

Kritische Prestatie Indicatoren

Tevredenheidsindicatoren

Omnibusonderzoek 2008

Onderzoekskader	Omnibusonderzoek 2008
Opdrachtgever	Sectoren gemeente Alkmaar (zie bijlage 2)
Uitvoering	Gemeente Alkmaar, Concerncontrol, Team Onderzoek en Statistiek (Jaap van Rossum)
Publicatiedatum	september 2008

Inhoud

Inleiding	5
1. Wegen en paden in Alkmaar	7
2. Openbaar busvervoer <i>per aspect</i>	9
3. Openbaar busvervoer <i>algemeen</i>	11
4. Openbare parkeergarages	13
5. Groenvoorzieningen	17
6. Zwerfvuil	19
7. Afvalinzameling	21
8. Veiligheidsgevoel	23
9. Inspecteurs stadstoezicht.....	25
10. Informatie van de gemeente Akmaar	29
11. Monumentenzorg en archeologie	31
12. Woning.....	33
13. Geluids- en stankoverlast.....	35
14. Overlast.....	37
Bijlage 1: hercoderingen bij 5- en 3-puntschalen	39
Bijlage 2: opdrachtgevers tevredenheidsindicatoren (kpi's).....	41

Inleiding

In het kader van het project Kritische Prestatie Indicatoren (KPI), dat in 2007/2008 in de gemeente Alkmaar van start is gegaan, is een aantal tevredenheidsindicatoren geformuleerd. Deze indicatoren moeten de tevredenheid meten van klanten over de dienstverlening door de gemeente (in de meest ruime zin van het woord). Voor een aantal van deze tevredenheidsindicatoren is het omnibusonderzoek een zeer geschikt meetinstrument. De opdrachtgevers voor het meten van de tevredenheidsindicatoren zijn sectoren van de gemeente Alkmaar (zie bijlage 2).

Het omnibusonderzoek is een jaarlijkse enquête onder een willekeurige steekproef van inwoners van 18 jaar en ouder in Alkmaar. In een omnibusonderzoek komen verschillende onderzoeksonderwerpen aan de orde. De respons op het omnibusonderzoek 2008 bedroeg 72% (1412 van de 1971¹ uitgezette enquêtes zijn ingevuld geretourneerd). Dit hoge responspercentage staat garant voor het trekken van betrouwbare conclusies.

Bij het meten van KPI's is in de meeste gevallen gekozen voor zgn. 5-puntsschalen. Om uit deze 5-punts (in een enkel geval 3-punts) schalen hanteerbare beoordelingscijfers te berekenen, zijn de scores van deze schalen omgerekend. Dit is gebeurd volgens de in bijlage 1 opgenomen omrekeningstabel.

De beoordelingscijfers lopen in beginsel van 2 tot 10, waarbij een hoger cijfer altijd een relatief positief en een lager cijfer altijd een relatief negatief oordeel weergeeft. In een aantal gevallen is een (berekend) totaalbeoordelingscijfer samengesteld uit afzonderlijke cijfers over deelaspecten van een onderwerp (bijvoorbeeld openbaar busvervoer per aspect).

De uit 5- en 3-puntsschalen berekende beoordelingscijfers mogen nadrukkelijk *niet* gezien worden als traditionele rapportcijfers, omdat deze qua betekenis en interpretatie een andere "lading" hebben.

Het doel van deze rapportage is niet alleen om de uitkomsten van de in het omnibusonderzoek gemeten tevredenheidsindicatoren te presenteren, maar ook als documentatie, die een verantwoording verschaft van de meetmethode en daarmee als basis kan dienen voor vervolgmetingen in de toekomst. Daarom worden ook de in het omnibusonderzoek opgenomen concrete vragen weergegeven.

¹ Dit is de netto steekproef. Deze is gelijk aan de bruto steekproef (2000 personen), minus de onjuist gebleken adres- en persoonsgegevens (denk hierbij aan verhuizingen, sterfgevallen enz.).

1. Wegen en paden in Alkmaar

1.1. Vraag in de omnibusenquête

Hoe tevreden bent u over het onderhoud van:

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening
de voetpaden en trottoirs in Alkmaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de fietspaden in Alkmaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de overige wegen in Alkmaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
tevredenheid voetpaden en trottoirs	3%	49%	26%	17%	4%	1%	100%
tevredenheid fietspaden	3%	56%	26%	9%	2%	4%	100%
tevredenheid overige wegen	2%	53%	33%	7%	2%	4%	100%

1.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

de voetpaden en trottoirs in Alkmaar	6,6
de fietspaden in Alkmaar	7,0
de overige wegen in Alkmaar	6,9
BEREKEND TOTAALORDEEL WEGEN	6,9

Leesvoorbeeld bij bovenstaand overzicht:

De fietspaden in Alkmaar worden naar verhouding het best beoordeeld (score 7,0 op een schaal van 2 tot 10); de voetpaden en trottoirs het minst goed (score 6,6). De berekende gemiddelde score voor alle wegen (voet- en fietspaden en overige wegen) bedraagt 6,9.

2. Openbaar busvervoer *per aspect*

2.1. Vraag in de omnibusenquête

Hoe beoordeelt u de volgende aspecten m.b.t. het openbaar busvervoer in Alkmaar?

	goed	niet goed, niet slecht	slecht	weet niet/geen mening
afstand tot halteplaats in de buurt van mijn woning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overstapmogelijkheden op de trein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overstapmogelijkheden op andere bussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kans op een zitplaats in de bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
op tijd rijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
reistijd met de bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aantal malen dat de bus rijdt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mijn veiligheidsgevoel in de bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mijn veiligheidsgevoel bij de bushalte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
informatie bij de halte over de vertrektijden en de routes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

	goed	neutraal	slecht	weet niet	Totaal
	%	%	%	%	%
afstand tot halteplaats	68%	11%	5%	16%	100%
overstapmogelijkheden op trein	42%	14%	5%	38%	100%
overstapmogelijkheden op andere bussen	30%	16%	5%	49%	100%
kans op zitplaats	41%	16%	3%	39%	100%
op tijd rijden	33%	19%	5%	42%	100%
reistijd met de bus	30%	20%	10%	40%	100%
aantal malen dat bus rijdt	25%	23%	11%	41%	100%
veiligheidsgevoel in bus	47%	14%	2%	38%	100%
veiligheidsgevoel bij bushalte	40%	19%	3%	37%	100%
informatie over vertrektijden en routes	40%	18%	6%	36%	100%

2.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

afstand tot halteplaats in de buurt van mijn woning	8,3
overstapmogelijkheden op de trein	7,8
overstapmogelijkheden op andere bussen	7,5
kans op een zitplaats in de bus	7,9
op tijd rijden	7,4
reistijd met de bus	7,0
aantal malen dat de bus rijdt	6,7
mijn veiligheidsgevoel in de bus	8,2
mijn veiligheidsgevoel bij de bushalte	7,8
informatie bij de halte over de vertrektijden en de routes	7,6
BEREKEND TOTAALORDEEL OPENBAAR BUSVERVOER	7,6

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

3. Openbaar busvervoer *algemeen*

3.1. *Vraag in de omnibusenquête*

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het openbaar busvervoer in Alkmaar?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening

3.2. *Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête*

hoe tevreden over busvervoer in Alkmaar

	%
zeer tevreden	3%
tevreden	30%
neutraal	26%
ontevreden	3%
zeer ontevreden	1%
geen mening	37%
Totaal	100%

3.3. *Beoordelingscijfer op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête*

oordeel openbaar busvervoer algemeen	6,9
--------------------------------------	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

4. Openbare parkeergarages

4.1. Vragen in de omnibusenquête

1. Maakt u binnen Alkmaar (incl. Koedijk en Oudorp) regelmatig gebruik van de auto?

- ja
 nee → ga door naar vraag ...

2. In de binnenstad van Alkmaar zijn er vier gemeentelijke parkeergarages: Karperton, De Vest, Kanaalschiereiland en de Singelgarage.

Van welke van deze vier garages maakt u het meest gebruik?

- Karperton
 De Vest
 Kanaalschiereiland
 Singelgarage
 geen van deze vier → ga door naar vraag ...

3. Wilt u voor de parkeergarage die u in vraag 2 heeft aangekruist aangeven wat u vindt van een aantal aspecten van deze garage?

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening
openingstijden van de garage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schoonhouden van de garage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het zich veilig voelen in de garage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Karperton

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	23%	66%	10%	1%		1%	100%
schoonhouden van de garage	5%	67%	18%	9%		2%	100%
veilig voelen in de garage	4%	52%	30%	11%	2%	1%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	5%	68%	23%	3%		1%	100%
terugvinden van auto in de garage	4%	70%	20%	5%		1%	100%

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: De Vest

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	14%	74%	8%		1%	3%	100%
schoonhouden van de garage	10%	72%	17%	1%			100%
veilig voelen in de garage	5%	69%	21%	5%			100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	7%	70%	20%			3%	100%
terugvinden van auto in de garage	9%	72%	16%	3%			100%

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Kanaalschiereiland

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	18%	72%	4%		6%	100%
schoonhouden van de garage	3%	66%	25%	2%	5%	100%
veilig voelen in de garage	4%	55%	28%	9%	3%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	7%	63%	23%	1%	6%	100%
terugvinden van auto in de garage	8%	71%	17%	3%	1%	100%

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Singelgarage

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	23%	62%	10%		5%	100%
schoonhouden van de garage	20%	71%	9%		1%	100%
veilig voelen in de garage	16%	66%	17%	1%		100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	12%	74%	13%		1%	100%
terugvinden van auto in de garage	18%	70%	11%		1%	100%

Alle vier garages tezamen

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	20%	68%	8%	0%	0%	3%	100%
schoonhouden van de garage	10%	69%	16%	3%		1%	100%
veilig voelen in de garage	8%	61%	24%	6%	1%	1%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	8%	69%	19%	1%		2%	100%
terugvinden van auto in de garage	10%	71%	16%	3%		1%	100%

4.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Karperton

openingstijden van de garage	8,2
schoonhouden van de garage	7,4
het zich veilig voelen in de garage	6,9
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,5
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,5
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,5

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: De Vest

openingstijden van de garage	8,1
schoonhouden van de garage	7,8
het zich veilig voelen in de garage	7,5
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,7
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,7
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,7

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Kanaalschiereiland

openingstijden van de garage	8,3
schoonhouden van de garage	7,5
het zich veilig voelen in de garage	7,1
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,6
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,7
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,7

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Singelgarage

openingstijden van de garage	8,3
schoonhouden van de garage	8,2
het zich veilig voelen in de garage	8,0
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	8,0
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	8,1
BEREKEND TOTAALORDEEL	8,1

Alle vier garages tezamen

openingstijden van de garage	8,2
schoonhouden van de garage	7,7
het zich veilig voelen in de garage	7,4
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,7
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,8
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,7

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

5. Groenvoorzieningen

5.1. Vraag in de omnibusenquête

In hoeverre bent u het eens met de stellingen over het openbaar groen in uw buurt?

Onder openbaar groen wordt verstaan: bomen, beplanting, bermen, grasvelden en oeverbeplanting.

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	geen mening
het groen bij mij in de buurt/straat is altijd vrij van onkruid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het groen bij mij in de buurt/straat ligt altijd vol zwerfvuil ²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het groen bij mij in de buurt/straat is zeer gevarieerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de bomen en de struiken bij mij in de buurt/straat worden goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
groen in buurt altijd vrij van onkruid	5%	30%	27%	25%	9%	4%	100%
groen in buurt altijd vol zwerfvuil	5%	17%	23%	41%	12%	2%	100%
groen in buurt zeer gevarieerd	3%	34%	34%	20%	7%	3%	100%
bomen en struiken in buurt worden goed onderhouden	7%	46%	25%	13%	6%	3%	100%

5.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

onkruidvrij zijn van het groen in de buurt/straat	5,9
afwezigheid van zwerfvuil in het groen in de buurt/straat	6,8
variatie in het groen in de buurt/straat	6,2
onderhoud van de bomen en de struiken in de buurt/straat	6,7
BEREKEND TOTAALORDEEL GROEN IN DE BUURT/STRAAT	6,4

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

² Deze negatief geformuleerde stelling is bij de analyse "vertaald" in een positieve stelling.

6. Zwerfvuil

6.1. Vraag in de omnibusenquête

Hoe tevreden bent u over:

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening
het schoonhouden van uw buurt (opruimen van zwerfvuil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

schoonhouden van buurt

	%
zeer tevreden	6%
tevreden	51%
neutraal	23%
ontevreden	16%
zeer ontevreden	3%
geen mening	1%
Totaal	100%

6.3. Beoordelingscijfer op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

oordeel schoonhouden van de buurt	6,8
-----------------------------------	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

7. Afvalinzameling

7.1. Vraag in de omnibusenquête

Hoe tevreden bent u over:

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening
inzamelen van het huishoudelijk afval/huisvuil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

inzamelen huishoudelijk afval

	%
zeer tevreden	13%
tevreden	71%
neutraal	9%
ontevreden	4%
zeer ontevreden	2%
geen mening	1%
Totaal	100%

7.3. Beoordelingscijfer op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

oordeel inzamelen van het huishoudelijk afval/huisvuil	7,8
--	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

8. Veiligheidsgevoel

8.1. Vragen in de omnibusenquête

1. Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?

- ja
- nee → ga door naar vraag 3
- weet niet → ga door naar vraag 3

2. Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?

- vaak
- soms
- zelden of nooit
- weet niet

3. In hoeverre bent u het eens met de stelling: “Je ziet de politie in de buurt te weinig”?³

- helemaal mee eens
- mee eens
- neutraal
- mee oneens
- helemaal mee oneens
- weet niet/geen mening

8.2. Antwoorden op de vragen in de omnibusenquête

Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt

	%
ja	22%
nee	74%
weet niet	3%
Totaal	100%

Alleen beantwoord door degenen die op vraag 1 ‘ja’ hebben geantwoord:

Hoe vaak onveilig in uw eigen buurt

	%
vaak	8%
soms	74%
zelden of nooit	15%
weet niet	2%
Totaal	100%

Herberekend over *alle* Alkmaarders van 18 jaar en ouder:

Hoe vaak onveilig in uw eigen buurt	
vaak	2%
soms	17%
zelden of nooit	3%
helemaal nooit	74%
weet niet	4%
Totaal	100%

³ Deze negatief geformuleerde stelling is bij de analyse “vertaald” in een positieve stelling.

Door iedereen beantwoord:

Je ziet de politie in de buurt te weinig

	%
helemaal mee eens	20%
mee eens	28%
neutraal	36%
mee oneens	10%
helemaal mee oneens	3%
weet niet/geen mening	3%
Totaal	100%

8.3. Beoordelingscijfer op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

Gebaseerd op vraag 3:

Genoeg blauw op straat	4,9
------------------------	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

9. Inspecteurs stadstoezicht

9.1. Vragen in de omnibusenquête

Sinds 2005 lopen in Alkmaar 'inspecteurs stadstoezicht' op straat. Deze inspecteurs dragen een gemeente-uniform en doen hun werk te voet, op de fiets/scooter, in de auto of met de boot. Zij letten op kleine overtredingen zoals fietsen op de stoep, het veroorzaken van overlast, het illegaal dumpen van huisvuil, grofvuil, bouw en sloopafval enz., enz.

1. Wist u van het bestaan van deze inspecteurs stadstoezicht?

- ja
 nee

2. Heeft u de afgelopen 6 maanden wel eens een inspecteur stadstoezicht aan het werk gezien in Alkmaar?

- ja, 1 keer
 ja, vaker dan 1 keer
 nee, nooit → ga door naar vraag 4

3. Heeft u wel eens persoonlijk contact gehad met een inspecteur stadstoezicht in Alkmaar?
(een inspecteur stadstoezicht heeft u aangesproken of u heeft er zelf één aangesproken)

- ja
 nee

4. Weet u of een inspecteur stadstoezicht officieel gerechtigd is om iemand een bekeuring te geven?

- ik weet niet of de stadstoezichthouders bekeuringen mogen geven
 een inspecteur stadstoezicht mag voor sommige overtredingen een bekeuring geven
 een inspecteur stadstoezicht mag voor alle overtredingen een bekeuring geven
 een inspecteur stadstoezicht mag geen bekeuringen geven

5. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende uitspraken?

Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in:	helemaal mee eens	mee eens	niet mee eens/ niet mee on-eens	mee on-eens	helemaal mee on-eens	geen mening
het centrum van Alkmaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mijn eigen buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Wat vindt u ervan dat er in Alkmaar inspecteurs stadstoezicht zijn?

- zeer positief
 positief
 niet positief, maar ook niet negatief
 negatief
 zeer negatief
 geen mening

9.2. Antwoorden op de vragen in de omnibusenquête

Wist u van bestaan insp. stadstoezicht

	%
ja	73%
nee	27%
Totaal	100%

afg. 6 mnd. insp. stadstoezicht aan werk gezien

	%
ja, 1 keer	17%
ja, vaker dan 1 keer	33%
nee, nooit	50%
Totaal	100%

Alleen beantwoord door respondenten die inspecteurs wel eens aan het werk hebben gezien:

Persoonlijk contact gehad met insp. stadstoezicht

	%
ja	17%
nee	83%
Totaal	100%

Door alle respondenten beantwoord:

Insp. stadstoezicht officieel gerechtigd te bekeuren

	%
ik weet niet	57%
voor sommige overtredingen	29%
voor alle overtredingen	2%
geen bekeuringen	12%
Totaal	100%

Door de inspecteurs Stadstoezicht voel ik mij veiliger in het centrum van Alkmaar

	%
helemaal mee eens	5%
mee eens	21%
neutraal	33%
mee oneens	11%
helemaal mee oneens	8%
weet niet/geen mening	22%
Totaal	100%

Door de inspecteurs Stadstoezicht voel ik mij veiliger in de eigen buurt

	%
helemaal mee eens	5%
mee eens	15%
neutraal	32%
mee oneens	14%
helemaal mee oneens	11%
weet niet/geen mening	23%
Totaal	100%

Wat vindt u ervan dat er inspecteurs stadstoezicht zijn

	%
zeer positief	13%
positief	56%
neutraal	19%
negatief	3%
zeer negatief	1%
geen mening	8%
Totaal	100%

9.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

Gebaseerd op vraag 5 en 6:

veiliger voelen in het centrum door inspecteurs stadstoezicht	6,1
veiliger voelen in de eigen buurt door inspecteurs stadstoezicht	5,7
oordeel aanwezigheid stadstoezichthouders in Alkmaar	7,6

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

10. Informatie van de gemeente Alkmaar

10.1. Vraag in de omnibusenquête

1. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u informeert over gemeentelijke plannen, besluiten enz.?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening

10.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

tevredenheid over informatie over gemeentelijke plannen etc.

	%
zeer tevreden	2%
tevreden	38%
neutraal	42%
ontevreden	9%
zeer ontevreden	2%
geen mening	6%
Totaal	100%

10.3. Beoordelingscijfer op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

oordeel over de gemeentelijke informatie	6,6
--	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

11. Monumentenzorg en archeologie

11.1. Vragen in de omnibusenquête

1. Hoe tevreden bent u over de aandacht die de gemeente Alkmaar besteedt aan:

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	Weet niet/geen mening
het behoud van historische gebouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het behoud van historische stadsgezichten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
archeologische opgravingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het tentoonstellen van archeologische vondsten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. De gemeente Alkmaar geeft regelmatig publicaties uit, zoals een Nieuwsbrief, boekjes ter gelegenheid van Openmonumentendag en de Rapporten van de Alkmaarse Monumentenzorg en Archeologie (de zgn. RAMA-serie).

Leest u wel eens één of meer van deze publicaties?

- ja
 nee → ga door naar het volgende onderwerp "Uw woning en woonomgeving"

3. Hoe informatief vindt u deze publicaties in het algemeen?

- zeer informatief
 informatief
 neutraal
 niet informatief
 helemaal niet informatief
 weet niet/geen mening

11.2. Antwoorden op de vragen in de omnibusenquête

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
behoud historische gebouwen	4%	46%	25%	8%	3%	15%	100%
behoud historische stadsgezichten	5%	41%	27%	10%	3%	14%	100%
archeologische opgravingen	4%	28%	40%	3%	1%	24%	100%
tentoonstellen archeologische vondsten	3%	27%	41%	3%	1%	25%	100%

Leest u wel eens publicaties van de gemeente Alkmaar

	%
ja	34%
nee	66%
Totaal	100%

De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die publicaties over monumentenzorg en archeologie van de gemeente Alkmaar lezen:

Hoe informatief zijn publicaties gemeente Alkmaar

	%
zeer informatief	7%
informatief	74%
neutraal	16%
niet informatief	0%
helemaal niet informatief	1%
geen mening	1%
Totaal	100%

11.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

Gebaseerd op vraag 1

het behoud van historische gebouwen	7,0
het behoud van historische stadsgezichten	6,8
archeologische opgravingen	6,8
het tentoonstellen van archeologische vondsten	6,7
BEREKEND TOTAALORDEEL AANDACHT VAN DE GEMEENTE AAN MONUMENTENZORG EN ARCHEOLOGIE	6,9

Gebaseerd op vraag 3

Informatiewaarde publicaties over monumentenzorg en archeologie	7,8
---	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

12. Woning

12.1. Vraag in de omnibusenquête

Hoe tevreden bent u over uw woning?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden
- geen mening

12.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

Hoe tevreden bent u over uw woning

	%
zeer tevreden	33%
tevreden	56%
neutraal	7%
ontevreden	2%
zeer ontevreden	1%
geen mening	0%
Totaal	100%

12.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

oordeel over de eigen woning	8,4
------------------------------	-----

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

13. Geluids- en stankoverlast

13.1. Vraag in de omnibusenquête

Kunt u voor elk van onderstaande gevallen aangeven hoe vaak die naar uw idee voorkomen in uw buurt?⁴

	komt vaak voor	komt soms voor	komt (bijna) nooit voor	weet niet
geluidsoverlast door bureu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
geluidsoverlast door wegverkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stankoverlast door bureu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stankoverlast door bedrijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

	komt vaak voor	komt soms voor	komt (bijna) nooit voor	weet niet	Totaal
	%	%	%	%	%
geluidsoverlast door bureu	9%	28%	61%	1%	100%
geluidsoverlast door wegverkeer	14%	28%	57%	1%	100%
stankoverlast door bureu	2%	8%	87%	3%	100%
stankoverlast door bedrijven	1%	5%	89%	5%	100%

13.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

geluidsoverlast door bureu	8,1
geluidsoverlast door wegverkeer	7,7
stankoverlast door bureu	9,5
stankoverlast door bedrijven	9,7

BEREKEND TOTAALORDEEL GELUIDSOVERLAST	7,9
BEREKEND TOTAALORDEEL STANKOVERLAST	9,6

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

⁴ Deze negatief geformuleerde stellingen zijn bij de analyse "vertaald" in positieve stellingen.

14. Overlast

14.1. Vraag in de omnibusenquête

De volgende vraag gaat over een aantal vervelende voorvallen en misdrijven die in uw buurt kunnen voorkomen.

1. Kunt u voor elk van deze gevallen aangeven hoe vaak die naar uw idee voorkomen in uw buurt?⁵

	komt vaak voor	komt soms voor	komt (bijna) nooit voor	weet niet
bekladding van muren en/of gebouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hondenpoep op straat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rommel op straat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vernielingen van telefooncellen of bushokjes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overlast van groepen jongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
overlast door omwonenden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kauwgom op straat of muren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14.2. Antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

	komt vaak voor	komt soms voor	komt (bijna) nooit voor	weet niet	Totaal
	%	%	%	%	%
bekladding van muren en/of gebouwen	9%	38%	48%	4%	100%
hondenpoep op straat	34%	46%	18%	1%	100%
rommel op straat	19%	50%	30%	1%	100%
vernielingen van telefooncellen of bushokjes	28%	36%	28%	8%	100%
overlast van groepen jongeren	13%	36%	49%	2%	100%
overlast door omwonenden	5%	19%	73%	3%	100%
kauwgom op straat of muren	11%	24%	59%	6%	100%

⁵ Deze negatief geformuleerde stellingen zijn bij de analyse "vertaald" in positieve stellingen.

14.3. Beoordelingscijfers op basis van de antwoorden op de vraag in de omnibusenquête

bekladding van muren en/of gebouwen	7,6
hondenpoep op straat	5,4
rommel op straat	6,4
vernielingen van telefooncellen of bushokjes	6,0
overlast van groepen jongeren	7,5
overlast door omwonenden	8,8
kauwgom op straat of muren	8,0

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

Bijlage 1: Hercoderingen bij 5- en 3-puntschalen

Om de 5- en 3-puntsschalen om te rekenen naar een beoordelingscijfer (*géén rapportcijfer in de gebruikelijke zin!*) is gebruik gemaakt van onderstaande omrekeningstabellen.

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	geen mening
bij positief geformuleerde stellingen	10	8	6	4	2	missing
bij negatief geformuleerde stellingen	2	4	6	8	10	missing

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening
	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening
	zeer informatief	informatief	neutraal	niet informatief	helemaal niet informatief	weet niet/geen mening
	10	8	6	4	2	missing

	goed	niet goed, niet slecht	slecht	weet niet/geen mening
	9	6	3	missing

	komt vaak voor	komt soms voor	komt (bijna) nooit voor	weet niet
bij positief geformuleerde stellingen	10	6	2	missing
bij negatief geformuleerde stellingen	2	6	10	missing

Bijlage 2: Opdrachtgevers tevredenheidsindicatoren (KPI's)

(volgens organisatiestructuur vóór 1 september 2008)

Opdrachtgevers tevredenheidsindicatoren omnibus 2008

Onderwerp	sector
Wegen en paden in Alkmaar	
de voetpaden en trottoirs in Alkmaar	SB
de fietspaden in Alkmaar	SB
de overige wegen in Alkmaar	SB
Openbaar busvervoer per aspect	
afstand tot halteplaats in de buurt van mijn woning	SB
overstapmogelijkheden op de trein	SB
overstapmogelijkheden op andere bussen	SB
kans op een zitplaats in de bus	SB
op tijd rijden	SB
reistijd met de bus	SB
aantal malen dat de bus rijdt	SB
mijn veiligheidsgevoel in de bus	SB
mijn veiligheidsgevoel bij de bushalte	SB
informatie bij de halte over de vertrektijden en de routes	SB
Openbaar busvervoer algemeen	
Hoe tevreden bent u in het algemeen over het openbaar busvervoer in Alkmaar?	SB
Openbare parkeergarages	
Van welke van deze vier garages maakt u het meest gebruik ?	SB
openingstijden van de garage	SB
schoonhouden van de garage	SB
het zich veilig voelen in de garage	SB
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	SB
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	SB
Groenvoorzieningen	
het groen bij mij in de buurt/straat is altijd vrij van onkruid	SB
het groen bij mij in de buurt/straat ligt altijd vol zwerfvuil	SB
het groen bij mij in de buurt/straat is zeer gevarieerd	SB
de bomen en de struiken bij mij in de buurt/straat worden goed onderhouden	SB
Zwerfvuil	
het schoonhouden van uw buurt (opruimen van zwerfvuil)	SB
Afvalinzameling	
inzamelen van het huishoudelijk afval/huisvuil	SB
Veiligheidsgevoel	
Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?	BO
Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?	BO
In hoeverre bent u het eens met de stelling: "Je ziet de politie in de buurt te weinig"?	BO

Onderwerp	sector
Inspecteurs stadstoezicht	
Wist u van het bestaan van deze inspecteurs stadstoezicht?	BO
Heeft u de afgelopen 6 maanden wel eens een inspecteur stadstoezicht aan het werk gezien in Alkmaar?	BO
Heeft u wel eens persoonlijk contact gehad met een inspecteur stadstoezicht in Alkmaar?	BO
Weet u of een inspecteur stadstoezicht officieel gerechtigd is om iemand een bekeuring te geven?	BO
Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in het centrum van Alkmaar	BO
Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in mijn eigen buurt	BO
Wat vindt u ervan dat er in Alkmaar inspecteurs stadstoezicht zijn?	BO
Informatie van de gemeente alkmaar	
Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u informeert over gemeentelijke plannen, besluiten enz.?	BO
Monumentenzorg en archeologie	
het behoud van historische gebouwen	SO
het behoud van historische stadsgezichten	SO
archeologische opgravingen	SO
het tentoonstellen van archeologische vondsten	SO
Leest u wel eens één of meer van deze publicaties?	SO
Hoe informatief vindt u deze publicaties in het algemeen?	SO
Woning	
Hoe tevreden bent u over uw woning?	SO
Geluids- en stankoverlast	
geluidsoverlast door burelen	SO
geluidsoverlast door wegverkeer	SO
stankoverlast door burelen	SO
stankoverlast door bedrijven	SO
Overlast	
bekladding van muren en/of gebouwen	BO
hondenpoep op straat	BO
rommel op straat	BO
vernielingen van telefooncellen of bushokjes	BO
overlast van groepen jongeren	BO
overlast door omwonenden	BO
kauwgom op straat of muren	BO