

Dienstverlening: klant niet ontevreden, wachttijden nog lang

Nieuwe afweging nodig tussen tevredenheid, veiligheid en kosten

De burger, die voor een paspoort of een uittreksel aan de balies van de stadsdelen komt, is redelijk tevreden over de dienstverlening. Dat is opmerkelijk, want de wachttijden zijn vaak langer dan 20 minuten; de maximale wachttijd volgens de norm van de gemeente. Over de evenementenvergunningen zijn de aanvragers minder tevreden: ze vinden het vaak lang duren, de informatie is niet duidelijk en ze vinden de prijs hoog.

De rekenkamer vindt dat de centrale stad en de stadsdelen een weloverwogen afweging moeten maken tussen de tevredenheid over de dienstverlening en andere belangen, zoals fraudegevoeligheid, de veiligheid van de burger en kostenefficiëntie.

In Amsterdam werden in 2011 116.000 paspoorten en 62.000 uittreksels uit de gemeentelijke basisadministratie verstrekt. De stadsdelen gaven ook 1.500 evenementenvergunningen af. Hierover publiceerde de rekenkamer in maart al een vergelijkbaar rapport. In het vandaag gepubliceerde onderzoek gaat de rekenkamer de kwaliteit van de dienstverlening na bij de afgifte van paspoorten en uittreksels. We keken naar de tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening bij de burger en verzamelden cijfers over wachttijden, doorlooptijden, openingstijden en de kwaliteit van de informatie. Ook bekeek de rekenkamer of de stadsdelen inzicht hebben in de kosten van de dienstverlening.

Burger redelijk tevreden

De aanvragers van een paspoort of uittreksel waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 7,6. Tussen de stadsdelen zijn de verschillen niet heel groot. De balie Tripolis van stadsdeel Zuid scoorde het hoogst (8,0). De algemene waardering voor de behandeling aan de balie (8,0 of hoger) is wel hoger dan die voor de wachttijd (7,3) of de openingstijden (6,6).

Wachttijden vaak langer dan de norm

In Amsterdam wachtte je in 2011 gemiddeld 21 minuten als je een paspoort en 15 minuten als je een uittreksel kwam aanvragen. De stedelijke normtijd van gemiddeld 20 minuten wachten, die is neergelegd in de Servicecode Amsterdam, wordt door nogal wat stadsdelen voor paspoorten niet gehaald. In 2011 overschreden de stadsdelen Centrum, Noord, Oost, Zuidoost en de locatie Osdorp in Nieuw-West de norm. In Zuidoost liep de gemiddelde wachttijd op tot 30 minuten; in Noord tot 38 minuten.

Het invoeren van het werken op afspraak leidt niet tot gemiddeld kortere wachttijden voor de klant. Integendeel, de stadsdelen met de meeste mensen op afspraak (Noord en Oost) behoren tot de stadsdelen met gemiddeld de langste wachttijden. Dit betekent dat het invoeren van het werken op afspraak ten koste gaat van de mensen die in de vrije inloop hun paspoort komen aanvragen. De gemiddelde wachttijd in de vrije inloop was in Oost in 2011 30 minuten en liep in Noord op tot 55 minuten.

Alleen schattingen over directe kosten; weinig inzicht in andere kosten

Stadsdelen hebben een redelijk inzicht in de directe kosten van de dienstverlening aan de balies bij het verstrekken van paspoorten en uittreksels. Dit is overigens wel op schattingen gebaseerd, niet op tijdschrijven of eigen onderzoek. Uitgaande van een gemiddelde geschatte tijd van 26¼ minuut komen de kosten uit op ongeveer € 30,30 voor een regulier paspoort voor één persoon. Er is bij stadsdelen veel minder overzicht van de overige kosten bij paspoorten, zoals die voor het stedelijke telefoonnummer 14020, kwaliteitsbewaking of huisbezoeken.

Flinke verschillen in werkwijze en kosten bij evenementenvergunningen

Het afgeven van een evenementenvergunning is een ander proces dan het verstrekken van een paspoort. Bij het afgeven van een evenementenvergunning moet een stadsdeel ook de belangen van de bezoekers (veiligheid) en omwonenden (overlast) afwegen.

De dienstverlening bij evenementenvergunningen wordt lager beoordeeld: gemiddeld 6,9. Bij het verlenen van een evenementenvergunning bepalen vooral de doorlooptijd, goede informatie en de prijs van de vergunning de mate van waardering door de aanvrager. Ongeveer een derde van de aanvragers krijgt de vergunning niet binnen de wettelijke termijn van 8 weken geleverd.

De kosten voor evenementenvergunningen zijn moeilijker te bepalen. Het verlenen van een kleine evenementenvergunning duurt - afhankelijk van het stadsdeel - 2 tot 7 uur. Dit hangt onder meer samen met het verschil in service dat de stadsdelen bieden aan de organisator van een evenement. De gemiddelde geschatte kosten voor het verlenen van een vergunning voor een klein evenement bedragen ongeveer € 350; dat is twee keer zo hoog als de prijs (€ 174). Voor grote evenementen zijn de kosten van de vergunningverlening helemaal niet te bepalen, omdat de stadsdelen niet tijdschrijven, hiervan geen tijdsbesteding kunnen aangeven of de wel opgegeven schattingen te veel uiteenlopen.

Aanbevelingen

De rekenkamer vraagt in zijn aanbevelingen aan de stadsdelen om meer aandacht voor de onderbouwing van de gewenste kwaliteit van dienstverlening in relatie tot andere belangen. Ze vraagt om een evaluatie van het werken aan de balies op afspraak en vindt dat de gemeente zich ook moet houden aan de norm voor de wachttijd voor burgers die niet op afspraak komen. Ze beveelt de stadsdelen verder aan te zorgen voor meer inzicht in de kostendekkendheid van de dienstverlening. Vooral de grote verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning vragen om meer afstemming.