



**Intern klantonderzoek divisie executieve ondersteuning
regiopolitie Noord-Holland Noord**

Amsterdam, 3 juni 1999

Marije van Barlingen
Cor van 't Hoff
Hette Tulner

van dijk, van soomeren en partners

Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV
KvK Amsterdam nummer 33176766
Bezoek: Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam
Post: Van Diemenstraat 374, 1013 CR Amsterdam
Telefoon: 020 625 75 37 Facsimile: 020 627 47 59

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Opzet en respons	3
1.2	Leeswijzer	4
2	Beeld van de divisie	5
2.1	Bereikbaarheid	5
2.2	Beschikbaarheid	7
2.3	Informatieverstrekking	11
2.4	Betrouwbaarheid	13
2.5	Betrokkenheid	15
2.6	Houding	17
2.7	Deskundigheid	20
2.8	Snelheid	22
2.9	Klachtenafhandeling	23
2.10	Vertrouwelijkheid	26
2.11	Kwaliteit van producten en diensten	27
2.12	Mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering binnen de divisie	28
3	Beeld van afzonderlijke diensten	30
3.1	Algemene zaken	30
3.2	Meldkamer	31
3.3	Parketpolitie	33
3.4	Regionaal milieubureau	34
3.5	Afdeling verkeer	35
3.6	Vreemdelingendienst	36

1 Inleiding

Om de aansluiting tussen het aanbod van de verschillende diensten binnen de Divisie Executieve Diensten van de politie Noord-Holland Noord en de vraag binnen de politieregio (verder) te verbeteren, is de divisie in 1998 gestart met een kwaliteitsverbeteringstraject.

In dat kader is de werkgroep 'Externe betrekkingen' ingesteld, die een enquête onder de interne klanten binnen de politieregio heeft uitgezet, met de bedoeling deze periodiek te herhalen. De werkgroep maakt daarbij gebruik van het landelijk ontwikkelde meetinstrument 'de Interne Klant-thermometer'. Dit instrument is - op initiatief van de politie Noord- en Oost-Gelderland - ontwikkeld door het Kwaliteitsbureau Politie en enkele politieregio's.

Doel van de enquête is het succes van geplande kwaliteitsverbeteringen te meten, waarbij deze eerste enquête als nulmeting fungeert. Daarnaast moeten de resultaten van de enquête duidelijk maken welke aspecten van de dienstverlening van de verschillende afdelingen de meeste aandacht nodig hebben, waarmee richting kan worden gegeven aan de kwaliteitsverbetering.

De werkgroep heeft bureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners gevraagd de enquête te verwerken en de uitkomsten te analyseren. Deze rapportage is de neerslag hiervan.

1.1 Opzet en respons

In de door de werkgroep uitgezette enquête wordt de mening van interne klanten - politiefunctionarissen uit dezelfde regio - gevraagd over 11 aspecten van dienstverlening: bereikbaarheid, beschikbaarheid, informatieverstrekking, betrouwbaarheid, betrokkenheid, houding, deskundigheid, snelheid, klachtenafhandeling, vertrouwelijkheid en kwaliteit van producten en diensten. Met betrekking tot elk van deze aspecten is gevraagd of men het aspect van belang acht voor een goede dienstverlening en hoe tevreden men is over dat aspect van de betreffende afdeling. Hierbij is men gevraagd de mening te geven over de 6 afzonderlijke afdelingen: algemene zaken, meldkamer, parketpolitie, regionaal milieubureau, verkeer en de vreemdelingendienst. De vragen naar belang en tevredenheid zijn gesloten; de respondenten konden kiezen tussen 'zeer belangrijk', 'belangrijk', 'niet belangrijk, niet onbelangrijk', 'onbelangrijk', 'zeer onbelangrijk' en 'geen ervaring mee'. Bij de tevredenheidsvragen waren de antwoordcategorieën: 'zeer tevreden', 'tevreden', 'niet tevreden, niet ontevreden', 'tevreden', 'zeer ontevreden' en 'geen mening over'. Vanwege het kleine aantal extreme antwoorden (zeer tevreden, etc) en om de grafieken overzichtelijk te houden zijn de extreme antwoorden niet apart weergegeven. De antwoordcategorieën 'zeer onbelangrijk', 'zeer belangrijk', 'zeer ontevreden' en 'zeer tevreden' zijn in deze rapportage opgeteld bij 'onbelangrijk', 'belangrijk', 'ontevreden' en 'tevreden'. Gemiddeld is 1% van de tevredenheidsvragen met 'zeer ontevreden' beantwoord, dat is 9% van de ontevredenen. Gemiddeld 14% van de tevredenheidsvragen is met 'zeer tevreden' ingevuld, 19% van de tevredenen. Naast de gesloten vragen (met vaste antwoordcategorieën, bood de vragenlijst ook ruimte voor suggesties en opmerkingen.

Er zijn door de werkgroep 299 enquêtes uitgezet onder interne klanten van de divisie. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen drie organisatielagen: management, middenkader en uitvoerenden. Uiteindelijk zijn er 127 enquêtes ingevuld geretourneerd, waarvan 5 vanuit het management, 35 vanuit het middenkader en 87 van uitvoerenden. De respons is 42%.

Elke respondent is gevraagd de enquête in te vullen voor die afdelingen waarin het afgelopen jaar ervaring mee is geweest. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de respons per afdeling. Hieruit wordt duidelijk dat de respons met betrekking tot de meldkamer relatief hoog is en de respons met betrekking tot het regionaal milieubureau relatief laag. Gezien het feit dat in het vervolg van dit rapport de resultaten in percentages worden gepresenteerd, kan dit voor enige vertekening zorgen.

Dit houdt in dat bij minder respondenten de resultaten wat extremer kunnen uitvallen, omdat 1 persoon dan een groter percentage vertegenwoordigd.

Tabel 1 Respons per afdeling

	Absolute respons	Percentage van totale respons
Hele divisie	127	100
Vreemdelingendienst	55	43
Verkeer	80	63
Regionaal Milieubureau	37	29
Parketpolitie	47	37
Meldkamer	109	86
Algemene Zaken	70	55

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zal achtereenvolgens worden ingegaan op de mening van de respondenten over de verschillende aspecten van de onderscheiden kwaliteitskenmerken van de hele divisie. Per aspect worden daarnaast de verschillen tussen afdelingen en verschillen tussen de organisatieniveau's kort beschreven. Afsluitend worden in dit hoofdstuk enkele conclusies getrokken met betrekking tot mogelijkheden voor kwaliteitsverbetering.

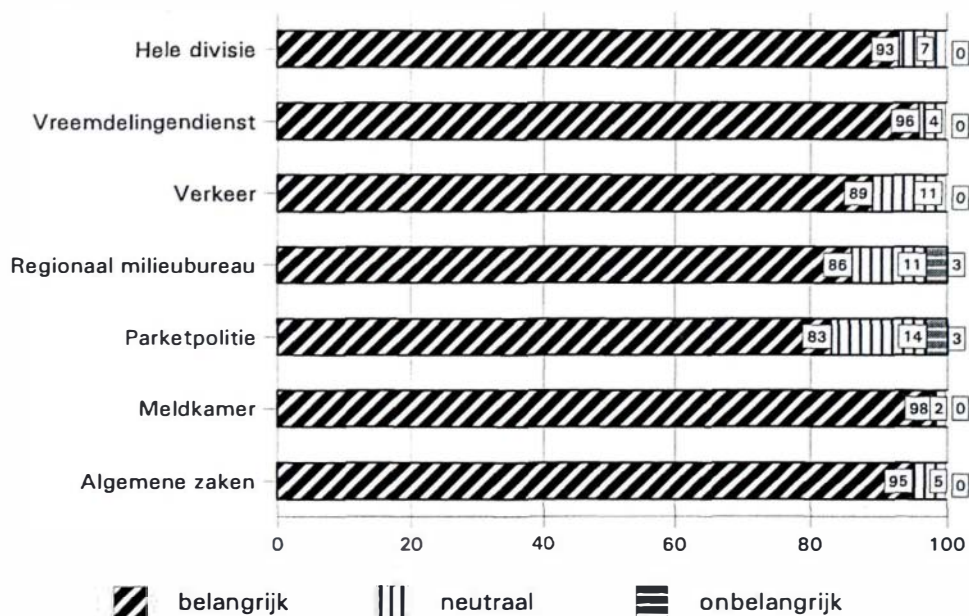
In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten per afdeling beschreven. Voor elke afdeling wordt samengevat welke kwaliteitskenmerken meer of minder belangrijk worden geacht en hoe tevreden de klanten zijn over de verschillende aspecten van deze kenmerken.

2 Beeld van de divisie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquête gepresenteerd in grafieken. Achtereenvolgens komen de kenmerken bereikbaarheid, beschikbaarheid, informatieverstrekking, betrouwbaarheid, betrokkenheid, houding, deskundigheid, snelheid, klachtenafhandeling, vertrouwelijkheid en kwaliteit van producten en diensten aan de orde. Per kenmerk wordt aangegeven welk belang de respondenten aan het kenmerk hechten, hoe tevreden de respondenten zijn over de aspecten van het kenmerk en welke verschillen er bestaan tussen de verschillende afdelingen en de verschillende organisatieniveau's. In paragraaf 2.12 wordt tenslotte samengevat welke kwaliteitskenmerken mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering bieden voor de gehele divisie.

2.1 Bereikbaarheid

Grafiek 1 Belang bereikbaarheid divisie en afdelingen (percentage)

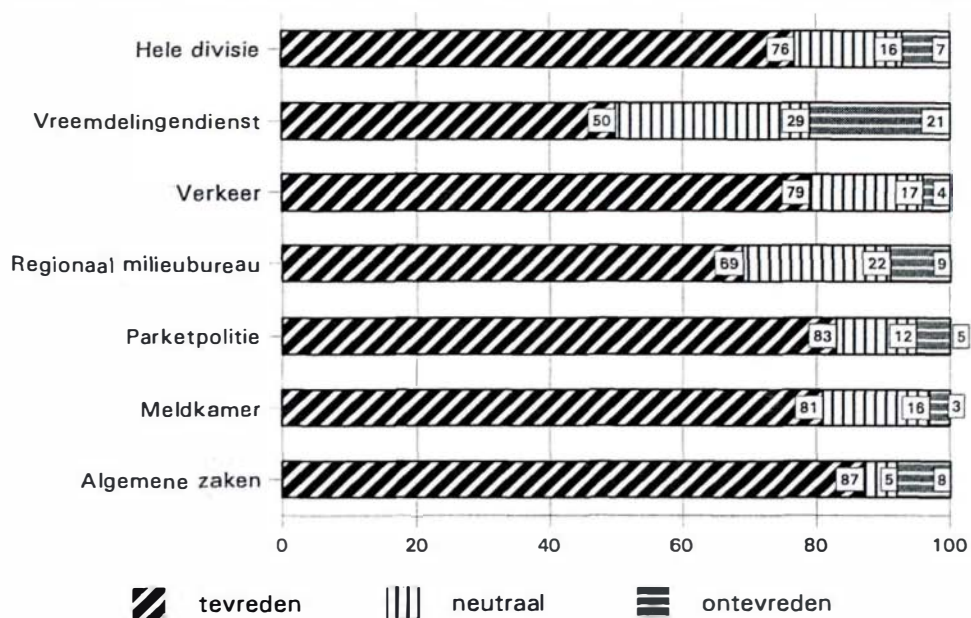


Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de bereikbaarheid van een afdeling door de respondenten voor alle afdelingen van belang wordt geacht. Met name voor de afdelingen meldkamer, vreemdelingendienst en algemene zaken geldt dat zij volgens de respondenten (goed) bereikbaar moeten zijn.

De grafieken op de volgende bladzijde(n) geven een beeld van de tevredenheid van de respondenten met de telefonische en fysieke bereikbaarheid van de verschillende afdelingen.

Uit onderstaande grafiek blijkt dat over de telefonische bereikbaarheid voor de gehele divisie ruim driekwart van de respondenten tevreden is. 7% van de respondenten is hierover ontevreden. De vreemdelingendienst komt er echter op dit aspect opvallend slecht vanaf in de ogen van de respondenten; slechts de helft van de respondenten is over dit aspect bij de vreemdelingendienst tevreden en maar liefst een vijfde van de respondenten is ontevreden over dit aspect. Over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling algemene zaken, de parketpolitie en de meldkamer is men het meest positief; respectievelijk 87%, 83% en 81% van de respondenten is hierover tevreden.

Grafiek 2 Tevredenheid telefonische bereikbaarheid divisie en afdelingen (percentage)



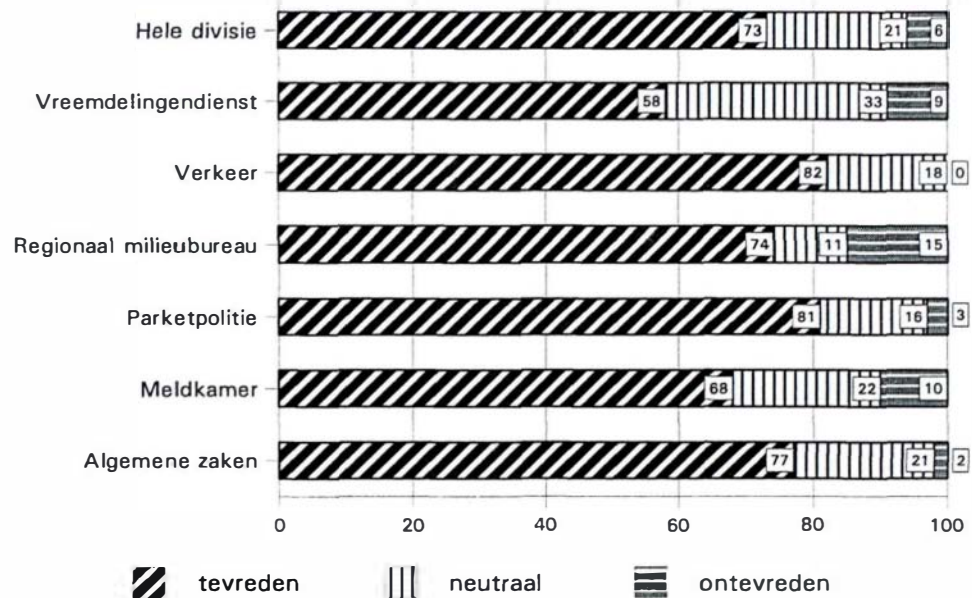
Uitgesplitst naar organisatieniveau¹ valt op dat de tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van de afdeling algemene zaken en het regionaal milieubureau bij de uitvoerenden in verhouding hoger is; respectievelijk 94% en 82% van de uitvoerenden is daarover tevreden, tegen 80% en 60% van het middenkader. Het management is over bijna alle afdelingen minder tevreden dan de andere respondenten, alleen over de telefonische bereikbaarheid van het regionaal milieubureau zijn meer managers positief.

Met betrekking tot de fysieke bereikbaarheid kan - net als bij de telefonische bereikbaarheid - geconcludeerd worden dat de bijna driekwart van de respondenten tevreden is wat betreft de gehele divisie. Ook hier is echter de tevredenheid over de vreemdelingendienst beduidend lager - slechts 58% van de respondenten is hier tevreden over. Hoewel 74% van de respondenten tevreden is over het regionaal milieubureau, is er ook een hoog percentage respondenten ontevreden - 15%.

Noot 1 Gezien het feit dat slechts 5 respondenten werkzaam zijn op managementniveau, is het uitsplitsen van de antwoorden van deze groep in percentages niet zinvol. De vijf managers hebben, net als andere respondenten, niet de lijsten van alle afdelingen ingevuld. Geen van de managers heeft de vragenlijst voor de parketpolitie ingevuld. Er worden derhalve in het vervolg van dit rapport slechts percentages gegeven van uitvoerenden en middenkader.

Opvallend is dat de meldkamer en de afdeling algemene zaken in de ogen van de respondenten fysiek duidelijk minder goed bereikbaar zijn dan telefonisch.

Grafiek 3 Tevredenheid fysieke bereikbaarheid divisie en afdelingen (percentage)

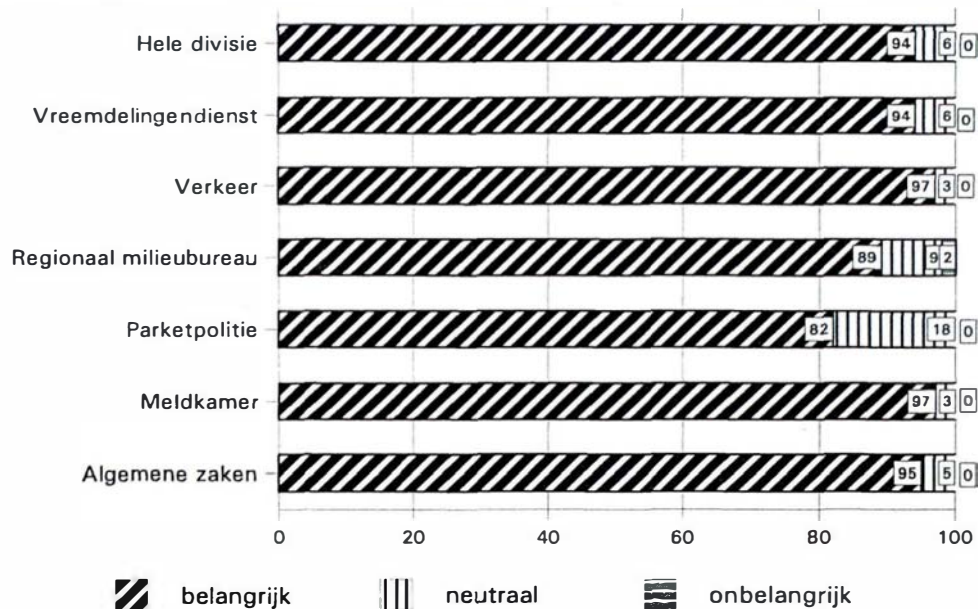


Bij vergelijking van de organisatieniveau's kan geconstateerd worden dat de fysieke bereikbaarheid van het regionaal milieubureau met name door het middenkader en het management positief wordt beoordeeld. Hierover is 79% van het middenkader en alle managers tevreden tegen 56% van de uitvoerenden. Bij de andere afdelingen zijn er geen opvallende verschillen tussen de organisatieniveau's.

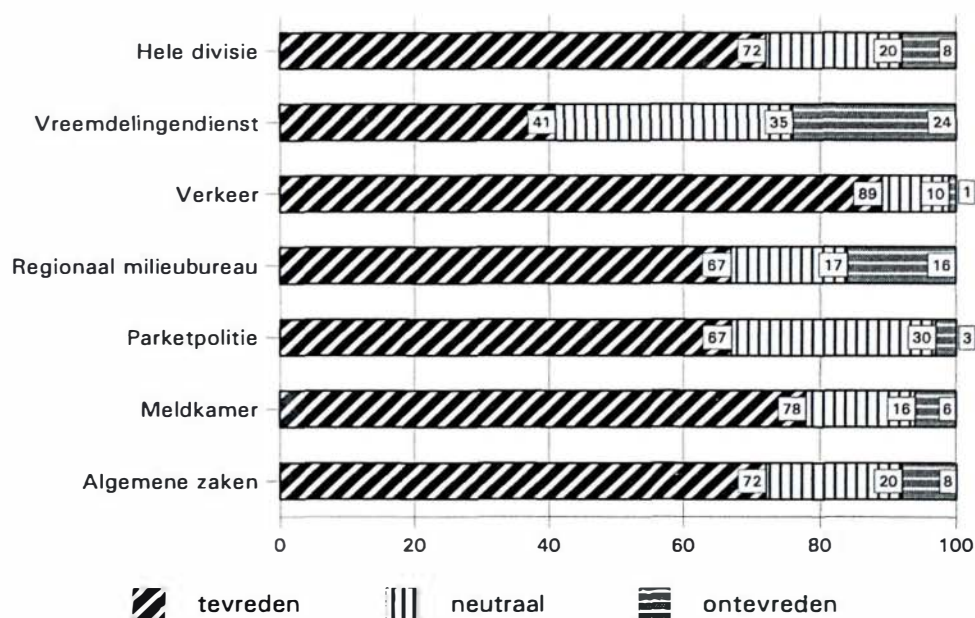
2.2 Beschikbaarheid

Uit grafiek 4 kan geconcludeerd worden dat het kwaliteitskenmerk 'beschikbaarheid' door de respondenten voor elk van de afdelingen van belang wordt geacht. Het meest belangrijk vindt men beschikbaarheid voor de afdeling verkeer, de meldkamer, de afdeling algemene zaken en de vreemdelingendienst. In verhouding vinden iets minder respondenten het van belang dat de parketpolitie beschikbaar is.

Grafiek 4 Belang algemene beschikbaarheid divisie en afdelingen (percentage)



Grafiek 5 Tevredenheid beschikbaarheid medewerkers divisie en afdelingen (percentage)

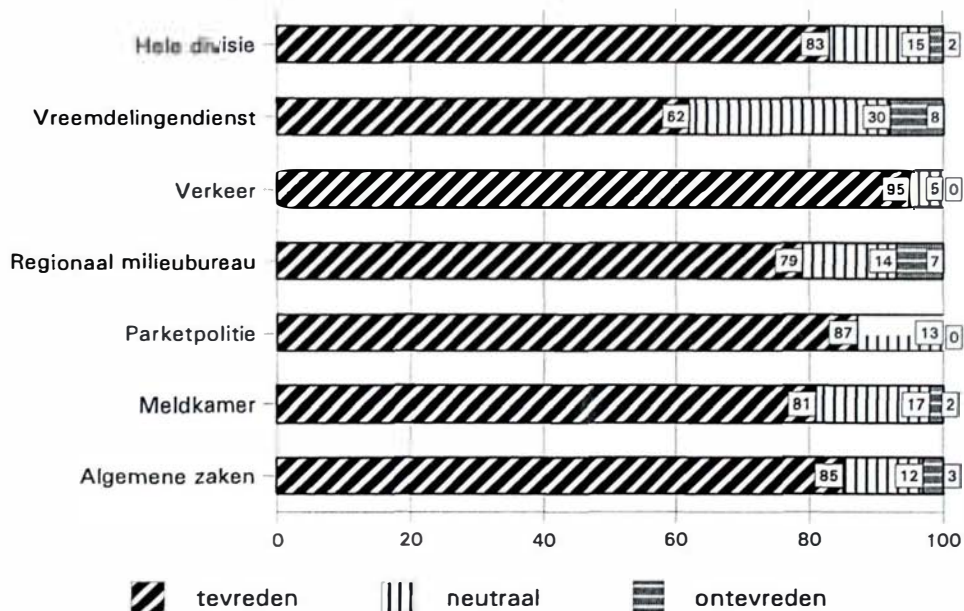


Over het algemeen is 72% van de respondenten tevreden over de beschikbaarheid van medewerkers van de hele divisie - zoals blijkt uit grafiek 5. Ook hier springt de vreemdelingendienst er echter slecht uit; slechts 41% van de respondenten is tevreden over de beschikbaarheid van medewerkers van deze afdeling en maar liefst 24% is hier ontevreden over. Ook het regionaal milieubureau wordt matig beoordeeld met 16% ontevreden respondenten. De afdeling verkeer springt er positief uit; 89% van de respondenten is over dit aspect tevreden.

Tussen de verschillende organisatieniveau's zijn voor dit aspect geen grote verschillen te constateren. Alleen over de afdeling algemene zaken zijn uitvoerenden positiever; daar is 82% van de respondenten tevreden over de beschikbaarheid tegen 65% van het middenkader. De managers zijn, zoals bij bijna alle aspecten, kritischer.

De tijd die medewerkers hebben voor de interne klant wordt zeer positief beoordeeld; 83% van de respondenten is hier tevreden over en slechts 2% is hier ontevreden over voor de hele divisie (grafiek 6). Opvallend is het aantal respondenten dat tevreden is over de tijd die medewerkers hebben bij de afdeling verkeer - maar liefst 95%. De vreemdelingendienst wordt het minst positief beoordeeld; 62% is over dit aspect bij de afdeling tevreden. De managers zijn over alle afdelingen minder tevreden dan de andere respondenten.

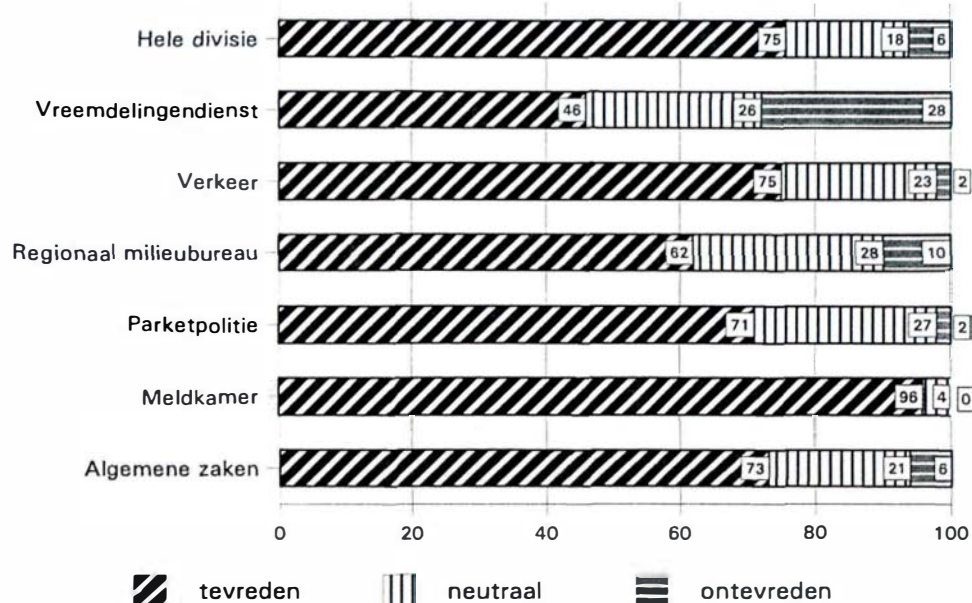
Grafiek 6 Tevredenheid over tijd die medewerkers voor de klant hebben divisie en afdelingen (percentage)



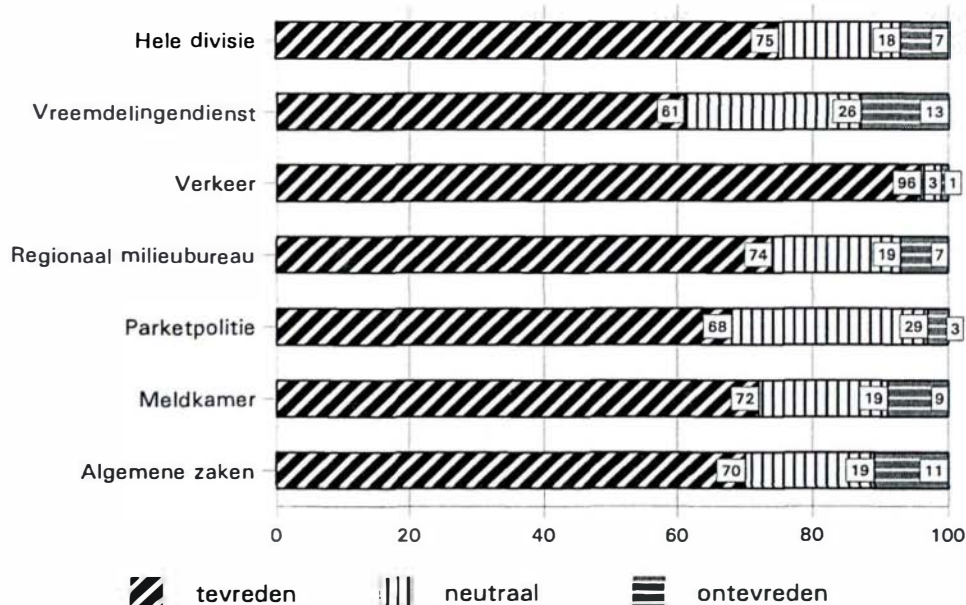
Uit onderstaande grafiek kan worden opgemaakt dat driekwart van de respondenten voor de gehele divisie tevreden is over de openingstijden. Meest tevreden is men over de openingstijden van de meldkamer, het minst over de openingstijden van de vreemdelingendienst; respectievelijk 96% en 46% van de respondenten is hierover tevreden.

Uitgesplitst naar organisatieniveau is het opvallend dat de uitvoerenden beduidend meer tevreden zijn over de openingstijden van de parketpolitie - 79% van de uitvoerenden is daar tevreden over tegen 60% van het middenkader. Het management is minder vaak tevreden dan de ondervraagden uit de andere organisatieniveau's.

Grafiek 7 Tevredenheid openingstijden divisie en afdelingen (percentage)



Grafiek 8 Tevredenheid over mate waarin de divisie en afdelingen in staat zijn gevraagde producten te leveren (percentage)



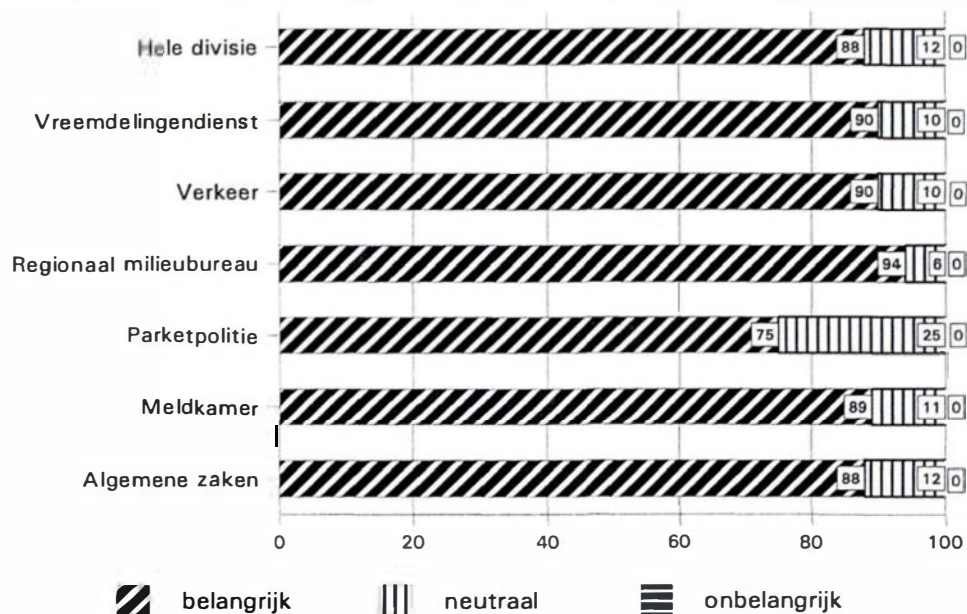
Ook over de mate waarin de gehele divisie in staat is de gevraagde producten te leveren is driekwart van de respondenten tevreden. Opvallend is dat over de afdeling verkeer maar liefst 96% van de respondenten tevreden is. Het minst tevreden is men over de vreemdelingendienst - 61% van de respondenten is hierover tevreden.

Over de mate waarin de afdeling Algemene Zaken in staat is de gevraagde producten te leveren, zijn met name uitvoerenden tevreden; 88%, tegen 48% van het middenkader. De managers zijn over alle afdelingen, behalve het regionaal milieubureau, het minst tevreden.

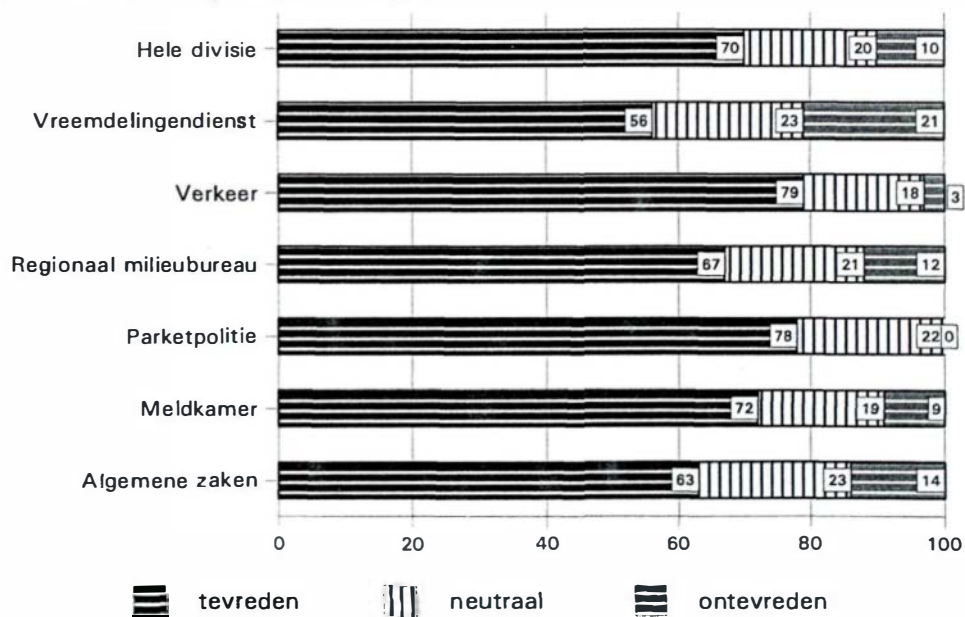
2.3 Informatieverstrekking

Informatieverstrekking wordt door een groot deel van de respondenten van belang geacht: 88% van de respondenten geeft voor de gehele divisie aan informatieverstrekking van belang te vinden. Informatieverstrekking door de parketpolitie wordt in verhouding het minst van belang gevonden - hier vindt driekwart van de respondenten informatieverstrekking belangrijk als kwaliteitskenmerk. Grafiek 9 geeft een overzicht.

Grafiek 9 Belang informatieverstrekking divisie en afdelingen (percentage)



Grafiek 10 Tevredenheid over duidelijkheid m.b.t. wat men kan verwachten van de divisie en afdelingen (percentage)

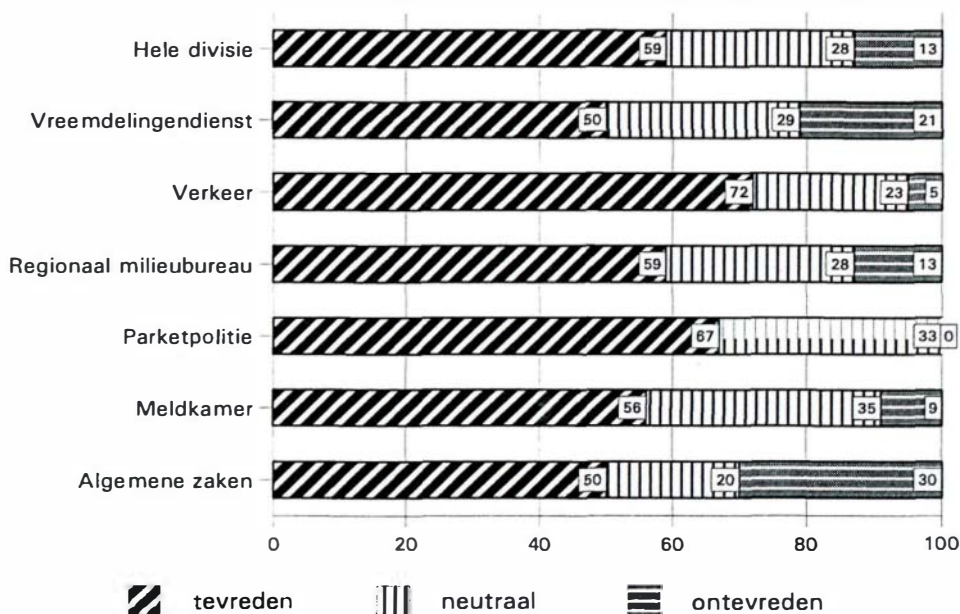


Duidelijkheid wat men kan verwachten van de verschillende afdelingen scoort iets minder goed dan voorafgaande aspecten - 70% van de respondenten is hier tevreden over en 10% is ontevreden.

De afdeling verkeer en de parketpolitie worden het meest positief beoordeeld met respectievelijk 79% en 78% van de respondenten die tevreden zijn over de duidelijkheid en een laag percentage ontevreden respondenten. Minst positief wordt de vreemdelingendienst beoordeeld met 56% tevreden respondenten en 21% ontevreden respondenten.

Over de duidelijkheid wat er te verwachten valt van een afdeling zijn met betrekking tot de meldkamer, het regionaal milieubureau en de vreemdelingendienst uitvoerenden opvallend meer positief - respectievelijk 80%, 82% en 69% is hierover tevreden tegen 59%, 61% en 31% van het middenkader. De managers zijn over alle afdelingen minder positief dan de andere ondervraagden.

Grafiek 11 Tevredenheid voortgangsinformatie divisie en afdelingen (percentage)



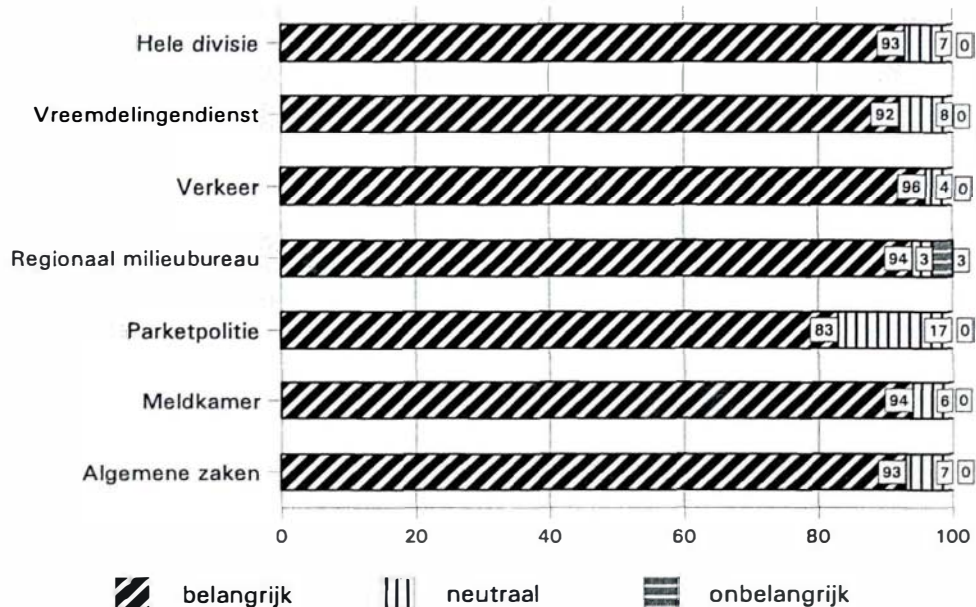
De tevredenheid over de voortgangsinformatie is over de gehele divisie genomen relatief laag - 59% van de respondenten is hierover tevreden en 13% is hierover ontevreden. Het minst tevreden is men over de afdeling algemene zaken en de vreemdelingendienst; over beide afdelingen is slechts de helft van de respondenten tevreden. Over de voortgangsinformatie van de afdeling algemene zaken is bovendien maar liefst 30% van de respondenten ontevreden.

Opvallend is hierbij dat voor alle afdelingen het middenkader en het management op dit aspect minder tevreden zijn dan de uitvoerenden.

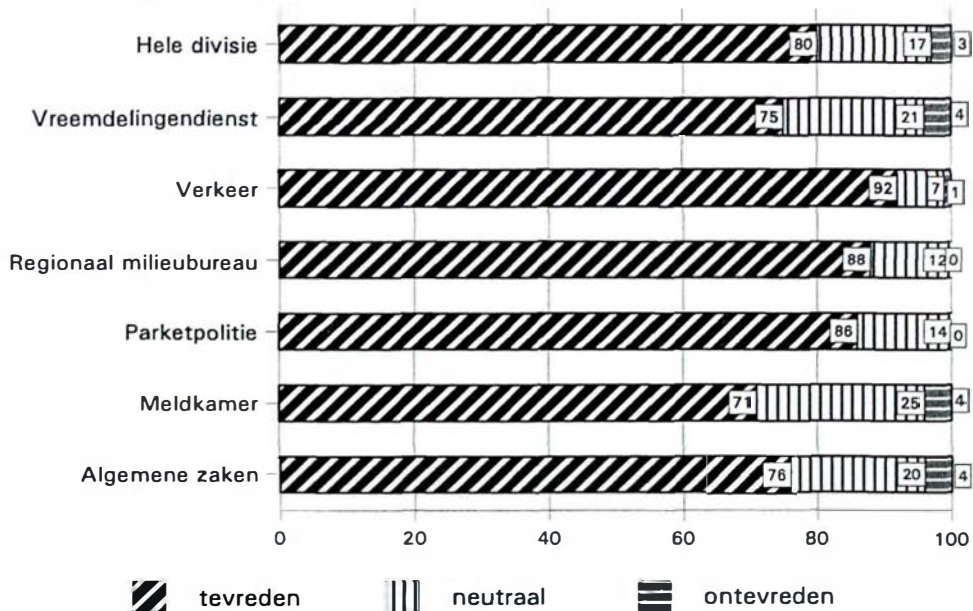
2.4 Betrouwbaarheid

93% van de respondenten vindt de betrouwbaarheid van de hele divisie van belang als kwaliteitskenmerk. De enige afdeling waarvoor men de betrouwbaarheid van (iets) minder belang acht is de parketpolitie - 83% van de respondenten geeft hier aan dat betrouwbaarheid belangrijk is. Grafiek 12 geeft een overzicht.

Grafiek 12 Belang betrouwbaarheid afdelingen (percentage)



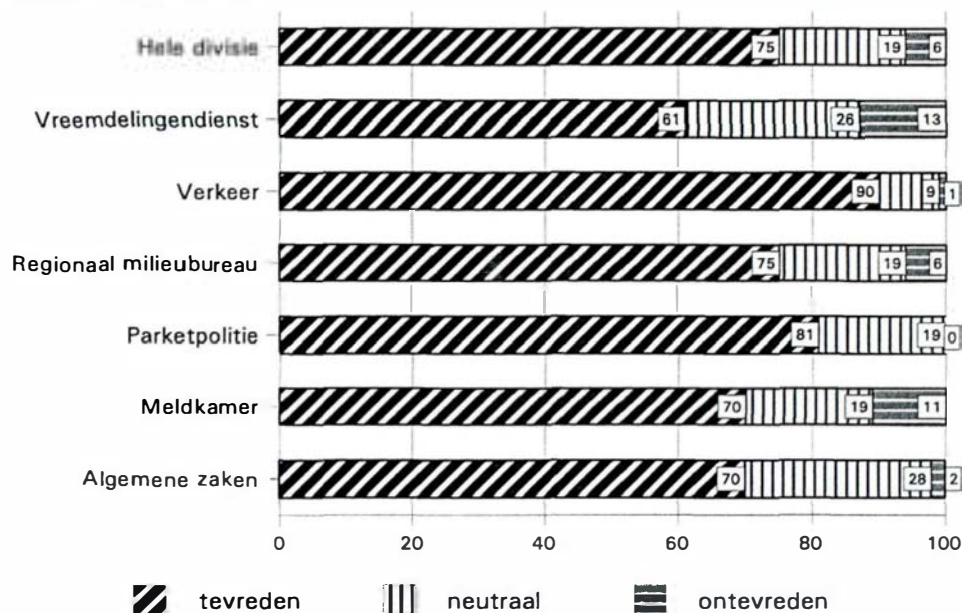
Grafiek 13 Tevredenheid over mate waarin afspraken worden nagekomen divisie en afdelingen (percentage)



Over de mate waarin afspraken worden nagekomen in de hele divisie is 80% van de respondenten tevreden en slechts 3% ontevreden.

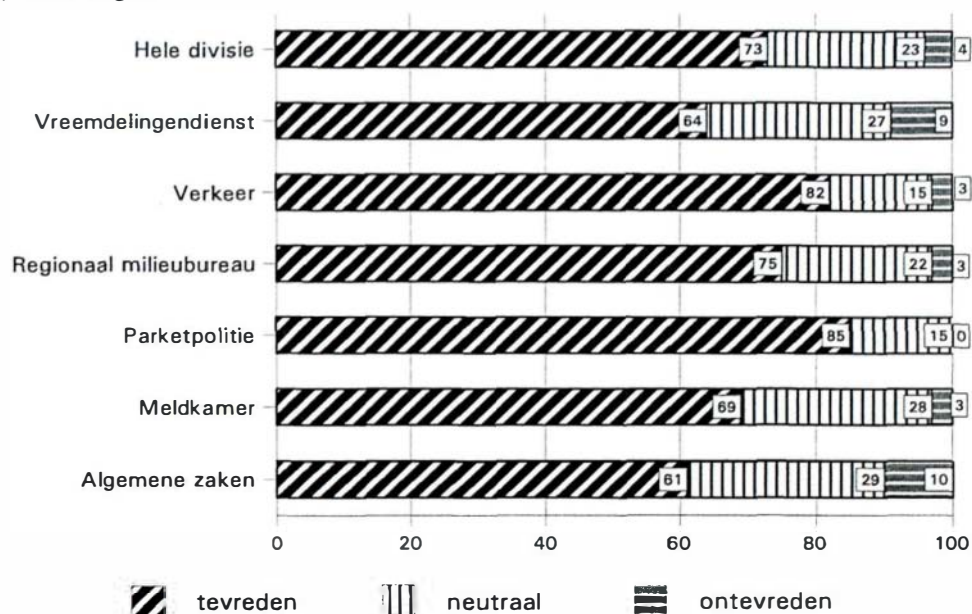
De afdeling verkeer scoort op dit aspect het hoogst; 92% van de respondenten is tevreden over de mate waarin afspraken worden nagekomen bij deze afdeling. De meldkamer en de vreemdelingendienst scoren het minst positief - respectievelijk 71% en 75% van de respondenten is over dit aspect tevreden. Hierbij moet opgemerkt worden dat de lagere score van de meldkamer met name uit het middenkader komt; slechts 61% van deze groep geeft aan tevreden te zijn tegen 77% van de uitvoerenden. De managers zijn alle tevreden over de mate dat het regionaal milieubureau haar afspraken nakomt, over de andere afdelingen zijn ze minder tevreden dan de andere respondenten.

Grafiek 14 Tevredenheid overeenkomst vraag met diensten die u krijgt divisie en afdelingen (percentage)



Uit bovenstaande grafiek kan afgelezen worden dat driekwart van de respondenten tevreden is over de overeenkomst tussen de vraag en de aangeboden diensten van de gehele divisie. De vreemdelingendienst zit het meest daaronder met slechts 61% van de respondenten tevreden. De afdeling verkeer scoort hoog op dit aspect: 90% van de respondenten is hierover tevreden. Over de afdeling algemene zaken en de meldkamer zijn met name uitvoerenden positief - respectievelijk 76% en 77% van de uitvoerenden is tevreden over de overeenkomst tussen vraag en aanbod tegen 65% en 63% van het middenkader. De managers zijn, wederom behalve wat betreft het regionaal milieubureau, minder vaak tevreden over de aansluiting van de diensten van de afdelingen op de behoeften in het korps.

Grafiek 15 Tevredenheid levering op afgesproken tijdstip divisie en afdelingen (percentage)



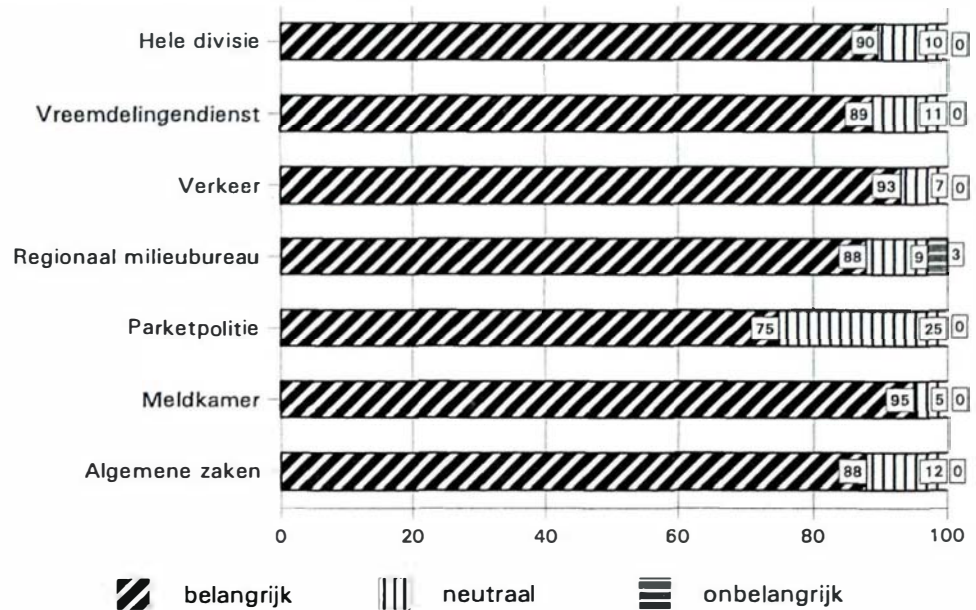
Ook over de levering van diensten en producten op het afgesproken tijdstip is driekwart van de respondenten tevreden over de hele divisie. Voor de afdeling algemene zaken en de vreemdelingendienst ligt dit percentage echter beduidend lager op 61% en 64%. De parketpolitie wordt zeer positief beoordeeld - 85% van de respondenten is over dit aspect van de afdeling tevreden.

Het lage percentage respondenten dat tevreden is over de afdeling algemene zaken ligt komt met name vanuit het middenkader - hier is slechts 50% van de respondenten tevreden tegen 73% van de uitvoerenden. De managers zijn meer dan anderen te spreken over het op tijd leveren door de meldkamer (alle vijf managers tevreden) en door algemene zaken. Wat betreft de andere afdelingen is het management minder tevreden.

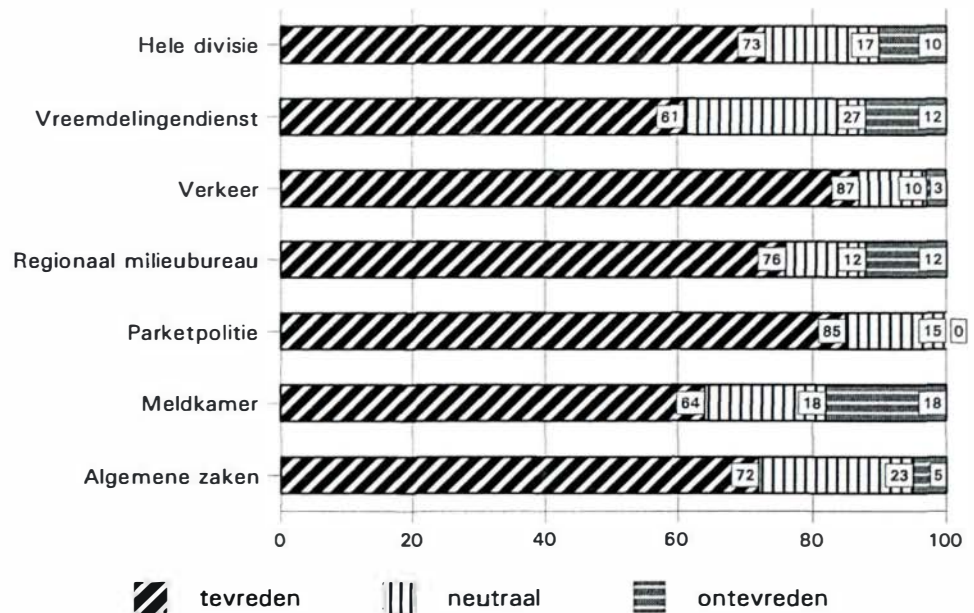
2.5 Betrokkenheid

Ook de betrokkenheid van de verschillende afdelingen bij hun klanten wordt door het grootste deel van de respondenten (90%) belangrijk geacht. Uitzondering hierop wordt gevormd door de parketpolitie waarvoor driekwart van de respondenten betrokkenheid van belang acht.

Grafiek 16 Belang betrokkenheid divisie en afdelingen (percentage)



Grafiek 17 Tevredenheid bekendheid bij medewerkers wat u als klant wilt (percentage)

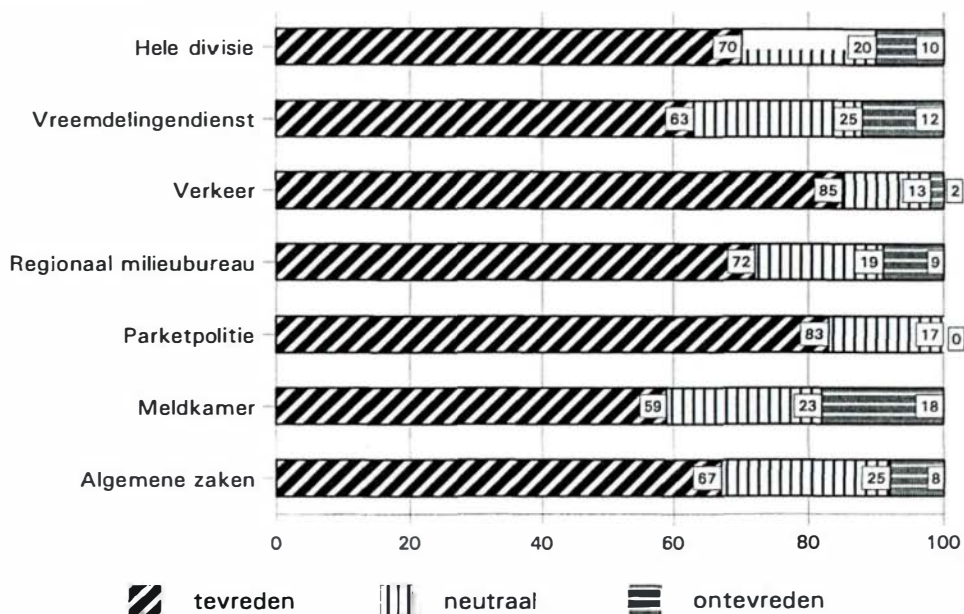


De tevredenheid over de bekendheid van medewerkers met wat de klanten willen wordt weergegeven in grafiek 17. Hieruit blijkt dat ongeveer driekwart van de respondenten tevreden is over dit aspect voor de gehele divisie. Voor de vreemdelingendienst en de meldkamer liggen deze percentages wat lager, namelijk op 61% en 64%. Bovendien is met betrekking tot de meldkamer 18% van de respondenten ontevreden. Hoog scoren de afdeling verkeer en de parketpolitie met respectievelijk 87% en 85% tevreden respondenten.

Opvallende verschillen tussen de organisatieniveau's worden geconstateerd voor de afdeling algemene zaken, de meldkamer, de parketpolitie en het

regionaal milieubureau - uitvoerenden oordelen over elk van deze afdelingen beduidend positiever. De managers zijn alle tevreden over de bekendheid van wat de klant wil bij de medewerkers van het regionaal milieubureau. Over de medewerkers van de andere afdelingen zijn de managers wat dit aspect betreft minder tevreden dan de andere ondervraagden.

Grafiek 18 Tevredenheid meedenken van de divisie en afdelingen met u als klant (percentage)

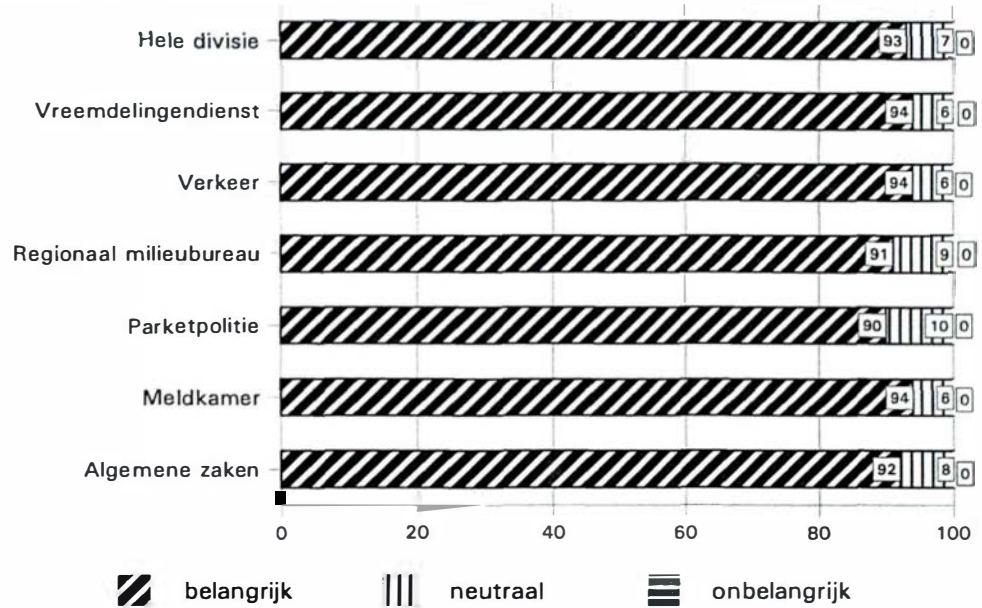


Over de bereidheid om mee te denken met de klant wordt voor de gehele divisie gematigd positief geoordeeld - 70% van de respondenten is hier tevreden over. De afdeling verkeer en de parketpolitie worden het meest positief beoordeeld; respectievelijk 85% en 83% van de respondenten is voor deze afdelingen tevreden over het aspect. De meldkamer scoort op dit aspect het minst positief met 59% tevreden respondenten en 18% ontevreden respondenten. Alle afdelingen worden op hun mate van meedenken met de klant beduidend hoger gewaardeerd door de uitvoerenden - gemiddeld is 77% van de uitvoerenden tevreden tegen 61% van het middenkader.

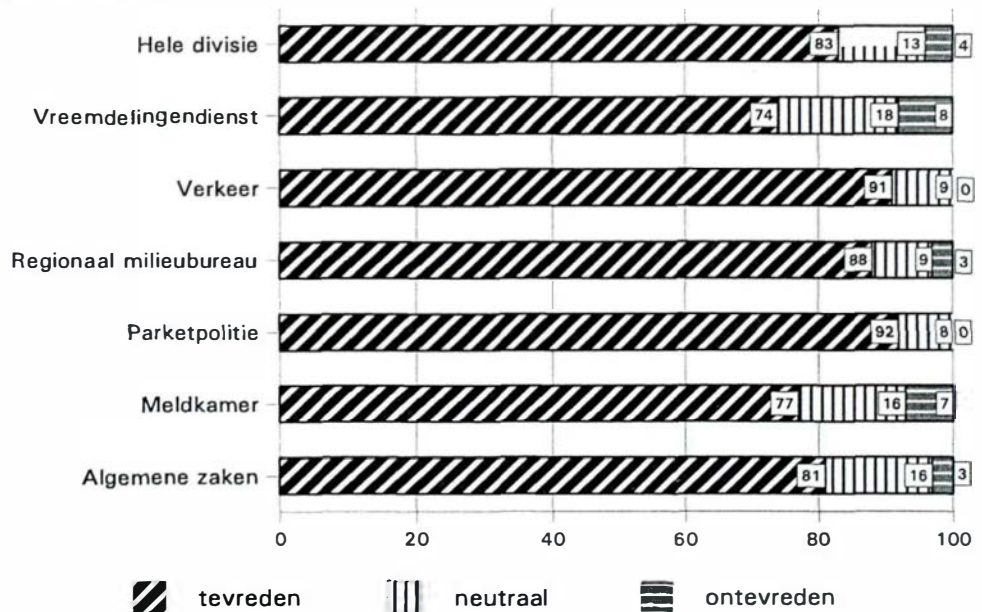
2.6 Houding

De houding van de afdelingen tegenover de klanten wordt voor elke afdeling van belang geacht. Gemiddeld vindt 93% van de respondenten dit belangrijk. De houding tegenover klanten van algemene zaken wordt door één manager niet belangrijk en niet onbelangrijk gevonden. Alle andere kwaliteitskenmerken worden door alle managers voor alle afdeling belangrijk gevonden.

Grafiek 19 Belang houding afdelingen (percentage)



Grafiek 20 Tevredenheid over welwillendheid afdelingen om problemen op te lossen (percentage)

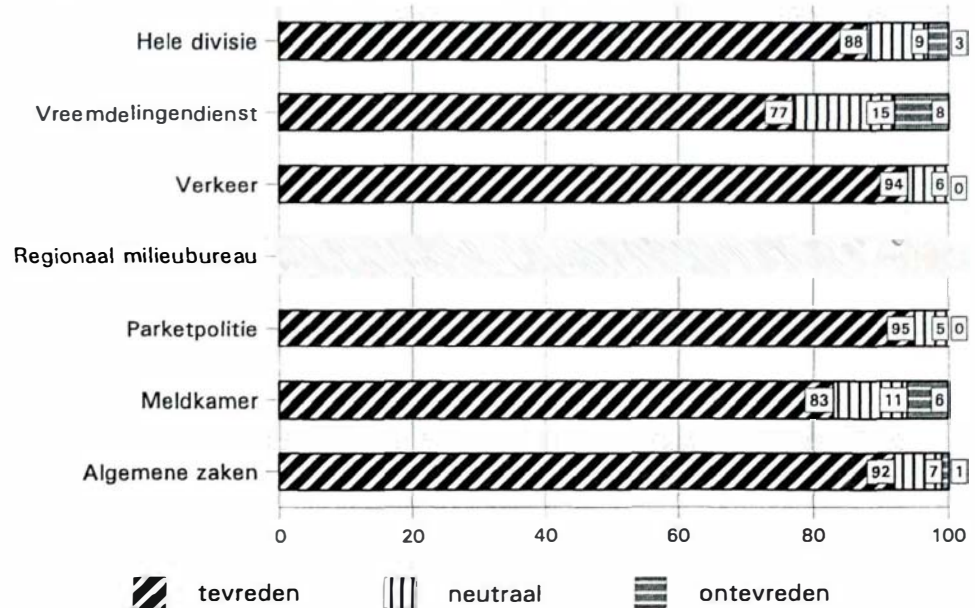


De welwillendheid van afdelingen om problemen op te lossen wordt voor de hele divisie positief beoordeeld - 83% van de respondenten is hier tevreden over. Iets minder hoog - maar nog steeds positief - scoort de vreemdelingendienst met 74% tevreden respondenten. Opvallend is dat zowel over de parketpolitie als over de afdeling verkeer niemand ontevreden is op dit aspect.

Bekeken naar organisatieniveau zijn er weinig verschillen; alleen de vreemdelingendienst wordt op dit aspect door de uitvoerenden wat positiever beoordeeld met 79% tevreden uitvoerenden tegen 64% tevreden middenkader. De managers zijn alle tevreden over de welwillendheid problemen op

te lossen van het regionaal milieubureau. Over de andere afdelingen zijn de managers minder tevreden dan het middenkader en de uitvoerenden.

Grafiek 21 Tevredenheid vriendelijkheid medewerkers (percentage)

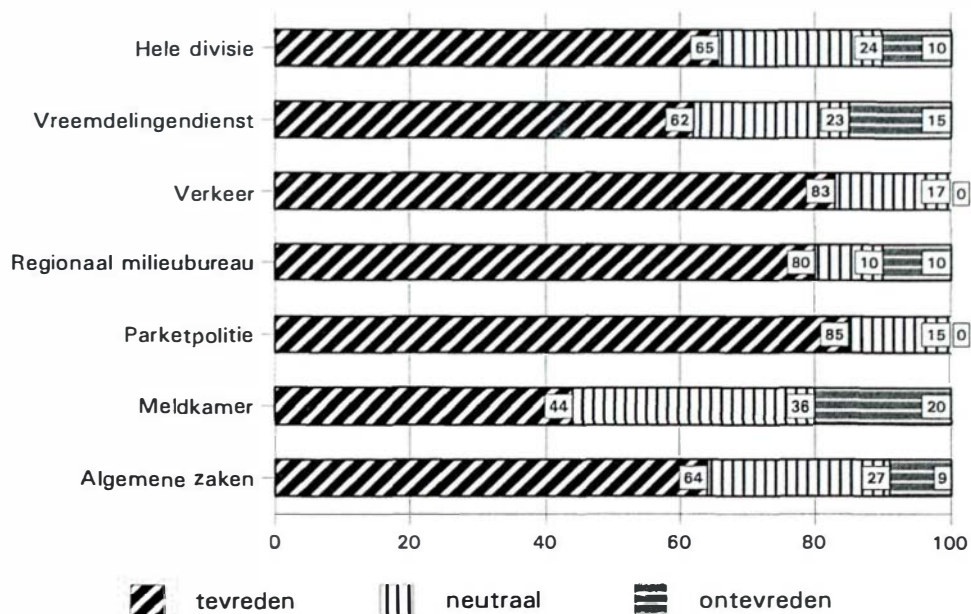


Over de vriendelijkheid van medewerkers is 88% van de respondenten tevreden voor de hele divisie. Met name de parketpolitie, de afdeling verkeer, het regionaal milieubureau en de afdeling algemene zaken scoren hierbij hoog (gemiddeld 94% tevreden). De vreemdelingendienst en de meldkamer scoren iets lager - respectievelijk 77% en 83%.

Hierbij is het opvallend dat uitvoerenden de vreemdelingendienst positiever (82% tevreden) beoordelen dan het middenkader (69% tevreden) en het management. De managers zijn wel allen tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers van het regionaal milieubureau.

De mate waarin medewerkers openstaan voor kritiek wordt over de hele linie iets slechter beoordeeld dan voorgaande aspecten - 65% van de respondenten is hier tevreden over en 10% van de respondenten ontevreden. Opvallend laag scoort hierbij de meldkamer, waar slechts 44% van de respondenten tevreden over is en maar liefst 20% ontevreden. Verschillend tussen de organisatieniveau's doen zich hier voor bij de afdeling algemene zaken en de vreemdelingendienst waar van uitvoerenden respectievelijk 79% en 71% tevreden is over de mate waarin de medewerkers van deze afdelingen openstaan voor kritiek tegen 59% en 45% van het middenkader. Het management is het meest ontevreden over dit aspect, alleen over de medewerkers van het regionaal milieubureau zijn ze tevreden.

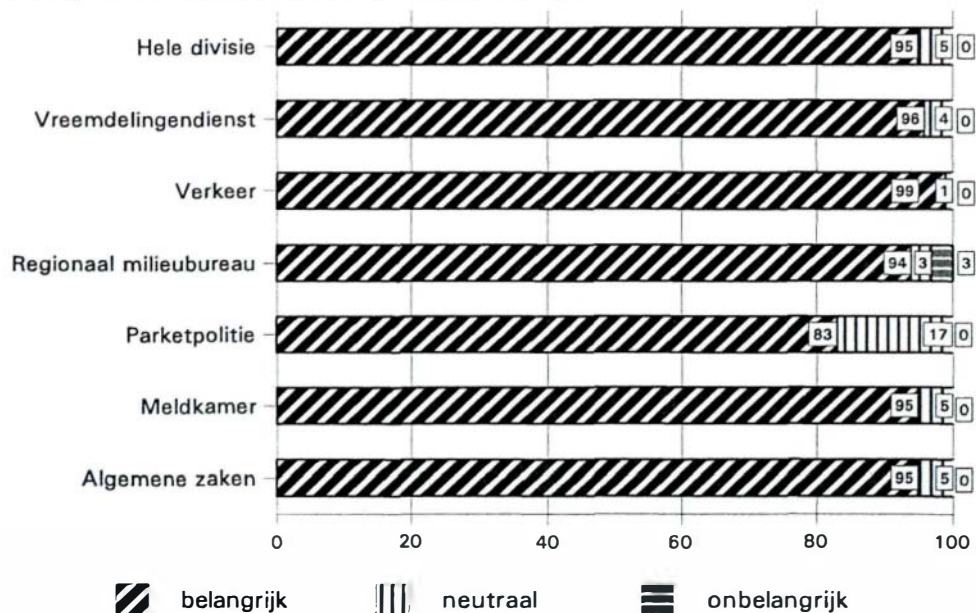
Grafiek 22 Tevredenheid mate waarin medewerkers openstaan voor kritiek (percentage)



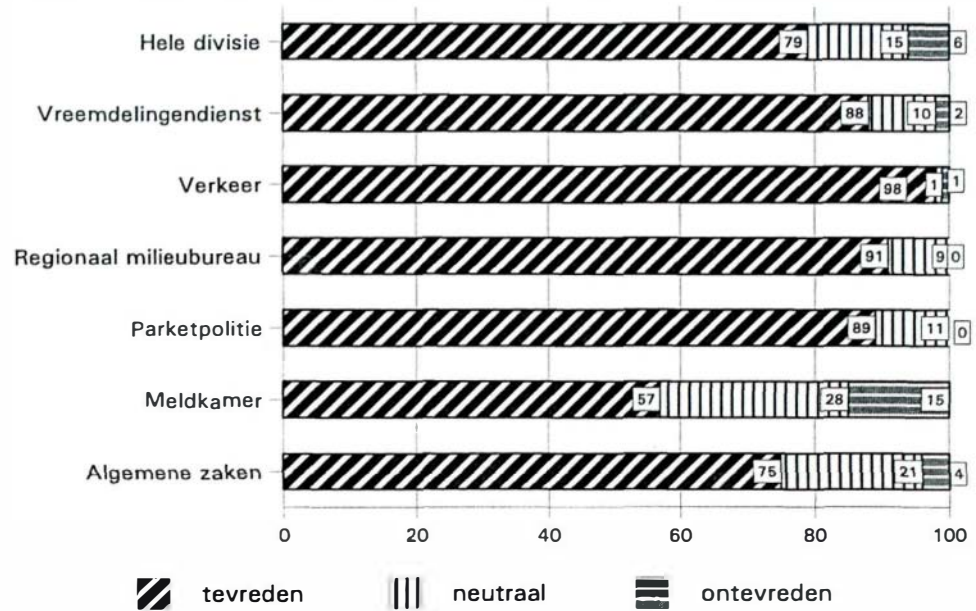
2.7 Deskundigheid

Het merendeel van de respondenten (95%) geeft aan deskundigheid binnen de divisie van belang te vinden. Opvallend daarbij is dat de respondenten dit kwaliteitskenmerk voor de parketpolitie van iets minder belang achten - hier geeft 83% van de respondenten aan het een belangrijk kenmerk te vinden.

Grafiek 23 Belang deskundigheid afdelingen (percentage)



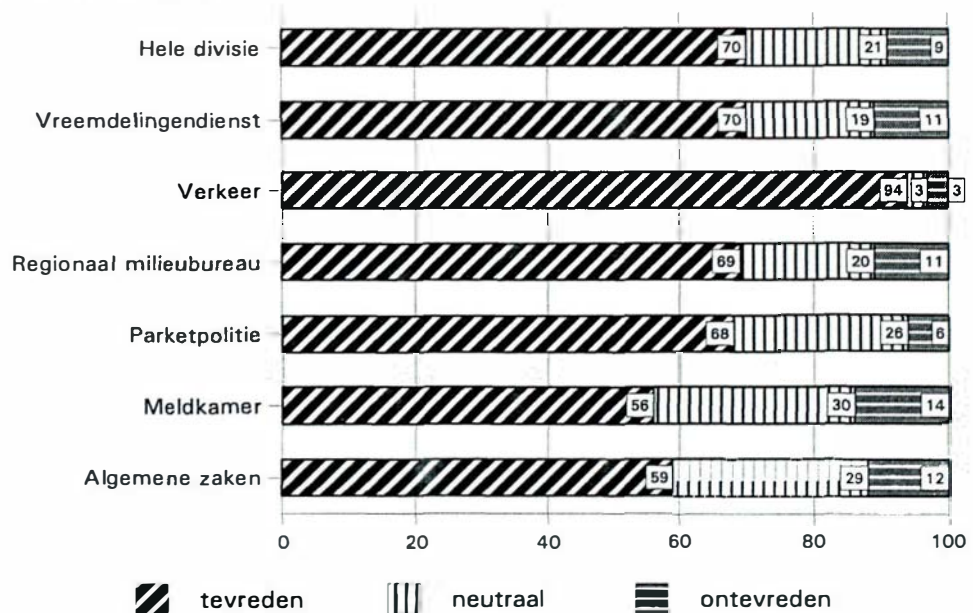
Grafiek 24 Tevredenheid over kennis en vaardigheden (percentage)



Over de kennis en vaardigheden van de divisie als geheel is 79% van de respondenten tevreden, waarbij de afdeling verkeer het beste uit de bus komt met 98% tevreden respondenten. Minder goed wordt de meldkamer beoordeeld; hier is 57% van de respondenten tevreden over de kennis en vaardigheden binnen de afdeling en 15% is over dit aspect ontevreden.

De afdeling algemene zaken wordt op dit aspect overigens beter beoordeeld door uitvoerenden dan door het middenkader (respectievelijk 83% tevreden en 68% tevreden) en het management. De managers zijn opnieuw wel tevreden over het regionaal milieubureau.

Grafiek 25 Tevredenheid aansluiting huidige dienstenpakket op uw wensen en behoeften (percentage)



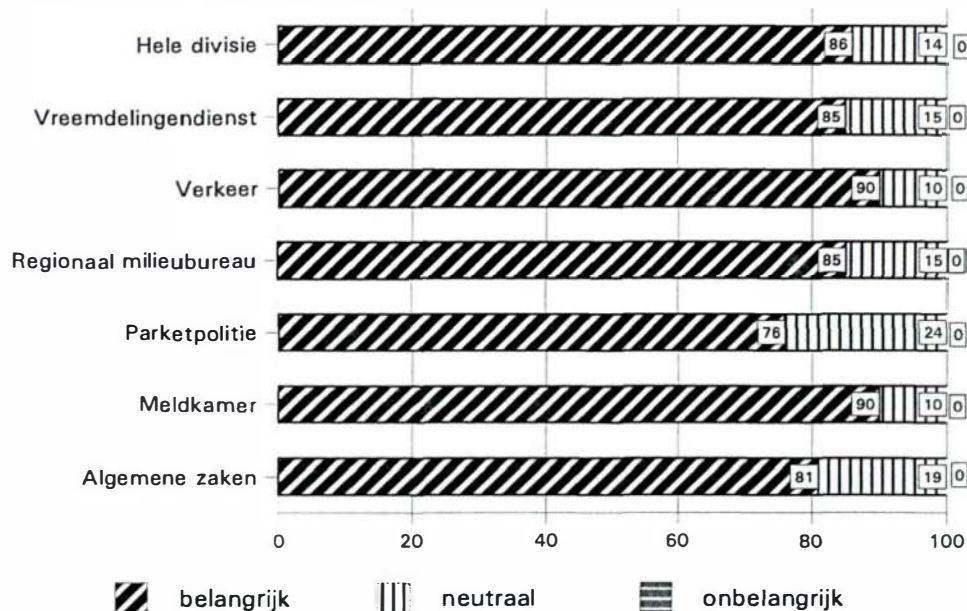
De aansluiting van het huidige dienstenpakket van de hele divisie op de wensen en behoeften van de klanten wordt met 70% tevreden respondenten redelijk positief beoordeeld. Uitblinker op dit aspect is de afdeling verkeer met 94% tevreden respondenten. De meldkamer scoort iets minder positief met 56% tevreden respondenten en 14% ontevreden.

De afdeling algemene zaken, de meldkamer, het regionaal milieubureau en de vreemdelingendienst worden op dit aspect beduidend positiever beoordeeld door uitvoerenden dan door het middenkader, waarbij het regionaal milieubureau het meest opvalt met 91% tevreden uitvoerenden tegen 47% tevreden middenkader. Het management is van de drie organisatieniveau's het minst tevreden over alle afdelingen, met uitzondering van het regionaal milieubureau.

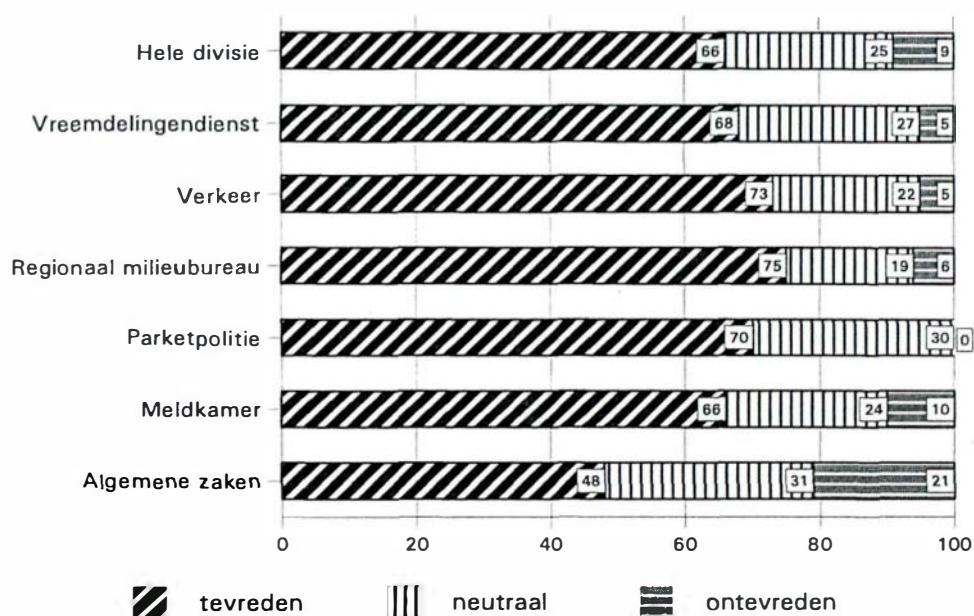
2.8 Snelheid

Snelheid wordt voor de gehele divisie door 86% van de respondenten belangrijk gevonden. Alleen voor de parketpolitie ligt dit percentage iets lager - hiervoor vindt driekwart van de respondenten snelheid een belangrijk kwaliteitskenmerk.

Grafiek 26 Belang snelheid afdelingen (percentage)



Grafiek 27 Tevredenheid doorlooptijden divisie en afdelingen (percentage)



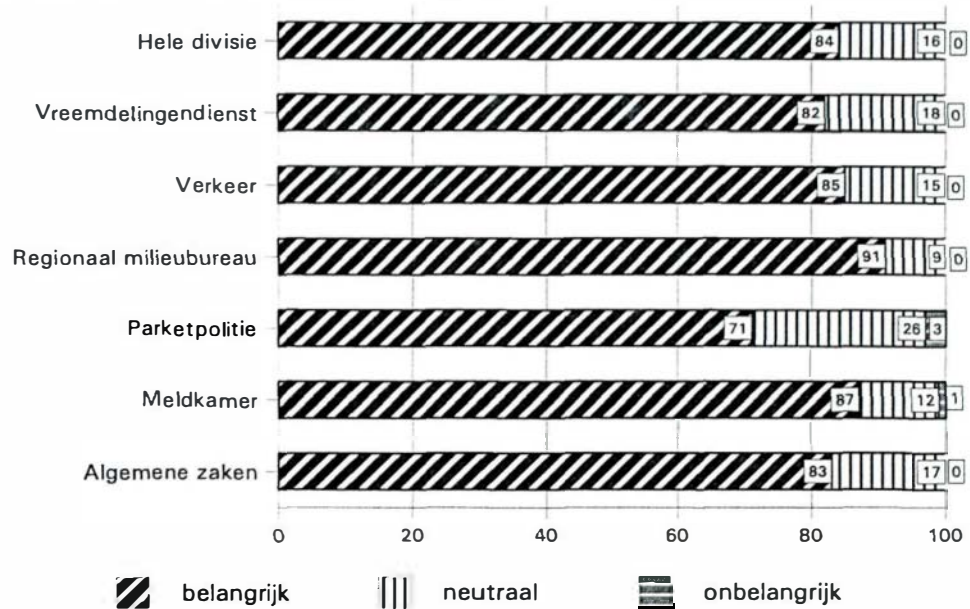
Over de doorlooptijden binnen de divisie zijn de respondenten matig positief - ongeveer tweederde van de respondenten is tevreden over dit aspect (grafiek 27). De afdeling algemene zaken scoort hierbij erg laag met slechts 48% tevreden respondenten en 21% ontevreden respondenten. Het regionaal milieubureau scoort het meest positief: 75% van de respondenten is tevreden over de doorlooptijden binnen deze afdeling.

Ook hier wordt de afdeling algemene zaken door uitvoerenden beter beoordeeld dan door het middenkader - over de afdeling algemene zaken is 68% van de uitvoerenden positief tegen 27% van het middenkader. De meldkamer wordt daarentegen door het middenkader positiever beoordeeld - 82% tevreden middenkader tegen 61% tevreden uitvoerenden. Het management is het minst tevreden over de doorlooptijden, ook bij dit aspect vormt het regionaal milieubureau een uitzondering hierop.

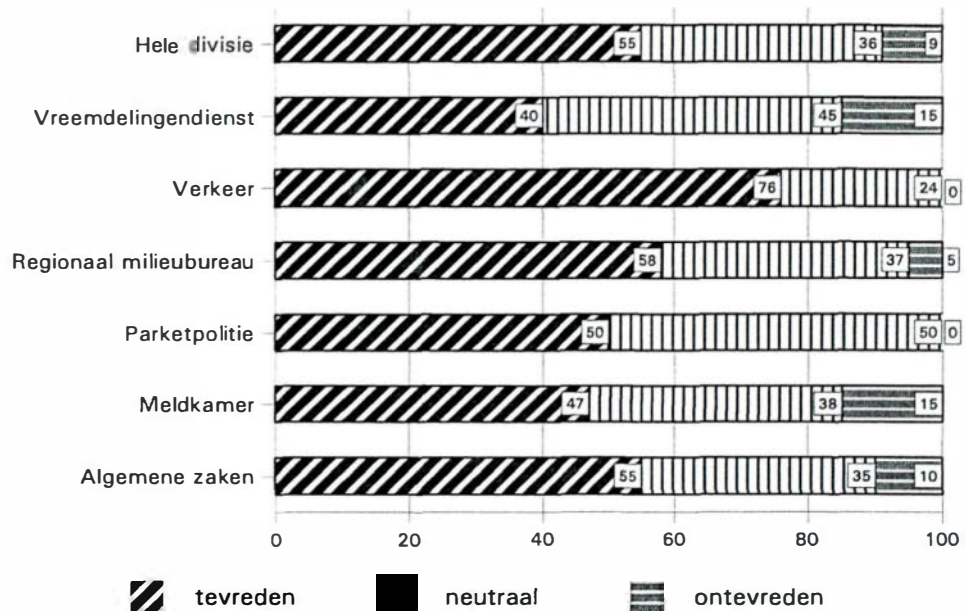
2.9 Klachtenafhandeling

84% van de respondenten acht klachtenafhandeling voor de hele divisie van belang. Opvallend lager is het percentage respondenten dat klachtenafhandeling voor de parketpolitie van belang acht - 71%.

Grafiek 28 Belang klachtenafhandeling afdelingen (percentage)



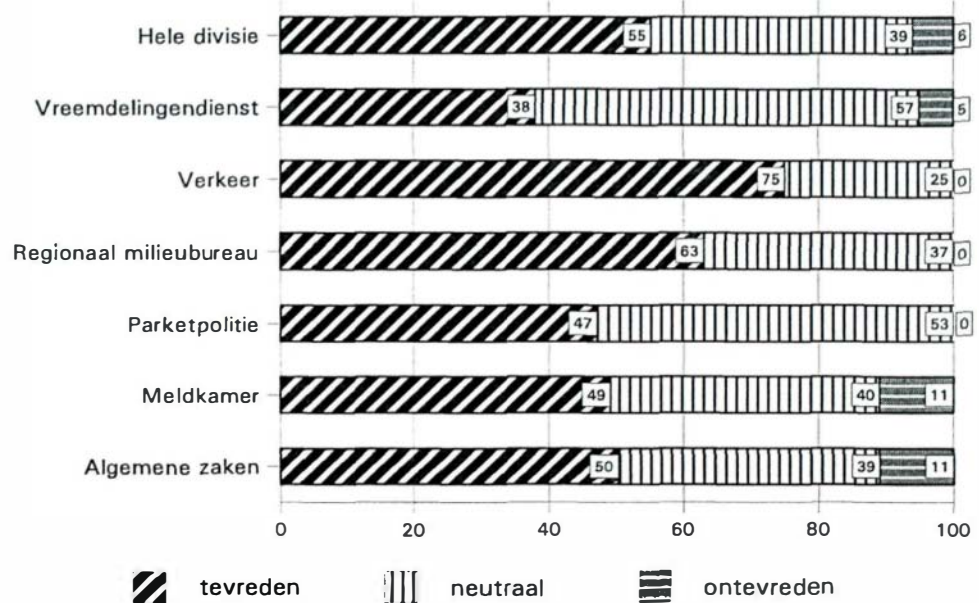
Grafiek 29 Tevredenheid geboden oplossingen voor uw klacht (percentage)



Over de geboden oplossingen voor de klachten binnen de hele divisie is slechts 55% van de respondenten tevreden. Het laagst scoort hierbij de vreemdelingendienst waarover 40% van de respondenten tevreden is en 15% ontevreden.

De afdeling verkeer biedt de meest geslaagde oplossingen bij klachten - hierover is ruim driekwart van de respondenten tevreden. Voor alle afdelingen geldt bij dit aspect dat het middenkader beduidend minder tevreden is dan de groep uitvoerenden. Ook de managers zijn over het algemeen minder tevreden over de geboden oplossingen.

Grafiek 30 Tevredenheid snelheid waarmee de klacht wordt afgehandeld (percentage)



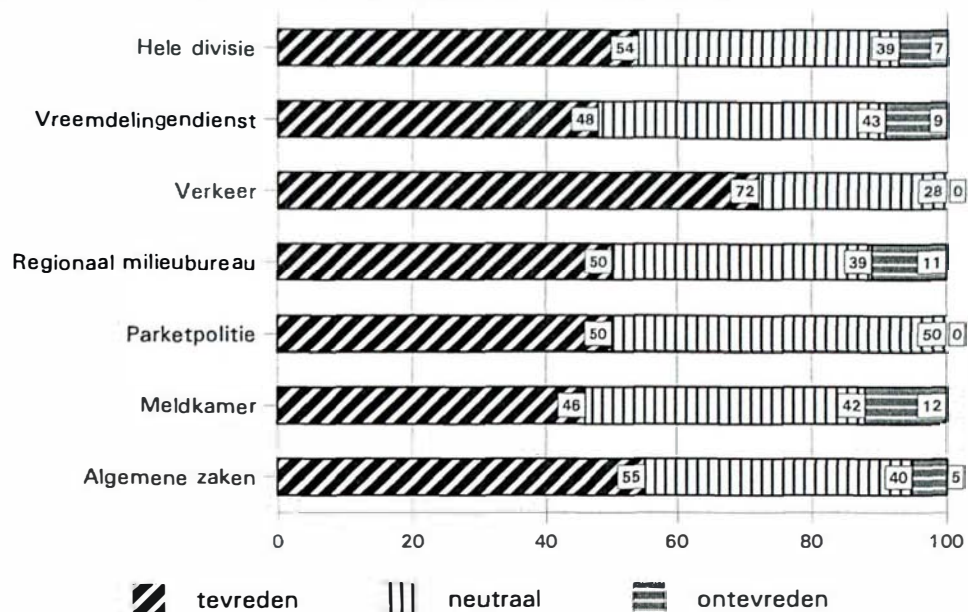
Ook over de snelheid waarmee klachten worden afgehandeld binnen de hele divisie zijn de respondenten niet onverdeeld positief - slechts 55% geeft aan tevreden over dit aspect te zijn. De vreemdelingendienst wordt hierbij uitzonderlijk laag beoordeeld met 38% tevreden respondenten. Het best beoordeeld wordt de afdeling verkeer, waar 75% van de respondenten tevreden is over de snelheid waarmee de klacht is afgehandeld. Opvallend is dat het percentage respondenten dat uitgesproken ontevreden is over de snelheid van de klachtenafhandeling het hoogst is bij de meldkamer en de afdeling algemene zaken (beide 11%).

Uitgesplitst naar organisatieniveau blijkt de afdeling algemene zaken wederom beter beoordeeld te worden door uitvoerenden (60% tevreden uitvoerenden tegen 40% tevreden middenkader), alsmede de parketpolitie waar tweederde van de uitvoerenden tevreden is tegen eenderde van het middenkader, en de vreemdelingendienst waar 46% van de uitvoerenden tevreden is tegen 29% van het middenkader. Voor zover de managers de vragen over de klachtenafhandeling hebben beantwoord, zijn ze weinig tevreden over de snelheid van de klachtenafhandeling.

De grafiek waarin de tevredenheid van de respondenten over de manier van omgang met de klachten worden weergegeven, laat hetzelfde beeld zien als de twee voorgaande grafieken. 54% van de respondenten is hierover tevreden wat betreft de gehele divisie. De meldkamer en de vreemdelingendienst scoren het laagst met respectievelijk 46% en 48% tevreden respondenten. De afdeling verkeer scoort het hoogst met 72% tevreden respondenten.

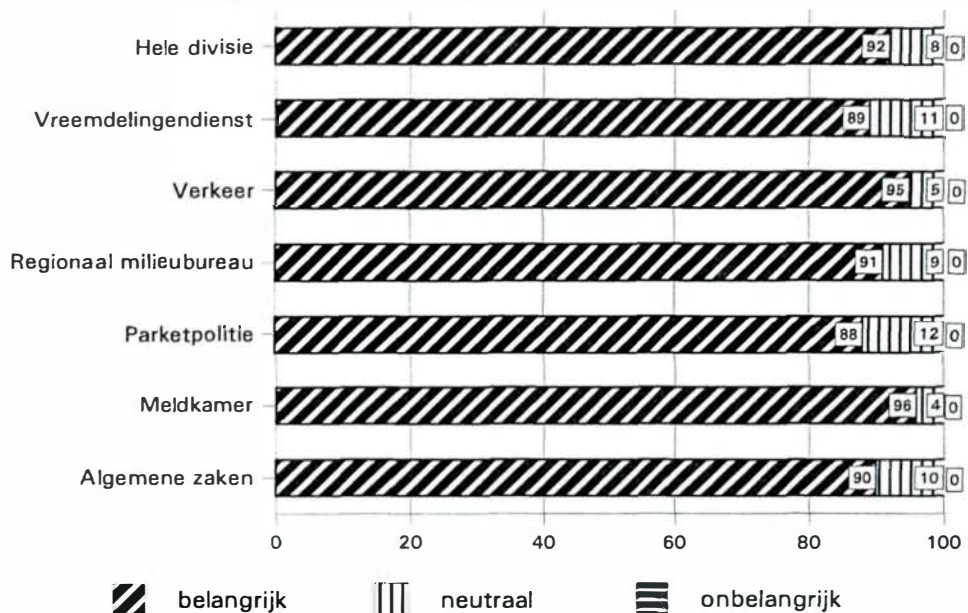
De parketpolitie en het regionaal milieubureau worden op dit aspect beide door uitvoerenden beter beoordeeld - respectievelijk 67% en 63% tevreden uitvoerenden tegen 40% en 33% tevreden middenkader. De managers die de vragen over de klachtenafhandeling hebben ingevuld, zijn vaak ontevreden.

Grafiek 31 Tevredenheid manier van omgang met uw klacht (percentage)



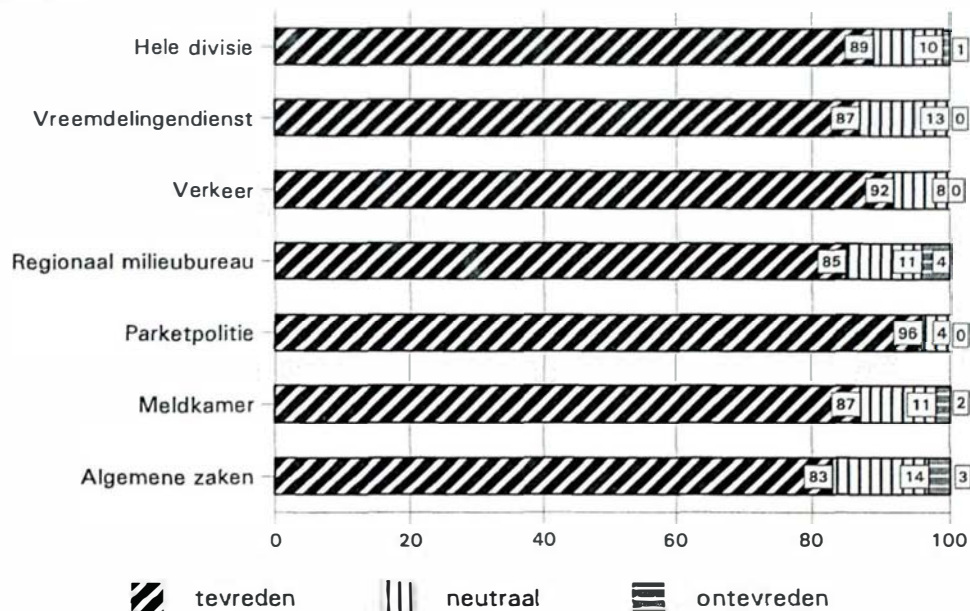
2.10 Vertrouwelijkheid

Grafiek 32 Belang vertrouwelijkheid afdelingen (percentage)



Het belang van vertrouwelijkheid wordt door de respondenten voor alle afdelingen hoog geacht. Het aantal respondenten dat dit aspect belangrijk acht is voor de meldkamer het hoogst (96%) en voor de parketpolitie het laagst (88%)

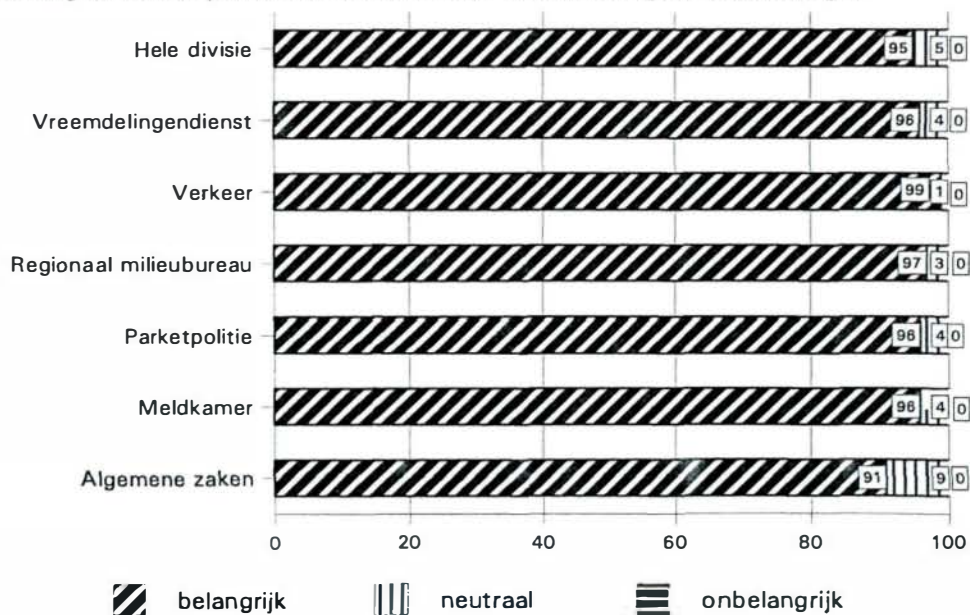
Grafiek 33 Tevredenheid integer omgaan met informatie door medewerkers (percentage)



Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het integer omgaan met informatie door medewerkers op alle afdelingen - er zijn nauwelijks respondenten ontevreden over dit aspect en gemiddeld is 89% van de respondenten tevreden erover. Ook tussen de verschillende organisatie-niveau's zijn hier geen opvallende verschillen te constateren.

2.11 Kwaliteit van producten en diensten

Grafiek 34 Belang kwaliteit producten en diensten van afdelingen (percentage)

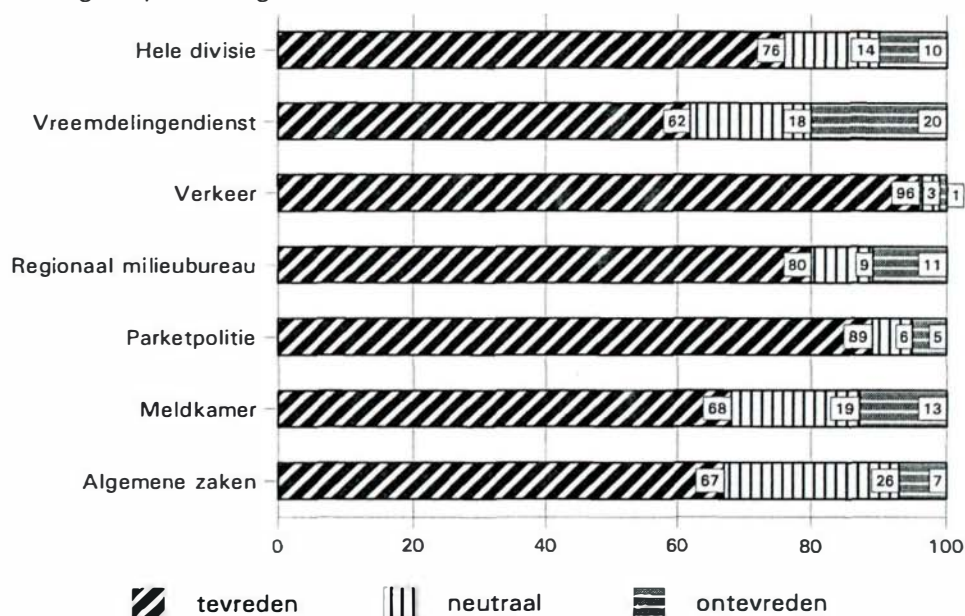


De kwaliteit van producten en diensten wordt door vrijwel alle respondenten (95%) van belang geacht voor alle afdelingen.

Over het totaalbeeld van de kwaliteit van producten en diensten van de gehele divisie is ongeveer driekwart van de respondenten tevreden. De afdeling verkeer blinkt op dit aspect uit met 96% tevreden respondenten, terwijl de vreemdelingendienst het minst goed beoordeeld wordt met 62% tevreden respondenten.

Tenslotte is ook op dit aspect het oordeel van uitvoerenden over het algemeen iets positiever dan het oordeel van het middenkader en het management. Bij de afdeling algemene zaken is dit het opvallendst met 80% van de uitvoerenden die tevreden zijn over de kwaliteit van producten en diensten tegen 56% van het middenkader. De managers zijn wel allen tevreden over het regionaal milieubureau.

Grafiek 35 Tevredenheid totaalbeeld van kwaliteit producten en diensten divisie en afdelingen (percentage)



2.12 Mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering binnen de divisie

Uit voorgaande paragrafen is duidelijk geworden dat van de interne klanten van de divisie Executieve Ondersteuning van de regiopolitie Noord-Holland Noord over het algemeen driekwart van de respondenten tevreden is over de kwaliteit van de divisie en slechts een klein deel (circa 7%) ontevreden. Gezien het feit dat er geen cijfers van referentieregio's beschikbaar zijn en de resultaten dus niet vergeleken kunnen worden, is het echter onmogelijk om hier waarde-oordeel aan te hechten. Wel kunnen de gevonden percentages dienen als referentie voor latere metingen en als basis voor eventueel te stellen targets.

Alle in de enquête genoemde kwaliteitskenmerken worden door de interne klanten van belang geacht, geen enkel kenmerk wordt door de respondenten *niet* van belang geacht. Het belangrijkste vinden de respondenten de kenmerken 'deskundigheid van medewerkers' en

'kwaliteit van producten en diensten'. Het minst belangrijk worden de kenmerken 'klachtenafhandeling', 'snelheid' en informatieverstrekking' geacht.

Opvallend is dat de respondenten juist over deze drie - minder belangrijke - kenmerken het minst tevreden zijn; met name de klachtenafhandeling wordt matig beoordeeld. Hierover is gemiddeld maar 55% van de respondenten tevreden. Verstrekking van voortgangsinformatie wordt per saldo het slechts beoordeeld met 59% tevreden respondenten en maar liefst 13% ontevreden respondenten.

Het best worden de aspecten 'tijd van de medewerkers voor een klant', 'welwillendheid om problemen op te lossen', 'vriendelijkheid' en 'integer omgaan met informatie' beoordeeld.

Opvallend is daarnaast dat het middenkader over de hele linie wat minder tevreden is dan uitvoerenden en het management het minst tevreden is.

Concluderend kan gezegd worden dat over het algemeen een redelijk percentage (70% of meer) van de respondenten tevreden is over de divisie. Aangezien er echter geen norm beschikbaar is voor de aspecten, kan niet gezegd worden of deze percentages voldoende zijn of niet.

De aspecten klachtenafhandeling, informatieverstrekking en snelheid bieden de meeste mogelijkheden tot kwaliteitsverbetering. Daarbij moet aangetekend worden dat het voor een daadwerkelijke kwaliteitsverbetering echter essentieel is dat ook op de positief beoordeelde aspecten gestreefd wordt naar een percentage van 0% ontevreden klanten. Elke ontevreden klant is er immers één teveel!

3 Beeld van afzonderlijke afdelingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het interne klantonderzoek per afdeling beschreven. Per afdeling wordt - op basis van de resultaten uit hoofdstuk 2 - samengevat welke kwaliteitskenmerken voor de betreffende afdeling van meer of minder belang worden geacht en hoe tevreden de klanten zijn over de verschillende aspecten van de kwaliteitskenmerken. Daarnaast wordt ingegaan op opmerkingen en suggesties die door de respondenten - middels een aantal open antwoorden - zijn gedaan. Er is voor gekozen om opmerkingen die door slechts een enkele persoon zijn gemaakt weg te laten.

3.1 Algemene Zaken

Van de 127 respondenten heeft 87% aangegeven de afdeling algemene zaken te kennen en 51 % van de respondenten heeft het afgelopen jaar ervaring met de afdeling opgedaan. Uiteindelijk hebben 70 respondenten de enquête met betrekking tot algemene zaken ingevuld.

Met betrekking tot de afdeling Algemene Zaken wordt geen enkel kwaliteitskenmerk door de respondenten als onbelangrijk aangemerkt. Bij vrijwel alle kenmerken wordt door meer dan 90% van de respondenten aangegeven dat het kenmerk belangrijk wordt geacht. Uitzondering hierop vormen de kenmerken informatieverstrekking (88%), betrokkenheid (88%), snelheid (81%) en klachtenafhandeling (83%). De kenmerken bereikbaarheid, beschikbaarheid en deskundigheid worden het meest belangrijk geacht (allen 95%).

Algemeen kan gezegd worden dat de kwaliteitskenmerken van de afdeling algemene zaken in verhouding redelijk positief beoordeeld worden. Uitzondering hierop vormt onder andere de informatieverstrekking vanuit de afdeling algemene zaken die door de respondenten opvallend minder positief beoordeeld wordt. Over de duidelijkheid over wat te verwachten valt van de afdeling is 63% van de respondenten tevreden en 14% ontevreden. Over de voortgangsinformatie is slechts 50% tevreden en maar liefst 30% ontevreden. Uitvoerenden zijn over dit laatste aspect overigens meer tevreden dan het middenkader. Over dit aspect werd door respondenten opgemerkt dat het zeer lang duurt voordat gevraagde cijfers worden geleverd of voordat stukken terugkomen voor ondertekening. Ook wordt er gesproken van 'slechte communicatie', met name over onvolledigheden en aangegeven problemen. Hierop wordt slechts traag en per post geantwoord.

Met betrekking tot de betrouwbaarheid wordt het aspect levering op het afgesproken tijdstip door de afdeling het minst positief beoordeeld. 61% van de respondenten is hier tevreden over en 10% ontevreden. De afdeling algemene zaken scoort op dit aspect duidelijk lager dan andere afdelingen. Dit wordt mede veroorzaakt door het lage percentage middenkader dat tevreden is; slechts 50% tegen 73% van de uitvoerenden.

Over de mate waarin de medewerkers openstaan voor kritiek is het middenkader minder positief dan de uitvoerenden - 79% van de uitvoerenden is hierover tevreden tegen 59% van het middenkader. Over het algemeen scoort dit aspect dan ook aan de lage kant, gemiddeld zijn 64% van de respondenten hierover tevreden.

De aansluiting van het dienstenpakket op de wensen en behoeften wordt - in vergelijking met andere afdelingen - minder goed beoordeeld met 59% tevreden en 12% ontevreden, waarbij wederom uitvoerenden positiever zijn.

Doorlooptijden binnen de afdeling algemene zaken worden het minst positief beoordeeld van alle aspecten - slechts 48% van de respondenten is tevreden en 21% is ontevreden. Met name het middenkader is ontevreden met slechts 27% tevreden respondenten. Opgemerkt wordt dat er een registratieachterstand is en dat cijfers niet kloppen of gewoon te laat komen. Eén van de managers suggereert om wekelijks of maandelijks de duur van de invoertermijnen te publiceren.

Ook de klachtenafhandeling wordt niet onverdeeld positief beoordeeld; tussen de 50% en 55% van de respondenten is tevreden over de aspecten geboden oplossingen, snelheid en manier van omgang met de klacht. Uit de opmerkingen kan opgemaakt worden dat respondenten zich bij dit aspect met name storen aan de trage reactie van de afdeling op klachten.

Het totaalbeeld van de kwaliteit van diensten en producten wordt tenslotte in verhouding matig positief gewaardeerd - 67% van de respondenten is hier tevreden over. Opvallend is hierbij dat van de uitvoerenden maar liefst 80% tevreden is terwijl dat van het middenkader slechts 56% is.

3.1.1 Conclusie algemene zaken

Concluderend kan gezegd worden dat de afdeling algemene zaken over het algemeen in verhouding redelijk positief beoordeeld wordt. Uitzonderingen hierop zijn de aspecten informatieverstrekking, levering op het afgesproken tijdstip, mate waarin medewerkers openstaan voor kritiek, aansluiting van dienstenpakket op wensen en behoeften, doorlooptijden en klachtenafhandeling.

Met name de aansluiting van diensten op de wensen van de klanten en de doorlooptijden scoren ook in verhouding met andere afdelingen minder positief. Voorts kan geconcludeerd worden dat op vrijwel alle aspecten uitvoerenden beduidend positiever oordeelden dan het middenkader.

Suggesties van de respondenten hebben met name te maken met informatieverstrekking en duidelijkheid over wat de afdeling precies doet. Meer interne bekendheid geven en het publiceren van de invoertermijnen zijn in dit kader concrete suggesties die door respondenten worden gedaan.

3.2 Meldkamer

Van de 127 respondenten heeft 99% aangegeven de meldkamer te kennen. 86% van de respondenten heeft het afgelopen jaar ervaring opgedaan met de afdeling. Het aantal respondenten dat de enquête met betrekking tot de meldkamer heeft ingevuld is 109.

Door hen wordt geen enkel kwaliteitskenmerk voor de meldkamer onbelangrijk geacht. Het meest belangrijk vinden de respondenten de bereikbaarheid van de meldkamer, de beschikbaarheid, de vertrouwelijkheid en de kwaliteit van producten en diensten. Iets minder belangrijk worden de kenmerken klachtenafhandeling en informatieverstrekking geacht.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de aspecten van de kwaliteitskenmerken die in de enquête genoemd worden. Opvallend positief is men over de openingstijden van de afdeling, waarover 96% van de respondenten tevreden is, en niemand ontevreden. De managers zijn unaniem tevreden over het leveren van de producten en diensten op het afgesproken tijdstip.

Minder goed scoort de voortgangsinformatie waarover 56% van de respondenten tevreden is. En hoewel het percentage respondenten dat tevreden is over de mate waarin afspraken worden nagekomen redelijk is - 71% - scoort de meldkamer op dit aspect duidelijk lager dan andere afdelingen.

Ook de bekendheid bij medewerkers van wat de klanten willen en het meedenken van de afdeling met de klanten wordt in vergelijking met de andere afdelingen minder positief beoordeeld, respectievelijk 64% en 59% van de respondenten is hier tevreden over. Hierover werd door respondenten opgemerkt dat de afdeling erg op zichzelf is. Bovendien lijkt de afdeling (nog) niet volledig aan het gebiedsverantwoordelijk werken van de BPZ te zijn gewend.

Opvallend laag scoort de meldkamer op het aspect 'mate waarin medewerkers openstaan voor kritiek', slechts 44% van de respondenten is hier tevreden over en 20% is hier ontevreden over. Daarnaast scoort het aspect kennis en vaardigheden in verhouding laag - 57% is hier tevreden over tegen 79% voor de hele divisie. Ook de aansluiting van het dienstenpakket op de wensen en behoeften van de klant wordt door de respondenten als matig beoordeeld - 56% is hier tevreden over. Voor dit aspect geldt dat uitvoerenden het positiever beoordelen dan het middenkader. Uit de opmerkingen van respondenten kan wat dit aspect betreft worden opgemaakt dat de aansluiting met personeel op straat mist. Aangegeven wordt dat mobilifonisten niet altijd weten wat er op straat speelt en dat ze vaak het werkgebied (geografisch) niet goed kennen. De afdeling staat (te) ver van de werkvloer af, wat het wederzijds begrip niet ten goede komt. Ook één van de managers meent dat het personeel van de meldkamer lange ervaring op straat moet hebben.

Het kenmerk klachtenafhandeling wordt over de hele linie door de respondenten minder positief beoordeeld. Over de geboden oplossingen voor de klacht is 47% van de respondenten tevreden en over de snelheid waarmee de klacht wordt afgehandeld is 49% tevreden - en maar liefst 11% ontevreden. Over de manier van omgang met de klacht is 46% van de respondenten tevreden. Een manager merkt op dat problemen en klachten te weinig worden opgepakt, de meldkamer zou hierin te passief zijn.

Tenslotte wordt het totaalbeeld van de kwaliteit van producten en diensten van de meldkamer in verhouding matig beoordeeld - 68% van de respondenten is hierover tevreden en 13% is hierover ontevreden.

Het percentage tevreden respondenten onder uitvoerenden en onder het middenkader ligt voor de meldkamer voor vrijwel alle aspecten gelijk.

Eén van de managers merkt op dat het personeel in de meldkamer beter de behoeften van de klanten moeten kennen om de agenten op straat krachtiger te kunnen sturen. Ook vindt hij dat de personeelsleden op hun capaciteiten moeten worden beoordeeld en dat medewerkers die niet over de benodigde capaciteiten beschikken moeten worden overgeplaatst.

3.2.1 Conclusie meldkamer

Concluderend kan gezegd worden dat de meldkamer op een aantal aspecten - in vergelijking met andere afdelingen - vrij laag scoort. Zeer positief is men over de openingstijden. Minder positief is men over de voortgangsinformatie en de mate waarin afspraken worden nagekomen.

Daarnaast scoren de aspecten 'bekendheid met wat klanten willen', 'mate waarin medewerkers openstaan voor kritiek', 'kennis en vaardigheden' en 'aansluiting van het dienstenpakket op de wensen en behoeften van de klant' in verhouding laag. Dit lijkt - afgaande op de opmerkingen van respondenten - met name samen te hangen met een slechte aansluiting met de werkvloer. Suggesties die in dit kader worden gedaan door respondenten haken hierop in: medewerkers van de meldkamer laten meelopen met surveillance, alleen medewerkers aannemen met straatervaring en een passende opleiding voor medewerkers worden verschillende malen genoemd.

Bovenstaande opmerkingen verklaren waarschijnlijk - deels - ook de lage score bij het kenmerk klachtenafhandeling en het totaalbeeld van de kwaliteit van producten en diensten.

3.3 Parketpolitie

Van de 127 respondenten kent 91% de parketpolitie. Slechts 33% van de respondenten heeft het afgelopen jaar echter ook ervaring met de afdeling opgedaan. Het aantal respondenten dat de enquête heeft ingevuld voor deze afdeling ligt dan ook vrij laag op 47 personen.

Ook voor deze afdeling worden alle kwaliteitskenmerken door het grootste deel van de respondenten van belang geacht. Opvallend is daarbij wel dat de kenmerken voor de parketpolitie gemiddeld minder respondenten belangrijk wordt gevonden dan voor andere afdelingen, uitgezonderd de houding van medewerkers, vertrouwelijkheid en de kwaliteit van producten en diensten. Klachtenafhandeling wordt het minst belangrijk gevonden (71%) en kwaliteit van producten diensten het meest (96%).

Over het algemeen wordt de parketpolitie in verhouding positief beoordeeld. Op vrijwel alle aspecten scoort de parketpolitie (flink) hoger dan andere afdelingen. Meest opvallend is hierbij dat niemand ontevreden is over de informatieverstrekking, de betrouwbaarheid, de betrokkenheid, houding van medewerkers, de snelheid, de klachtenafhandeling en de vertrouwelijkheid.

In verhouding iets minder positief scoort het aspect 'beschikbaarheid van de medewerkers' met 67% tevreden respondenten en 3% ontevreden respondenten. Ook de mate waarin de afdeling in staat is de gevraagde producten te leveren wordt iets minder positief beoordeeld - 68% van de respondenten is hier tevreden over en 3% ontevreden. Opmerkingen die hierbij gemaakt zijn door de respondenten hebben met name betrekking op het vervoer van arrestanten. Net als bij andere afdelingen scoort de klachtenafhandeling vrij laag wat betreft het percentage tevreden respondenten (gemiddeld 49% tevreden). Ontevreden respondenten zijn er echter niet. Op dit aspect wordt de afdeling overigens door uitvoerenden beoordeeld beter beoordeeld dan door het middenkader.

3.3.1 Conclusie parketpolitie

De parketpolitie wordt door het merendeel van de respondenten op vrijwel alle aspecten zeer positief beoordeeld. Op een groot aantal aspecten geeft geen enkele respondent aan ontevreden te zijn. Enige punten ter verbetering zijn de 'beschikbaarheid van medewerkers' en de mate waarin de afdeling in staat is het gevraagde te leveren.

Net als bij de andere afdelingen wordt de klachtenafhandeling minder goed beoordeeld, hoewel ook bij dit aspect geen enkele respondent heeft aangegeven ontevreden te zijn. Suggesties ter verbetering worden door respondenten dan ook niet gedaan.

3.4 Regionaal milieubureau

Van de 127 respondenten geeft 89% aan het regionaal milieubureau te kennen. Slechts 25% van de respondenten heeft het afgelopen jaar ervaring opgedaan met het bureau. In totaal hebben 37 respondenten de enquête met betrekking tot het regionaal milieubureau ingevuld.

Ook voor deze afdeling worden alle kwaliteitskenmerken door het leeuwendeel van de respondenten belangrijk geacht. In verhouding worden de kenmerken bereikbaarheid en beschikbaarheid iets minder belangrijk geacht dan voor andere afdelingen en de kenmerken informatieverstrekking (94%) en klachtenafhandeling (91%) meer dan voor de andere afdelingen. Het belangrijkste vindt men de kwaliteit van producten en diensten (97%).

Over een aantal aspecten is het percentage tevreden respondenten iets lager dan voor de totale divisie. Positief is men wel over de mate waarin afspraken worden nagekomen (88% tevreden en 0% ontevreden), de vriendelijkheid van medewerkers (94% tevreden en 3% ontevreden), de mate waarin medewerkers openstaan voor kritiek (88% tevreden en 10% ontevreden), kennis en vaardigheden (91% tevreden en 0% ontevreden), de doorlooptijden (75% positief) en de snelheid waarmee klachten worden afgehandeld (63% tevreden en 0% ontevreden).

In verhouding wordt de telefonische bereikbaarheid van de afdeling minder positief gewaardeerd dan voor de andere afdelingen met 69% tevreden respondenten en 9% ontevreden respondenten. Opvallend hierbij is dat uitvoerenden meer tevreden zijn dan het middenkader - respectievelijk 82% en 60% tevreden respondenten. De fysieke bereikbaarheid wordt daarentegen met name door het middenkader goed beoordeeld met 79% tevreden tegen 56% van de uitvoerenden tevreden.

De openingstijden van het milieubureau scoren in verhouding vrij laag - 62% van de respondenten is tevreden en 10% van de respondenten is ontevreden.

Ook de duidelijkheid met betrekking tot wat men kan verwachten van de afdeling scoort maar matig positief - 67% van de respondenten is hierover tevreden en 12% ontevreden.

Klachtenafhandeling is - net als voor de andere afdelingen - het kenmerk dat het minst positief wordt beoordeeld. In verhouding met de andere afdelingen zijn er echter weinig respondenten uitgesproken ontevreden over de klachtenafhandeling.

Uitzondering hierop vormt de manier van omgang met de klacht waarover 11 % van de respondenten ontevreden is.

Vrijwel alle aspecten worden overigens door uitvoerenden positiever beoordeeld dan door het middenkader. Anders dan over de andere afdelingen, is het management opvallend vaak unaniem tevreden over het regionaal milieubureau.

3.4.1 Conclusies Regionaal Milieubureau

Over het algemeen wordt het regionaal milieubureau redelijk positief beoordeeld door de respondenten. Over de houding van medewerkers, kennis en vaardigheden en de snelheid zijn de respondenten iets positiever dan voor de hele divisie.

Verbeterpunten zijn echter de telefonische bereikbaarheid, de openingstijden, de duidelijkheid over wat te verwachten valt van de afdeling en de klachtenafhandeling. De respondenten hebben met betrekking tot het regionaal milieubureau geen suggesties ter verbetering aangegeven.

3.5 Afdeling Verkeer

Van de 127 respondenten kent 99% de afdeling verkeer. 61 % van hen heeft het afgelopen jaar ervaring met de afdeling opgedaan. Uiteindelijk hebben 80 respondenten de enquête met betrekking tot de afdeling verkeer ingevuld.

Net als voor voorgaande afdelingen worden de genoemde kwaliteitskenmerken door het grootste deel van de respondenten belangrijk geacht voor de afdeling verkeer. Klachtenafhandeling en bereikbaarheid worden daarbij het minst belangrijk geacht - respectievelijk 85% en 89% respondenten dat aangeeft het belangrijk te vinden voor de afdeling. Deskundigheid en kwaliteit van producten en diensten worden het meest belangrijk geacht; maar liefst 99% van de respondenten vindt dit belangrijk.

Over het algemeen wordt de afdeling verkeer - in vergelijking met andere afdelingen - zeer positief beoordeeld. Op de aspecten beschikbaarheid van medewerkers, tijd die medewerkers voor de klant hebben, mate waarin de afdeling de gevraagde producten levert, duidelijkheid wat men kan verwachten van de afdeling, voortgangsinformatie, mate waarin afspraken worden nagekomen, overeenkomst tussen de vraag en de geleverde diensten, bekendheid bij medewerkers met wensen van de klant, meedenken met de klant, kennis en vaardigheden, aansluiting van dienstenpakket op wensen en behoeften, geboden oplossingen voor de klacht, snelheid waarmee klachten worden afgehandeld, manier van omgang met de klacht en kwaliteit van producten en diensten scoort de afdeling het hoogst van alle afdelingen op het percentage tevreden respondenten. Ondanks het positieve oordeel, meent één van de managers dat de verkeerspolitie gedecentraliseerd moet worden naar de districten. Alleen de technische afdeling zou moeten blijven bestaan.

Op geen enkel aspect scoort de afdeling lager dan 72% tevreden respondenten of hoger dan 5% ontevreden respondenten (beide bij voortgangsinformatie en manier van omgang met uw klacht).

Er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen het oordeel van uitvoeren-

den en het oordeel van het middenkader te constateren.

3.5.1 Conclusies afdeling Verkeer

Concluderend kan gezegd worden dat de afdeling verkeer door de respondenten zeer positief wordt beoordeeld. Aspecten waar men het minst tevreden over is, zijn de voortgangsinformatie en de manier van omgang met de klacht. In vergelijking met andere afdelingen is het ook het oordeel op deze punten echter redelijk positief. Door de respondenten wordt over de afdeling dan ook opgemerkt dat er gemotiveerd kundig personeel aanwezig is en dat de afdeling een vriendelijke uitstraling heeft. Wel wordt aangegeven dat de afdeling wellicht meer kan laten zien wat ze doen en vooral wat ze kunnen doen.

3.6 Vreemdelingendienst

Van de 127 respondenten geeft 94% aan de vreemdelingendienst te kennen. Ongeveer 40% van de respondenten heeft ook daadwerkelijk ervaring met de afdeling opgedaan in het afgelopen jaar. Uiteindelijk hebben 55 respondenten de enquête met betrekking tot deze afdeling ingevuld.

Ook hier wordt door het grootste deel van de respondenten elk kwaliteitskenmerk belangrijk gevonden. Het meest belangrijk vindt men daarbij de bereikbaarheid van de afdeling, de deskundigheid en de kwaliteit van producten en diensten (allen 96%). Iets minder belangrijk vindt men de klachtenafhandeling en de snelheid van de afdeling - respectievelijk 89% en 82%.

Opvallend is dat de vreemdelingendienst over het algemeen minder goed wordt beoordeeld dan de hele divisie. Op de kenmerken bereikbaarheid, beschikbaarheid, informatieverstrekking, houding, klachtenafhandeling en kwaliteit van producten en diensten scoort de afdeling zelfs het minst positief van alle afdelingen en ook op andere kwaliteitskenmerken scoort de vreemdelingendienst zwak. Alleen over de deskundigheid, snelheid en vertrouwelijkheid is de tevredenheid over de vreemdelingendienst net zo groot tot groter dan over andere afdelingen.

Wat betreft de bereikbaarheid liggen de percentages tevreden over de vreemdelingendienst op 50% en 58%, over de telefonische bereikbaarheid is zelfs 21% expliciet ontevreden.

De percentages tevreden over de beschikbaarheid liggen tussen de 41% en 62%, met name over de beschikbaarheid van de medewerkers en de openingstijden is de tevredenheid laag (41% respectievelijk 46% tevreden).

Op de aspecten van informatieverstrekking, houding, klachtenafhandeling en de kwaliteit van producten en diensten zijn de verschillen met de andere afdelingen minder groot. Hoewel de vreemdelingendienst bij voortgangsinformatie, het openstaan voor kritiek, de snelheid waarmee klachten worden afgehandeld en de manier van omgang met klachten, meestal wel het kleinste percentage tevreden heeft van alle afdelingen, is het percentage ontevreden niet de hoogste.

Op slechts enkele aspecten is meer dan 70% van de respondenten tevreden ('mate waarin afspraken worden nagekomen', 'welwillendheid om

problemen op te lossen' en 'vriendelijkheid medewerkers'). Op de aspecten 'kennis en vaardigheden' en integer omgaan met informatie' scoort de vreemdelingendienst het hoogst met 88% en 89% tevreden respondenten en slechts 2% en 0% ontevreden respondenten.

De percentages ontevreden respondenten liggen voor de vreemdelingendienst op een groot aantal aspecten opvallend hoog. Zo is over de telefonische bereikbaarheid 21% van de respondenten ontevreden, over de beschikbaarheid van medewerkers 24%, over openingstijden 28%, over duidelijkheid wat men van de afdeling kan verwachten 21%, over de voortgangsinformatie 21%, over de overeenkomst tussen de vraag en de aangeboden diensten 13% en over het totaalbeeld van de kwaliteit van producten en diensten 20%. Opmerkingen van respondenten in dit kader zijn dat de afdeling onderbezet is en daardoor moeilijk bereikbaar en dat de informatievoorziening te wensen overlaat.

Over het algemeen zijn uitvoerenden over de afdeling overigens iets positiever dan het middenkader.

3.6.1 Conclusies vreemdelingendienst

Concluderend kan gezegd worden dat de respondenten over de vreemdelingendienst het minst tevreden zijn van alle afdelingen. De enige punten waarover men werkelijk tevreden is zijn de kennis en vaardigheden van de medewerkers en het integer omgaan met informatie door medewerkers.

Het meest ontevreden is men over de openingstijden, de telefonische bereikbaarheid, de beschikbaarheid van medewerkers, duidelijkheid wat er van de afdeling te verwachten valt, de voortgangsinformatie en het totaalbeeld van de kwaliteit van producten en diensten. Suggesties die door de respondenten worden gedaan om een en ander te verbeteren hangen met name samen met communicatie; geopperd wordt dat medewerkers meer overleg moeten voeren met andere afdelingen en meer uitleg moeten geven over regels.