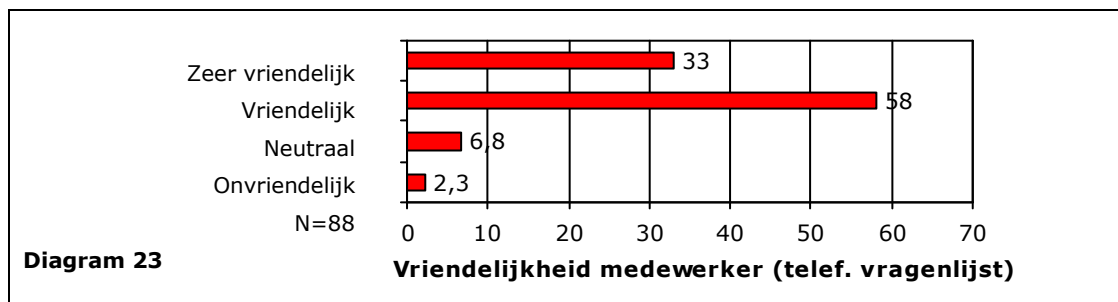
verkregen uit telefonische metingen is 92%. Daarmee zit Nieuwkoop mooi op het gemiddelde.

Uit de telefonische enquête (03) van mensen die met de gemeente belden, blijkt dat 75% in een keer werd doorverbonden met de juiste medewerker, 25% werd meer dan een keer doorverbonden.



Uit bovenstaande diagram valt af te leiden dat 61% van de bellers tevreden is met het doorverbinden, het gemiddelde is 82%. Hier zit Nieuwkoop dus duidelijk onder.

Van de ondervraagde bellers is 90% van mening dat de medewerker voldoende tijd heeft genomen om hen te helpen (landelijk gemiddelde 95%) en 76% vindt dat de medewerker serieus interesse toonde (landelijk 89%).



91% van de bellers ervaart de medewerker tijdens het telefonische contact als vriendelijk tot zeer vriendelijk (landelijk 93%). 63% van de respondenten vindt de medewerker die ze aan de telefoon kregen deskundig. 20% zegt dat dit niet het geval is.

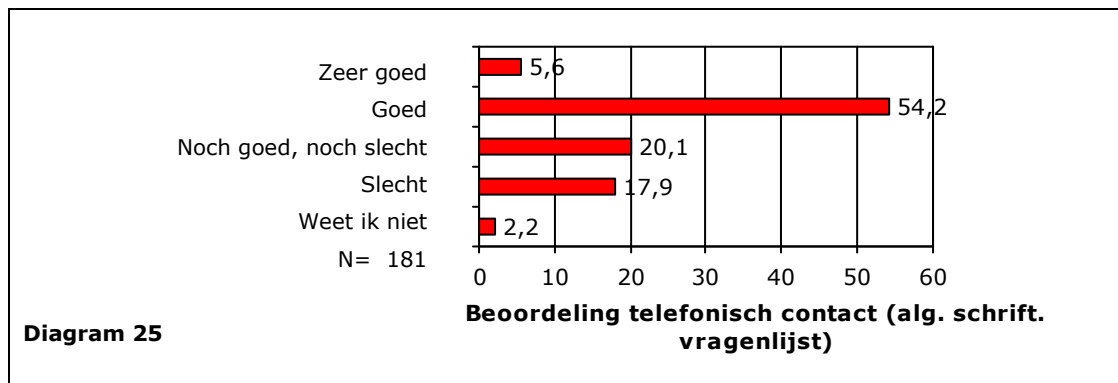
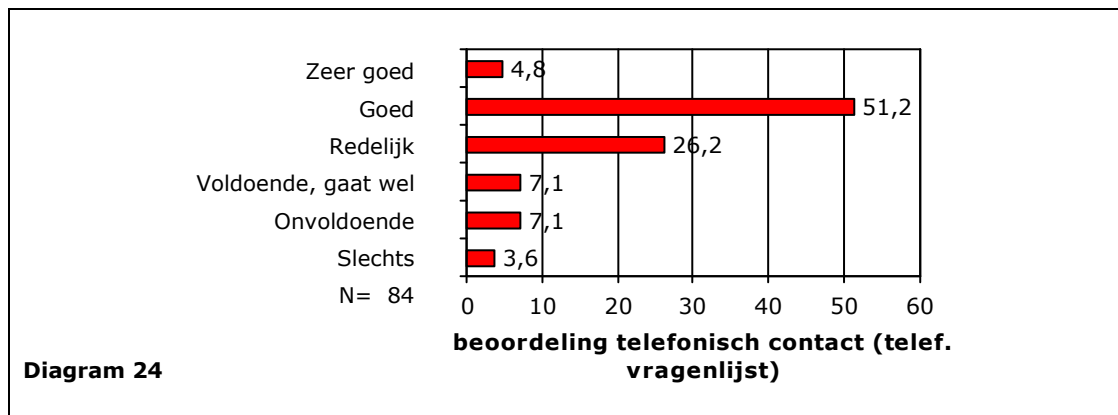
7.3 Telefonische afhandeling zaak en beoordeling contact

In ongeveer de helft (51%) van alle gevallen was de zaak, waarvoor de mensen hadden gebeld afgehandeld, bij de andere helft dus niet. Van de mensen waarvan de zaak nog niet afgerond is, geeft 46% aan dat de medewerker wel goed uitgelegd heeft hoe de zaak dan afgerond zal worden (landelijk 81%)¹. 37% van de respondenten geeft aan dat de medewerker helemaal niks uitgelegd heeft. Dit is geen goede score.

In 65% van de gevallen werd door de medewerker medegedeeld of er al dan niet actie moet worden ondernomen door de respondenten, in 5% van de gevallen is er wel uitleg geweest, maar was deze niet duidelijk. Wat de afhandeltermijn betreft, is in 23% van de gevallen een duidelijke afhandeltermijn vermeld. In 28% van de gevallen is er niks over een afhandeltermijn gezegd.

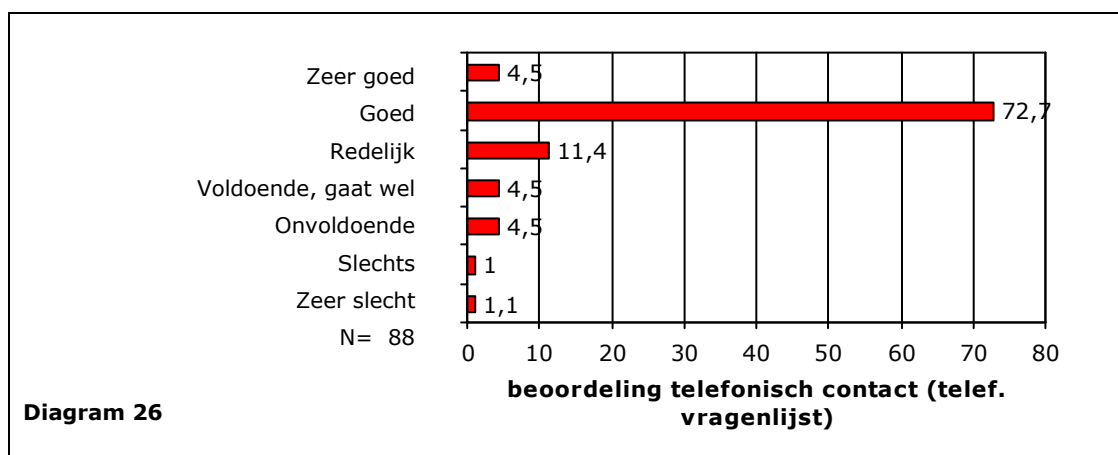
¹ Los van dit gemiddelde, vertonen gemeenten grote verschillen ten opzichte van elkaar.

Als we kijken naar de algemene beoordeling van het telefonische contact met de gemeente (dus niet specifiek het telefonische contact dat ze hadden de dag voordat we bij hen de vragenlijst afnamen), dan zien we het volgende beeld:



We zien dat zowel in de telefonisch als in de algemene vragenlijst tussen de 55% en de 60% aangeeft dat het telefonisch contact met de gemeente (zeer) goed was. Het landelijke gemiddelde is 76%, hoger dus dan in Nieuwkoop het geval is. Dat geldt ook voor de uitkomsten uit de algemene schriftelijke enquête.

Kijken we naar de beoordeling van het telefoongesprek dat de respondenten uit de telefonische vragenlijst die dag hadden, dan zien we dat de gemeente er beter in naar voren komt:



Hier geeft 77% van de respondenten aan dat ze het telefonische contact met de gemeente goed tot zeer goed vonden. Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde van 73%.

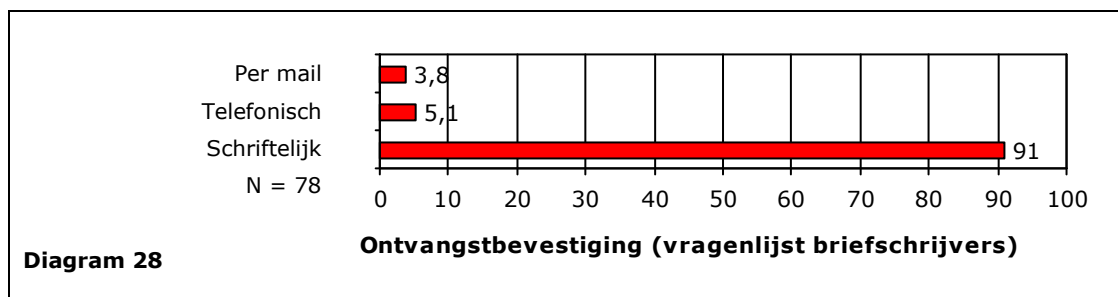
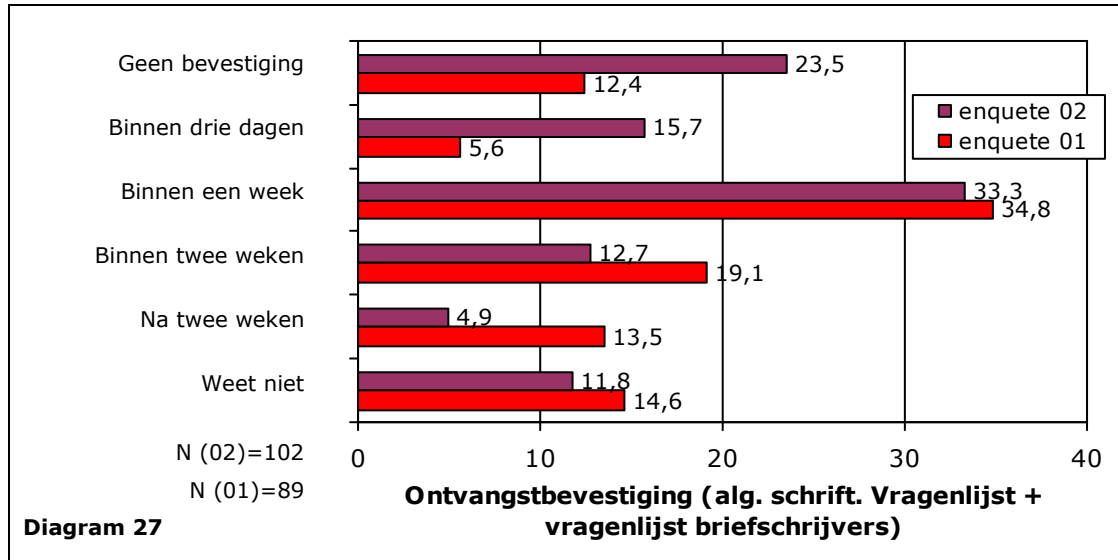
Overigens hebben we geen significante verschillen tussen afdelingen kunnen meten.

7.4 Conclusie

De telefonische dienstverlening geeft geen onverdeeld positief beeld. Daar waar het gaat om centrale intake gaat het goed. Hierbij kunnen we denken aan de opnamesnelheid en de beoordeling van de opnamesnelheid. Bij het doorverbinden gaat het minder goed. Ook de beoordeling van het telefonische contact met de (vak)afdelingen zit duidelijk onder de scores van vergelijkbare gemeenten. Hier gaat het om het geven van procesinformatie. (Hoe gaat het verder en wanneer is de zaak afgehandeld?) De vriendelijkheid is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde; wat betreft aandacht en getoonde interesse zit het er onder. Ook de beoordeling van het telefonische contact zit Nieuwkoop onder de landelijke gemiddelden. Dat blijkt zowel uit de telefonische als uit de algemeen schriftelijke enquête. Kortom, hier is aandacht voor nodig.

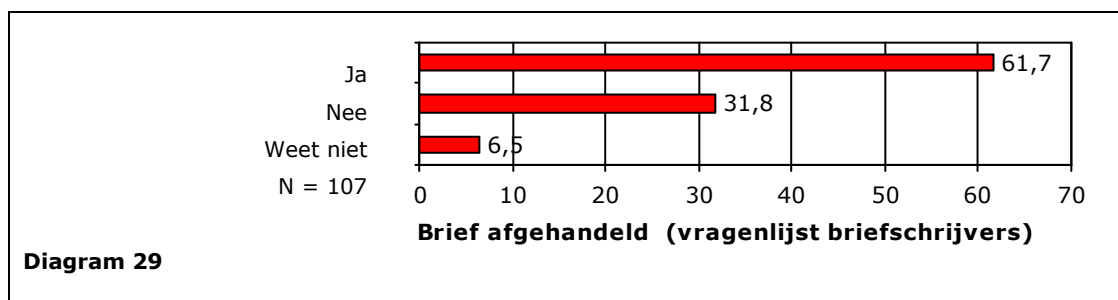
8 Schrijven aan de gemeente

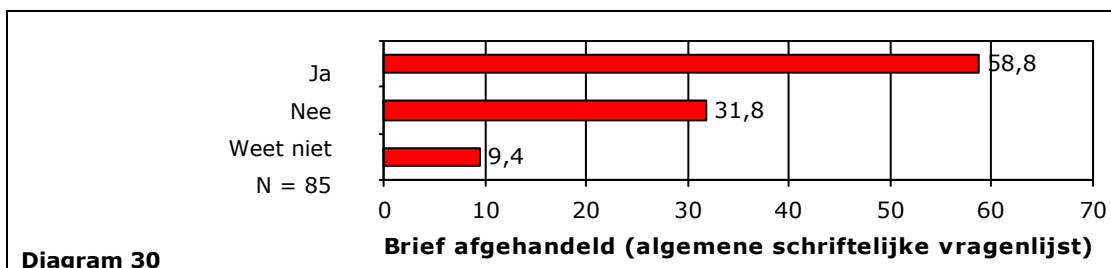
8.1 Ontvangstbevestiging brieven



Van de briefschrijvers in enquête (02) geeft 24% aan geen ontvangstbevestiging te hebben gehad en van de briefschrijvers in enquête (01) 12%. Vergelijken we deze cijfers met landelijke gemiddelden, dan is dit aan de hoge kant. In beginsel moet dit percentage tot onder de 10% kunnen worden teruggebracht. Ook zegt het landelijke gemiddelde niet zoveel omdat er tussen gemeenten grote verschillen bestaan. Niettemin zit Nieuwkoop hier aan de hoge kant van wat we elders meten.

8.2 Afhandeling brieven





In 62% van alle gevallen in enquête (02) is de zaak waar de brief over ging, afgehandeld. Dat ligt iets onder de landelijke score van 70%. In enquête (01) is het 59%. Deze lagere score ten opzichte van enquête briefschrijvers is normaal.

Kijken we in enquête (02) en enquête (01) naar de termijn waarbinnen men antwoord kreeg, dan zien we de volgende cijfers:

Tabel 4: Antwoordtermijn brieven

	enquête 02			enquête 01		
	Frequentie	Geldige Percentage	Cumulatieve Percentage	Frequentie	Geldige Percentage	Cumulatieve Percentage
binnen een week	8	10,8%	10,8%	7	8,5%	8,5%
binnen twee weken	22	29,7%	40,5%	14	17,1%	25,6%
binnen een maand	17	23,0%	63,5%	15	18,3%	43,9%
binnen twee maanden	7	9,5%	73,0%	12	13,4%	57,3%
binnen drie maanden	0	0,0%	73,0%	5	6,1%	63,4%
langer dan drie maanden	10	13,5%	86,5%	19	23,2%	86,6%
weet niet	10	13,5%	100,0%	11	13,4%	100,0%
Totaal	74	100,0%		82		
Gemist	42			364		

Vergelijken we deze cijfers met landelijke scores dan zien we in enquête (02) dat in Nieuwkoop 41% van de briefschrijvers binnen twee weken en 64% binnen een maand antwoord heeft gehad. In enquête (01) is dit respectievelijk 25% en 44%. De overigen moeten langer op antwoord wachten. Landelijk krijgt 30% binnen twee weken en 50% binnen een maand de ontvangstbevestiging. Hier scoort Nieuwkoop dus beter dan gemiddeld.

We hebben in enquête (02) gevraagd of men tevreden is over de snelheid en toonzetting van de antwoordbrief, of een contactpersoon is vermeld, een verzoek is gehonoreerd en of de gemeente heeft uitgelegd waarom een verzoek is afgewezen. De resultaten zijn weergegeven in de volgende tabel:

Tabel 5: Kwaliteit antwoordbrief enquête (02)

	Ja	Nee	Ten dele
Tevreden snelheid antwoordbrief N=80	58,8%	20,0%	21,3%
Tevreden toon antwoordbrief N=79	70,9%	15,2%	13,9
Antwoordbrief duidelijk N=79	62,0%	21,5%	16,5%
Contactpersoon vermeld N=76	90,8%	9,2%	N.v.t.
Verzoek gehonoreerd N=81	54,3%	23,5%	14,8%
Goed uitgelegd waarom niet N=31	38,7%	61,3%	N.v.t
Weten waarom brief nog niet afgehandeld N=37	21,6%	78,4%	N.v.t.
Bezwaarmogelijkheden genoemd N=36	38,9%	22,2%	N.v.t

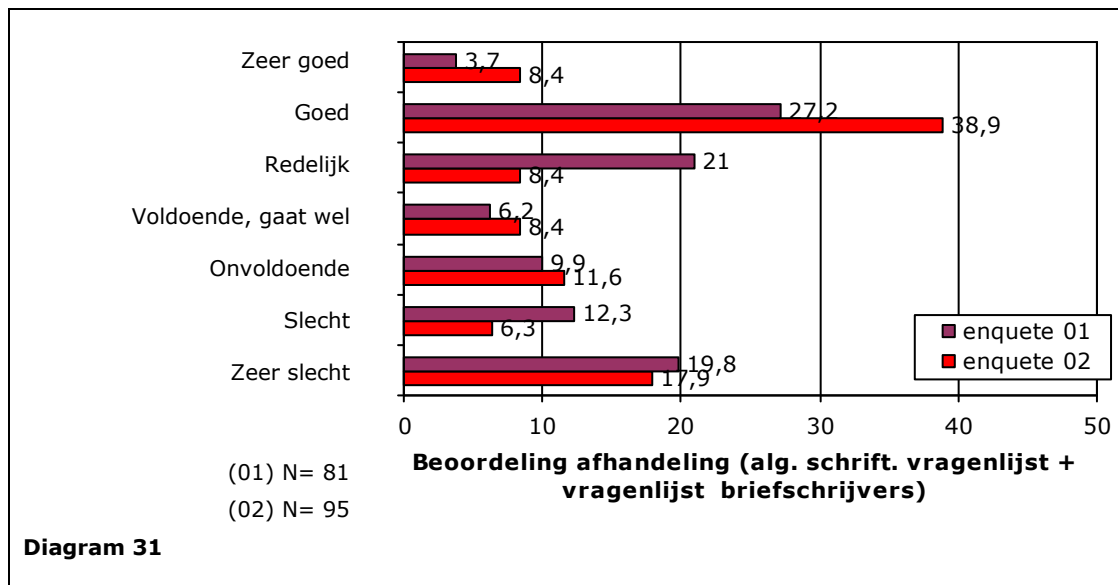
Landelijk geeft 66% van de respondenten aan de antwoordbrief duidelijk te vinden, tegenover 62% in Nieuwkoop. Landelijk wordt in 89% van de gevallen een contactpersoon genoemd, in Nieuwkoop is dit 91%. In antwoordbrieven wordt in 39% van de gevallen vermeld hoe bezwaar of beroep kan worden aangetekend. Landelijk is dit 52%.

In 39% van de gevallen vinden de brieven de motivering van een (gedeeltelijke) afwijzing in de antwoordbrief duidelijk. Landelijk gemiddelde is 52%, maar ook hier zien we weer grote verschillen tussen gemeenten onderling.

Van de brieven waarvan brief nog niet is afgehandeld weet 22% waarom en zegt 78% het niet te weten. Landelijk zien we gemiddeld 32%, met grote verschillen.

Bekijken we enkele van bovenstaande vragen, maar dan in de algemene vragenlijst, dan komt het volgende beeld naar voren:

8.3 Beoordeling afhandeling brieven



64% van de brieven (enquête 02) beoordeelt de afhandeling van hun brief als voldoende tot zeer goed. Landelijk is dat 64%. De door ons gemeten waarderingen fluctueren tussen 50% en 74%.

Het beeld uit de enquête aan brieven (02) strookt met de resultaten uit de algemene schriftelijke enquête (01).

Tabel 6: Tevredenheid over briefafhandeling naar afdeling

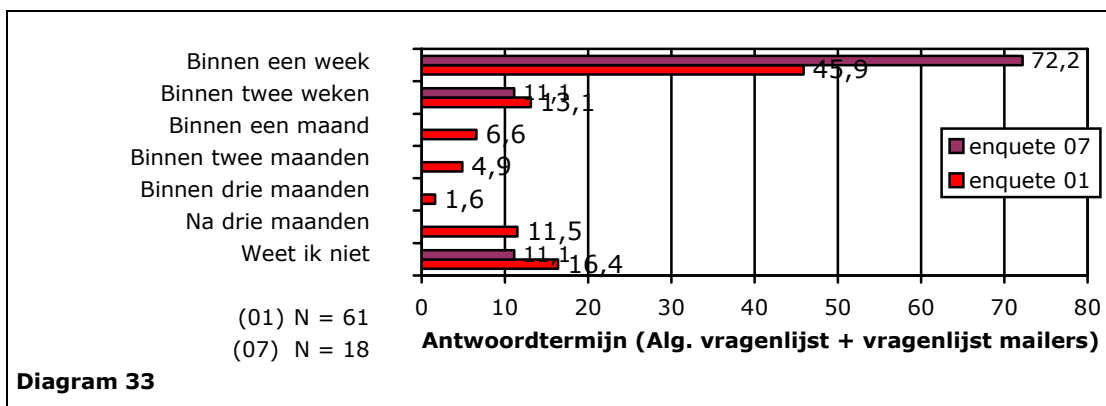
		Hoe beoordeelt u de afhandeling van uw brief?						Total	
		Zeer goed	Goed	Redelijk	Voldoende gaat wel	Onvoldoende	Slecht		Zeer slecht
Burgemeester of wethouder		1	5	0	2	2	0	6	16
		6,3%	31,3%	,0%	12,5%	12,5%	,0%	37,5%	100,0%
Gemeentewinkel		1	5	0	0	0	0	0	6
		16,7%	83,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Voorzieningen en Subsidieverlening		0	0	0	0	0	1	0	1
		,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Sociale Zaken		0	1	0	0	0	0	0	1
		,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
WMO		0	1	0	0	0	0	0	1
		,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Fysieke en maatschappelijke ontwikkeling		0	1	0	0	0	0	0	1
		,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Beheer Openbare Ruimte		1	3	0	0	1	0	2	7
		14,3%	42,9%	,0%	,0%	14,3%	,0%	28,6%	100,0%
Belastingen		1	1	1	0	0	0	0	3
		33,3%	33,3%	33,3%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Bezwaar commissie		0	0	0	0	0	0	1	1
		,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	100,0%
Vergunningen		2	9	3	0	2	1	1	18
		11,1%	50,0%	16,7%	,0%	11,1%	5,6%	5,6%	100,0%
Andere		0	1	1	2	2	1	3	10
		,0%	10,0%	10,0%	20,0%	20,0%	10,0%	30,0%	100,0%
Total		6	27	5	4	7	3	13	65
		9,2%	41,5%	7,7%	6,2%	10,8%	4,6%	20,0%	100,0%

In de negatieve beoordelingen zien we met name brieven aan de burgemeester of wethouder, Beheer O.R. en Andere eruit springen. We zien dat het bij de brieven aan de burgemeester of wethouder gaat om ontevreden burgers die in het bestuur (laatste redmiddel) zien die een in hun ogen onterechte zaak kan 'ombuigen'. As deze vervolgens niet anders kan dan zich achter het besluit van college of ambtenaren te plaatsen, zijn briefschrijvers boos. Wij kunnen in elk geval geen afdelingen aanwijzen waar het met de brieven structureel fout gaat.

8.4 Conclusie

Concluderend kunnen we zeggen dat er met name aandacht besteed moet worden aan de ontvangstbevestiging en de kwaliteit van de brieven. De snelheid van de antwoordbrief is iets beter dan gemiddeld. De kwaliteit van deze antwoordbrief kan echter op enkele punten nog verbeterd worden: de antwoordbrief (incl. motivering) kan duidelijker. Ook mogen of moeten briefschrijvers meer dan nu tussentijds geïnformeerd worden waarom hun zaak nog niet is afgehandeld. In antwoordbrieven mogen vaker verwijzingen naar bezwaar en beroepmogelijkheden plaatsvinden.

De algemene waardering voor de briefafhandeling kan zich meten met andere gemeenten, maar kan zeker nog beter.



Van de respondenten in enquête (01) kreeg 46% binnen een week antwoord op hun e-mail, in enquête (07) is dit 72%. Dit is ten opzichte van referentiegemeenten een hoge score.

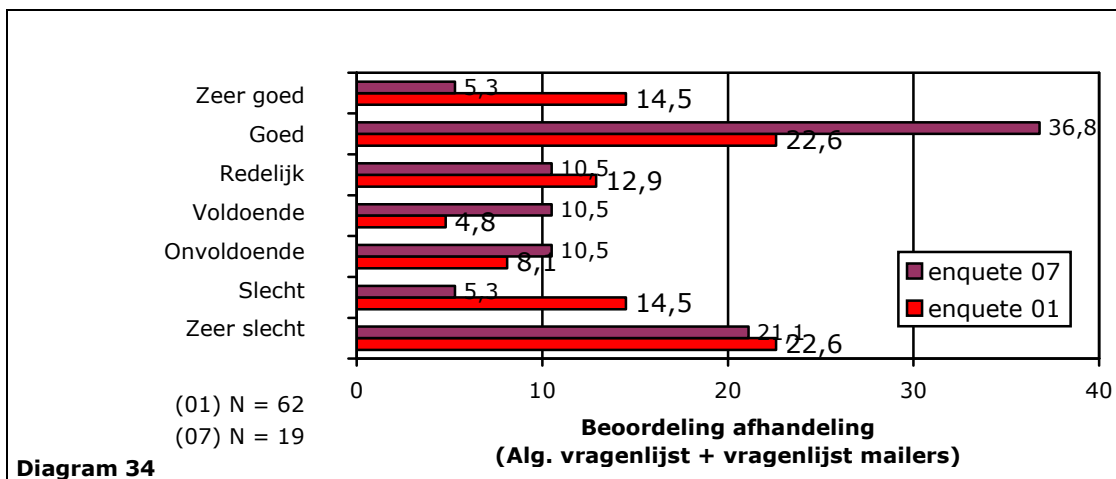
We hebben in enquête (07) gevraagd of men tevreden is over de snelheid en toonzetting van de antwoordmail, of een contactpersoon is vermeld, een verzoek is gehonoreerd en of de gemeente heeft uitgelegd waarom een verzoek is afgewezen. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Tabel 7: Kwaliteit antwoordmail enquête (07)

	Ja	Nee	Ten dele
Tevreden snelheid antwoordmail N=17	52,9%	29,4%	17,6%
Tevreden toon antwoordmail N=18	61,1%	16,7%	22,2%
Antwoordbrief duidelijk N=17	58,8%	23,5%	17,6%
Contactpersoon vermeld N=17	70,6%	29,4%	N.v.t.
Verzoek gehonoreerd N=81	54,3%	23,5%	14,8%
Goed uitgelegd waarom niet N=9	44,4%	55,6%	N.v.t.
Bezwaarmogelijkheden genoemd N=16	6,3%	22,7%	N.v.t.

We zien dat ongeveer de helft van de respondenten tevreden is over de snelheid van de antwoordmail. In referentiegemeenten is dat gemiddeld 56%. De duidelijkheid van de antwoordbrief ligt met 59% ongeveer gelijk aan de referentiegemeenten. In Nieuwkoop legt men in 44% van de e-mails goed uit waarom een verzoek niet of gedeeltelijk gehonoreerd is. In referentiegemeenten is dat gemiddeld 47%.

Kijken we naar de tevredenheid van de e-mailers met de afhandeling van hun mail, dan krijgen we onderstaand beeld.



Tweederde van de respondenten in de e-mailenquête geeft aan dat de afhandeling voldoende tot zeer goed verlopen is. Dit ligt boven twee referentiegemeenten. Opmerkelijk genoeg ligt de waardering voor de e-mails in de algemene schriftelijke enquête juist onder de referentiegemeenten. Bij deze resultaten plaatsen we wel de kanttekening dat het om absoluut gezien lage aantallen e-mails gaat. Deze resultaten zijn dus indicatief.

9.4 Conclusie

Concluderend kunnen we stellen dat men in de gemeente Nieuwkoop regelmatig gebruik maakt van e-mail om in contact te komen met de gemeente. In vergelijking met referentiegemeenten 'scoort' Nieuwkoop redelijk vergelijkbaar. We constateren dat in veel gemeenten er nog geen eenduidige protocollen voor de afhandeling van e-mailverkeer zijn gemaakt. Als dat in Nieuwkoop ook nog niet het geval is, dan adviseren wij dat te doen. E-mails hebben in beginsel inmiddels dezelfde juridische status als brieven.

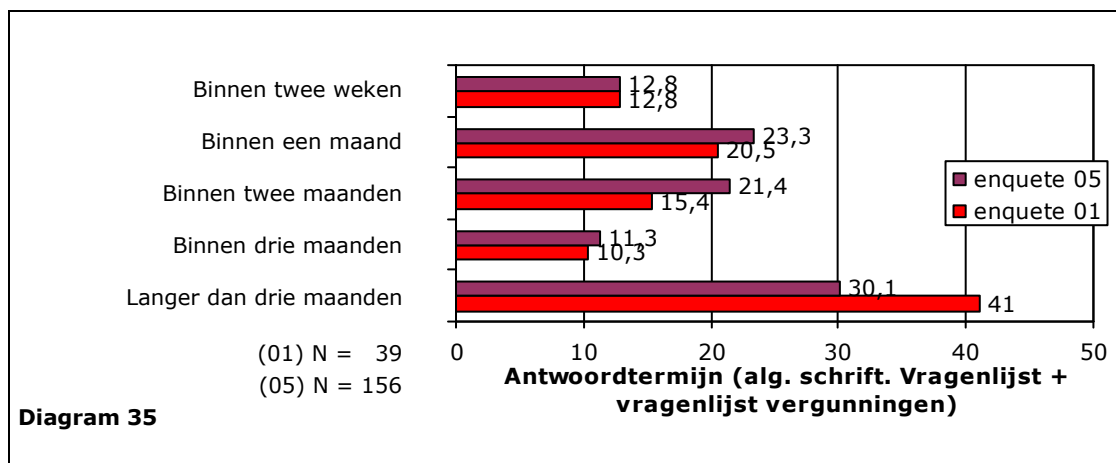
10 Aanvragen vergunning

10.1 Soort vergunning

Bijna de helft (48%) van de vergunningen die aangevraagd wordt is een bouwvergunning. Met 5% is de horecaverunning de tweede meest aangevraagde vergunning, op grote achterstand van de bouwvergunning dus. Andere veel voorkomende vergunningen zijn voor kappen van bomen en evenementen.

10.2 Snelheid vergunningaanvraag

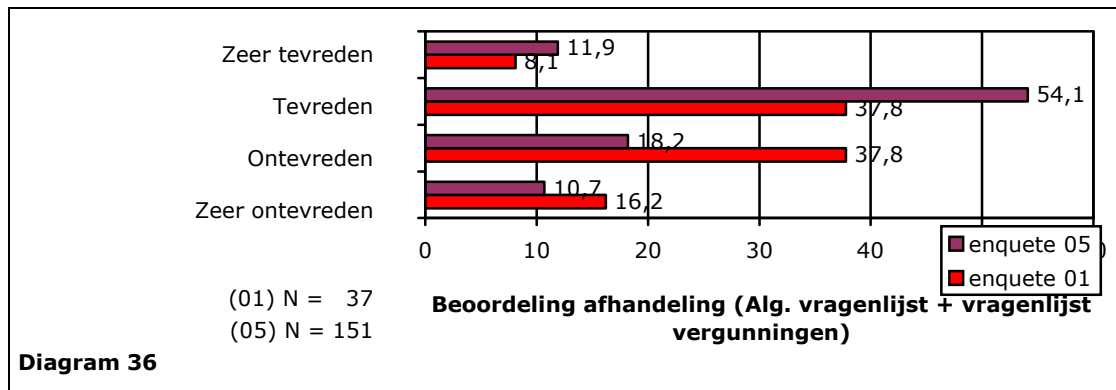
Er is gekeken binnen welke termijn mensen antwoord op hun vergunningaanvraag hebben gekregen.



We zien dat een 36% van de respondenten binnen een maand een beslissing op hun vergunningaanvraag gekregen had en in totaal 58% na twee maanden (enquête (05)). Ten opzichte van de prestaties van drie referentiegemeenten, die alle flink uiteen lopen (39%, 62% en 84% binnen twee maanden), zit Nieuwkoop iets 'onder het midden'.

10.3 Kwaliteit vergunningaanvraag

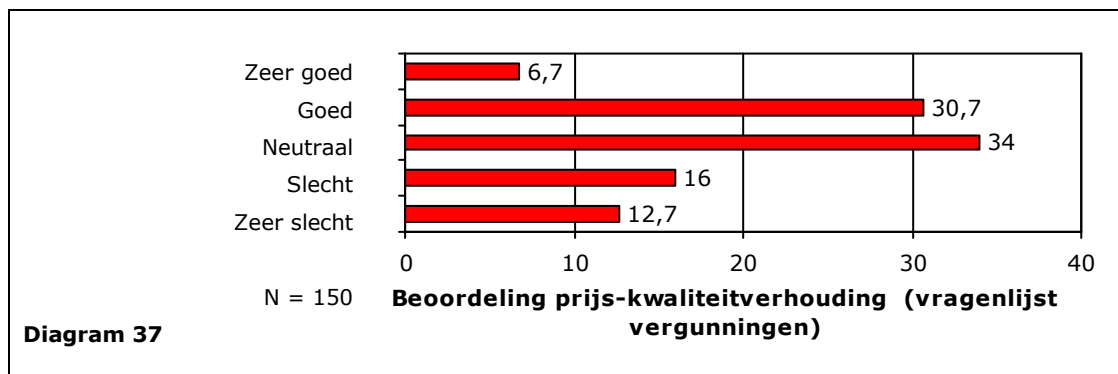
De beoordeling van de afhandeling van de vergunningaanvraag was als volgt:



Ongeveer de helft (46%) van de respondenten (01) geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn met de afhandeling van hun vergunningaanvraag. In de enquête over alleen vergunningen (05) is dit 66%. In drie referentiegemeenten vinden we 50%, 60% en 76%. Daarmee zit Nieuwkoop iets boven het huidige gemiddelde.

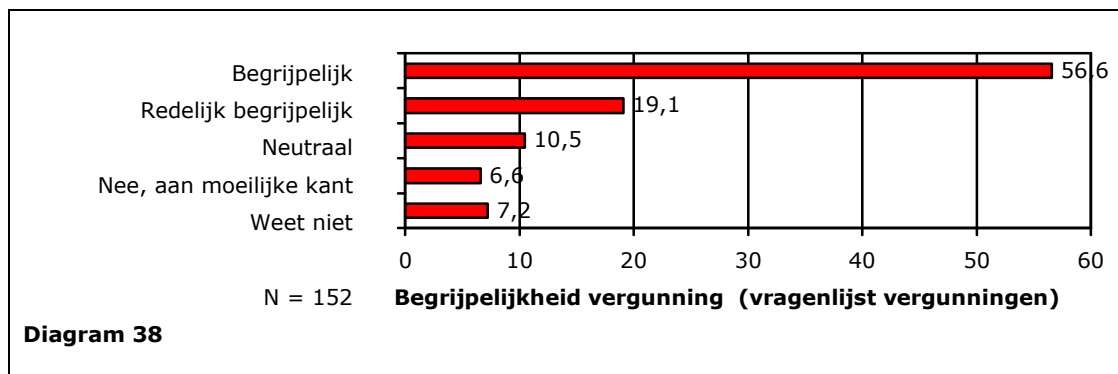
We zien dat in de algemene vragenlijst (01) opvallend meer mensen ontevreden zijn, dan in de vragenlijst vergunningen (05). Dit is in overeenstemming met het feit dat in de algemeen schriftelijke enquête de respondenten ook een veel langere antwoordtermijn aangaven dan in de schriftelijke vragenlijst vergunningen.

De vraag hoe men de prijs-kwaliteitverhouding van de vergunning beoordeelt, werd als volgt beantwoord:



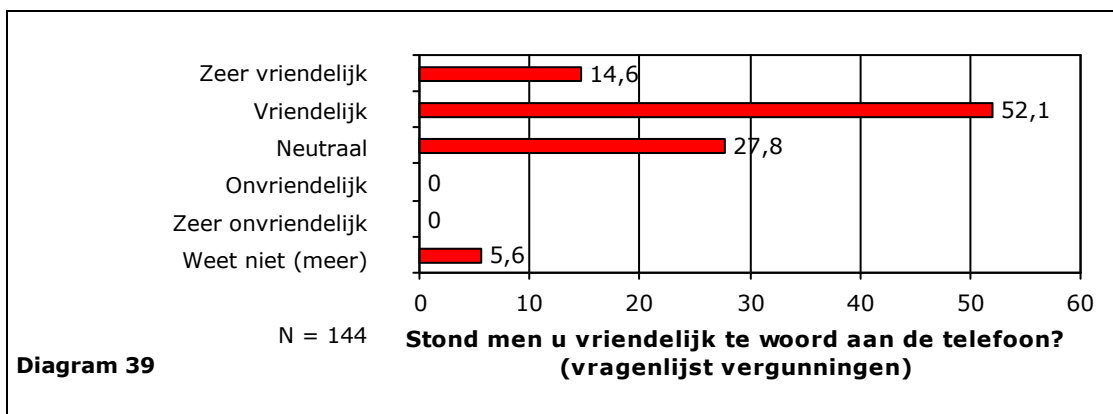
We zien dat respondenten grotendeels tevreden zijn over de prijs-kwaliteitverhouding of er neutraal tegenover staat. Ongeveer vindt de prijs-kwaliteitverhouding onder de maat.

De vraag of de ontvangen vergunning begrijpelijk was, werd als volgt beantwoord:



We zien dat driekwart van de respondenten de ontvangen vergunning (redelijk) begrijpelijk vindt. Slechts een klein deel (7%) heeft er moeite mee.

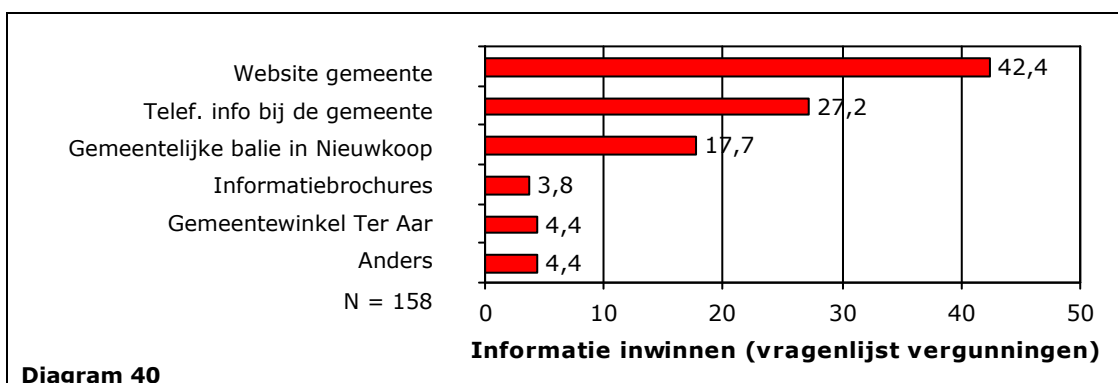
Ook is gevraagd of de mensen die in verband met hun vergunningaanvraag naar de gemeente hebben gebeld, vriendelijk te woord werden gestaan.



Geen enkele respondent geeft aan dat men onvriendelijk te woord werd gestaan. Volgens tweederde was de telefonische behandeling (zeer) vriendelijk en 28% antwoordde neutraal.

10.4 Voorkeuren vergunningaanvraag

Ook is de aanvragers van bouw- en sloopvergunningen gevraagd wat zij de fijnste wijze vinden om informatie betreffende vergunningen bij de gemeente in te winnen. In diagram hieronder staan de uitkomsten.



De gemeentelijke website is dus het populairst, gevolgd door technische info bij de gemeente en de gemeentelijke balie in Nieuwkoop. De overige antwoordmogelijkheden scoren minder dan 5%.

Tweederde van de respondenten geeft aan ook daadwerkelijk op de website gezocht te hebben naar informatie over vergunningaanvragen. Eenderde van de respondenten (van het totaal, dus inclusief de mensen die niet op de website zijn geweest) gaf aan de benodigde informatie ook daadwerkelijk te hebben gevonden op de website. 13% gaf aan de informatie niet te kunnen vinden. Daarnaast geeft driekwart van de respondenten aan dat het zoeken naar informatie op de website voldoende gemakkelijk ging.

10.5 Openingstijden en nieuwe locatie

Er is ook gevraagd of men de huidige openingstijden² voldoende vindt. Ruim tweederde (68%) antwoordt hierop bevestigend. Volgens eenderde volstaat dit niet.

² Op werkdagen van 08:30 uur tot 13:00 uur plus dinsdag van 13:00 uur tot 20:00 uur.

Ten slotte is ook gevraagd of men vindt dat er op meer locaties vergunningaanvraag mogelijk moet zijn. 42% vindt dat dit niet nodig is, volgens 58% is dit wel noodzakelijk. Op de vraag in welke kern dit dan zou moeten zijn, antwoordde bijna de helft (46%) Nieuwkoop. Volgens 19% van de respondenten moet er in Nieuwveen vergunningaanvraag mogelijk zijn en 14% antwoordt Ter Aar.

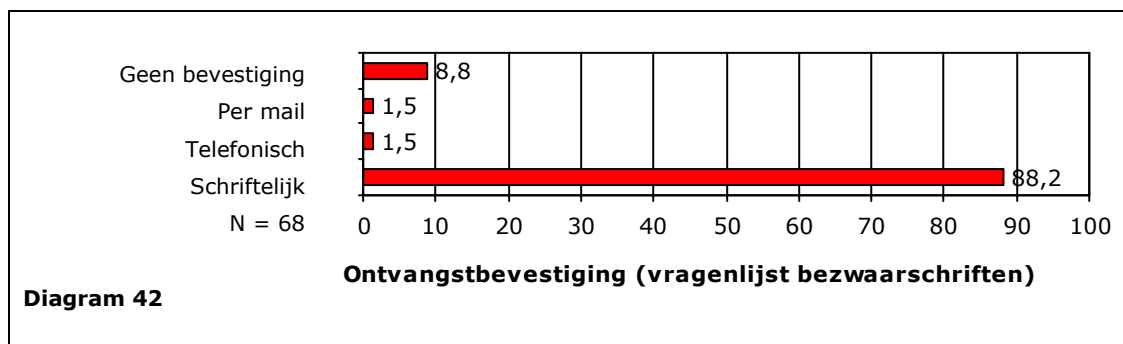
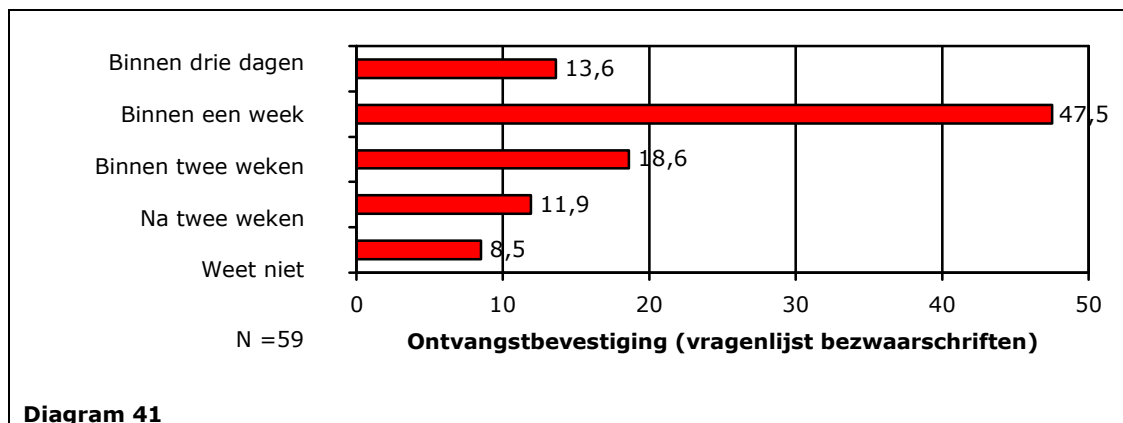
10.6 Conclusie

Concluderend kunnen we stellen dat de gemeente Nieuwkoop het wat de aanvraag van vergunningen betreft niet slecht doet. Wat betreft de snelheid, waardering voor de afhandeling en dienstverlening zit de gemeente in de buurt van het gemiddelde. Dat laat onverlet dat er nog wel extra 'punten' te pakken zijn.

11 Indienen bezwaarschrift

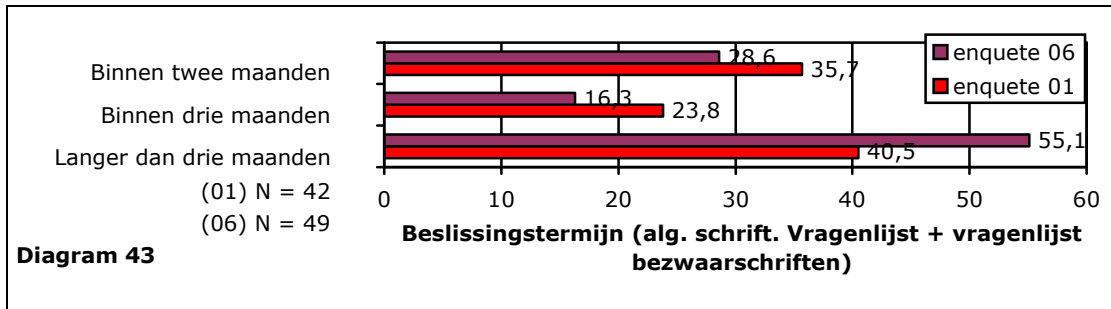
Eveneens opgenomen in de algemene schriftelijke enquête (01) waren vragen over de ervaringen met bezwaarschriften. Tevens zijn er enquêtes gestuurd naar de mensen die recentelijk een bezwaarschrift ingediend hebben bij de gemeente: de schriftelijke enquête bezwaarschriften (06). In dit hoofdstuk een korte uiteenzetting van de antwoorden, daar waar mogelijk vergeleken met landelijke gemiddelden dan wel met de cijfers van beschikbare referentiegemeenten.

11.1 Ontvangstbevestiging bezwaarschrift



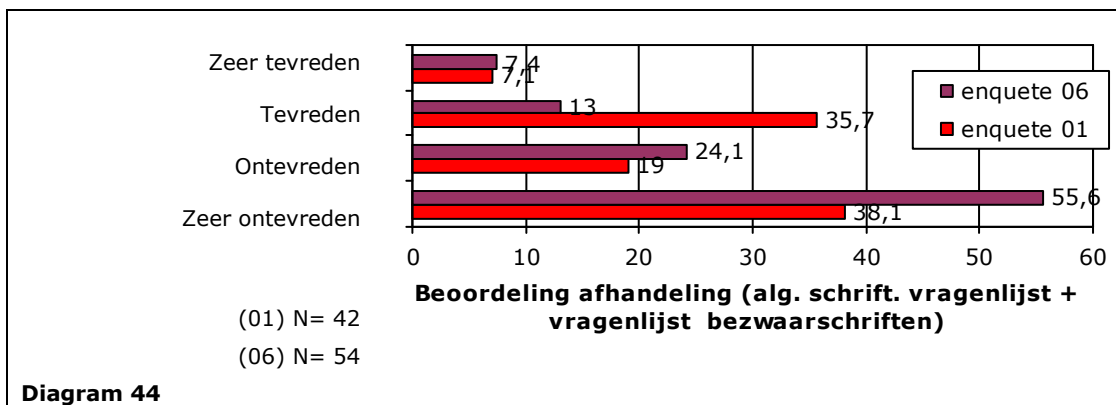
We zien dat minder dan 10% van de respondenten aangeeft geen ontvangstbevestiging van het bezwaarschrift te hebben ontvangen. In een referentiegemeente was dit 11%. Van de respondenten die een ontvangstbevestiging kregen, kreeg meer dan 60% deze binnen een week. 19% kreeg de ontvangstbevestiging binnen twee weken en bij slechts 12% duurde het langer dan twee weken. Dit is beduidend sneller dan in de referentiegemeente, waar de percentages respectievelijk 18% (binnen een week), 35% (binnen twee weken) en 47% (langer dan twee weken) waren.

11.2 Afhandeling bezwaarschriften



We zien dat ongeveer eenderde binnen twee maanden de beslissing op hun bezwaarschrift ontvangen heeft, 36% in enquête (01) en 29% in enquête (06).

We zien dat Nieuwkoop hier minder snel handelt dan de referentiegemeenten, waar 55% en 53% binnen twee maanden de beslissing kreeg.



We zien dat in enquête (06) 20% (zeer) tevreden is over de afhandeling, in enquête (01) is dit 43%. In de bezwaarschriftenenquête (06) is 80% (zeer) ontevreden. In twee referentiegemeenten zien we 53% en 56% (zeer) ontevredenen.

Onze verwachting is dat deze score grotendeels bepaald wordt door het feit of mensen al dan niet in het gelijk zijn gesteld. Kijken we bijvoorbeeld naar enquête (06), dan zien we dat alle respondenten die in het gelijk zijn gesteld, (zeer) tevreden zijn over de afhandeling van hun bezwaarschrift. Van de respondenten die niet in het gelijk gesteld zijn, is 93% (zeer) ontevreden.

Bovendien zijn in de enquête (06) erg veel mensen opgenomen die de enquête instuurden naar aanleiding van de situatie omtrent camping De Roerdomp. Verwijderen we deze personen uit de steekproef, dan zien we dat niet 56%, maar 42% zeer ontevreden is over de afhandeling en 29% ontevreden. Anders gezegd, 71% is (zeer) ontevreden.

Hier scoort Nieuwkoop dus slechter, ook na de verwijdering van de mensen die reageerden naar aanleiding van de situatie De Roerdomp. We moeten, gelet op het absoluut geringe aantal mensen, voorzichtig zijn met harde conclusies. Zeker is echter dat Nieuwkoop onder het gemiddelde zit.

11.3 Kwaliteit beslissing bezwaarschrift

Ook zijn er vragen gesteld over de kwaliteit van de beslissing naar aanleiding van het bezwaarschrift. We hebben in enquête (06) gevraagd of men tevreden is over de snelheid, de toonzetting en de duidelijkheid van de beslissing, of een contactpersoon is vermeld, of

men naar aanleiding van het bezwaar in het gelijk is gesteld, of de gemeente goed heeft uitgelegd waarom een verzoek is afgewezen en of vermeld werd of en hoe er nog beroep aangetekend kon worden. Aan de hand hiervan kan eventueel gekeken worden waar de lage tevredenheid omtrent bezwaarschriften aan te wijten is.

De resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Tabel 8: Kwaliteit beslissing bezwaarschrift enquête (06)

	Ja	Nee
Tevreden snelheid beslissing N=50	12,0%	72,0%
Tevreden toon beslissing N=45	28,9%	51,1%
Beslissing duidelijk N=46	19,6%	60,9%
Contactpersoon vermeld N=40	82,5%	17,5%
In gelijk gesteld N=47	19,1%	57,4%
Goed uitgelegd waarom niet N=31	32,3%	67,7%
Beroepmogelijkheden genoemd N=39	51,3%	48,7%

We zien dat driekwart ontevreden is over de snelheid van de beslissing, ruim de helft is niet tevreden over de toonzetting. 20% van de respondenten geeft aan de beslissing duidelijk te vinden. In 82% van de gevallen is een contactpersoon genoemd. Een kleine 20% wordt in het gelijk gesteld, 23% ten dele en 57% wordt niet in het gelijk gesteld. Tweederde van de respondenten vindt dat niet goed uitgelegd wordt waarom zij niet in het gelijk zijn gesteld. In beslissingen wordt in ruim de helft van de gevallen vermeld hoe beroep kan worden aangetekend (N=39). In twee referentiegemeenten was gemiddeld 45% ontevreden over de snelheid en 44% was ontevreden over de toonzetting.

Wanneer we de bezwaarschriften van bewoners van De Roerdomp uit de analyse halen, komen we tot de volgende getallen:

Tabel 9: Kwaliteit beslissing bezwaarschrift enquête (06)

	Ja	Nee
Tevreden snelheid beslissing N=50	12,5%	70,0%
Tevreden toon beslissing N=45	37,1%	37,1%
Beslissing duidelijk N=46	25,0%	50,0%
Contactpersoon vermeld N=40	87,1%	12,9%
In gelijk gesteld N=47	24,3%	51,4%
Goed uitgelegd waarom niet N=31	42,9%	57,1%
Beroepmogelijkheden genoemd N=39	51,7%	48,3%

We zien dat de tevredenheid op elk vlak stijgt wanneer we de bewoners van De Roerdomp niet meenemen in de analyse. Niettemin zijn de beoordelingen op alle onderdelen lager dan in twee referentiegemeenten.

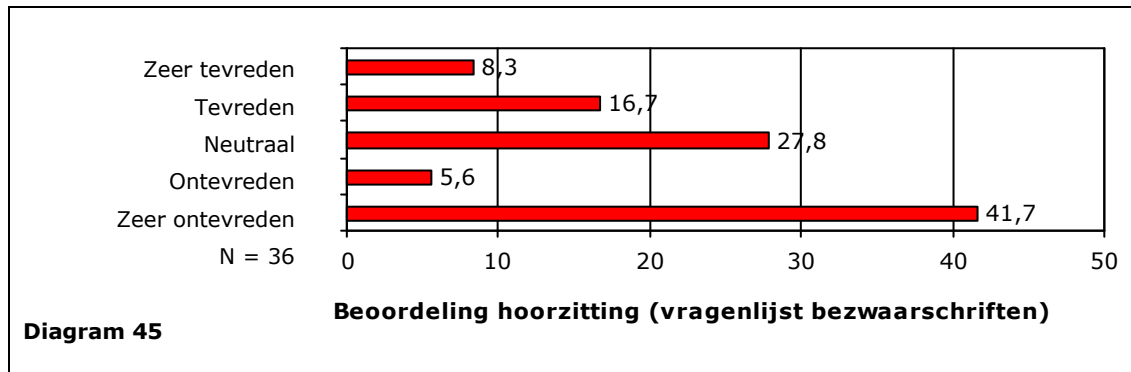
Kijken we dus waar de matige beoordeling van de behandeling van bezwaarschriften vandaan komt, dan is dit met name de snelheid van de beslissing, plus de duidelijkheid van de antwoordbrief en de uitleg om welke reden men niet in het gelijk is gesteld.

11.4 Commissie bezwaarschriften

We hebben in enquête (06) gevraagd of mensen naar de hoorzitting van de Commissie bezwaarschriften zijn geweest en, zo ja, hoe zij deze hoorzitting beoordelen.

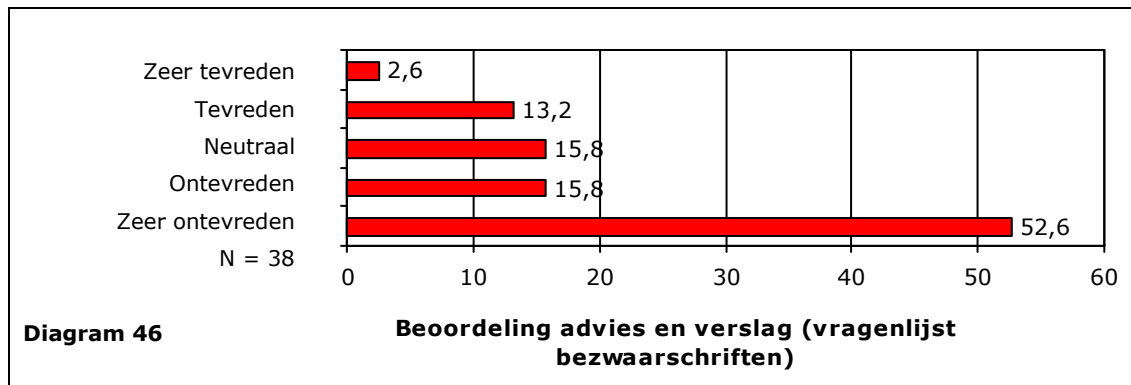
Van de respondenten die een bezwaarschrift hebben ingediend, heeft 37% de hoorzitting bezocht.

De vraag hoe men de door de commissie gehouden hoorzitting beoordeelt, werd als volgt beantwoord:



47% van de respondenten die de commissie hebben bijgewoond is (zeer) ontevreden over de uitslag.

We hebben tevens een beoordeling gevraagd van het door de commissie uitgebrachte advies en verslag:



We zien dat 68% (zeer) ontevreden is over het advies en verslag. Deze scores komen overeen met de scores in de twee referentiegemeenten.

Overigens leert nadere inspectie ons dat geen enkele van alle respondenten die na hun bezwaarschrift in het ongelijk is gesteld, (zeer) tevreden is over het advies en het verslag. Slechts één van de mensen die na hun bezwaarschrift in het ongelijk is gesteld, oordeelt positief over de hoorzitting.

11.5 Conclusies

Ofschoon bovenstaande scores niet positief zijn, is een kanttekening hierbij wel van belang. Respondenten zijn niet of nauwelijks in staat de kwaliteit van het proces los te koppelen van de kwaliteit van het procesresultaat. Met andere woorden, mensen die in het ongelijk zijn gesteld en ook in tweede instantie niet hun gelijk krijgen, zullen doorgaans ontevreden zijn over de procedure. Daar komt bij dat in bezwaarprocedures altijd lastige zaken aan bod komen, met een niet zelden lange geschiedenis. Dit maakt het er allemaal niet makkelijker op.

12 Communicatie en voorlichting

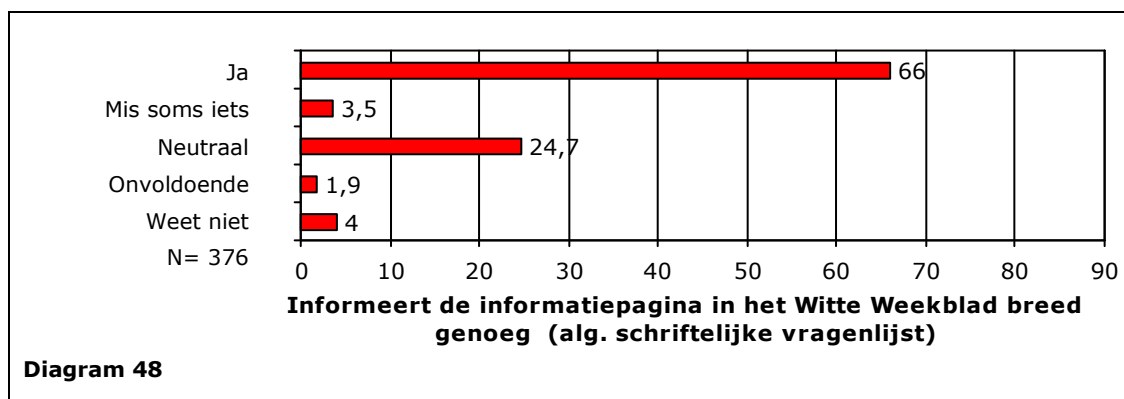
12.1 Informatiepagina Nieuwkoop

Tabel 10: Leesdichtheid infopagina

Enquête (01)	Frequentie	Percentage
Elke week	222	49,8%
Twee keer per maand	21	4,7%
Soms	133	29,8%
Nooit, ik ontvang de krant niet	21	4,7%
Nooit, ik heb geen belangstelling voor de informatiepagina	30	6,7%
Totaal	427	100,0%

Ongeveer 50% van de respondenten leest de infopagina elke week. Slechts 11% geeft aan, om diverse redenen, de informatiepagina in het Witte Weekblad niet te lezen. Het landelijke percentage ligt op 54%. We zien de leesdichtheid per gemeente variëren van 45% tot 65%.

Op de vraag of de infopagina breed genoeg informeert, krijgen we onderstaande antwoorden.

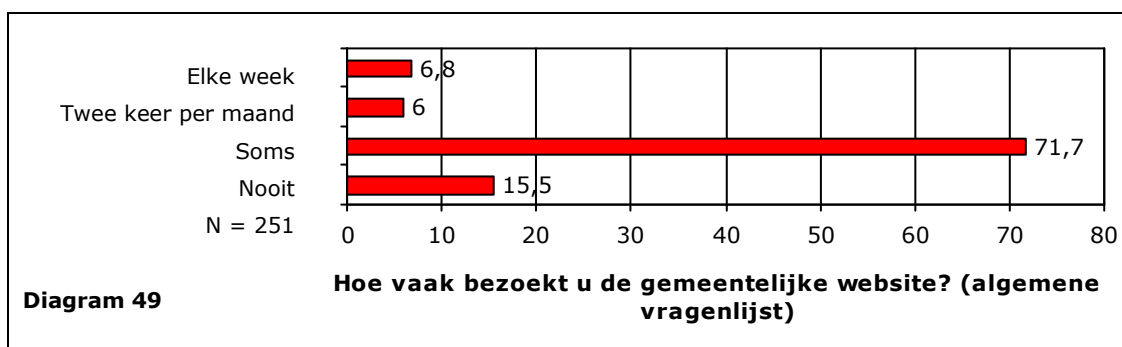


Tweederde vindt dus dat de informatiepagina breed genoeg informeert. Dit is iets hoger dan het landelijke gemiddelde van 62%.

Over het taalgebruik is het gros van de lezers tevreden. 82% geeft aan hier (meestal) tevreden over te zijn. Landelijk ligt dit percentage op 90%, dus hier scoort Nieuwkoop iets lager. 70% van de respondenten geeft aan dat de informatiepagina geen verbetering behoeft. Landelijk is dit vrijwel gelijk: 72%. Op de open vraag welke verbeteringen mensen graag zouden zien, dan blijkt dit met name op het gebied van duidelijkheid, zowel qua indeling/lay-out, als qua taalgebruik.

12.2 Gemeentelijke website

In hoofdstuk 3 zagen we dat ruim 6% van de inwoners van Nieuwkoop via de website contact heeft opgenomen met de gemeente. In totaal geeft meer dan de helft (54%) van de respondenten aan dat ze bekend zijn met de gemeentelijke website. Dat is boven het landelijke gemiddelde van 45%.



Bovenstaande diagram leert ons dat van de mensen die de site kennen, 84% de site ook daadwerkelijk wel eens bezoekt. Het grootste gedeelte hiervan geeft aan de site 'soms' te bezoeken. 7% van de respondenten die de site kent bezoekt deze minstens eens per week. Dit is boven het landelijke gemiddelde van 4,5%.

Kijken we naar de redenen waarom mensen de gemeentelijke website bezoeken, dan is dit de top vijf:

Tabel 11: Om welke reden bezoekt u de website?

	Percentage
Informatie over producten en diensten inwinnen	50,2%
Informatie over projecten inwinnen	28,9%
Nieuws van de gemeente inwinnen	28,0%
Informatie over voorzieningen in de gemeente inwinnen	24,6%
Adressen vinden van websites van andere organisaties uit de gemeente	23,2%

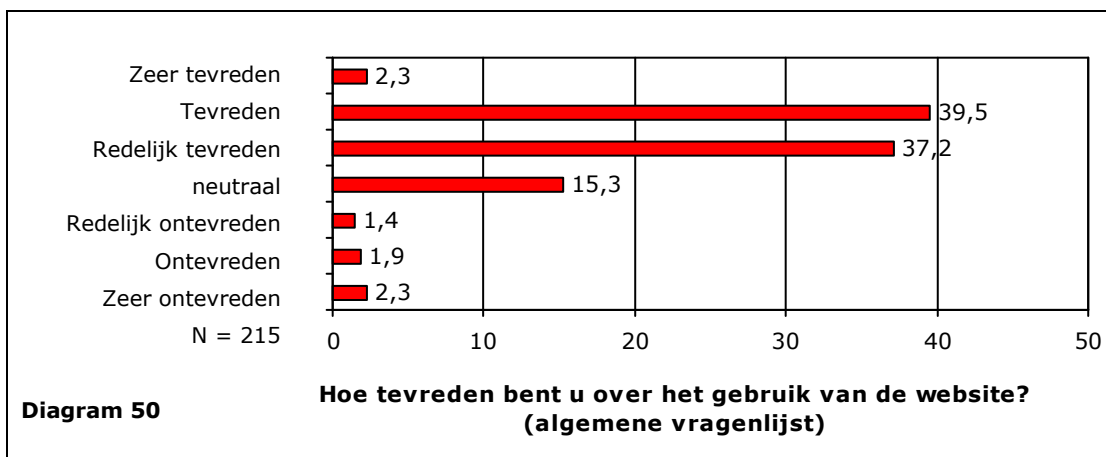
Informatie en nieuws inwinnen zijn de belangrijkste redenen voor mensen om naar www.nieuwkoop.nl te gaan. Ook is de respondenten gevraagd waarvoor ze denken de site in de toekomst te gaan gebruiken. Dit resulteerde in de volgende top vijf:

Tabel 12: Om welke reden denkt u in de toekomst de website te gaan bezoeken?

	Percentage
Informatie over producten en diensten inwinnen	59,8%
Informatie over projecten inwinnen	47,9%
Producten en diensten aanvragen	45,9%
Informatie over voorzieningen in de gemeente inwinnen	43,3%
Nieuws van de gemeente inwinnen	39,2%

Ook hier staat het inwinnen van informatie en nieuws dus in de top vijf. Mensen vermoeden echter in de toekomst, vaker dan nu het geval is, gebruik te maken van de gemeentelijke website voor het aanvragen van producten en diensten.

We hebben gevraagd aan de respondenten of ze tevreden zijn over het gebruik van de website. Dit resulteerde in de volgende antwoorden:



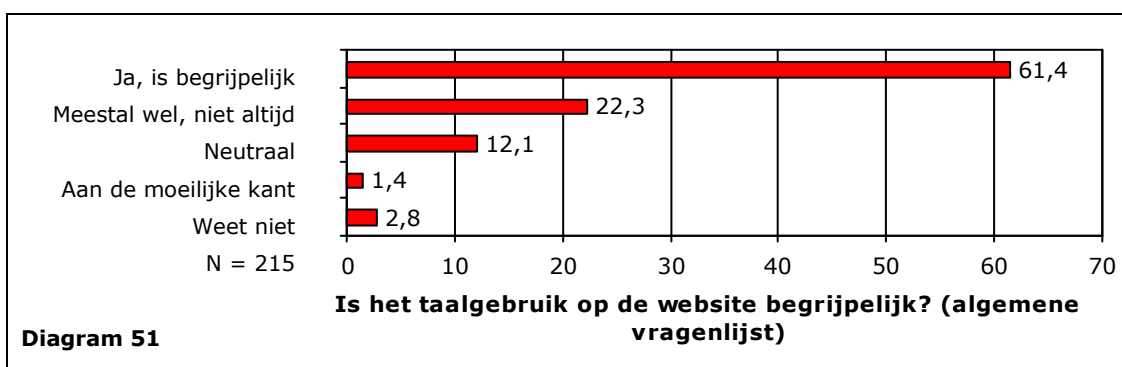
De meeste mensen geven aan redelijk tevreden (37%) of (zeer) tevreden (42%) te zijn. Wanneer mensen hun keuze moeten motiveren, blijkt dat het vooral belangrijk is dat mensen vinden wat ze zoeken. De mensen die ontevreden zijn geven als verklaring niet gevonden te hebben waar ze naar zochten. Tevreden gebruikers noemen de site duidelijk of zeggen dat ze juist wel konden vinden waar ze naar zochten. Het is dan ook belangrijk te weten dat 73% van de respondenten op de website slaagt. Voor 12% is dit niet het geval. Op de open vraag hoe moeilijk dit was, kwamen deze antwoorden naar voren:

Tabel 13: Hoe moeilijk/makkelijk kon u de informatie die u op de website zocht vinden?

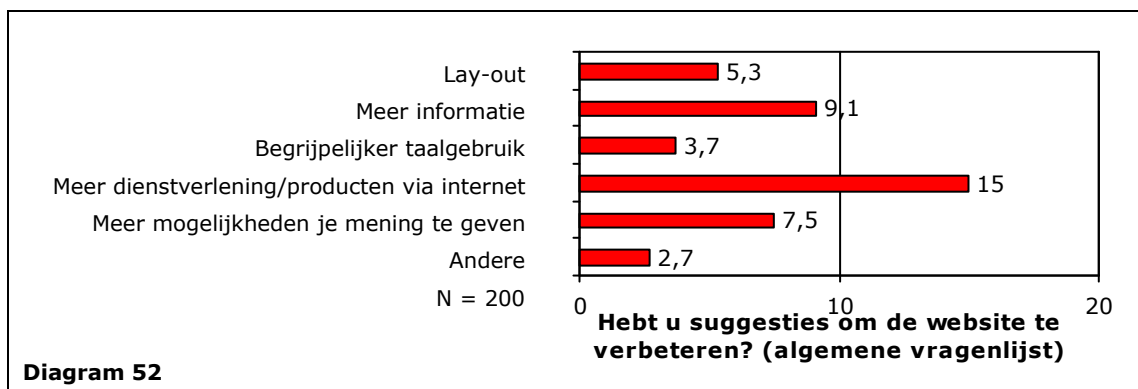
(zeer) makkelijk	74	61,7%
makkelijk noch moeilijk	30	25,0%
(zeer) moeilijk	16	13,3%

Zestien respondenten, oftewel 13%, konden informatie zeer moeilijk vinden, een percentage dat overeenkomt met het percentage mensen (12%) dat aangeeft niet te hebben kunnen vinden waar ze naar op zoek waren. Voor 74 mensen, oftewel 62%, was het vinden van de informatie die ze zochten op de website (zeer) makkelijk.

Het taalgebruik op de website wordt door slechts (zie volgende tabel) 1% van de respondenten als te moeilijk gezien. Volgens 61% van de respondenten is het taalgebruik wel begrijpelijk.



Ten slotte is aan de respondenten gevraagd of ze suggesties aan kunnen geven om de website te verbeteren. Bijna tweederde (64%) gaf aan dat ze geen suggesties hebben om de website te verbeteren. Van zij die wel suggesties hadden, zijn dit de resultaten:



12.3 Overig mediagebruik

Als we in kaart brengen welke kranten de burgers van Nieuwkoop zoal lezen en welke elektronische media ze bekijken/beluisteren, krijgen we onderstaande tabel:

Tabel 14: Mediagebruik

	Frequentie	Percentage
Witte Weekblad	310	75,6%
AD Groene Hart	149	36,3%
De Omroeper	131	32,0%
Gemeentelijke website www.nieuwkoop.nl	78	19,0%
www.nieuwsregio.nl	57	13,9%
TV West	52	12,7%
Radio LOT	52	12,7%
Kabelkrant TCN10	29	7,1%
Andere	24	5,9%
Teletekstpagina RTV West	16	3,9%
Radio West	14	3,4%
www.rtvlokaal.nl	13	3,2%
Leidsch Dagblad	11	2,7%
Neo Radio	7	1,7%

We zien hier een vertrouwd beeld: met name het lokale huis-aan-huisblad wordt gebruikt om nieuws over de gemeente te verkrijgen. Het Witte Weekblad wordt gevolgd door het AD Groene Hart en De Omroeper, die beide door ongeveer eenderde deel van de inwoners wordt gebruikt voor gemeentelijke informatie. De website staat op een vierde plaats met bijna 20%.

12.4 Gebruik overige gemeentelijke publicaties

Tabel 15: Andere publicaties van de gemeente die mensen afgelopen jaar hebben gezien en/of gelezen?

	Frequentie	Percentage
Special pagina over de herindeling in het Witte Weekblad	91	60,2%
Nieuwsbrief over de structuurvisie	68	21,7%
Speciale pagina over de structuurvisie in het Witte Weekblad	65	33,8%
Brochure over de WMO	39	17,5%
Andere	33	11,5%
Speciale pagina over de begroting in het Witte Weekblad	18	29,6%

Liefst tweederde van de respondenten zegt de speciale pagina in het Witte Weekblad over de herindeling gezien te hebben. Verder blijkt dat ruim tweederde (67%) van de respondenten de folders (redelijk) positief waardeert. Een vierde van de respondenten geeft aan geen interesse in de gemeentelijke folders te hebben.

Tabel 16: Hoe vindt u dat de gemeente zich in het algemeen presenteert aan de eigen inwoners?

	Frequentie	Percentage
Zeer goed	1	0,2%
Goed	115	27,3%
Redelijk	104	24,6%
Voldoende, gaat wel	75	17,8%
Onvoldoende	48	11,4%
Slecht	21	5,0%
Zeer slecht	14	3,3%
Weet niet	44	10,4%
Totaal	422	100,0%

Ruim de helft (52%) van de respondenten geeft aan dat de gemeente zich redelijk tot zeer goed presenteert aan de eigen inwoners. We hebben tevens gevraagd hoe men vindt dat de gemeente zich naar buiten toe presenteert, met de volgende tabel als resultaat:

Tabel 17: Hoe vindt u dat de gemeente zich regionaal en landelijk presenteert?

	Frequentie	Percentage
Zeer goed	65	15,6
Goed	83	20,0
Redelijk	54	13,0
Voldoende, gaat wel	43	10,3
Onvoldoende	17	4,1
Slecht	14	3,4
Weet niet	140	33,7
Totaal	416	100,0

Hieruit blijkt dat iets minder dan de helft (49%) van de inwoners van Nieuwkoop vindt dat de gemeente zich regionaal en landelijk redelijk tot zeer goed presenteert.

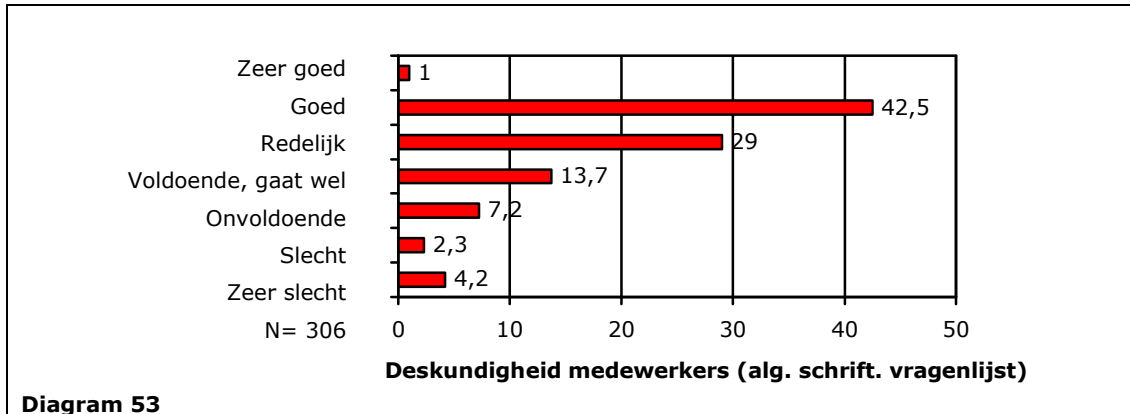
In de motivering van mensen hoe het beter kan, worden zeer veel verschillende antwoorden gegeven. Antwoorden als dat de gemeente opener en duidelijker moet zijn naar de burgers toe zien we meerdere malen terugkomen, net als de opmerking dat de gemeente Nieuwkoop meer naar de inwoners moet luisteren, meer persoonlijke belangstelling moet tonen.

12.5 Conclusies

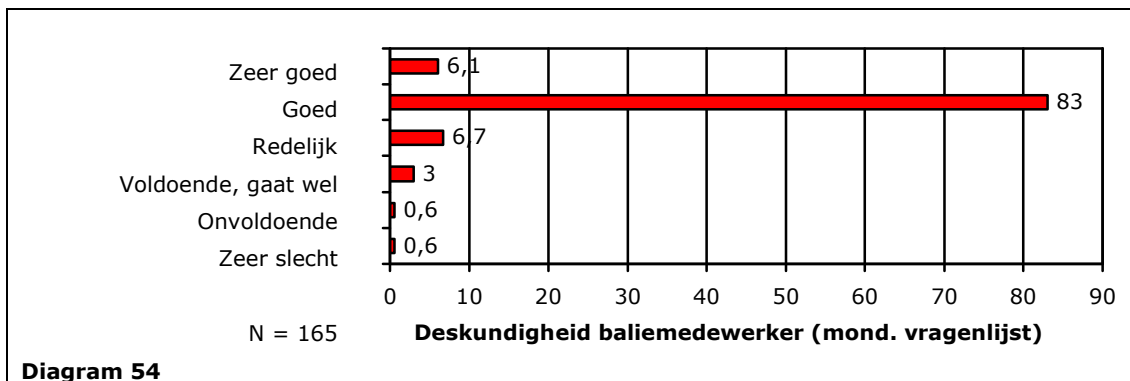
Wat betreft de communicatie en voorlichtingsmiddelen kan Nieuwkoop tevreden zijn. De leesbaarheid en kwaliteit van haar gemeentelijke informatiepagina zijn goed en liggen op of tegen de landelijke gemiddelden aan. De bekendheid en het gebruik van haar website liggen duidelijk boven het gemiddelde. Het is verstandig met de doorontwikkeling van de website door te gaan, met name gericht op de uitbreiding van de digitale dienstverlening. Vanuit onze ervaring als communicatieadviseurs zien we dat de gemeentelijke folders een groot bereik hebben en dat Nieuwkoop daarmee door moet gaan.

13 Beoordeling medewerkers en dienstverlening

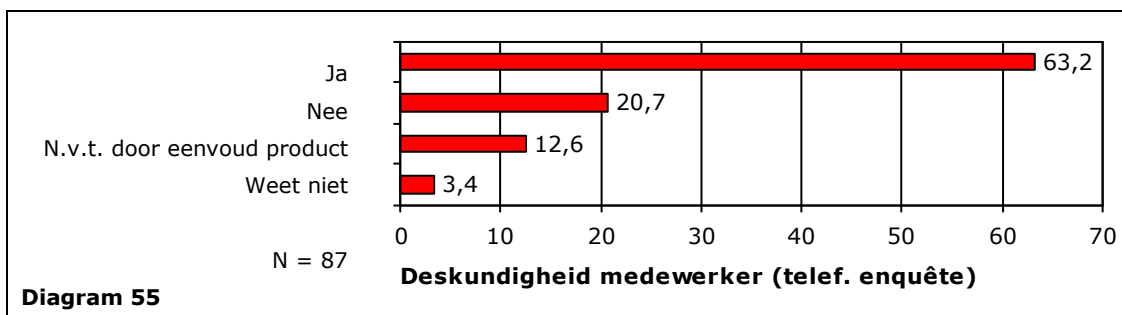
13.1 Deskundigheid medewerkers



Op de vraag 'Hoe beoordeelt u de deskundigheid van de gemeentelijke medewerkers in het algemeen?' antwoordde 86% voldoende tot zeer goed. Dat is iets onder het landelijke gemiddelde van 90%-95%. We zien dat de negatieve oordelen vooral bij mensen zitten, die afgelopen jaar vaker contact hebben gehad met de gemeente. Ook zitten veel mensen met negatieve oordelen over ambtenaren bij de groep respondenten die contact heeft gehad met burgemeester en/of wethouders, met BOR en bezwaarcommissie. De onderwerpen waren vooral 'bouwen en wonen' en 'huisvesting'. Ten slotte dient nog wel opgemerkt te worden dat de waardering stijgt wanneer we de respondenten die op enigerlei wijze contact met het gemeentebestuur hebben gehad, verwijderen. In dat geval geeft 89% aan dat ze de deskundigheid van de medewerkers voldoende tot zeer goed vinden. Dat komt dichtbij het landelijke gemiddelde.

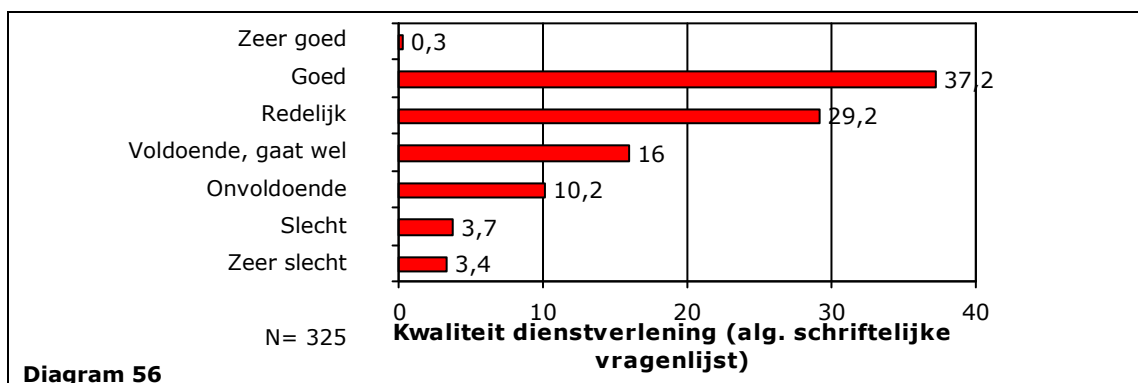


In bovenstaande tabel zien we dat in de mondelinge vragenlijst van baliebezoekers 1% van de respondenten de deskundigheid van de balie medewerker als onvoldoende kwalificeert. Dit strookt met het landelijke beeld.



De gegevens uit bovenstaande tabel (telef. enquête (03)) laten zien dat 63% de medewerker aan de telefoon als deskundig wil betitelen. Dit komt eveneens overeen met het landelijke gemiddelde.

13.2 Kwaliteit dienstverlening



Van de respondenten in de algemene schriftelijke enquête (01) beoordeelt 83% de dienstverlening voldoende tot zeer goed en 17% onvoldoende tot zeer slecht. Als we de respondenten die, op welke wijze dan ook, contact hebben gehad met het gemeentebestuur, verwijderen uit de steekproef, dan daalt het percentage mensen dat 'onvoldoende tot zeer slecht' antwoordden tot 14%. Het landelijke gemiddelde voor onvoldoende tot zeer slecht schommelt tussen 2% en 8%: Nieuwkoop zit hier dus duidelijk onder.

Tabel 18: Meest genoemde suggesties verbetering dienstverlening

1	Ruimere openingstijden gemeentewinkels (avonden)
2	Snellere afhandeling van zaken/klachten
3	Snellere reactie (op brieven, e-mail, telefoon, etc.)
4	Afspraken nakomen

13.3 Conclusies

We kunnen 'overall' vaststellen dat de dienstverlening in de gemeente Nieuwkoop niet slecht is, maar dat het nog beter kan. Zeker als we Nieuwkoop vergelijken met referentiegemeenten. De respondenten hebben een aantal suggesties genoemd, die in hun ogen beter kunnen of moeten. 'Snelheid' van handelen wordt vaak genoemd. Maar hierover kunnen we melden dat een te lage snelheid zeker niet geldt voor de telefonische en schriftelijke contacten. We vermoeden dat het meer een zaak is van zorgvuldigheid, het

nakomen van afspraken en bovenal het tussentijds informeren van burgers over (langlopende) zaken. Het een en ander moet zeker ook gezien worden in het licht van de gemeentelijke fusie en het op poten zetten van een nieuwe ambtelijke organisatie. Dat kost nu eenmaal tijd. In die zin is de uitgangssituatie (resultaten 0-meting) helemaal niet slecht te noemen.

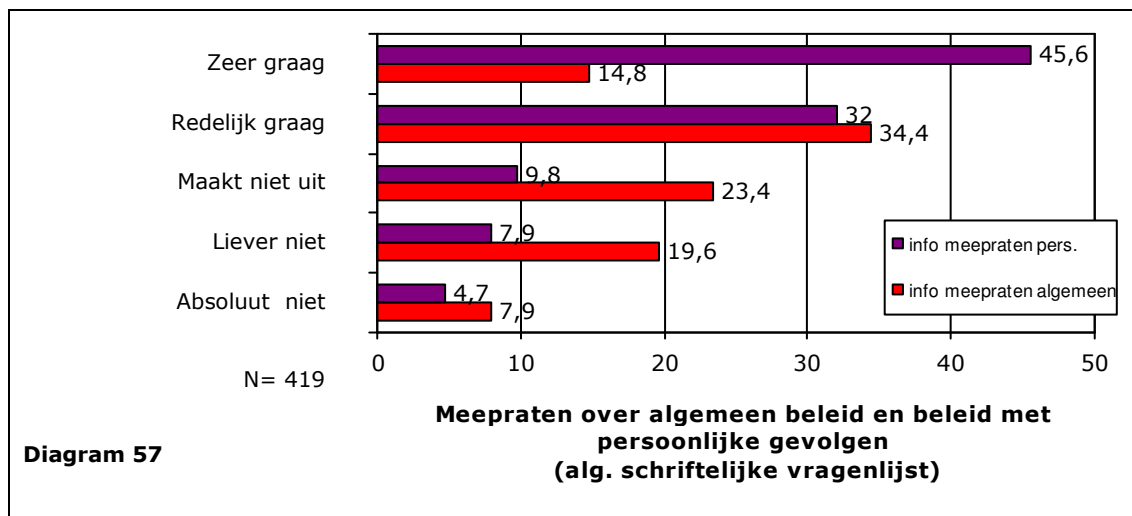
Deze verklaring is ook aan te voeren voor het feit dat de beoordeelde deskundigheid van medewerkers licht onder het gemiddelde zit.

14 Participatie en inspraak

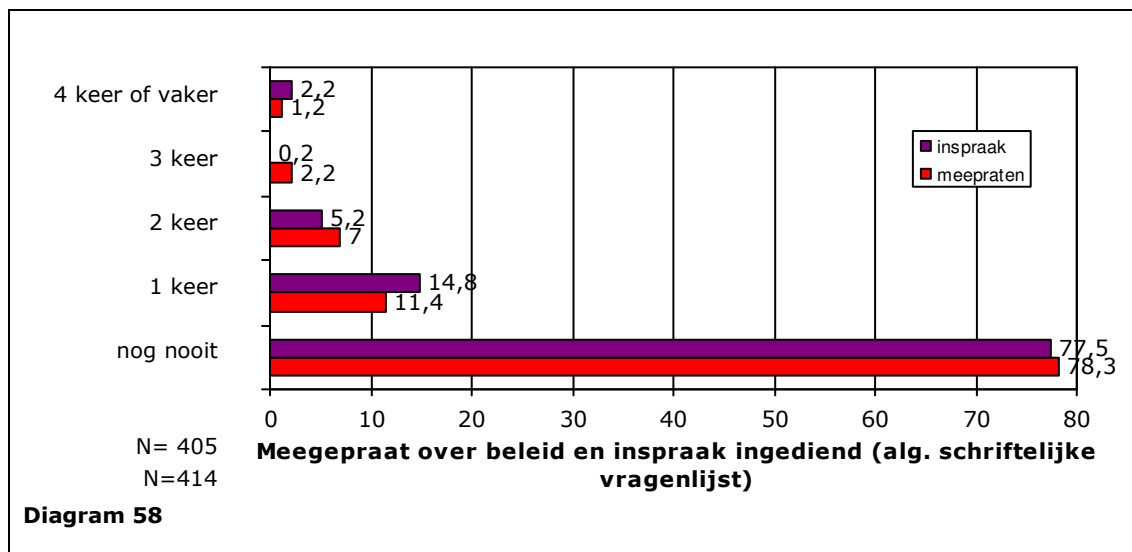
14.1 Deelname

We hebben in de algemene schriftelijke enquête (01) een aantal vragen opgenomen over burgerparticipatie en inspraak. De gemeente is benieuwd hoe deze thema's bij de 'doorsnee' burgers liggen.

Burgerparticipatie is vertaald in 'meepraten over beleid'. Hieronder de antwoorden op de vragen of burgers willen meepraten over beleid dat rechtstreekse gevolgen voor hun individuele situatie heeft en over 'algemeen' beleid.



We zien dat 78% van de respondenten zegt redelijk tot zeer graag te willen meepraten over beleid of gemeentelijke zaken, die rechtstreekse gevolgen voor henzelf hebben. Meepraten over algemeen beleid, zoals structuurvisies en dergelijke, ambiert 49% van de respondenten. Deze scores stroken met de landelijke scores.



Ongeveer driekwart van de respondenten heeft nog nooit aan interactieve trajecten meegedaan. Ruim 10% zegt dat tot dusver één keer te hebben gedaan en 7% twee keer.

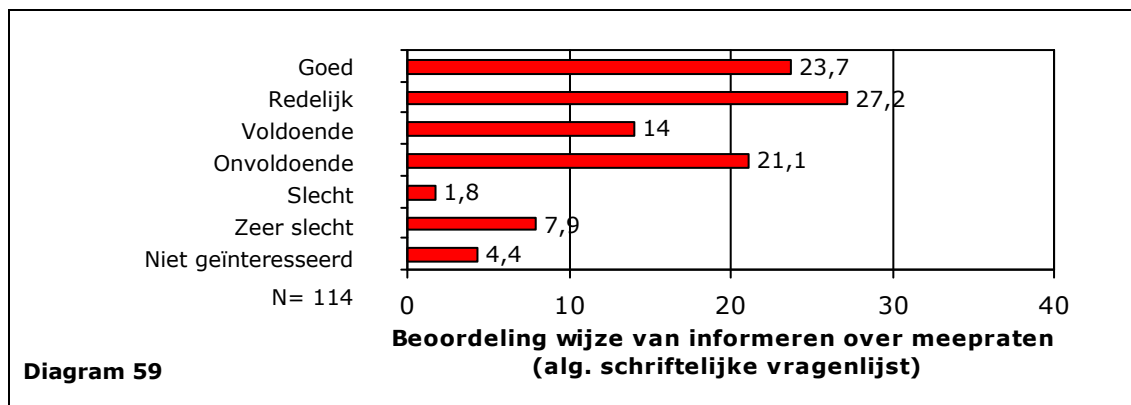
Overigens moeten we ervan uitgaan dat sommige respondenten hier ook deelname aan informatiebijeenkomsten onder verstaan.

78% heeft nog nooit een inspraakreactie ingediend. 15% heeft dat ooit al eens gedaan en 5% vaker dan een keer. We moeten ervan uitgaan dat ook deze vraag redelijk ruim wordt geïnterpreteerd door burgers. Onder inspraak wordt door sommigen ook verstaan het reageren op voorstellen tijdens informatiebijeenkomsten.

Deze cijfers komen overeen met het landelijke gemiddelde.

14.2 Communicatie over participatie en inspraak

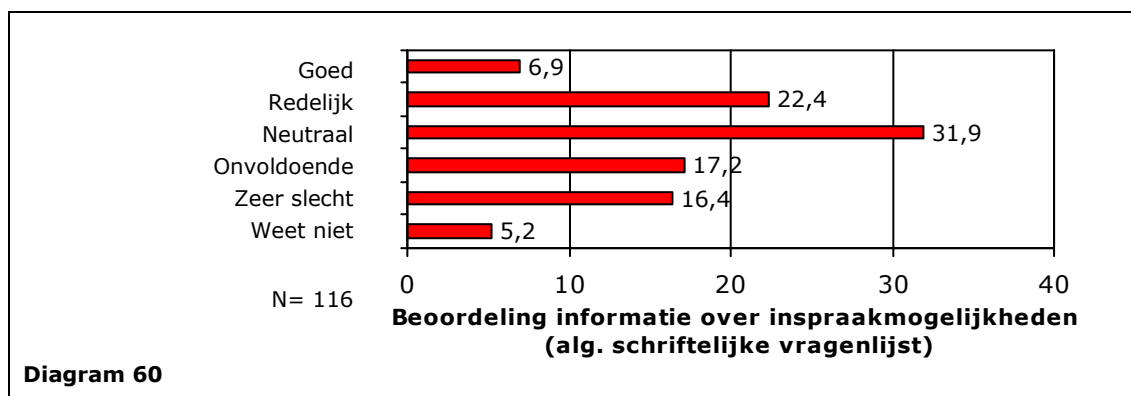
Nog belangrijker is te weten hoe burgers oordelen over de communicatie rond participatie en inspraak.



4,4% van de respondenten zegt geen belangstelling voor informatie over participatie te hebben. 65% van de respondenten vindt de informatie over participatie voldoende tot zeer goed, 21% vindt de informatie onvoldoende en een kleine 10% is (zeer) ontevreden.

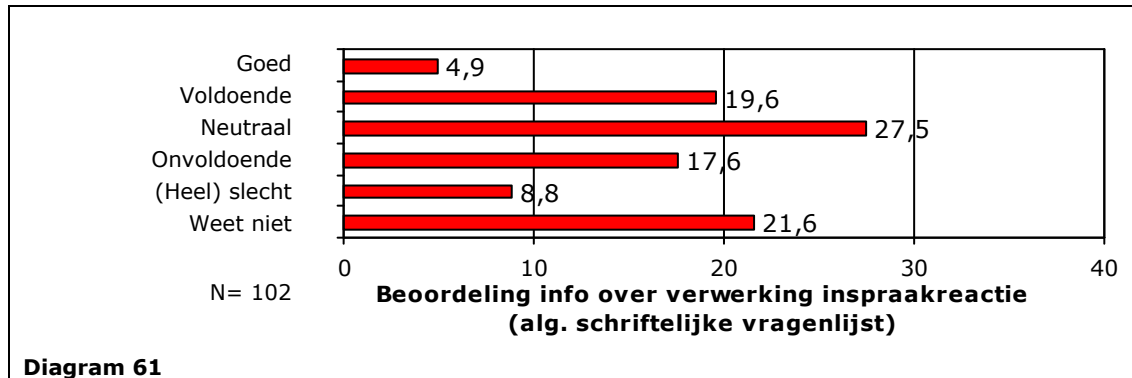
Deze beoordeling komt grotendeels overeen met de landelijke score (60%). Het enige verschil is dat inwoners van Nieuwkoop (4,4%), beduidend minder dan het landelijk gemiddelde (14%), zeggen niet geïnteresseerd te zijn in informatie over participatie.

Uit de beoordeling van de informatie over inspraakmogelijkheden komt het volgende beeld naar voren:



We zien dat een kleine 30% aangeeft redelijk tot goed geïnformeerd te worden over inspraakmogelijkheden. Eenzelfde percentage oordeelt neutraal. Ongeveer 35% is ontevreden en 5% weet het niet. Gemiddeld vinden we 33%.

Kijken we naar de beoordeling van de wijze waarop men geïnformeerd is over de verwerking van inspraakreacties, dan zien we in onderstaand diagram het volgende beeld:



Van de mensen, die een inspraakreactie indienden, is 25% goed of voldoende geïnformeerd over de verwerking van hun reactie, 28% is neutraal en 26% is ontevreden. Daarnaast geeft 22% aan niet te weten hoe hun inspraak is verwerkt. De referentiegemeenten laten vergelijkbare scores zien.

14.3 Conclusies

Burgerparticipatie en inspraaktrajecten zijn doorgaans redelijk ingewikkeld en doorspekt met sentimenten van burgers (belanghebbenden). Ondanks dat Nieuwkoop een nieuwe gemeente is, kunnen de scores zich meten aan die van referentiegemeenten als het gaat om de kwaliteit van het proces en vooral de communicatie over participatie en inspraak. Wat wel opvalt, is dat naar verhouding meer mensen aangeven geen belangstelling te hebben voor participatie. De ervaring leert dat dit verandert, zodra het over onderwerpen gaat die hen direct raken.

Ons advies is participatie en inspraak serieus te blijven nemen en burgers proberen bij deze trajecten te betrekken. Per slot van rekening gaat het niet om de kwantiteit, maar om de kwaliteit van de inbreng door burgers.

15 Bekendheid met raad en imago wonen

15.1 Bekendheid met de gemeenteraad

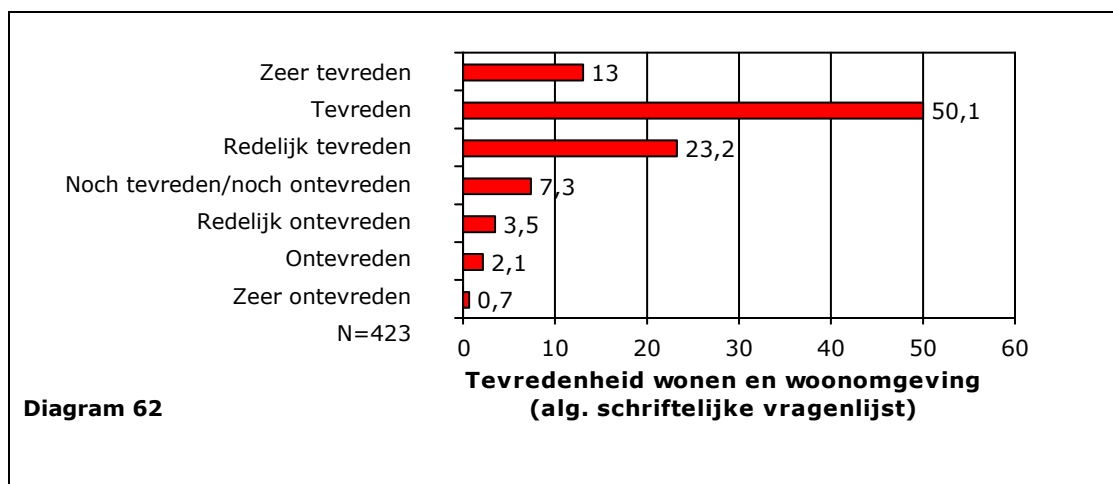
45% van de respondenten geeft aan nul gemeenteraadsleden bij naam te kennen. Dit is inclusief de mensen die niets ingevuld hebben. 33% zegt een tot drie raadsleden bij naam te kennen, 17% vier tot zes en 5% van de respondenten kent zeven of meer raadsleden bij naam.

Tabel 19: Hoe blijft u op de hoogte van de werkzaamheden van raadsleden?

	Frequentie	Percentage
Aanwezigheid bij bijeenkomsten of vergaderingen gemeenteraad	11	2,8%
Via de website van de gemeente	26	6,5%
Via de publicatie 'Nieuws uit de raad' in het lokale weekblad	161	40,6%
Via de lokale tv-zender, radio of internetkrant	27	6,8%
Anders	14	3,5%
Niet	181	45,6%

Ook hebben we gevraagd in hoeverre mensen op de hoogte blijven van de werkzaamheden van de raadsleden. Meer dan de helft van de respondenten gaf aan dit in ieder geval op enigerlei wijze te doen. Veruit het grootste deel hiervan doet dit via de publicatie 'Nieuws uit de raad' in het lokale weekblad. Daarnaast hebben we aan de respondenten gevraagd via welke manier ze wel eens contact hebben gezocht met een raadslid. Hieruit bleek dat 22% (98 respondenten) wel eens contact had opgenomen met een raadslid. Van deze 98 mensen deed 79% dit door een raadslid op straat, via de telefoon of via de mail aan te spreken. Van de mogelijkheid in te spreken tijdens een oriënterende vergadering van de gemeenteraad of een raadsvergadering wordt veel minder gebruik gemaakt.

15.2 Beleving woonomgeving



Slechts 6% van de inwoners van Nieuwkoop is ontevreden over zijn woonomgeving.

Tabel 20: Niveau gemeenschappelijke voorzieningen

	niveau van de gemeenschappelijke voorzieningen in uw gemeente	niveau van de gemeenschappelijke voorzieningen in uw woonkern
Goed	20,0%	22,0%
Ruim voldoende	16,4%	17,3%
Voldoende	38,8%	25,6%
Neutraal	13,9%	11,9%
Onvoldoende	9,1%	20,8%
Heel slecht	1,8%	2,4%

Drie kwart (75%) van de respondenten vindt het niveau van de gemeenschappelijke voorzieningen in Nieuwkoop voldoende tot goed. In drie referentiegemeenten vinden we 67%, 69% en 83%. Daar zit Nieuwkoop dus tussen.

Op het niveau van de woonkern is 65% tevreden; in de drie referentiegemeenten is het 50%, 60 en 71%. Ook hier scoort Nieuwkoop weer tussenin.

Hierbij maken we de aantekening dat het bij de referenties, net als bij Nieuwkoop, om meerkernige gemeenten gaat, waarvan er een gefuseerd was. Kijken we op het niveau van de kernen, dan zien we dat de inwoners van de kern Nieuwkoop significant vaker dan Ter Aar of Nieuwveen de gemeenschappelijke voorzieningen in hun kern goed of ruim voldoende beoordelen. In Nieuwveen zijn juist erg veel mensen die het niveau van de gemeenschappelijke voorzieningen in hun woonkern onvoldoende of zelfs heel slecht vinden.

15.3 Beleving openbare ruimte

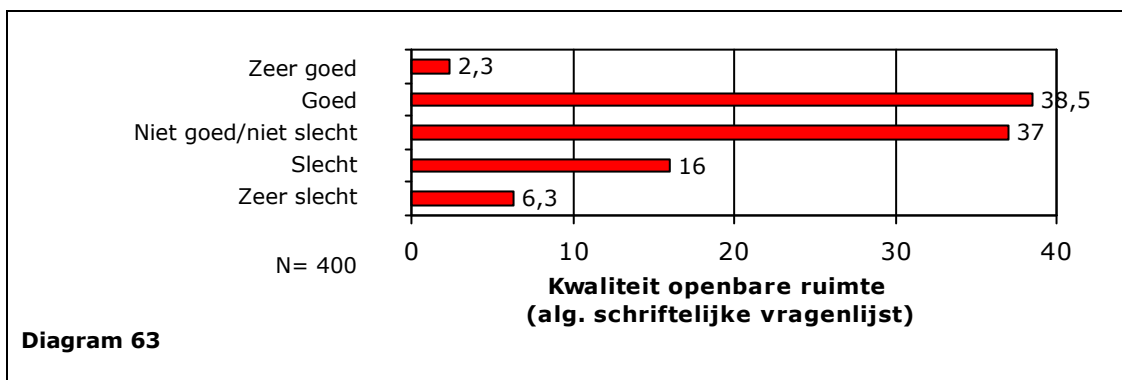
Ook zijn er in de vragenlijst enkele vragen opgenomen over de beleving van de inwoners door de openbare ruimte.

Tabel 21: Niveau openbare ruimte

	kwaliteit afhandeling klachten openbare ruimte	snelheid afhandeling klachten openbare ruimte
Zeep goed	0,3%	1,2%
Goed	30,7%	23,7%
Niet goed/niet slecht	55,7%	54,7%
Slecht	9,6%	13,6%
Zeep slecht	3,8%	6,8%

We zien dat bij zowel kwaliteit als bij snelheid van de afhandeling van klachten en meldingen over de openbare ruimte meer dan de helft van de respondenten deze goed noch slecht vindt. Eenderde (kwaliteit) dan wel een vierde (snelheid) van de respondenten noemt deze (zeer) goed.

Het algemene oordeel over de kwaliteit van de openbare ruimte is als volgt:



We zien hier dat 41% van de respondenten (zeer) tevreden is met de kwaliteit van de openbare ruimte (groen, wegen, straatmeubilair etc.) in Nieuwkoop. 37% is neutraal in het oordeel en voor ongeveer een op de vijf (22%) van de respondenten is de kwaliteit slecht tot zeer slecht. In Korteraar zitten naar verhouding de meeste ontevredenen.

Tabel 22: In welke kern woont u en wat vindt u van de kwaliteit van de openbare ruimte?

		Wat vindt u van de kwaliteit van de openbare ruimte?					Total
		Zeer goed	Goed	Niet goed/niet slecht	Slecht	Zeer slecht	
De Meije		0	2	0	0	0	2
		,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Korteraar		0	5	3	3	2	13
		,0%	38,5%	23,1%	23,1%	15,4%	100,0%
Langeraar		0	2	2	1	0	5
		,0%	40,0%	40,0%	20,0%	,0%	100,0%
Nieuwkoop		3	34	38	14	5	94
		3,2%	36,2%	40,4%	14,9%	5,3%	100,0%
Nieuwveen		0	33	39	12	7	91
		,0%	36,3%	42,9%	13,2%	7,7%	100,0%
Noordeinde		0	2	5	1	0	8
		,0%	25,0%	62,5%	12,5%	,0%	100,0%
Noorden		0	8	13	5	1	27
		,0%	29,6%	48,1%	18,5%	3,7%	100,0%
Noordse Dorp		0	1	0	0	0	1
		,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Papenveer		0	0	0	1	0	1
		,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Ter Aar		3	39	29	22	9	102
		2,9%	38,2%	28,4%	21,6%	8,8%	100,0%
Vrouwenakker		0	0	3	0	0	3
		,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Woerdense Verlaat		0	3	7	1	1	12
		,0%	25,0%	58,3%	8,3%	8,3%	100,0%
Zevenhoven		2	22	7	4	0	35
		5,7%	62,9%	20,0%	11,4%	,0%	100,0%
Totaal		8	151	146	64	25	394
		2,0%	38,3%	37,1%	16,2%	6,3%	100,0%

16 Ondernemers

16.1 Inleiding

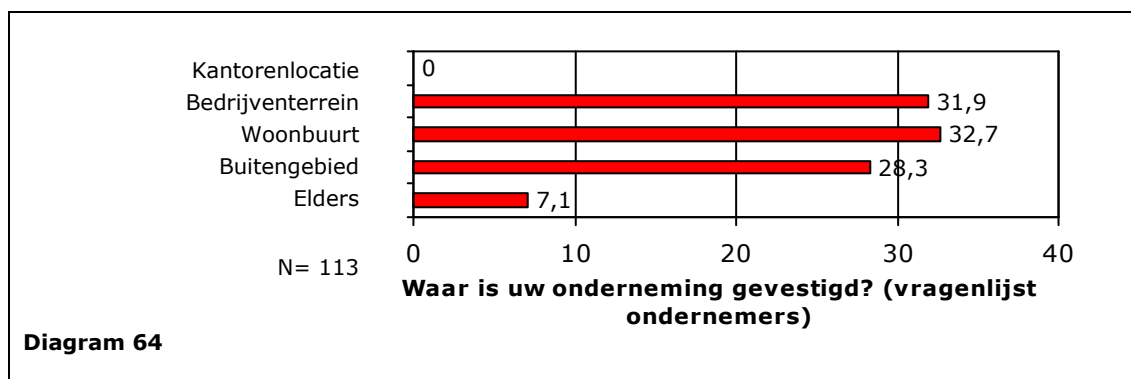
Er is in Nieuwkoop eveneens een vragenlijst uitgezet onder de lokale ondernemers. In totaal zijn er 500 ondernemers aangeschreven. Hiervan hebben er 73 de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Dit hoofdstuk toont de resultaten.

16.2 Profielschets

Liefst 86% van de Nieuwkoopse ondernemers is van het mannelijke geslacht. Meer dan de helft (54%) zit in de leeftijdscategorie 36 – 50 jaar. 30% van hen heeft als hoogst voltooide opleiding LBO ingevuld, gevolgd door HBO (26%) en MBO (26%). Drie kwart van hen woont al meer dan tien jaar in de gemeente Nieuwkoop. 33% van de ondernemers woont ook in de kern Nieuwkoop. Een op de vijf ondernemers woont in Ter Aar en 15% in Nieuwveen.

16.3 Sector en vestiging

De meeste ondernemers zitten in de detailhandel: 21%. Bijna 20% zit in de bouwnijverheid en 16% in de land- en tuinbouw of visserij. Kijken we waar de ondernemingen gevestigd zijn, dan krijgen we het volgende beeld:



Geen enkele ondernemer die de vragenlijst teruggestuurd heeft is gevestigd op een kantoorlocatie. Bedrijventerrein, woonbuurt en buitengebied nemen elk ongeveer eenderde voor hun rekening.

16.4 Aantal werknemers

Kijken we naar de gemiddelden, dan zien we dat de gemiddelde ondernemer 2,2 fulltime vrouwelijke, 8,0 fulltime mannelijke, 1,3 parttime vrouwelijk en 1,2 parttime mannelijke werknemers in dienst heeft. De verdeling ziet er als volgt uit:

Tabel 23: werknemers in dienst

	fulltime, vrouwelijke werknemers	fulltime, mannelijke werknemers	parttime, vrouwelijke werknemers	parttime, mannelijke werknemers	Totaal
nul	38 33,3%	18 15,8%	66 57,9%	79 69,3%	201 44,1%
een t/m drie	56 49,1%	35 30,7%	34 29,8%	19 16,7%	144 31,6%
vier of meer	20 17,5%	61 53,5%	14 12,3%	16 14,0%	111 24,3%
Totaal	114 100,0%	114 100,0%	114 100,0%	114 100,0%	456 100,0%

We zien dat tweederde (67%) vrouwelijke werknemers in fulltime dienst heeft en dat 84% mannelijke werknemers in fulltime dienst heeft. Bovendien heeft men vaak meer mannelijke werknemers fulltime in dienst dan vrouwelijke. Immers, van de 76 ondernemers die vrouwelijke werknemers in fulltime dienst hebben, heeft 26% (20 ondernemers) er vier of meer. Van de 96 ondernemers die mannelijke werknemers in fulltime dienst hebben, heeft 64% (61 werknemers) er vier of meer.

Kijken we naar parttime medewerkers, dan zien we dat hier de vrouwen beter scoren: 42% van de ondernemers heeft vrouwen op parttime basis in dienst en 31% van de ondernemers heeft mannen op parttime basis in dienst.

16.5 Ondernemersvereniging

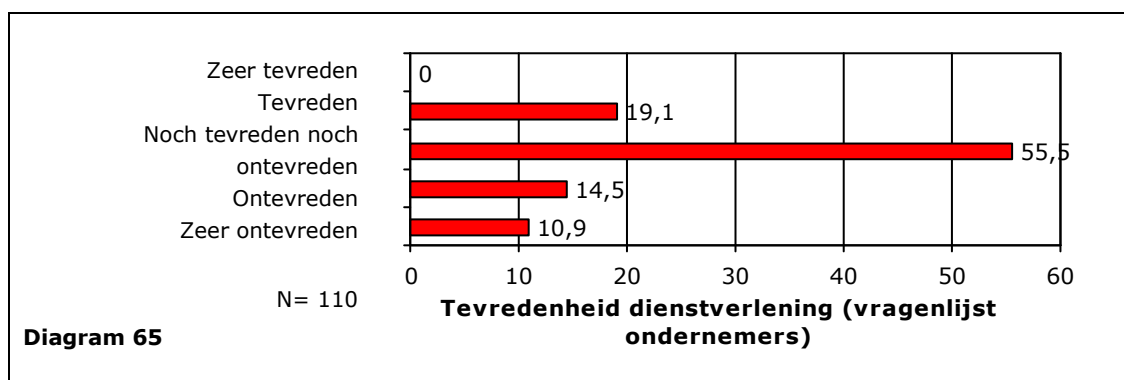
Iets meer dan de helft (51%) van de ondernemers geeft aan lid te zijn van een ondernemersvereniging. Gevraagd naar welke, kregen we de volgende antwoorden:

Tabel 24: Ondernemersverenigingen

	Frequentie	Percentage
GPPN	2	3,3%
Ondernemersvereniging Liemeer	7	11,7%
Ondernemersvereniging Nieuwkoop/Noorden	10	16,7%
VOC Het Groene Hart West	12	20,0%
Landbouw- of tuinbouworganisatie	8	13,3%
Andere	21	35,0%
Totaal	60	100,0%

VOC Het Groene Hart West blijkt de grootste ondernemersvereniging met 20% van de ondernemers als lid. Op een tweede plaats komt Ondernemersvereniging Nieuwkoop/Noord met 17%, gevolgd door Land- of tuinbouworganisatie (13%). Ondernemersvereniging Liemeer (12%) en GGPN (3%). Kijken we welke ondernemersverenigingen men bij 'Andere' heeft ingevuld, dan zien we dat hier CCN, Bovenland en Bouwend Nederland enkele malen genoemd worden.

16.6 Kwaliteit dienstverlening



We zien dat nul ondernemers zeer tevreden zijn met de dienstverlening die de gemeente geeft aan ondernemers. Een op de vijf ondernemers is tevreden en 56% tevreden noch ontevreden. Meer dan een vierde (26%) van de ondernemers geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de dienstverlening van de gemeente. Kijken we waar de grootste knelpunten liggen dan krijgen we het volgende beeld. Per onderdeel is aangegeven welk percentage hier (zeer) tevreden mee is.

Tabel 25: kwaliteit dienstverlening

Vergunningaanvraag	(zeer) tevreden	neutraal
Afhandeling bouwvergunning	21,1%	21,1%
Afhandeling milieuvergunning	50,0%	25,0%
Afhandeling horecavergunning	100,0%	0,0%
Afhandeling parkeervergunning	50,0%	0,0%
Afhandeling andere vergunningen	66,7%	0,0%
Specifieke vergunningaanvraag		
Communicatie door gemeente bij vergunningaanvraag	37,9%	35,6%
Bereikbaarheid		
Vindbaarheid van de juiste persoon/loket	36,6%	44,1%
Openingstijden Economische Zaken	21,7%	66,3%
Openingstijden Gemeentewinkel	26,4%	55,2%
Telefonische bereikbaarheid juiste persoon	22,8%	46,7%
Betrouwbaarheid		
De mate waarin afspraken worden nagekomen	29,7%	44,0%
De mogelijkheden om klachten te uiten over dienstverlening	16,1%	58,6%
De duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie	14,4%	53,3%
Communicatie met bedrijfsleven		
Duidelijkheid van gemeentelijk beleid en regelgeving	17,6%	49,5%
Toezicht op naleving van regelgeving door bedrijven	34,4%	47,8%
Informatie over gemeentelijk beleid en regelgeving	19,6%	52,2%
Mogelijkheden om met ambtenaren in contact te komen	33,0%	44,0%
Mogelijkheden om met bestuurders in contact te komen	28,0%	52,8%

Kennis en vaardigheden		
Kennisniveau ambtenaren	20,2%	62,9%
Inlevingsvermogen ambtenaren	19,8%	45,1%
Inlevingsvermogen bestuurders	17,6%	48,4%
Snelheid en geloofwaardigheid		
Snelheid waarmee vragen worden beantwoord	16,2%	45,2%
Aandacht voor het verbeteren van het ondernemingsklimaat	20,0%	47,8%

Kijken we waar de ondernemers het minst tevreden over zijn, dan blijkt dit toch de betrouwbaarheid van de gemeente. Met name de mogelijkheid om klachten te uiten en de duidelijkheid van de gemeentelijke organisatie laat nog te wensen over. Ook de snelheid en geloofwaardigheid van de gemeente wordt niet al te hoog ingeschaald: 16% is tevreden over de snelheid waarmee vragen worden beantwoord en 20% is tevreden met de aandacht die de gemeente besteed aan het verbeteren van het ondernemingsklimaat. Als derde ten slotte is de gemiddelde ondernemer niet erg te spreken over de kennis en vaardigheden van ambtenaren en bestuurders. Slechts een vijfde (of minder) van de respondenten zegt (zeer) tevreden te zijn over het kennisniveau van ambtenaren en het inlevingsniveau van ambtenaren en bestuurders.

Hier tegenover staat dat de afhandeling van vergunningen vrij positief wordt beoordeeld.

16.7 Bereikbaarheid en ruimte

Vier op de vijf (80%) ondernemers geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn met de bereikbaarheid van hun pand per auto. Iets meer dan een op de vier (26%) van de ondernemers is tevreden over de bereikbaarheid van hun pand met het openbaar vervoer.

Onderstaande tabel toont aan over welke aspecten van de bereikbaarheid en ruimte van hun bedrijfspand de ondernemers het meest tevreden zijn. Per aspect staat aangegeven welk percentage ondernemers hier tevreden of zeer tevreden over is.

Tabel 26: kwaliteit bereikbaarheid

	(zeer) tevreden	neutraal
Bewegwijzering	57,4%	28,7%
Ontsluiting	60,9%	28,6%
Staat van de openbare weg	67,6%	16,7%
Staat van de openbare verlichting	65,7%	22,2%
Staat van de openbare groenvoorziening	47,2%	33,3%
Staat van het trottoir	44,9%	29,6%
Veiligheid	39,8%	34,3%

Het minst tevreden zijn de ondernemers dus over de veiligheid in de omgeving van hun bedrijfspand, gevolgd door de staat van het trottoir en de staat van de openbare groenvoorziening.

16.8 Speerpunten economisch beleid

88% van de ondernemers kan geen enkel speerpunt van het economisch beleid van Nieuwkoop noemen. Zowel de derde fase van het dorpscentrum als de noordse polder/noordse buurt worden beide tweemaal genoemd.

16.9 Detailhandel

Aangaande koopzondagen antwoordt 55% dat ze vinden dat deze afgeschaft moet worden. 11% vindt dat deze verplaatst moet worden en volgens 34% moet er iets anders mee gebeuren. Op de open vraag wat dit dan is, wordt met name geantwoord dat het moet blijven zoals het is.

De voorkeur voor een koopavond blijkt de vrijdagavond: bij 90% van de respondenten gaat hier de voorkeur naar uit. In onderstaande tabel geven we het percentage ondernemers dat (zeer tevreden) alsmede neutraal is over een tweetal punten:

Tabel 27: kwaliteit detailhandel

	(zeer) tevreden	neutraal
Toezicht/beveiliging tijdens openstelling	23,4%	54,3%
Bereikbaarheid winkels	56,4%	29,4%

We zien dat de beveiliging tijdens de openstelling door iets meer dan een op de vijf (23%) ondernemers als goed of zeer goed wordt ervaren. Het grootste (54%) deel van de respondenten is hierin neutraal. De bereikbaarheid van de winkels wordt door meer dan de helft (56%) van de respondenten als goed of zeer goed beoordeeld. 29% is neutraal.

16.10 Verbetering dienstverlening aan ondernemers

Ten slotte is gekeken waar ondernemers in de gemeente Nieuwkoop nog behoefte aan hebben. Onderstaande tabel toont het percentage dat aangeeft ergens behoefte aan te hebben:

Tabel 28: kwaliteit dienstverlening

Een gemeentelijke bedrijvencontactfunctionaris	46,3%
Een gemeentelijk ondernemersloket	46,7%
Meer overleg met de gemeente	45,7%
Betere infrastructuur rond het bedrijf	26,8%
Betere aankleding of groenvoorziening rond het bedrijf	30,4%
Betere bewegwijzering	22,3%

Meeste behoefte is er aldus aan een gemeentelijke bedrijvencontactfunctionaris, een gemeentelijk ondernemersloket en overleg met de gemeente. We zagen al eerder dat de ondernemers de gemeentelijke organisatie niet erg duidelijk vinden, dus niet goed weten waar ze terecht kunnen en ook dat ze meer mogelijkheden willen hun klachten over de gemeente te kunnen uiten. Dit is in overeenkomst met deze bevindingen: het is voor ondernemers niet altijd duidelijk waar ze moeten zijn om bepaalde zaken af te handelen of voor elkaar te krijgen.