

“KIJK NAAR JEZELF!!”

HET GEBRUIKEN VAN MYSTERYGUESTS TER VERBETERING VAN
DE EIGEN ORGANISATIE

Frank van der Meijden
Hein Albeda

januari 2006

versie 1.1

stichting **rekenschap**

Deel 1: Kijk naar jezelf!!	3
Inleiding	4
Servicenormen in een handvest.....	4
In deze brochure	4
Daarom een mystery-guest	6
Letten op 6 verschillende aspecten.....	8
Wat levert het op?	9
Toegankelijkheid	9
Optredende gewenning tegengaan.....	9
Informatie.....	10
Openbaarheid servicenormen: prikkels aan jezelf	12
Help mij er aan herinneren	12
Samenwerking met de afdeling voorlichting	14
Gemiste kans	14
Iets omhanden hebben.....	14
Nauwe samenwerking met afdeling voorlichting.....	14
TIPS EN AANBEVELINGEN	16
Deel 2: Aanpak van een mysteryguest bezoek	17
Bezoekerskaart Mysteryguest	19
Deel 3: Rotterdam	21
ROTTERDAM algemeen	22
Algemene indruk	22
Beschikbaarheid servicenormen bedroevend.....	22
Vage normen.....	23
Rustige balies.....	23
Divers beeld informatie.....	23
Gemiste kans voor communicatie	24
Doelmatig en efficiënt.....	24
Bewaking	24
Extra aandacht voor toegankelijkheid voor invaliden.....	25
Deden deelgemeenten het goed?.....	25
ROTTERDAM specifiek	26
BURGERZAKEN	26
PARKEERWINKEL	28
SOCIALE ZAKEN.....	30
GEMEENTEBELASTINGEN.....	31
DEELGEMEENTE Feijenoord.....	32
DEELGEMEENTE Kralingen - Crooswijk	34
DEELGEMEENTE Prins Alexander	35
DEELGEMEENTE Noord.....	37

Deel 1: Kijk naar jezelf!!

Inleiding

De publiekbalies fungeren vaak als gezicht van een gemeente. Voor de meeste inwoners is een bezoek aan een van deze afdelingen een van de weinige keren dat hij bij de gemeente in huis komt. Voor de rest komt hij de gemeente vooral op straat tegen.

De gemiddelde inwoner heeft geen beeld ten aanzien van het functioneren van de lokale overheid. Hoeveel die voor hem doet en wat die voor hem kan betekenen, behoort niet tot het collectieve bewustzijn. Pas wanneer hij een nieuw paspoort moet halen, een rijbewijs moet verlengen, aangifte moet doen, een verzoek doet om kwijtschelding van gemeentelijke belasting of een uitkering of parkeervergunning aanvraagt, ervaart hij de gemeente aan den lijve. Hij voelt zich op dat moment waarschijnlijk ook meer klant dan burger.

Dat maakt deze balies erg bepalend voor het beeld dat de gemiddelde inwoner heeft ten aanzien van de dienstverlening door de gemeente. Er zullen weinig ambtenaren zijn die evenveel rechtstreekse contacten met inwoners hebben als de medewerkers van de publieksbalies. Dat maakt hun verantwoordelijkheid extra groot. Zij vormen als het ware de ambassadeurs en tegelijkertijd de achilleshiel van de gemeente. Zij zijn ook de mensen die publieke beloften in een handvest met servicenormen over de dienstverlening moeten waarmaken.

Tegelijkertijd zijn deze ambtenaren afhankelijk van het beleid. Het zijn immers het bestuur en het management die bepalen hoeveel ruimte er is voor dienstverlening en klantvriendelijkheid. Visie en middelen zijn daarbij onontbeerlijk. Maar ook scherpzint en een bereidheid om consequent kritisch naar het eigen functioneren te willen kijken.

Servicenormen in een handvest

Steeds meer gemeenten werken met servicenormen of zijn bezig deze in te voeren. Het op papier zetten van normen is één, ze in de praktijk naleven en er scherp op blijven, is een andere zaak. Een mysteryguestbezoek kan daarbij zeer ondersteunend zijn.

Op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft de stichting Rekenschap de proef op de som genomen in de gemeente Rotterdam. Doel is te laten zien wat een dergelijk bezoek kan opleveren en andere overheden een handvat bieden bij het opzetten van bezoeken door mysteryguests.

Dit onderzoek is niet opgezet met de bedoeling om kritiek uit te oefenen.

Uitgangspunt is het toetsen van de gemaakte afspraken, het beoordelen van de dagelijkse praktijk en het leren van elkaar. Met als intentie een bijdrage te leveren aan een permanent verbeteringsproces.

In deze brochure

In deze brochure gaan wij achtereenvolgens in op:

- Waarom een mysteryguest?

- Wat gaan we onderzoeken?
- Wat levert het op?
- De openbaarheid van servicenormen
- De samenwerking met de afdeling voorlichting
- Tips en aanbevelingen
- Rotterdam: algemene indruk
- Rotterdam: specifiek

De overheid wordt meer en meer afgerekend op haar prestaties. Al een aantal jaren staat de relatie tussen overheid en burgers onder een enorme druk. Het lijkt haast wel dat er kritischer dan ooit naar het functioneren van de overheid wordt gekeken. Onder andere door het opstellen van een burgerjaarverslag wordt de burgemeester gedwongen verantwoording af te leggen over de gemeentelijke dienstverlening. De eerste jaarverslagen lieten zien dat de publieksbalies daarbij een centrale rol wordt toegedicht. Deze brochure wil bijdragen om die rol goed te kunnen waarmaken.

stichting Rekenschap

Frank van der Meijden

December 2005

Daarom een mystery-guest

In het bedrijfsleven is het al de gewoonste zaak van de wereld: anoniem worden winkels bezocht en het personeel, de inrichting en het assortiment beoordeeld. Naar schatting zijn er in Nederland nu al zo'n honderd bedrijven die zich toeleggen op dit vak. Hun terrein wordt steeds breder.

Niet alleen worden winkels beoordeeld. Bioscopen worden bezocht om na te gaan of reclamefilmmpjes daadwerkelijk worden vertoond. Restaurants worden bezocht en pizzabakkers onderzoeken hun koeriers. Nieuw is de mysteriedief. Hij steelt in supermarkten om het bewakingssysteem te testen of loopt het magazijn van bijvoorbeeld een bouwmarkt in, laadt spullen in de auto en test hoe lang het duurt voordat beveiligers dit bemerken.¹

Het dagelijks werken in dezelfde omgeving veroorzaakt dat men blind wordt voor gebreken. De dingen gaan zoals ze gaan. Men ziet niet dat de folders verouderd zijn of dat de plastic bekertjes bij de publieke koffieautomaat op zijn. Er wordt niet opgemerkt dat de indeling van de wachtruimte eigenlijk onlogisch is of dat het aan essentiële informatie voor het publiek ontbreekt. Een mysteryguest kijkt kritisch naar het functioneren van de publieksbalie en zal deze dingen wel opmerken.

Het werken met een mysteryguest zal onderstrepen dat het werken met servicenormen een belangrijk deel is van de kwaliteit, maar zeker niet het enige. Onze ervaring is dat de uitkomsten aansluiten bij het gevoel van medewerkers dat hun werk breder is dan in het handvest weergegeven kan worden.

De kracht van de buitenstaander

De kracht van de mysteryguest die van buiten komt, schuilt in het onbevooroordeeld te kunnen waarnemen. Het voorkomt dat ingeslopen gewoontes of omstandigheden over het hoofd worden gezien of als normaal worden ervaren. Bovendien vergemakkelijken oordelen van buiten het voor het management om die waarnemingen in te zetten in een verbeteringsproces. Het is niet de eigen baas die zo nodig weer wat wil veranderen, het zijn bevindingen van buitenstaanders die aanleiding vormen voor aanpassingen. Een mysteryguest staat los van alle kennis omtrent inspanningen die gedaan zijn om de service te verbeteren. Een betrokkene zal eerder de neiging hebben gunstig te oordelen, doordat het psychologisch effect optreedt dat waar veel moeite voor gedaan is meer gewaardeerd wordt. Hij zal andere details zien dan de bezoeker. Bovendien reageert het personeel anders op een (bekende) betrokkene. Men zal eerder opletten of de betrokkene wel goed geholpen wordt en daarmee het oordeel verstoren.

Hoewel er natuurlijk niets mis mee is om met enige regelmaat zelf naar het eigen functioneren te kijken, toch bestaat de kans dat eventueel minder functioneren, wordt

¹ NRC Handelsblad 4 november 2005

geaccepteerd omdat men er de achterliggende oorzaken van kent. De klant heeft echter met die oorzaken niets van doen. Hij velts slechts een oordeel aan de hand van zijn eigen bevindingen. Ook een waarnemer van buiten zal dat doen. Een mysteryguest is echter niet helemaal een gewone klant, maar iemand met oog voor details die niet snel tevreden is. Hij kijkt vanuit de invalshoek van een kritische klant.

Zelf mysteryguest zijn

Wie een handvest met servicenormen invoert, wil er zeker van zijn dat de gemeente niet de verkeerde dingen belooft. Hij doet een behoeftepeiling, maar hij wil de kwaliteit ook op een andere manier beoordelen. Dan helpt een mysteryguest. Deze kijkt uiteraard of de normen zichtbaar zijn voor de klanten. Maar hij kijkt ook naar de rest.

Veel gemeenten ontbeert het aan financiële middelen om een bedrijf van buiten in te zetten. In die situatie is men gedwongen het bezoek zelf op te zetten. Dat vereist een gedegen voorbereiding en een kritische houding. Deze publicatie helpt daarbij. Voorkomen moet worden dat er een afrekencultuur ontstaat. Het mysteryguest-bezoek is geen beoordeling van collega's, maar van de organisatie als geheel.

Het is belangrijk dat de voorbereiding van het bezoek slechts in kleine kring bekend wordt gemaakt, anders neemt de kans toe dat inrichting en de gang van zaken bij de publieksbalie, geen getrouw beeld geeft. Natuurlijk vindt de daadwerkelijke beoordeling onaangekondigd plaats. De mysteryguests bepalen zelf het tijdstip van bezoek.

Het is aan te bevelen de bezoeken door meerdere (bij de balie niet bekende) mensen (op verschillende momenten) te laten plaatsvinden. Zo wordt voorkomen dat één medewerker op de beoordeling wordt aangekeken.

Er dient een vorm gezocht te worden zodat het voor de andere medewerkers niet duidelijk is dat er op dat moment een beoordeling plaatsvindt. Dat kan door de ruimte te beoordelen buiten werktijd, maar voordat de schoonmakers langs zijn geweest. De binnenkomst en inrichting kan dan gecontroleerd worden. Wij geven echter de voorkeur aan een bezoek tijdens openingsuren.

De resultaten van de beoordelingen worden met alle medewerkers besproken. De nadruk ligt daarbij op het leerproces en de collectieve verantwoordelijkheid van alle medewerkers.

In grotere gemeenten is het mogelijk dat de medewerkers van de ene balie een andere publieksbalie beoordelen en andersom. Ook is het mogelijk met buurgemeenten uit te wisselen. Dit heeft als voordeel dat het de kans verkleint dat medewerkers elkaar kennen en hun gedrag daaraan aanpassen. Een gemeentebrede werkgroep ligt dan voor de hand. Het aardige van collega's die bij elkaar kijken is dat het leereffect groter is.

Wat gaan we onderzoeken?

Het is belangrijk om voor het bezoek/onderzoek een periode te kiezen die gemiddeld is. Dus niet wanneer er sprake is van extra drukte in verband met aanstaande vakanties en de daarbij horende paspoortvernieuwing. Of bij de belastingdienst wanneer de aanslagen net zijn verzonden. Tenzij de organisatie juist een beeld wil hebben van het optreden in piektijd.

Het mysteryguestbezoek levert een algemeen beeld op van het functioneren van de (publieks)balie. De daadwerkelijke handeling kan natuurlijk niet uitgevoerd worden. Om die reden levert het onderzoek ook geen gegevens op over de vriendelijkheid van behandeling en het pro-actieve gedrag van het personeel. Ook de kosten blijven buiten beschouwing.

Eveneens komen aspecten als de snelheid van afhandeling van de post; de telefonische bereikbaarheid en de afhandeling van (verginning)aanvragen, niet bij een mysteryguestbezoek aan de orde. Daarvoor zijn andere onderzoeksmethoden met meer waarnemingen noodzakelijk.

Letten op 6 verschillende aspecten

Vooraf dient te worden bepaald waarop de balies beoordeeld zullen worden. Er zijn zes onderwerpen waarover men zich een oordeel kan vormen zonder daadwerkelijk een handeling te verrichten. Aan het eind van dit eerste deel staat een bezoekerskaart die gebruikt kan worden voor een zelf georganiseerd bezoek. Uiteraard zijn hier eigen onderdelen en aandachtspunten aan toe te voegen.

We onderscheiden de volgende onderdelen:

- Aankomst
- Binnenkomst
- Wachten en inrichting
- Informatie
- Afhandeling
- Openingstijden

Op de bezoekerskaart staan onderdelen waar men op moet letten. Het is belangrijk vooraf goed het handvest door te nemen op onderdelen waar extra op gelet moet worden.

Bij het mysterybezoek is het niet goed mogelijk een toets te doen van de uitvoeringsnormen. Het bezoek is immers eenmalig. Of een wachttijd van 15 minuten gegarandeerd wordt kan niet door middel van een mysterybezoek gecontroleerd worden. Wel zijn elementen als privacy en bereikbaarheid voor minder validen te toetsen. Belangrijk onderdeel bij onze bezoeken was of de servicenormen goed zichtbaar voor bezoekers waren opgehangen. Juist dan wordt de kracht van kwetsbaarheid benut.

Wat levert het op?

Rekenschap beoordeelde in 2004, door middel van een mysteryguestbezoek, de afdeling burgerzaken van zes gemeenten die in samenwerking met Rekenschap een handvest hadden opgesteld. Het onderzoek in Rotterdam bestond uit vier afdelingen burgerzaken bij deelgemeenten en in het centrum: de afdeling burgerzaken; gemeentebelastingen; een parkeerwinkel en de afdeling Sociale Zaken. Verderop geven wij in detail inzicht in wat we in Rotterdam aantreffen. Hier geven we een overall beeld van alle veertien bezoeken. We doen dit om duidelijk te maken dat vrijwel in alle gevallen een mysteryguestbezoek nuttig is. Overal worden dingen aangetroffen die beter kunnen om de klantvriendelijkheid te vergroten.

Allereerst willen wij de gemeente Rotterdam prijzen voor de bereidheid om aan dit onderzoek mee te doen. Zij geven het goede voorbeeld door gemeentelijke prestaties publiek te maken. Omdat slechts een beperkt aantal afdelingen burgerzaken bij deelgemeenten zijn bezocht, geven we geen algemeen beeld van het functioneren van deelgemeenten. Het gaat er in dit onderzoek niet om, om met het vingertje te wijzen, maar om te leren van elkaar.

Onderstaand geven we zowel een overall beeld van wat we in Rotterdam aantreffen alsook de belangrijkste bevindingen over de vorig jaar bezochte gemeenten. Het gaat er immers om duidelijk te maken dat een mysteryguest bezoek nuttig kan zijn. Wat we waar aantreffen, is niet relevant. Dat Rotterdam er lering uit kan trekken, ligt voor de hand. Of dat ook gebeurt zouden we graag later controleren. Ook andere overheidsinstanties kunnen er hun voordeel mee doen.

Toegankelijkheid

Ieder bezoek levert weer verrassingen op. Dingen die logisch zijn, worden niet geregeld of op een onlogische manier. Een voorbeeldje: een dure hellingbaan aanleggen voor invaliden, maar dan een deur die alleen door duwen of trekken opengemaakt kan worden. In een andere gemeente troffen we vorig jaar een invalidenlift aan, waarvan geen enkele bezoeker wist hoe die gebruikt moest worden. Het ontbrak aan een gebruiksaanwijzing en de bedieningsknop zat op een volstrekt onlogische plaats. Invaliden worden, bij een speciaal voor hen gereserveerde parkeerplaats, vaak geconfronteerd met een stoepwand.

Optredende gewenning tegengaan

Het zijn van die dingen die niet meer opvallen als je elke werkdag op de zelfde plaats komt. Alleen kritische ogen merken deze zaken op.

Als er niemand verantwoordelijk is voor het actueel houden van de informatiebrochures, gebeurt het al snel dat die verouderd zijn. Zo troffen we bij diverse gemeenten informatie over verkeersstremmingen van maanden geleden. In al onze onderzoeken konden we slechts sporadisch de servicenormen in de wachtruimte vinden. Dat geldt zowel voor Rotterdam als voor de andere gemeenten die we bezochten. Je vraagt je af waarvoor ze dan gemaakt zijn. Ook hier is sprake van gewenning. Het management denkt dat de normen wel bekend zijn.

Kenmerk van publieksbalies is een wachttijd. Daarmee wordt, bij de inrichting van de wachtruimte, onvoldoende rekening mee gehouden. Het ontbreekt nogal eens aan een koffieautomaat of een verwijzing naar het toilet. Als die er al is. Dat is bij organisaties die nooit wachttijd kennen te begrijpen, maar de onderzochte gemeenten kennen zeker wel piekperioden.

De voorzieningen voor kinderen schieten in vrijwel alle gevallen tekort. Ze zijn oud en versleten; er is vrijwel geen speelgoed voorhanden en in één gemeente bevond het speelhoekje voor kinderen zich zelfs buiten de afdeling burgerzaken waardoor wachtende ouders het zicht op hun kinderen kwijt waren. In een enkel geval was er de mogelijkheid om videofilms te bekijken, maar soms deden die het weer niet. Qua comfort schieten de zitvoorzieningen veelal tekort. Houten of ijzeren banken geven niet echt het gevoel welkom te zijn.

Opvallend vaak zijn de gesprekken die aan de balies gevoerd worden, door andere bezoekers te volgen. En in lang niet alle gevallen zijn de balies door wanden gescheiden.

Soms zijn er voorzieningen voor bezoekers beschikbaar zoals een fotokopieerapparaat en een geldwisselaar.

Slechts in een enkel geval wordt de mogelijkheid benut om de bezoekers te laten kennismaken met kunstuitingen.

In nogal wat gemeenten bevindt de balie van de afdeling burgerzaken zich in dezelfde ruimte zit als het gemeentelijk informatiecentrum. In die gevallen kan het wachten aanzienlijk veraangenaamd worden. Helaas ontbrak overal de mogelijkheid om te zien wanneer je aan de beurt bent.

Soms zijn er wel voorzieningen aangebracht, maar lijkt er niet te zijn nagedacht over hun functie. Met name bij televisies was dat het geval. De schermen waren te klein om van enige afstand de teksten te kunnen lezen of de televisie stond op een zender waarbij, door het ontbreken van geluid, de beelden nietszeggend waren.

Informatie

Op een enkele uitzondering na was de informatievoorziening volstrekt onvoldoende. De kans om met wachtende inwoners te communiceren wordt in vrijwel alle situaties niet of nauwelijks benut.

De aanwezigheid van lectuur laat vaak te wensen over. Slechts af en toe zijn dagbladen aanwezig. Als er al lectuur ligt, is het vaak een allegaartje en erg gedateerd.

Ook de informatievoorziening door middel van folders en brochures kan stukken beter. Er lijkt niet over te zijn nagedacht en nogal eens blijkt het niet te worden bijgehouden. Folders over een enorme diversiteit aan onderwerpen liggen dwars

door elkaar; er ligt van allerlei instanties informatie, behalve van de gemeente; folders beschrijven een verkeersstremming van maanden geleden enz.

Slechts in een enkele uitzondering wordt de kans benut om de bezoekers te laten kennismaken met de gemeentelijke website.

Wat betreft affiches troffen we twee situaties aan. Of ze ontbraken vrijwel òf er hingen er zoveel naast en over elkaar, dat er geen enkele opviel.

De mogelijkheid om de wachtenden te informeren over belangrijke ontwikkelingen binnen de gemeente en/of over speerpunten uit het beleid werden vrijwel nergens benut.

Daar waar dingen worden tentoongesteld moet de bezoeker vaak gissen naar de betekenis ervan; ontbreekt het aan toelichting of is de tentoonstelling soms als jaren oud.

Over de mogelijkheden ten aanzien van informatievoorzieningen komen we nog nader te spreken in het hoofdstuk over de samenwerking met de afdeling voorlichting.

Openbaarheid servicenormen: prikkels aan jezelf

Zoals eerder geschreven, valt het op dat vrijwel nergens de afgesproken servicenormen te vinden waren.

Dat mag op zijn minst vreemd genoemd worden. Servicenormen zijn immers beloften aan de klanten. Wat hebben die daar aan als ze daarvan niet op de hoogte gebracht worden?

Nu is bekend dat de gemaakte afspraken nog niet bijzonder veel om het lijf hebben, maar toch. De betrokken afdelingen hebben zich er wel aan gebonden.

Help mij er aan herinneren ...

Veel belangrijker is: als u de servicenormen niet openbaar maakt zult u ook geen reacties en/of klachten van het publiek ontlokken. En, zoals bekend, iedere reactie of klacht is een gratis managementinstrument. Het lijkt alsof de schrijvers van de servicenormen zich nog onvoldoende realiseren dat druk van burgers een belangrijke bijdrage kan leveren aan de verbetering van de dienstverlening.

Het bedrijfsleven gebruikt de kracht van de buitenwereld als prikkel om zichzelf bij de les te houden. Een interne norm is mooi, een openbaar gemaakte norm heeft vooral zin als het de organisatie zelf scherp zet. 'Meer dan drie wachtenden in de rij? Dan openen wij er een kassa bij.' Een dergelijke belofte doet een bedrijf om de eigen kwaliteit betrouwbaar te houden en er ook goede sier mee te maken.



Dat gaat op voor concrete meetbare normen, zoals drie wachtenden, maar ook voor de service met een glimlach. Het heeft zin om die norm te vertellen, het houdt de organisatie scherp.

Dat het ook in gemeenten kan, toont bij voorbeeld de gemeente Den Haag aan. Nog niet bij de afdeling burgerzaken, maar wel bij stadsbeheer. Daar worden zeer concrete beloften gedaan:

- een melding over een verstopte rioolaansluiting in de openbare ruimte wordt dezelfde dag verholpen;

- verzakking in de straat als gevolg van een defecte aansluiting op het riool wordt binnen drie werkdagen verholpen;
- een wielklem wordt na betaling van de naheffingsaanslag en de verschuldigde kosten binnen één uur verwijderd.

Als deze garanties niet worden waargemaakt, kunnen burgers € 11,35 laten overmaken naar een goed doel naar keuze of kunnen ze kiezen uit een aantal cadeaus. In 2004 hebben geen Hagenaars gebruik gemaakt van deze compensatie.²

Bij de schriftelijke beantwoording van vragen, klachten of meldingen wordt in Den Haag het kwaliteitshandvest standaard meegestuurd: de gemeente bevordert openbaarheid dus actief.

Aanvankelijk stuitte de introductie van deze beloften op weerstand binnen de organisatie. Maar het werkte wel: al heel snel werd de tijdsduur voor bij voorbeeld een uitspraak op een bezwaarschrift tegen een naslagheffing, teruggebracht van vijftien naar vier weken. Het bleek voor het team motiverend te werken.

Ook de gemeente Haren deed dergelijke concrete beloften in handvesten. Men is klein begonnen, maar in de loop der tijd is het aantal concrete beloften steeds uitgebreid. Ook in Haren werden de handvesten intern met de nodige scepsis ontvangen, thans heeft zich dat omgezet in een trots op de eigen organisatie en prestaties.

Koudwatervrees

Misschien liggen de servicenormen omdat er angst is voor afrekening. Dat is koudwatervrees, zo is onze ervaring. Burgers rekenen niet af, managers kunnen dat doen.

Onze tip: maak burgers duidelijk dat de medewerkers trots kunnen zijn. Ze houden zich aan afspraken. Ze vertellen waar burgers hen aan kunnen houden.

² Burgerjaarverslag 2004 Gemeente Den Haag

Samenwerking met de afdeling voorlichting

Gemiste kans

Menig bedrijf zou zijn vingers aflikken bij de mogelijkheid om gedurende enige tijd te communiceren met wachtende klanten. Opvallend is dat veel gemeenten die kansen onbenut laten. Je zou het vloeken in de marketingkerk kunnen noemen.

We gaan ervan uit dat in elke gemeente de afdeling voorlichting zijn best doet om het beleid toe te lichten, uit te leggen en misschien zelfs wel een beetje te verkopen. Ze zullen dat doen door middel van kranten, folders en brochures. Waarschijnlijk wordt de hele communicatiemix ingezet en zijn er heel wat euro's mee gemoeid. Daarom is het temeer opvallend dat we die afdeling voorlichting vrijwel nergens tegenkwamen op de plaats waar jaarlijks duizenden inwoners vertoeven: de publieksbalies.

Iets omhanden hebben

Mensen die wachten willen graag wat omhanden hebben. Op zo'n moment zijn zij bevattelijk voor boodschappen. Dat kunnen boodschappen zijn ten aanzien van het beleid, maar evenzeer uitleg over producten en diensten. En wat dacht u van de mogelijkheid om ter plaatse, bij voorbeeld via de gemeentelijke website of een formulier, gebruik te maken van inspraakmogelijkheden?

Iedere afdeling voorlichting moet zijn best doen om zijn boodschappen over het voetlicht te brengen en de burgers te bereiken. Wij schatten in dat nergens binnen het gemeentelijk apparaat zoveel mensen over de vloer komen als bij de publieksbalies. Een gratis kans dus om hen te bereiken op het moment dat zij open staan voor informatie. Bovendien een unieke kans om mensen te bereiken die normaal niet snel een inspraakavond of een voorlichtingsbijeenkomst zullen bezoeken.

Nauwe samenwerking met afdeling voorlichting

Wij doen de suggestie om tot een nauwe samenwerking te komen tussen de publieksbalies en de afdeling voorlichting. Daarbij zal het een primair belang van de afdeling voorlichting zijn. Bovenal is het echter het belang van de gemeente. Eiland denken moet vermeden worden. Noem het, het combineren van het nuttige met het aangename.

Van wat wij gezien hebben is de combinatie van een gemeentelijk informatiecentrum en publieksbalies in één gebouw ideaal. Mits men overal kan zien wanneer men aan de beurt is.

De wachtruimte bij een publieksbalie is vaak uitermate geschikt voor het inrichten van een kleine tentoonstelling; het verspreiden van folders en brochures; het neerleggen van huis-aan-huisbladen met gemeentelijke informatie; het onder de

aandacht brengen van het burgerjaarverslag; gegevens verstrekken over participatie en inspraak; burgers daarvan ter plaatse gebruik laten maken en de aandacht vestigen op belangrijke ontwikkelingen binnen de gemeente.

Onderwerpen en methodes genoeg. Het enige wat nodig is, is het aanwenden van de nodige creativiteit. Er zijn mogelijkheden te over. We geven slechts enkele voorbeelden.

Via een plasmascherm wordt door middel van beeld en tekst een korte uitleg gegeven over een onderwerp waarover de gemeente graag de mening van burgers wil vernemen. Aan het eind van presentatie wordt de wachtende bezoeker opgeroepen zijn mening kenbaar te maken via de, ter plaatse aanwezige, gemeentelijke website of een formulier. Wedden dat u nu reacties krijgt van mensen die u nooit op een inspraakavond zult tegenkomen?

Mensen maken vaak geen gebruik van voorzieningen waar zij recht op hebben. De gemeente heeft moeite hen te bereiken. Waarschijnlijk is dat deze mensen eens in de zoveel tijd een publieksbalie bezoeken. Waarom de kans onbenut laten om hen daar te informeren? Bijvoorbeeld door folders, brochures en affiches.

Het centrum van de gemeente ligt gedurende een langere periode open, door ingrijpende wegwerkzaamheden. Natuurlijk roept dat irritatie op. De wachtruimte van publieksbalie leent zich prima voor uitleg, toelichting en het kweken van begrip.

TIPS EN AANBEVELINGEN

Eerste tip is:

- Werkt u met een handvest met servicenormen? Maak dat dan bekend bij de klanten! Dat houdt klanten en medewerkers alert. Een folder uitbrengen is aardig, maar de echte aandacht moet daar zijn waar de dienst geleverd wordt.

Verdere tips

- Kijk nog eens kritisch naar de bereikbaarheid van uw afdeling voor invaliden. Beoordeel daarbij niet alleen het gebouw, maar ook de situatie op straat.
- Ga na of een bewegwijzering mogelijk en gewenst is.
- Zijn de voorzieningen voor wachtende klanten afdoende?
- Plaats, duidelijk zichtbaar, een koffieautomaat.
- Alleen het plaatsen van een stoeltje en een tafeltje is niet genoeg om wachtende kinderen te plezieren. Misschien is samenwerking met een plaatselijke of regionale speeltheek mogelijk? In ruil voor het ter beschikking stellen van het speelgoed, mogen zij reclame voor zichzelf maken.
- Hetzelfde is misschien mogelijk met de plaatselijke of regionale krant. Als zij dagelijks enkele gratis exemplaren ter beschikking stellen voor uw wachtende klanten, mogen zij ter compensatie op een bescheiden wijze abonnees proberen te verwerven.
- Misschien kan uw afdeling een verspreidingspunt worden van gratis dagbladen als Metro of Spits.
- Ga zelf eens een half uur op uw stoelen en/of banken zitten. Hoe comfortabel is dat?
- Zoek ook een samenwerking met de lokale stichting kunstuitleen. Zij hangen enkele stukken op of plaatsen enkele beeldhouwwerken. De bezoekers mogen ze wijzen op hun bestaan.
- Misschien is het mogelijk om door het nemen van wat akoestische maatregelen, het afluisteren van gesprekken aan de balies te voorkomen.
- Overweeg het plaatsen van scheidingswanden.
- Televisieschermen aanbrengen is prima. Maar zijn ze door hun formaat en de gekozen zender wel functioneel?
- Kijk nog eens kritisch naar de informatievoorzieningen binnen uw afdeling.
- Probeer een samenwerkingsverband aan te gaan met de afdeling voorlichting.
- Maak iemand verantwoordelijk voor het bijhouden van de folderrekken. Niet alleen qua inhoud maar ook wat betreft de actualiteit.
- Hang niet teveel affiches naast of over elkaar. Het gaat ten koste van de boodschap.
- Laat bezoekers kennismaken met de gemeentelijke website.
- Informeer bezoekers over belangrijke ontwikkelingen binnen de gemeente en/of speerpunten uit het beleid.
- Bekijk, daar waar nodig, uw wachttijden nog eens kritisch.
- En uw openingstijden, voldoen die echt aan deze tijd?
- Nodig uw bezoekers uit tot het geven van reacties om uzelf scherp te houden.
- Wees creatief en blijf kritisch.

Deel 2: Aanpak van een mysteryguest bezoek

Een mysterybezoek is zelf te organiseren. Belangrijkste noodzakelijkheid is een echte kritische waarnemer die zijn oordeel uitstelt. De kunst is niet mee te denken hoe moeilijk het is iets te verbeteren of hoe logisch het is dat iets niet helemaal in orde is. Het project bevat naar huidige inschatting de volgende fasen:

- protocol opstellen en testen
- bezoek van de balies
- combineren en trends zoeken
- adviezen selecteren
- rapporteren

Voortraject: protocol opstellen en testen

Het voortraject is onafhankelijk van welke balies u wilt bezoeken. Waar wilt u speciale aandacht voor hebben? Let er op dat een mysterybezoek geen beeld kan geven van snelheid van afhandeling of andere zaken die meerdere malen gemeten moeten worden om te kunnen zeggen of garanties worden waargemaakt.

Het opstellen van een vragenlijst is vergemakkelijkt door bijgevoegde bezoekerskaart. U kunt vragen toevoegen of schrappen. Een test van de vragenlijst voorkomt verrassingen in het vervolgetraject en zorgt ervoor dat de bezoeken later herhaald kunnen worden. Leg vast hoe de bezoeker zich meldt. Stelt hij een product te gaan afnemen? Welk product is dat? Geeft de mysteryguest zijn identiteit daarmee prijs?

Het opstellen van een vaste vragenlijst brengt ook eenheid aan in de bevindingen.

Hoofdtraject: bezoek balies

Van elk bezoek stelt u een kort verslag op. Dit geeft de betreffende balies later de kans heel specifiek naar de ervaring in hun eigen bureau te kijken. Ten einde eventuele kritische waarnemingen en oordelen te onderbouwen en te baseren op gelijklopende criteria, moet voorkomen worden dat teveel meegedacht wordt met de medewerkers. Geef niet direct een oordeel, maar kijk en neem waar wat er gebeurt. Of bepaalde tekortkomingen goed te verklaren zijn doet er niet toe. Ook mag niet meewegen of er hoge kosten zijn verbonden aan het wegwerken van een bepaalde tekortkoming.

Combineren en trends zoeken

De ervaringen worden verwerkt tot een algemeen beeld van de bezoeken. Een bezoek van een mysteryguest van een bepaalde balie is een momentopname. Het mooiste is meerdere balies te bezoeken om zo te kunnen vergelijken. Wat gaat waar goed? Meerdere bezoeken geeft een gedeelde smart. Natuurlijk vindt de mysteryguest tekortkomingen, daarvoor is hij ingehuurd.

Maak vervolgens een algemeen verslag. Het algemeen beeld wordt voorzien van vanuit het perspectief van de klant gekozen adviezen.

Rapporteren

De rapportage bevat algemeen en specifiek oordeel over de klantvriendelijkheid en correctheid van de balies. Zorg ervoor dat er ruimte is om de uitkomsten te bespreken. Niets is zo zonde als een rapport dat in de lade verdwijnt. Bespreek de uitkomsten en ga na welke verbeteringen er mogelijk zijn. Wat niet direct kan, kan gepland worden. Zijn er wijzigingen in het handvest nodig? Moeten er normen toegevoegd worden?

Wijs tenslotte iemand aan die de verantwoordelijkheid heeft om na een jaar te rapporteren over de voortgang: welke adviezen zijn ter hand genomen, wat ligt er nog en is er verbetering te zien?

Bezoekerskaart Mysteryguest

Bezoek door:

Datum, dag, tijdstip:

(Deze kaart is aan te vullen met eigen wensen / aspecten. Lees vooraf de servicenormen en kijk welke bij mysterybezoeken gecontroleerd kunnen worden.)

Bij aankomst:

- Is de afdeling gevestigd op een logische en aantrekkelijke plaats in de gemeente?
- Is de afdeling goed bereikbaar, makkelijk te vinden?
- Is er sprake van consequente en duidelijke bewegwijzering?
- Zijn er voldoende parkeervoorzieningen?
- Hoe is de bereikbaarheid per openbaar vervoer?
- Hoe toegankelijk is de afdeling voor invaliden?
- Hoe komt een invaliden van de parkeerplaats in het gebouw?

Bij binnenkomst:

- Hoe is de afdeling gesitueerd in het gebouw?
- Van welk systeem wordt gebruik gemaakt om te bepalen wie er aan de beurt is?
- Is voor iedereen duidelijk wat de verdere procedure is en volgens welke normen deze verloopt?

Wachten en inrichting?

- Hoe aantrekkelijk is de inrichting van de afdeling?
- Is de privacy van de bezoekers gewaarborgd?
- Is er speelgoed voor wachtende kinderen?
- Kunnen ouders hun kinderen in de gaten houden en zien of ze aan de beurt zijn?
- Is het mogelijk om een kopje koffie te kopen?

- Hoe is het zitcomfort?
- Is er een informatiebalie om eenvoudige vragen te stellen?
- Is kunst aanwezig?
- Zijn de displays met nummers vanuit verschillende punten in de zaal te zien?
- Is het toilet gemakkelijk te vinden? Is het schoon en ziet het er verzorgd uit?

Informatie

- Zijn de afgesproken servicenormen voor bezoekers zichtbaar gemaakt?
- Is er actuele lectuur voor wachtenden?
- Zijn er relevante folders/brochures aanwezig?
- Wordt er informatie verstrekt in meerdere talen? (indien relevant)
- Wordt duidelijk gemaakt hoe men – eventueel - een klacht kan indienen?
- Wordt er informatie versterkt over belangrijke ontwikkelingen in de gemeente en/of over speerpunten van het beleid c.q. resultaten van beleid?
- Is de gemeentelijke internetsite voor bezoekers te bekijken?

Afhandeling

- Hoe lang zijn de wachttijden?
- Kan de bezoeker een inschatting maken van de wachttijd?
- Is de afhandeling te horen door andere bezoekers?

Openingstijden

- Zijn de openingstijden klantvriendelijk?
- Is het mogelijk om een afspraak te maken?

Zijn er andere bijzonderheden te melden?

Deel 3: Rotterdam



ROTTERDAM algemeen

Op verzoek van het ministerie van Binnenlandse Zaken en met medewerking van de gemeente Rotterdam, hebben wij acht publieksbalies binnen deze gemeente aan een onderzoek onderworpen.

Zoals al geschreven, verdient de gemeente een groot compliment voor de bereidheid om zich aan dit onderzoek te onderwerpen. Temeer omdat men tevoren wist dat de resultaten openbaar gemaakt zouden worden. Het past in de (politieke) cultuur van deze gemeente om publiekelijk verantwoording af te leggen over de geleverde prestaties.

De gemeente zal onze bevindingen gebruiken bij het realiseren van stadswinkels. Wij bezochten de afdeling burgerzaken van vier deelgemeenten en in de centrale stad: de afdeling burgerzaken in het stadhuis, een parkeerwinkel, de afdeling Sociale Zaken en de Gemeentebelastingen.

In dit rapport geven we geen algemeen oordeel over de deelgemeenten. Dit heeft twee redenen: - we hebben niet alle deelgemeenten bezocht en – het gaat er niet om wat we waar hebben aangetroffen, maar wat anderen daarvan kunnen leren.

Algemene indruk

Ons onderzoek heeft zich beperkt tot de algemene indruk die de publieksbalies geven. Daadwerkelijke handelingen hebben wij niet verricht. Ook zaken als telefonisch contact, e-mailverkeer, het indienen van klachten en bezwaarschriften en het aanvragen van vergunningen, zijn in dit onderzoek niet meegenomen. Dat zou ook praktisch onmogelijk zijn. De mysteryguests wonen niet in de (deel)gemeente.

Beschikbaarheid servicenormen bedroevend

“Het moet de burger zo eenvoudig mogelijk gemaakt worden om kennis te nemen van de servicenormen. Die normen moeten makkelijk vindbaar zijn via alle kanalen en frontoffices (balies, internet schriftelijk). Burgers worden in concrete situaties actief geïnformeerd over relevante servicenormen.”³

De bovenstaande conclusies van burgemeester Opstelten zijn terecht. Wat heb je aan servicenormen, als die niet voor de burgers beschikbaar zijn?

De praktijk is echter bedroevend.

Van de acht door ons bezochte publieksbalies, troffen we slechts in één geval de eigen servicenormen aan (deelgemeente Prins Alexander). En dan nog op een dermate onlogische plaats, dat ze niet opvielen. De servicenormen van de reiniging, de ROTEB, waren vreemd genoeg wel vaak aanwezig.

³ Burgemeester Opstelten (Rotterdam) in zijn burgerjaarverslag 2004

Het verbaast ons dan ook niet, dat uit eigen onderzoek van de gemeente Rotterdam blijkt dat zowel inwoners als de eigen ambtenaren, onvoldoende op de hoogte zijn van het bestaan van de servicenormen.⁴

Voor de start van ons onderzoek, had onze contactpersoon in Rotterdam, veel moeite om de betreffende servicenormen van de te bezoeken balies te verzamelen. Bij lezing bleken die nogal eens gedateerd. We kwamen teksten tegen als “vanaf oktober 2001 moet u ...” en “Voor 2004 is ons streven...”.

Vage normen

Vaak blinken de servicenormen niet uit door concreetheid. Regelmatig komt men niet veel verder dan het beschrijven van de procedures, de verkrijgbare producten en de openingstijden. In twee gevallen wordt helemaal niets gezegd over de wachttijden. In de andere situaties worden nogal eens wat slagen om de arm gehouden.

- “Wij kunnen geen garanties geven over de maximale wachttijd. Bij grote drukte dient u rekening te houden met een maximale wachttijd van ongeveer 45 minuten.”
- “U bent binnen tien minuten aan de beurt. Deze garantie kan echter niet worden gegeven als er sprake is van topdrukke.”
- “Deze normen gelden op dagen met een normale drukke. Op drukke dagen kan de benodigde tijd langer zijn.”

Slechts bij één deelgemeente en twee centrale diensten, worden geen slagen om de arm gehouden bij de beloofde wachttijd.

Rustige balies

Waarschijnlijk was het toeval, maar bij zes van de publieksbalies was het opvallend rustig. Er waren geen of slechts weinig bezoekers. Stellig kennen deze organisaties piekperiodes waarin er wel veel bezoekers zijn. Anders is het de vraag waarom met aparte loketten gewerkt wordt. Alleen bij de afdeling burgerzaken in het stadhuis en die van één deelgemeente, waren er meer dan een handjevol bezoekers. Ook daar slaagde men er in om de bezoekers snel te helpen.

Wij kunnen niet beoordelen in hoeverre deze waarnemingen representatief zijn. Maar wie in een (vrijwel) lege ruimte komt zal het vreemd vinden om te lezen dat de wachttijd maximaal 35 minuten bedraagt.

Divers beeld informatie

Wat opvalt, is dat iedere deelgemeente en iedere afdeling blijkbaar zijn eigen prioriteit stelt in de informatievoorziening aan burgers. Het totaalbeeld is zeer divers. In de ene ruimte zijn nauwelijks folders voorhanden, in de andere is een ruime diversiteit aanwezig.

Behalve bij één deelgemeente (Kralingen – Crooswijk) wekt het niet de indruk dat er echt een beleid op de informatievoorziening is ontwikkeld.

⁴ Burgerjaarverslag 2004 gemeente Rotterdam

Het is vreemd dat we de eigen servicenormen vrijwel nergens tegenkwamen, maar die van de ROTEB wel ruimschoots verspreid worden.

Waar in de ene ruimte het centrale nummer van de gemeente volop gepromoot werd, kwamen we dat elders weer niet tegen. Idem wat betreft de gemeentelijke website. Een website die overigens nergens uitgetoet kan worden.

Gemiste kans voor communicatie

In geen enkele ruimte werd de kans benut om over speerpunten van het beleid of belangrijke ontwikkelingen binnen de (deel)gemeente, met de bezoekers te communiceren. Dit is een gemiste kans. Vooral ook omdat de straat (bijvoorbeeld via affiches) wel volop benut wordt om met de inwoners te communiceren. Juist mensen in een wachtruimte hebben tijd om boodschappen tot zich te nemen.⁵

Doelmatig en efficiënt

Het geheel van Rotterdamse publiekbalies lijkt gericht op doelmatigheid. Doorloopsnelheid lijkt het motto. In hoeverre dat ook door het jaar heen gerealiseerd wordt, valt op basis van deze steekproef niet te beoordelen.

Zo waren, op het moment van ons bezoek, bij de afdeling Sociale Zaken geen klanten aanwezig. Uit het burgerjaarverslag 2004 van burgemeester Opstelten maken wij echter op dat deze dienst soms minder dan 50% van de eigen normen realiseert. Of het daarbij gaat om de wachttijden is niet duidelijk.

Ook de bij de dienst Gemeentebelastingen was het erg rustig en de norm dat de klant binnen tien minuten aan de beurt is, dus gerealiseerd. In het eerder genoemde burgerjaarverslag staat echter dat de wachttijd in 2004 gemiddeld 21 minuten bedroeg.

De inrichting van de ruimte duidt op efficiency. Dat was ten tijden van ons onderzoek prima. Volgens de eigen servicenormen wordt echter veelal rekening gehouden met wachttijden van dertig minuten of langer. In die situaties is de inrichting vaak te weinig klantgericht. Het ontbreekt veelal aan lectuur, speelvoorzieningen voor kinderen, koffieautomaten e.d. Ook komt het regelmatig voor dat er geen verwijzing is naar een voor het publiek toegankelijk toilet.

Bewaking

In één van de folderrekken kwamen een folder tegen met de titel; 'Geweld tegen ambtenaren wordt niet gepikt.' Bij lezing bleek deze folder gericht te zijn op de ambtenaren zelf. Hij lag dus ten onrechte in het publieksrek.

⁵ Zie het hoofdstuk: nauwe samenwerking met de afdeling voorlichting.

Het bestaan van die folder geeft echter aan dat het tegengaan van geweld tegen ambtenaren een speerpunt in het beleid is. Mogelijk vloeit daar uit voort dat we in zoveel publieke ruimtes medewerkers van bewakingsdiensten tegenkwamen. Daarover meten wij ons geen oordeel aan.

Wel plaatsen we twee kanttekeningen. Het komt wat vreemd over dat er bij zo weinig bezoekers twee bewakers rondlopen. Ook vonden wij het vreemd dat wij geen enkele keer zijn aangesproken. Terwijl we toch opzichtig de ruimte aan het bekijken waren en volop aantekeningen maakten.

Extra aandacht voor toegankelijkheid voor invaliden

Onze mysteryguests waren niet invalide. Ook meten wij ons op dit terrein geen specifieke deskundigheid aan. Toch zouden wij willen adviseren om de toegankelijkheid van de gebouwen nog eens te laten beoordelen door mensen uit de doelgroep.

Wij zagen erg vaak stoepranden, draaideuren of deuren die met duwen en trekken opengemaakt moesten worden.

Deden deelgemeenten het goed?

Bij de start van het onderzoek waren wij benieuwd of er een verschil zou zijn tussen de centrale diensten en de deelgemeenten. Eigenlijk is daarvan niet veel gebleken. Daar waar er onderscheid is, is dat in het voordeel van de deelgemeenten. Waarbij we wel dienen op te merken dat het geen aselechte proef betreft. De te onderzoeken deelgemeenten waren aangewezen door Rotterdam zelf.

De deelgemeenten doen het iets beter op de gebieden van bereikbaarheid voor invaliden en de informatievoorziening.

Bij alle vier in het centrum gelegen diensten, plaatsen wij kanttekeningen bij de bereikbaarheid voor invaliden. Bij drie van de vier deelgemeenten, is dat in orde. Bij deelgemeente Prins Alexander plaatsten wij een kanttekening.

Bij de deelgemeenten wordt meer aandacht geschonken aan de informatievoorziening voor de bezoekers. Vrijwel overal zijn volop folders en huis-aan-huisbladen te vinden. Al is het lang nog niet optimaal en de plaats van verstrekking soms onlogisch.

ROTTERDAM specifiek

Op de volgende bladzijden treft u de beoordelingsverslagen aan per dienst of afdeling.

BURGERZAKEN

We bezochten de afdeling burgerzaken (vestiging Centrum) op donderdagochtend 17 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- Volgens gegevens van de gemeente (o.a. folders) is de afdeling burgerzaken gevestigd op de Coolsingel 40. Dit blijkt het stadhuis te zijn. De afdeling burgerzaken zit aan het Doelwater, dat is de zijkant van het stadhuis. Bij het stadhuis is geen verwijzing naar burgerzaken te vinden. Misschien dat Rotterdammers het weten, wij moesten het stadhuis in om van een bode te horen waar burgerzaken zit.
- Het stadhuis is volop te bereiken via het openbaar vervoer.
- In de directe omgeving zijn betaalde parkeerplaatsen. Nu was er plaats, maar het is de vraag of dit afdoende is bij drukte.
- Er zijn twee parkeerplaatsen voor invaliden. Deze bevinden zich echter aan de overkant van de straat. Onbekend is of twee plaatsen voldoende zijn. In de directe nabijheid bevindt zich immers ook een politiebureau. Eén van de plaatsen werd ingenomen door een wagen van een bouwbedrijf, de andere door een taxi.
- Wie van deze parkeerplaats voor invaliden naar de afdelingen burgerzaken wil, moet ongeveer twintig meter over de openbare weg alvorens een gelijkvloerse opgang te vinden. Er is een helling naar de ingang. Daar bevindt zich een invalidenlift met een heldere gebruiksaanwijzing.

Binnenkomst

- De binnengetreden ruimte is exclusief bestemd voor de afdeling burgerzaken.
- Direct na de ingang bevindt zich een fotoautomaat.
- Bij binnenkomst dien je te melden bij de receptie, waar je een nummertje krijgt. Wij moesten acht minuten wachten voor we daar aan de beurt waren. Er was slechts één balie open. Hierdoor ontstond een wachtrij tot in de gang. Nadat (later) een tweede balie bij de receptie was geopend, ging het heel vlot.
- We zeiden dat we voor een nieuw paspoort kwamen. Ons werd keurig gevraagd of we het oude paspoort bij ons hadden, evenals pasfoto's.

- De ruimte wordt in de gaten gehouden door medewerkers van een bewakingsdienst. In het half uur dat wij er zaten zagen we er eerst twee, daarna één, vervolgens een tijdje niemand en daarna weer één.
- Toen wij er waren was het erg rustig.

Wachten, inrichting en informatie

- De afdeling bevindt zich in een historisch gebouw en ziet er heel verzorgd uit.
- De inrichting is gericht op doelmatigheid en erg sober.
- De zitplaatsen bestaan uit een aantal, aan elkaar verbonden, stoeltjes op een rij. Ze zitten redelijk comfortabel, maar zijn wel erg smal. Ze zijn allemaal geplaatst met de kijkrichting naar de balies.
- We gingen zelf op zoek naar een toilet. In eerste instantie konden we geen verwijzing vinden. Later bleek er een klein verwijsbordje te hangen op een onlogische plaats, namelijk in de rug van de wachtenden. Het toilet zag er zeer verzorgd uit.
- Een publieke koffieautomaat konden we ook niet vinden. Bij het verlaten van het gebouw bleek die in de gang te staan. Deze plaats is niet logisch omdat bij binnenkomst, de bezoeker zoekt naar waar hij zich moet melden. Dan wordt een koffieautomaat snel over het hoofd gezien. In de wachtruimte zelf lijkt voldoende plaats om daar een automaat te plaatsen.
- In de wachtruimte is weinig informatie voorhanden. In de gang liggen dichtgebonden stapels Metro's. Vlak voor de receptie staat een rekje met daarin het Maasstad Weekblad. Die dateerden echter van 9 november, terwijl wij er op 17 november waren. Verder staan er stapelbakjes waarin folders van het ministerie van Justitie. Op de balie voor de receptie staan ook folders van culturele evenementen, 'Waarmee kunnen wij u van dienst zien?', informatie over het indienen van klachten en de Rotterdampas.
- De stapelbakjes en de folderrekjes staan op een onlogische plaats. Je moet de wachtrij voor de receptie doorbreken om er bij te komen. Het lijkt dan als snel of je voor wilt dringen. In de wachtruimte is volop plaats om ze elders neer te zetten.
- Nergens vinden we een verwijzing naar de servicenormen. Er is ook geen folder over te vinden. Ook in de brochure 'Waarmee kunnen wij u van dienst zijn?', wordt niet naar de servicenormen verwezen.
- De aandacht wordt gericht op dienstverlening via www.rotterdam.nl en het centrale telefoonnummer. Je zou verwachten dat het dan ook mogelijk zou zijn om in deze wachtruimte kennis te maken met de mogelijkheden van de gemeentelijke website. Dat is niet het geval. Een gemiste kans.
- Behalve de eerder genoemde bladen en folders, is er nergens lectuur voorhanden.
- Ook verdere informatie over en van de gemeente Rotterdam, is niet aanwezig. Er is geen informatie voorhanden over belangrijke ontwikkelingen in de gemeente of over speerpunten in het beleid.
- Er is geen kunst aanwezig.
- Ook zijn er geen voorzieningen om wachtende kinderen bezig te houden. Zeker nu de verplichting bestaat dat kinderen lijfelijk aanwezig moeten zijn bij het aanvragen van reisdocumenten, is dit raar.

- Er hangen plasmaschermen met overzichtelijke informatie, wie zich bij welke balie moet melden. Er hangt één plasmascherm dat gebruikt wordt voor commerciële informatie.
- Er is een speciaal afhaaloket voor reisdocumenten. Mensen hoeven daarvoor niet in de wachtrij bij de receptie te gaan staan.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig. Nadat we bij de receptie een nummer hadden gekregen, waren we na één minuut al aan de beurt.
- Er wordt gewerkt met open balies. In de wachtruimte is voldoende rumoer om de daar gevoerde gesprekken niet te kunnen volgen. Ook de op afstand geplaatste stoelen dragen daaraan bij.
- Wij waren ruim een half uur aanwezig en deden niets anders dan aantekeningen maken. Toch werden we niet door het bewakingspersoneel aangesproken.
- Er is een aparte kassaruumte waar pinbetalingen mogelijk zijn.

Beloftes en de praktijk

- In de servicenormen van de afdeling burgerzaken wordt slechts één belofte gedaan die in het kader van dit onderzoek relevant is: van wachttijd tot afrekenen bij de kassa duurt niet langer dan 35 minuten. Deze belofte werd zeer ruim waargemaakt. De overige beloftes gaan over telefonisch en schriftelijk contact en de afspraken telefoon.

PARKEERWINKEL

We bezochten de parkeerwinkel (vestiging Centrum) op donderdagochtend 17 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- De parkeerwinkel bevindt zich aan de Coolsingel 245. Je moet weten waar het zit. Zoals in vrijwel elke drukke winkelstraat zijn huisnummers schaars te vinden.
- De parkeerwinkel is goed te bereiken via het openbaar vervoer.
- In de directe omgeving is een beperkt aantal betaalde parkeerplaatsen. Er was geen plaats, maar in de buurt bevinden zich voldoende parkeergarages.
- De bereikbaarheid voor invaliden is niet goed. Er is één parkeerplaats voor hen gereserveerd. De inrichting daarvan is onlogisch. Om naar de parkeerwinkel te gaan, moet je eerst met je rolstoel een stoep op. Dan bevindt je je op een trottoir. Daarna moet je weer een stoep af, dan sta je op een fietspad. Vervolgens moet je weer een stoep op. De parkeerwinkel is

bereikbaar via een hellingbaan. Prima zou je zeggen, maar dan sta je voor een raadsel. Leg je een relatief dure voorziening als een hellingbaan aan, maar dan plaats je de invalide voor een deur die alleen opengaat door duwen of trekken.

Binnenkomst

- De binnengetreden ruimte is exclusief bestemd voor de parkeerwinkel.
- Bij binnenkomst dien je bij een zuil aan te geven waarvoor je komt, vervolgens krijg je een nummer.

Wachten, inrichting en informatie

- De winkel bevindt zich in een redelijk modern gebouw en ziet er heel verzorgd uit.
- De inrichting is gericht op doelmatigheid en erg sober.
- De zitplaatsen bestaan uit een aantal harde houten banken.
- Er is geen, voor het publiek toegankelijke, toilet aanwezig.
- In de wachtruimte is een koffieautomaat aanwezig.
- In de (kleine) wachtruimte is weinig informatie voorhanden. Achter de nummertjeszuil is een klein folderrek verscholen. Daarin slechts informatie die te maken heeft met parkeren.
- Nergens vinden we een verwijzing naar de servicenormen. Er is ook geen folder over te vinden. Ook treffen we geen klachtenformulieren aan.
- Er is geen mogelijkheid om de gemeentelijke website te bekijken.
- Er hangen meerdere affiches die verwijzen naar het centrale telefoonnummer van de gemeente.
- Behalve de eerder genoemde folders, is er nergens lectuur voorhanden.
- Ook verdere informatie over en van de gemeente Rotterdam, is niet aanwezig. Er is geen informatie voorhanden over belangrijke ontwikkelingen in de gemeente of over speerpunten in het beleid.
- In de ruimte bevindt zich geen kunst.
- Ook zijn er geen voorzieningen om wachtende kinderen bezig te houden.
- Er hangen schermen met overzichtelijke informatie, wie zich bij welke balie moet melden.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig. We waren na vijf minuten aan de beurt.
- Er wordt gewerkt met open balies. Gesprekken zijn daardoor door andere bezoekers te volgen.

Beloftes en praktijk

- Ten aanzien van de parkeerwinkel is in de servicenormen van Stadstoezicht, slechts één belofte opgenomen die in het kader van dit onderzoek relevant is. 'Vanaf het moment van binnenkomst mag u erop rekenen dat u binnen 30 minuten te woord wordt gestaan door een medewerker.' Deze belofte wordt ruimschoots waargemaakt.

- De overige beloftes hebben betrekking op de snelheid van afhandelen van aanvragen en abonnementen.

SOCIALE ZAKEN

We bezochten de afdeling Sociale Zaken (vestiging Centrum) op maandag 21 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- Volgens een folder die wij van de gemeente Rotterdam ontvingen, bevindt de vestiging Centrum van Sociale Zaken zich aan de Wijnhaven 12. In werkelijkheid blijkt dit Wijnhaven 32 te zijn.
- Op straat zijn er volop parkeerplaatsen. Toen wij kwamen waren deze allemaal bezet.
- Er is geen parkeerplaats gereserveerd voor invaliden. Bovendien moet de deur geopend worden door te duwen.
- Het dichtstbijzijnde openbaar vervoer is op behoorlijke afstand te vinden.
- Volgens het klachtenformulier zou de afdeling goed bereikbaar en toegankelijk moeten zijn. Dat is dus niet het geval. Daar hoeft men geen ingevuld klachtenformulier voor af te wachten.

Binnenkomst

- De afdeling Sociale Zaken bevindt zich in een open ruimte. Er zijn geen andere afdelingen in het gebouw gevestigd.
- De afdeling is 's ochtends open voor vrije inloop. 's Middags is het alleen op afspraak mogelijk.
- Bij binnenkomst moet je je melden bij een receptie.
- Alle inhoudelijke gesprekken vinden plaats in spreekkamers.
- Toen wij er waren was er geen enkele bezoeker.

Wachten, inrichting en informatie

- De ruimte is strak en zakelijk ingericht. Het geheel maakt een verzorgde indruk.
- Het vinden van een toilet is erg makkelijk. Bij binnenkomst kijkt men er recht tegenaan.
- Er is een speelvoorziening voor kinderen.
- Het publiek dient plaats te nemen op houten stoeltjes.
- Er is geen koffieautomaat aanwezig.
- Er is geen lectuur aanwezig.
- Er hangen een paar affiches.

- In de ruimte is geen mogelijkheid om de website van de (deel)gemeente te bezoeken.
- In de ruimte bevindt zich een rek voor folders. Dit is vrijwel leeg.
- Over de gemeente was nauwelijks informatie te vinden. Ook niet over speerpunten in het beleid.
- De eigen servicenormen waren nergens te bekennen.
- Wel waren klachtenformulieren voorhanden.
- De resultaten van klantenonderzoek (waarover wordt gesproken in de servicenormen), zijn niet te vinden.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig. Er was geen enkele klant aanwezig.

GEMEENTEBELASTINGEN

We bezochten de gemeentebelastingen (vestiging Centrum) op donderdagmiddag 17 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- De gemeentebelastingen bevindt zich aan het Hofplein.
- De gemeentebelastingen is goed te bereiken via het openbaar vervoer.
- In de directe omgeving zijn op de openbare weg geen parkeerplaatsen aanwezig. In de buurt bevinden zich voldoende parkeergarages.
- Voor invaliden is het gebouw slecht bereikbaar. Er zijn geen parkeervoorzieningen en de ingang bestaat uit een draaideur.

Binnenkomst

- De binnengetreden ruimte is exclusief bestemd voor de gemeentebelastingen.
- Bij binnenkomst dien je bij een zuil aan te geven waarvoor je komt, vervolgens krijg je een nummer.
- De ruimte wordt in de gaten gehouden door een medewerkster van een bewakingsdienst.

Wachten, inrichting en informatie

- De winkel bevindt zich in een redelijk modern gebouw en ziet er heel verzorgd uit.
- De inrichting is gericht op doelmatigheid en erg sober.
- De zitplaatsen bestaan uit ijzeren stoelen.
- Er is geen, voor het publiek toegankelijk, toilet aanwezig.
- In de wachtruimte is geen koffieautomaat aanwezig.

- In de (kleine) wachtruimte is redelijk wat informatie voorhanden. Daarin slechts informatie die te maken heeft met belastingen.
- Nergens vinden we een verwijzing naar de servicenormen. Er is ook geen folder over te vinden. Ook treffen we geen klachtenformulieren aan.
- Er is geen mogelijkheid om de gemeentelijke website te bekijken.
- In de ruimte staat een kopieerapparaat.
- Behalve de eerder genoemde folders, is er nergens lectuur voorhanden.
- Ook verdere informatie over en van de gemeente Rotterdam, is niet aanwezig. Er is geen informatie voorhanden over belangrijke ontwikkelingen in de gemeente of over speerpunten in het beleid.
- In de ruimte bevindt zich geen kunst.
- Ook zijn er geen voorzieningen om wachtende kinderen bezig te houden.
- Er hangen schermen met overzichtelijke informatie, wie zich bij welke balie moet melden.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig. We zouden binnen vijf minuten aan de beurt geweest zijn.
- Er wordt gewerkt met open balies. Gesprekken zijn daardoor door andere bezoekers te volgen.
- Wij trokken geen nummertje, gingen zitten en maakten slechts aantekeningen. Er was maar één andere bezoeker aanwezig. Toch werden we niet aangesproken.

Beloftes en de praktijk

- In het kader van dit onderzoek is er slechts één belofte uit de Servicenormen relevant: 'U bent binnen tien minuten aan de beurt.' Deze belofte werd ruimschoots waargemaakt.
- De overige beloftes hebben te maken met serviceverlening aan klanten, telefonisch contact, e-mail, informatie via internet, aanslagen enz.

DEELGEMEENTE Feijenoord

We bezochten de afdeling burgerzaken van deze deelgemeente, op maandagmiddag 21 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich in een grote, open ruimte. Er zijn op straat volop parkeerplaatsen. Toen wij er waren, was er genoeg ruimte.

- Er zijn parkeerplaatsen gereserveerd voor invaliden. Het is een aaneensluitende ruimte. Wij schatten dat er drie à vier auto's geparkeerd kunnen worden. De afdeling burgerzaken is stoeprandvrij te bereiken. De ingang bestaat uit een automatische schuifdeur.
- Het openbaar vervoer bevindt zich op een behoorlijke afstand.
- Vanaf het metrostation is er een goede bewegwijzering naar het kantoor van de deelgemeente.

Binnenkomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich in een open, toegankelijke ruimte.
- Bij binnenkomst moet je je melden bij de receptie. Vervolgens krijg je een nummertje.
- Toen wij er kwamen, waren er twaalf bezoekers.
- De ruimte wordt in de gaten gehouden door twee medewerkers van een bewakingsdienst.

Wachten, inrichting en informatie

- De ruimte is groot, open en modern. Het geheel maakt een verzorgde indruk.
- Er is een voor het publiek toegankelijk toilet, dat goed staat aangegeven. Het zag er zeer verzorgd uit. Er wordt gewerkt met een automatische verlichting.
- Er is geen speelvoorziening voor kinderen.
- Het publiek dient plaats te nemen op houten stoelen.
- Er hangen vier moderne plasmaschermen. Deze doen het echter niet.
- Er zijn veel (open) balies met kleine tussenwanden. De stoelen in de wachtruimte staan op afdoende afstand waardoor de gesprekken niet te volgen zijn.
- Er is geen koffieautomaat aanwezig.
- Er is een duidelijk verwijsbord om aan te geven wie, bij welke balie, aan de beurt is.
- In de ruimte is geen mogelijkheid om de website van de (deel)gemeente te bezoeken.
- De achterwand van de ruimte wordt voor een groot gedeelte in beslag genomen door een fotocollage over (de geschiedenis van) de wijk.
- Direct naast de ingang staat een grote maquette. Waar die voor dient of over gaat, wordt niet duidelijk.
- In de ruimte bevinden zich twee folderrekken. Eén met informatie van de gemeente. Het andere rek bevat algemene informatie en informatie van de deelraad. We troffen een folder aan over de deelraad en het dagelijks bestuur en een over het burgerinitiatief. Ook lag er een '...Feiten'.
- Ook zijn er volop huis-aan-huisbladen te verkrijgen.
- De eigen servicenormen waren nergens te bekennen.
- Ook waren geen klachtenformulieren voorhanden.
- Wel troffen we in ruime mate de servicenormen van de ROTEB aan.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het redelijk rustig.
- We schatten in dat we na ongeveer een kwartier aan de beurt geweest zouden zijn.

DEELGEMEENTE Kralingen - Crooswijk

We bezochten de afdeling burgerzaken van deze deelgemeente, op maandagmiddag 21 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich in een toegankelijke ruimte. Er zijn op straat volop parkeerplaatsen. Toen wij er waren, was er genoeg ruimte.
- Er is één parkeerplaats gereserveerd voor invaliden. De afdeling burgerzaken is stoeprandvrij te bereiken. De ingang bestaat uit een automatische schuifdeur.

Binnenkomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich in een open, toegankelijke ruimte.
- Bij binnenkomst moet je je melden bij de receptie. Vervolgens krijg je een nummertje. Opvallend zijn de bossen bloemen op de receptiebalie.
- Toen wij er waren was het erg rustig op de afdeling.
- Bij de ingang staat een bord waarop affiches zijn bevestigd. Dit zijn er echter zoveel dat geen enkele boodschap communiceert.

Wachten, inrichting en informatie

- De ruimte is prettig ingericht. Het geheel maakt een verzorgde indruk.
- Een voor het publiek toegankelijk toilet, staat goed aangegeven. Het zag er zeer verzorgd uit.
- Er is geen speelvoorziening voor kinderen.
- Het publiek dient plaats te nemen aan een leestafel of op houten stoelen.
- De leestafels is voorzien van een ruim aantal folders over een diversiteit aan onderwerpen. Over de deelgemeente zelf zagen we slechts een nieuwsbrief voor bewoners van de wijk Jaffa in Kralingen (van oktober) en een brochure over plan Brainpark Centrum
- Ook is er nog een apart rek met volop folders. Het ziet er verzorgd uit, al zitten sommige folders wel op hun kop. Ook zijn er volop huis-aan-huisbladen voorhanden.
- Er zijn veel (open) balies met tussenwanden. Wij zaten op ongeveer 15 meter daar vandaan. We konden het gevoerde gesprek letterlijk volgen. Mogelijk werd dit mede veroorzaakt omdat de medewerkster meende de slecht Nederlands sprekende klant, zeer luid toe te spreken.
- Er is geen koffieautomaat aanwezig.

- Er is een duidelijk verwijsbord om aan te geven wie, bij welke balie, aan de beurt is.
- In de ruimte is geen mogelijkheid om de website van de (deel)gemeente te bezoeken.
- In de ruimte is geen kunst aanwezig.
- De eigen servicenormen waren nergens te bekennen.
- Ook waren geen klachtenformulieren voorhanden. Wel lag er een folder over de gemeentelijke ombudsman.
- Wel troffen we in ruime mate de servicenormen van de ROTEB aan.
- Achter de receptie hangt een affiche met als tekst: 'Ontevreden over dienstverlening?'. Dit blijkt te gaan over een tevredenheidsenquête . Hoe je daaraan deel kunt nemen, wordt niet duidelijk.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig.
- We zouden zeer snel aan de beurt geweest zijn.

DEELGEMEENTE Prins Alexander

We bezochten de afdeling burgerzaken van deze deelgemeente op maandagochtend 21 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich aan een groot plein. Er zijn volop parkeerplaatsen en het is goed bereikbaar via het openbaar vervoer. Er is wel sprake van enige loopafstand.
- Aan de achterzijde bevinden twee parkeerplaatsen voor invaliden. Zij kunnen stoeprandvrij burgerzaken bereiken. De ingang bestaat echter uit een draaideur, dat lijkt ons voor invaliden lastig.

Binnenkomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich in één gebouw samen met het CWI. Ze zijn duidelijk van elkaar gescheiden en hebben aparte ingangen.
- Bij binnenkomst moet je je melden bij de receptie. Daar krijg je een nummertje.
- De ruimte wordt in de gaten gehouden door twee mensen van een bewakingsdienst.
- Toen wij er waren was het erg rustig op de afdeling.

Wachten, inrichting en informatie

- De ruimte is strak en zakelijk ingericht. Het geheel maakt een verzorgde indruk.
- Wij konden geen toilet vinden dat voor het publiek toegankelijk was.

- Er is een speelvoorziening voor kinderen.
- Het publiek dient plaats te nemen op houten stoelen met verschillende kijkrichtingen.
- Er zijn veel (open) balies. Maar weinig daarvan waren bezet.
- Direct bij binnenkomst bevindt zich een koffieautomaat en een automaat met versnaperingen.
- Er is een duidelijk verwijsbord om aan te geven wie, bij welke balie, aan de beurt is.
- In de ruimte is geen mogelijkheid om de website van de (deel)gemeente te bezoeken.
- Ook is er geen kunst aanwezig.
- Bij toeval ontdekten we een leesportefeuille. Deze lag volkomen uit het zicht.
- In de wachtruimte hangt een televisie. Het programma van RTL 4 werd uitgezonden, zonder geluid. Op het moment dat wij er waren werd een telefoonspelletje uitgezonden. Zonder geluid was dit niet te volgen. Bovendien kan men zich afvragen of met dit soort programma's het goede voorbeeld wordt gegeven. Het uitzenden van programma's van bijvoorbeeld Discovery Channel lijkt, o.a. vanwege de ondertiteling, meer logisch. De zichtbaarheid van het televisiescherm hangt overigens af van je zitplaats.
- Ook hangt er een display waarop roulerend informatie wordt gegeven over de (producten van) de afdeling burgerzaken. De doorloopsnelheid is erg hoog en de zichtbaarheid is afhankelijk van waar je zit.
- In de ruimte bevinden zich drie rekken met folders. Slechts één daarvan staat in de wachtruimte. Twee bevinden zich op een onlogische plaats, namelijk links en rechts van de ingang. Daardoor vallen ze niet op.
- Soms is de informatie achterhaald. Zo troffen we 'De groene agenda' aan voor de maanden september en oktober.
- De eigen servicenormen troffen we aan in het folderrek rechts van de uitgang. Dat lijkt ons geen logische plaats. Beter zou het zijn om deze normen in de wachtruimte aan te bieden.
- Er waren geen klachtenformulieren voorhanden. Wel lag er een folder over de gemeentelijke ombudsman.
- Wel troffen we in ruime mate de servicenormen van de ROTEB aan.
- Duidelijk zichtbaar waren de huisregels voor de bezoekers.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig.
- De afhandelingstermijn was wisselend. Wie zich kwam inschrijven als nieuwe bewoner, was meteen aan de beurt. Voor andere producten liep de wachttijd op tot ongeveer tien minuten à een kwartier.
- De stoelen in de wachtruimte, bevinden zich op voldoende afstand om het volgen van gesprekken te voorkomen.

DEELGEMEENTE Noord

We bezochten de afdeling burgerzaken van deze deelgemeente op maandagochtend 21 november. Het is een gewone doordeweekse dag, er is geen sprake van een piekperiode.

Aankomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich aan een groot plein. Er zijn volop parkeerplaatsen, op straat of in een parkeergarage, en het is goed bereikbaar via het openbaar vervoer.
- Er is één parkeerplaats gereserveerd voor invaliden. Zij krijgen echter te maken met een stoeprand. De ingang bestaat uit een automatische schuifdeur.

Binnenkomst

- De afdeling burgerzaken bevindt zich in een open ruimte.
- Bij binnenkomst moet je op een zuil aangeven waar je voor komt. Vervolgens krijg je een nummertje.
- De ruimte wordt in de gaten gehouden door bewakingscamera's.
- Toen wij er waren was het erg rustig op de afdeling.

Wachten, inrichting en informatie

- De ruimte is strak en zakelijk ingericht. Het geheel maakt een verzorgde indruk.
- Het vinden van een toilet dat voor het publiek toegankelijk was, was een zoektocht. Het zag er wel zeer verzorgd uit.
- Er is een speelvoorziening voor kinderen bestaande uit legostenen. Het aantal steentjes is echter zeer beperkt.
- Het publiek dient plaats te nemen op lage blokken met verschillende kijkrichtingen.
- Er zijn veel (open) balies zonder tussenwanden.
- Er is een koffieautomaat aanwezig.
- Er is een duidelijk verwijsbord om aan te geven wie, bij welke balie, aan de beurt is.
- In de ruimte is geen mogelijkheid om de website van de (deel)gemeente te bezoeken.
- Er is een mooie fotowand aanwezig bestaande uit portretten van bewoners ('De schatten van Noord').
- In de wachtruimte hangt een televisie. Deze stond echter niet aan.
- Ook hangt er een display waarop roulerend informatie wordt gegeven over de (producten van) de afdeling burgerzaken. De doorloopsnelheid is erg hoog en de zichtbaarheid is afhankelijk van waar je zit.
- In de ruimte bevinden zich twee rekken met folders. Eén bevat culturele informatie. In de ander bevindt zich informatie van de gemeente. Veel folders van politie en brandweer.

- De eigen servicenormen waren nergens te bekennen.
- Ook waren geen klachtenformulieren voorhanden. Wel lag er een folder over de gemeentelijke ombudsman.
- Wel troffen we in ruime mate de servicenormen van de ROTEB aan.
- Bij de ingang lagen diverse huis-aan-huisbladen.

Afhandeling

- Toen wij er waren, was het erg rustig.
- We zouden, voor de aanvraag van een paspoort, meteen aan de beurt geweest zijn.
- Op het nummertje dat we hadden gekregen stond de nietszeggende mededeling: 'Wachttijd verschilt per produkt.'