

Onderzoeksprogramma O&S 2011

Onderzoeksprogramma O&S 201

Datum: januari 2011

Colofon

Gemeente Nijmegen

Afdeling Onderzoek en Statistiek

contactpersoon: Tom Merkx

tel.: (024) 329 98 89

e-mailadres: onderzoek.statistiek@nijmegen.nl

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	Onderzoek en Statistiek	3
1.2	Opbouw Onderzoeksprogramma 2011	3
1.3	Organisatorische positie afdeling O&S	3
2	ALGEMENE BESTUURLIJKE PRIORITEITEN	4
2.1	Stads- en wijkmonitoring	4
2.2	Effecten van gemeentelijke programma's Stadsbegroting	4
2.3	Gemeentelijke dienstverlening	5
2.4	Monitoring bestuursstijl college van B&W plus vragen over de raad	6
2.5	Informatievoorziening via internet en Digitaal Stadspanel	6
3	VRAAG EN UITVOERINGSMOGELIJKHEDEN 2011	8
3.1	Het totaalbeeld onderzoeksprogrammering	8
3.2	Onderzoeksbehoefte versus beschikbare capaciteit	9
3.3	Onvoorziene vraag	9
3.4	Meldpunt Onderzoek	9
3.5	Onderzoeksprogramma 2011	10
4	PROGRAMMAREALISATIE 2010	14
4.1	Productie in 2010	14
4.2	Kwaliteitsverantwoording onderzoeksproducten	15
5	BIJLAGEN	17
5.1	Specificatie uren ondersteuning/ advies en statistiek	17
5.2	Niet geprogrammeerde onderzoeksbehoefte	19

1 Inleiding

1.1 Onderzoek en Statistiek

De afdeling Onderzoek en Statistiek (O&S) is het gemeentelijk informatie- en kenniscentrum voor het bestuur, gemeentelijke organisatie en burgers. Door middel van onderzoek en statistiek leveren we bruikbare en betrouwbare informatie voor een beter gemeentelijk beleid, dienstverlening en bestuur.

De gemeentelijke onderzoeks- en statistiekfunctie maakt onderdeel uit van het programma Facilitaire Diensten van de gemeentelijke Stadsbegroting. Binnen dit programma bereidt O&S ieder jaar een onderzoeksprogramma voor. Dit onderzoeksprogramma bevat alle opdrachten van het bestuur in samenspraak met de ambtelijke organisatie welke uitgevoerd zullen worden door O&S. Tevens vermelden we de onderzoeken waarvan we nu reeds weten dat deze uitbesteed gaan worden. Bij de opdrachten geven we de relatie aan met de verschillende programma's in de Stadsbegroting.

1.2 Opbouw Onderzoeksprogramma 2011

Voor de opbouw van ons jaarlijks onderzoeksprogramma laten we ons leiden door bestuurlijke prioriteiten, welke zijn vastgesteld in de Stadsbegroting (zie ook hoofdstuk 2).

Daarnaast hebben we voor de diverse begrotingsprogramma's de onderzoeksbehoefte geïnventariseerd. Programmamanagers of andere ambtelijke opdrachtgevers hebben hiertoe overlegd met de portefeuillehouders in het college van B&W: welke opdrachten zijn gewenst en urgent voor uitvoering. De resultaten van de inventarisatie, de onderzoeksonderwerpen die we hebben geprogrammeerd, vindt u in hoofdstuk 3; in bijlage 2 treft u een overzicht aan van de onderzoeksbehoefte die we hebben geparkeerd.

Ten slotte bevat dit onderzoeksprogramma ook een verantwoording van de programmarealisatie 2010 en de kwaliteit van onze onderzoeksproducten van O&S (zie hoofdstuk 4).

1.3 Organisatorische positie afdeling O&S

Organisatorisch maakt O&S sinds 2003 deel uit van de Directie Wijk en Stad (DWS). DWS heeft als belangrijkste resultaatgebieden: de samenhangende wijkaanpak, de ontwikkeling van stedelijke projecten en city marketing. O&S draagt zorg voor strategische (beleids)informatie voor de drie resultaatgebieden van DWS.

O&S werkt tegelijkertijd ook in opdracht van andere directies. Zoals uit de tabel in paragraaf 3.2 blijkt, bedient het onderzoeksprogramma nagenoeg alle programma's uit de Stadsbegroting. De gemeentebrede en programmagerichte opdrachten en taken worden door de afdeling uitgevoerd met 11,7 fte.

2 Algemene bestuurlijke prioriteiten

In de stadsbegroting worden de de algemene bestuurlijke prioriteiten ten aanzien van het onderzoekprogramma vastgelegd. Ter voorbereiding van elk onderzoeksprogramma wordt het college van B&W gevraagd of deze nog steeds richtinggevend zijn. Deze prioriteiten zijn gebruikt als onderlegger bij het samenstellen van dit Onderzoekprogramma O&S 2011. Hieronder zullen we deze prioriteiten en hoe we deze oppakken toelichten.

2.1 Stads- en wijkmonitoring

Het college streeft naar een duurzaam, sociaal en economisch sterke stad. Bewoners, instellingen en bedrijven worden gestimuleerd om duurzaam te wonen, te werken en te leven. Nijmegen moet daarbij een sociale stad blijven, waarin mensen met minder kansen extra aandacht krijgen. Om de werkgelegenheid te bevorderen, werkt het college aan een duurzame Nijmeegse economie.

Leefbare en veilige wijken vormen de basis voor een aantrekkelijke stad. Het college is van mening dat veel Nijmeegse wijken voldoende zelfredzaam zijn en nauwelijks specifieke ondersteuning nodig hebben. Zij wil daarom focussen op de aandachtsgebieden.

Om de staat van de stad en wijken te kunnen volgen, is in 2003 is de Stads- en Wijkmonitor ontwikkeld. De publicatie Stads- en Wijkmonitor geeft toegang tot belangrijke kennis en informatie over ontwikkelingen in de stad en haar wijken. Hieruit komt ook naar voren welke wijken tot de aandachtsgebieden gerekend moeten worden.

Deze tweejaarlijkse rapportage bundelt de bevindingen uit burgerpeilingen en de voornaamste bevindingen uit onderzoeken en statistieken van de afgelopen periode (zoals de Stadscentrummonitor, de Veiligheidsmonitor, Onderwijsmonitor, Bedrijvenpeiling, Monitor Milieu en de Jeugdmonitor). Waar mogelijk vergelijken we Nijmegen met andere gemeenten.

In 2011 voeren we opnieuw een stadspeiling uit. Deze zal wel veel beperkter van opzet zijn. De thema's leefbaarheid en veiligheid zullen bevraagd worden via de landelijke Integrale Veiligheidsmonitor. In het voorjaar van 2012 leveren we de 5^e editie van de Stads- en Wijkmonitor op.

2.2 Effecten van gemeentelijke programma's Stadsbegroting

De programma's van de gemeentelijke Stadsbegroting zijn gericht op het bereiken van maatschappelijke doelen en effecten. Doelen, prestaties en effecten moeten daarbij zoveel mogelijk meetbaar zijn. Dit vormt weer een informatiebasis voor de Stadsrekening waarin ook op doelbereik en effecten verantwoording wordt afgelegd.

In de afgelopen periode zijn door de raad, in samenspraak met portefeuillehouders en programmamanagers, voor diverse programma's zogenaamde Topindicatoren benoemd. O&S heeft hierin geadviseerd. O&S zal waar nodig/gewenst blijven adviseren over de keuze van indicatoren.

Het indicatormateriaal kunnen we in veel gevallen ontlenen aan de bestaande informatieopbouw: Stadsgetallen (onze database met statistieken) en verrichte onderzoeken. Een flink deel van de onderzoeksprogramma's van de laatste jaren en ook het bijgaande onderzoeksprogramma bestaat immers uit monitoring en evaluatieonderzoek. Waar nodig en mogelijk ontwikkelen we nieuwe indicatoren.

Belangrijke onderzoeken in 2011 zijn in dit kader o.a. de monitor Woningmarkt, de monitor Werk en Inkomen, monitoring van diverse doelgroepen van beleid zoals de Jeugdmonitor en de monitor Cultuurparticipatie.

2.3 Gemeentelijke dienstverlening

Het college maakt deze bestuursperiode werk van een slimme organisatie van onze dienstverlening, waarbij de vraag van mensen centraal staat. De gemeentelijke dienstverlening moet voor iedereen toegankelijk en bereikbaar zijn. Burgers, bedrijven en instellingen moeten hun zaken snel en zeker kunnen regelen. Waar mogelijk wordt ook digitale dienstverlening geboden. Richting burgers en bedrijven communiceert de gemeente wat zij van ons kunnen verwachten.

De afgelopen jaren zijn in opdracht van meerdere directies diverse klantenonderzoeken uitgevoerd. Die onderzoeken bestaan meestal uit zogenaamde "contactmetingen": enquêtes bij burgers of bedrijven die daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van een specifiek loket en een specifieke vorm van dienstverlening (bijv. Sociale Zaken, Stadswinkel).

Niet alleen is er behoefte aan informatie over klanttevredenheid per loket of soort dienstverlening, ook een totaalbeeld gewenst: hoe kijken burgers in zijn algemeenheid tegen de ambtelijke dienstverlening. Welke contacten hebben ze gehad en hoe waardeert men de afwikkeling daarvan? Welk beeld (imago) hebben burgers over de gemeente als dienstverlener? Hoe verhoudt dat beeld zich tot de eigen ervaringen van de burgers?

In 2007 is een eerste dienstverleningsmonitor uitgebracht. In die dienstverleningsmonitor hebben resultaten uit diverse klantenonderzoeken een plek gekregen. Onderzoeksvragen inzake de dienstverlening vragen om verdere stroomlijning. In 2011 maken we daar een vervolgstap in en brengen we een nieuwe dienstverleningsmonitor uit.

2.4 Monitoring bestuursstijl college van B&W plus vragen over de raad

In 2002 is opdracht gegeven voor de Bestuursmonitor: kennen burgers het college en de collegeleden, welk beeld hebben burgers van de manier van werken en communiceren van het college en is er vertrouwen in het college? Op verzoek van de raad zijn in 2005, 2006 en 2007 ook vragen gesteld over de bekendheid van en het vertrouwen in de raad. De bestuursmonitor is tot 2007 jaarlijks uitgevoerd, maar kent sindsdien een tweejaarlijkse ritmiek.

In het derde kwartaal van 2009 is een nieuwe peiling gehouden. In die peiling zijn voor het eerst ook vragen opgenomen ten behoeve van de benchmark www.waarstaatjegemeente.nl (oa. over vertrouwen in college B&W, mate van vertegenwoordigd voelen door de gemeenteraad). Hierdoor is ook een positiebepaling ten opzichte van andere gemeenten mogelijk.

De belangrijkste bevindingen ten aanzien van het college zijn gerapporteerd in de Stads- en Wijkmonitor, resultaten ten aanzien van de raad zijn separaat gerapporteerd. In 2011 herhalen we deze aanpak.

2.5 Informatievoorziening via internet en Digitaal Stadspanel

Om onze missie als kenniscentrum waar te maken kunnen we niet volstaan met het opleveren van producten aan opdrachtgevers. Wij zien het als onze taak om al die informatie en kennis met elkaar in verband te brengen en intern en extern opvraagbaar te maken.

Op de gemeentelijke website, op de pagina's "Onderzoek en cijfers" van het onderdeel Wonen en Leven, onderhouden we een "digitaal informatie- en kennisloket". Op de openingspagina staan berichten over lopend en recent afgeronde onderzoeken.

We linken ook door naar onze belangrijkste rapportage, de Stads- en Wijkmonitor. En naar Stadsgetallen, de gemeentelijke statistische databank. Hierin kunnen gebruikers op relatief eenvoudige wijze statistische tabellen op maat samenstellen. Ook is het mogelijk om de gegevens grafisch weer te laten geven, in zowel kaarten als grafieken.

Per thema geven we vervolgens typering van ontwikkelingen en linken naar alle onderzoeksrapporten.

Om het gebruik van die informatie en kennis in de breedte (dus ook bij anderen dan de opdrachtgevers) te stimuleren, brengen we vernieuwingen ook periodiek onder de aandacht via onze digitale nieuwsbrief respOnS.

Internet gebruiken we waar mogelijk ook voor enquêtering. Zo is in 2010 bijvoorbeeld de evaluatie van de Schoolwijzer digitaal ingericht. In 2011 zal de vragenlijst van de Integrale Veiligheidsmonitor in eerste instantie digitaal worden afgenomen.

Een specifieke toepassing in het digitaal enqueteren, vormt het digitaal Stadspanel. Via dit digitaal stadspanel is snel een beeld te verkrijgen van hoe burgers denken over actuele zaken die van belang zijn voor het stadsbestuur.

Dat panel heeft in 2010 tweetal onderzoeksvragen voorgelegd gekregen: vragen in het kader van 'het verleden verbeeld' en in het kader van het toekomstige hoogwaardig openbaar vervoer.

3 Vraag en uitvoeringsmogelijkheden 2011

3.1 Het totaalbeeld onderzoeksprogrammering

Het onderzoeksprogramma O&S voor 2011 bedient (nagenoeg) alle programma's in de stadsbegroting. De verdeling van onderzoekscapaciteit van O&S over de diverse programma's wisselt per jaar. Dit enerzijds omdat we diverse monitoren om de twee, drie of vier jaar uitvoeren, anderzijds omdat de jaarlijks de vraag naar incidentele onderzoeken of specifieke advisering varieert.

In de onderstaande tabel geven we de verdeling van onderzoekscapaciteit voor 2011 weer. Het programma Facilitaire Diensten springt er flink uit, maar komt omdat alle programmaoverstijgende onderdelen, zoals de Stads- en Wijkmonitor en Stadsgetallen, hierin zijn ondergebracht.

Tabel 1: verdeling onderzoekscapaciteit over de programma's

Programma	Uren
1011 -- Dienstverlening & Burgerzaken	605
1012 -- Veiligheid	635
1013 -- Citymarketing & Externe betrekkingen	1000
1021 -- Wonen	340
1022 -- Klimaat & Energie	300
1023 -- Groen & Water	125
1031 -- Ruimte & Cultuurhistorie	175
1032 -- Grondbeleid	185
1041 -- Economie & Toerisme	775
1042 -- Bestuur & Middelen	465
1043 -- Facilitaire diensten	4975
1051 -- Zorg & Welzijn	1640
1052 -- Sport	60
1061 -- Werk & Inkomen	900
1062 -- Openbare ruimte	175
1063 -- Wijken	750
1071 -- Cultuur	400
1072 -- Mobiliteit	340
1073 -- Onderwijs	375
Eindtotaal	14220

In paragraaf 3.5 treft u een meer gespecificeerd overzicht aan van (onderzoeks-)opdrachten en activiteiten. Deze zijn gesorteerd naar de programma's uit de stadsbegroting waarmee deze een functionele relatie hebben.

3.2 Onderzoeksbehoefte versus beschikbare capaciteit

In opmaat naar dit onderzoeksprogramma is 2011 extra geïnvesteerd in het scherp krijgen van nut en noodzaak van onderzoeksbehoeften van de opdrachtgevers. Toch laat het resultaat van de inventarisatie van de onderzoeksbehoefte voor 2011 (wederom) een grotere vraag zien dan onze capaciteit toelaat. Door middel van aanvullende toetsing en urgentiestellingen bij programmamanagers en -directeuren en (via hen) portefeuillehouders, is uiteindelijk een uitvoerbaar programma tot stand gekomen.

Een deel van de oplossing bestaat, na beleidsmatige afweging, uit het (voorlopig) niet oppakken van bepaalde onderzoeksvragen. Daarnaast zullen we een aantal onderzoeken beperkter of anders opzetten.

De tabel in paragraaf 3.5 laat zien wat, na toetsing en urgentiestelling, uitgevoerd zal worden in 2011 (uitgedrukt in programmering van uren). Voor een deel van de vraag geldt dat we een beperkte of andere uitvoering voorstaan. In bijlage 2 treft u een overzicht van gevraagde onderzoeken die we komend jaar niet op kunnen pakken.

Opdrachten die bij de urgentiestellingen voorrang hebben gekregen:

- Eerder gestelde prioriteiten van het college van B&W voor de onderzoeksprogrammering (zie hoofdstuk 2);
- Opdrachten die reeds in 2010 in uitvoering zijn genomen en doorlopen naar 2011
- Opdrachten die berusten op harde toezeggingen over oplevering in 2011 aan het college of/en de raad;
- “Vaste” activiteiten van belang voor monitoring (informatieopbouw);
- Opdrachten die voor meerdere of alle beleidsvelden van belang zijn.

3.3 Onvoorziene vraag

Het onderzoeksprogramma kent geen marge voor onvoorziene urgente opdrachten. We verwachten dat dit geen grote problemen zal opleveren, de ervaring leert dat elk jaar enkele onderzoeksopdrachten komen te vervallen (zie ook hoofdstuk 4). Nieuwe onderzoeksbehoeften zullen in overleg met opdrachtgevers en portefeuillehouders door schuiven en passen ingepast moeten worden.

3.4 Meldpunt Onderzoek

Vanaf 2008 zetten we in op het ontsluiten van alle gemeentelijke (beleids)onderzoeken, dus niet alleen eigen onderzoeken van O&S. Daarom vermelden we in het onderzoeksprogramma, voor zover nu reeds bekend, ook onderzoeken welke zullen worden uitbesteed. Op deze manier genereren we inzicht in de totale gemeentelijke onderzoeksbehoefte en informatieopbouw.

Het uitbesteden van nieuwe onderzoeken monitoren we door middel van het Meldpunt Onderzoek. Afgesproken is dat elk (beleids)onderzoek dat (mogelijk) uitbesteed gaat worden vooraf gemeld wordt bij O&S. We zullen daarna eventueel advies geven over nut en noodzaak van het voorgenomen onderzoek. En ook of uitbesteden het

meest wenselijk pad is. Ons criterium daarbij: (eenmalig) specialistisch onderzoek en onderzoeken in de sfeer van arbitrage bij voorkeur uitbesteden.

3.5 Onderzoeksprogramma 2011

In onderstaande tabel treft u het onderzoeksprogramma voor 2011 aan. Voor de leesbaarheid hebben we de uren die we per programma reserveren voor ondersteuning/advisering en de uren statistiek getotaliseerd. Deze reserveringen worden jaarlijks uiteraard wel opnieuw afgewogen, maar kennen in de regel wat minder dynamiek. Voor een specificering van deze uren; zie bijlage 1.

Tabel 2: onderzoeksprogramma, gegroepeerd naar programma's

Programma	Naam Onderzoek	Type	Toelichting	Uren
1011 -- Dienstverlening & Burgerzaken	Evaluatie Bel- en herstellijn	Evaluatie	-	150
	Digitale Studiezaal Regionaal Archief	Klanttevredenheid	-	30
	Continu klantenonderzoek	Klanttevredenheid	Uitbesteden	0
	Dienstverleningsmonitor	Monitor	-	150
	Benchmark Publiekszaken VNG	Monitor	Uitbesteden	0
	Digitaal (stads)panel (3 peilingen)	Verkenning	Ruimte voor 2 adhoc metingen	225
Totaal 1011 -- Dienstverlening & Burgerzaken				555
1012 -- Veiligheid	Tussenevaluatie aanpak Kop Tolhuis	Evaluatie	-	50
	evaluatie veiligheidshuis	Evaluatie	-	120
	evaluatie veilig wijkteam	Evaluatie	-	120
	Ontwikkeling monitor handhaving/naleving	Investering	Rol onderzoek beperkt, wel ondersteunen	15
	Bestandsontwikkeling en analyse politiecijfers	Investering	-	50
	Integrale veiligheidmonitor	Monitor	-	50
	inzicht in harde kern NEC-supporters	Verkenning	-	80
	Daderanalyse roofovervallen, deelstudie	Verkenning	-	50
	Daderanalyse roofovervallen	Verkenning	Deel analyse uitbesteden	0
Totaal 1012 -- Veiligheid				535
1013 -- Citymarketing & Externe betrekkingen	Stadsmonitor	Monitor	Wijziging aanpak: deel uitvoering 2012	600
Totaal 1013 -- Citymarketing & Externe betrekkingen				600
1021 -- Wonen	Evaluatie rolstoeltoewijzingen	Evaluatie	-	75
	Monitoring woningmarkt	Monitor	-	100
	Monit.effecten woonruimteverdelingmodel	Monitor	-	90

Programma	Naam Onderzoek	Type	Toelichting	Uren
	Piramidemodel Wonen	Verkenning	Uitbesteden	0
Totaal 1021 -- Wonen				265
1022 -- Klimaat & Energie	EnergieAtlas	Monitor	-	100
	Ondersteuning Programma Klimaat & Energie	Verkenning	-	25
	Kwalitatieve informatie geluidshinder wijken	Verkenning	Is aanvullend op wettelijke plicht	150
Totaal 1022 -- Klimaat & Energie				275
1023 -- Groen & Water	Onderzoek ontevredenheid groen West	Verkenning	-	100
Totaal 1023 -- Groen & Water				100
1031 -- Ruimte & Cultuurhistorie	Klantenonderzoek Ruimtelijke ordening	Klanttevredenheid	-	150
	het verleden verbeeld	Verkenning	-	25
Totaal 1031 -- Ruimte & Cultuurhistorie				175
1032 -- Grondbeleid	KAN vastgoedrapportage (begeleiding)	Monitor	-	35
	Marktschetsen VGP	Verkenning/Monitor	-	100
Totaal 1032 -- Grondbeleid				135
1041 -- Economie & Toerisme	Monitor Stadscentrum	Monitor	-	100
	Verkenning camping Nijmegen	Verkenning	Stageplaats	75
	actualisatie analysedeel detailhandelsstructuurvisie	Verkenning	-	250
	Kantorenmarkt (quick scan)	Verkenning/Monitor	Noodzaak voor meting dit jaar?	125
Totaal 1041 -- Economie & Toerisme				550
1042 -- Bestuur & Middelen	O.O.-evaluatie: medew.monitor	Monitor	Analyse + rapportage alleen op gemeenteniveau	150
	Monitor bestuur, RaadsMonitor	Monitor	-	175
	Evaluatie Werving en Selectie	Monitor	Evaluatie later, nu ondersteunen	30
Totaal 1042 -- Bestuur & Middelen				355
1043 -- Facilitaire diensten	Evaluatie Dukenburger	Klanttevredenheid	Toezegging 2010	50
	Stadspeiling	Monitor	-	250
	Klantenonderzoek sport-, buurt en wijkaccommodatie	Monitor	-	50
	Ondersteuning bevolkingsprognose	Prognose	-	75
	Monitor Waalsprong: bevolkingsprogn.	Prognose	-	75
	Statistiek	Statistiek	Zie bijlage 1 voor specificering	3425
Totaal 1043 -- Facilitaire diensten				500
1051 -- Zorg & Welzijn	Evaluatie wijkteams + gezinscoaches	Evaluatie	-	150
	Evaluatie gezondheidsmakelaars GGD	Evaluatie	-	100

Programma	Naam Onderzoek	Type	Toelichting	Uren
	WMO Prognose	Monitor	-	150
	WMO Klantenpanel cliënten individuele Wmo-voorzieningen	Monitor	-	60
	WMO Dak- en thuislozen (regio Nijm.) t.b.v. stedelijk kompas	Monitor	Registraties instellingen moeten op orde zijn	100
	WMO Cliënttevredenheidsonderzoek	Monitor	Uitbesteden	0
	WMO Benchmark (ondersteuning / aanvulling)	Monitor	-	25
	WMO Benchmark	Monitor	Uitbesteden	0
	Ouderenmonitor (GGD)	Monitor	Onderzoek GGD	0
	MarokkanenMonitor	Monitor	-	100
	Jeugdmonitor 2011	Monitor	Wijziging aanpak: deel uitvoering 2012	175
	Gezondheidsprofielen Nijmegen (GGD)	Monitor	Onderzoek GGD	0
	E-MOVO (GGD)	Monitor	Onderzoek GGD	0
	AntillianenMonitor	Monitor	-	100
	Polarisatie en Radicalisering	Verkenning	-	50
	Evaluatie aangiftebereidheid	Verkenning	-	100
	Verkenning werking en afstemming (zwaardere) bemoeizorgtrajecten.	Verkenning/Monitor	-	100
	Onderzoek en analyse ontwikkeling Afrikaanse Nederlanders	Verkenning/Monitor	-	60
	Ondersteuning managementinformatie en evaluatie CJG	Verkenning/Monitor	-	50
Totaal 1051 -- Zorg & Welzijn				1320
1061 -- Werk & Inkomen	Schuldhelpverlening: procesevaluatie	Evaluatie	-	150
	Onderzoek jongerenloket	Evaluatie	-	200
	Monitor Werk en Inkomen	Monitor	-	350
	Prognose WWB (herhaling/onderhoud)	Prognose	-	150
Totaal 1061 -- Werk & Inkomen				850
1062 -- Openbare ruimte	Doorwerking belevingsaspecten in beheer OR	Verkenning	-	100
Totaal 1062 -- Openbare ruimte				100
1063 -- Wijken	Evaluatie WAP Hatert	Evaluatie	-	150
	Evaluatie subsidies wijkmanagement	Evaluatie	-	50
	WijkMonitor	Monitor	Wijziging aanpak: deel uitvoering 2012	400
Totaal 1063 -- Wijken				600
1071 -- Cultuur	Nieuwe Ateliers Nijmegen	Evaluatie	-	50
	Monitoring activiteiten cultuurparticipatie	Monitor	(dit jaar) geen rapportages per podium	200
	Stedenvergelijking bibliotheek	Verkenning	-	100

Programma	Naam Onderzoek	Type	Toelichting	Uren
Totaal 1071 -- Cultuur				350
1072 -- Mobiliteit	Gebruik en waardering P&R-Waalsprinter	Evaluatie	-	140
	Ontwikkeling monitor mobiliteit en bereikbaarheid	Investering	-	100
	Ondersteuning bedrijfsmatige analyses Verkeersmanagement	Prognose	-	50
	Onderzoek Parkeerbalans	Verkenning/Monitor	Uitbesteden	0
	Ondersteuning Parkeerbalans	Verkenning/Monitor	-	50
Totaal 1072 -- Mobiliteit				340
1073 -- Onderwijs	Evaluatie Segregatiebeleid (onderwijs)	Evaluatie	-	75
	Evaluatie pilot Zwanenveld	Evaluatie	-	75
	Evaluatie klachtenmeldpunt leerlingenvervoer	Evaluatie	Alleen ondersteunen eerste analyse klachten	25
	Bijdrage contractmanagement leerlingvervoer	Evaluatie	-	75
	monitor doordecentralisatie	Verkenning/Monitor	-	25
Totaal 1073 -- Onderwijs				275
Diverse programma's	Ondersteuning en advies	Ondersteuning/advies	Zie bijlage 1 voor specificering	
Eindtotaal				14220

4 Programmarealisatie 2010

4.1 Productie in 2010

Ruim zeventig procent van de geprogrammeerde onderzoeksprojecten voor 2010 is tijdig gerealiseerd. Voor ongeveer tien procent van de projecten geldt dat deze wel opgestart zijn, maar nog een doorloop in 2011 zullen kennen.

Dit realisatiepercentage is lager dan onze in het stadsbegrotingsprogramma Facilitaire Diensten geformuleerde ambitie. Rekening houdend met extra, vertraagde dan wel vervallen opdrachten zou 80% van het Onderzoeksprogramma geheel of grotendeels uitgevoerd moeten zijn. Het realisatiepercentage is ook lager dan dat van voorgaande jaren. Met name het percentage projecten dat een doorloop kent naar 2011 is groter dan vorig jaar (10% in 2010 vs 3% in 2009). Dit alles heeft echter niet geleid tot (grote) knelpunten.

Het realisatiepercentage is mede afhankelijk van de dynamiek die gedurende het programmajaar ontstaat:

- nieuwe onderzoeksbehoefte (in 2010 zijn we gestart met de evaluatie van WAP Hartert, zijn het Segregatiebeleid onderwijs en Huis van je Toekomst geevalueerd en is ondersteuning geboden aan het Voorzieningenplan).
- de onderzoeksvraag blijkt soms complexer / meer tijd te kosten dan we vooraf hebben ingeschat (o.a. effect interventie Jongerenprojecten, de evaluatie casusoverleg ernstig overlastgevende personen, de Ringstratenmonitor)
- soms blijkt de geprogrammeerde onderzoeksbehoefte niet meer actueel (bijvoorbeeld de Integratiemonitor, het klantenonderzoek Sociale Raadsliden, effecten inburgering).

De dynamiek die niet per definitie ongewenst is. Het onderzoeksprogramma fungeert bij een wijzigende onderzoeksbehoefte als afwegingskader. Uitvoering van de juiste en gewenste opdrachten is bestuurlijk voldoende geborgd door onze werkwijze, waarbij we elk nieuw onderzoeksproject vooraf bespreken in het betreffende portefeuilleoverleg.

In onderstaande tabel geven we een overzicht van het realisatiepercentage van het onderzoeksprogramma in de afgelopen jaren. De jaren 2005 en 2006 zijn qua onderzoeksprogramma atypisch. Het realisatiepercentage ligt in die jaren hoog. Dit omdat het onderzoeksprogramma in die jaren (om diverse redenen) pas laat in het jaar is opgeleverd. Doorgeschoven onderzoeksvragen drukken dan in tegenstelling tot andere jaren nauwelijks op het realisatiepercentage.

Tabel 3: realisatie Onderzoeksprogramma

<i>indicator</i>	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
uitgevoerd	80%	95%	90%	79%	76%	78%	71%
deels uitgevoerd	7%	3%	7%	8%	6%	3%	10%
niet uitgevoerd	9%	2%	3%	8%	12%	17%	15%
extra opdracht	4%	0%	0%	5%	6%	2%	3%

4.2 Kwaliteitsverantwoording onderzoeksproducten

Een kwaliteitstoets is een vast onderdeel van het werkproces van uitvoering van opdrachten. Tijdens de uitvoering en bij de oplevering zien begeleidingscommissies en de opdrachtgevers toe op de kwaliteit van producten.

Vanaf het laatste kwartaal van 2004 meten we daarnaast ook periodiek de waardering van opdrachtgevers en gebruikers voor de onderzoeksproducten. We hebben door middel van een digitaal beoordelingsformulier gevraagd naar de kwaliteit van het plan van aanpak/onderzoeksopzet, contacten met de onderzoeker(s), uitvoering van het onderzoek en rapportage, planning en naar de relevantie voor beleid. Ten slotte konden men samenvattend rapportcijfers geven voor de kwaliteit en bruikbaarheid van het onderzoek.

Voor alle producten van O&S hanteren we de norm dat de score voor betrouwbaarheid en objectiviteit 100% "(ruim) voldoende" of "goed" moet zijn. In 2010 halen we die scores helaas niet. Waarbij overigens gesteld moet worden dat de meting in 2010 beperkt is geweest. Van de beoordeelde producten blijkt er één niet te hebben voldaan heeft aan de verwachtingen van de opdrachtgever.

De rapportcijfers voor kwaliteit en bruikbaarheid van onze producten zijn niet slecht. Maar ook hiervoor geldt dat deze nog onder onze ambitie liggen; we streven er naar om voor beide aspecten een 8 te scoren.

Tabel 4: waardering producten

<i>indicator</i>	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
objectiviteit	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
betrouwbaarheid	96%	100%	98%	100%	100%	96%	95%
kwaliteit	8,1	7,6	7,6	7,9	8,3	7,8	7,9
bruikbaarheid	7,9	7,4	7,4	7,5	8,1	7,5	7,7

5 Bijlagen

5.1 Specificatie uren ondersteuning/ advies en statistiek

Programma	NaamOnderzoek	Ondersteuning/ Advies	Statistiek	Uren
1011 -- Dienstverlening & Burgerzaken	Ondersteuning Dienstverlening	50		50
1012 -- Veiligheid	Informatie veiligheidsbeleid	100		100
1013 -- Citymarketing & Externe be- trekkingen	Bijdrage evenementenbeleid	50		50
	Dienstverlening Strategie en Progr.	200		200
	Ondersteuning ontwikkeling Voorzieningenplan dienstverlening GSO Urbact e.d.	50		50
		100		100
1021 -- Wonen	Onderst. programuitwerking wonen	75		75
1022 -- Klimaat & Energie	Duurzaamheid in particulier woningbezit	25		25
1023 -- Groen & Water	Ondersteuning Programma Groen & water	25		25
1032 -- Grondbeleid	Ondersteuning div planontwikkelingen	50		50
1041 -- Economie & Toerisme	bijdrage RU/NICIS project "help een piek?!"	75		75
	Econ. Vastgoedonderzoek	25		25
	ondersteuning innovatie agenda	50		50
	Ondersteuning ruimtelijke plannen DGG	75		75
1042 -- Bestuur & Middelen	ondersteuning Griffie	50		50
	Ondersteuning Medewerkers / organisatie- onderzoeken	30		30
	Ondersteuning medezeggenschap	30		30
1043 -- Facilitaire diensten	Dataproses: controle		400	400
	Dataproses: presentatie Stadsgetallen		200	200
	Dataproses: gebiedsindelingen		100	100
	Dataproses: inz./verw. Onderwijsinfo		325	325
	Dataproses: inzameling		250	250
	Dataproses: Urban Audit / Benchmarks		175	175
	Dataproses: vernieuwen		250	250
	Dataproses: verwerking		950	950
	Dataproses: wijkdeelgetallen		200	200
	Infobeheer: organ. datahuishouding		150	150
	Infobeheer: toepassing hard-/software		150	150
	Infoverstreking binnen gemeente	550		550
	Infoverstreking extern	350		350
	Infovoorziening verkiezingen		75	75
	Ondersteuning benoemen TOPindicatoren	100		100
	Ondersteuning klantenpanels sport-, buurt en wijkaccommodatie	50		50
Onderzoek en cijfers: onderhoud		200	200	
1051 -- Zorg & Welzijn	Dienstverlening sociale omgeving	75		75
	Ondersteuning keten jeugd- en straatprostitutie	60		60
	Ondersteuning programma gezondheid	25		25
	Ondersteuning programma jeugd	100		100
	Ondersteuning WMO	60		60

Programma	NaamOnderzoek	Ondersteuning/ Advies	Statistiek	Uren
1052 -- Sport	Informatieverstrekking sport	60		60
1061 -- Werk & Inkomen	Arbeidsmarktmonitoring	50		50
1062 -- Openbare ruimte	Dienstverlening OR	75		75
1063 -- Wijken	Ondersteuning wijkmanagement	150		150
1071 -- Cultuur	Ondersteuning programma cultuur	50		50
1073 -- Onderwijs	ondersteuning programmauitwerking onderwijs	100		100
Totaal		2915	3425	6340

5.2 Niet geprogrammeerde onderzoeksbehoefte

Programma	Naam Onderzoek	Type	Uren Vraag
1011 -- Dienstverlening & Burgerzaken	Jongerenloket, klantenonderzoek	Klanttevredenheid	90
	Klantenonderzoek Burgerzaken	Monitor	100
	Klantenonderzoek Soc. Raadsliden	Klanttevredenheid	100
1012 -- Veiligheid	evaluatie project straatcoaches	Evaluatie	100
1013 -- Citymarketing & Externe betrekkingen	Effecten evenementen: 2 metingen	Verkenning/Monitor	160
1021 -- Wonen	Zoekgedrag woningzoekenden	Verkenning	75
1043 -- Facilitaire diensten	gemeentelijke communicatiemiddelen	Klanttevredenheid	250
1051 -- Zorg & Welzijn	Homo-emancipatie	Evaluatie	150
	WMO Maatwerkonderzoek vrijwilligerswerk	Evaluatie	150
	WMO Huiskameronderzoek	Monitor	75
1061 -- Werk & Inkomen	Klantenonderzoek Wi/Zi	Monitor	250
1063 -- Wijken	Onderzoek bezoekers stedelijke- en wijk-speeltuinen	Evaluatie	150
	Verkenning aantrekkelijkheid Lindenholt voor bewoners.	Verkenning/Monitor	100
1072 -- Mobiliteit	Evaluatie gratis openbaar vervoer	Evaluatie	140
	Evaluatie mobiliteitsmaatregelen Vierdaagseweek	Evaluatie	50
1073 -- Onderwijs	Bijdrage ontwikkeling beleidskader Voor-schoolse educatie	Verkenning	100
Totaal			2040