

De dienstverlening van Westerpark

Vanaf eind mei 2009 konden bewoners en ondernemers van Westerpark zich aanmelden bij het nieuw opgerichte digitale bewonerspanel. In deze rapportage wordt verslag gedaan van de resultaten van de eerste meting. Van 22 juni tot en met 5 juli 2009 kon het bewonerspanel van Westerpark vragen beantwoorden over de dienstverlening van het stadsdeel. Van de 501 panelleden hebben er 410 meegedaan. Dit komt neer op een respons van 82%.

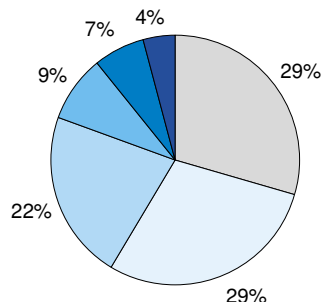
Zeven van de tien bezochten stadsdeelkantoor

Allereerst werd de panelleden gevraagd hoe vaak ze de afgelopen 12 maanden het stadsdeelkantoor bezochten. Zeven van de tien (71%) hebben het stadsdeelkantoor bezocht. Drie van de tien (29%) zijn één keer langs geweest, twee van de tien (22%) twee keer en eveneens twee van de tien (20%) 3 keer of vaker.

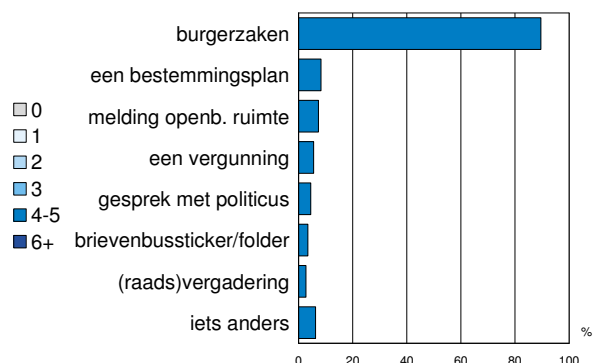
Het stadsdeelkantoor wordt voornamelijk bezocht voor burgerzaken, zoals de aanvraag van een paspoort of een rijbewijs: negen van de tien respondenten (90%) legde (ondermeer) daarvoor een bezoek af. Andere redenen die genoemd worden zijn bijvoorbeeld een bestemmingsplan (8%), een zogenaamde 'melding openbare ruimte', voor zoiets als een loszittende stoeptegels of zwerfvuil (7%), of een vergunning (6%).

Figuur 1 Bezoek stadsdeelkantoor

Aantal keer bezocht in 12 maanden (n=410)



Reden bezoek stadsdeelkantoor (n=289)



Afspraak of spreekuur: de meningen zijn verdeeld

De panelleden is gevraagd wat ze prefereren als ze hun paspoort moeten vernieuwen: telefonisch een afspraak maken of binnenlopen bij het inloopsprek uur. De meningen zijn verdeeld. Ruim vier van de tien (44%) bellen het liefst van tevoren, 41% bezoekt het inloopsprek uur en 61 van de 410 respondenten (15%) hebben geen voorkeur.

Avondopenstelling burgerzaken zou op prijs worden gesteld

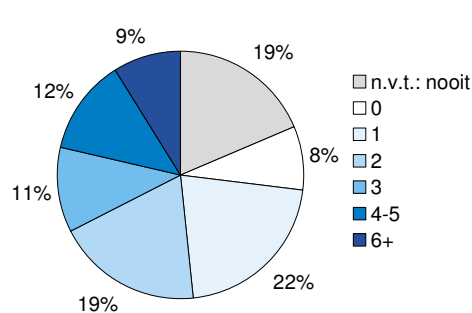
De openingstijden van de loketten burgerzaken zijn momenteel op donderdag van 10.00 tot 19.00 uur en op overige werkdagen van 8.30 tot 14.00 uur. Ruim vier van de tien (44%) is tevreden met deze openingstijden. Als respondenten niet tevreden waren konden ze kiezen uit twee opties. Bijna de helft (48%) mist vooral de mogelijkheid om 's avonds na 19.00 uur langs te komen en 8% mist vooral de mogelijkheid om 's ochtends vroeg (van 7.30 –8.30 uur) langs te komen.

www.westerpark.amsterdam.nl

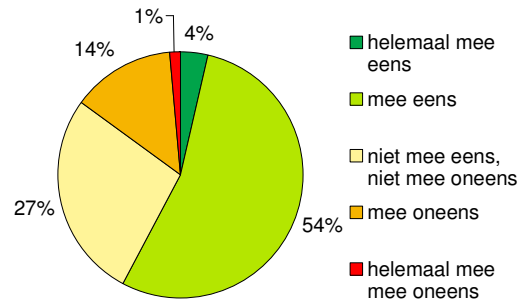
Acht van de tien panelleden (81%) bezoeken de website van stadsdeel Westerpark wel eens en drie kwart (73%) heeft de website de afgelopen maand één of meer keer bezocht. Met de stelling 'Op de website van stadsdeel Westerpark vind ik de informatie die ik zoek snel en gemakkelijk' zijn bijna zes van de tien panelleden (58%) die de website de afgelopen maand bezochten het (helemaal) eens. Een kwart (27%) staat er neutraal tegenover en 15% is het er (helemaal) mee oneens.

Figuur 2 Bezoek website www.westerpark .amsterdam.nl

Aantal keer bezocht afgelopen maand (n=410)



Info op website vind ik snel en gemakkelijk (n=300)



Digitaal loket

Op de website van Westerpark is er het 'digitaal loket'. Via het digitaal loket kan men informatie over alle stadsdeelproducten vinden en een deel van de producten digitaal aanvragen. Tweederde (67%) van de panelleden die de website de afgelopen maand bezochten heeft wel eens informatie opgezocht via het loket, twee van de tien (22%) wisten niet van het bestaan en een op de tien (11%) zoekt informatie liever op een andere manier op.

Aan de 235 panelleden die op de hoogte zijn van het bestaan van het digitale loket is vervolgens gevraagd of zij wel eens producten hebben aangevraagd via het loket. Ruim een kwart van hen (27%) antwoordt bevestigend, twee van de tien (20%) vragen de producten liever aan de balie aan en een op de tien (10%) vond het te omslachtig. Een derde (32%) heeft nog nooit producten aangevraagd via het digitale loket, omdat ze nog geen product nodig hadden.

Figuur 3 “Heeft u wel eens producten aangevraagd via het digitale loket?”

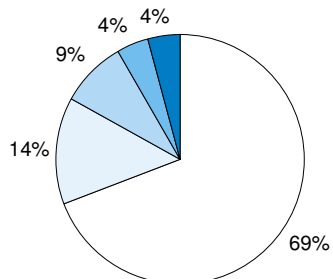
	abs.	%
ja	64	27
nee, want ik vraag producten liever aan de balie aan	47	20
nee, want ik vond het te omslachtig	24	10
nee, wat het was niet mogelijk het product aan te vragen (bijv. paspoort)	7	3
nee, ik wist niet dat dat mogelijk was	5	2
nee, vanwege een andere reden	12	5
niet van toepassing, nog niet nodig gehad	76	32
totaal	235	100

Contact met het stadsdeel

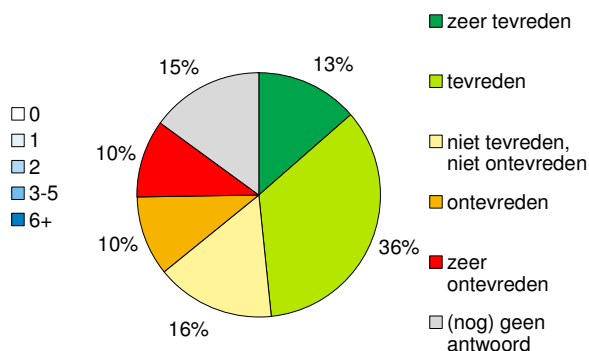
Drie van de tien panelleden (31%) hebben de afgelopen 12 maanden het stadsdeel een brief of e-mail gestuurd. Een op de zeven (14%) stuurde er een, 9% twee en 8% drie of meer. Van de 126 panelleden die een of meer brieven of e-mails stuurden is de helft (49%) (zeer) tevreden met de snelheid waarmee (de laatste keer) geantwoord werd. Een op de zes (16%) staat er neutraal tegenover en 20% is (zeer) ontevreden. De overige 15% heeft (nog) geen antwoord ontvangen.

Figuur 4 Schriftelijk of e-mail contact met het stadsdeel

Aantal keer contact in 12 maanden (n=410)



Beoordeling snelheid beantwoording (n=126)

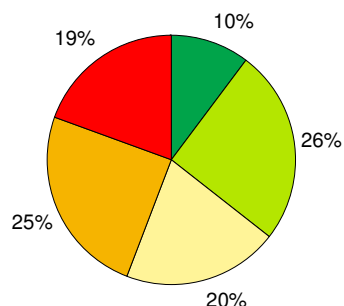


Meldingen over de openbare ruimte

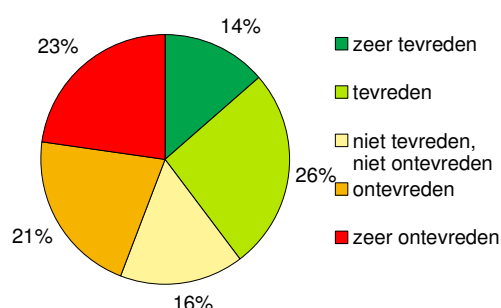
Van de 410 panelleden hebben er 118 (29%) de afgelopen 12 maanden melding gemaakt van iets in de buurt of het stadsdeel, bijvoorbeeld losse stoeptegels, een gat in de weg of stankoverlast. Deze 118 zijn verdeeld over zowel de geboden service als de snelheid waarmee de melding werd afgehandeld. Er zijn meer panelleden die ontevreden zijn dan tevreden en een aanzienlijk deel is niet tevreden, maar ook niet ontevreden.

Figuur 5 Tevredenheid met afhandeling melding over openbare ruimte

Tevredenheid over geboden service (n=118)



Tevredenheid snelheid afhandeling (n=118)



Telefonische dienstverlening en bereikbaarheid

Bijna vier van de tien panelleden (37%) hebben de afgelopen 12 maanden gebeld met het stadsdeel. Van hen is het merendeel (72%) (zeer) tevreden over het laatste telefonische contact. Een op de tien (11%) staat er neutraal tegenover en 17% is (zeer) ontevreden. De panelleden die (zeer) tevreden zijn geven bijvoorbeeld aan dat ze snel en correct werden doorverbonden, goed geholpen zijn en dat het contact vriendelijk en behulpzaam verliep. De panelleden die (zeer) ontevreden zijn geven als redenen voor deze ontevredenheid onder andere dat ze niet werden teruggebeld, de klacht niet (snel genoeg) werd afgehandeld, of dat de behandeling ongeïnteresseerd en niet ter zake kundig was.

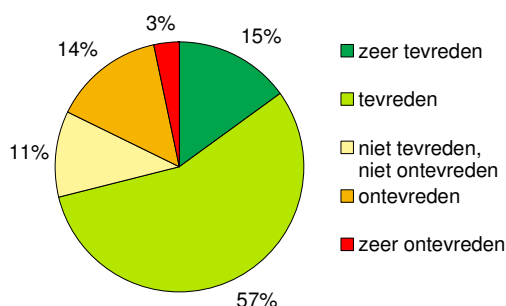
Vervolgens is alle respondenten gevraagd zich voor te stellen dat ze een ambtenaar willen spreken, maar dat deze op dat moment niet bereikbaar is. Ze konden kiezen uit vier opties, of aangeven dat het ze niet uitmaakte. De vier mogelijkheden waren:

- ik wil inspreken in een voicemail
- ik laat bij de telefonist mijn naam en nummer achter om binnen 1 werkdag te worden teruggebeld
- ik bel zelf nog wel een keer
- ik vraag het e-mail adres van de ambtenaar en stuur een bericht met mijn vraag

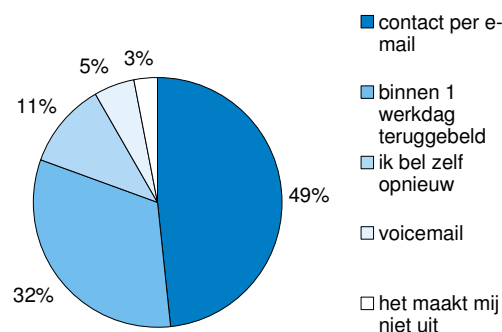
De helft (49%) prefereert contact per e-mail en een derde (32%) wil het liefst binnen één werkdag worden teruggebeld. Een kleiner aandeel kiest voor zelf opnieuw bellen (11%) of inspreken op de voicemail (5%).

Figuur 6 Telefonische dienstverlening

Tevredenheid over laatste telefoontje (n=152)



Ambtenaar onbereikbaar. Uw voorkeur? (n=410)



Informatievoorziening en de nieuwe stadsdelen

Hoe worden de panelleden het liefst geïnformeerd over de zaken die spelen in het stadsdeel? Ruim vier van de tien (44%) hebben een voorkeur voor het lezen van Kijk op Westerpark en 38% prefereert een e-mailabonnement op de digitale nieuwsbrief. Een op de tien (9%) wil via de website een selectie van onderwerpen kunnen selecteren waarin men echt geïnteresseerd is, om over die onderwerpen vervolgens wekelijks te worden geïnformeerd. Acht procent van de panelleden wil zich informeren door zelf regelmatig op de website te kijken. Vier respondenten (1%) zorgen ervoor goed contact te hebben met een van de raadsleden en twee respondenten hebben geen behoefte om op de hoogte te blijven van wat er in Westerpark gebeurt.

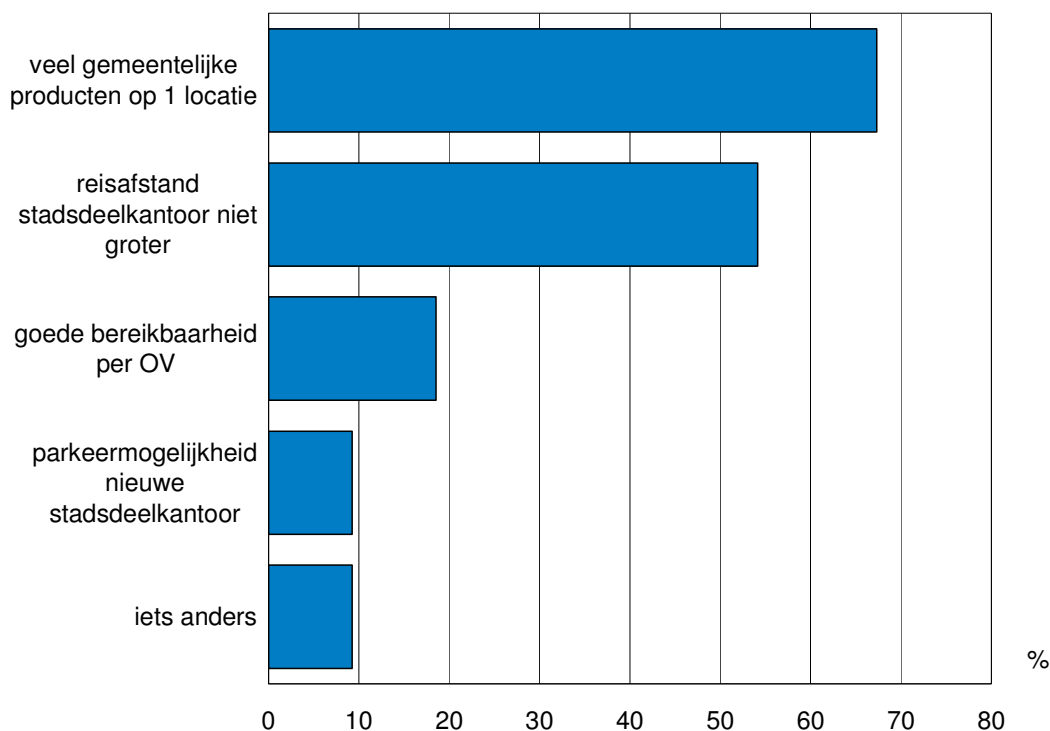
Nu de stadsdelen gaan fuseren staat ook de manier waarop producten en diensten worden aangeboden ter discussie. De panelleden is gevraagd aan te geven wat ze het belangrijkste vinden met betrekking tot de locatie waarop producten en diensten worden aangeboden. Ze konden hierbij twee mogelijkheden kiezen uit de volgende opties:

“Ik vind het vooral van belang dat...”

- de reisafstand naar het nieuwe stadsdeelkantoor niet groter is dan de reisafstand naar mijn huidige stadsdeelkantoor
- ik kan parkeren in de buurt van het nieuwe stadsdeelkantoor
- het nieuwe stadsdeelkantoor goed bereikbaar is met het openbaar vervoer
- ik zoveel mogelijk gemeentelijke producten op één locatie kan aanvragen
- iets anders, namelijk...

De twee veruit meest gekozen mogelijkheden zijn dat er zoveel mogelijk gemeentelijke producten op één locatie aangevraagd kunnen worden (67%) en dat de reisafstand niet groter wordt (54%). Andere mogelijkheden worden veel minder vaak gekozen of genoemd.

Figuur 7 Het nieuwe stadsdeelkantoor. "Ik vind het vooral van belang dat..." (n=410; twee antwoorden mogelijk)



Stadsdeelgids

Nu de stadsdelen gaan fuseren komt er ook een gezamenlijke stadsdeelgids. Acht van de tien panelleden (78%) zijn bekend met de huidige stadsdeelgids van Westerpark. Gevraagd naar wat ze van de huidige stadsdeelgids vinden antwoordt een aanzienlijk deel kort en krachtig dat het prima voldoet en dat er geen opmerkingen zijn. Anderen gebruiken vooral internet en hebben er geen behoefte aan.

Opmerkingen en suggesties

Tot slot konden de respondenten aangeven wat ze het grootste verbeterpunt in de dienstverlening van stadsdeel Westerpark vinden. Ook andere opmerkingen of suggesties kon men hier kwijt. Veel opmerkingen hebben betrekking op het verruimen van de openingstijden van de publieksservice en de mogelijkheden om via het digitale loket zaken te regelen. Verschillende panelleden geven aan tevreden te zijn met het huidige functioneren en te hopen dat de fusie met andere stadsdelen daar geen verandering in brengt; sommigen vrezen negatieve verandering. Minder panelleden kijken juist uit naar de fusie. Verder worden er uiteenlopende zaken genoemd, zoals bijvoorbeeld de parkeerdruk die volgens verschillende respondenten te hoog ligt, klachten over de (telefonische) dienstverlening en de plaatsing van fietsenrekken. Enkele respondenten hebben commentaar op de vragenlijst zelf. Zij vinden dat sommige antwoordmogelijkheden suggestief zijn en te weinig ruimte geven voor de eigen mening van de respondent.