

Kritische Prestatie Indicatoren

Tevredenheidsindicatoren

Omnibusonderzoek 2009

Onderzoekskader	Omnibusonderzoek 2009
Opdrachtgever	Sectoren gemeente Alkmaar (zie bijlage 2)
Uitvoering	Gemeente Alkmaar, Concercontrol, Team Onderzoek en Statistiek (Suzanne Raes)
Publicatiedatum	september 2009

Inhoud

INLEIDING.....	5
1. WEGEN EN PADEN IN ALKMAAR	7
2. OPENBARE PARKEERGARAGES	9
3. GROENVOORZIENINGEN, ZWERFVUIJL, AFVALINZAMELING	13
4. VEILIGHEIDSGEVOEL	15
5. INSPECTEURS STADSTOEZICHT	17
6. INFORMATIE VAN DE GEMEENTE ALKMAAR	19
7. OVERLAST	21
BIJLAGE 1: HERCODERINGEN BIJ 5- EN 3-PUNTSCHALEN	23
BIJLAGE 2: OPDRACHTGEVERS TEVREDENHEIDSINDICATOREN (KPI'S)	25
BIJLAGE 3: OPGENOMEN KPI'S IN OMNIBUS 2008 EN 2009	26

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 2009 bedroeg 73% (2275 van de 3129¹ 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 (3180 personen), minus de onjuist gebleken adres- en persoonsgegevens (denk hierbij aan verhuizingen, sterfgevallen enz.).

1. Wegen en paden in Alkmaar

Hoe tevreden bent u over het onderhoud van:

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
voetpaden en trottoirs in Alkmaar	4%	46%	27%	17%	4%	2%	100%
fietspaden in Alkmaar	6%	56%	23%	9%	2%	4%	100%
overige wegen in Alkmaar	3%	51%	32%	8%	2%	4%	100%

Beoordelingscijfers:

	2008	2009
de voetpaden en trottoirs in Alkmaar	6,6	6,6
de fietspaden in Alkmaar	7,0	7,1
de overige wegen in Alkmaar	6,9	7,0
BEREKEND TOTAALORDEEL WEGEN & PADEN	6,9	6,9

Leesvoorbeeld bij bovenstaand overzicht:

De fietspaden in Alkmaar worden naar verhouding het best beoordeeld (score 7,1 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, gelijk aan 2008

2. Openbare parkeergarages

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

	%
ja	49%
nee	51%
Totaal	100%

In en rond de binnenstad van Alkmaar zijn vier gemeentelijke parkeergarages (nl. Karperton, De Vest, Kanaalschiereiland en de Singelgarage) en een aantal particuliere garages op Overstad.

2. Van welke van deze garages maakt u het meest gebruik? (slechts één antwoord mogelijk)

	%
Karperton	15%
De Vest	10%
Kanaalschiereiland	6%
Singelgarage	17%
geen van deze 5	36%
een van de parkeergarages op Overstad	16%
Totaal	100%

3. Wat vindt u van een aantal aspecten van deze garages (totaal score)?

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	15%	68%	12%	0%	0%	4%	100%
schoonhouden van de garage	8%	64%	22%	3%	0%	3%	100%
veilig voelen in de garage	8%	54%	29%	5%	1%	2%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	6%	68%	19%	4%	0%	4%	100%
terugvinden van auto in de garage	10%	71%	17%	1%	0%	2%	100%

Wat vindt u van een aantal aspecten van genoemde garage?

Karperton

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	16%	71%	10%	0%	0%	2%	100%
schoonhouden van de garage	4%	50%	35%	9%	0%	2%	100%
veilig voelen in de garage	3%	32%	44%	16%	4%	1%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	4%	68%	24%	1%	1%	3%	100%
terugvinden van auto in de garage	8%	65%	24%	3%	0%	0%	100%

De Vest

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	12%	74%	8%	0%	0%	5%	100%
schoonhouden van de garage	6%	75%	17%	1%	0%	2%	100%
veilig voelen in de garage	5%	58%	32%	2%	2%	1%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	2%	71%	20%	3%	1%	3%	100%
terugvinden van auto in de garage	3%	80%	14%	3%	0%	1%	100%

Kanaalschiereiland

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	13%	77%	7%	0%	0%	3%	100%
schoonhouden van de garage	2%	65%	25%	3%	0%	6%	100%
veilig voelen in de garage	5%	44%	49%	2%	0%	0%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	1%	86%	8%	3%	0%	1%	100%
terugvinden van auto in de garage	3%	77%	20%	0%	0%	0%	100%

Singelgarage

	zeer goed	goed	neutraal	slecht	zeer slecht	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
openingstijden van de garage	21%	66%	8%	0%	0%	5%	100%
schoonhouden van de garage	13%	71%	12%	2%	0%	3%	100%
veilig voelen in de garage	16%	65%	16%	1%	0%	2%	100%
gebruiksgemak van apparatuur in de garage	10%	71%	12%	3%	0%	4%	100%
terugvinden van auto in de garage	15%	74%	10%	0%	0%	1%	100%

Beoordelingscijfers:

Alle vier garages tezamen

	2008	2009
openingstijden van de garage	8,2	8,0
schoonhouden van de garage	7,7	7,6
het zich veilig voelen in de garage	7,4	7,3
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,7	7,6
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,8	7,8
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,7	7,7

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Karperton

	2008	2009
openingstijden van de garage	8,2	8,1
schoonhouden van de garage	7,4	7,0
het zich veilig voelen in de garage	6,9	6,3
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,5	7,5
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,5	7,5
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,5	7,3

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: De Vest

	2008	2009
openingstijden van de garage	8,1	8,1
schoonhouden van de garage	7,8	7,7
het zich veilig voelen in de garage	7,5	7,3
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,7	7,4
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,7	7,7
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,7	7,6

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Kanaalschiereiland

	2008	2009
openingstijden van de garage	8,3	8,1
schoonhouden van de garage	7,5	7,4
het zich veilig voelen in de garage	7,1	7,0
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	7,6	7,7
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	7,7	7,7
BEREKEND TOTAALORDEEL	7,7	7,6

Meest gebruikte garage volgens vraag 2: Singelgarage

	2008	2009
openingstijden van de garage	8,3	8,3
schoonhouden van de garage	8,2	8,0
het zich veilig voelen in de garage	8,0	8,0
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	8,0	7,8
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	8,1	8,1
BEREKEND TOTAALORDEEL	8,1	8,0

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

3. Groenvoorzieningen, zwerfvuil, afvalinzameling

Hoe tevreden bent u over:

	zeer tevreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer ontevreden	geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
het openbaar groen in uw buurt	11%	56%	16%	12%	4%	2%	100%
het schoonhouden van uw buurt	7%	51%	20%	16%	5%	1%	100%
inzamelen van huishoudelijk afval/huisvuil	15%	68%	11%	4%	1%	1%	100%

Beoordelingscijfers:

	2008	2009
het openbaar groen in uw buurt	*	7,2
het schoonhouden van uw buurt	6,8	7,0
inzamelen van huishoudelijkafval / huisvuil	7,8	7,6

*geen vergelijking mogelijk met 2008 i.v.m. andere vraagstelling (zie bijlage 3)

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

4. Veiligheidsgevoel

Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?

	%
ja	24%
nee	72%
weet niet	4%
Totaal	100%

Alleen beantwoord door degenen die op vorige vraag 'ja' hebben geantwoord:

Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?

	%
vaak	8%
soms	73%
zelden of nooit	19%
weet niet	0%
Totaal	100%

5. Inspecteurs stadstoezicht

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.

Wist u van het bestaan van deze inspecteurs stadstoezicht?

	%
ja	80%
nee	20%

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

	%
ja, 1 keer	14%
ja, vaker dan 1 keer	49%
nee, nooit	36%
Totaal	100%

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

Heeft u wel eens persoonlijk contact gehad met een inspecteur stadstoezicht in Alkmaar?

	%
ja	18%
nee	82%
Totaal	100%

Door alle respondenten beantwoord:

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

	%
ik weet niet	53%
voor sommige overtredingen	34%
voor alle overtredingen	2%
geen bekeuringen	11%
Totaal	100%

Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet/geen mening	Totaal
	%	%	%	%	%	%	%
centrum van Alkmaar	6%	21%	31%	13%	8%	21%	100%
eigen buurt	6%	18%	31%	14%	10%	21%	100%

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

	%
zeer positief	15%
positief	54%
neutraal	19%
negatief	3%
zeer negatief	2%
geen mening	8%
Totaal	100%

Beoordelingscijfers:

Gebaseerd op laatste 2 vragen:

	2007	2008	2009
veiliger voelen in het centrum door inspecteurs stadstoezicht	5,8	6,1	6,1
veiliger voelen in de eigen buurt door inspecteurs stadstoezicht	5,3	5,7	5,9
oordeel aanwezigheid stadstoezichthouders in Alkmaar	7,6	7,6	7,7

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

6. Informatie van de gemeente Alkmaar

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

	%
zeer tevreden	3%
tevreden	45%
neutraal	35%
ontevreden	7%
zeer ontevreden	2%
geen mening	8%
Totaal	100%

Beoordelingscijfers:

	2008	2009
oordeel over de gemeentelijke informatie	6,6	6,9

Leesvoorbeeld: zie blz. 7.

7. Overlast

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

	komt vaak voor	komt soms voor	komt nooit voor	weet niet	Totaal
	%	%	%	%	%
bekladding	14%	41%	37%	8%	100%
hondenpoep	35%	46%	17%	2%	100%
rommel op straat	27%	51%	20%	2%	100%
vernielingen	29%	36%	24%	11%	100%
overlast groepen jongeren	14%	36%	45%	5%	100%
overlast door omwonenden	7%	23%	65%	5%	100%
kauwgom op straat of muren	13%	30%	47%	10%	100%

Beoordelingscijfers:

	2008	2009
bekladding	7,6	7,0
hondenpoep	5,4	5,2
rommel op straat	6,4	5,7
vernielingen	6,0	5,7
overlast groepen jongeren	7,5	7,3
overlast door omwonenden	8,8	8,4
kauwgom op straat of muren	8,0	7,5

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)

Opdrachtgevers tevredenheidsindicatoren omnibus 2009

Onderwerp	sector
Wegen en paden in Alkmaar	
de voetpaden en trottoirs in Alkmaar	Stadsbeheer
de fietspaden in Alkmaar	Stadsbeheer
de overige wegen in Alkmaar	Stadsbeheer
Openbare parkeergarages	
Van welke van deze vier garages maakt u het meest gebruik ?	Stadsbeheer
openingstijden van de garage	Stadsbeheer
schoonhouden van de garage	Stadsbeheer
het zich veilig voelen in de garage	Stadsbeheer
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage	Stadsbeheer
het terug kunnen vinden van de auto in de garage	Stadsbeheer
Groenvoorzieningen, zwerfvuil, afvalinzameling	
het openbaar groen in uw buurt	Stadsbeheer
het schoonhouden van uw buurt (opruimen van zwerfvuil)	Stadsbeheer
inzamelen van het huishoudelijk afval/huisvuil	Stadsbeheer
Veiligheidsgevoel	
Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?	Concernstaf
Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?	Concernstaf
Inspecteurs stadstoezicht	
Wist u van het bestaan van deze inspecteurs stadstoezicht?	Stadsbeheer
Heeft u de afgelopen 6 maanden wel eens een inspecteur stadstoezicht aan het werk gezien in Alkmaar?	Stadsbeheer
Heeft u wel eens persoonlijk contact gehad met een inspecteur stadstoezicht in Alkmaar?	Stadsbeheer
Weet u of een inspecteur stadstoezicht officieel gerechtigd is om iemand een bekeuring te geven?	Stadsbeheer
Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in het centrum van Alkmaar	Stadsbeheer
Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in mijn eigen buurt	Stadsbeheer
Wat vindt u ervan dat er in Alkmaar inspecteurs stadstoezicht zijn?	Stadsbeheer
Informatie van de gemeente Alkmaar	
Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u informeert over gemeentelijke plannen, besluiten enz.?	Concernstaf
Overlast	
bekladding van muren en/of gebouwen	Stadsbeheer
hondenpoep op straat	Stadsbeheer
rommel op straat	Stadsbeheer
vernielingen van telefoocellen of bushokjes	Stadsbeheer
overlast van groepen jongeren	Stadsbeheer
overlast door omwonenden	Stadsbeheer
kauwgom op straat of muren	Stadsbeheer

Bijlage 3: Opgenomen KPI's in Omnibus 2008 en 2009

Onderwerp	2008	2009
Wegen en paden in Alkmaar		
de voetpaden en trottoirs in Alkmaar		
de fietspaden in Alkmaar		
de overige wegen in Alkmaar		
Openbare parkeergarages		
Van welke van deze vier garages maakt u <i>het meest</i> gebruik?		
openingstijden van de garage		
schoonhouden van de garage		
het zich veilig voelen in de garage		
gebruiksgemak van de apparatuur in de garage		
het terug kunnen vinden van de auto in de garage		
Groenvoorzieningen, zwerfvuil, afvalinzameling		
het groen bij mij in de buurt/straat is altijd vrij van onkruid		
het groen bij mij in de buurt/straat ligt altijd vol zwerfvuil		
het groen bij mij in de buurt/straat is zeer gevarieerd		
de bomen en de struiken bij mij in de buurt/straat worden goed onderhouden		
het openbaar groen in uw buurt		
het schoonhouden van uw buurt (opruimen van zwerfvuil)		
inzamelen van het huishoudelijk afval/huisvuil		
Veiligheidsgevoel		
Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?		
Hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt?		
In hoeverre bent u het eens met de stelling: "Je ziet de politie in de buurt te weinig"?		
Inspecteurs stadstoezicht		
Wist u van het bestaan van deze inspecteurs stadstoezicht?		
Heeft u de afgelopen 6 maanden wel eens een inspecteur stadstoezicht aan het werk gezien in Alkmaar?		
Heeft u wel eens persoonlijk contact gehad met een inspecteur stadstoezicht in Alkmaar?		
Weet u of een inspecteur stadstoezicht officieel gerechtigd is om iemand een bekeuring te geven?		
Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in het centrum van Alkmaar		
Door de inspecteurs stadstoezicht voel ik mij veiliger in mijn eigen buurt		
Wat vindt u ervan dat er in Alkmaar inspecteurs stadstoezicht zijn?		
Informatie van de gemeente Alkmaar		
Hoe tevreden bent u over de manier waarop de gemeente u informeert over gemeentelijke plannen, besluiten enz.?		
Overlast		
bekladding van muren en/of gebouwen		
hondenpoep op straat		
rommel op straat		
vernielingen van telefooncellen of bushokjes		
overlast van groepen jongeren		
overlast door omwonenden		
kauwgom op straat of muren		
Openbaar busvervoer per aspect		
afstand tot halteplaats in de buurt van mijn woning		
overstapmogelijkheden op de trein		
overstapmogelijkheden op andere bussen		
kans op een zitplaats in de bus		
op tijd rijden		
reistijd met de bus		
aantal malen dat de bus rijdt		
mijn veiligheidsgevoel in de bus		
mijn veiligheidsgevoel bij de bushalte		
informatie bij de halte over de vertrektijden en de routes		
Openbaar busvervoer algemeen		
Hoe tevreden bent u in het algemeen over het openbaar busvervoer in Alkmaar?		
Monumentenzorg en archeologie		
het behoud van historische gebouwen		
het behoud van historische stadsgezichten		
archeologische opgravingen		
het tentoonstellen van archeologische vondsten		
Leest u wel eens één of meer van deze publicaties?		
Hoe informatief vindt u deze publicaties in het algemeen?		
Woning		
Hoe tevreden bent u over uw woning?		
Geluids- en stankoverlast		
geluidsoverlast door burens		
geluidsoverlast door wegverkeer		
stankoverlast door burens		
stankoverlast door bedrijven		