



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Benchmark dienstverlening stadsdelen

Project: 3197

In opdracht van: Projectbureau Dienstverlening

drs. Lara ten Broeke

dr. Willem Bosveld

Weesperstraat 79
1018 VN Amsterdam
Telefoon 020 527 9408
l.broeke@os.amsterdam.nl

Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Fax 020 527 9595
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, april 2004

Inhoud

Samenvatting	4
Inleiding	7
1 Werkwijze	9
1.1 Opzet Monitor	9
1.2 Leeswijzer	10
2 Receptie	11
2.1 De verleende dienst	12
2.2 De dienstverlener	13
2.3 De wachtruimte en de wachttijd	14
2.4 Totaaloordeel	16
3 Balie Burgerzaken	21
3.1 De verleende dienst	22
3.2 De dienstverlener	24
3.3 De wachtruimte en de wachttijd	25
3.4 Totaaloordeel	27
4 Telefonische dienstverlening	31
4.1 De verleende dienst	32
4.2 De dienstverlener	33
4.3 Wachttijd en doorverbinden	34
4.4 Totaaloordeel	35
5 Telefonische dienstverlening afdeling vergunningen	39
5.1 De verleende dienst	39
5.2 De dienstverlener	41
5.3 Wachttijd en aantal keren doorverbinden	42
5.4 Totaaloordeel	43
6 Dienstverleningsonderzoek bij andere gemeentelijke diensten en bedrijven	47
6.1 Dienst Wonen	47
6.2 VGA	57
Implicaties resultaten	59

Samenvatting

Het klantenoordeel over de dienstverlening van de onderzochte stadsdelen van de gemeente Amsterdam is zeer positief. Niet alleen zijn de rapportcijfers hoog, maar ook is het percentage ontevreden klanten zeer klein. De resultaten van het onderzoek worden kort per afdeling samengevat.

Dienstverlening receptie

De dienstverlening van de receptie wordt in alle stadsdelen positief gewaardeerd: de rapportcijfers lopen uiteen van een 7.6 tot een 8.4. Het gemiddelde cijfer bedroeg een 7.9. Ook over de deelaspecten van de dienstverlening zijn de meeste respondenten positief. Het aspect dat het slechtst beoordeeld werd is de wachttijd: 19% is hierover neutraal en 6% vond de wachttijd lang.

Het eindoordeel wordt beïnvloed door een aantal factoren: de tevredenheid over de dienstverlener, de aandacht, de volledigheid van de informatie en de wachttijd. Hoe positiever men over deze aspecten is, hoe hoger het gegeven rapportcijfer. De leeftijd van de respondent speelt ook een rol: hoe ouder de respondent, hoe hoger het rapportcijfer.

Dienstverlening Balie Burgerzaken

De dienstverlening aan de balie Burgerzaken wordt in alle stadsdelen positief gewaardeerd: de rapportcijfers liepen uiteen van een 7.5 tot een 8.3. Het gemiddelde cijfer bedroeg een 7.9. Ook over de deelaspecten van de dienstverlening zijn de meeste respondenten positief. Wel zou een deel van de ondervraagden graag meer lectuur in de wachtruimte aantreffen.

Het eindoordeel wordt voorspeld door de efficiëntie van de gang van zaken, de vriendelijkheid van de medewerker, de volledigheid van de informatie, de wachttijd, de deskundigheid van de medewerker, het al dan niet slagen van datgene waar men voor kwam en de aandacht die de medewerker voor de vraag had. Hoe positiever men over deze aspecten is, hoe hoger het gegeven rapportcijfer. Achtergrondvariabelen van de respondenten hadden geen invloed op het rapportcijfer.

Telefonische dienstverlening

Ook de telefonische dienstverlening van de stadsdelen wordt positief gewaardeerd. De rapportcijfers liggen dicht bij elkaar en lopen uiteen van een 7.0 tot een 7.8. Ook over de verschillende aspecten van de dienstverlening is een ruime meerderheid van de ondervraagden positief.

Het eindoordeel wordt voorspeld door de deskundigheid van de medewerker, de efficiëntie van het telefonisch contact en de mening van klanten over het aantal keren dat men werd doorverbonden. Wel zijn er verschillen in het aantal mensen dat extra informatie krijgt. In de stadsdelen Westerpark en Oud Zuid krijgt men het vaakst extra informatie en vrijwel alle klanten ervaren dit als positief. Ook in de ervaren wachttijd aan

de telefoon zijn er verschillen: het aantal klanten dat vond dat men lang moest wachten varieert van 4% tot 20%.

Telefonische dienstverlening afdeling vergunningen

De telefonische dienstverlening van de onderzochte afdelingen vergunningen wordt positief beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer bedroeg een 7.4. Wel maakt het uit of datgene waar men voor belde gelukt is of niet: klanten waarbij datgene waar ze voor belden lukt waren beduidend positiever.

Er zijn slechts kleine verschillen tussen stadsdelen in de eindoordelen. Wel wisselt het aantal mensen dat werd doorverbonden per stadsdeel. Dertien procent van de ondervraagden kreeg meer informatie dan waarom gevraagd werd. Aangezien op één na alle klanten deze extra informatie nuttig vonden, lijkt het zinvol om dit vaker te doen.

Verbeterpunten

Op basis van de resultaten zijn er een paar verbeterpunten te formuleren. Aandachtspunten zijn de wachttijd bij de receptie en de hoeveelheid lectuur in de wachtruimte van de balie Burgerzaken. Met name dit laatste punt is eenvoudig op te lossen.

Tot slot komt naar voren dat het percentage klanten dat zonder er om te vragen meer dan de gevraagde informatie krijgt bij alle onderzochte afdelingen vrij klein is. Vrijwel alle klanten die wel meer informatie kregen, hebben dit als nuttig ervaren. Het verdient dus aanbeveling om dit vaker te doen. Sommige organisaties zijn al bezig met het ontwikkelen van een dienstverleningsconcept waarbij het gehele probleem van een klant in één keer wordt behandeld. Voor stadsdelen zou dit bijvoorbeeld betekenen dat een klant er bij het doorgeven van een adreswijziging op gewezen wordt dat hij ook een nieuwe parkeervergunning moet aanvragen. Vrijwel alle ondervraagden die dit soort additionele informatie kregen, vonden dit nuttig. Wel vergt deze werkwijze meer van de medewerkers en van de organisatie.

Inleiding

Dienstverlening in de publieke sector is een onderwerp waar de laatste tijd veel aandacht naar uitgaat. De overheid dient zich klantgerichter op te stellen en te voldoen aan de servicenormen die ook in het bedrijfsleven gelden.

Ook binnen de gemeente Amsterdam wordt in het kader van het *Stedelijk Project Dienstverlening* veel aandacht besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening. Binnen dit verbeterplan dienstverlening zijn verschillende activiteiten gestart: de ontwikkeling van opleidingsmodules dienstverlening, een instelplan telefonie en de verbetering van de klachtenafhandeling zijn voorbeelden.

Ook is er in dit kader door O+S een dienstverleningsmonitor ontwikkeld waarmee het niveau van dienstverlening kan worden gemeten. De bedoeling is om met deze monitor de dienstverlening bij zoveel mogelijk stadsdelen en diensten van de gemeente in kaart te brengen, zodat er een vergelijking tussen de verschillende onderdelen kan worden gemaakt. Daarnaast kunnen, door de monitor periodiek uit te voeren, ontwikkelingen in de dienstverlening binnen één organisatie worden waargenomen.

Eind 2003 is deze monitor afgenomen bij twaalf stadsdelen, op initiatief van de voorzitters van de stadsdelen. In Amsterdam-Noord was de monitor al eerder afgenomen en in stadsdeel Amsterdam-Centrum werd in 2003 een ander dienstverleningsonderzoek uitgevoerd. In dit rapport worden de resultaten van de verschillende stadsdelen naast elkaar gezet.

1 Werkwijze

In het model dat is gehanteerd bij de dienstverleningsmonitor wordt ervan uitgegaan dat de dienstverlening drie onderdelen heeft: de dienst, de dienstverlener en de omgeving. Over deze drie aspecten wordt in de monitor een oordeel gevraagd. Ook wordt een totaaloordeel gevraagd in de vorm van een rapportcijfer. Met behulp hiervan kan bekeken worden welke aspecten het meest bijdragen aan het totaaloordeel over de dienstverlening. In deze rapportage worden de cijfers per deelaspect en voor het totaaloordeel naast elkaar gezet. Ook wordt gekeken welke factoren het totaaloordeel het meest beïnvloeden.

1.1 Opzet Monitor

Voor de uitvoering van de monitor is zowel face-to-face als telefonisch geënquêteerd. Een aantal afdelingen is onderzocht:

- de telefonische dienstverlening aan de receptie
- de telefonische dienstverlening van de afdeling(en) vergunningen
- de dienstverlening aan de balie van de receptie
- de dienstverlening aan de balie(s) Burgerzaken
- de dienstverlening aan de balie(s) vergunningen

Face-to-face

De dienstverlening aan de receptie en de balie Burgerzaken werd onderzocht door onafhankelijke enquêteurs schriftelijke vragenlijsten uit te laten delen. Deze vragenlijsten werden direct na het contact dat mensen hadden bij de receptie of de balie Burgerzaken uitgedeeld.

Telefonisch

De telefonische dienstverlening werd onderzocht door middel van een telefonische enquête. Ook de dienstverlening bij de balie voor vergunningen werd door middel van een telefonische enquête gemeten. De reden hiervoor was dat er weinig bezoekers bij de balie voor vergunningen komen, zodat het laten afnemen van vragenlijsten door enquêteurs een onevenredig grote inspanning zou zijn geweest.

Voor de telefonische enquête werd door medewerkers van de betreffende afdelingen aan klanten gevraagd of O+S ze mocht bellen voor een onderzoek. Het is niet mogelijk het nummer van mensen zonder toestemming te noteren. In de gebruikte methode schuilt echter het gevaar dat medewerkers aan klanten waarbij er iets mis gaat niet vragen of ze aan het onderzoek willen deelnemen. De uitkomsten voor de telefonische dienstverlening zijn dus mogelijk positiever dan ze zouden zijn als vooraf geen toestemming gevraagd zou hoeven worden. Dit geldt echter wel in gelijke mate voor alle stadsdelen.

Het verzamelen van de nummers bleek voor medewerkers geen eenvoudige opgave. Het aantal gerealiseerde telefonische interviews ligt dan ook lager dan gepland. Voor de balie van de afdeling vergunningen konden door slechts één stadsdeel zoveel nummers aangeleverd worden dat het mogelijk is in dit rapport iets te zeggen over de dienstverlening aan de balie van deze afdeling. De resultaten van het stadsdeel dat wel voldoende nummers aanleverde zijn in de stadsdeelrapportage verwerkt. Voor de telefonische dienstverlening van de afdeling vergunningen werden door vijf stadsdelen voldoende nummers aangeleverd. Over de overige stadsdelen wordt niet gerapporteerd.

In stadsdeel Amsterdam-Centrum is de dienstverleningsmonitor niet uitgevoerd, omdat daar in februari 2003 een ander dienstverleningsonderzoek uitgevoerd werd.¹ Hoewel de gegevens niet geheel vergelijkbaar zijn, is het wel mogelijk om op hoofdpunten vergelijkingen te maken en de gegevens op te nemen in de benchmark.² Hierbij moet wel opgemerkt worden dat daar voor de receptie en de balie Burgerzaken een andere methodiek werd gebruikt. In de dienstverleningsmonitor werden respondenten na hun bezoek aan de receptie of de balie door enquêteurs aangesproken met de vraag of zij een enquête wilden invullen. Bij stadsdeel Amsterdam-Centrum reikten de baliemedewerkers zelf vragenlijsten uit. Ook werd het veldwerk, evenals in stadsdeel Amsterdam-Noord, in een andere periode uitgevoerd.

De telefonische dienstverlening van stadsdeel Amsterdam-Centrum wordt door het callcenter van de gemeente verzorgd. Hier is eerder in 2003 de dienstverleningsmonitor uitgevoerd, zodat deze gegevens wel geheel vergelijkbaar zijn met die van de andere stadsdelen.

1.2 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van de dienstverleningsmonitor voor de verschillende stadsdelen naast elkaar gezet. Er wordt vergeleken op de drie onderdelen van het model:

- de verleende dienst
- de dienstverlener
- de omgeving:
 - o wachttijd
 - o wachtruimte

Ook worden de totaaloordelen in de vorm van rapportcijfers naast elkaar gezet en wordt er ingegaan op de aspecten die de dienstverlening het meest bleken te beïnvloeden. In het laatste hoofdstuk worden de conclusies samengevat en vergeleken met de uitkomsten van ander dienstverleningsonderzoek binnen de gemeente.

¹ Het onderzoek bij stadsdeel Amsterdam-Centrum is uitgevoerd door Effectory.

² Vergelijking is niet op alle punten mogelijk, omdat de gestelde vragen anders zijn en omdat de tevredenheidsscores in dit onderzoek zijn omgerekend naar rapportcijfers.

2 Receptie

De receptie van het stadsdeel heeft een belangrijke functie. Iedereen die het stadsdeel bezoekt komt langs de receptie. Daar begint dan ook het dienstverleningsproces. We vroegen 1214 bezoekers van de verschillende stadsdelen naar hun mening over de dienstverlening. Onderstaande tabel toont hoeveel respondenten voor elk stadsdeel zijn geïnterviewd. Het aantal respondenten in de stadsdelen Bos en Lommer en Oud Zuid is aan de kleine kant. Deze resultaten dienen met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Tabel 2.1 Aantal geïnterviewde respondenten per stadsdeel (n=1214)

	Aantal respondenten
De Baarsjes	101
Amsterdam-Noord	117
Bos en Lommer	31
Centrum	184
Geuzenveld/Slotermeer	98
Oost/Watergraafsmeer	97
Osdorp	112
Oud-West	110
Oud Zuid	42
Slotervaart/Overtoomse Veld	67
Westerpark	116
Zeeburg	100
Zuideramstel	98
Zuidoost	125
Totaal	1214

De respondenten werden direct na het contact met de receptie door onafhankelijke enquêteurs gevraagd of ze een vragenlijst wilden invullen. Voor deze werkwijze werd gekozen omdat de ervaring van mensen aan de receptie dan nog niet vertroebeld is door allerlei andere zaken.

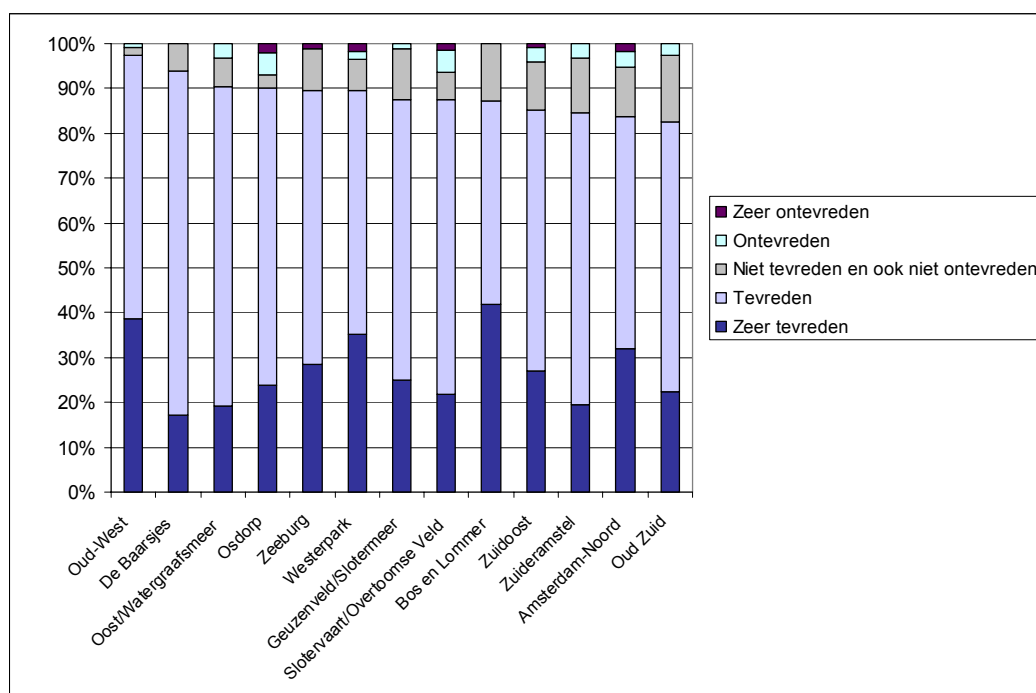
De respondenten zijn goed gespreid naar leeftijd en geslacht. Autochtone respondenten zijn iets beter vertegenwoordigd dan allochtone respondenten: 60% was autochtoon, 14% van Surinaamse afkomst, 3% van Turkse afkomst en 8% van Marokkaanse afkomst. Deze spreiding komt dicht in de buurt van de werkelijke verdeling van de Amsterdamse bevolking naar etnische achtergrond: in 2003 was 52% autochtoon, 12% van Surinaamse/Antilliaanse afkomst, 5% van Turkse afkomst en 8% van Marokkaanse afkomst.

2.1 De verleende dienst

De dienst die aan de receptie verleend wordt bestaat vooral uit het correct doorverwijzen van klanten en het verschaffen van de juiste informatie.

Er werd in de monitor een aantal vragen gesteld over de dienst. Hierbij kwamen de efficiëntie van de afhandeling en de kwaliteit, duidelijkheid en volledigheid van de informatievoorziening aan bod. Ook werd gevraagd naar de tevredenheid met de dienst als geheel. Onderstaande grafiek toont de resultaten voor de verschillende stadsdelen.

Figuur 2.1: Tevredenheid over de gang van zaken bij de receptie per stadsdeel



De klantenuoordelen met betrekking tot de dienst bij de verschillende stadsdelen blijken dicht bij elkaar te liggen. Stadsdeel Oud-West heeft het grootste aantal tevreden klanten, in Bos en Lommer is het aantal zeer tevreden klanten het grootst. In de stadsdelen Osdorp en Slotervaart/Overtoomse Veld is het aantal ontevreden klanten het grootst. In het onderzoek in stadsdeel Amsterdam-Centrum wordt geen totaaloordeel over de verleende dienst gevraagd. Wel werd gevraagd naar de manier van helpen en naar de informatievoorziening. Er werd gerapporteerd in de vorm van een rapportcijfer. Voor de manier van helpen bedroeg het cijfer een 8.6, voor de informatievoorziening een 8.3.

Naast naar een totaaloordeel over de gang van zaken bij de receptie, zijn ook vragen gesteld over verschillende aspecten van de dienstverlening. Er is gevraagd naar de volledigheid en de duidelijkheid van de informatie. Ook werd gevraagd of men meer informatie kreeg dan waar men om vroeg. Dit laatste werd gedaan omdat veel

organisaties werken met een concept van dienstverlening waarin klanten niet alleen antwoord krijgen op hun vraag, maar ook op eventuele onderwerpen die hiermee in verband staan. Als iemand bijvoorbeeld vraagt hoeveel pasfoto's hij moet meenemen voor de aanvraag van een paspoort, kan het zinvol zijn hem te melden dat hij ook oude reisdocumenten in dient te leveren, zelfs als hij/zij hier niet expliciet om vraagt.

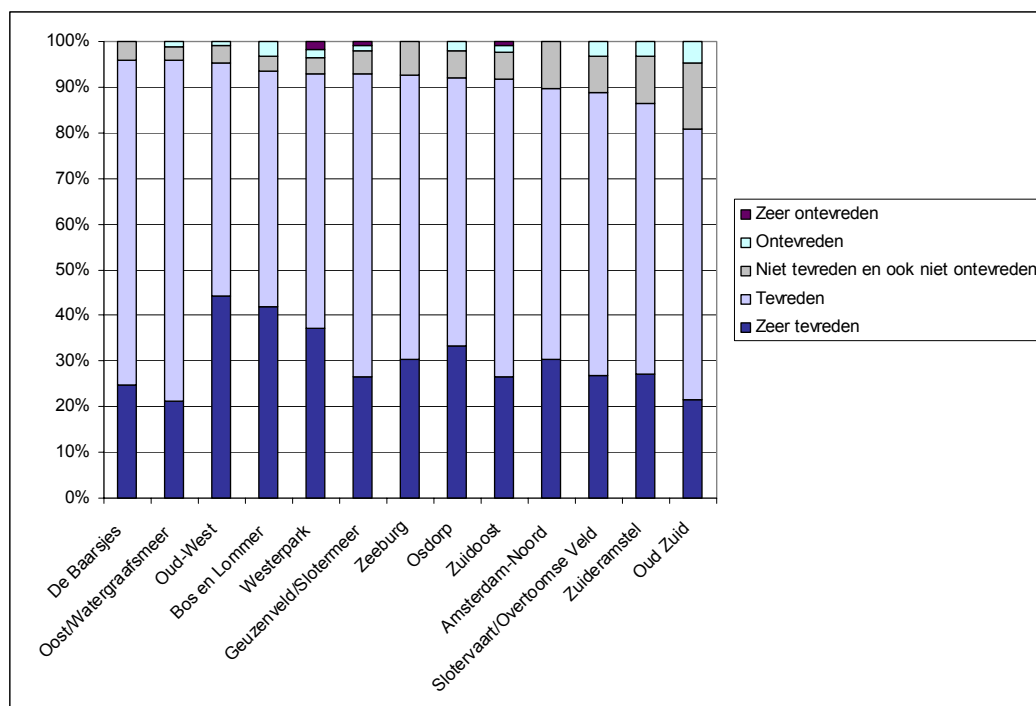
Ook in de waardering van deze verschillende aspecten waren er weinig verschillen tussen stadsdelen. Het percentage ontevreden klanten is in alle stadsdelen klein. Er zijn een paar verschillen gevonden tussen de stadsdelen in het aantal ontevreden klanten:

- Het percentage klanten dat de informatie onduidelijk vond is het hoogst in stadsdeel Slotervaart/Overtoomse Veld (9.4%). Het percentage dat neutraal is over de duidelijkheid van de informatie is het hoogst in de stadsdelen Amsterdam Oud Zuid en Amsterdam-Noord (12.2% en 10.4%).
- Het percentage klanten dat neutraal of ontevreden is over de volledigheid van de informatie is het hoogst in stadsdeel Slotervaart/ Overtoomse Veld.
- In stadsdeel Bos en Lommer krijgen klanten het vaakst meer informatie dan waar men om vroeg: 64%. Ook in stadsdeel Zeeburg lag dit percentage vrij hoog: 50%. In de stadsdelen Slotervaart/Overtoomse Veld en Oost/Watergraafsmeer ligt dit percentage het laagst (27% en 29%). Vrijwel iedereen die extra informatie kreeg vond dit nuttig.

2.2 De dienstverlener

Over de dienstverlener werd een aantal vragen gesteld. Naast naar tevredenheid in het algemeen met de dienstverlener, werd naar de aandacht, de vriendelijkheid en de deskundigheid gevraagd. De volgende figuur toont de rapportcijfers per stadsdeel waarmee de dienstverlener werd gewaardeerd.

Figuur 2.2: Tevredenheid over dienstverlener per stadsdeel, receptie



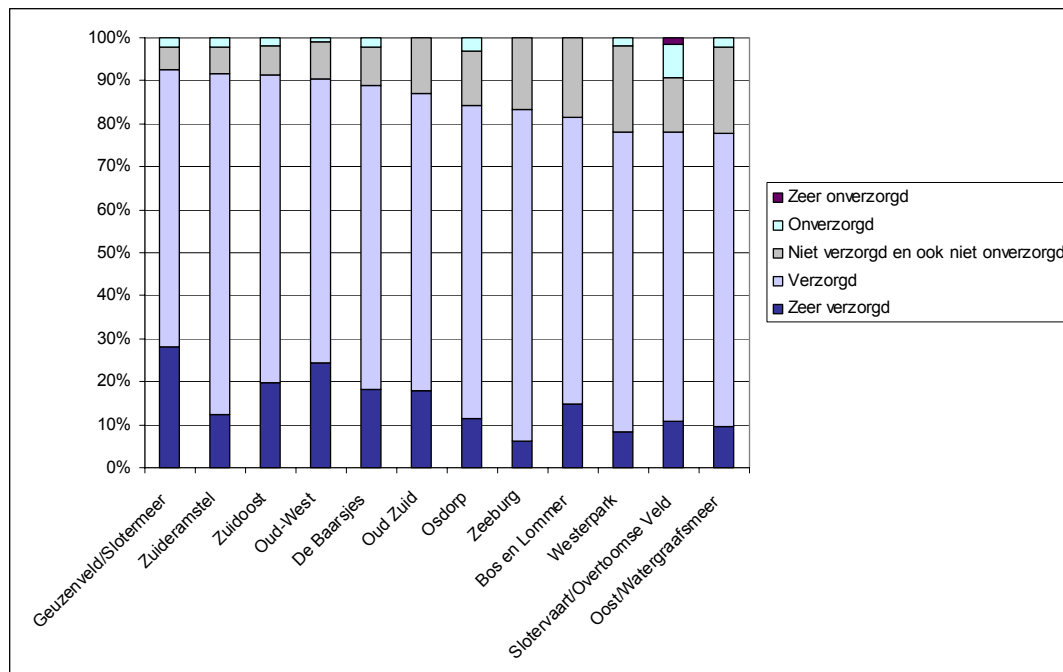
De waardering van de dienstverlener verschilt weinig per stadsdeel. Stadsdeel De Baarsjes heeft het hoogste percentage tevreden klanten over de dienstverlener. Het aantal zeer tevreden klanten is echter het grootst in stadsdeel Oud-West. In Westerpark en Bos en Lommer is het percentage ontevreden klanten het hoogst. In stadsdeel Amsterdam-Centrum is een oordeel over de dienstverlener in de vorm van een rapportcijfer gerapporteerd. Gevraagd werd naar de manier van helpen en naar de vriendelijkheid. Voor beide onderdelen bedroeg het gemiddelde cijfer een 8.6.

Er werd een aantal vragen gesteld over de dienstverlener. De vriendelijkheid, deskundigheid en de aandacht van de medewerker werden onderzocht. Ook als gekeken wordt naar deze aspecten op zich, blijken er weinig verschillen te zijn tussen de stadsdelen. Alleen de mening over de deskundigheid van de receptionist wisselt: in Amsterdam-Noord is men hierover het vaakst neutraal: 21%. In stadsdeel Osdorp ligt dit percentage met 10% het laagst. Overigens vond ook in deze stadsdelen vrijwel niemand de receptionist ondeskundig.

2.3 De wachtruimte en de wachttijd

De tevredenheid over de wachtruimte en de wachttijd is onderzocht. Onderstaande figuur toont de rapportcijfers per stadsdeel waarmee de ondervraagden de wachtruimte waarden. De stadsdelen Amsterdam-Noord en Amsterdam-Centrum ontbreken, omdat daar niet naar de wachtruimte bij de receptie is gevraagd.

Figuur 2.3: Tevredenheid over de verzorgdheid van de wachtruimte per stadsdeel, receptie ³

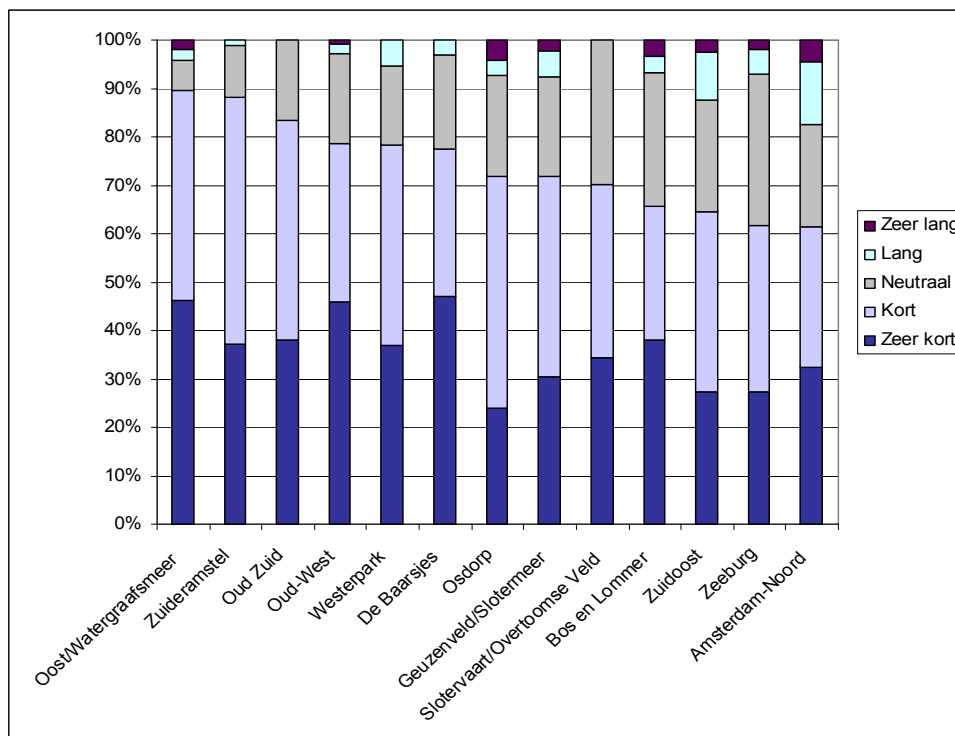


Ook hier liggen de scores dicht bij elkaar. Het percentage klanten dat tevreden is over de wachtruimte is het hoogst in Geuzenveld/Slotermeer. In Slotervaart/Overtoomse Veld is het percentage klanten dat de wachtruimte onverzorgd vindt het grootst.

³ In stadsdeel Amsterdam-Noord is er geen aparte wachtruimte bij de receptie, daarom zijn hier geen vragen over gesteld.

Figuur 2.4 toont de tevredenheid van respondenten over de wachttijd. Bij stadsdeel Amsterdam-Centrum werd de tevredenheid over de wachttijd bij de receptie niet gemeten.

Figuur 2.4: Tevredenheid over de wachttijd per stadsdeel, receptie



De tevredenheid over de wachttijd wisselt per stadsdeel. In Oost/Watergraafsmeer is het percentage klanten dat de wachttijd kort tot zeer kort vindt het grootst, in Noord is het percentage klanten dat de wachttijd lang vindt het grootst. Hierbij moet opgemerkt worden dat het onderzoek in Amsterdam-Noord in een andere periode is uitgevoerd, die wellicht drukker was.

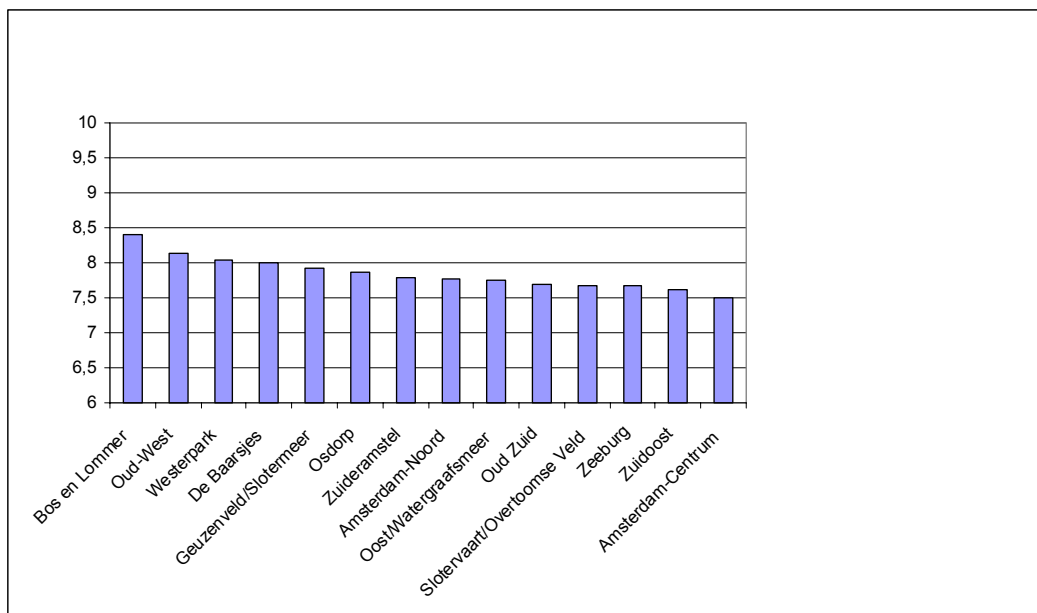
In stadsdeel Amsterdam Centrum is niet gevraagd naar de wachttijd, maar naar de snelheid waarmee men geholpen werd. Er werd gerapporteerd in de vorm van een rapportcijfer. Dit cijfer bedroeg een 8.7. Ook hier geldt dat het onderzoek in een andere periode is uitgevoerd.

2.4 Totaaloordeel

2.4.1 Rapportcijfer

Naast naar een oordeel over de aspecten is ook gevraagd naar een totaaloordeel over de dienstverlening van de receptie. De volgende figuur toont de rapportcijfers per stadsdeel.

Figuur 2.5: Totaaloordeel per stadsdeel, receptie

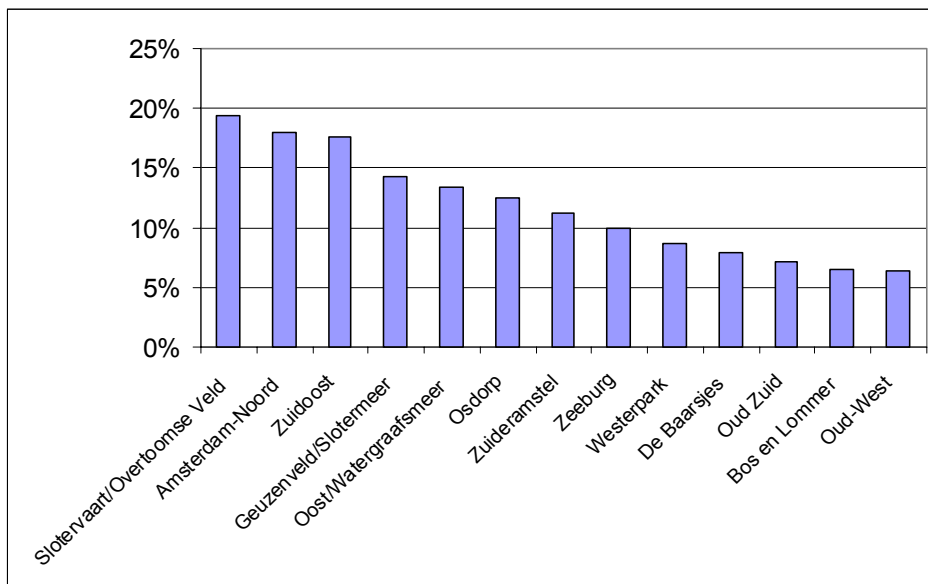


Het gemiddelde cijfer waarmee de receptie gewaardeerd werd bedroeg een 7.9. Alle stadsdelen scoren ruim boven de zeven. Stadsdeel Bos en Lommer scoort met een 8.4 het hoogst, de stadsdelen Amsterdam-Centrum en Zuidoost scoren het laagst met een 7.5 en een 7.6.⁴

Naast naar het rapportcijfer is het ook informatief om naar het aandeel ontevreden klanten te kijken. De volgende figuur toont de percentages klanten die over één of meerdere aspecten van de dienstverlening ontevreden waren. Hierbij moet opgemerkt worden dat iemand die over één van de aspecten ontevreden was, nog niet per definitie een ontevreden klant is. De meeste van de klanten die over één of meer van de aspecten ontevreden waren, gaven toch nog steeds een voldoende als werd gevraagd om een rapportcijfer.

⁴ In stadsdeel Amsterdam-Centrum is niet naar een rapportcijfer gevraagd, maar zijn tevredenheidsscores omgerekend naar rapportcijfers. Doordat een antwoord in de categorie 'niet tevreden maar ook niet ontevreden' vertaald werd in een rapportcijfer vijf, vallen de scores wat lager uit.

Figuur 2.6: Aandeel klanten ontevreden over één of meer aspecten per stadsdeel, receptie



In stadsdeel Slotervaart/Overtoomse Veld was het percentage klanten dat over één of meer van de aspecten van dienstverlening ontevreden was het grootst, in Oud-West was dit percentage het kleinst.

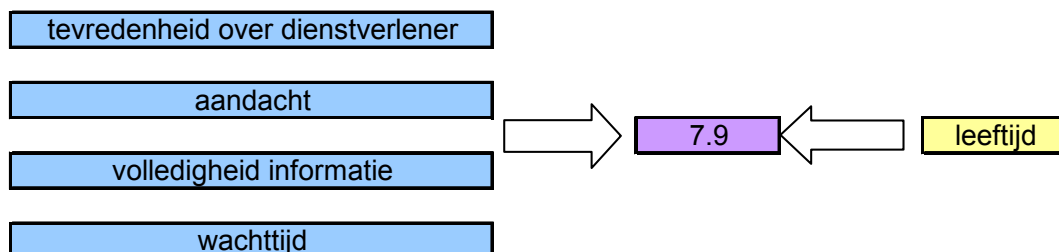
2.4.2 Factoren van invloed op het eindoordeel

Door te kijken welke aspecten van dienstverlening het meest bijdragen aan het eindoordeel, kan onderzocht worden welke factoren volgens de klant bepalend zijn voor een goede dienstverlening.⁵ Ook kan er gekeken worden naar de invloed van achtergrondvariabelen op het rapportcijfer. Een aantal factoren bleek de hoogte van het rapportcijfer te beïnvloeden. Deze factoren verschillen per stadsdeel, waarover wordt gerapporteerd in de deelrapportage die voor elk stadsdeel is gemaakt. Hier is gekeken naar de factoren die voor de gehele groep ondervraagden het meest bepalend zijn voor de dienstverlening.

Leeftijd heeft invloed op de hoogte van het rapportcijfer: hoe ouder de respondent, hoe hoger het gegeven cijfer. Ook de tevredenheid over de dienstverlener, de aandacht, de volledigheid van de informatie en de wachttijd hebben invloed op het eindoordeel. Hoe positiever respondenten over deze aspecten zijn, hoe hoger het rapportcijfer waarmee ze de dienstverlening waarderen. Onderstaande figuur geeft de factoren die van invloed zijn op de hoogte van het rapportcijfer schematisch weer:

⁵ Dit is gedaan met behulp van regressieanalyses.

Figuur 2.7: Factoren van invloed op het rapportcijfer



Als men de dienstverlening aan de receptie wil verbeteren, is het goed om zich op deze aspecten te richten. Wachttijd is met name van belang omdat veel stadsdelen hebben aangegeven dat het in de periode waarin het onderzoek plaatsvond vrij rustig was. Bij meer drukte kan de wachttijd oplopen en hoe negatiever mensen zijn over de wachttijd, hoe lager het rapportcijfer waarmee ze de totale dienstverlening waarderen.

De etnische achtergrond, het opleidingsniveau en het geslacht van de respondent hadden geen invloed op de hoogte van het gegeven cijfer.

3 Balie Burgerzaken

Aan de balie Burgerzaken komen burgers met uiteenlopende vragen. In totaal werd 1434 bezoekers van de verschillende stadsdelen gevraagd naar hun mening over de dienstverlening aan de balie. Onderstaande tabel toont hoeveel respondenten voor elk stadsdeel zijn geïnterviewd. Het aantal ondervraagden in stadsdeel Amsterdam-Centrum is aan de kleine kant. Daarom moeten de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd worden.

Tabel 3.1 Aantal geïnterviewde respondenten per stadsdeel (n=1434)

	Aantal respondenten
De Baarsjes	100
Amsterdam-Noord	94
Centrum	46
Bos en Lommer	99
Geuzenveld/Slotermeer	158
Oost/Watergraafsmeer	102
Osdorp	105
Oud-West	108
Oud Zuid	86
Slotervaart/Overtoomse Veld	111
Westerpark	114
Zeeburg	96
Zuideramstel	100
Zuidoost	115
Totaal	1434

Evenals bij de receptie werd de respondenten direct na het contact met de balie Burgerzaken door onafhankelijke enquêteurs gevraagd of ze een vragenlijst wilden invullen, zodat hun ervaring met de dienstverlening nog vers in het geheugen lag.

De respondenten zijn goed gespreid naar leeftijd en geslacht. Achtenvijftig procent is autochtoon, 13% Surinaams/Antilliaans, 4% Turks en 8% Marokkaans. Dit komt grotendeels overeen met de spreiding van de Amsterdamse bevolking naar etnische achtergrond.

3.1 De verleende dienst

De diensten die bij de balie Burgerzaken verleend worden zijn veel diverser dan bij de receptie en lopen uiteen van het doen van aangifte van een geboorte tot het aanvragen van een verklaring omtrent gedrag. Verreweg de meeste mensen bezoeken de balie Burgerzaken voor het aanvragen van een reisdocument. Onderstaande tabel toont waar de ondervraagden voor kwamen.

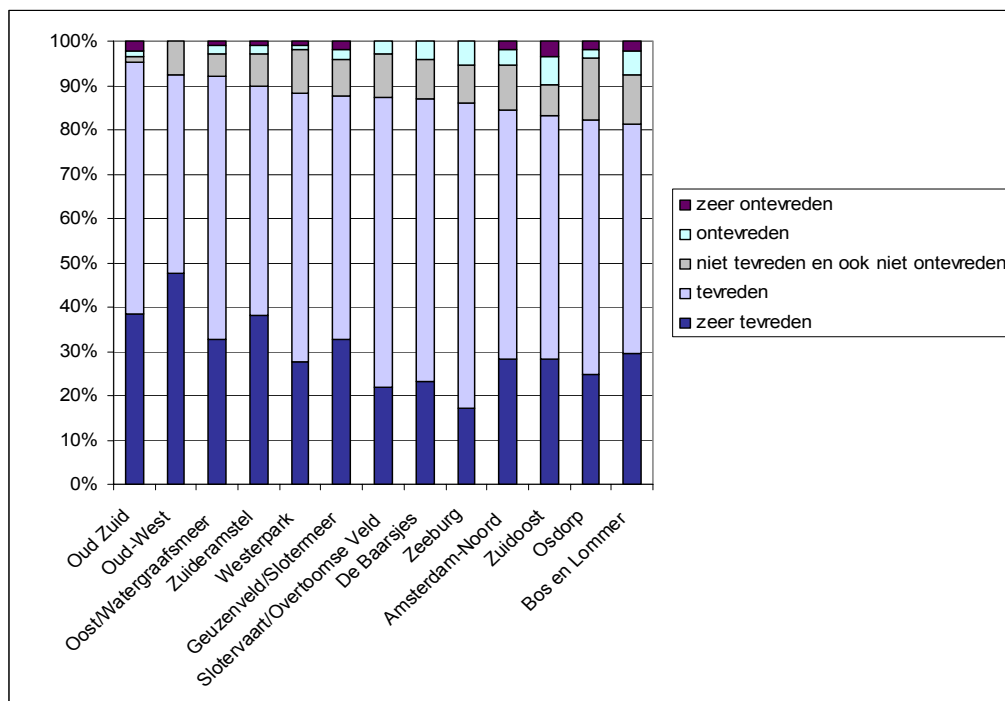
Tabel 3.2 Waar kwam u vandaag voor naar het stadsdeelkantoor? (n=1230)

	Percentage
Reisdocument	41
Rijbewijs	14
Uittreksel burgerlijke stand, GBA	12
Verhuizing	12
Bewijs van Nederlanderschap	3
Geboorteaangifte	3
Verklaring omtrent gedrag	2
Legalisatie handtekening	2
Erkenning	1
Naamswijziging	1
Ondertrouw/trouwen	1
Vergunning of subsidie	1
Garantieverklaring	1
Anders	5
Weet niet/geen antwoord	1
Totaal	100

Vier van de tien ondervraagden kwamen voor een reisdocument. Veertien procent kwam voor een rijbewijs; een uittreksel uit de burgerlijke stand en een verhuizing werden elk door 12% genoemd.

Klanten van de balie Burgerzaken beantwoordden vragen over een aantal aspecten van dienstverlening. Met betrekking tot de dienst werden onder andere vragen gesteld over de efficiëntie van afhandeling, de kwaliteit van de informatie en of datgene waar men voor kwam lukte of niet. Ook werd gevraagd naar een totaaloordeel over de verleende dienst. De volgende figuur toont de cijfers per stadsdeel.

Figuur 3.1: Tevredenheid over de gang van zaken bij de balie Burgerzaken per stadsdeel



In alle stadsdelen is meer dan tachtig procent van de ondervraagden tevreden over de verleende dienst. De verschillen tussen stadsdelen zijn klein. Het percentage tevreden klanten is het grootst in de stadsdelen Oud Zuid en Oud-West. Ook is in deze stadsdelen het percentage zeer tevreden klanten het hoogst. Het percentage ontevreden klanten ligt het hoogst in de stadsdelen Zuidoost en Bos en Lommer.

In stadsdeel Amsterdam-Centrum werd een rapportcijfer gerapporteerd voor de manier van helpen. Het gemiddelde cijfer bedraagt een 8.3.

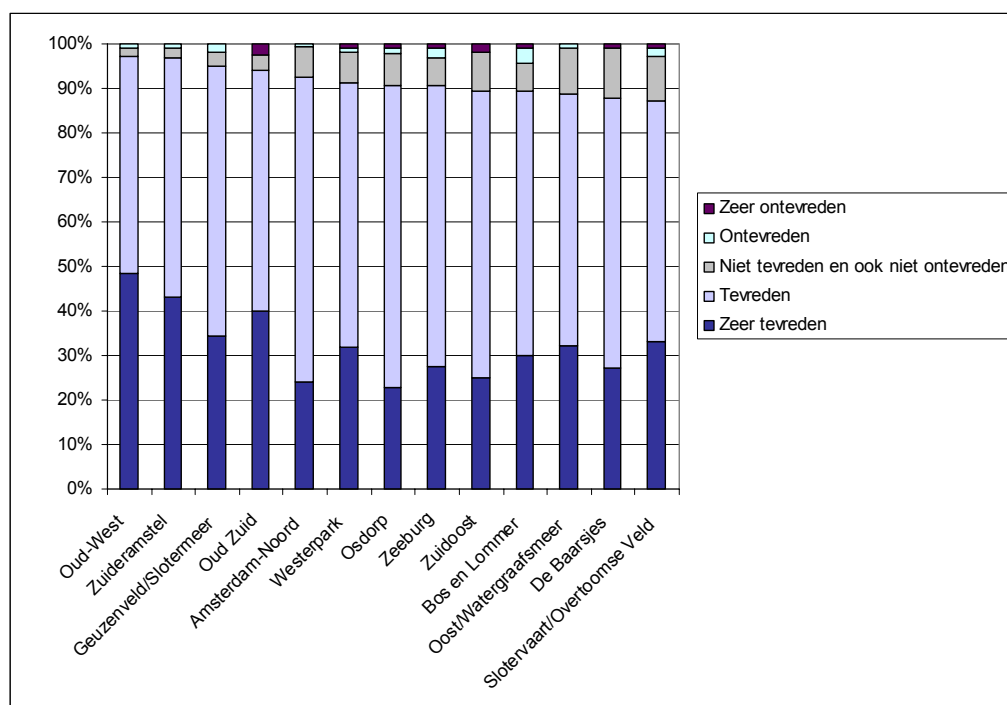
Over de gang van zaken werd een aantal vragen gesteld. Er werd gevraagd naar de tevredenheid over de efficiëntie, de volledigheid en duidelijkheid van de informatie. Ook werd gevraagd of men meer informatie kreeg dan waar direct om gevraagd werd. Ook als naar deze verschillende aspecten gekeken wordt, blijken de cijfers dicht bij elkaar te liggen. Een paar dingen vallen op als gekeken wordt naar het aantal ontevreden klanten:

- In Zuidoost en Zeeburg is het aantal respondenten dat neutraal of ontevreden is over de efficiëntie van de gang van zaken het grootst (in Zuidoost is 19% neutraal en 10% ontevreden en in Zeeburg is 12% neutraal en 9% ontevreden).
- In Zuidoost en Zuideramstel is het percentage respondenten dat van mening is dat de informatie uit verschillende bronnen niet consistent is het hoogst (beide 17%)
- In de stadsdelen Geuzenveld/Slotermeer, Bos en Lommer en De Baarsjes kregen klanten het vaakst extra informatie (steeds in 40% van de gevallen). In Osdorp werd het minst vaak extra informatie verschaft: 25% van de klanten kreeg meer informatie dan waar om gevraagd was.

3.2 De dienstverlener

De dienstverlener bij de balie Burgerzaken heeft een andere rol dan bij de receptie. Waar de taak van de receptie ophoudt bij het doorverwijzen en een goede informatievoorziening, vindt de feitelijke afhandeling van datgene waarvoor men naar het stadsdeel kwam aan één van de vakbalies plaats. De balie Burgerzaken is de meest bezochte balie. In de vragenlijst werden verschillende vragen gesteld over de dienstverlener. Niet alleen werden de vriendelijkheid en de efficiëntie onderzocht, maar ook werd naar deskundigheid gekeken. Tevens werd naar een totaaloordeel over de dienstverlener gevraagd. Figuur 3.2 toont de resultaten per stadsdeel.

Figuur 3.2: Tevredenheid over de dienstverlener per stadsdeel, Burgerzaken



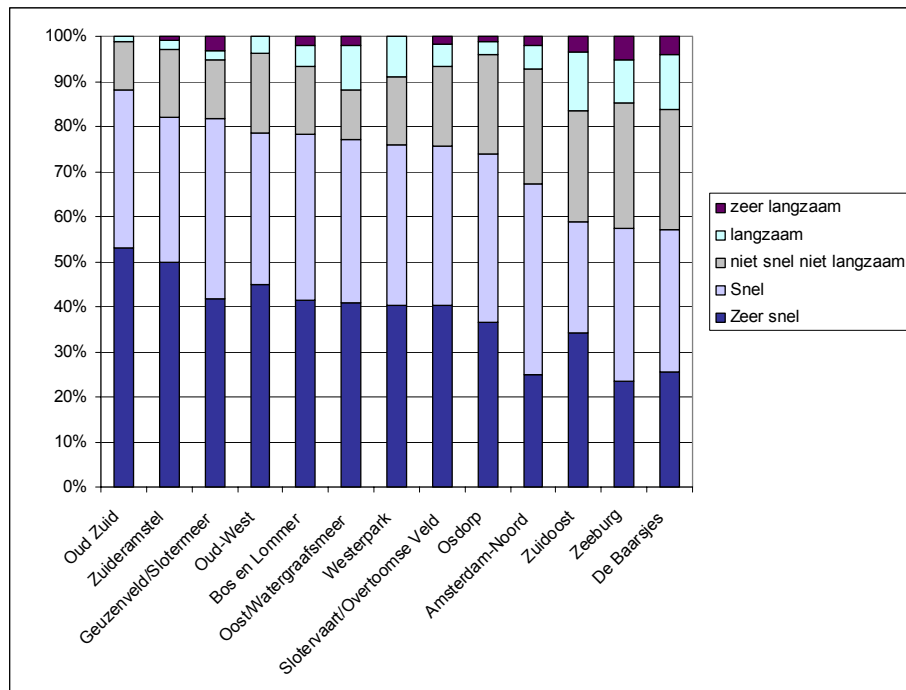
In alle stadsdelen is rond de negentig procent van de klanten tevreden over de dienstverlener. In de stadsdelen Oud-West en Zuideramstel ligt dit percentage met 97% het hoogst. In het onderzoek in stadsdeel Amsterdam-Centrum werd de tevredenheid over de dienstverlener uitgedrukt in een rapportcijfer op een aantal punten. De vriendelijkheid werd met een 8.1 gewaardeerd, de deskundigheid met een 8.5, de persoonlijke aandacht met een 7.6 en de mate waarin men meedacht en initiatief nam met een 7.7.

Naast een totaaloordeel over de dienstverlener werden vragen gesteld over de vriendelijkheid, de deskundigheid en de aandacht van de medewerker. Ook wanneer naar deze aspecten van de dienstverlener wordt gekeken, blijken er nauwelijks verschillen tussen de stadsdelen te zijn.

3.3 De wachtruimte en de wachttijd

Klanten werd gevraagd hun mening te geven over de wachttijd en de wachtruimte. Figuur 3.3 toont de waardering van de wachttijd per stadsdeel. Er is niet gekeken naar de feitelijke wachttijd, maar naar wat mensen van de wachttijd vonden. Dit zal de tevredenheid immers meer beïnvloeden dan de gepercipieerde wachttijd.

Figuur 3.3: Tevredenheid over de wachttijd per stadsdeel, Burgerzaken



Als het gaat om wachttijd, zijn de verschillen tussen stadsdelen groter dan wanneer gekeken wordt naar de verleende dienst of de dienstverlener. In stadsdeel Oud Zuid is het percentage klanten dat vond dat men snel tot zeer snel werd geholpen het grootst. Dit percentage is het laagst in de stadsdelen Zuidoost, Zeeburg en De Baarsjes: hier is men het meest neutraal of ontevreden over de wachttijd. In stadsdeel Amsterdam-Centrum werd over de tevredenheid met de wachttijd gerapporteerd in de vorm van een rapportcijfer, dit cijfer bedraagt een 6.3. Dit is laag in vergelijking met de beoordeling van de andere aspecten van dienstverlening bij stadsdeel Amsterdam-Centrum. Hierbij moet opgemerkt worden dat veel stadsdelen hebben aangegeven dat het in de onderzoeksperiode vrij rustig was. De onderzoeken in stadsdeel Amsterdam-Centrum en in Amsterdam-Noord zijn in een andere periode uitgevoerd, die wellicht drukker was.

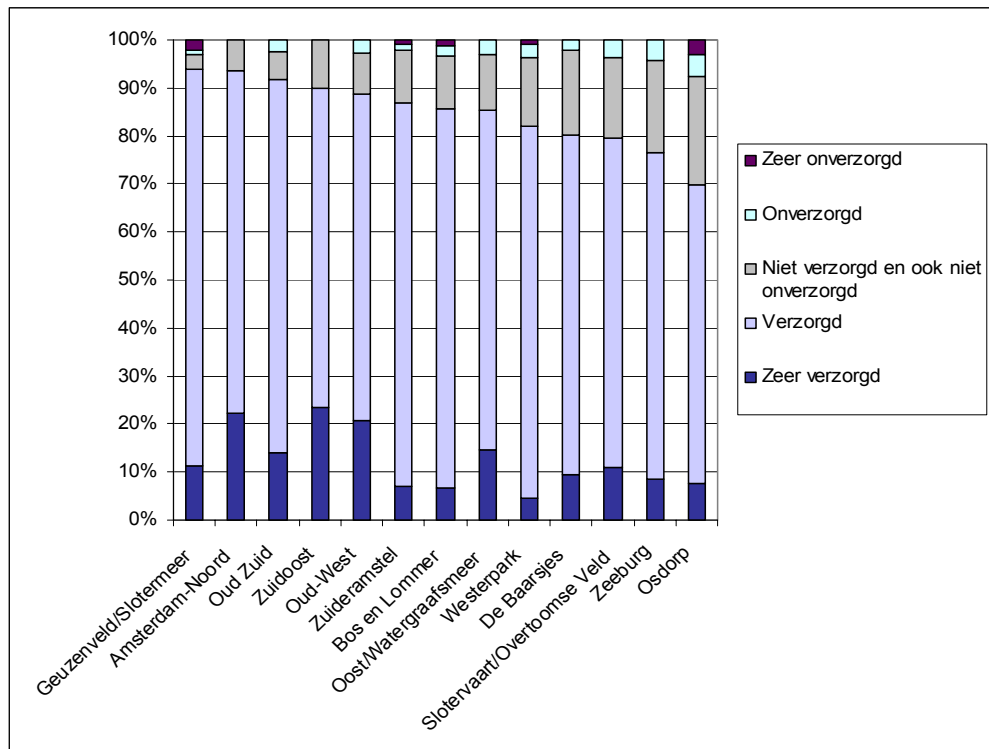
Als deze cijfers vergeleken worden met de door klanten geschatte wachttijd, blijkt het beeld overeen te komen: men is het minst tevreden in stadsdelen waar de wachttijd ook

werkelijk het langst was. In de stadsdelen Zeeburg, De Baarsjes en Zuidoost moesten mensen het langst wachten (tussen de tien en de twaalf minuten).⁶

Wachten is minder vervelend als de omgeving waarin gewacht moet worden aangenaam is. Klanten werd gevraagd aan te geven of ze de wachtruimte een verzorgde indruk vonden maken.

Figuur 3.4 toont de waardering van de wachtruimte.

Figuur 3.4: Tevredenheid over de verzorgdheid van de wachtruimte per stadsdeel, Burgerzaken



In de stadsdelen Geuzenveld/Slotermeer en Amsterdam-Noord is het aandeel klanten dat tevreden is over de wachtruimte het grootst. Zuidoost en Amsterdam-Noord hebben het grootste percentage zeer tevreden klanten. Dit zijn ook de enige stadsdelen waar niemand de wachtruimte onverzorgd vindt. In Osdorp is het percentage klanten dat de wachtruimte onverzorgd vindt het grootst. In stadsdeel Amsterdam-Centrum is het oordeel over de tevredenheid weergegeven in de vorm van een rapportcijfer. Dit cijfer bedraagt een 7.3.

Over de wachtruimte werden specifieke vragen gesteld. Er is een aantal verschillen tussen stadsdelen:

- In de stadsdelen Bos en Lommer, Geuzenveld/Slotermeer en Westerpark zijn mensen het minst tevreden over het aantal zitplaatsen: 25% van de klanten is van mening dat er te weinig zitplaatsen zijn.

⁶ In stadsdeel Amsterdam-Centrum werd de werkelijke wachttijd niet gemeten.

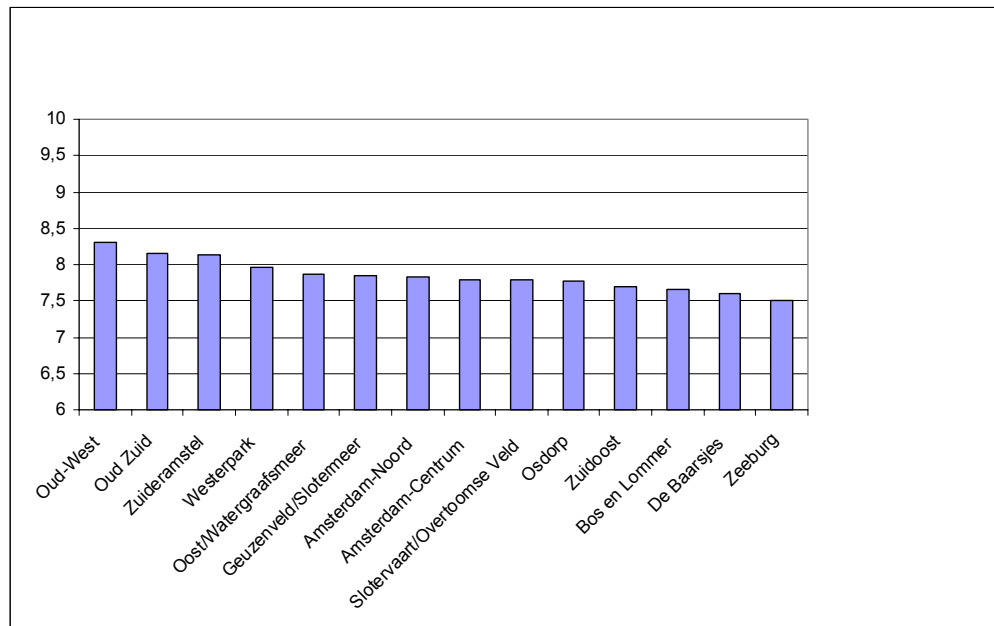
- In Zuidoost en Osdorp is respectievelijk 27% en 18% ontevreden over de hoeveelheid informatiemateriaal en folders in de wachtruimte.
- In de volgende stadsdelen is een aanzienlijk deel van de respondenten ontevreden over de aanwezige hoeveelheid lectuur: Osdorp (48%), Zuideramstel (31%), Bos en Lommer (31%) en Geuzenveld/Slotermeer (26%).⁷

3.4 Totaaloordeel

3.4.1 Rapportcijfer

Ondervraagden werd verzocht de dienstverlening van de balie Burgerzaken te waarderen met een rapportcijfer. De cijfers van de verschillende stadsdelen blijken dicht bij elkaar te liggen. Figuur 3.5 toont welke cijfers er gegeven werden.

Figuur 3.5: Totaaloordeel per stadsdeel, Burgerzaken



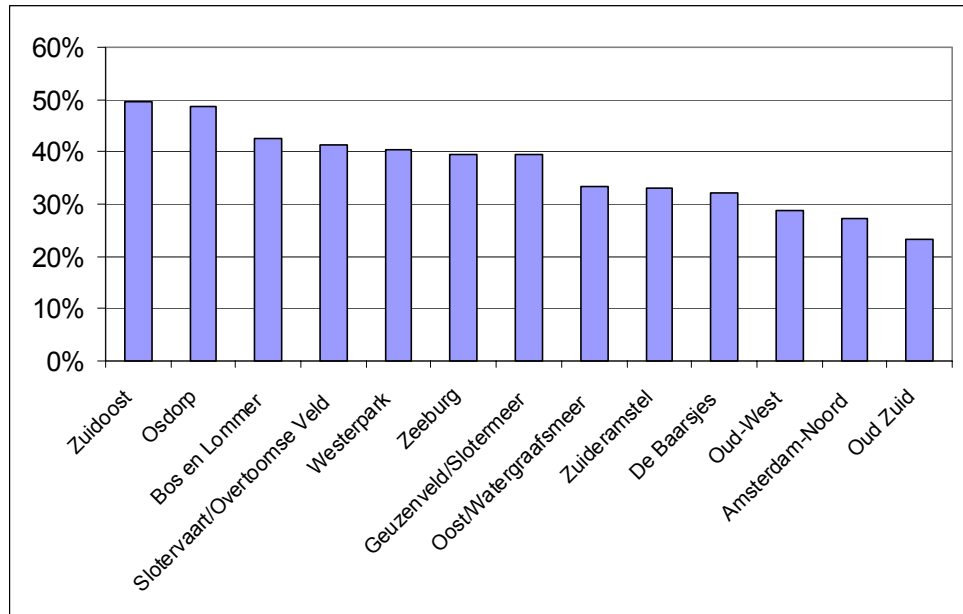
Het gemiddelde cijfer bedroeg een 7.9. Stadsdeel Oud-West kreeg het hoogste cijfer: een 8.3. Daarna volgen stadsdeel Oud Zuid (8.2) en Zuideramstel (8.1). De stadsdelen Zeeburg, Bos en Lommer en De Baarsjes scoren relatief het laagst (rond de 7.5).

Als gekeken wordt naar het percentage klanten dat over één of meerdere aspecten van de dienstverlening ontevreden was ontstaat het volgende beeld.

⁷ Deze percentages zijn wat hoger dan in de deelrapportages, omdat de respondenten die aangaven geen behoefte te hebben aan lectuur hier zijn weggelaten.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

Figuur 3.6: Aandeel klanten ontevreden over één of meerdere aspecten van dienstverlening per stadsdeel, balie Burgerzaken



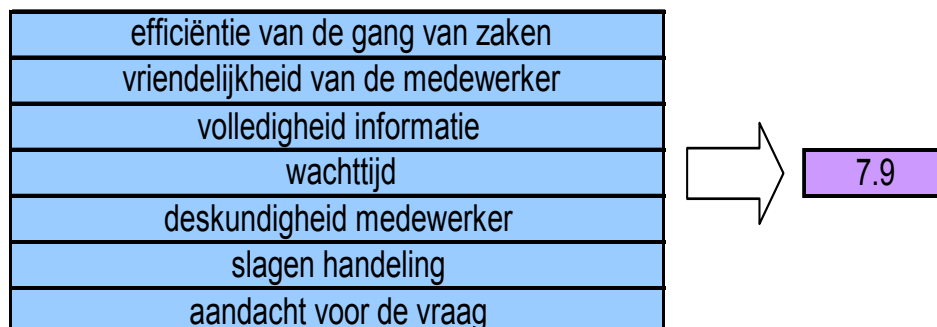
In de stadsdelen Zuidoost en Osdorp zijn de percentages klanten die over één of meer onderdelen ontevreden zijn het grootst, in stadsdeel Oud Zuid ligt dit percentage het laagst.

3.4.2 Factoren van invloed op het eindoordeel

Ook voor de dienstverlening aan de balie Burgerzaken is onderzocht welke factoren de meeste invloed hadden op het oordeel over de dienstverlening. Er is gekeken naar de invloed van achtergrondvariabelen en naar die van aspecten van dienstverlening.

De volgende aspecten van dienstverlening beïnvloeden het totaaloordeel bij de balie Burgerzaken:

Figuur 3.7: Factoren van invloed op het rapportcijfer, balie Burgerzaken



Hoe tevredener men is over deze aspecten, hoe hoger het rapportcijfer. De factoren aandacht, volledigheid van de informatie en wachttijd, die bij de receptie een rol spelen, blijken ook bij de afdeling Burgerzaken van belang. Daarnaast spelen de efficiëntie, de vriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerker een rol, en de vraag of datgene waar men voor kwam gelukt is. Het ligt voor de hand dat er meer aspecten zijn die een rol spelen bij Burgerzaken dan bij de receptie: de activiteiten van een medewerker Burgerzaken zijn complexer en er kan dus meer misgaan.

Etnische achtergrond, leeftijd, opleidingsniveau en het geslacht van de respondent hebben geen invloed op het oordeel over dienstverlening.

4 Telefonische dienstverlening

In de dienstverleningsmonitor werd ook de telefonische dienstverlening onderzocht. In dit onderzoek werd alleen naar de eerste telefonische dienstverlening gekeken, dus de dienstverlening van de eerste persoon die men aan de telefoon kreeg. Er werd niet gekeken naar de telefonische dienstverlening van de back office.

Onderstaande tabel toont het aantal respondenten dat per stadsdeel is geïnterviewd. Zoals hier te zien is, hebben wij uiteindelijk 746 respondenten naar hun mening gevraagd over de dienstverlening bij twaalf verschillende stadsdelen. Bij de stadsdelen Slotervaart/Overtoomse Veld en Zuidoost zijn te weinig interviews afgenomen om een betrouwbaar beeld te kunnen geven. Daarom wordt over deze stadsdelen niet gerapporteerd. Voor een aantal stadsdelen is het aantal respondenten klein. Daarom dienen de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Tabel 4.1 Aantal geïnterviewde respondenten per stadsdeel (n=746)

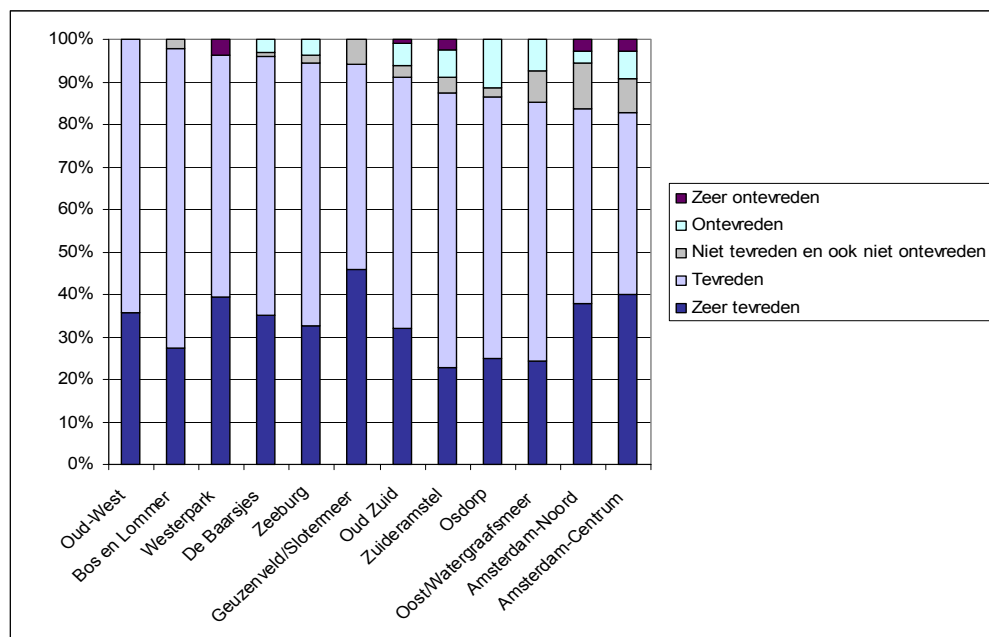
	Aantal respondenten
De Baarsjes	100
Amsterdam-Noord	37
Centrum	111
Bos en Lommer	44
Geuzenveld/Slotermeer	100
Oost/Watergraafsmeer	35
Osdorp	41
Oud-West	44
Oud Zuid	70
Westerpark	29
Zeeburg	55
Zuideramstel	80
Totaal	746

De respondenten zijn goed gespreid naar leeftijd en geslacht. Allochtone respondenten zijn minder goed vertegenwoordigd: ruim 80% bestaat uit autochtonen. Dit heeft te maken met het feit dat allochtonen telefonisch zeer moeilijk te bereiken zijn.

4.1 De verleende dienst

In deze monitor is alleen de telefonische dienstverlening onderzocht bij het algemene nummer van de stadsdelen. De dienstverlening van medewerkers waarnaar klanten eventueel werden doorverbonden is niet onderzocht. De dienstverlening bestaat dus vooral uit het correct informeren of doorverwijzen van klanten. Figuur 4.1 toont het klantenoordeel in de vorm van een rapportcijfer per stadsdeel.

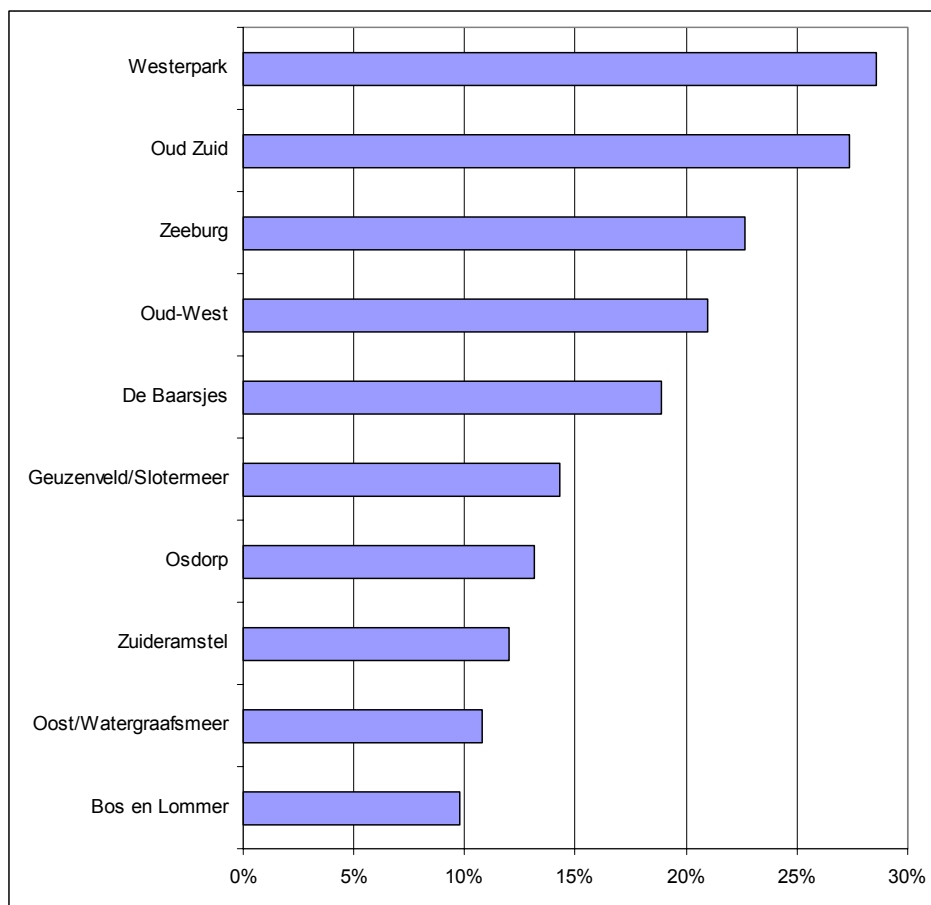
Figuur 4.1: Tevredenheid over het verloop van het telefonisch contact per stadsdeel



In stadsdeel Oud-West is het percentage tevreden klanten het hoogst: geen enkele respondent was ontevreden of neutraal. In de stadsdelen Osdorp, Zuideramstel en Amsterdam-Centrum is het percentage ontevreden klanten het grootst, hoewel het overall onder de 15% blijft.

Naast naar de algemene tevredenheid werd er gevraagd naar de duidelijkheid en de volledigheid van de informatie en naar eventuele extra informatie die men kreeg. Ook per vraag waren er nauwelijks verschillen tussen de stadsdelen. In stadsdeel Oost/Watergraafsmeer is het percentage respondenten dat ontevreden is over de informatievoorziening het grootst (14%). Ook zijn er verschillen in het aantal klanten dat meer informatie kreeg dan waar om gevraagd werd. Eerder werd opgemerkt dat het leveren van extra informatie die men wel nodig heeft maar waar men niet specifiek om vraagt de dienstverlening kan verbeteren. De volgende figuur geeft een beeld.

Figuur 4.2: Percentage klanten dat extra informatie kreeg⁸



Gemiddeld kreeg 17% van de ondervraagde klanten meer informatie dan waar om gevraagd was. In Westerpark en Oud Zuid was het aantal mensen dat extra informatie kreeg met 29% en 27% het grootst, in Bos en Lommer en Oost/Watergraafsmeer lagen deze percentages met 9% en 10% het laagst. Vrijwel iedereen die extra informatie kreeg, vond dit nuttig.

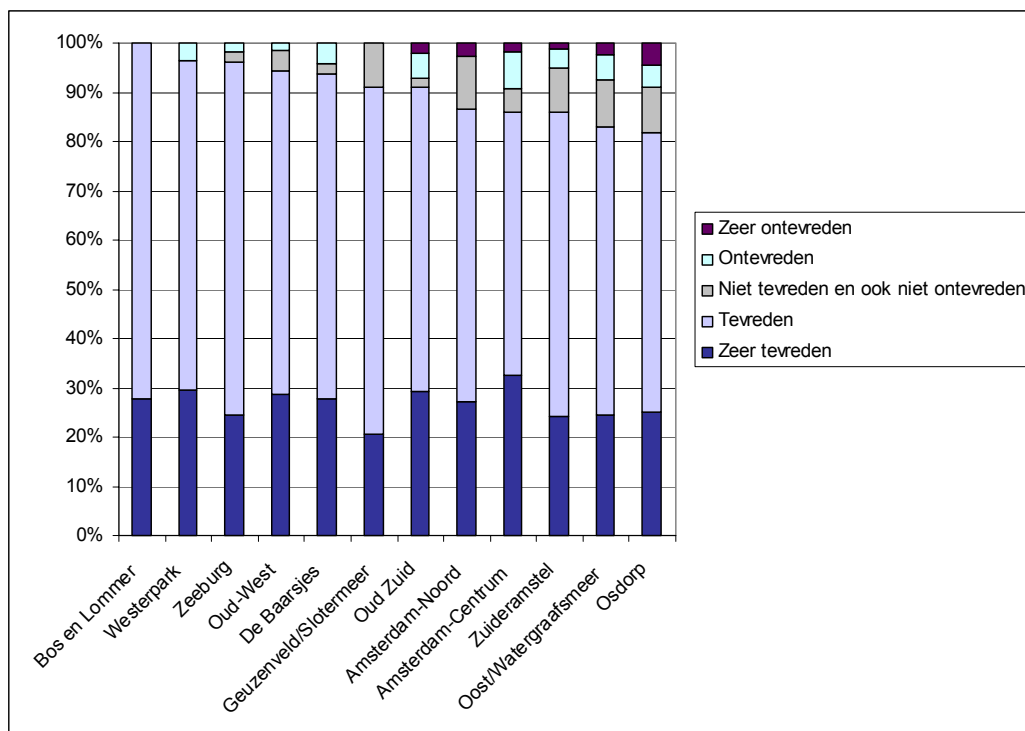
4.2 De dienstverlener

Klanten werd gevraagd een oordeel te geven over de dienstverlener die de telefoon opnam. Figuur 4.3 toont de tevredenheid per stadsdeel.

⁸ In de stadsdelen Amsterdam-Noord en Amsterdam-Centrum werd deze vraag niet gesteld.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

Figuur 4.3: Totaaloordeel dienstverlener per stadsdeel, telefonische dienstverlening



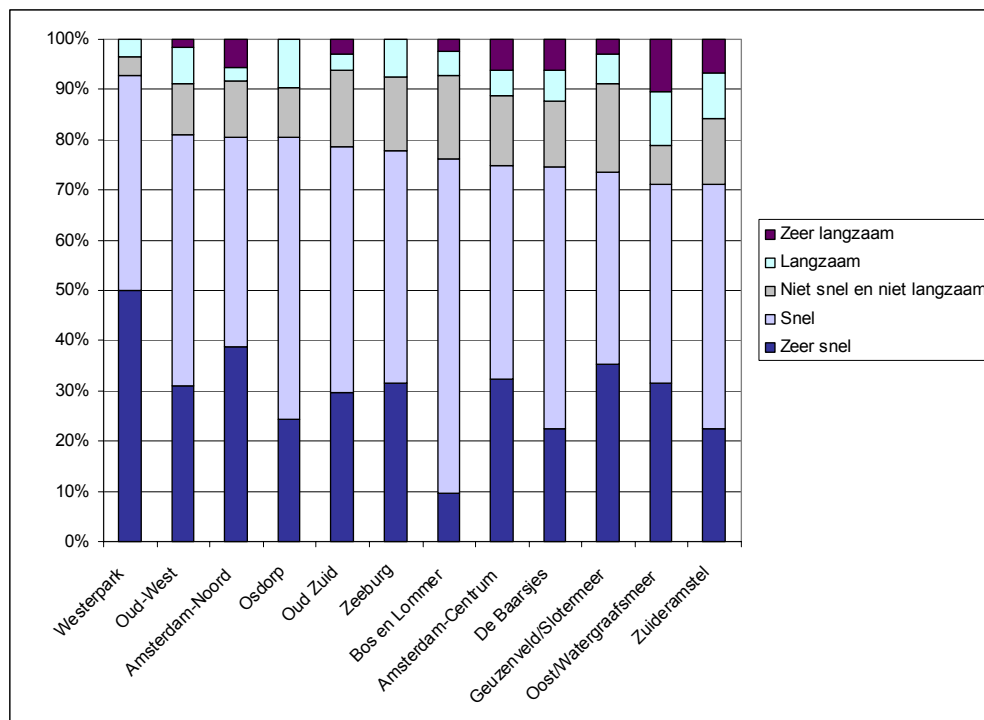
In stadsdeel Bos en Lommer is het percentage tevreden klanten met 100% het grootst. Het aantal klanten dat ontevreden is over de dienstverlener is in alle stadsdelen klein, dit percentage komt nergens boven de 9% uit.

Wel zijn er kleine verschillen tussen stadsdelen met betrekking tot de deskundigheid van de medewerker: het percentage klanten dat de medewerker als ondeskundig ervaart is in stadsdeel Amsterdam-Centrum met 14% het hoogst en ligt in Osdorp met 3% het laagst.

4.3 Wachtijd en doorverbinden

Klanten werd gevraagd naar hun tevredenheid over de wachttijd aan de telefoon en over het aantal keren dat men werd doorverbonden. De volgende figuur toont de tevredenheid met de wachttijd per stadsdeel.

Figuur 4.4: Totaaloordeel wachttijd per stadsdeel, telefonische dienstverlening



In stadsdeel Westerpark is men het meest positief over de wachttijd: ruim negentig procent vond deze kort tot zeer kort. In stadsdeel Oost/Watergraafsmeer is het aandeel respondenten dat de wachttijd lang vond met ruim 20% het grootst. Ook in Zuideramstel ligt dit percentage relatief hoog.

Er zijn geen verschillen in stadsdelen in het aantal keren dat men werd doorverbonden. Noch in de mening van klanten daarover: overal werden klanten één à twee keer doorverbonden en niemand vond dit veel.

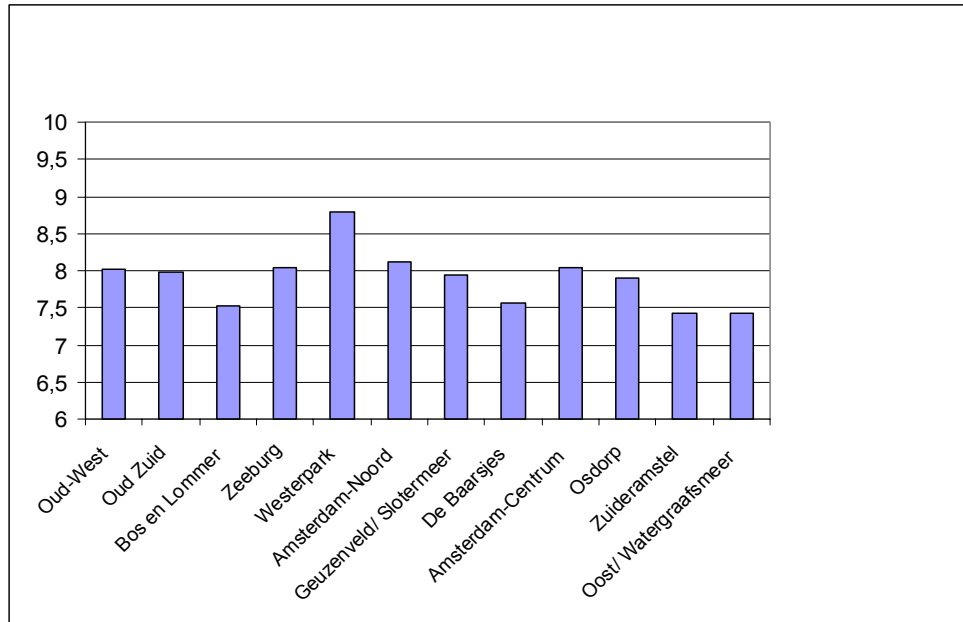
4.4 Totaaloordeel

4.4.1 Rapportcijfer

Tot slot is ook hier gevraagd naar een totaaloordeel over de telefonische dienstverlening. De volgende figuur toont de cijfers per stadsdeel.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

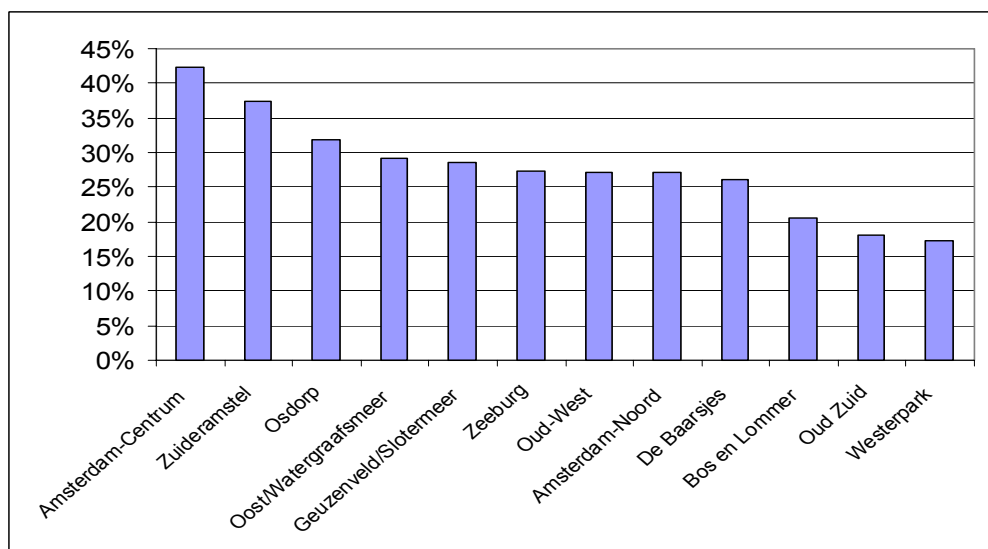
Figuur 4.5: Totaaloordeel telefonische dienstverlening per stadsdeel



Gemiddeld waardeerde men het telefonisch contact met een 7.5. De stadsdelen Oud-West en Oud Zuid scoren met een 7.8 en een 7.7 het hoogst, stadsdeel Oost/Watergraafsmeer haalt met een 7.0 relatief de laagste score.

Als gekeken wordt naar het aandeel klanten dat over één of meerdere aspecten ontevreden was, ontstaat het volgende beeld.

Figuur 4.6: Aandeel klanten ontevreden over één of meerdere aspecten van de telefonische dienstverlening per stadsdeel

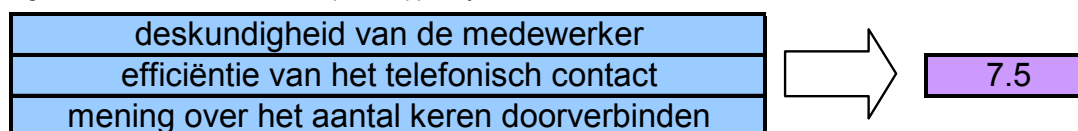


In de stadsdelen Westerpark en Oud Zuid is het percentage klanten dat over één of meerdere aspecten van de telefonische dienstverlening ontevreden was het kleinst, in de stadsdelen Amsterdam-Centrum en Zuideramstel is dit percentage het grootst.

4.4.2 Factoren van invloed op het eindoordeel

De deskundigheid van de medewerker, de efficiëntie van het telefonisch contact en de mening van klanten over het aantal keren dat men werd doorverbonden bleken het oordeel over de telefonische dienstverlening te beïnvloeden. Hoe tevredener men was over deze drie aspecten, hoe hoger het rapportcijfer dat men gaf. Onderstaande figuur geeft dit schematisch weer.

Figuur 4.7: Factoren van invloed op het rapportcijfer



Achtergrondkenmerken van respondenten zoals leeftijd, geslacht en etnische achtergrond bleken geen invloed te hebben op het oordeel over de telefonische dienstverlening.

5 Telefonische dienstverlening afdeling vergunningen

Ook van de afdeling vergunningen werd de telefonische dienstverlening onderzocht. Ook hier bleek het verzamelen van telefoonnummers moeilijk. Alleen bij de stadsdelen De Baarsjes, Amsterdam-Noord, Oost/Watergraafsmeer, Oud-West en Oud Zuid zijn uiteindelijk voldoende interviews afgenomen. Bij stadsdeel Amsterdam-Centrum werd dit onderdeel niet gemeten.

Tabel 5.1 Aantal geïnterviewde respondenten per stadsdeel (n=136)

	Aantal respondenten
De Baarsjes	33
Amsterdam-Noord	24
Oost/Watergraafsmeer	33
Oud-West	29
Oud Zuid	41
Totaal	160

De aantallen respondenten zijn erg klein. Daarom dienen de resultaten met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden.

Negenenzestig procent van de ondervraagden bestaat uit mannen, 31% uit vrouwen. De meerderheid is tussen de 25 en de 55 jaar oud. Evenals bij de algemene telefonische dienstverlening blijken allochtonen ondervertegenwoordigd: 18% is allochtoon en 82% autochtoon.

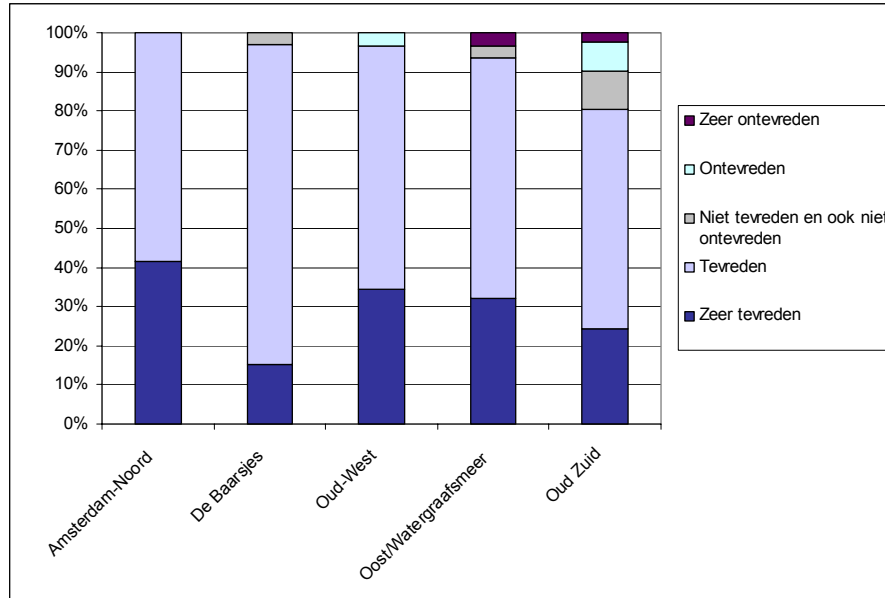
5.1 De verleende dienst

De afdeling vergunningen is in een aantal stadsdelen op meerdere plekken gevestigd. In sommige gevallen is er per locatie één medewerker aanwezig. De meest genoemde redenen om met een medewerker vergunningen te bellen waren het vragen van informatie over een vergunning (35%) en het aanvragen van een vergunning (27%). Ook het vragen van informatie over bestemmingsplannen (9%) en over nieuwbouwprojecten (7%) werden genoemd.

Respondenten werd gevraagd aan te geven in hoeverre ze tevreden waren over de verleende dienst.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

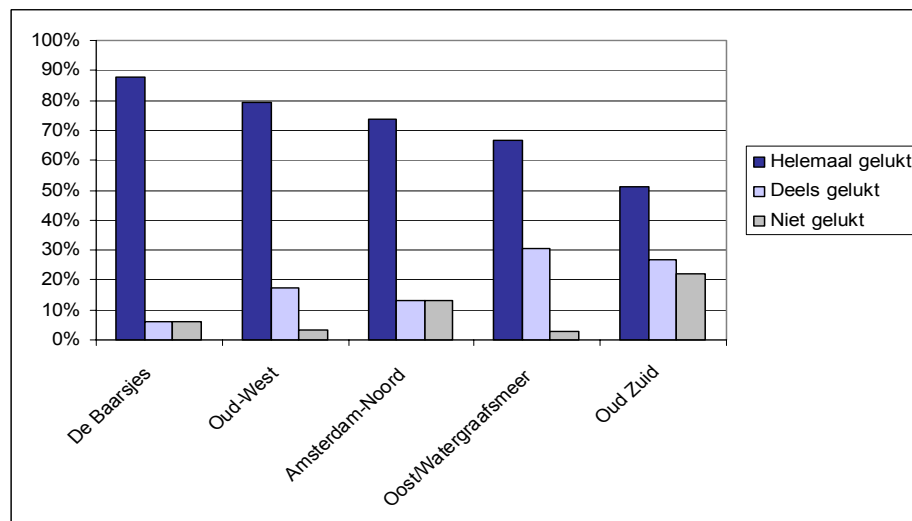
Figuur 5.1: Tevredenheid over het telefonisch contact per stadsdeel, afdeling/medewerkers vergunningen



Gemiddeld is 91% van de ondervraagden tevreden over de dienst, 4% is ontevreden. In Amsterdam-Noord is het percentage klanten dat tevreden is over de dienst met 100% het hoogst. Het percentage ontevreden klanten is het grootst in Oud Zuid (9%).

Er werd een aantal specifieke vragen gesteld over de verleende dienst. Gevraagd werd naar de efficiëntie van het contact en de duidelijkheid en de volledigheid van de informatie. Ook werd gevraagd of men meer informatie kreeg dan waarom gevraagd werd. Ook werd gevraagd of datgene waarvoor men belde lukte of niet. Als naar alle vragen die betrekking hebben op de dienst wordt gekeken vallen een paar dingen op. Als gekeken wordt naar het percentage klanten dat aangeeft dat datgene waar men voor belde lukte, blijkt dat dit in stadsdeel De Baarsjes het vaakst en in stadsdeel Oud Zuid het minst vaak het geval is.

Figuur 5.2: Is datgene waar u voor belde gelukt?



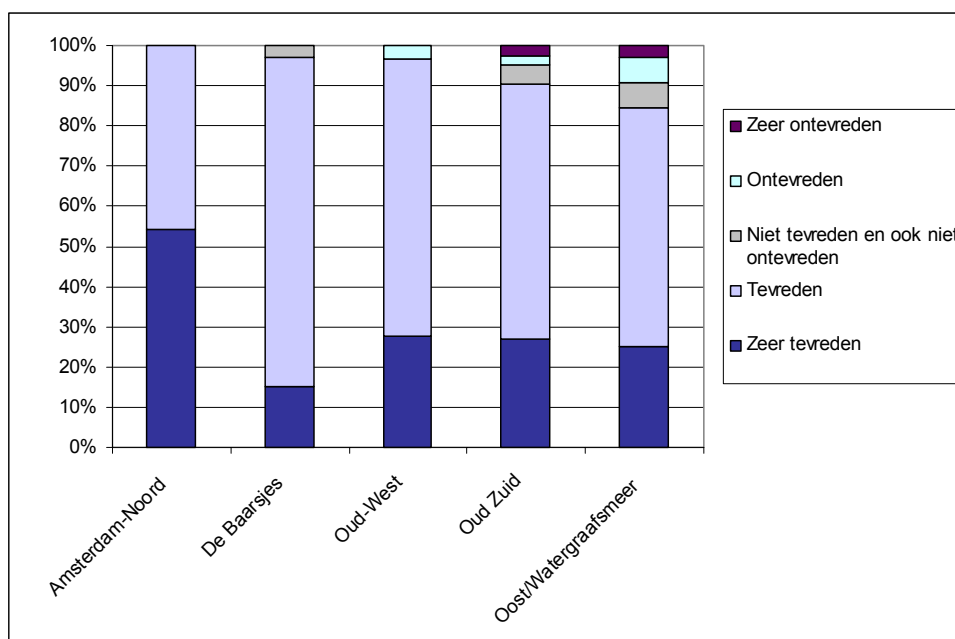
Ook blijkt het percentage ontevreden klanten in stadsdeel Oud Zuid hoger te zijn dan in de andere stadsdelen (10%).

Qua informatievoorziening zijn er geen verschillen in de oordelen tussen stadsdelen. Wel blijkt het percentage klanten dat extra informatie kreeg met gemiddeld 13% vrij laag te liggen.⁹

5.2 De dienstverlener

De taak van de dienstverlener bij de afdeling vergunningen bestaat uit het behandelen van aanvragen voor vergunningen en uit het verstrekken van informatie over vergunningen, bestemmingsplannen en nieuwbouwprojecten. Klanten werd gevraagd aan te geven hoe tevreden ze waren over de dienstverlener.

Figuur 5.3: Totaaloordeel dienstverlener per stadsdeel, telefonische dienstverlening vergunningen



Gemiddeld is 93% van de ondervraagden tevreden over de dienstverlener. Vier procent is ontevreden. Evenals bij de dienst is het percentage ondervraagden dat tevreden was in stadsdeel Amsterdam-Noord het grootst (100%). In stadsdeel Oost/Watergraafsmeer is het percentage ontevreden klanten met 9% het hoogst.

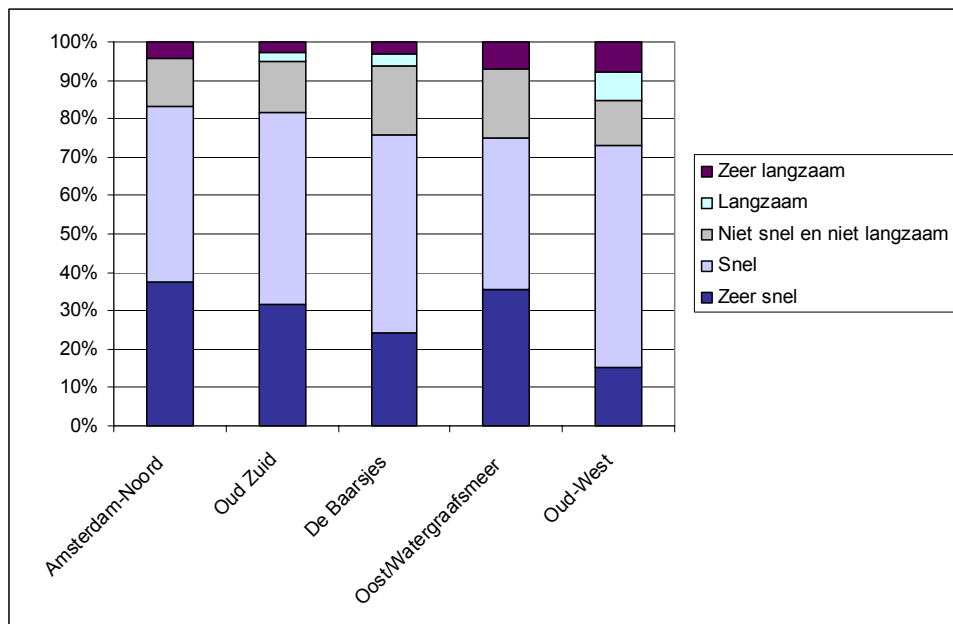
Over de dienstverlener werd een aantal specifieke vragen gesteld, die betrekking hadden op de vriendelijkheid, de deskundigheid en de aandacht. Er zijn geen verschillen tussen de stadsdelen in de antwoorden op de verschillende vragen over de dienstverlener.

⁹ In Amsterdam-Noord werd deze vraag niet gesteld.

5.3 Wachtijd en aantal keren doorverbinden

Gevraagd werd naar de tevredenheid over de wachttijd en het aantal keren dat men werd doorverbonden. Figuur 5.4 toont de tevredenheid over de wachttijd.

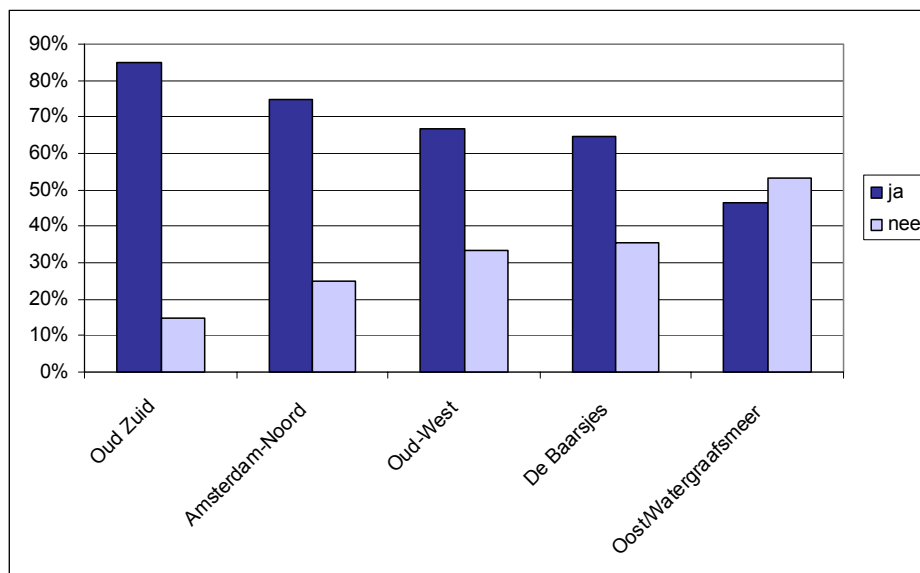
Figuur 5.4: Totaaloordeel wachttijd per stadsdeel, telefonische dienstverlening vergunningen



Gemiddeld beschouwt 86% van de ondervraagden de snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen als kort tot zeer kort. Zeven procent vond dat het lang tot zeer lang duurde voor de telefoon werd opgenomen, 14% was hierover neutraal. In Amsterdam-Noord wordt de wachttijd het vaakst als kort tot zeer kort beschouwd, In Oud-West is het percentage ondervraagden dat de wachttijd lang vond het grootst.

Het percentage klanten dat werd doorverbonden verschilt per stadsdeel.

Figuur 5.5: Percentage klanten dat werd doorverbonden per stadsdeel



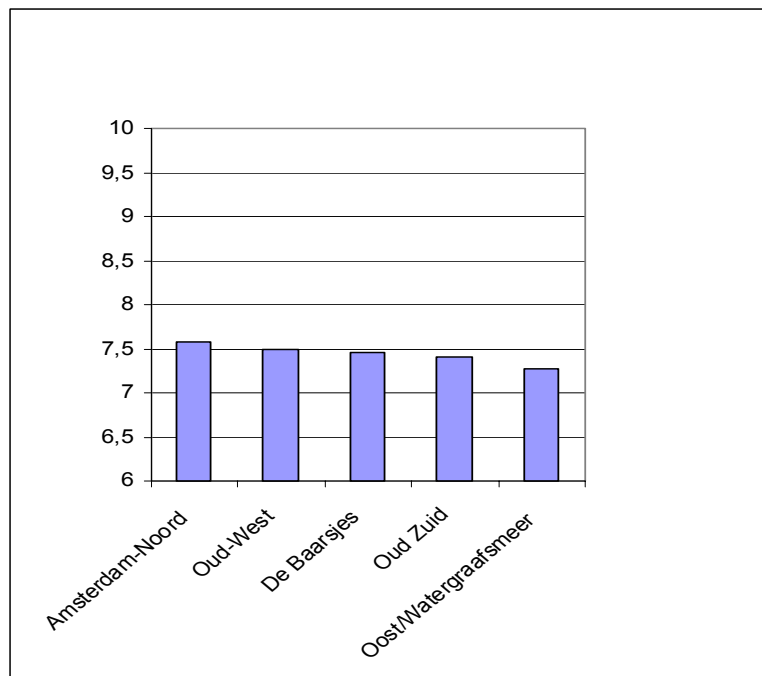
In stadsdeel Oud Zuid werd men met 83% het vaakst doorverbonden, in stadsdeel Oost/Watergraafsmeer was dit percentage met 42% het laagst. Het aantal keren dat men werd doorverbonden verschilde niet per stadsdeel en lag overal tussen de één en twee keer.

5.4 Totaaloordeel

5.4.1 Rapportcijfer

Respondenten werd gevraagd hun totaaloordeel over de dienstverlening weer te geven in een rapportcijfer.

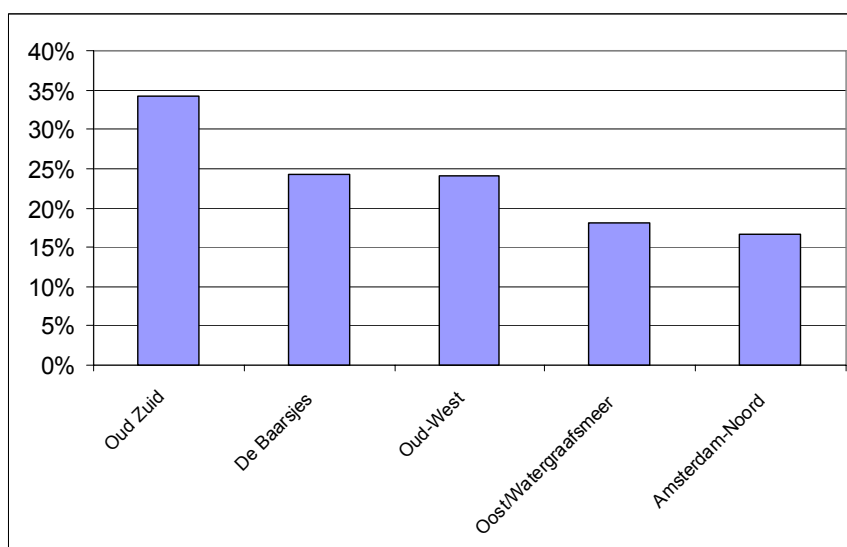
Figuur 5.6: Totaaloordeel per stadsdeel, telefonische dienstverlening vergunningen



Het gemiddelde cijfer bedroeg een 7.4. De cijfers liggen zeer dicht bij elkaar. Stadsdeel Amsterdam-Noord scoort relatief het hoogst.

Als gekeken wordt naar het percentage klanten dat over één of meerdere aspecten ontevreden was, ontstaat het volgende beeld.

Figuur 5.7: Aandeel klanten over één of meerdere aspecten ontevreden per stadsdeel, telefonische dienstverlening vergunningen

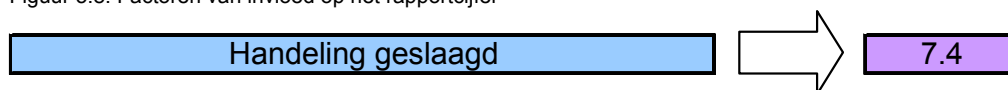


Dit aandeel is in stadsdeel Oud Zuid het grootst en in stadsdeel Amsterdam-Noord het kleinst.

5.4.2 Factoren van invloed op het eindoordeel

De enige factor die invloed heeft op het eindoordeel is de vraag of datgene waar men voor belde gelukt is of niet: mensen waarbij datgene waar men voor belde niet of deels gelukt is, geven lagere cijfers dan de mensen waarbij het wel lukte.

Figuur 5.8: Factoren van invloed op het rapportcijfer



Achtergrondfactoren zoals leeftijd, etnische achtergrond en geslacht hebben geen invloed op het totaaloordeel.

6 Dienstverleningsonderzoek bij andere gemeentelijke diensten en bedrijven

Aan gemeentelijke diensten en bedrijven is de mogelijkheid geboden resultaten van dienstverleningsonderzoek op te laten nemen in de benchmark. Twee organisaties hebben aangegeven hier belangstelling voor te hebben: de Dienst Wonen en VGA verzekeringen. Ook hebben een paar organisaties klanttevredenheid onderzoek toegezonden. Dit onderzoek richt zich echter op de relatie tussen organisatie en klant gedurende een langere periode, terwijl de dienstverleningsmonitor zich op een specifiek contact richt, waarover direct na afloop van het contact vragen worden gesteld. Daarom is klanttevredenheidsonderzoek niet in deze benchmark opgenomen.

De resultaten van het dienstverleningsonderzoek bij de Dienst Wonen zijn voor een groot deel vergelijkbaar, omdat deze monitor door O+S is uitgevoerd en dezelfde methodiek is gehanteerd als bij de stadsdelen. De resultaten van VGA zijn nauwelijks in te passen, omdat dit onderzoek qua methodiek en rapportage sterk afwijkt van de monitor van O+S. In paragraaf 6.2 wordt dit toegelicht. De resultaten van de Dienst Wonen worden in paragraaf 6.1 vergeleken met die van de stadsdelen.

Bij het vergelijken van andere organisaties met de stadsdelen moet het volgende worden opgemerkt. Een vergelijking tussen stadsdelen is goed mogelijk, omdat het om organisaties gaat die hetzelfde takenpakket hebben, en dus dezelfde voorwaarden waaronder diensten verleend worden. Bij andere organisaties, zoals de Dienst Wonen en VGA, spelen andere problemen rondom dienstverlening die bij de stadsdelen niet aan de orde zijn. Daarom liggen de accenten bij de dienstverlening anders. De Dienst Wonen bijvoorbeeld heeft onder andere als taak informatie te geven over alles wat met wonen te maken heeft en het nemen van beslissingen over of mensen al dan niet in aanmerking komen voor voorrang voor het krijgen van een woning. VGA biedt allerlei soorten verzekeringen aan en vergoedt schade. Zeker als een bepaalde schade niet vergoed wordt, is het lastig om toch een positief oordeel over de dienstverlening te krijgen.

6.1 Dienst Wonen

Bij de Dienst Wonen is de dienstverlening van drie afdelingen onderzocht:

- Subsidiëring en Financieel beheer
- Aandachtsgroepen
- Wooninformatie en Communicatie

Bij de afdelingen Subsidiëring en Financieel beheer en aandachtsgroepen, die twee locaties hebben, zijn bezoekers face-to-face ondervraagd. Van de afdelingen Subsidiëring

en Financieel beheer en Wooninformatie en Communicatie werd de telefonische dienstverlening gemeten. Ook de dienstverlening per e-mail van de laatste afdeling is gemeten. Deze resultaten worden niet meegenomen, omdat dienstverlening per e-mail bij de stadsdelen niet onderzocht is.

De dienstverlening aan de balie van de Dienst Wonen kan het best vergeleken worden met de dienstverlening bij de afdeling Burgerzaken bij de stadsdelen, omdat het in beide gevallen om een vakbalie gaat. Deze dienstverlening vindt plaats op twee locaties: aan de Jodenbreestraat en in de Zuiderkerk. In de Jodenbreestraat is een receptie, waarover vragen zijn gesteld. Deze resultaten worden vergeleken met die van de recepties van de stadsdelen. In de Jodenbreestraat komen alleen mensen die een afspraak hebben, in de Zuiderkerk kunnen mensen zonder afspraak binnenlopen. Omdat er onderzoek gedaan is op twee locaties, worden beide locaties apart tegen de resultaten van de stadsdelen afgezet. Er wordt een vergelijking gemaakt van de resultaten voor de dienst, de dienstverlener en de omgeving.

Bij de locatie in de Jodenbreestraat werden 101 enquêtes afgenomen, bij de locatie in de Zuiderkerk 102.

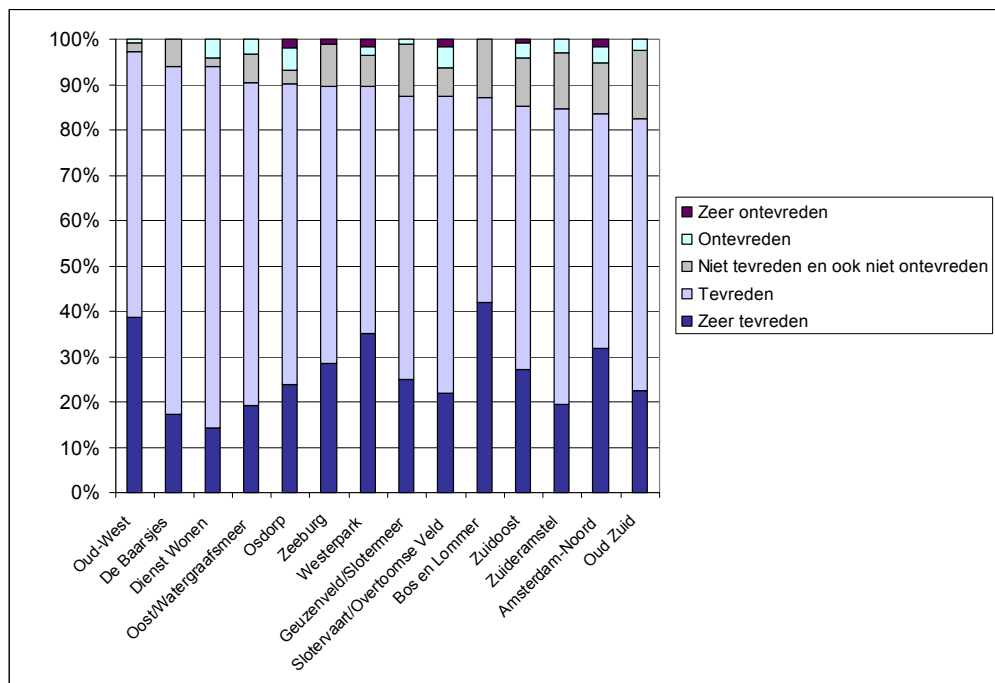
6.1.1 Receptie

Alleen aan de Jodenbreestraat is een receptie aanwezig. Hierover werden een paar vragen gesteld, die overeenkomen met de algemene vragen die bij de stadsdelen werden gesteld.

De verleende dienst

Gevraagd werd naar de tevredenheid met de gang van zaken bij de receptie.

Figuur 6.1: Tevredenheid met de gang van zaken per organisatie, receptie

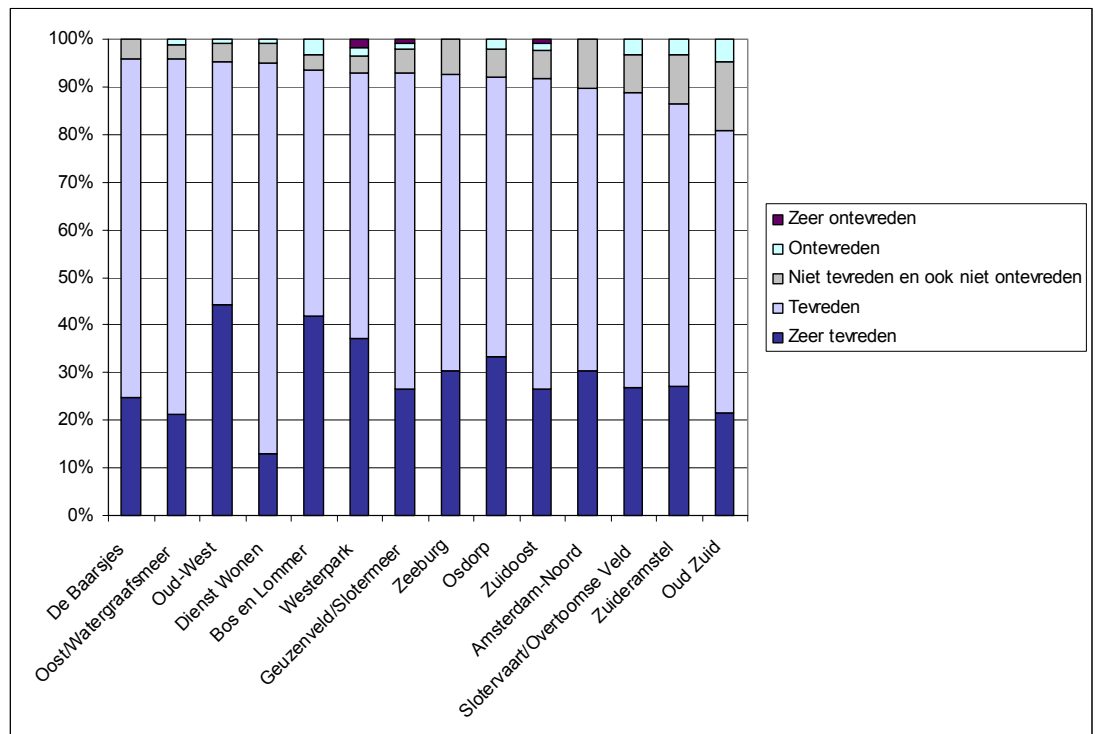


Vierennegentig¹⁰ procent van de ondervraagden bij de receptie van de Dienst Wonen was tevreden. Wel is het percentage zeer tevreden klanten in vergelijking met de stadsdelen vrij laag.

De dienstverlener

Ook werd gevraagd naar de tevredenheid met de receptionist.

Figuur 6.2: Totaaloordeel dienstverlener per organisatie, receptie



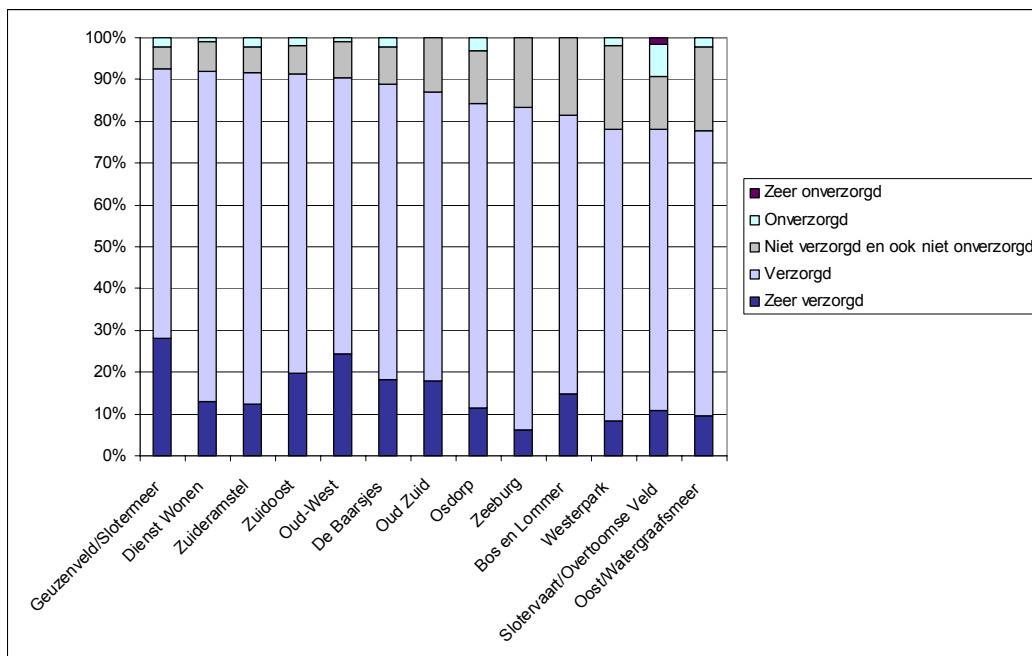
Vijfennegentig procent van de ondervraagden bij de Dienst Wonen was tevreden over de receptionist. Ook hier is te zien dat het aantal tevreden klanten groot is, maar dat het aantal zeer tevreden klanten in vergelijking met de stadsdelen aan de lage kant is.

De wachtruimte en de wachttijd

De wachttijd bij de receptie is bij de Dienst Wonen niet onderzocht. Klanten maken een afspraak voor ze langskomen, dus er is nauwelijks sprake van wachttijd bij de receptie. Wel is gevraagd naar de tevredenheid met de wachtruimte bij de receptie.

¹⁰ In de deelrapportage van de Dienst Wonen staat 93%, dit verschil wordt veroorzaakt door het feit dat ten behoeve van de vergelijkbaarheid de respondenten die 'weet ik niet' invulden zijn weggelaten.

Figuur 6.3: Totaaloordeel wachttruimte per organisatie, receptie



Evenals bij de stadsdelen is het grootste deel van de respondenten (92%) tevreden over de ruimte bij de receptie. Bij de Dienst Wonen is slechts 1% ontevreden.

Totaaloordeel

Bij de Dienst Wonen is niet gevraagd naar een totaaloordeel over de receptie in de vorm van een rapportcijfer.

6.1.2 Vakbalie

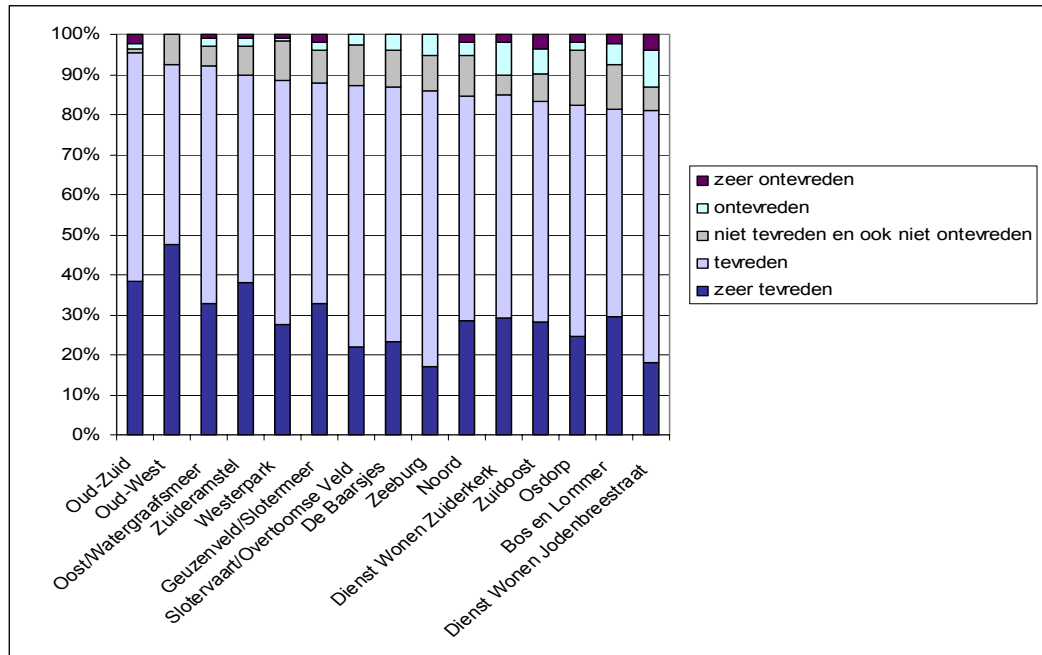
De Dienst Wonen heeft op twee locaties vakbalies: aan de Jodenbreestraat en in de Zuiderkerk. De resultaten van beide balies zijn apart in de benchmark meegenomen.

De verleende dienst

Respondenten werd gevraagd naar hun tevredenheid met de verleende dienst. De volgende figuur toont de resultaten in vergelijking met die van de stadsdelen.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

Figuur 6.4: Totaaloordeel dienst per organisatie, vakbalie

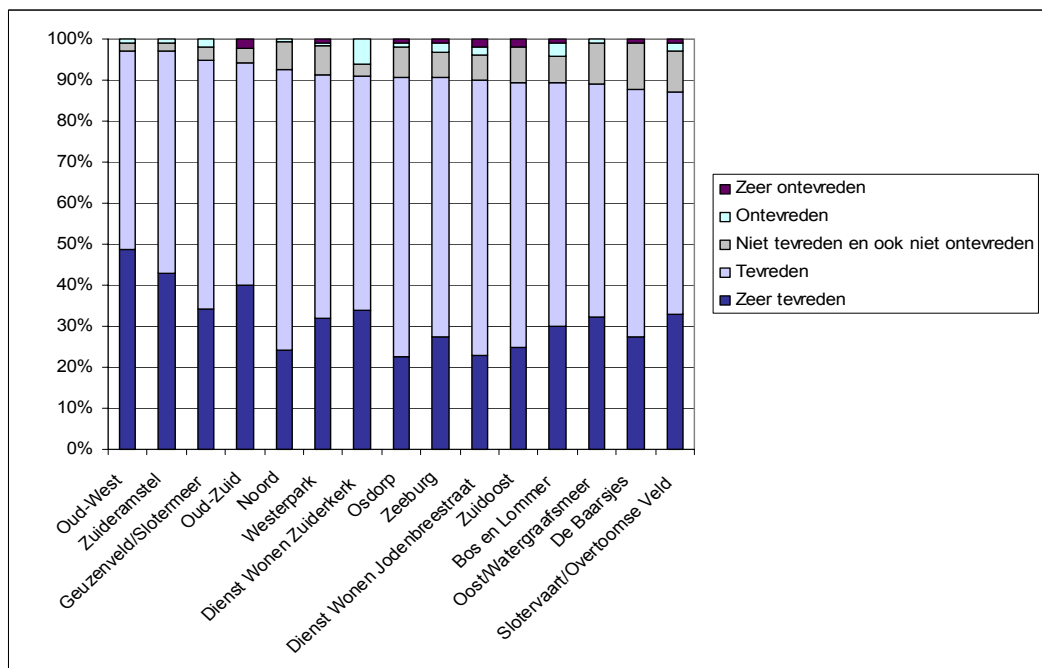


De resultaten van beide locaties van de Dienst Wonen zijn vergelijkbaar met die van de stadsdelen: meer dan 80% is tevreden over de dienst. Wel is het aandeel ontevreden klanten aan de hoge kant: 10% in de Zuiderkerk en 13% aan de Jodenbreestraat.

Dienstverlener

Respondenten werd gevraagd een oordeel te geven over de tevredenheid met de medewerker.

Figuur 6.5: Totaaloordeel dienstverlener per organisatie, vakbalie

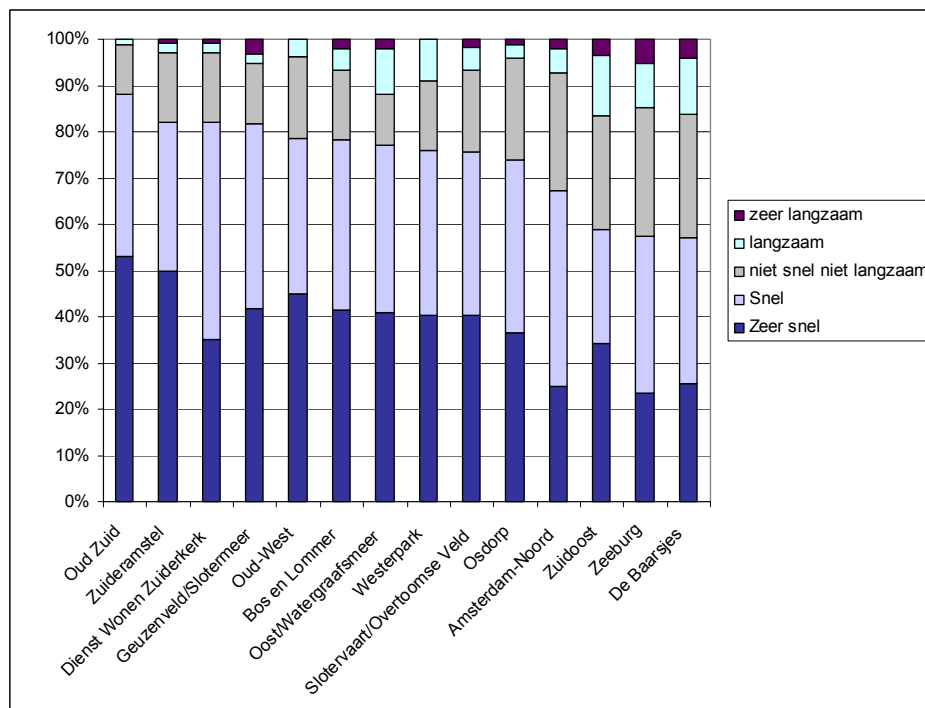


Ook met betrekking tot de dienstverlener zijn de resultaten van de Dienst Wonen vergelijkbaar met die van de stadsdelen. Wel is in de Zuiderkerk het aantal ontevreden klanten relatief groot.

Omgeving

Er werd onderzocht of klanten de wachttijd als lang of kort beleefden.

Figuur 6.6: Totaaloordeel wachttijd per organisatie, vakbalie

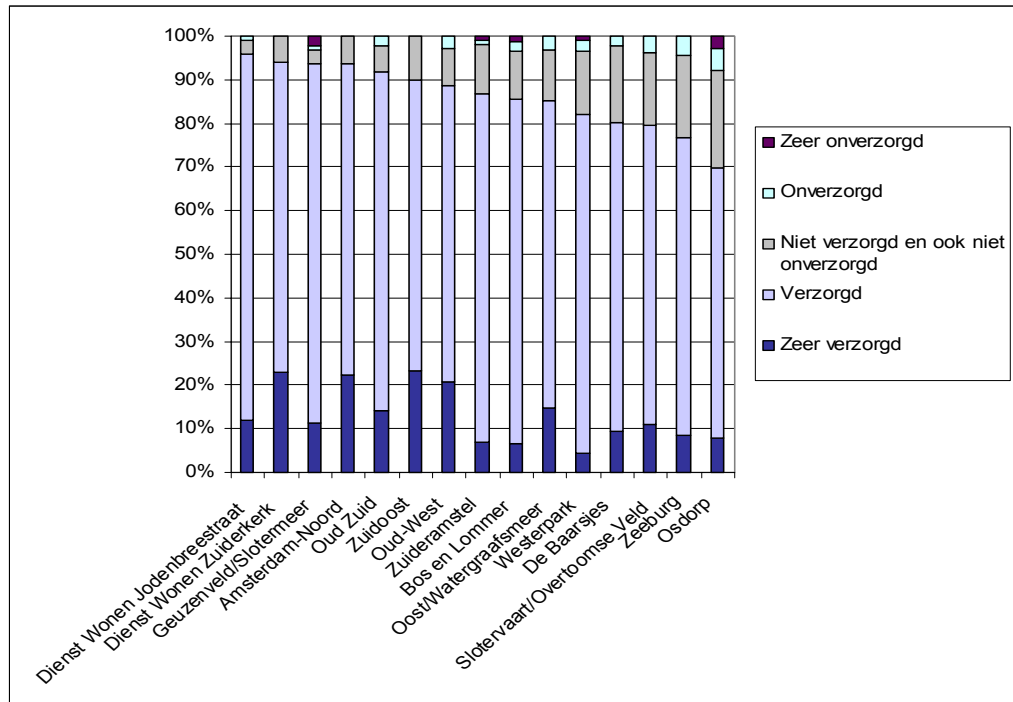


De resultaten van de Zuiderkerk zijn vergelijkbaar met die van de stadsdelen: met ruim 80% is het percentage tevreden klanten relatief hoog. Aan de Jodenbreestraat komen alleen mensen die een afspraak hebben gemaakt. Negenentachtig procent van hen werd op het afgesproken tijdstip geholpen. Van de acht respondenten die later geholpen werden waren er drie van mening dat ze lang moesten wachten.

Respondenten werd gevraagd of zij de wachtruimte verzorgd vonden. De volgende figuur toont de resultaten.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

Figuur 6.7: Totaaloordeel wachtruimte per organisatie, vakbalie

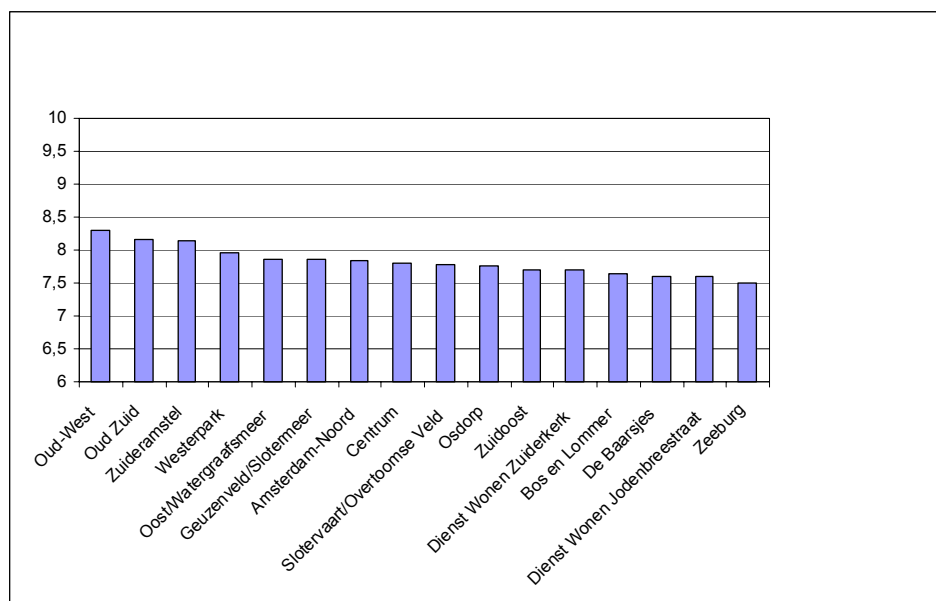


Respondenten van de Dienst Wonen zijn zeer te spreken over de wachtruimten: deze worden positiever beoordeeld dan de wachtruimte bij de stadsdelen. Geen enkele ondervraagde bij de Zuiderkerk vond de wachtruimte onverzorgd en slechts 1% van de ondervraagden aan de Jodenbreestraat.

Totaaloordeel

Evenals bij de stadsdelen werd respondenten van de Dienst Wonen gevraagd de dienstverlening te waarderen met een rapportcijfer. In de volgende figuur worden de cijfers vergeleken met die van de stadsdelen.

Figuur 6.8: Totaaloordeel per organisatie, vakbalie



Te zien is dat het rapportcijfer van de Dienst Wonen heel dicht bij dat van de stadsdelen ligt. Er is nauwelijks sprake van verschillen tussen de rapportcijfers.

6.1.3 Telefonische dienstverlening

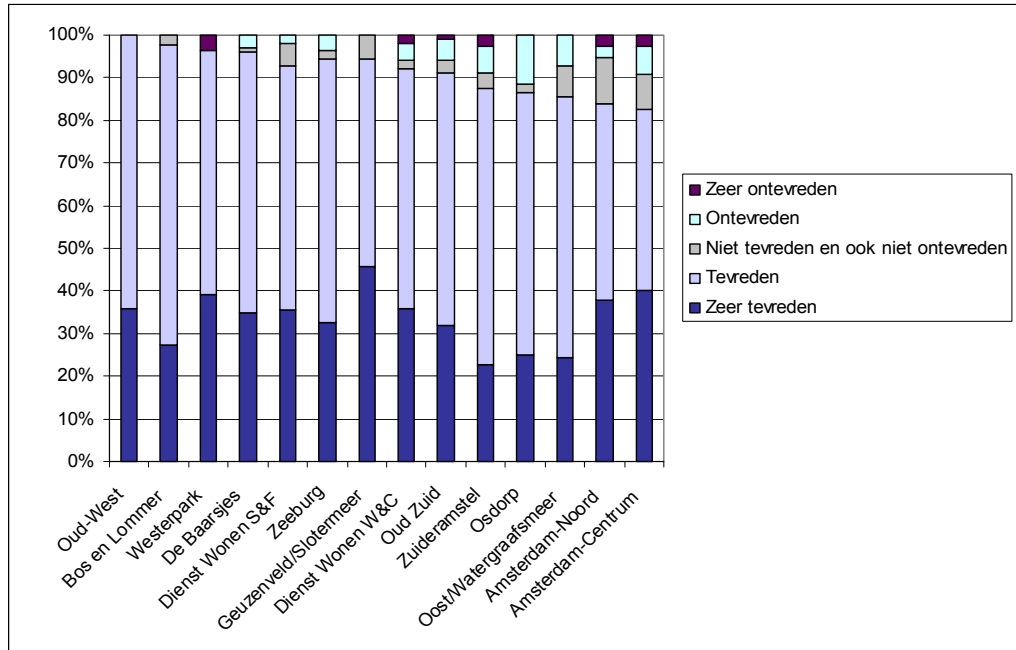
De telefonische dienstverlening bij de Dienst Wonen werd onderzocht door 106 klanten te ondervragen bij twee afdelingen. Omdat er nauwelijks verschillen zijn tussen de afdelingen, wordt hier geen onderscheid in gemaakt. De resultaten zijn uitgesplitst naar de dienst, de medewerker en de omgeving. Opgemerkt moet worden dat de gegevens niet volledig vergelijkbaar zijn met die van de stadsdelen. Bij de stadsdelen werd alleen de dienstverlening van de eerste persoon die de telefoon opnam onderzocht, terwijl bij de Dienst Wonen de resultaten zich richtten op de medewerker die men uiteindelijk aan de telefoon kreeg. Daarom moet de vergelijking met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

Benchmark dienstverlening stadsdelen

Dienst

De volgende tabel toont de tevredenheid met de telefonische dienstverlening.

Figuur 6.9: Tevredenheid met het telefonische contact per organisatie, telefonische dienstverlening

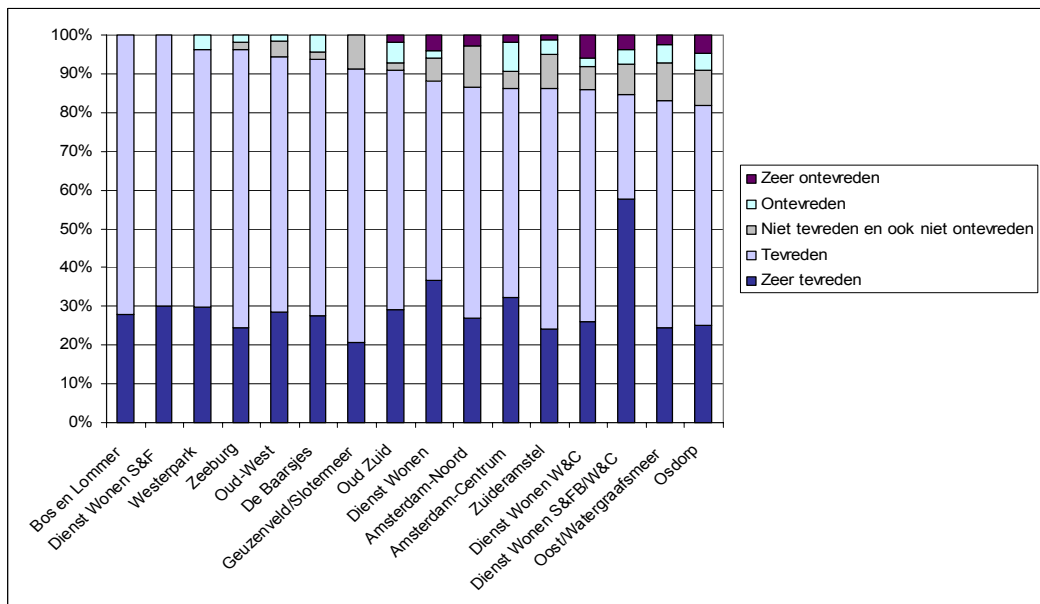


De resultaten van de Dienst Wonen zijn vergelijkbaar met die van de stadsdelen: ruim negentig procent van de ondervraagden was tevreden over het contact, slechts een klein percentage was ontevreden.

Dienstverlener

De volgende figuur toont de tevredenheid met de dienstverlener.

Figuur 6.10: Totaaloordeel dienstverlener per organisatie, telefonische dienstverlening



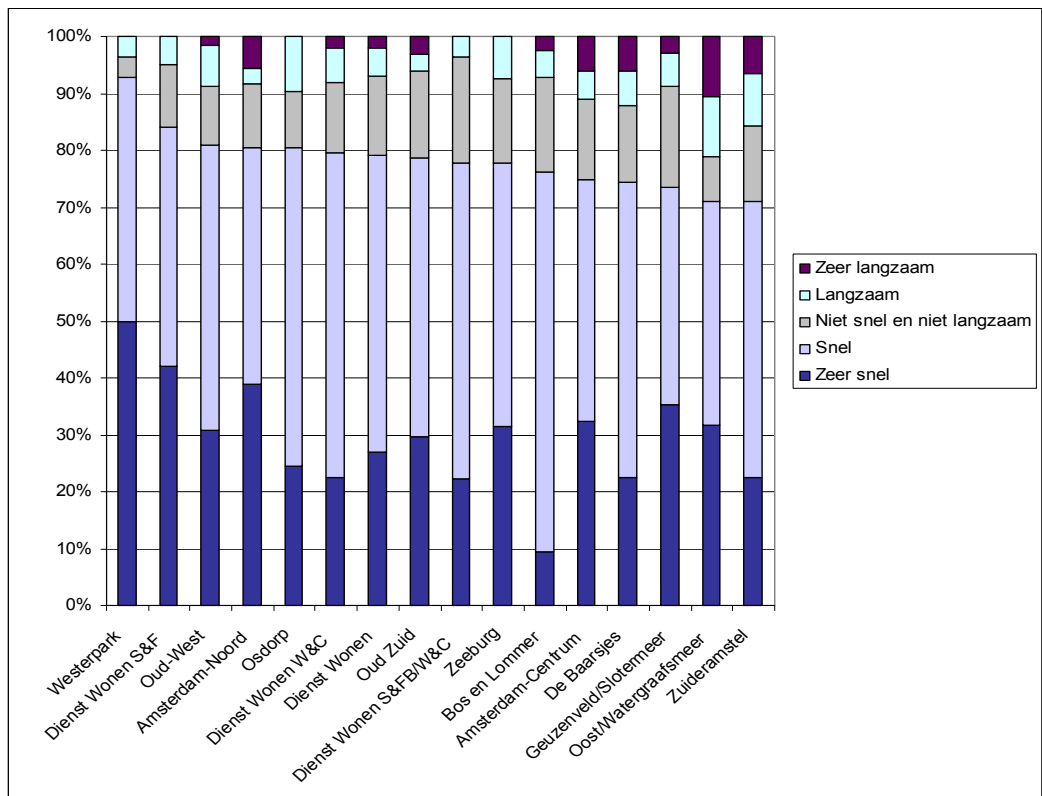
Benchmark dienstverlening stadsdelen

De resultaten van de Dienst Wonen liggen zeer dicht bij die van de stadsdelen. Bijna negentig procent is positief en slechts een paar respondenten waren ontevreden over de dienstverlening.

Omgeving

De omgeving bestaat bij telefonische dienstverlening alleen uit de wachttijd.

Figuur 6.11: Totaaloordeel wachttijd per organisatie, telefonische dienstverlening

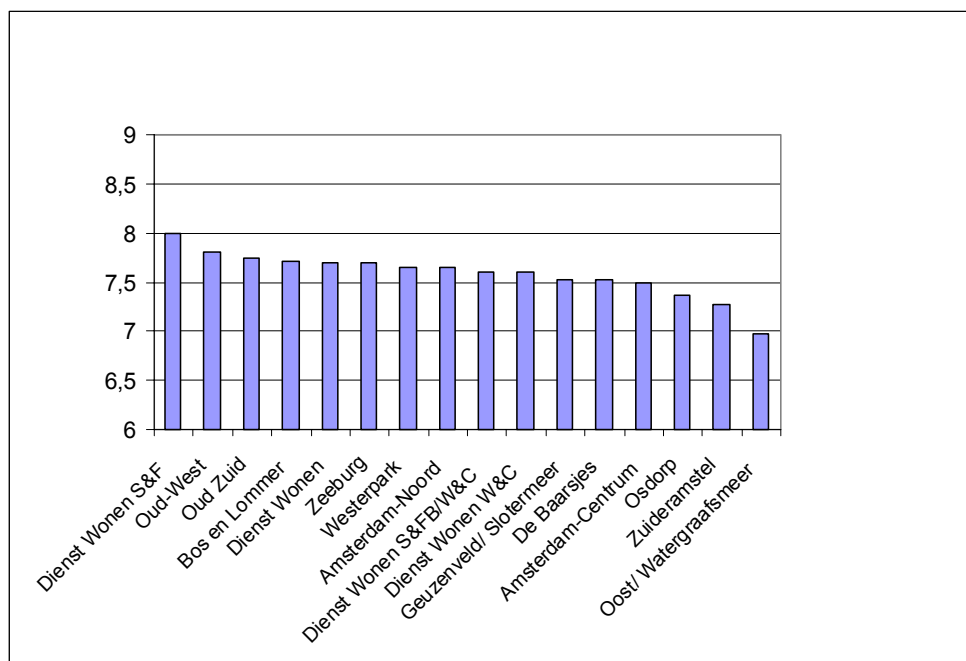


De resultaten liggen dicht bij elkaar. Het percentage tevreden klanten bij de Dienst Wonen is groot.

Totaaloordeel

Ook met betrekking tot de telefonische dienstverlening werd klanten gevraagd deze te waarderen met een rapportcijfer. In de volgende figuur is het cijfer van de Dienst Wonen afgezet tegen dat van de verschillende stadsdelen.

Figuur 6.12: Totaaloordeel dienst per organisatie, telefonische dienstverlening



Het rapportcijfer waarmee de telefonische dienstverlening van de Dienst Wonen wordt gewaardeerd ligt dicht bij de cijfers van de stadsdelen. Het cijfer bedraagt een 7.7.

6.1.4 Conclusie

De resultaten van de Dienst Wonen met betrekking tot de dienstverlening bij de onderzochte afdelingen zijn vergelijkbaar met die van de stadsdelen. De scores liggen dicht bij elkaar. Opvallend is de grote tevredenheid van bezoekers over de ruimte zowel in de Zuiderkerk als aan de Jodenbreestraat. Wel blijkt met name bij de receptie het percentage ontevreden klanten wat hoger te zijn dan gemiddeld bij stadsdelen.

6.2 VGA

Bij de VGA werd in het voorjaar van 2003 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.¹¹ Hierbij werd de tevredenheid van zakelijke klanten, particuliere klanten zonder schade met een polis die minder dan een jaar geleden is afgesloten en particuliere klanten met schade onderzocht. Omdat zakelijke klanten niet in het bij de stadsdelen uitgevoerde onderzoek zijn meegenomen, wordt deze groep hier buiten beschouwing gelaten. Er werden 38 klanten met een polis die ze korter dan een jaar hadden ondervraagd en 269 klanten die schade hadden. De resultaten zijn om twee redenen moeilijk te vergelijken met de resultaten van de stadsdelen en de Dienst Wonen.

Ten eerste is uit de rapportage niet af te leiden welke veldwerkmethode er gebruikt is en of de resultaten betrekking hebben op balie- of telefonisch contact.

¹¹ Dit onderzoek werd uitgevoerd door MANS in Nieuwegein.

Ten tweede is niet duidelijk welke vragen er precies zijn gesteld en waaruit het eindoordeel precies is opgebouwd. De dienstverlening wordt door particulieren met een polis van minder dan een jaar oud met een 7.7 beoordeeld en door particulieren met schade met een 7.6. Er is echter niet voldoende duidelijkheid over de vragen, de onderzoeksmethode en de onderzochte afdelingen om deze scores af te kunnen zetten tegen die van de stadsdelen en de Dienst Wonen.

Implicaties resultaten

Discussie

De uitkomsten van de dienstverleningsmonitor zijn positief. Bij de onderzochte afdelingen is de dienstverlening in alle stadsdelen goed op orde. Niet alleen zijn de rapportcijfers hoog, maar ook is het percentage ontevreden klanten zeer klein. Ook uit ander onderzoek blijkt dat het goed gaat met de dienstverlening bij de gemeente: de Gemeente Amsterdam staat op de tweede plaats in een bereikbaarheidsonderzoek onder zowel overheidsorganisaties als commerciële bedrijven.¹² Het lijkt er dus op dat de kwaliteit van de dienstverlening alleszins binnen de basale normen valt. Toch zijn een paar nuances op zijn plaats.

Een aantal stadsdelen heeft aangegeven dat het in de onderzoeksperiode nogal rustig was. Dit zou kunnen betekenen dat de resultaten iets positiever zijn dan het geval zou zijn geweest als er in een drukke periode geënquêteerd was. Ook heeft het huidige onderzoek zich beperkt tot een paar afdelingen. Als de dienstverlening van alle backoffice afdelingen onderzocht was, zouden de resultaten mogelijk wat minder rooskleurig zijn. De problemen met het verzamelen van telefoonnummers bij de afdelingen vergunningen kunnen hiervan een indicatie zijn. Ondanks deze nuances is het waarschijnlijk dat ook bij onderzoek in een drukke periode en van meer afdelingen, de resultaten ruim voldoende zullen blijven.

Naast deze nuances zijn er ook meer algemene verklaringen van de positieve resultaten mogelijk. Dienstverlening staat de laatste jaren volop in de aandacht. Een negatief beeld van de overheid, dat veroorzaakt kan zijn door allerlei zaken zoals bijvoorbeeld politieke crises, kan invloed hebben op de perceptie van de dienstverlening. Men kan het oordeel contrasteren, dat wil zeggen bij lage of juist hoge verwachtingen een oordeel geven dat hiermee sterk in tegenstelling is, of juist assimileren, dat wil zeggen een oordeel geven dat als het ware 'oplost' in de oorspronkelijke verwachting. In de huidige monitor lijkt het eerst proces vooral een rol gespeeld te hebben, burgers waren aanzienlijk positiever over de dienstverlening dan ze van tevoren verwacht hadden. Op de vraag waar deze negatieve verwachtingen mee te maken hadden werd vaak geantwoord: "omdat het de overheid is".¹³

Ook uit ander onderzoek blijkt dat de dienstverlening in orde is: uit de Amsterdamse Burgermonitor blijkt dat een ruime meerderheid van de mensen tevreden is over de dienstverlening van stadsdelen. De resultaten zijn minder positief dan in de dienstverleningsmonitor, maar dit heeft vooral met een verschil in vraagstelling en methodologie te maken. In de Burgermonitor wordt mensen gevraagd of zij wel eens contact hebben gehad met een ambtenaar en zo ja, of zij tevreden zijn over dat contact. Hier blijkt dat bijna de helft van de ondervraagden het afgelopen jaar contact had met een

¹² Dit onderzoek werd uitgevoerd door SNT Research.

¹³ Broeke, ten, I.L., Ponsen, D.: *Dienstverleningsmonitor Callcenter*, O+S, 2003.

ambtenaar en dat bijna drie kwart van deze groep tevreden was over het contact.¹⁴ In de dienstverleningsmonitor is het aantal klanten dat niet tevreden is kleiner. Dit komt doordat in de Burgermonitor gevraagd is naar contact met ambtenaren *in het algemeen*, wat veel breder is dan in de dienstverleningsmonitor. Ook zijn mensen in het laatste onderzoek direct na het contact ondervraagd. Ook uit de Burgermonitor blijkt dat ondervraagden die onlangs contact hebben gehad met een ambtenaren een positiever beeld hebben dan mensen die al lange tijd geen contact hebben gehad.¹⁵ Dit blijkt eveneens uit de dienstverleningsmonitor: een aanzienlijk deel van de respondenten geeft aan dat de dienstverlening beter was dan zij hadden verwacht. Toch is het imago van ambtenaren onder een groot deel van de bevolking niet zo positief: ruim vier van de tien ondervraagden is van mening dat ambtenaren alleen in regels en formulieren geïnteresseerd zijn en zes van de tien ondervraagden zijn van mening dat ambtenaren niet openstaan voor de burgers. Ambtenaren hebben in dit opzicht dus last van negatieve beeldvorming: mensen denken vaak negatief over ambtenarij, maar wanneer ze echt contact hebben met een ambtenaar, blijkt het allemaal erg mee te vallen. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat bij de onderzochte afdelingen relatief eenvoudige transacties worden uitgevoerd, waarbij niet zo veel mis kan gaan. Toch blijkt uit de resultaten van de Dienst Wonen, waar de transacties complexer zijn, dat ook daar de resultaten positief zijn.

Een *eerste* oorzaak voor de positieve oordelen zou gelegen kunnen zijn in de verwachtingen waar we eerder over schreven. Mensen komen niet met heel hooggespannen verwachtingen naar een stadsdeel en de manier waarop zij worden geholpen valt vervolgens alleszins mee.

Een *tweede* oorzaak voor de positieve resultaten is dat er bij de onderzochte vorm van dienstverlening sprake is van een gemeenschappelijk belang van dienstverlener en klant: de klant wil een bepaald product hebben en de dienstverlener wil dat product graag leveren. Dit is niet altijd het geval. Als er bijvoorbeeld sprake is van de afhandeling van klachten of bezwaarschriften, is de dienstverlening lastiger omdat het belang van de klant en het belang van het stadsdeel met elkaar in strijd zijn. Dienstverleningsonderzoek van die afdelingen zouden tot minder positieve resultaten kunnen leiden. De resultaten van de Dienst Wonen wijzen echter niet in die richting: ondanks het feit dat mensen soms niet de voorrang op een woning krijgen die ze willen, is het merendeel van de klanten toch positief over de dienstverlening.

Een *derde* aspect dat de positieve resultaten kan verklaren is het feit dat de dienstverlening van de overheid vergeleken wordt met een standaard. Die standaard is deels al in de verwachting over ambtenaren vervat maar wordt daarnaast mogelijk gevormd door van ervaringen met dienstverlening van andere organisaties. Frequente vermelding van organisaties als UPC, Nuon en internetproviders en banken in programma's als 'Kassa' en 'Ook dat nog' leert dat er in de dienstverlening van commerciële instellingen ook nog al eens het een en ander misgaat. Hierbij steekt de dienstverlening van de lokale overheid gunstig af. Dit blijkt ook uit het eerder genoemde onderzoek van SNT Research.¹⁶

Samenvattend kunnen op basis van de dienstverleningsmonitor de volgende conclusies worden getrokken:

¹⁴ Bosveld, W. et al. O+S: *De Amsterdamse Burgermonitor 2003*.

¹⁵ Idem.

¹⁶ *Telecommerce Magazine: Het SNT Research/Telecommerce bereikbaarheidsonderzoek 2004*. Nr. 2 2004.

- de dienstverlening bij de receptie en de afdelingen Burgerzaken van de Amsterdamse stadsdelen voldoet aan de gestelde normen
- de transacties die uitgevoerd worden zijn relatief eenvoudig
- de dienstverlening komt grotendeels overeen met de verwachtingen
- in vergelijking met het bedrijfsleven doen de stadsdelen het goed

Aanbevelingen

Op basis van de positieve resultaten lijkt het moeilijk om aanbevelingen voor verbeteringen te doen. De wachttijd en de hoeveelheid lectuur in de wachtruimte van de balie Burgerzaken zijn aandachtspunten. Met name het laatste is makkelijk te verbeteren. Bij alle onderzochte afdelingen komt naar voren dat het percentage klanten dat zonder er om te vragen meer dan de gevraagde informatie krijgt vrij klein is. Vrijwel alle klanten die wel meer informatie kregen, hebben dit als nuttig ervaren. Het verdient dus aanbeveling om dit vaker te doen. Sommige organisaties zijn al bezig met het ontwikkelen van een dienstverleningsconcept waarbij het gehele probleem van een klant in één keer wordt behandeld. Voor stadsdelen zou dit bijvoorbeeld betekenen dat een klant er bij het doorgeven van een adreswijziging op gewezen wordt dat hij ook een nieuwe parkeervergunningen moet aanvragen. Vrijwel alle ondervraagden die dit soort additionele informatie kregen, vonden dit nuttig. Wel vergt deze werkwijze meer van de medewerkers en van de organisatie: de extra informatie moet dan wel voorhanden zijn. Verder blijkt dat er weliswaar nauwelijks verschillen zijn tussen het aantal tevreden klanten, maar wel in het percentage *zeer* tevreden klanten. Hierbij speelt de vraag welke doelstelling men zich stelt met betrekking tot de dienstverlening.

Uit deze eerste benchmark dienstverlening blijkt dat de onderzochte afdelingen van de stadsdelen goede scores halen. Er zijn een paar punten genoemd waarop vooruitgang kan worden geboekt. Nu is het van belang de goede scores vast te houden. Diensten worden binnen stadsdelen op veel verschillende plaatsen en manieren verleend. Slechts een beperkt deel hiervan is nu onderzocht. Daarom verdient het aanbeveling de monitor uit te breiden naar andere afdelingen. Daarnaast zou het goed zijn om het klantenoordeel in verband te brengen met enerzijds medewerkertevredenheid en anderzijds efficiency. Medewerkertevredenheid kan invloed hebben op de dienstverlening. Daarom zou het mooi zijn om deze twee onderwerpen met elkaar in verband te brengen. Ook is het zinvol om de interne werkprocessen te bekijken. Vaak vinden problemen met de dienstverlening hun oorsprong in de organisatie van de processen. Tot slot zou informatie over hoeveel dienstverlening er nu eigenlijk is binnen de gemeente bijgehouden kunnen worden. Er zijn weinig gegevens over het aantal producten dat verstrekt wordt en met hoeveel middelen dit wordt gerealiseerd. Informatie hierover maakt het mogelijk om niet alleen iets te zeggen over de kwaliteit van de dienstverlening, maar ook over de doelmatigheid.