



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

# Benchmark dienstverlening stadsdelen 2005

Project: 5066

In opdracht van: Werkgroep Dienstverlening stadsdelen

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, februari 2006



# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>1 Werkwijze</b>	<b>9</b>
<b>2 Receptie</b>	<b>10</b>
2.1 De verleende dienst	11
2.2 De dienstverlener	13
2.3 De wachtruimte en de wachttijd	14
2.4 Totaaloordeel	15
<b>3 Balie Burgerzaken</b>	<b>18</b>
3.1 De verleende dienst	19
3.2 De dienstverlener	22
3.3 De wachtruimte en de wachttijd	23
3.4 Totaaloordeel	27
<b>4 Telefonische dienstverlening</b>	<b>30</b>
4.1 Opnemen en doorverbinden	30
4.2 Dienstverlening	32
4.3 Dienstverlener	36
4.4 Totaaloordeel	37
<b>5 Afdeling vergunningen</b>	<b>40</b>
5.1 De verleende dienst	40
5.2 De dienstverlener	43
5.3 Wachttijd en openingstijden	45
5.4 Totaaloordeel	48
<b>6 Implicaties resultaten</b>	<b>51</b>



## Samenvatting

Het klantenoordeel over de dienstverlening van de onderzochte stadsdelen van de gemeente Amsterdam is over het algemeen positief. De resultaten van het onderzoek worden kort per afdeling samengevat.

### *Receptie*

Over de dienstverlening bij de receptie zijn vrijwel alle ondervraagden tevreden. De verschillen tussen de stadsdelen zijn klein en er zijn weinig veranderingen ten opzichte van 2003. Een ruime meerderheid is positief over de verleende dienst en over de medewerker. De oordelen over de wachtruimte en de wachttijd lopen wat meer uiteen, al is ook over deze aspecten een ruime meerderheid positief. Opvallend is wel dat het percentage ondervraagden dat extra informatie kreeg bij de balie in alle stadsdelen sterk is gedaald. Het is niet duidelijk waardoor dit verschil veroorzaakt wordt, maar het leidt niet tot ontevredenheid over de informatievoorziening.

Gemiddeld wordt de dienstverlening van de recepties met een 7,9 beoordeeld, evenals in 2003. Het rapportcijfer loopt van een 7,6 tot een 8,2.

### *Balie burgerzaken*

Ook over de dienstverlening bij de balie burgerzaken is een ruime meerderheid van de klanten tevreden, net als in 2003. Zowel over de efficiëntie als over de informatievoorziening is een ruime meerderheid positief. Het aantal mensen dat aangeeft extra informatie te hebben gekregen is gedaald, hoe dit komt is niet duidelijk. Over de medewerker is vrijwel iedereen positief. De wachttijd varieert van minder dan vijf tot meer dan twintig minuten. Ook de mening over de wachttijd loopt uiteen. De wachtruimte wordt over het algemeen positief beoordeeld. De mate waarin er aandacht is voor de privacy, het aantal zitplaatsen en de aanwezige hoeveelheid informatiemateriaal en lectuur zijn bij een aantal stadsdelen aandachtspunten.

Veel stadsdelen hebben een digitaal loket, of zijn bezig met het opzetten daarvan. De bekendheid met dit loket loopt uiteen van iets meer dan tien tot bijna dertig procent. Ook de kans dat mensen in de toekomst gebruik zullen maken van het loket wisselt per stadsdeel. Hoe hoger mensen zijn opgeleid, hoe groter de kans dat ze hier gebruik van zullen maken. Ouderen zijn minder geneigd het digitaal loket te gebruiken.

De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7,9 gewaardeerd, evenals in 2003. De cijfers lopen uiteen van een 7,6 tot een 8,3.

### *Telefonische dienstverlening*

De telefonische dienstverlening werd dit jaar onderzocht door per stadsdeel 30 mystery callers te laten bellen met het algemene nummer. De verschillen tussen de stadsdelen zijn groter dan bij de receptie en de balie burgerzaken. In de meeste gevallen was er

meteen contact met het stadsdeel, soms moest er een paar keer gebeld worden. Het aantal keren dat de telefoon overging wisselt. In sommige gevallen ging de telefoon meer dan zes keer over voor er werd opgenomen. Ook het aantal mystery callers dat werd doorverbonden wisselt sterk (van zes van de dertig tot twintig van de dertig).

De meningen over de efficiëntie van het contact, de deskundigheid van de medewerker en de duidelijkheid van de informatie wisselt nogal per stadsdeel. Soms is iedereen tevreden, soms maar de helft van de mystery callers. Ook het aantal gevallen waarin extra informatie werd gegeven wisselt, evenals de mening over de vriendelijkheid en de aandacht van de medewerker.

Deze verschillen tussen de stadsdelen zijn terug te zien in het rapportcijfer dat de mystery callers voor het telefonisch contact gaven. Dit loopt van een 6,0 tot een 7,9

#### *Vergunningen*

De aanvraag van een vergunning kan een complexe aangelegenheid zijn. In dit proces kan meer misgaan dan bij de aanvraag van een paspoort. De verschillen tussen de stadsdelen zijn aanzienlijk. Soms is iets meer dan de helft tevreden over de afhandeling van de aanvraag, soms is bijna 90% tevreden. Ook over de efficiëntie van het proces lopen de meningen nogal uiteen. De medewerker wordt positiever beoordeeld dan de afhandeling als totaal. Het percentage dat aangeeft niet te kunnen beoordelen hoe deskundig de medewerker was ligt wel vrij hoog.

De doorlooptijd wisselt per type vergunning. De tevredenheid hierover wisselt ook sterk. Een aanzienlijk deel van de ondervraagden vindt de doorlooptijd (zeer) lang.

Ondanks het feit dat de dienstverlening op het gebied van vergunningen op een aantal aspecten niet zo positief wordt beoordeeld, zijn er geen stadsdelen die gemiddeld een onvoldoende scoren. De rapportcijfers lopen uiteen van een 6,5 tot een 7,9 en het gemiddeld cijfer bedraagt een 7,0.

# Inleiding

In 2005 is voor de tweede maal de dienstverleningsmonitor uitgevoerd. Eind 2003 vond bij twaalf stadsdelen de nulmeting plaats. In dit rapport worden de resultaten van de stadsdelen met elkaar vergeleken.



# 1 Werkwijze

Bij alle stadsdelen is de dienstverlening bij de receptie en de balie burgerzaken gemeten en de dienstverlening van de afdeling vergunningen. Ook de telefonische dienstverlening werd onderzocht.

Het veldwerk van de dienstverleningsmonitor werd uitgevoerd in de periode oktober/november 2005. De opzet is op enkele punten gewijzigd ten opzichte van de eerste meting. Per onderdeel wordt de werkwijze besproken.

## *Receptie*

Bij de receptie zijn per stadsdeel 100 mensen direct na het contact ondervraagd over de dienstverlening. De vragenlijst was hetzelfde als in 2003.

## *Burgerzaken*

Ook bij de balie burgerzaken werden bij elk stadsdeel 100 mensen ondervraagd na hun baliebezoek. De vragenlijst was vrijwel identiek aan die uit 2003, er werden alleen enkele vragen over het digitaal loket toegevoegd.

## *Telefonische dienstverlening*

De telefonische dienstverlening is onderzocht met behulp van mystery calls. Elk stadsdeel is 30 keer gebeld door een mystery caller, die om informatie vroeg. Er werden vragen gesteld over tien veelvoorkomende zaken. De mystery callers beoordeelden de telefonische dienstverlening op drie punten:

- algemeen: hoe snel werd er opgenomen, hoe vaak werd er doorverbonden, met welke tekst werd opgenomen
- informatie: werd er voldoende en correcte informatie gegeven, werd er ook pro-actief informatie gegeven waar niet direct om gevraagd was
- vriendelijkheid, deskundigheid, efficiëntie, duidelijkheid van de informatie en aandacht van de medewerker werden door de mystery caller beoordeeld.

## *Dienstverlening afdeling vergunningen*

Er is een steekproef getrokken uit de dossiers van mensen die tussen september 2004 en oktober 2005 een vergunning hebben aangevraagd. Deze mensen zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek en ondervraagd over de dienstverlening. Er werden per stadsdeel 50 mensen gebeld.

## 2 Receptie

De receptie van het stadsdeel heeft een belangrijke functie. Iedereen die het stadsdeel bezoekt komt langs de receptie. We vroegen 1377 bezoekers van de verschillende stadsdelen naar hun mening over de dienstverlening van de receptie. Onderstaande tabel toont hoeveel respondenten voor elk stadsdeel zijn geïnterviewd. Bij stadsdeel Zeeburg zijn wat minder mensen ondervraagd, omdat er ten tijde van het onderzoek een verbouwing aan de gang was.<sup>1</sup> Mensen waren daarom vaak niet bereid aan het onderzoek mee te doen.

**Tabel 2.1 Aantal ondervraagden per stadsdeel**

Amsterdam-Centrum	99
Westerpark	103
Oud-West	105
Zeeburg	50
Bos en Lommer	99
De Baarsjes	100
Amsterdam-Noord	101
Geuzenveld-Slotermeer	102
Osdorp	101
Slotervaart	98
Zuidoost	100
Oost/Watergraafsmeer	115
Amsterdam Oud Zuid	101
ZuiderAmstel	103
Totaal	1377

De respondenten zijn goed gespreid naar leeftijd en geslacht. Autochtone oververtegenwoordigd: 57% van de ondervraagden was autochtoon, 42% allochtoon. In 2003 waren allochtonen wat beter vertegenwoordigd.

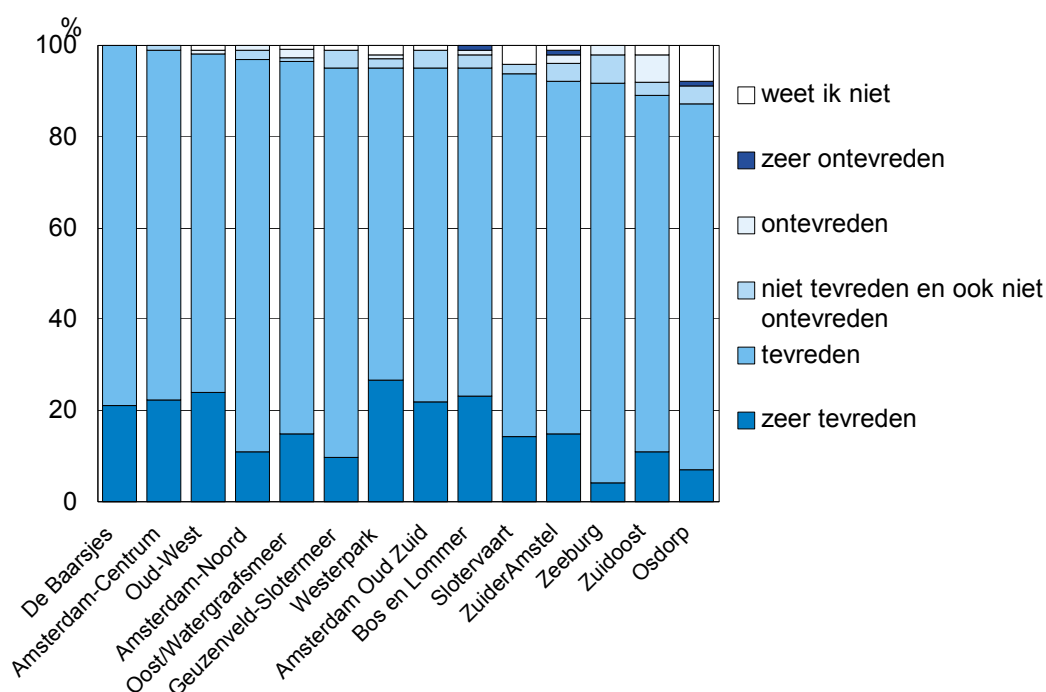
<sup>1</sup> Omdat de antwoorden een homogeen beeld opleveren, is dit in dit geval voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

## 2.1 De verleende dienst

De functie van de receptie 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 2.2** Tevredenheid over de gang van zaken bij de receptie per stadsdeel



Een ruime meerderheid van de ondervraagden is (zeer) tevreden over de gang van zaken bij de receptie. Het percentage ontevreden klanten ligt laag.

Er zijn slechts kleine verschillen tussen de stadsdelen. In stadsdeel De Baarsjes is het aantal tevreden klanten met 100% het hoogst, in stadsdeel Zuidoost zijn de meeste ontevreden klanten (maar toch altijd nog maar 6%).

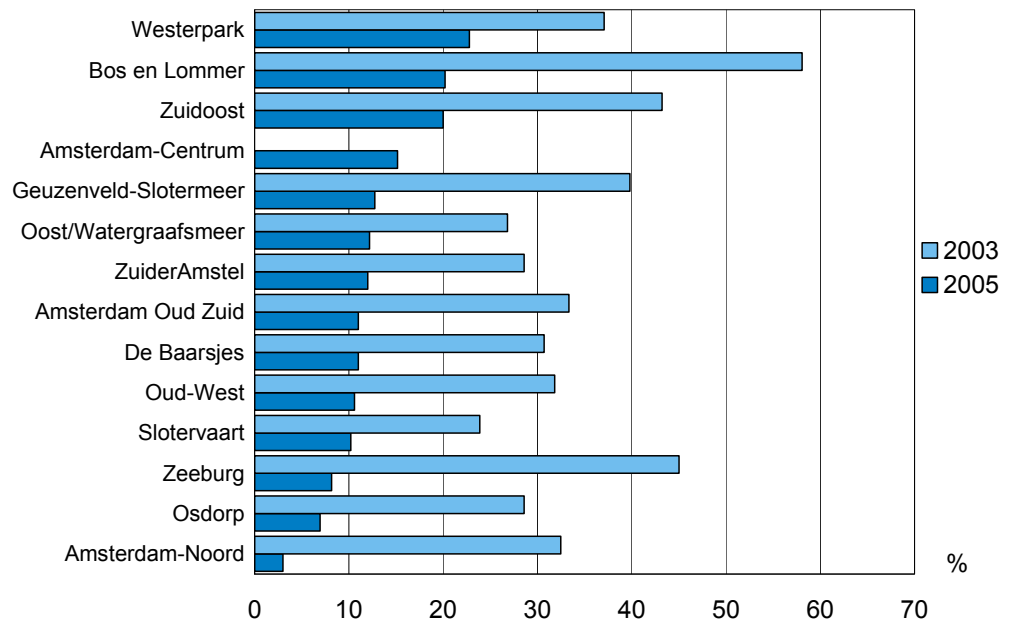
Er werden vragen gesteld over verschillende aspecten van de dienstverlening. Klanten gaven hun mening over de volledigheid en de duidelijkheid van de informatie.

Het aantal klanten dat aangeeft duidelijke en volledige informatie te hebben gekregen verschilt nogal per stadsdeel. Dit komt echter niet door een verschil in het aantal ontevreden klanten, maar door een verschil in het aantal klanten dat aangeeft dat deze

zaken niet van toepassing zijn en geen mening heeft over dit aspect. Veel mensen komen alleen bij de receptie om een nummertje te halen voor een van de vakbalies. Als het contact zich hiertoe beperkt, is er geen sprake van informatievoorziening. Het aantal klanten dat ontevreden is over de informatievoorziening is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2003.

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. Het percentage klanten dat extra informatie kreeg daalde in alle stadsdelen flink ten opzichte van 2003. In Westerpark ligt dit percentage het hoogst, in Amsterdam-Noord het laagst. Ook als alleen gekeken wordt naar de mensen die een oordeel hebben over de duidelijkheid en de volledigheid van de informatie, blijft deze daling zichtbaar.

**Figuur 2.3 Percentage klanten dat extra informatie kreeg, 2003 en 2005**

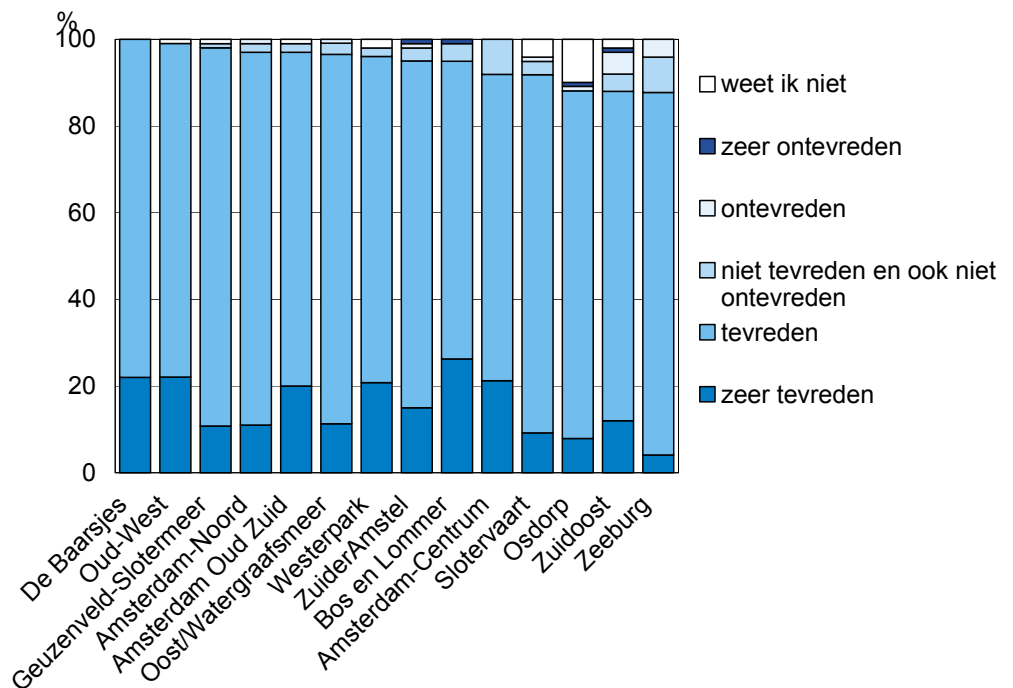


## 2.2 De dienstverlener

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 tevredenheid over de medewerker van de receptie.

Vrijwel alle ondervraagden zijn positief over de receptionist. In De Baarsjes is niemand ontevreden, in Zuidoost ligt het percentage ontevreden klanten met 6% het hoogst. De verschillen tussen de stadsdelen zijn zeer klein.

Figuur 2.4 Tevredenheid over dienstverlener per stadsdeel, receptie



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. Een paar dingen vallen op:

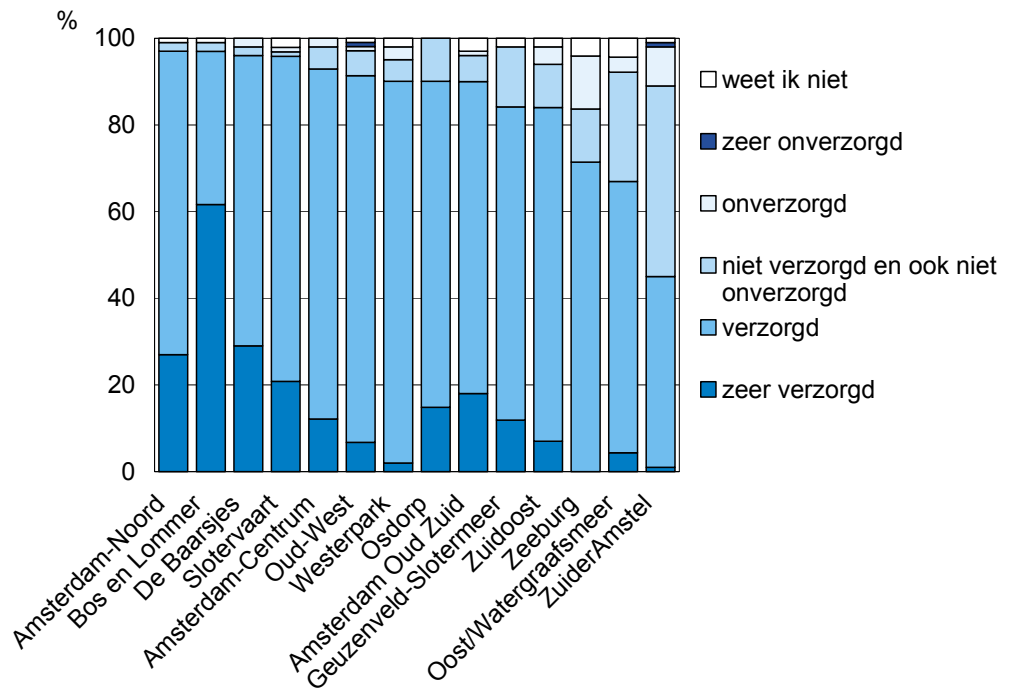
- In Oud-West is het percentage klanten dat tevreden is met de aandacht van de receptionist het hoogst, in Geuzenveld-Slotermeer zijn wat meer mensen hier neutraal over.
- De deskundigheid wordt in Westerpark het best beoordeeld, in Geuzenveld-Slotermeer en Osdorp is 19% hier neutraal over.

## 2.3 De wachtruimte en de wachttijd

### Ruimte

De waardering van klanten voor de wachtruimte bij de receptie loopt wat meer uiteen. Amsterdam-Noord scoort het hoogst en ook in Bos en Lommer, De Baarsjes en Slotervaart wordt de wachtruimte zeer positief beoordeeld. Het aantal mensen dat de wachtruimte *zeer* verzorgd vindt is het hoogst in Bos en Lommer. De wachtruimte in het nieuwe kantoor van Slotervaart wordt beduidend positiever beoordeeld dan in 2003. Met name in ZuiderAmstel ligt het aantal ondervraagden dat tevreden is over de wachtruimte relatief laag. Ook Oost/Watergraafsmeer en Zeeburg scoren minder goed.

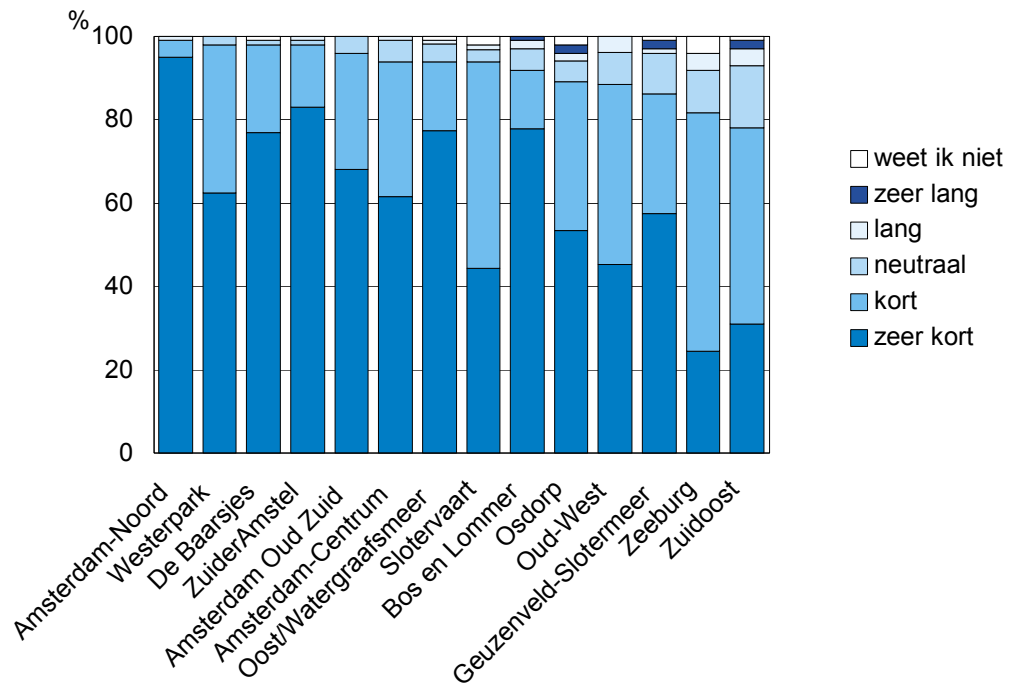
Figuur 2.5 Tevredenheid over de verzorgdheid van de wachtruimte per stadsdeel, receptie



### Wachttijd

Figuur 2.6 toont de tevredenheid van respondenten over de wachttijd. In Amsterdam-Noord is het aantal klanten dat de wachttijd (zeer) kort vindt het grootst, in Zuidoost en Zeeburg is men relatief wat minder tevreden.

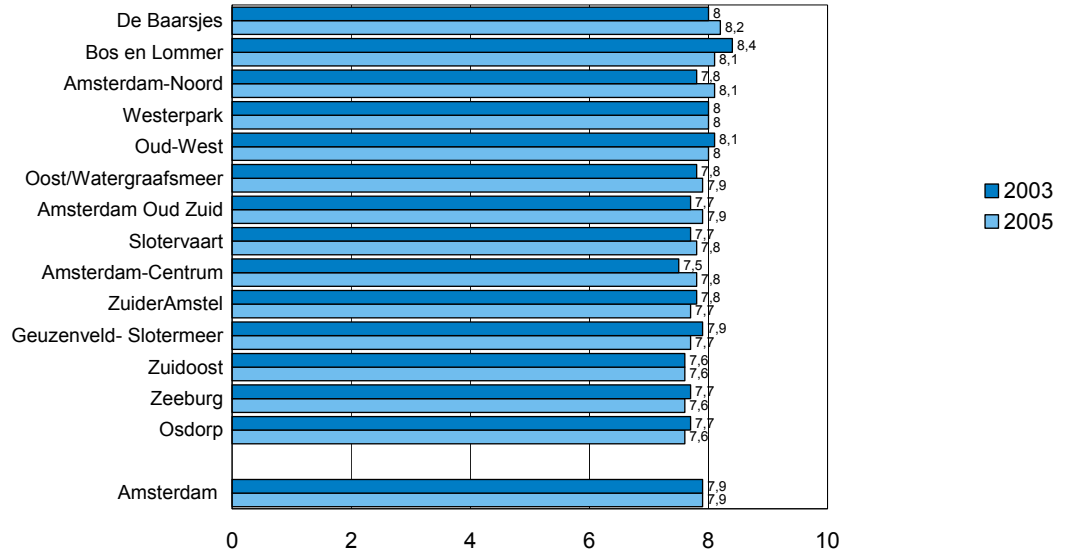
**Figuur 2.6 Tevredenheid over de wachttijd per stadsdeel, receptie**



## 2.4 Totaaloordeel

Evenals in 2003 is het gemiddelde cijfer waarmee klanten de dienstverlening van de receptie waarderen een 7,9. Vijf stadsdelen kregen een 8 of hoger. In 2003 scoorde stadsdeel Bos en Lommer met een 8,4 het hoogst, inmiddels valt die eer te beurt aan stadsdeel De Baarsjes. Dit stadsdeel kreeg een 8,2. Zeeburg, Osdorp en Zuidoost scoren met een 7,6 iets lager dan de andere stadsdelen.

**Figuur 2.7 Rapportcijfer klanttevredenheid receptie stadsdeelkantoren**





### 3 Balie Burgerzaken

Aan de balie Burgerzaken komen burgers met uiteenlopende vragen. In totaal werd 1370 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. In stadsdeel Zeeburg werden wat minder mensen geïnterviewd vanwege de verbouwing.<sup>2</sup>

**Tabel 3.1 Aantal ondervraagden balie burgerzaken**

Amsterdam-Centrum	99
Westerpark	100
Oud-West	100
Zeeburg	74
Bos en Lommer	100
De Baarsjes	101
Amsterdam-Noord	100
Geuzenveld-Slotermeer	103
Osdorp	100
Slotervaart	88
Zuidoost	104
Oost/Watergraafsmeer	100
Amsterdam Oud Zuid	101
ZuiderAmstel	100
Totaal	1370

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. Autochtonen zijn licht oververtegenwoordigd: 65% van de ondervraagden is allochtoon. Er zijn geen verschillen in de tevredenheid tussen allochtonen en autochtonen.

<sup>2</sup> Omdat de antwoorden een homogeen beeld opleveren, is dit in dit geval voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

### 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's 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.

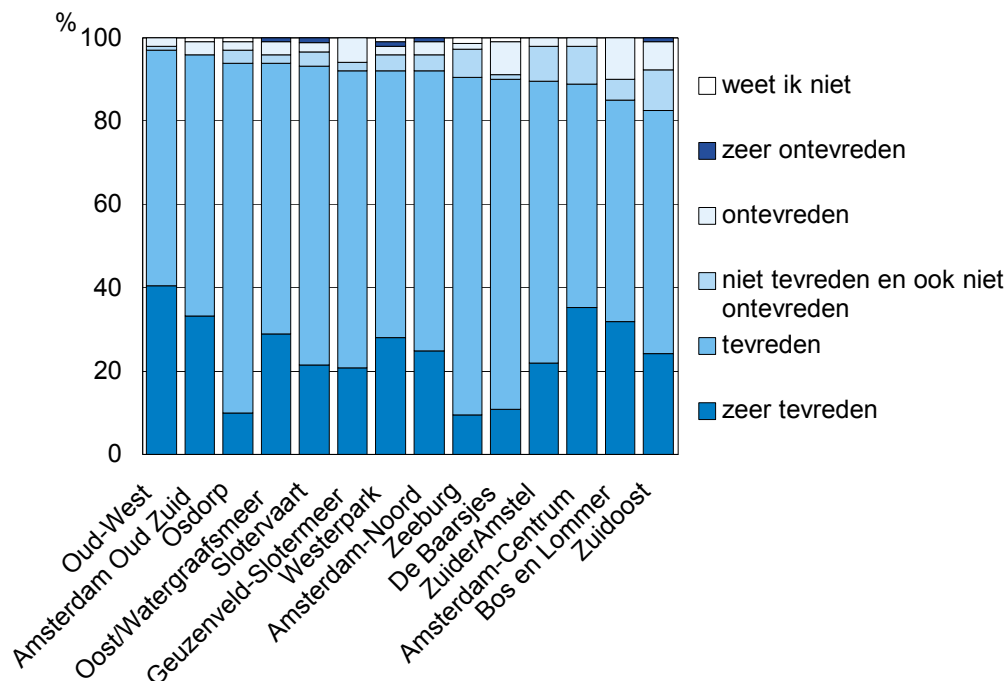
**Tabel 3.2 Reden van het bezoek (in procenten)**

reisdocument	38
uittreksel burgerlijke stand/ GBA	18
verhuizing	14
rijbewijs	12
verklaring omtrent gedrag	4
bewijs van Nederlanderschap	2
geboorteaangifte	2
erkenning	1
legalisatie handtekening	1
naamswijziging	1
overlijdensaangifte	0
partnerregistratie	0
pas 65	0
vergunning of subsidie	1
waarmerken fotokopie	0
ondertrouw	0
trouwen	1
anders	10
Totaal	100

Bijna vier van de tien ondervraagden kwamen voor een reisdocument. Achttien procent kwam voor een uittreksel uit de burgerlijke stand, 14% voor een verhuizing en 12% voor een rijbewijs.

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 3.3 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. Er zijn weinig veranderingen ten opzichte van 2003. De verschillen tussen stadsdelen zijn klein. Het percentage tevreden klanten is het grootst in de stadsdelen Oud-West en Oud Zuid, evenals in 2003. Het percentage ontevreden klanten ligt het hoogst in de stadsdelen Bos en Lommer, Zuidoost en De Baarsjes.

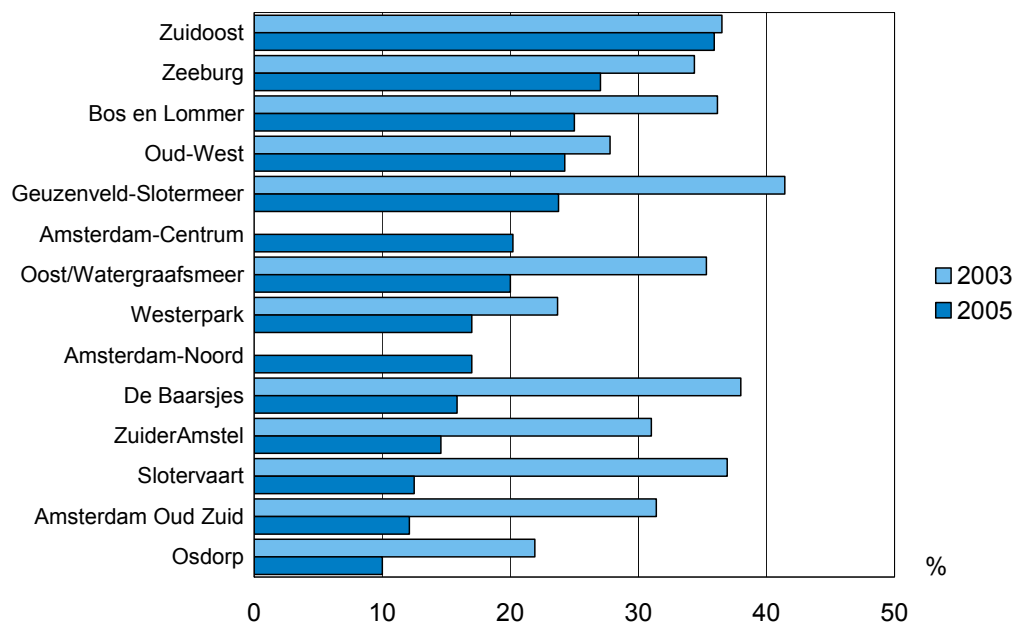
Over de gang van zaken werd een aantal vragen gesteld. Er werd gevraagd naar de efficiëntie, de volledigheid en duidelijkheid van de informatie. Ook werd gevraagd of men meer informatie kreeg dan waar direct om gevraagd werd. Ook als naar deze verschillende aspecten gekeken wordt, blijken de cijfers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

- in Bos en Lommer is het percentage klanten dat ontevreden is over de efficiëntie relatief het grootst (11%)
- In Bos en Lommer ligt het percentage ondervraagden dat de informatie onvolledig vindt met 9% wat hoger dan gemiddeld.

Het aantal mensen dat meer informatie kreeg dan waarom gevraagd werd verschilt per stadsdeel. In Zuidoost krijgen de meeste mensen extra informatie (36%). In Osdorp, Amsterdam Oud Zuid en Slotervaart wordt de minste extra informatie gegeven. Opvallend is dat in alle stadsdelen het percentage ondervraagden dat extra informatie kreeg is afgenomen. In Slotervaart en in De Baarsjes is deze daling het sterkst. Een meerderheid van de ondervraagden die extra informatie kregen vindt dit nuttig. Alleen in Bos en

Lommer en De Baarsjes is het percentage dat deze informatie niet nuttig vindt met 12% aan de hoge kant.

**Figuur 3.4 Percentage ondervraagden dat extra informatie kreeg bij de balie burgerzaken per stadsdeel<sup>3</sup>**

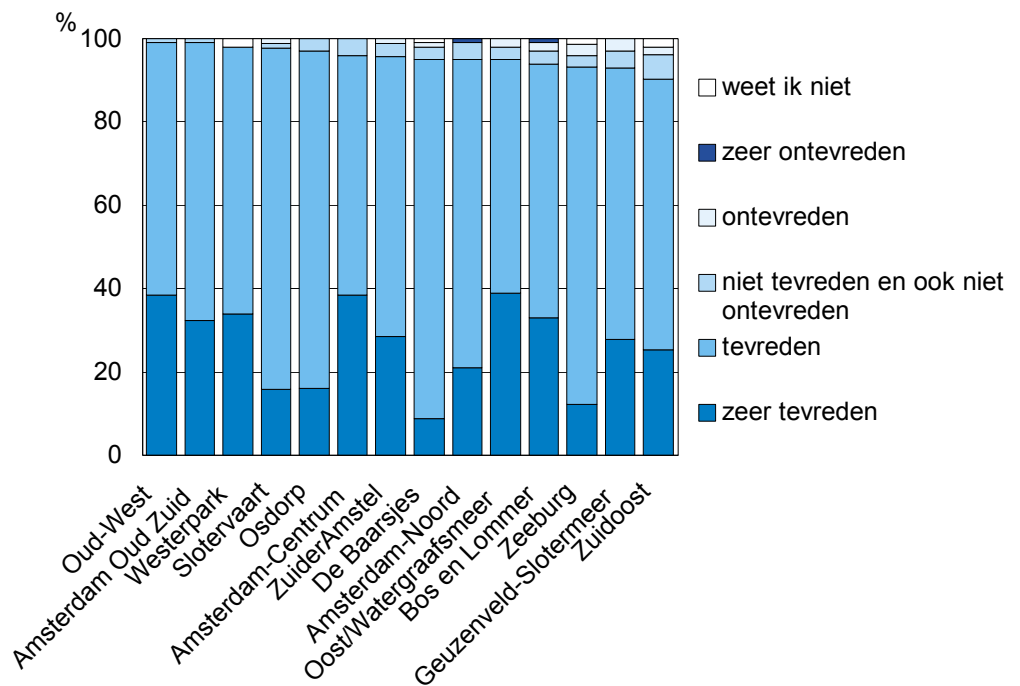


<sup>3</sup> In Amsterdam-Noord en Amsterdam-Centrum werd deze vraag in 2003 niet gesteld.

### 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. Er 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 3.5 toont de resultaten per stadsdeel.

**Figuur 3.5 Tevredenheid over de dienstverlener per stadsdeel, Burgerzaken**



Evenals in 2003 is in alle stadsdelen meer dan negentig procent van de klanten tevreden over de dienstverlener. In de stadsdelen Oud-West en Amsterdam Oud Zuid ligt dit percentage met 97% het hoogst. De verschillen tussen de stadsdelen zijn klein.

Naast een totaaloordeel over de dienstverlener werden vragen gesteld over de vriendelijkheid, de deskundigheid en de aandacht van de medewerker. In de vergelijking tussen de stadsdelen vallen een paar dingen op:

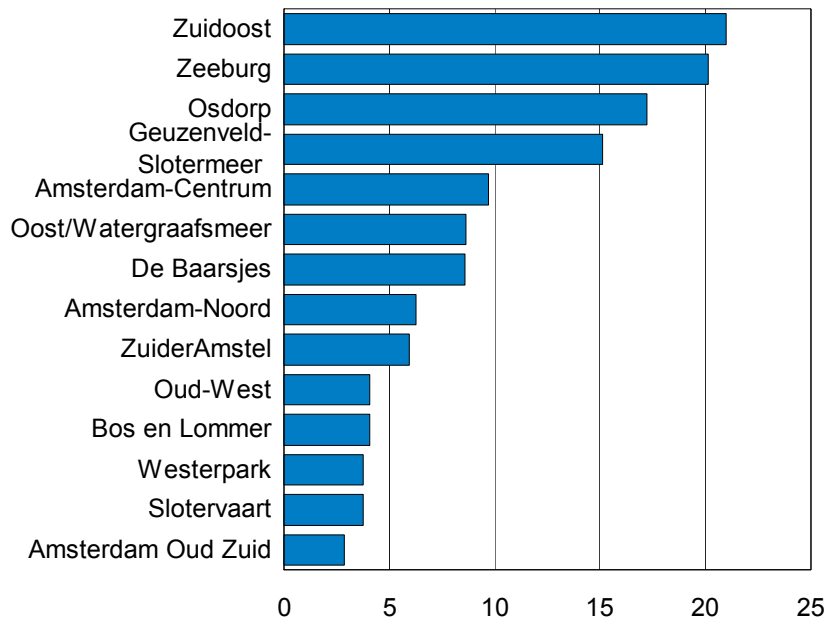
- Over de vriendelijkheid van de medewerker zijn bezoekers uit Westerpark en Amsterdam Oud-West het meest positief (100% tevreden). In ZuiderAmstel, Zuidoost en Zeeburg zijn klanten wat vaker neutraal over de vriendelijkheid, al is ook hier een ruime meerderheid positief.

- Over de deskundigheid zijn bezoekers van de stadsdeelkantoren in Amsterdam Oud-West, Westerpark en Slotervaart het meest positief. Bezoekers van Amsterdam-Centrum, ZuiderAmstel en Bos en Lommer zijn wat vaker neutraal, of ze geven aan dat ze de deskundigheid niet kunnen beoordelen.

### 3.3 De wachtruimte en de wachttijd

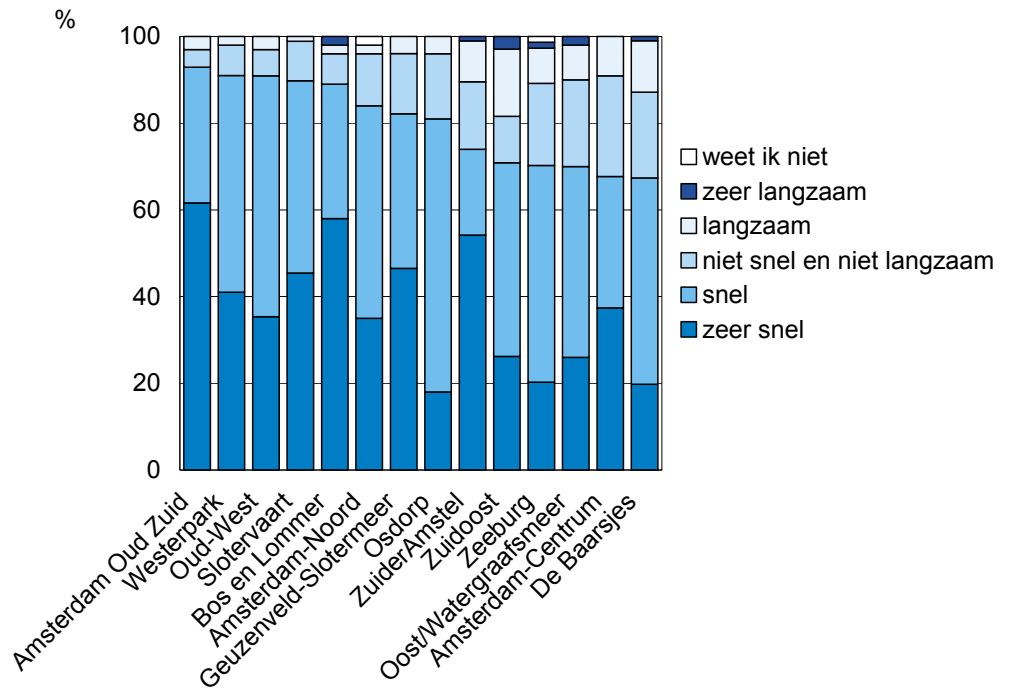
Klanten werd gevraagd hun mening te geven over de wachttijd en de wachtruimte. Figuur 3.6 toont de waardering van de wachttijd per stadsdeel. In Zuidoost, Zeeburg en Osdorp is de gemiddelde wachttijd het langst, in Amsterdam Oud Zuid wachten klanten het kortst.

**Figuur 3.6 Gemiddelde wachttijd in minuten, balie Burgerzaken**



Wat mensen van de wachttijd vinden heeft meer invloed op de tevredenheid dan de werkelijke wachttijd. Daarom is ook het oordeel van mensen over de wachttijd gevraagd.

**Figuur 3.7 Tevredenheid over de wachttijd per stadsdeel, Burgerzaken**

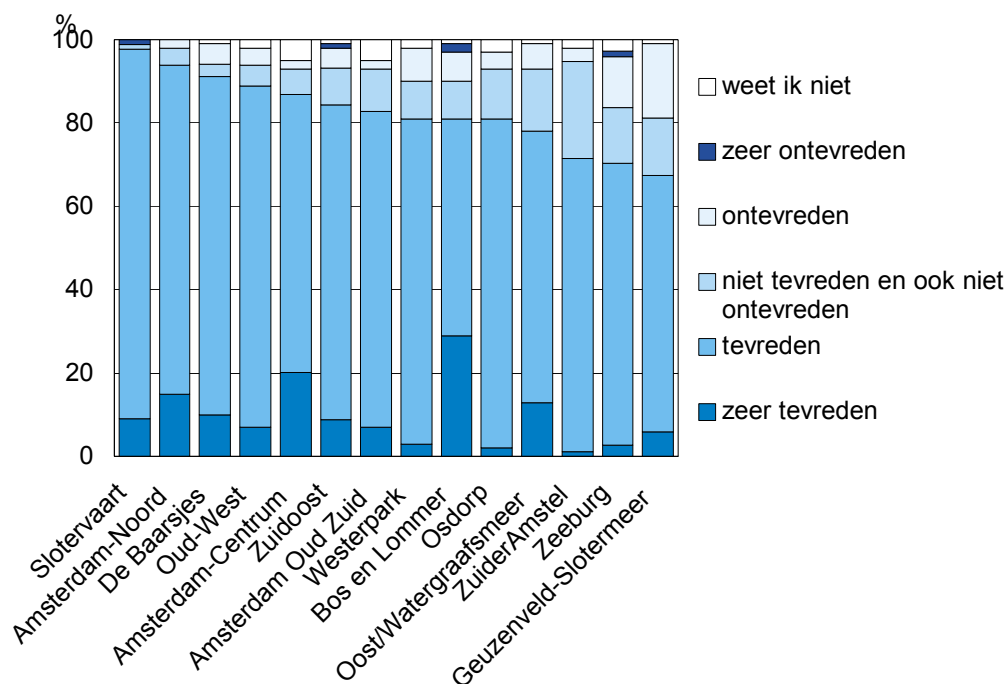


In stadsdeel Oud Zuid is het percentage klanten dat vond dat men snel tot zeer snel werd geholpen het grootst. Het aandeel bezoekers dat de wachttijd lang vindt is het grootst in stadsdeel Zuidoost (18%) en stadsdeel De Baarsjes (13%). Met name voor De Baarsjes is dit opvallend, omdat de gemiddelde wachttijd hier korter is dan in een aantal andere stadsdelen.

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 3.8 toont de waardering van de wachtruimte. Niet in alle stadsdelen zijn bezoekers even tevreden. De wachtruimte van het nieuwe kantoor van Slotervaart wordt het meest gewaardeerd, bezoekers zijn hierover veel positiever dan over het oude kantoor in 2003. Ook bezoekers van stadsdeel Amsterdam-Noord zijn net als in 2003 zeer tevreden over de wachtruimte. In Geuzenveld-Slotermeer en Zeeburg zijn mensen het minst tevreden over de wachtruimte (respectievelijk 18% en 14% ontevreden). In Zeeburg kan dit te maken hebben met de verbouwing die ten tijde van het onderzoek liep.

Figuur 3.8 Teverdenheid over de wachtruimte per stadsdeel, Burgerzaken

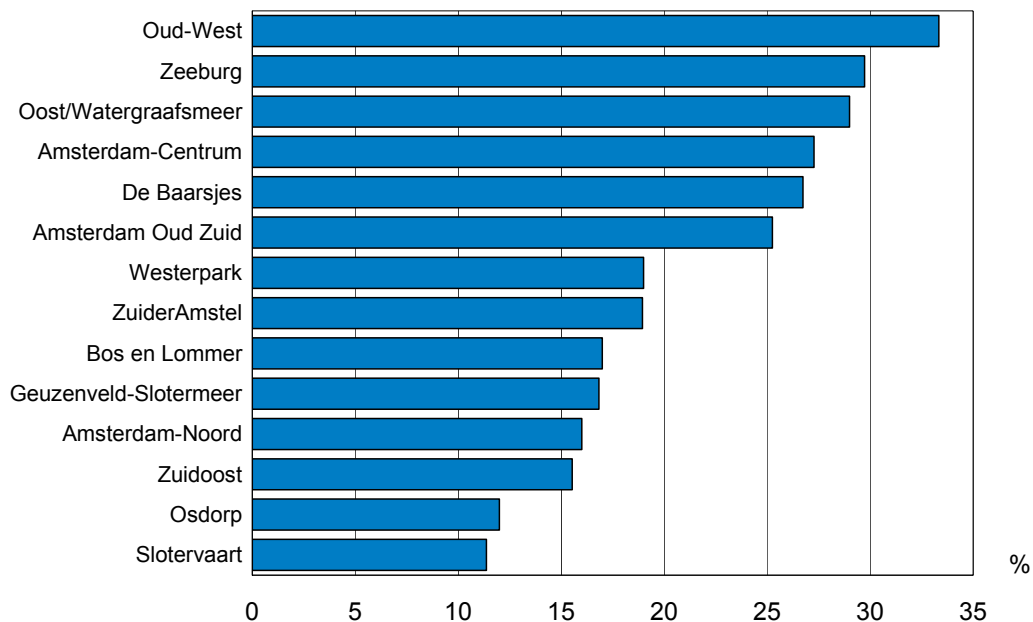


Over de wachtruimte werden specifieke vragen gesteld. Er is een aantal verschillen tussen stadsdelen:

- In Bos en Lommer en De Baarsjes is het aantal klanten dat ontevreden is over de mate waarin rekening werd gehouden met de privacy het grootst (respectievelijk 25% en 21%).
- Over het aantal zitplaatsen zijn bezoekers van stadsdeelkantoor Geuzenveld-Slotermeer en van stadsdeelkantoor Westerpark het minst tevreden (respectievelijk 43% en 30%).
- In Zuidoost ligt het percentage bezoekers dat ontevreden is over de hoeveelheid informatiemateriaal (23%) en de hoeveelheid lectuur (46%) het hoogst.

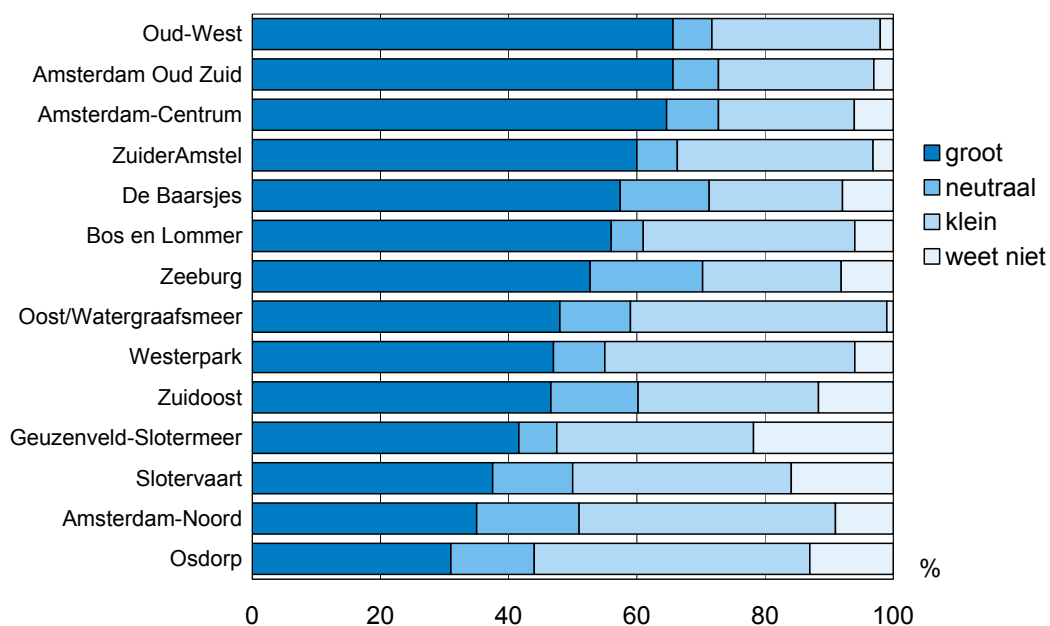
Veel stadsdelen hebben een digitaal loket, of zijn bezig met het opzetten daarvan. De bekendheid van dit loket wisselt per stadsdeel. In Oud West is het aandeel bezoekers dat dit loket kent met een derde het grootst, in Slotervaart en Osdorp is het percentage bezoekers dat dit loket kent het laagst.

**Figuur 3.9 Bekendheid met het digitaal loket**



Ook de kans dat mensen gebruik gaan maken van het digitaal loket wisselt per stadsdeel. In Oud Zuid, Oud-West en Amsterdam-Centrum is het percentage mensen dat aangeeft gebruik te gaan maken van het loket het grootst, in Osdorp, Amsterdam-Noord en Slotervaart geven de minste mensen aan het loket te gaan gebruiken. Dit verschil heeft te maken met een verschil in samenstelling van de bevolking: hoe hoger het opleidingsniveau, hoe groter het percentage dat aangeeft gebruik te gaan maken van het digitaal loket. Ouderen geven aan hier minder belangstelling voor te hebben.

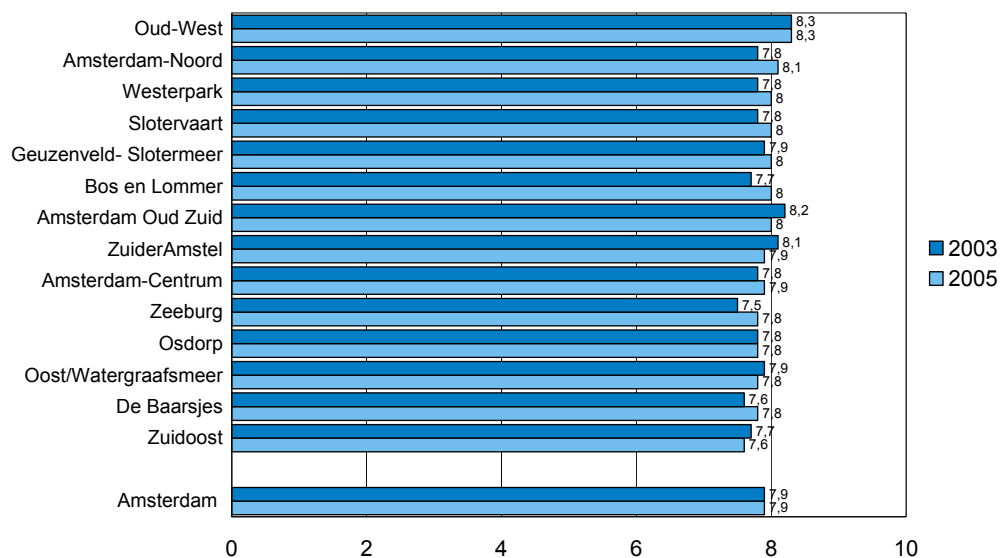
**Figuur 3.10 Kans dat men gebruik gaat maken van het digitaal loket**



### 3.4 Totaaloordeel

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 3.11 toont welke cijfers er gegeven werden.

**Figuur 3.11 Totaaloordeel per stadsdeel, Burgerzaken**



Het gemiddelde cijfer waarmee de balie van Burgerzaken wordt gewaardeerd, bedraagt in beide jaren een 7,9. Stadsdeel Oud-West kreeg net als in 2003 het hoogste cijfer: een 8,3. Zeven stadsdelen kregen een 8 of hoger. Stadsdeel Zuidoost scoort in 2005 met een 7,6 relatief het laagst.



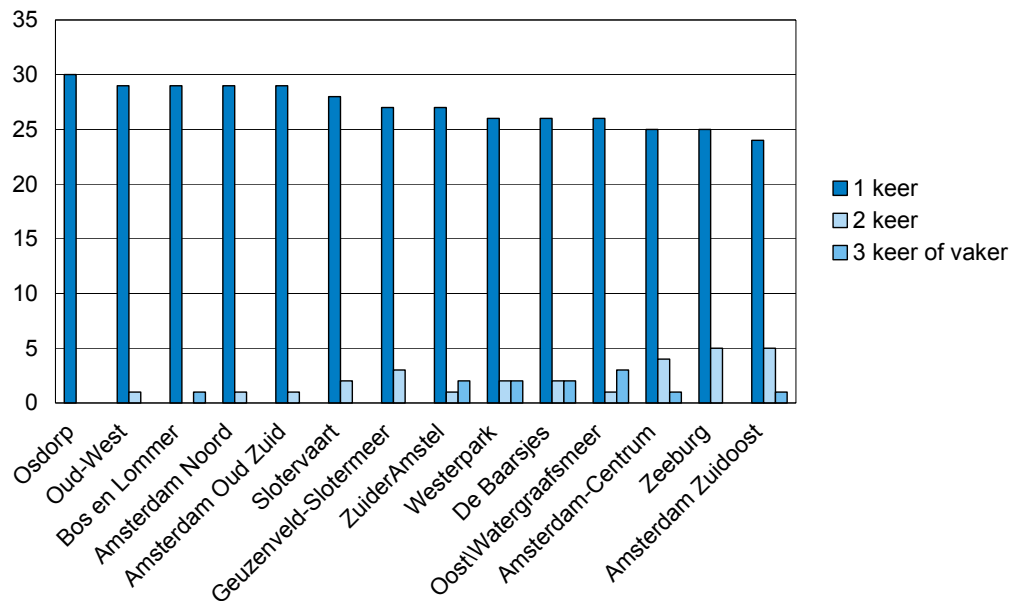
## 4 Telefonische dienstverlening

De telefonische dienstverlening werd dit jaar onderzocht met behulp van mystery calls. Elk stadsdeel werd 30 keer gebeld met een vraag om informatie. Er wordt niet in percentages maar in aantallen gerapporteerd.

### 4.1 Opnemen en doorverbinden

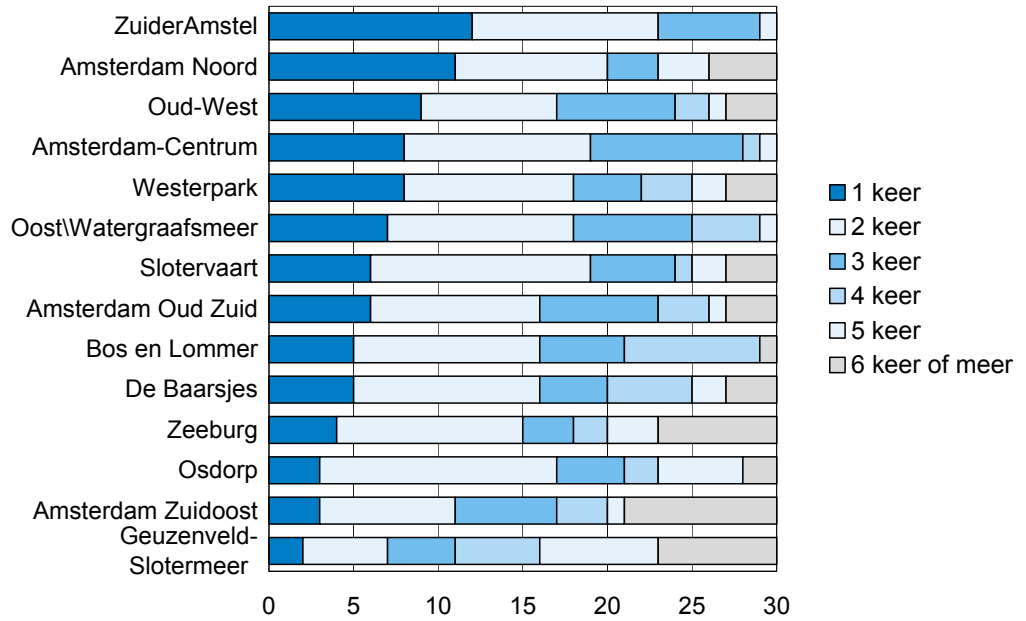
In de meeste gevallen was één keer bellen voldoende om contact te krijgen met het stadsdeel. Stadsdeel Zuidoost is het moeilijkst te bereiken: vijf mensen moesten twee keer bellen en één mystery caller kreeg pas bij de derde beleping contact. Ook stadsdeel Zeeburg was in vijf gevallen niet meteen te bereiken.

Figuur 4.1 Aantal keren dat er gebeld werd voor er contact was (in aantallen)



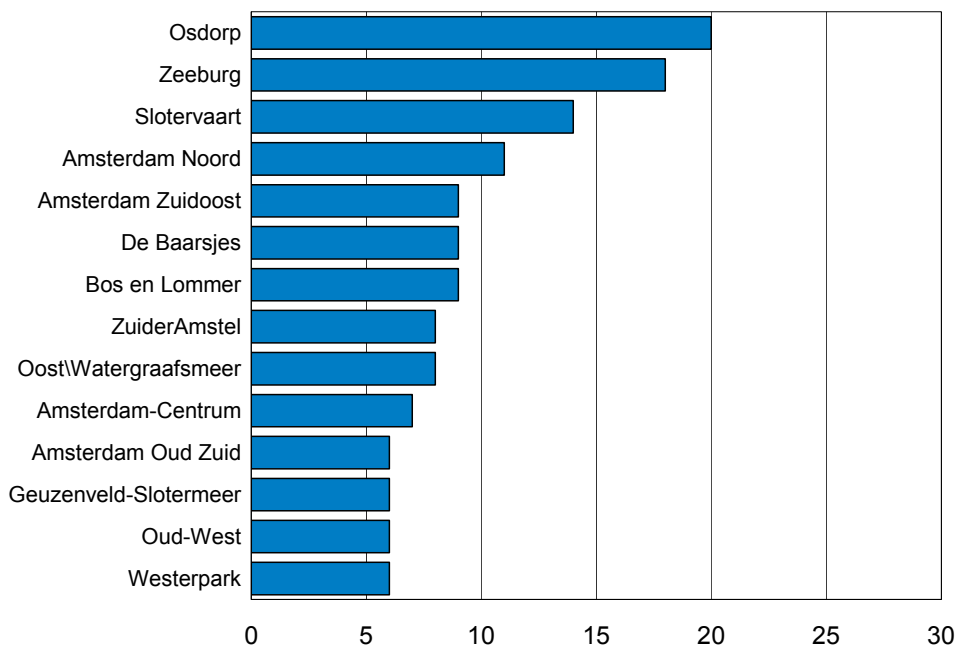
In ZuiderAmstel werd de telefoon het snelst opgenomen. In Geuzenveld-Slotermeer en Zuidoost gaat de telefoon beduidend vaker over voor er wordt opgenomen.

**Figuur 4.2 Aantal keren dat de telefoon overging (in aantallen)**



Er zijn grote verschillen tussen de stadsdelen in het aantal mensen dat werd doorverbonden. Dit komt door een verschil in inrichting van het proces: soms worden veel vragen op het algemene nummer beantwoord, soms wordt er alleen doorgeschakeld naar een andere afdeling. In Westerpark, Oud-West, Geuzenveld-Slotermeer en Amsterdam Oud Zuid is het aantal gesprekken dat wordt doorverbonden het kleinst.

**Figuur 4.3** Werd er doorverbonden? (in aantallen)

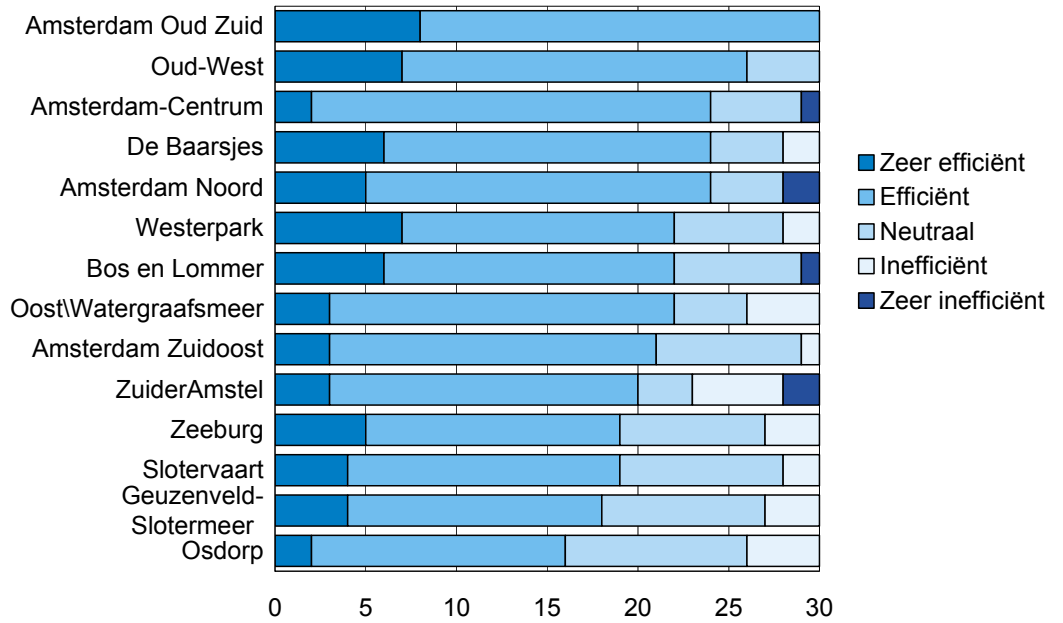


## 4.2 Dienstverlening

De mystery callers beoordeelden een aantal aspecten van de telefonische dienstverlening. Zo werd er gekeken naar de efficiëntie, de deskundigheid en de vriendelijkheid van de medewerker.

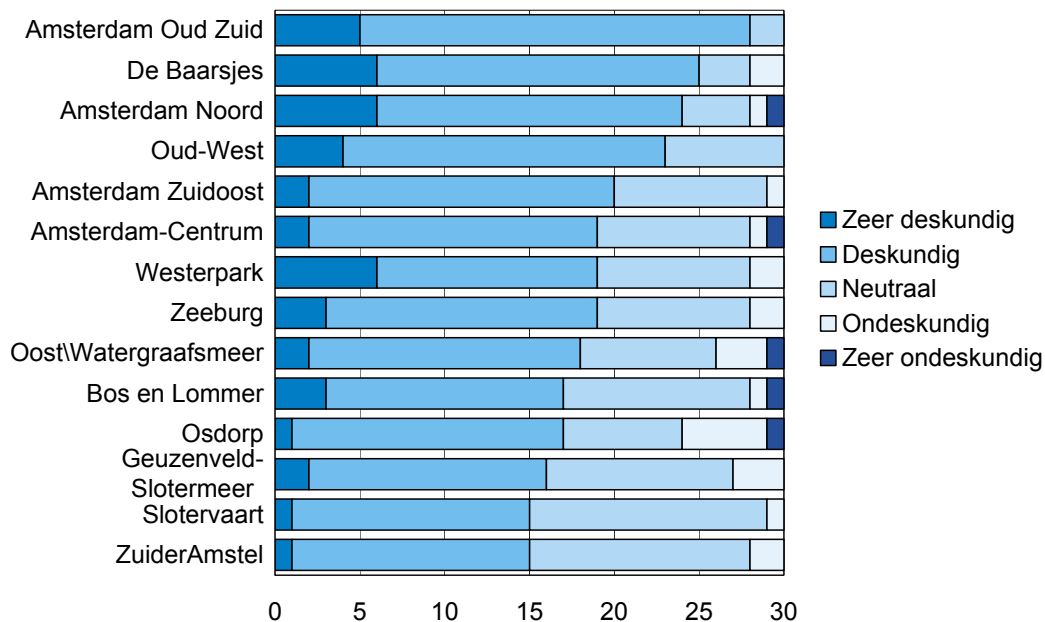
In Amsterdam Oud Zuid zijn alle mystery callers tevreden over de efficiëntie van het gesprek. Het aantal bellers dat het gesprek inefficiënt vond is het grootst in ZuiderAmstel.

**Figuur 4.5 Efficiëntie van het contact (in aantallen)**



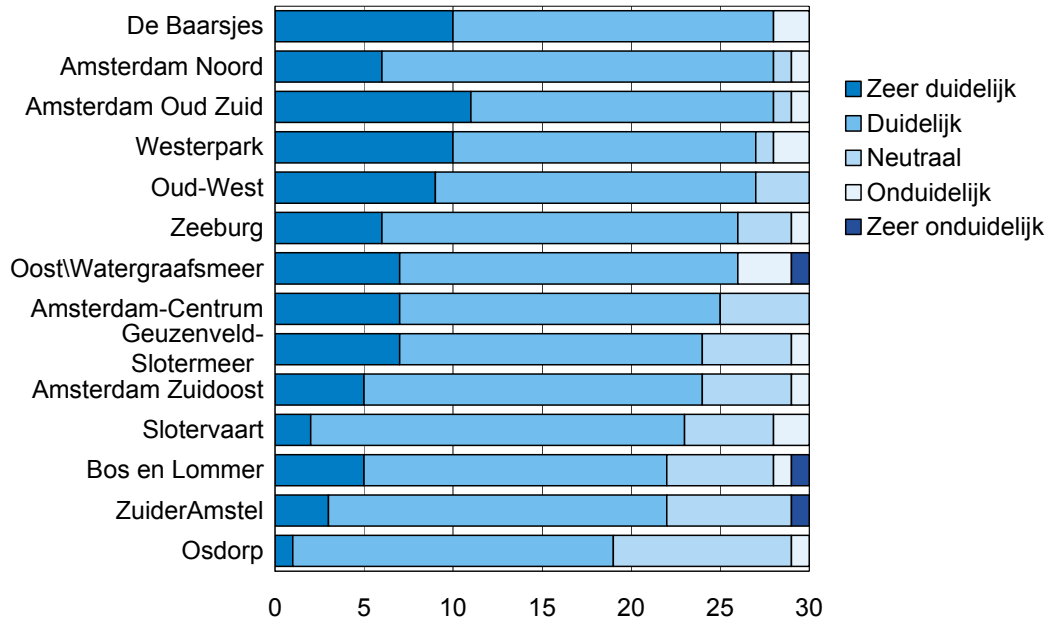
Amsterdam Oud Zuid wordt ook het best beoordeeld als het gaat om deskundigheid: niemand vond de medewerker ondeskundig. In Osdorp ligt het aantal mystery callers dat de medewerker als ondeskundig beschouwde het hoogst (zes bellers).

**Figuur 4.6 Deskundigheid van de medewerker (in aantallen)**



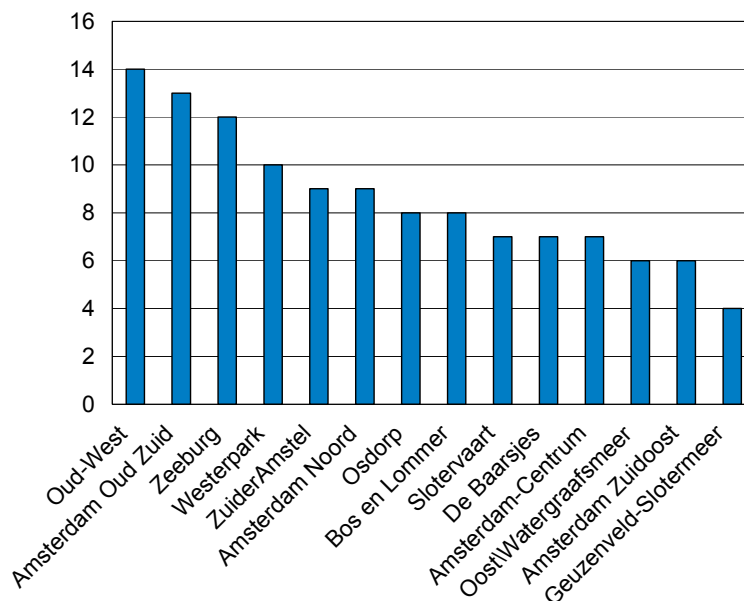
Over de duidelijkheid van de informatie zijn bellers van De Baarsjes, Amsterdam-Noord en Amsterdam Oud Zuid het meest tevreden. In Oost/Watergraafsmeer is het aantal mensen dat de informatie onduidelijk vond het grootst.

**Figuur 4.7 Duidelijkheid van de informatie (in aantallen)**



Soms gaven medewerkers ongevraagd meer informatie dan waar direct om gevraagd werd. In Geuzenveld-Slotermeer werd dit het minst gedaan, in Oud-West het meest.

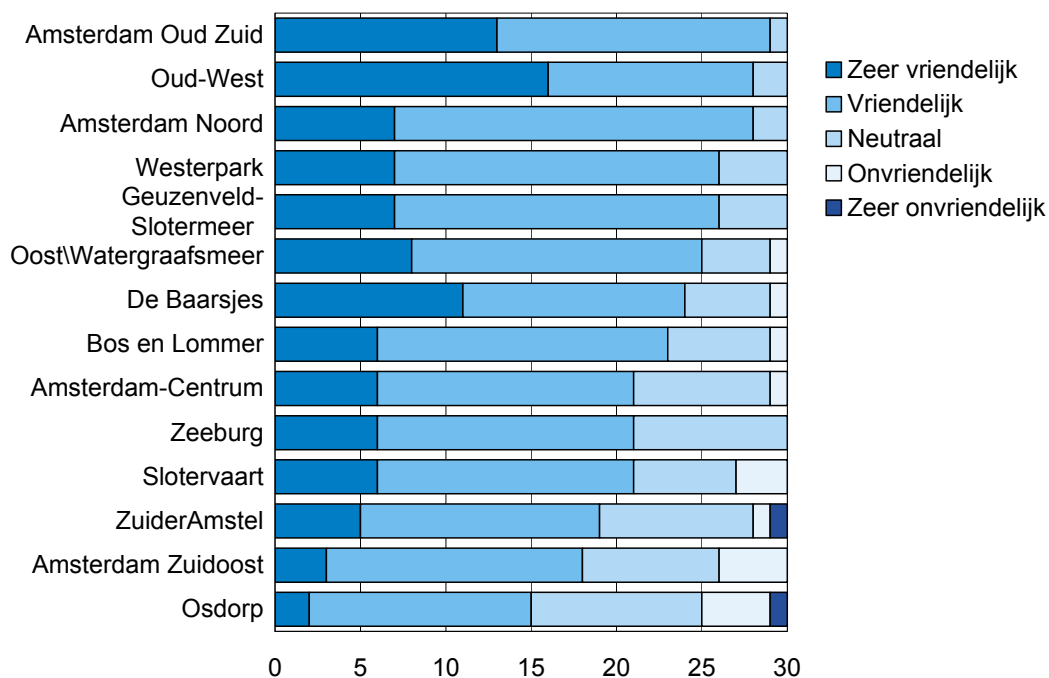
**Figuur 4.4 Aantal keren dat er extra informatie werd gegeven (in aantallen)**



### 4.3 Dienstverlener

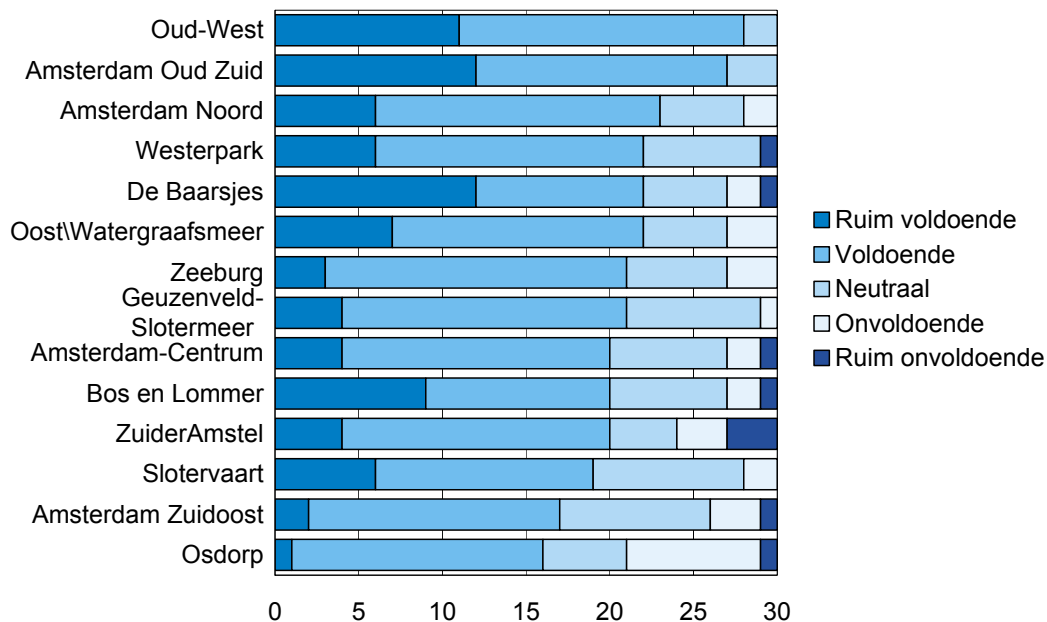
De vriendelijkheid van de medewerker werd in Amsterdam Oud Zuid het best beoordeeld. Mystery callers die contact hadden met Osdorp en Amsterdam Zuidoost waren het minst te spreken over de vriendelijkheid van de medewerker.

**Figuur 4.8 Vriendelijkheid van de medewerker (in aantallen)**



Ook de aandacht van de medewerkers werd het best beoordeeld in Amsterdam Oud-West en Amsterdam Oud Zuid. In Osdorp wordt de aandacht het vaakst als onvoldoende beoordeeld.

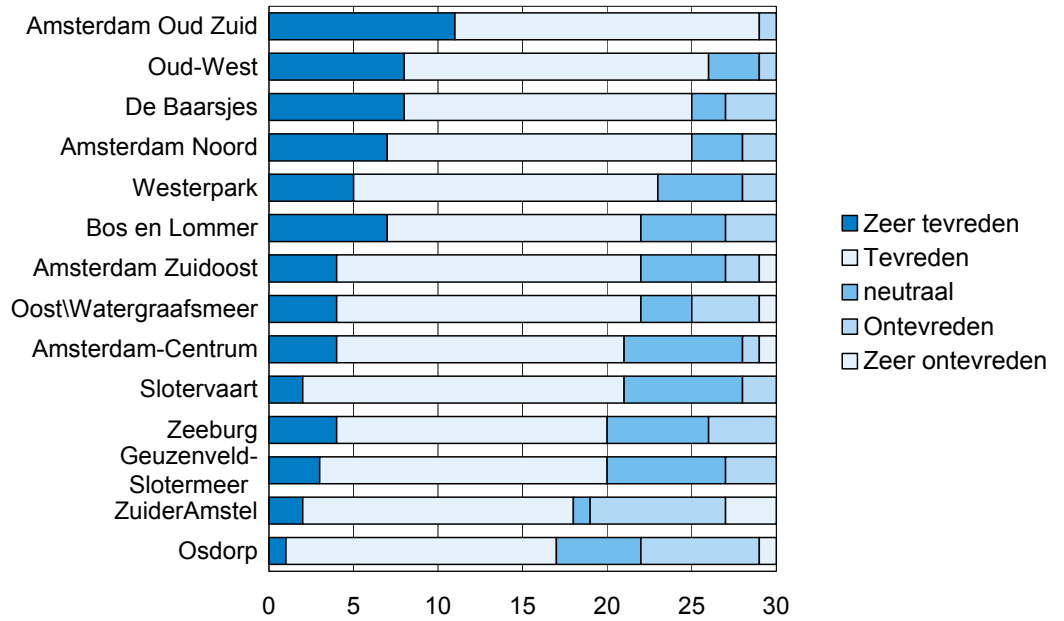
**Figuur 4.9 Aandacht van de medewerker (in aantallen)**



#### 4.4 Totaaloordeel

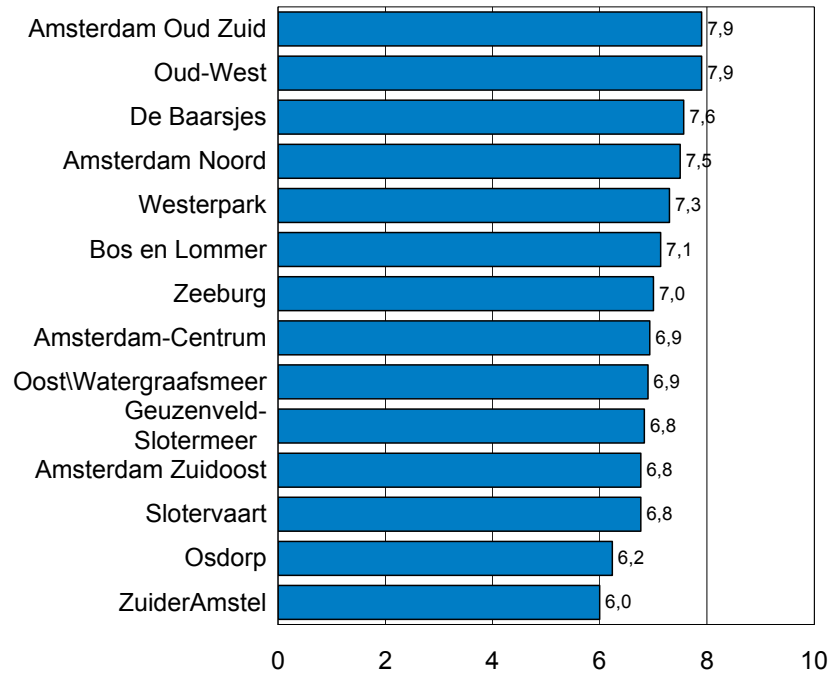
Mystery callers die met Amsterdam Oud Zuid en Oud-West belden waren over de deelaspecten van de telefonische dienstverlening het meest tevreden. Dit is terug te zien in de algemene tevredenheid en in het rapportcijfer. In ZuiderAmstel is het aantal bellers dat ontevreden is het grootst (elf van de dertig).

**Figuur 4.10 Tevredenheid over het gesprek (in aantallen)**



De mystery callers gaven een rapportcijfer voor het telefonisch contact. Dit cijfer loopt van een 7,9 voor stadsdeel Oud-West en stadsdeel Oud Zuid tot een 6,2 voor Osdorp en een 6,0 voor ZuiderAmstel.

**Figuur 4.11 Rapportcijfer**



## 5 Afdeling vergunningen

Ook van de afdeling vergunningen werd de telefonische dienstverlening onderzocht. Er werden mensen gebeld die in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek een vergunning aanvroegen. Alleen in Osdorp werd de dienstverlening van de afdeling vergunningen niet onderzocht.

**Tabel 5.1 Aantal ondervraagden per stadsdeel**

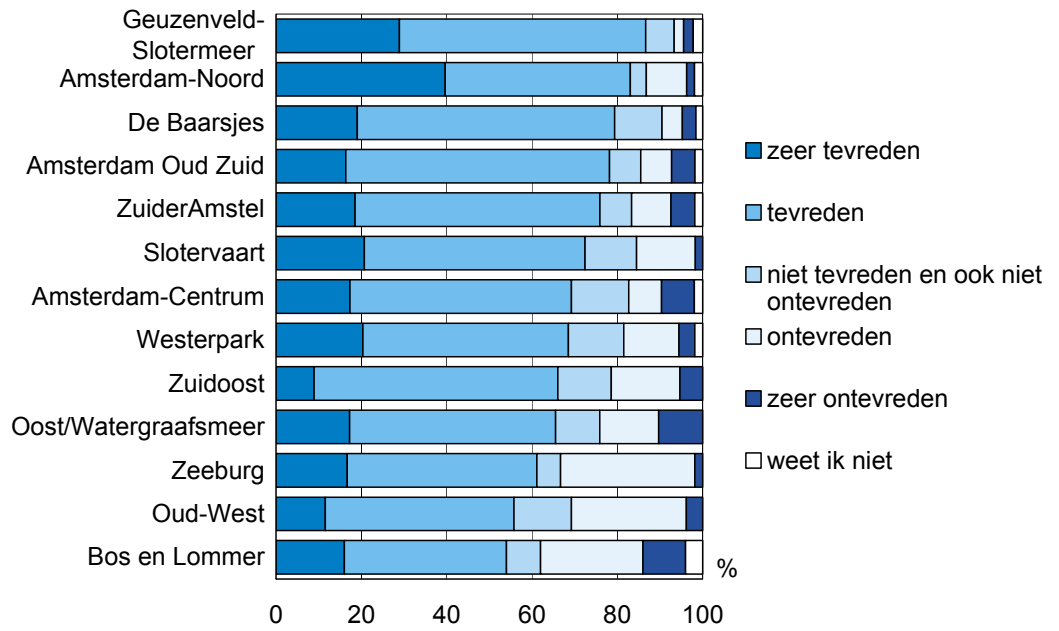
Amsterdam-Centrum	52
Westerpark	54
Oud-West	52
Zeeburg	54
Bos en Lommer	50
De Baarsjes	63
Amsterdam-Noord	53
Geuzenveld-Slotermeer	45
Slotervaart	58
Zuidoost	56
Oost/Watergraafsmeer	58
Amsterdam Oud Zuid	55
ZuiderAmstel	54
<b>Totaal</b>	<b>704</b>

Een ruime meerderheid van de ondervraagde ondernemers is autochtoon. Er zijn meer mannen dan vrouwen en de meeste ondervraagden zijn tussen de 25 en de 65 jaar oud. Een meerderheid van de ondervraagden vroeg een bouwvergunning, een objectvergunning, een gehandicaptenparkeerkaart of een horecavergunning aan.

### 5.1 De verleende dienst

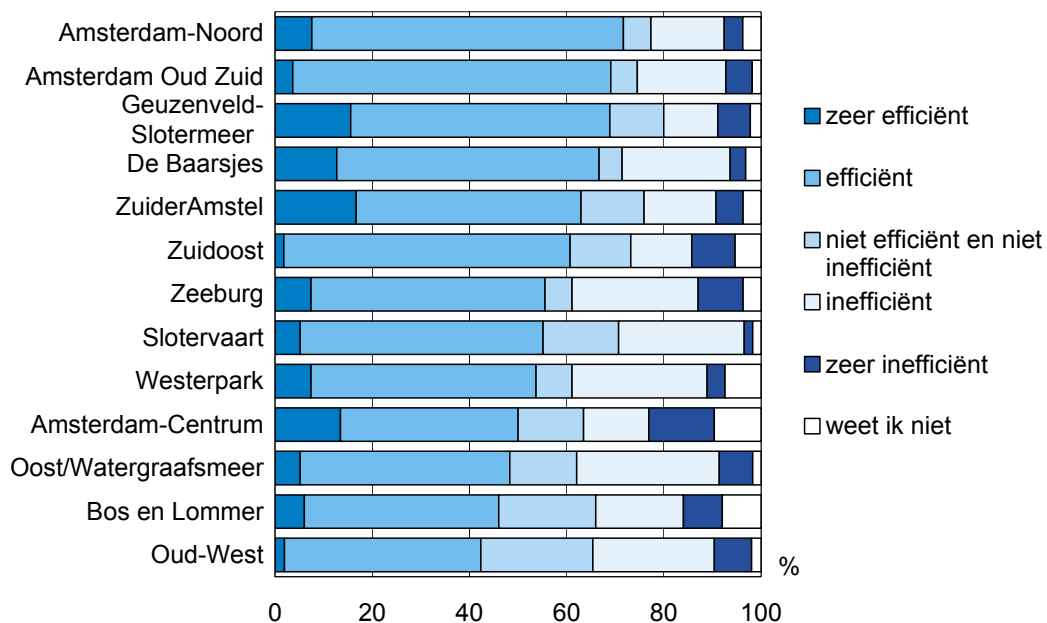
Over de afhandeling van de aanvraag van de vergunning zijn klanten uit Geuzenveld-Slotermeer (87%) het meest tevreden. In Bos en Lommer (54%) en Oud-West (56%) zijn de percentages tevreden klanten het laagst. Het percentage *ontevreden* klanten is het hoogst in stadsdeel Zeeburg (33%).

**Figuur 5.2 Tevredenheid over de afhandeling van de vergunning per stadsdeel**



In Oost/Watergraafsmeer, Zeeburg en Oud-West is het percentage klanten dat ontevreden is over de efficiëntie het grootst, in Amsterdam-Noord heeft de meeste tevreden klanten als het om efficiëntie gaat.

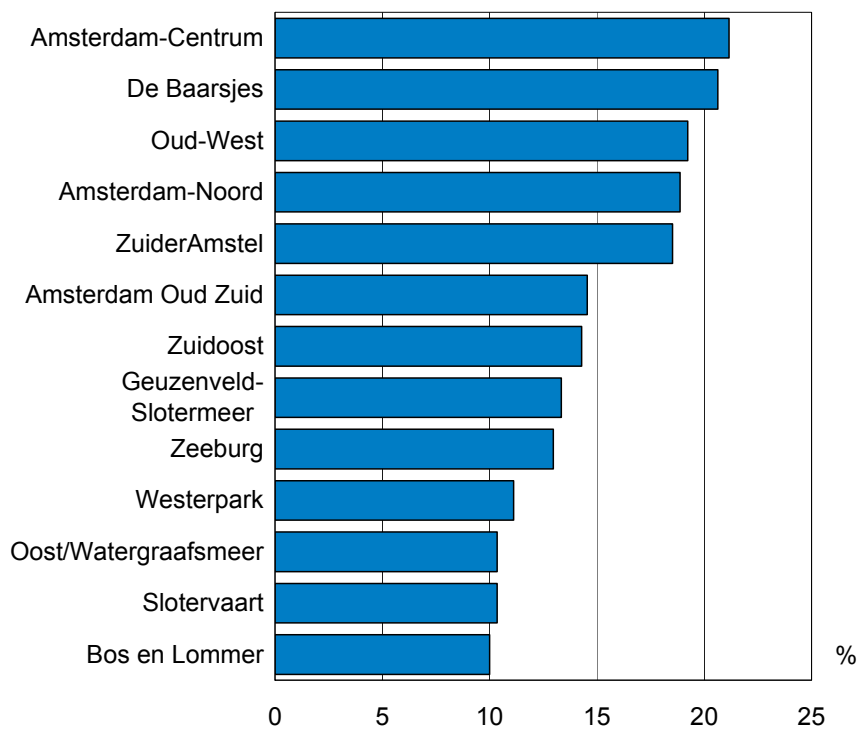
**Figuur 5.3 Tevredenheid over de efficiëntie per stadsdeel**



Over de duidelijkheid en de volledigheid van de informatie zijn klanten uit Geuzenveld-Slotermeer en uit Zeeburg het meest tevreden. Klanten van stadsdeel Oud-West zijn het minst tevreden over de informatievoorziening: bijna een derde vond de informatie onduidelijk en onvolledig.

In Amsterdam-Centrum en De Baarsjes is het percentage klanten dat extra informatie kreeg het grootst. In Bos en Lommer, Slotervaart en Oost/Watergraafsmeer ligt het percentage ondervraagden dat extra informatie kreeg rond de 10%.

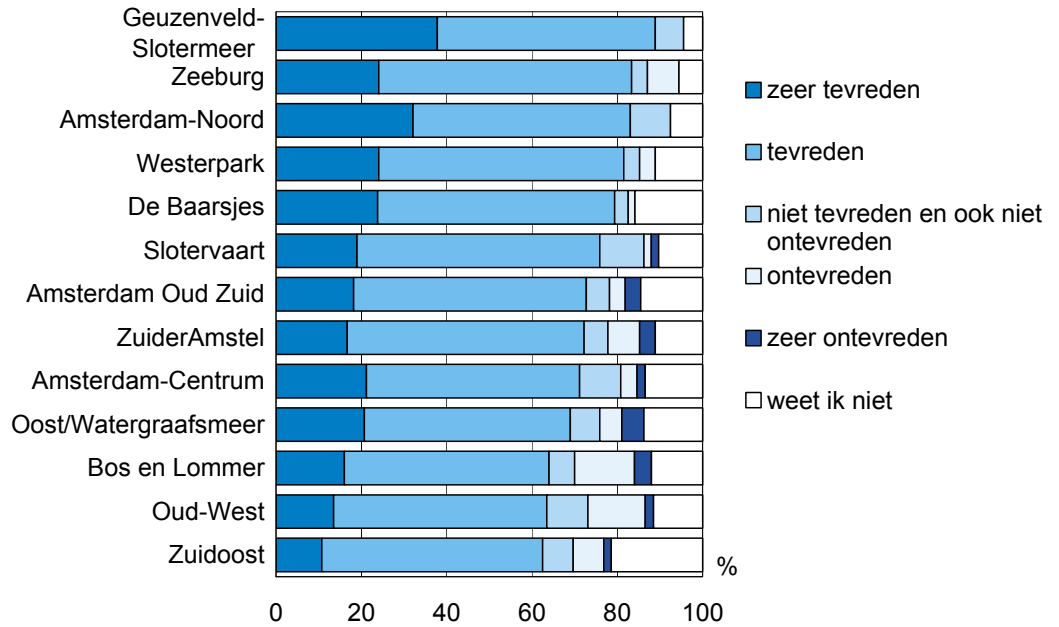
**Figuur 5.4** Percentage klanten dat extra informatie kreeg per stadsdeel



## 5.2 De dienstverlener

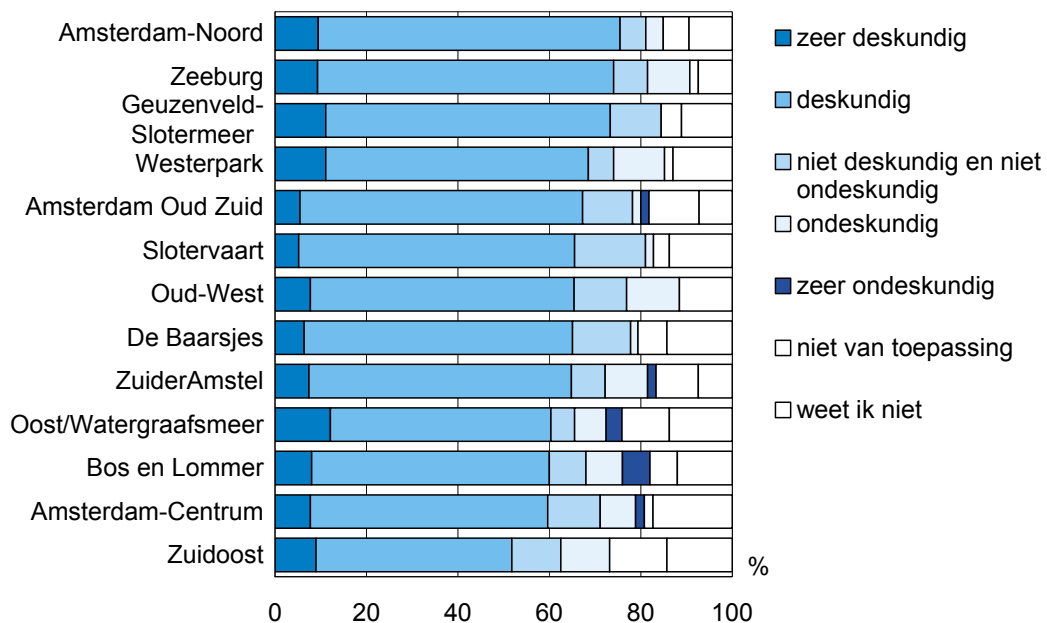
Over de medewerker zijn mensen wat positiever dan over de afhandeling van de aanvraag als geheel. In Geuzenveld-Slotermeer is het percentage dat tevreden is over de medewerker het grootst (89% tevreden, niemand ontevreden), in Zuidoost, Oud-West en Bos en Lommer is men minder tevreden.

**Figuur 5.5 Tevredenheid over de medewerker per stadsdeel**



Over de vriendelijkheid van de medewerker zijn klanten uit Oost/Watergraafsmeer het meest ontevreden (9%) en in Geuzenveld is het percentage tevreden klanten het hoogst (91%). Over de aandacht van de medewerker zijn klanten uit Zeeburg en Amsterdam-Noord het meest tevreden. In Bos en Lommer is het aantal mensen dat ontevreden is over de deskundigheid met 14% het grootst, in Geuzenveld-Slotermeer is niemand ontevreden over dit aspect.

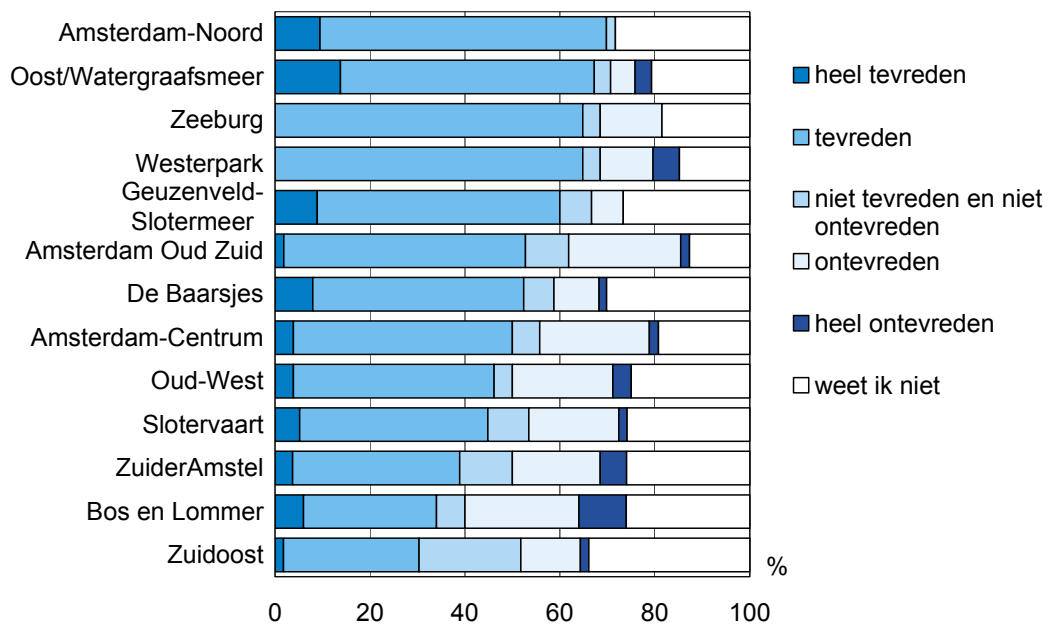
**Figuur 5.6 Tevredenheid over de deskundigheid per stadsdeel**



### 5.3 Wachtijd en openingstijden

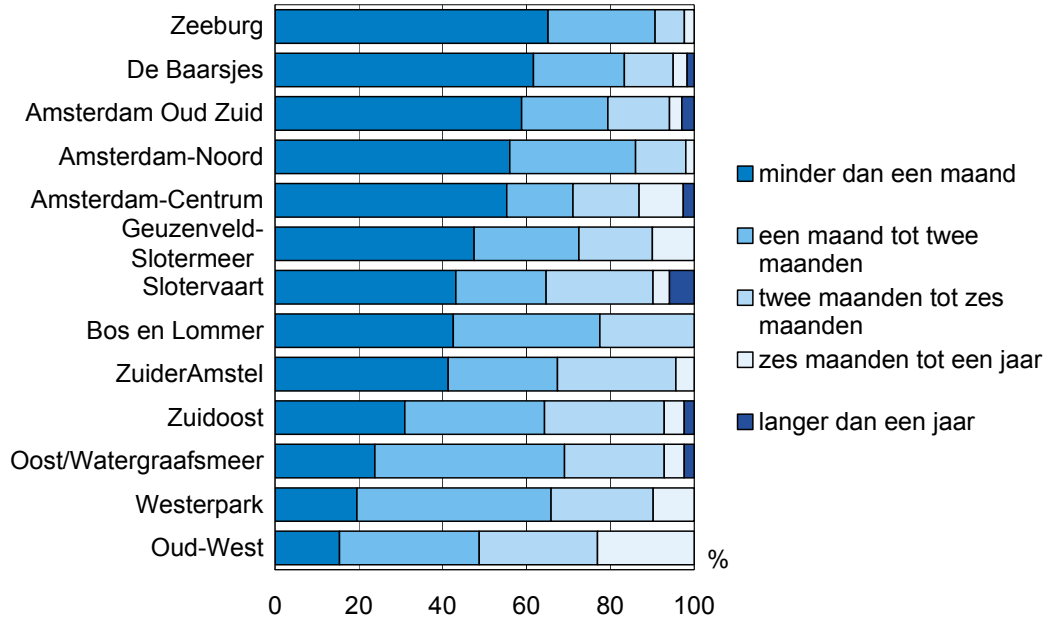
Over de openingstijden van de afdeling vergunningen zijn klanten van stadsdeel Amsterdam-Noord het meest tevreden (70%). In Bos en Lommer is het aantal mensen dat hier ontevreden over is het grootst (34%).

**Figuur 5.7 Tevredenheid over de openingstijden per stadsdeel**



Een knelpunt bij het verlenen van een vergunning is de doorlooptijd. Deze verschilt sterk per stadsdeel.

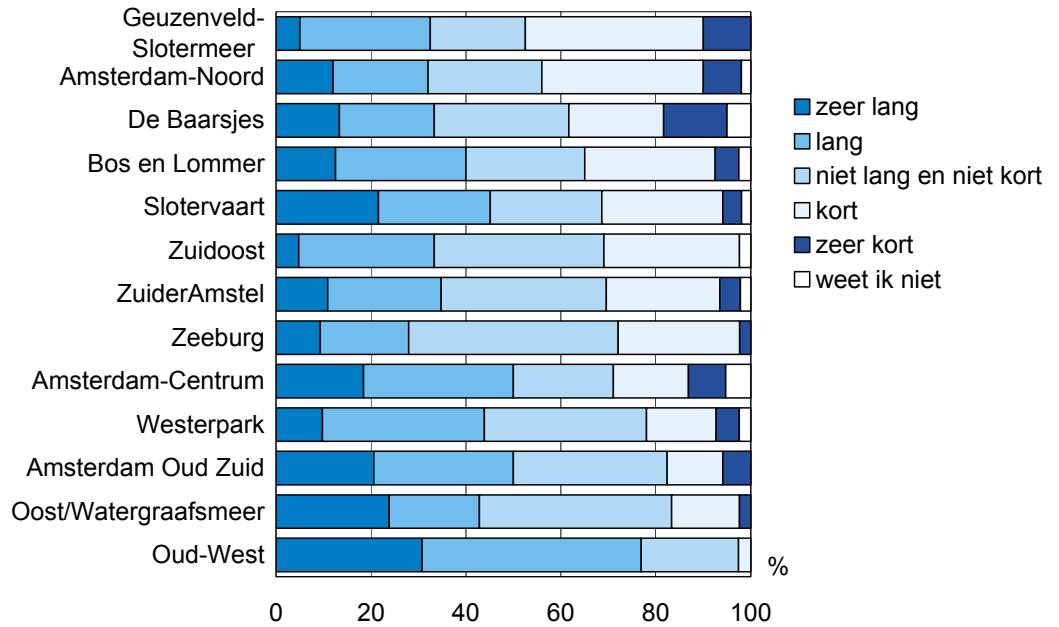
Figuur 5.9 Doorlooptijd per stadsdeel



De doorlooptijd is ook afhankelijk van het type vergunning. Mensen moesten met name lang wachten op een splitsingsvergunning, een bouwvergunning en een horecaverunning. Daarom is het van belang na te gaan wat mensen vinden van de doorlooptijd. Dit heeft meer invloed op de tevredenheid dan de feitelijke doorlooptijd.

In Oud-West is het percentage ondervraagden dat de doorlooptijd als lang ervaart met 77% het hoogst. In Geuzenveld-Slotermeer en Amsterdam-Noord zijn mensen het meest tevreden over de doorlooptijd.

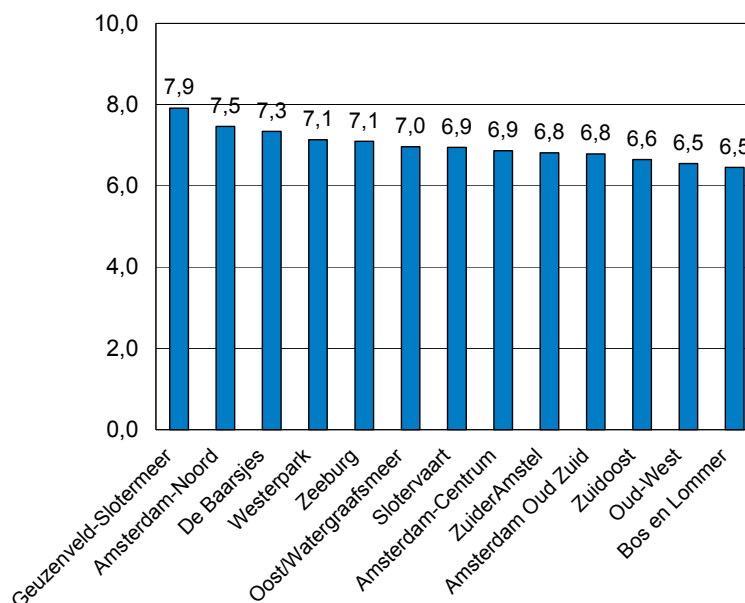
**Figuur 5.9 Tevredenheid over de doorlooptijd per stadsdeel**



## 5.4 Totaaloordeel

De rapportcijfers waarmee de dienstverlening van de stadsdelen op het gebied van vergunningen worden gewaardeerd lopen van een 7,9 (Geuzenveld-Slotermeer) tot een 6,5 (Bos en Lommer en Oud-West). Geen enkel stadsdeel scoort een onvoldoende, maar de spreiding is wel veel groter dan bij de receptie en de balie burgerzaken.

**Figuur 5.10 Rapportcijfer dienstverlening afdeling vergunningen**



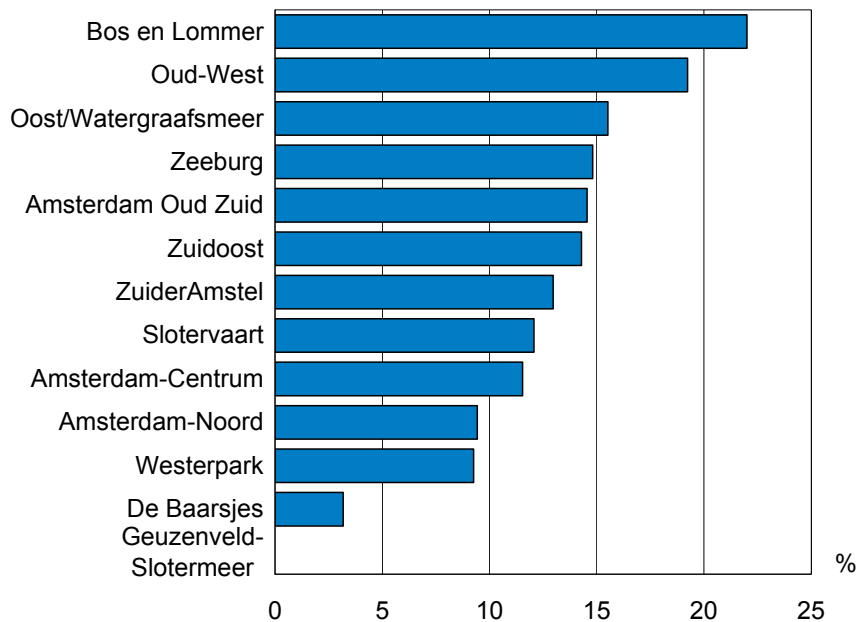
Voor het rapportcijfer maakt het uit wat voor vergunning er is aangevraagd. Mensen die een horecaverunning of een objectvergunning aanvragen geven gemiddeld een hoger cijfer dan mensen die een bouwvergunning aanvragen. Dit heeft enige invloed op de rapportcijfers: in stadsdeel Westerpark en stadsdeel Zeeburg werden relatief veel mensen ondervraagd die een horecaverunningen aanvragen, in stadsdeel Zeeburg werden ook vrij veel mensen ondervraagd die een objectvergunning aanvragen en in stadsdeel Westerpark en Amsterdam-Noord werden weinig mensen ondervraagd die een bouwvergunning aanvragen.<sup>4</sup>

De mate waarin klanten tevreden zijn over de aandacht die de medewerker heeft voor de aanvraag, heeft invloed op de hoogte van het rapportcijfer: mensen die tevreden zijn over de aandacht geven beduidend hogere rapportcijfers dan mensen die hier ontevreden over zijn.

De grotere verschillen tussen de stadsdelen blijken ook uit het percentage ondervraagden dat een onvoldoende gaf voor de dienstverlening. In Geuzenveld-Slotermeer gaf niemand een onvoldoende en ook in De Baarsjes ligt het aantal onvoldoendes laag. In de stadsdelen Bos en Lommer (22%) en Oud-West (19%) ligt het percentage onvoldoendes het hoogst.

<sup>4</sup> Deze verschillen worden veroorzaakt door het feit dat niet alle stadsdelen alle telefoonnummers van mensen die in de afgelopen twaalf maanden een vergunning aanvragen, aanleverden.

**Figuur 5.11 Percentage onvoldoendes**



## 6 Implicaties resultaten

In 2003 waren de uitkomsten van de eerste Amsterdamse dienstverleningsmonitor zeer positief. Ook dit jaar blijkt dat de dienstverlening bij de receptie en de balie burgerzaken van de stadsdeelkantoren goed op orde is. De inspanningen die de laatste jaren op dit gebied geleverd zijn, zijn zichtbaar in de resultaten en de stadsdelen zijn er in geslaagd de hoge scores uit 2003 vast te houden.

De verschillen tussen de stadsdelen zijn groter op het gebied van de telefonische dienstverlening. De meningen van *mystery callers* over de efficiëntie van het contact, de deskundigheid van de medewerker en de duidelijkheid van de informatie lopen behoorlijk uiteen.

Ook op het gebied van vergunningen lopen de scores van de stadsdelen meer uiteen. De dienstverlening bij deze afdeling is wat complexer dan die bij de receptie of de balie burgerzaken. Dit heeft niet alleen te maken met de complexiteit van de regelgeving, maar ook met het feit dat er soms sprake is van tegengestelde belangen. Het is moeilijker om een klant wie een vergunning geweigerd wordt tevreden te houden, dan iemand die je een paspoort verstrekt. Dat er meer mis kan gaan in dit proces blijkt uit de aanzienlijke verschillen tussen de stadsdelen. Het aantal tevreden klanten loopt uiteen van ruim de helft tot bijna 90%. Hoewel er geen stadsdelen zijn die gemiddeld een onvoldoende scoren, zijn de percentages ontevreden klanten soms aanzienlijk.