



Gemeente Amsterdam

Dienst Onderzoek en Statistiek

Dienstverlening Amsterdam-Noord

tweede meting bewonerspanel

Projectnummer: 9151

In opdracht van stadsdeel Amsterdam-Noord

Rogier van der Groep

Esther Jakobs

Oudezijds Voorburgwal 300

1012 GL Amsterdam

Telefoon 020 251 0442

r.groep@os.amsterdam.nl

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 251 0444

www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, april 2010

Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

Dienstverlening Amsterdam-Noord

Inhoud

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
1.2 Respons	7
2 Algemeen oordeel dienstverlening	9
2.1 Bezoek stadsdeelhuis	9
2.2 Openingstijden stadsdeelhuis	9
3 Website stadsdeel Noord	13
3.1 Bezoek website	13
3.2 Digitaal loket	14
4 Contact met het stadsdeel	17
4.1 Contact per telefoon en per e-mail	17
4.2 Meldingen openbare ruimte	19
4.3 klachten en vragenafhandeling	20
5 Informatievoorziening	23

Samenvatting

In de tweede meting van het bewonerspanel van Amsterdam-Noord is ingegaan op de dienstverlening van het stadsdeel. Van de 273 panelleden hebben 234 de vragenlijst ingevuld, een respons van 86%.

Dienstverlening stadsdeel

Panelleden beoordelen de dienstverlening met een 6,7 en bezoeken ongeveer drie keer per jaar het stadsdeelhuis. De meeste van hen, driekwart, komen daar naar toe voor burgerzaken. Een kwart komt langs voor raadsvergaderingen.

Openingstijden stadsdeelhuis

In het algemeen is iets minder dan de helft (45%) tevreden over de openingstijden van het stadsdeelhuis. De panelleden zijn het meest tevreden (56%) over de openingstijden op afspraak en iets minder tevreden (36%) over de openingstijden voor de vrije inloop. De respondenten missen daarbij met name de mogelijkheid om vaker 's middags en 's avonds het stadsdeelhuis te bezoeken.

Website stadsdeel

De website van het stadsdeel wordt door veel panelleden (85%) wel eens bezocht. Zestig procent heeft de website de afgelopen maand meer dan twee keer geraadpleegd. De meeste gebruikers van de website, zo'n 80%, zijn tevreden tot zeer tevreden over de te vinden informatie. Iets minder tevreden (40%) is men over de snelheid en het gemak van de website om iets te vinden.

Digitaal loket

De helft van de panelleden heeft wel eens informatie via het digitaal loket opgezocht. Eénderde heeft op deze site wel eens een product aangevraagd. Iets meer dan 60% van de gebruikers van het digitaal loket is het eens met de stelling dat hier makkelijk en snel producten aangevraagd kunnen worden. Iets meer dan 40% is het eens met de stelling dat informatie snel gemakkelijk gevonden kan worden.

Contact

44% van de panelleden heeft het afgelopen jaar een e-mail of een brief naar het stadsdeel gestuurd en 47% heeft wel eens telefonisch contact gehad met een medewerker van het stadsdeel. Een kwart heeft wel eens gebeld met het algemene informatienummer van het stadsdeel 14 020, 15% met als doel om het stadsdeel te bereiken. De helft is tevreden over het telefonisch contact met het stadsdeel, iets meer dan 40% is tevreden met de snelheid van beantwoording van de laatste brief. Op de vraag welk contact men prefereert, geeft bijna 40% aan een persoonlijke e-mail te willen krijgen van de desbetreffende ambtenaar.

Meldingen openbare ruimte

Bijna de helft van de panelleden heeft wel eens een melding gedaan over de openbare ruimte in de buurt. De meeste panelleden bellen in dit geval of maken gebruik van het digitaal formulier. In het algemeen is driekwart tevreden over de afhandeling van zijn of haar melding en tweederde is tevreden over de ontvangen informatie. Tweederde is tevreden met het gebruik van het digitaal formulier voor dit doeleinde.

Klachten en vragenafhandeling

Er is verdeeldheid over de klachten en vragen afhandeling. Eénderde vindt dat het stadsdeel klachten serieus neemt en éénvijfde meent dat het stadsdeel snel op vragen reageert.

Informatievoorziening

Driekwart geeft aan een huis-aan-huisblad te lezen. De Echo, het Noord-Amsterdams Nieuwsblad en het Amsterdams Stadsblad worden in dit kader het meest gelezen. Daarnaast geeft 65% aan Noord Nieuws in het Noord-Amsterdams Nieuwsblad te gebruiken om op de hoogte gehouden te worden van ontwikkelingen in het stadsdeel. Driekwart van de lezers is tevreden over dit katern. In het algemeen is iets meer dan de helft tevreden over de informatievoorziening van het stadsdeel.

Bewonersbrieven

De meeste respondenten zijn tevreden over de bewonersbrieven en 80% geeft aan deze goed te begrijpen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In de tweede meting van het bewonerspanel van Amsterdam-Noord is ingegaan op de dienstverlening van het stadsdeel. Aan bod kwamen de dienstverlening op het stadsdeelhuis, via internet, e-mail en telefoon. Ook is gevraagd of de panelleden wel eens meldingen hebben gedaan over de openbare ruimte. Tenslotte is gevraagd naar de informatievoorziening van het stadsdeel via huis-aan-huisbladen en bewonersbrieven.

1.2 Respons

Van de 273 panelleden hebben 234 de vragenlijst ingevuld, een respons van 86%. Ongeveer driekwart van hen bevindt zich in de leeftijdscategorie 35 tot 65 jaar en de helft is hoger opgeleid. Eénderde woont samen zonder kinderen, éénvijfde woont alleen en nog eens éénvijfde woont samen met kinderen. Zesentachtig procent is autochtoon.

2 Algemeen oordeel dienstverlening

Panelleden beoordelen dienstverlening met een 6,7

Aan de panelleden is gevraagd om de dienstverlening van het stadsdeel met een rapportcijfer te beoordelen. Ongeveer éénderde (34%) geeft een 7 en éénvijfde geeft een 6. Vijf procent geeft een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer komt hiermee uit op een 6,7.

2.1 Bezoek stadsdeelhuis

Panelleden bezoeken drie keer per jaar het stadsdeelhuis

De panelleden hebben het afgelopen jaar gemiddeld bijna drie keer het stadsdeelhuis bezocht. Een kwart heeft het stadsdeelhuis geen enkele keer bezocht. Eénvijfde bezocht het stadsdeelhuis één keer en een kwart (24%) twee keer. Zes procent heeft tien keer of vaker het stadsdeelhuis bezocht het afgelopen jaar.

Burgerzaken meest voorkomende doel

Aan de respondenten is gevraagd wat het meest voorkomende doel is om het stadsdeelhuis te bezoeken. Bijna driekwart (73%) van de 180 respondenten die het afgelopen jaar het kantoor bezocht hebben, geeft aan dat dit voor burgerzaken was. Iets minder dan éénderde (31%) had een andere reden en iets meer dan een kwart (27%) geeft aan voor een raadsvergadering te zijn gekomen. Bij 'anders' wordt onder andere 'stemmen' en 'verkiezingen' (3%) genoemd en 'huwelijk en ondertrouw' (1%).

Tabel 3.1 Redenen bezoek stadsdeelhuis (n=180)

	percentage genoemd
voor een product van burgerzaken	73
voor een raadsvergadering, burgeravond	27
voor (de aanvraag van) een vergunning	16
voor (inzage in) een bestemmingsplan	14
om een 'melding openbare ruimte' te doen	7
anders	31

2.2 Openingstijden stadsdeelhuis

Bezoek op afspraak meest geliefd

Ook is aan de respondenten gevraagd op welke manier zij het liefst het stadsdeelhuis bezoeken. De meesten (68%) geven aan het liefst telefonisch of digitaal een afspraak te maken en éénvijfde (21%) loopt het liefst binnen tijdens het inloopspreekuur.

Tabel 3.2 Welke dienstverlening past dan het beste bij uw wensen? (procenten, n=234)

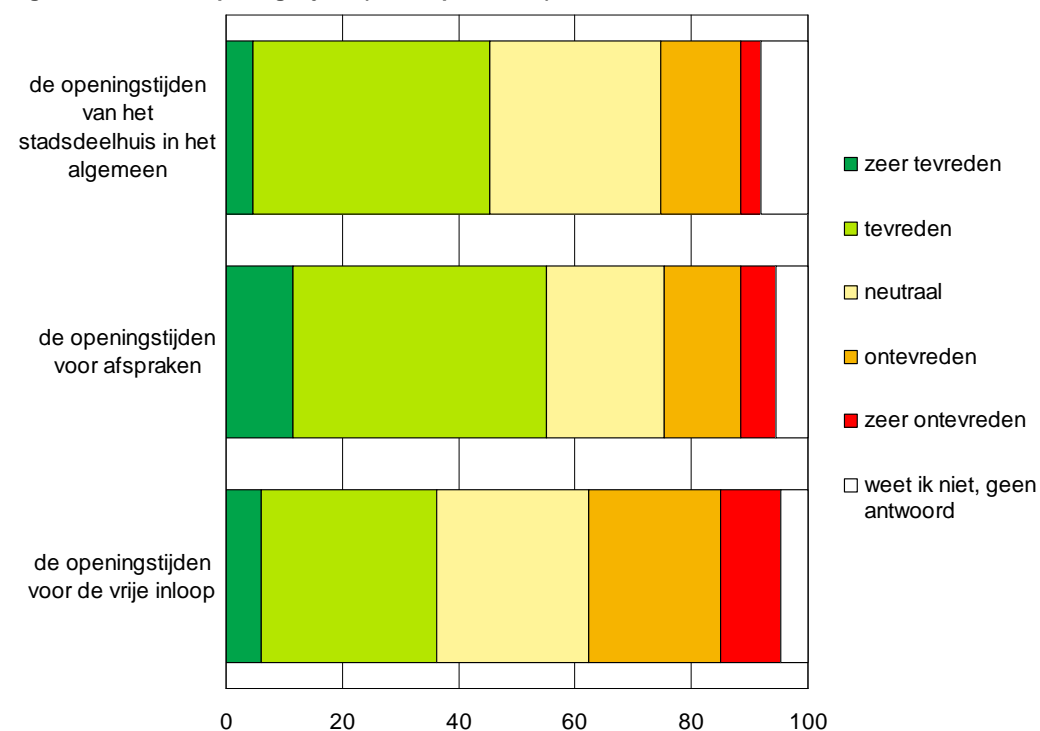
ik maak het liefst telefonisch of via het digitaal loket een afspraak	68
ik loop het liefst binnen tijdens het inloopspreekuur	21
het maakt mij niet uit	11
totaal	100

Openingstijden op afspraak beter beoordeeld dan voor vrije inloop

Aan de panelleden zijn de openingstijden voorgelegd. De openingstijden voor vrije inloop zijn op donderdag van 12.00 -15.00 uur en op andere werkdagen van 8.30 -12.00 uur. De openingstijden voor bezoek op afspraak zijn op donderdag van 12.00 -19.00 uur en op andere werkdagen van 8.30 -15.30 uur.

Iets minder dan de helft (45%) van de respondenten is (zeer) tevreden over de openingstijden in het algemeen. Het meest tevreden is men over de openingstijden op afspraak (56%). Over de openingstijden voor de vrije inloop is men iets kritischer: Van de panelleden is 36% hierover tevreden tot zeer tevreden.

Figuur 3.3 Oordeel openingstijden (n=234, procenten)



Openingstijden na kantooruren vooral gemist

Aan de panelleden is gevraagd waarom zij niet tevreden zijn over de openingstijden. Tweederde van hen (65%) geeft aan de mogelijkheid om 's avonds langs te komen te missen en een kwart zou 's ochtends vroeg langs willen komen. Bijna een derde (31%) mist juist de mogelijkheid om 's middags langs te komen. Onder de categorie 'anders'

wordt ondermeer aangegeven dat het loket na het werk tot 19.00 uur open zou moeten zijn en bijvoorbeeld op zaterdag.

Tabel 3.4 Gemist aan openingstijden (n=91)

	percentage genoemd
's avonds na 19.00 uur langs te komen	65
's middags langs te komen	31
's ochtends vroeg (van 7.30 – 8.30 uur) langs te komen	25
anders	23

3 Website stadsdeel Noord

3.1 Bezoek website

Website stadsdeel goed bezocht

De meeste panelleden (85%) geven aan dat zij de website van Amsterdam-Noord bezoeken om informatie over het stadsdeel te vinden. Drie procent weet niet van het bestaan van de website en 11% geeft geen specifieke reden op om de website niet te gebruiken. Drie respondenten (1%) geven bij de categorie 'anders' aan informatie te zoeken via een huis-aan-huisblad, een foldertje of via de telefoon. De website wordt het meest geraadpleegd door respondenten tussen 35 en 49 jaar.

Tabel 4.1 Aandeel dat website heeft bezocht (n=234, procenten)

18 - 34 jaar	88
35 - 49 jaar	95
50 - 64 jaar	78
65 jaar e.o.	80
totaal	85

Gemiddeld hebben de panelleden de afgelopen maand ongeveer vijf keer de website bezocht. Eénvijfde geeft aan de website maximaal één keer bezocht te hebben. Nog eens éénvijfde geeft aan de website twee keer bezocht te hebben. De rest heeft de website meer dan twee keer geraadpleegd.

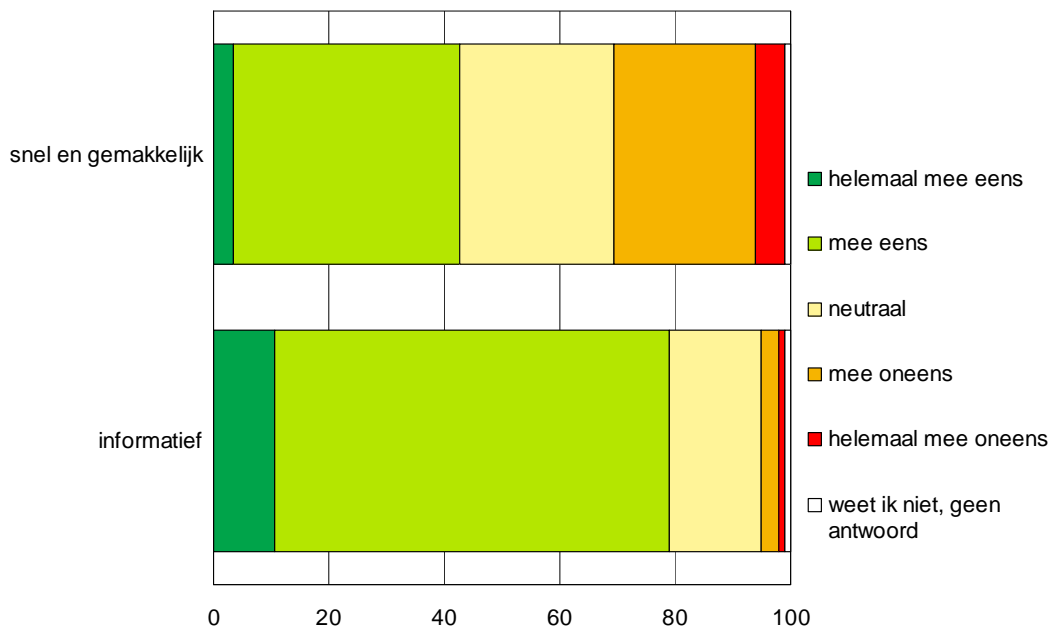
Website is informatief

Op basis van twee stellingen is het oordeel over de website bepaald. Deze zijn:

- De website van Amsterdam-Noord is informatief.
- Op de website van Amsterdam-Noord vind ik de informatie die ik zoek snel en gemakkelijk.

Ruim tweederde van de panelleden (69%) vindt de website informatief. De panelleden zijn minder tevreden over het gemak en de snelheid waarmee zij informatie op de website kunnen vinden. Iets minder dan een derde (30%) is het oneens met de stelling dat op de website de informatie snel en gemakkelijk te vinden is.

Tabel 4.2 Oordeel website (procenten, n=199)



3.2 Digitaal loket

Via het digitaal loket van Amsterdam-Noord kan informatie over gemeentelijke producten en diensten gevonden worden en kunnen producten online aangevraagd worden. Ook geeft het digitaal loket informatie voor ondernemers over bijvoorbeeld bedrijfshuisvesting, het starten van een bedrijf of subsidies.

Helft heeft informatie gezocht via digitaal loket

Iets meer dan de helft (53%) van de respondenten heeft informatie gezocht via het digitaal loket. Onder de panelleden die de website hebben geraadpleegd, bedraagt dit percentage 60%.

Bijna éénderde heeft product via digitaal loket aangevraagd

Van alle ondervraagde panelleden heeft 29% wel eens een product aangevraagd via het digitaal loket. Vier procent geeft daarnaast aan dat ze voor het specifieke product toch naar het stadhuis moesten komen.

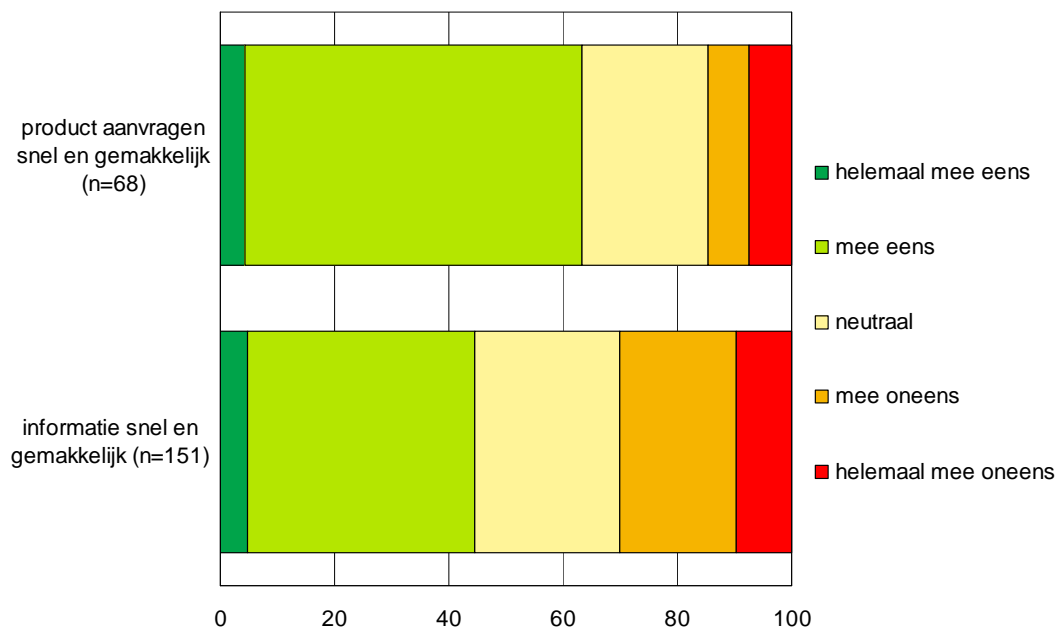
Producten aanvragen via digitaal loket makkelijker dan informatie opvragen

Aan de panelleden die informatie hebben opgezocht via het digitaal loket of producten hebben aangevraagd zijn twee stellingen voorgelegd. Deze zijn:

- In het digitaal loket vind ik de informatie die ik zoek snel en gemakkelijk.
- Een product aanvragen via het digitaal loket gaat snel en gemakkelijk.

Ongeveer zestig procent van de respondenten die wel eens een product hebben aangevraagd via het digitaal loket geeft aan dat dat snel en gemakkelijk is. Iets kritischer zijn de panelleden over de informatievoorziening. Iets meer dan 40% vindt dat zij makkelijk en snel via het digitaal panel informatie kunnen vinden.

Figuur 4.3 Oordeel digitaal loket (procenten)



4 Contact met het stadsdeel

Aan de respondenten is gevraagd of zij het afgelopen jaar wel eens direct telefonisch of via een brief of e-mail contact hebben gehad met het stadsdeel. Daarnaast is gevraagd of men wel eens gebruik maakt van het algemene informatienummer van de gemeente Amsterdam 14 020 om stadsdeel Noord te bereiken. Ook is er gevraagd naar meldingen in de openbare ruimte en naar de klachtenafhandeling.

4.1 Contact per telefoon en per e-mail

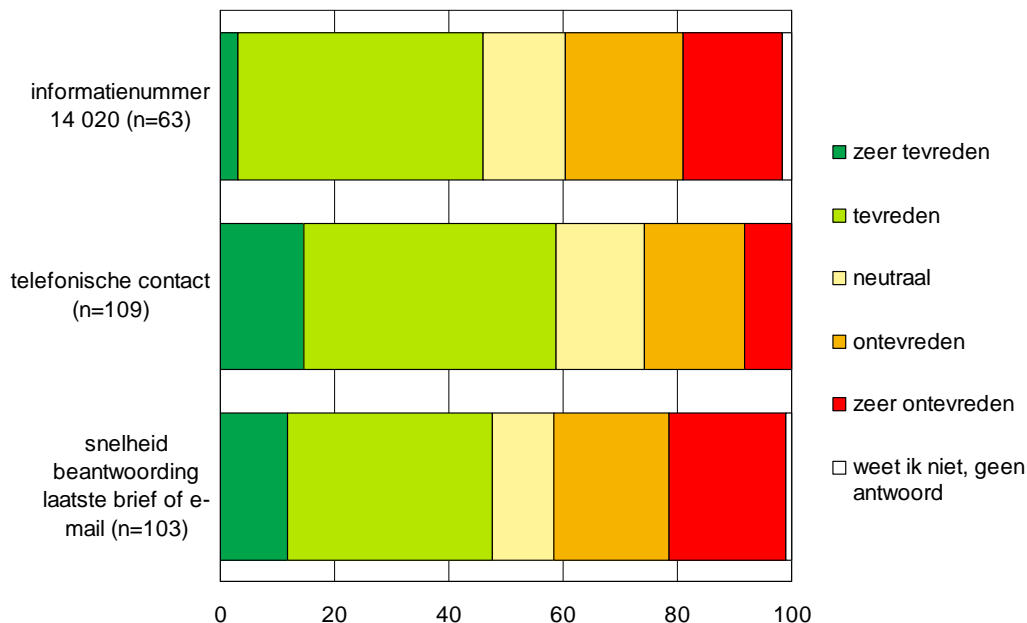
Helft kent 14 020 niet

Van de geïnterviewde panelleden heeft 44% wel eens een e-mail of brief gestuurd en 47% heeft wel eens telefonisch contact opgenomen met het stadsdeel. Iets meer dan een kwart (27%) heeft daarnaast wel eens met het algemene informatienummer 14 020 gebeld. Vijftien procent heeft dit nummer gedraaid om stadsdeel Noord te bereiken en 12% heeft het nummer gedraaid met een ander doel. Daarnaast kent meer dan de helft van de respondenten (53%) het algemene nummer 14 020 niet.

Helft tevreden met telefonisch en e-mail contact

Ongeveer de helft van de panelleden die contact hebben gehad met het stadsdeel is tevreden over de afhandeling. Het meest tevreden zijn zij over het directe telefonische contact. Iets minder dan 60% is hier (zeer) tevreden over. Een kleiner deel (46%) is tevreden over de afhandeling van het contact met het informatienummer 14 020.

Figuur 5.1 Oordeel brief en telefoon en algemene nummer 14 020



Aan de respondenten is gevraagd waarom zij ontevreden zijn over de afhandeling van hun contact. Het merendeel van de panelleden die ontevreden zijn over het contact geeft aan dat de vraag niet goed beantwoord is of - in het geval van telefonisch contact - dat er verkeerd is doorverbonden. De meest genoemde reden van ontevredenheid bij het algemene nummer 14 020 is dat er vaak of verkeerd is doorverbonden. Onder de categorie 'anders' is onder andere aangegeven dat niet is teruggebeld en dat geen antwoord gegeven is op de gestelde vraag.

Tabel 5.2 Redenen ontevredenheid (aantal keren genoemd, meerdere antwoorden mogelijk)

	telefonisch of e-mail contact (n=28)	Informatienummer 14 020 (n=24)
mijn vraag werd niet, onjuist beantwoord	15	7
ik werd verkeerd, vaak doorverbonden	7	10
ik moest lang wachten, kreeg geen gehoor	6	5
gewenste resultaat werd niet snel genoeg bereikt	5	7
men was ongeïnteresseerd / onbeleefd	1	2
anders, namelijk	7	3

Persoonlijke e-mail van ambtenaar heeft de voorkeur

Tenslotte is gevraagd welke vorm van contact men prefereert wanneer een ambtenaar bij telefonisch contact niet bereikbaar is. Vier op de tien ondervraagde panelleden wil in dat geval graag direct een e-mail sturen naar de desbetreffende ambtenaar. Eénderde laat liever zijn of haar telefoonnummer achter. Bij de categorie 'anders' wordt veelal genoemd dat het van het onderwerp afhangt.

Tabel 5.3 Gewenste middel voor contact (procenten, n=234)

ik vraag het e-mail adres van de ambtenaar en stuur een bericht met mijn vraag	38
ik laat bij de telefonist mijn naam en nummer achter om binnen 1 werkdag te worden teruggebeld	33
ik bel zelf nog wel een keer	18
ik wil inspreken in een voicemail	6
het maakt mij niet uit	3
anders	2
totaal	100

4.2 Meldingen openbare ruimte

Bijna de helft heeft wel eens iets gemeld

Ook is gevraagd aan panelleden of zij het afgelopen jaar wel eens een melding hebben gedaan over de openbare ruimte. Meer dan de helft (55%) van de geïnterviewde panelleden geeft aan geen meldingen te hebben gedaan. Van de overige panelleden geeft 18% aan dit gedaan te hebben door direct met het stadsdeel te bellen en 17% door een digitaal formulier in te vullen op de website. Onder de categorie 'anders' is een aantal keer aangegeven dat een e-mail is verstuurd.

Tabel 5.4 Meldingen openbare ruimte (n=234, procenten)

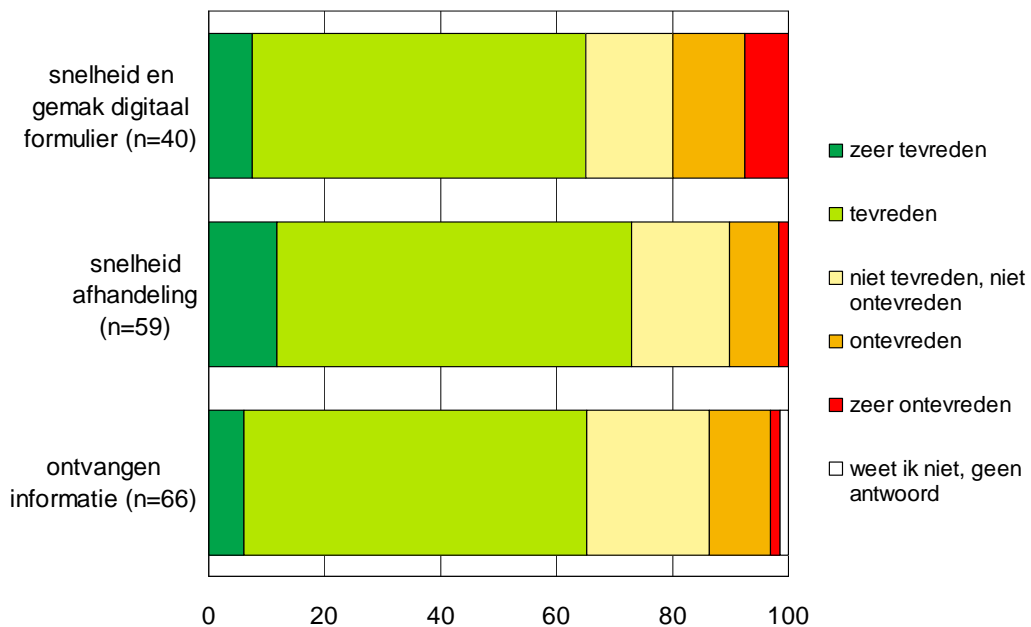
nee	55
ja, door direct met het stadsdeel te bellen	18
ja, door een digitaal formulier in te vullen op de website van Amsterdam-Noord	17
ja, door te bellen met 14 020, het algemene telefoonnummer van de gemeente Amsterdam	3
ja, door bij het stadsdeel langs te gaan	3
ja, op een andere manier	11

Meerderheid tevreden over afhandeling digitaal formulier

Aan de panelleden die het digitaal formulier gebruikt hebben voor hun melding, is de stelling voorgelegd of t het invullen van het digitaal formulier voor dit soort meldingen snel en gemakkelijk is. Tweederde (66%) beaamt dit, éénvijfde niet.

Aan de panelleden die een melding openbare ruimte hebben gedaan (106 respondenten), is gevraagd of deze is afgehandeld. Bij iets meer dan de helft (56%) is dit het geval, bij 38% niet en bij 7% is het nog te kort geleden. Van de groep waarvan de melding is afgehandeld is bijna driekwart (73%) tevreden over de snelheid van afhandeling en 65% is tevreden over de ontvangen informatie.

Figuur 5.5 Oordeel afhandeling meldingen (procenten)



4.3 klachten en vragenafhandeling

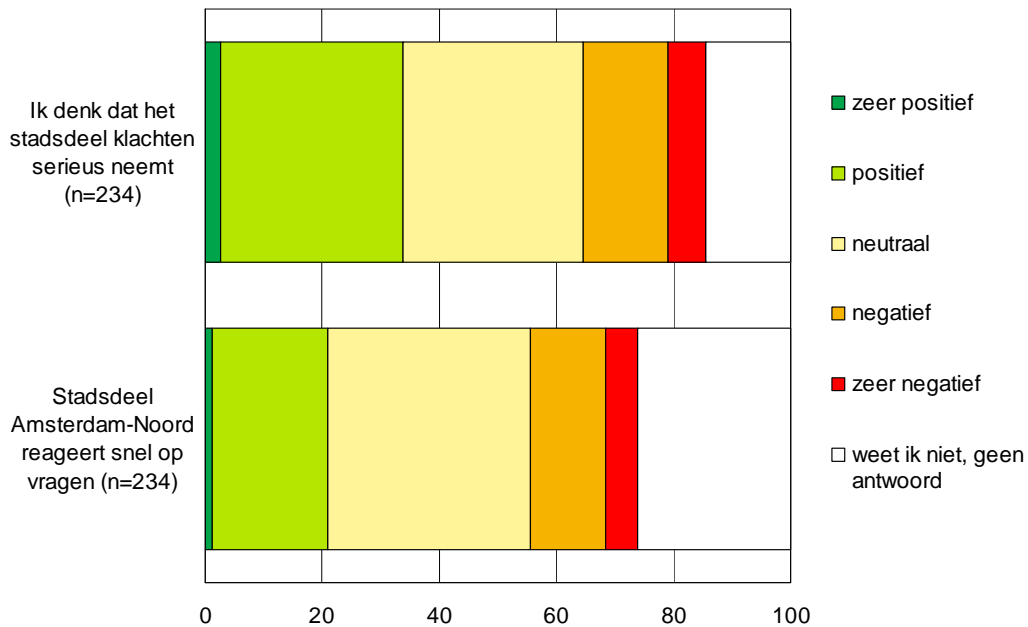
Verdeeldheid over klachtenafhandeling

Vervolgens is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd. Deze zijn

- Stadsdeel Amsterdam-Noord reageert snel op vragen.
- Ik denk dat het stadsdeel klachten serieus neemt.

Eénderde vindt dat het stadsdeel de klachten serieus neemt en 21% vindt dat Amsterdam-Noord snel reageert op vragen. Ongeveer éénvijfde reageert negatief op beide stellingen.

Figuur 5.6 Oordeel klachten en vragenafhandeling (procenten)



5 Informatievoorziening

Driekwart van de panelleden geeft aan een huis-aan-huis blad te ontvangen. Sommige panelleden ontvangen deze bladen wel, maar lezen deze niet (8%). Anderen hebben een nee-nee sticker (10%) of geven aan dat de bladen ten onrechte niet bezorgd worden (7%). Panelleden ouder dan 50 jaar geven iets vaker aan huis-aan-huisbladen te lezen dan respondenten jonger dan 50 jaar.

Tabel 6.1 Aandeel dat aangeeft een huis-aan-huisblad te lezen (n=234, procenten)

	ja
20 - 34 jaar	62
35 - 49 jaar	71
50 - 64 jaar	78
65 jaar e.o.	83
totaal	75

Echo en Noord-Amsterdams nieuwsblad meest gelezen

Van de groep lezers, leest 80% de Echo en iets meer dan driekwart het Noord-Amsterdams Nieuwsblad en iets minder dan driekwart het Amsterdams Stadsblad. Het Kompas wordt door iets meer dan een kwart gelezen. Dit betekent dat de Echo en het Noord-Amsterdams Nieuwsblad door ongeveer 60% van alle panelleden gelezen wordt. Onder de categorie 'anders' wordt door een enkeling 'een blaadje uit Purmerend' en 'Streekblad Waterland' genoemd.

Tabel 6.2 Meest gelezen bladen (percentage dat blad heeft genoemd)

	lezers (n=175)	panelleden (n=234)
Echo	80	60
Noord-Amsterdams Nieuwsblad	77	58
Amsterdams Stadsblad	74	55
Het Kompas	26	19
buurkrant (Bannekrant, Nieuwendam-Noord krant)	19	15
anders, namelijk	5	4

Noord Nieuws geprefereerd als informatiebron

Op de vraag hoe men op de hoogte gehouden wil worden van informatie van het stadsdeel geeft 65% aan Noord Nieuws te willen lezen in het Noord-Amsterdams Nieuwsblad. Bovendien vindt driekwart van de lezers het katern Noord Nieuws informatief.

Iets minder dan de helft (43%) geeft aan informatiepagina's uit andere huis-aan-huis bladen te willen lezen. Onder 'anders' geven enkele panelleden aan dat zij Het Parool voor hun informatievoorziening lezen.

Tabel 6.3 Middelen om op de hoogte gehouden te worden (n=234)

	percentage genoemd
door het lezen van Noord Nieuws in het Noord-Amsterdams Nieuwsblad	65
door het lezen van informatiepagina's in andere huis-aan-huisbladen	43
door regelmatig op de website www.noord.amsterdam.nl te kijken	35
via een e-mailabonnement op de digitale nieuwsbrief	22
ik heb goed contact met één of meerdere raadsleden	6
ik loop regelmatig het stadsdeelhuis binnen voor informatie	1
anders namelijk	9
niet van toepassing	5

Bewonersbrieven goed begrepen

Ook is aan de panelleden die bewonersbrieven lezen (90%) gevraagd of zij deze goed begrijpen. Iets minder dan 80% van de lezers geeft aan dat dit het geval is.

Helpt tevreden met informatievoorziening

Uiteindelijk reageert iets meer dan helft (54%) positief op de meer algemene vraag of men tevreden is over de informatievoorziening van stadsdeel Noord.