



Gemeente
Amsterdam

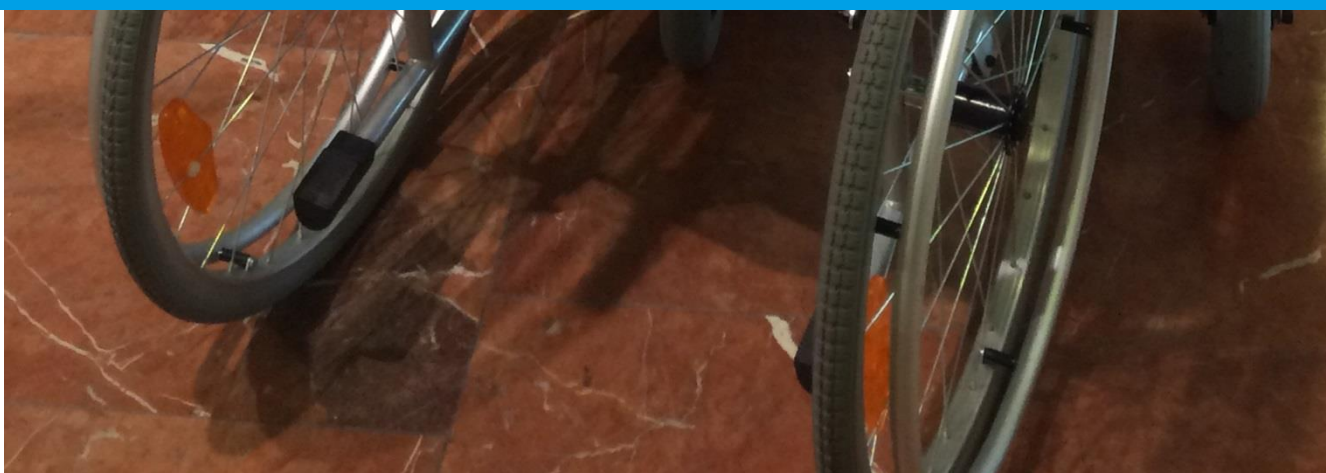
Rolstoel-rollator
beschikbaar via
beveiliging



Toegankelijkheid Stadsloketten

Hoe toegankelijk zijn de Amsterdamse Stadsloketten voor klanten met een beperking?

Onderzoek, Informatie en Statistiek



In opdracht van: Dienstverlening

Projectnummer: 15235

Sanna de Ruiter

Christel van Dijk

Patricia Jaspers

Willem Bosveld

Bezoekadres: Oudezijds Voorburgwal 300

Postbus 658, 1000 AR Amsterdam

s.de.ruiter@amsterdam.nl

Telefoon 020 251 0434

www.ois.amsterdam.nl

Amsterdam, april 2016

Foto voorzijde: Rolstoel en rollator Stadsloket Centrum (2016)

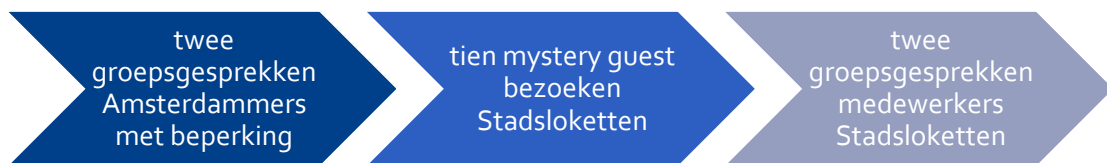
Inhoud

Samenvatting	4
Inleiding	6
1 Opzoeken van informatie – website	8
1.1 Toegankelijkheid	8
1.2 Overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid	9
1.3 Gebruiksgemak voor slechtziende en blinde Amsterdammers	9
1.4 Samenvatting en tips	9
2 Bereikbaarheid	10
3 In het Stadsloket	11
3.1 Doelstellingen qua fysieke en sociale toegankelijkheid	11
3.2 Fysieke toegankelijkheid	11
3.3 Sociale toegankelijkheid	14
Bijlage: verslagen van de bezoeken	17
1. Verslag bezoek Stadsloket Centrum	17
2. Verslag bezoek Stadsloket Zuid	19
3. Verslag bezoek Stadsloket Zuidoost	21
4. Verslag bezoek Stadsloket Zuid	23
5. Verslag bezoek Stadsloket Nieuw-West	25
6. Verslag bezoek Stadsloket Zuidoost	27
7. Verslag bezoek Stadsloket Noord	29
8. Verslag bezoek Stadsloket Oost	31
9. Verslag bezoek Stadsloket Centrum	33
10. Verslag bezoek Stadsloket West	35

Samenvatting

Amsterdam wil een stad zijn waar alle bewoners kunnen deelnemen en waarin iedereen zich welkom voelt. Dit geldt ook voor mensen met een fysieke, psychische of verstandelijke beperking. Dienstverlening heeft aan Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd om onderzoek te doen naar de fysieke en sociale toegankelijkheid van de zeven Stadsloketten. Het onderzoek liep van januari en april 2015 en kende drie fases (zie figuur 1).

Figuur 1 Fasering van het onderzoek



Het onderzoek richtte zich op verschillende aspecten van dienstverlening, bereikbaarheid en toegankelijkheid. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies, hiermee wordt de zogenaamde customer journey, de klantreis, in kaart gebracht.

Website

Sterke punten van de website zijn het taalgebruik, de vindbaarheid van contactgegevens en openingstijden en onderwerpen waarvoor klanten een afspraak moeten maken. Ook vindt men relatief makkelijk informatie over aanwezigheid van hoog-laag balies en de leenrolstoel en -rollator. De zoekfunctie en de overzichtelijkheid kunnen beter, ook zou men de mogelijkheid willen om aan te geven dat je met het AOV of een een rolstoel komt. Het opzoeken van informatie over parkeergelegenheid voor het AOV en het aanvragen van een hoog-laagbalie kan ook beter.

Bereikbaarheid

Over het algemeen zijn de Stadsloketten goed bereikbaar. De afstand tussen OV-haltes en de ingang is meestal niet groot, al is de route soms onderbroken door kruispunten, steile hellingen of fietspaden. Er is niet altijd een vaste parkeerplek van het AOV, dit is wel wenselijk. Net als aanwezigheid van een geleidelijn tussen de dichtstbijzijnde halte van het openbaar vervoer, en de ingang van het Stadsloket.

Fysieke toegankelijkheid Stadsloketten

Alle betrokkenen vinden dat de Stadsloketten een schuifdeur moeten hebben als hoofdingang. Dat is nu nog niet het geval. Twee Stadsloketten hebben een draaideur, die voor verschillende groepen ongeschikt is, te denken valt aan klanten met een scootmobiel, rolstoel of rollator en visueel beperkten.

De Stadsloketten zijn over het algemeen ruim, en zonder obstakels ingericht, met goede akoestiek. Verbeterpunten zijn: contrast (witte vloeren, witte bankjes en witte balies),

vergemakkelijken van het gebruik van de hoog-laag balies (bijvoorbeeld door een algemene inlogmogelijkheid voor medewerkers) en meer gebruik van hulpmiddelen.

Sociale toegankelijkheid

Deelnemers aan dit onderzoek zijn heel tevreden over de manier waarop zij bejegend worden door zowel de beveiligers (die als gastheer optreden) als door de baliemedewerkers. Medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam, er wordt goed (oog)contact gemaakt en iedereen voelt zich op gelijk niveau behandeld.

Conclusie en aanbevelingen

Uit dit onderzoek komt duidelijk naar voren dat bejegening van de medewerkers, zowel de beveiligers als de baliemedewerkers van groot belang is voor de klanten met een beperking. De manier waarop de medewerkers omgaan met hen - over het algemeen geduldig, vriendelijk en pro-actief - wordt zeer gewaardeerd. Het beleid dat elke klant wordt begroet en aangesproken door een gastheer (beveiligers) maakt dat maatwerk geleverd kan worden. Alleen het feit dat de primaire taak van de beveiligers het bewaken van de veiligheid is, maakt dat klanten niet altijd worden aangesproken bij binnenkomst, en dat zij in dat soort gevallen moeten wachten als zij bijvoorbeeld hulp nodig hebben om binnen te komen. Omgekeerd kan het ook betekenen dat zij een klant assisteren op het moment dat zich een veiligheidsrisico voordoet. Beide gevallen lijken echter meer uitzondering dan regel. Goede onderlinge afstemming en communicatie tussen beveiliging, teamleiders en baliemedewerkers en helderheid over rolverdeling en procedures zou ervoor moeten zorgen dat dit goed verloopt en dat zowel de veiligheid als de dienstverlening geoptimaliseerd zijn.

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste aanbevelingen gedaan door de deelnemers aan dit onderzoek:

- Website gebruiksvriendelijker voor slechtzienden maken
 - Bij alle plaatjes tekst voor slechtzienden
 - Duidelijke link naar formulieren
 - Verspringen binnen formulier moeilijk voor spraakcomputer en braille
 - Voorleesfunctie
- Bereikbaarheid
 - Vaste parkeerplekken voor AOV-bussen
 - Zichtbaarheid parkeerplekken verbeteren
 - Geleidelijk tussen dichtstbijzijnde halte van OV naar ingang stadsloket
- Fysieke toegankelijkheid
 - Schuifdeuren in plaats van draaideuren
 - Gebruik hoog-laag balies makkelijker maken
 - Gebruik andere hulpmiddelen bij de balie (onderleggers, losse pinautomaten) makkelijker maken
 - Aanduiding vrije balie verduidelijken
- Sociale toegankelijkheid
 - Rolverdeling tussen baliemedewerkers en beveiligers
 - Behoeft van medewerkers aan training

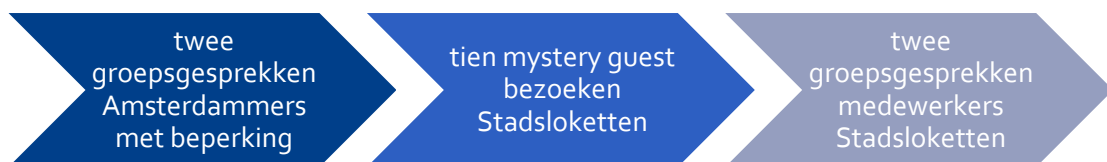
Inleiding

De gemeente wil dat Amsterdam een stad is waar alle bewoners kunnen deelnemen en waarin iedereen zich welkom voelt. Dit geldt ook voor mensen met een fysieke, psychische of verstandelijke beperking¹.

In 2015 zijn de Stadsdeelkantoren zoals Amsterdam die kende gewijzigd. Sindsdien heeft elk Stadsdeel één Stadsloket waar elke Amsterdammer met elke vraag terecht kan. Dienstverlening heeft aan Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd om na te gaan wat Amsterdammers met een beperking vinden van de toegankelijkheid van deze Stadsloketten. Het gaat dan om bereikbaarheid en fysieke toegankelijkheid, maar ook om behulpzaamheid en bejegening.

Het onderzoek liep van januari tot en met april 2016 en is ingedeeld in drie fases, die weergegeven zijn in figuur 1. In alle fases van het onderzoek is aandacht geweest voor verschillende aspecten van de dienstverlening en toegankelijkheid, te weten: de website (www.amsterdam.nl), het vervoer van en naar de Stadsloketten, de toegankelijkheid van de Stadsloketten en de dienstverlening/ bejegening door medewerkers. Hiermee wordt de zogenaamde customer journey in kaart gebracht.

Figuur 1 Fasering van het onderzoek



Groepsgesprekken

In januari voerden de onderzoekers van OIS twee gesprekken met in totaal zes Amsterdammers met diverse beperkingen. De gesprekken kwamen tot stand met behulp van Cliëntenbelang Amsterdam. Deze vereniging behartigt de belangen van chronisch zieken, cliënten van de gezondheidszorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening, ouderen, mantelzorgers en mensen met een lichamelijke handicap, verstandelijke of psychische beperking². In deze gesprekken ging het over de toegankelijkheid van de Stadsloketten en over de dienstverlening van de gemeente Amsterdam. Wat gaat er goed, wat kan er beter? De uitkomsten van de gesprekken vormde input voor de mystery guest bezoeken, die afgelegd zijn in februari, maart en april.

¹ Uit: 1 stad 1 dienstverlening Formulehandboek Stadsloket, april 2015

² Bron: cliëntenbelang.nl

Mystery guest bezoeken

Verschillende Amsterdammers met een beperking hebben zich aangemeld om als zogenaamde 'mystery guest' een Stadsloket te bezoeken. Het doel van deze bezoeken was om in de praktijk na te gaan hoe het gesteld is met de bejegening en de fysieke toegankelijkheid van de Stadsloketten. De medewerkers van de Stadsloketten zijn in februari op de hoogte gesteld van het feit dat er in maart en april mystery guest bezoeken gehouden zouden worden. De bezoeken werden afgelegd door de mystery guest, waarbij een onderzoeker mee ging als observant. Hierbij werd het bezoek gescoord op verschillende aspecten, die vooraf waren opgesteld door OIS, Dienstverlening en de deelnemers zelf. De beoordeling werd gedaan in samenspraak tussen de mystery guest en de onderzoeker. Het doel was om de zeven Stadsloketten elk twee keer te bezoeken, dat maakt veertien bezoeken, waarbij gevarieerd werd in soort beperking en vervoerssoort. Uiteindelijk zijn er tien bezoeken aan de Stadsloketten afgelegd. Alle Stadsloketten zijn minimaal één keer bezocht. Er hebben acht verschillende mensen gefungeerd als mystery guest. Niet bereikt zijn mensen met niet-aangeboren hersenletsel en kwetsbare ouderen, hoewel de laatste categorie wel vertegenwoordigd is in de mensen met een lichamelijk beperking die afhankelijk zijn van een hulpmiddel.

Gesprekken medewerkers

De laatste fase in het onderzoek was het voeren van twee gesprekken met medewerkers van de Stadsloketten. De gesprekken vonden plaats in de tweede week van april. Alle medewerkers zijn hiervoor uitgenodigd, en het streven was om van elk loket twee medewerkers deel te laten nemen. De uitkomsten van de eerste twee fases van het onderzoek vormden de input van deze gesprekken. De inzet was om na te gaan in hoeverre de medewerkers op de hoogte zijn van de mogelijkheden die zij hebben bij het helpen van mensen met een beperking (zoals het gebruiken van een hoog-laag balie bij mensen in een rolstoel, of het gebruiken van een onderlegger voor slechtzienden). Ook was de vraag in hoeverre de bevindingen overeen kwamen met hun eigen ervaringen. Omdat beveiligers van de Stadsloketten ook een belangrijke rol spelen in de dienstverlening zijn zij ook betrokken bij het onderzoek, tijdens de gesprekken en zij zijn op locatie geïnterviewd. Er hebben vijftien medewerkers deelgenomen aan de gesprekken, van elk Stadsloket minimaal één, dit waren zowel medewerkers van de inloopbalie- en afsprakenbalie als beveiligers.

Leeswijzer

Het rapport beschrijft de resultaten van het onderzoek. In de eerste twee hoofdstukken komen de website en de bereikbaarheid aan bod. In het derde hoofdstuk gaat het om fysieke en sociale toegankelijkheid. Van alle mystery guest-bezoeken is een verslag gemaakt. Deze verslagen zijn als bijlage toegevoegd aan dit rapport.

Dankwoord

Onze dank gaat uit naar iedereen die heeft bijgedragen aan dit onderzoek: de medewerkers van de Stadsloketten, Cliëntenbelang Amsterdam en natuurlijk de Amsterdammers met een zichtbare- of onzichtbare beperking.

1 Opzoeken van informatie – website

Amsterdammers kunnen de Gemeente via internet bereiken. Via de website www.amsterdam.nl kunnen mensen informatie opzoeken en zaken regelen, zoals het aanvragen van een uittreksel, een gehandicaptenparkeerplaats en –kaart en hondenbelasting.

De mystery guests zochten voor hun bezoek aan het Stadsloket naar informatie op de website. Zij zochten bijvoorbeeld naar openingstijden, mogelijkheden van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) en of je een afspraak moet maken als je een uittreksel aan wilt vragen. De website was ook gespreksonderwerp tijdens de groepsgesprekken met de Amsterdammers met een beperking. Dit hoofdstuk beschrijft deze verschillende ervaringen.

1.1 Toegankelijkheid

Veel deelnemers bereiken de website via Google. De zoekactie 'Stadsdeelkantoor', of 'Stadsloket Amsterdam' brengt hen over het algemeen snel naar de thuispagina van amsterdam.nl of naar de deelpagina 'veelgevraagd', waar zaken als openingstijden en locaties van de Stadsloketten staan weergegeven. De meesten zijn zich niet bewust van het feit dat er geen deelpagina's meer bestaan voor de verschillende locaties.

De mystery guests kunnen over het algemeen de adressen en openingstijden gemakkelijk vinden. Ook het algemene telefoonnummer (14020) en de onderwerpen waarvoor je een afspraak moet maken zijn in de meeste gevallen snel gevonden. Onder 'zie ook' vindt men informatie over de aanwezigheid van hoog-laag balies in alle Stadsloketten en de aanwezigheid van een rolstoel en/of rollator.

Informatie over waar het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) parkeert, de route van dichtstbijzijnde parkeergelegenheid van AOV naar stadsloket, de manier waarop de hoog-laag balie kan worden aangevraagd en de toegang tot het gebouw zijn echter moeilijker (of niet) te vinden. Eén persoon merkt op dat er bij het maken van een afspraak geen mogelijkheid is om aan te geven dat je met een rolstoel of het AOV komt. Bij het AOV ben je niet altijd zeker van je aankomsttijd dus dat lijkt hem wel praktisch dat je dat er bij kunt zetten.

Een deelnemer aan het groepsgesprek vertelt dat de website www.toegankelijkamsterdam.nl niet meer bestaat. Deze website gaf informatie over de toegankelijkheid van openbare gebouwen en gelegenheden.

1.2 Overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Over het algemeen vindt men dat het taalgebruik begrijpelijk is. Wel vinden veel mensen dat de website erg vol staat, wat de overzichtelijkheid niet ten goede komt. De zoekfunctie wordt niet veel gebruikt door deze mensen, zoeken doet men liever via Google. De mensen die wel een mening hebben over de zoekfunctie zijn hier maar matig tevreden over.

1.3 Gebruiksgemak voor slechtziende en blinde Amsterdammers

Mensen die blind of slechtziend zijn vormen een aparte doelgroep voor de website. Voor hen is het belangrijk dat een website een voorleesfunctie heeft, dat afbeeldingen benoemd worden, dat het contrast geschikt is voor hen, dat de lettergrootte kan worden aangepast et cetera.

In het eerste groepsgesprek geeft een deelnemer met een visuele beperking aan dat hij regelmatig online informatie zoekt, ook via de website amsterdam.nl. Hij geeft aan dat sommige informatie wel goed vindbaar is, maar dat het lastiger is om meer gedetailleerde informatie te vinden. Hij heeft een spraakcomputer, die hij gebruikt voor alle websites, die tevens in braille aangeeft wat er staat. Het is heel belangrijk dat er bij elk plaatje een tekst staat, anders kan de spraakcomputer deze niet herkennen. Op amsterdam.nl vindt hij dit wel goed geregeld. Daarnaast is het belangrijk dat in een link naar bijvoorbeeld formulieren duidelijk in tekst staat aangegeven waarvoor dit is. Dit is vaak niet het geval, ook niet op amsterdam.nl. Een ander probleem zijn de formulieren. Bij het invullen van formulieren wordt er vaak gesprongen naar een andere regel. Dit werkt niet goed met een spraakcomputer en braille regels.

De blinde en slechtziende mystery guests maken vrijwel altijd gebruik van de spraakfunctie op hun device (laptop, mobiele telefoon, iPad). De Apple gebruikers gebruiken hiervoor Siri. Daarom hoeven zij geen gebruik te maken van een voorleesfunctie op de website. Bij het zoeken naar de voorleesfunctie op amsterdam.nl wordt deze niet gevonden.

1.4 Samenvatting en tips

Samenvattend zijn sterke punten van de website: het taalgebruik, vindbaarheid van het telefoonnummer, adressen, openingstijden en afspraak maken, vindbaarheid van aanwezigheid hoog-laag balies en leen rolstoel/ rollator. De zoekfunctie en de overzichtelijkheid kunnen beter, ook zou men de mogelijkheid willen om aan te geven dat je met het AOV of een een rolstoel komt. Het opzoeken van informatie over parkeergelegenheid voor het AOV en het aanvragen van een hoog-laagbalie kan ook beter.

Enkele deelnemers hebben ervaring met het testen van websites. Zij geven aan dat er checklijsten zijn voor websites. Men raadt de gemeente aan deze te gebruiken. Door ervaringsdeskundigen te betrekken komen problemen boven tafel, dat zou de gemeente dus ook moeten doen bij de usability tests die gepland staan.

2 Bereikbaarheid

Bij de mystery guest-bezoeken is gebruik gemaakt van verschillende vormen van vervoer. Drie mensen maakten gebruik van het AOV, vijf mensen van tram en/of bus, één persoon ging met de eigen auto en parkeerde op een invalideparkeerplek en één persoon reed met de scootmbiel naar het Stadsloket. Ook in de groepsgesprekken is het gegaan over de bereikbaarheid van de Stadsloketten.

Bereikbaarheid over het algemeen goed

Er zijn zeven Stadsloketten. Dat betekent voor veel Amsterdammers dat zij verder moeten reizen dan voorheen, toen er in sommige stadsdelen nog meerdere locaties bestonden. In de groepsgesprekken komt ter sprake dat dit soms lastig is voor mensen met een beperking. In sommige gevallen ligt er een ingewikkelde route, steile helling (voor scootmobielen en rolstoelen), groot kruispunt of een fietspad tussen de halte en de ingang. Verder is men niet ontevreden over de bereikbaarheid.

Tijdens de mystery guest-bezoeken blijkt de bereikbaarheid van de Stadsloketten over het algemeen ook goed. Het openbaar vervoer stopt in de buurt, er zijn geen wegopbrekingen en de mystery guest die met zijn eigen auto kwam kon voor de deur parkeren op een invalide parkeerplek, al werd tijdens het groepsgesprek aangegeven dat dat soms een probleem is. Omdat er een winkelcentrum in de buurt is, parkeren mensen die gaan winkelen hun auto soms op de invalide parkeerplek van het Stadsloket. Het AOV kon in alle gevallen in de buurt van het Stadsloket parkeren. Bij de bezoeken met het AOV kwamen wel een aantal aandachtspunten naar voren. Zo lijkt het of er geen vaste parkeerplekken zijn voor de AOV-bussen. Ook is de plek waar geparkeerd wordt niet altijd zichtbaar voor de medewerkers van het Stadsloket. Als een bezoeker dan hulp nodig heeft om de ingang te bereiken is hij hiervoor afhankelijk van de chauffeur en/of omstanders. Dat er geen vaste parkeerplek is maakt het mogelijk ook lastiger bij het ophalen van mensen, waar moeten zij wachten?

Visuele beperking: goed in Zuid, minder in Centrum

Twee mensen met een visuele beperking zijn met de tram naar het Stadsloket gereisd. De trams zijn goed toegankelijk, maar de haltes niet altijd. De halte bij de Stopera is een voorbeeld waar het niet goed geregeld is. Er is geen stoep tussen het loopgedeelte en de trambaan, dit maakt een onoverzichtelijke en mogelijk gevaarlijke situatie, doordat mensen met een geleidestok niet weten wanneer de stoep ophoudt. Ook leidt de geleidelijn niet helemaal naar de ingang van het Stadsloket. Bij een ander bezoek stapten wij op en uit bij tijdelijke haltes, waar geen (juiste) geleidelijnen liggen. Een voorbeeld waar het goed gaat is de looproute van Stadsloket Zuid naar de tram, daar lopen correcte geleidelijnen van de uitgang van het Stadsloket naar de halte. Deze halte was ook goed toegankelijk.

De wens van de deelnemers is dat voor elk Stadsloket geldt dat er een geleidelijn ligt tussen de dichtstbijzijnde halte van het openbaar vervoer, en de ingang van het Stadsloket.

3 In het Stadsloket

3.1 Doelstellingen qua fysieke en sociale toegankelijkheid

Het Formulehandboek Stadsloket beschrijft de (doelstellingen van de) dienstverlening in de vernieuwde Stadsloketten. In dit handboek wordt ook de fysieke en sociale toegankelijkheid van de Stadsloketten beschreven³. Hierbij wordt wethouder van der Burg (o.a. Zorg en Welzijn) geciteerd. Hij zegt: "Eén van de doelstellingen die de gemeente Amsterdam heeft geformuleerd voor haar beleid is: alle Amsterdammers zijn in staat om maatschappelijk en sociaal actief zo lang mogelijk te participeren in de samenleving. Fysieke en sociale toegankelijkheid ten behoeve van mensen met een beperking zijn middelen om dit te bereiken."

Het handboek beschrijft de voorwaarden die gesteld zijn aan de fysieke en sociale toegankelijkheid van de Stadsloketten. Uitgangspunt is dat alle Stadsloketten voldoen aan de zogenaamde Integrale Toegankelijkheidsstandaard (ITS). Voorwaarden om aan deze standaard te voldoen zijn onder andere dat er geen trappen zijn bij de entree van het Stadsloket, dat er een geleidelijn met reliëf is aangebracht waarmee visueel beperkten de entree en afsprakenbalie gemakkelijk kunnen vinden en dat er een rolstoel en rollator aanwezig zijn. Ook worden er eisen gesteld aan breedte van de deuren, verlichtingssterkte en invalide parkeerplaatsen.

Het handboek beschrijft verder dat een bezoeker met een zichtbare en onzichtbare beperking 'gepast en gastvrij' wordt bejegend. Medewerkers nemen initiatief om bezoekers te ondersteunen en de dienstverlening wordt waar nodig op de behoefte van de bezoeker afgestemd. Baliemedewerkers en beveiligers hebben trainingen gevolgd die hen de vaardigheden leren die van belang zijn voor een goede dienstverlening aan bezoekers met een beperking.

3.2 Fysieke toegankelijkheid

Hieronder volgt een beschrijving van de meest opvallende zaken qua fysieke toegankelijkheid en inrichting van de Stadsloketten.

Toegangsdeuren

De betrokkenen zouden graag een schuifdeur zien als standaard toegangsdeur van de Stadsloketten. Dat is (nog) niet het geval. Een draaideur is niet geschikt voor rolstoelen, scootmobielen en mensen die met een blindegeleidstok lopen. Een naar binnen of buiten openslaande deur is voor deze groepen soms ook een probleem. Meestal hebben deze deuren een drukknop om hem automatisch te openen. Dat is in principe handig, behalve als de knop een plek is waar je moeilijk bij komt en/of de deur die kant op zwaait, zoals in Zuidoost het geval is. Het gevolg daarvan is dat de deur tegen de rolstoel of rollator aan stoot. Noord heeft ook een

³ Bron: 1 stad 1 dienstverlening Formulehandboek Stadsloket, april 2015

draaideur als hoofdingang met daarnaast een gewone deur. Deze deur is echter niet te openen door klanten zelf, er is geen drukknop. Ook is er geen bel. Mensen die deze deur willen gebruiken zijn dus afhankelijk van de beveiligers om de deur te openen voor hen. Dit gaat meestal goed, de beveiliging is zich bewust van deze situatie en houdt scherp in de gaten of er iemand problemen heeft met de draaideur. Echter, als zij op een moment druk zijn met een andere klant of een onveilige situatie, kan het voorkomen dat een klant niet direct binnen gelaten worden. Alle betrokkenen, zowel klanten als medewerkers, zouden graag verandering van deze entree zien. In Zuid is wel een schuifdeur, maar deze wordt nog gevolgd door een klapdeur. Deze is meestal geopend, maar als dat niet zo is hebben sommige klanten hulp nodig van de beveiliging/gastheer. Hetzelfde geldt als schuifdeuren gesloten zijn vanwege kou. Dat is geen probleem mits medewerkers scherp letten op klanten die voor de deur staan. Hier zijn wisselende ervaringen mee. In Zuid ligt er ook nog een drempel bij de ingang, maar dit lijkt een tijdelijke situatie te zijn.

Nummersysteem

In alle Stadsloketten ligt er een geleidelijn vanaf de ingang naar het nummerapparaat (de q-matic). De nummerapparaten zijn overal goed bereikbaar, ze zijn goed qua hoogte, ze liggen dicht bij de ingang en er zijn geen obstakels tussen de ingang en de q-matic. Het nummersysteem in de Stadsloketten is nieuw. De inloopbalies zijn niet genummerd, maar hebben een gekleurde wand achter zich: blauw, oranje of groen. De nummers van de klanten die aan de beurt zijn worden zichtbaar op een scherm dat in de wachtkamer hangt. Het desbetreffende nummer heeft een van de drie kleuren, zodat de klant weet dat hij bij een balie bij de wand met die kleur geholpen zal worden. Bij de mystery guest bezoeken blijkt dat men het concept wel snel begrijpt. Alleen is het niet altijd direct duidelijk welke balie beschikbaar is, ondanks het feit dat er een bordje 'vrij' boven de balie gaat branden. Als de baliemedewerker de klant ziet zoeken maakt die zichzelf vaak kenbaar, door te zwaaien of te roepen. Ook de medewerkers die wij spraken geven aan dat klanten hierbij nogal eens geholpen moeten worden. Zowel klanten als medewerkers denken dat de aanduiding van de vrije balie beter kan. Het feit dat de nummers niet omgeroepen worden maakt dat visueel beperkten hulp nodig hebben om te weten wanneer ze aan de beurt zijn. Over het algemeen worden ze hierbij goed geholpen door de beveiliging.

Inrichting

In geen van de Stadsloketten zijn hinderlijke obstakels aanwezig tussen de ingang, de q-matic en de balies. De afstanden zijn kort en de akoestiek is goed. Ook is het overal gelijkvloers, al zijn er in een paar Stadsloketten twee verdiepingen, waardoor mensen soms naar boven moeten met hun vraag of verzoek. Bij de mystery guest bezoeken is geen gebruik gemaakt van liften, wel vertellen medewerkers dat bijvoorbeeld in Noord de lift een beetje krap is. Als mensen met een kleine scootmobiel of rolstoel komen past het, maar grotere scootmobielen passen niet. Dan moet men gebruik maken van de andere lift. Hiervoor is echter een pas nodig. De beveiliging of baliemedewerker moet dan meelopen om de klant te begeleiden. In West is de entree lager gelegen dan de wachtruimte en de balies. Het aanwezige trapje en de hellingbaan zijn voor de mystery guest geen probleem. In de gesprekken met de medewerkers wordt verteld dat het trapje weleens tot valpartijen leidt.

Meubilair

Er zijn een aantal kritiekpunten op het meubilair van de Stadsloketten. Zo heeft de slechtiende mystery guest in Zuidoost moeite met het zien van contrast tussen de bank en de vloer (beide wit), waardoor ze zich stoot aan de leuning. Hetzelfde gold voor de overgang van de vloer naar de balie, die ook beide wit zijn, daardoor is het moeilijk in te schatten waar de vloer eindigt en de balie begint. In West zijn er weinig zitplaatsen. Medewerkers vertellen dat zij weleens feedback krijgen dat de bankjes te hard zijn, en voor ouderen soms te laag.

Balies

In alle Stadsloketten is minimaal één hoog-laag balie aanwezig. Er zijn vier bezoeken afgelegd door mystery guests in een rolstoel of scootmobiel. Bij één van deze bezoeken is door de security host een hoog-laag balie aangeboden. Bij een ander bezoek heeft de klant bij de (gewone) balie geïnformeerd of er in het loket een hoog-laag balie aanwezig was. Daarop gaf de baliemedewerker aan dat die er inderdaad was en dat meneer daarheen zou kunnen verplaatsen indien gewenst. Dat aanbod heeft de klant afgeslagen. De medewerkers geven aan dat het heel goed is dat er een hoog-laag balie aanwezig is. Alleen is het lastig als deze balie niet bemand is, en er wil een klant gebruik van maken. De baliemedewerker moet dan uitloggen bij zijn eigen balie, om vervolgens bij de hoog-laag balie in te loggen. Dat kost tijd. Twee mogelijke oplossingen die aangedragen worden zijn dat de balie altijd bemand wordt, of dat er een algemene inlog mogelijkheid komt voor deze balies. Soms komt het voor dat klanten niet aangesproken worden door de beveiliging. Dan is dus niet gevraagd of zij gebruik willen maken van een hoog-laag balie. Medewerkers vragen zich af of het mogelijk zou kunnen worden dat een klant zelf op de q-matic aan kan geven dat zij een hoog-laag balie zouden willen gebruiken. Een aantal medewerkers geeft aan dat er wel behoefte is aan minimaal twee hoog-laag balies. Een ander kritiekpunt van hen is dat er bij Nieuw-West een paal in de weg staat voor de hoog-laag balie. Hierdoor is het moeilijk manoeuvreren voor de klant. Ook voor een gewone balie kan iemand met een rolstoel of rollator eigenlijk niet prettig staan vinden zij. Omdat de balie aan de voorkant gesloten is, staat iemand overdwers voor de balie, of op grotere afstand, als zij recht staan. Medewerkers zouden klanten die moeilijk ter been zijn ook graag een stoel willen aanbieden, zodat hun vraag zittend afgehandeld kan worden.

Gebruik hulpmiddelen

In alle Stadsloketten staan een rolstoel en rollator die geleend kunnen worden. Ook zijn er onderleggers aanwezig die baliemedewerkers op de balie kunnen leggen als ze een slechtiende klant een papier willen laten zien. Drie bezoeken zijn afgelegd met slechtienden, bij geen van deze bezoeken is een onderlegger aangeboden. Eén van de mystery guests heeft hier bij het bezoek wel om gevraagd, maar de medewerker wist hier niet van. De medewerker heeft toen met een postbakje geprobeerd hetzelfde effect te bewerkstelligen. In de gesprekken met de medewerkers bleek men ook niet op de hoogte te zijn van de onderleggers. Wel vertelde een medewerker dat hij vroeger werkte met een hulpmiddel dat het voor visueel beperkten makkelijker maakte om een handtekening te zetten op de juiste plek. Een verhoging die je op een formulier kunt leggen met een uitsparing in het midden waarin iemand zijn handtekening kan zetten. De andere collega's hebben dit nooit gebruikt, maar iedereen vindt het nuttig. Een andere medewerkster geeft aan dat zij ook een loep en een leenbril heeft liggen bij de balie. Deze worden regelmatig gebruikt. Een ander punt dat de medewerkers aangaven is dat ze het prettig zouden vinden als zij mensen met een rolstoel of scootmobiel bij een gewone balie een klembord zouden kunnen geven, voor het tekenen van formulieren. Qua veiligheid is dat echter

niet mogelijk. De losse voorwerpen op en bij de balie (pinautomaat, vingerafdruk apparaat) zitten vast aan de balie, maar het snoer is vaak niet lang genoeg om te kunnen overhandigen aan de klant. Tot slot geven de medewerkers aan dat het belangrijk is dat hulpmiddelen als computers en kopieerapparaten of printers niet te hoog staan, zodat ze door iedereen gebruikt kunnen worden.

3.3 Sociale toegankelijkheid

Autonomie en op een gelijk niveau behandeld worden is voor alle deelnemers belangrijk. In de gesprekken vertellen de deelnemers dat zij over het algemeen goed en respectvol bejegend worden door medewerkers van de gemeentebalies. Eén deelnemster van de groepsgesprekken vertelt dat zij in een Stadsloket wel eens heeft meegemaakt dat de medewerker 'over haar heen' praatte, mede door de hoogte van de balie. Verder heeft niemand heel slechte ervaringen. De medewerkers bevestigen dit positieve beeld tijdens de gesprekken. Zij geven aan in principe tegen beide personen te praten als er een klant met een beperking met een partner of begeleider bij de balie komt. Soms wordt er juist vooral tegen de klant met de beperking gepraat. Een uitzondering wordt gemaakt als de klant duidelijk niet goed aanspreekbaar is. Dan wordt hij of zij wel betrokken in het gesprek, maar dan richt de medewerker zich meer op de begeleider. De medewerkers hebben hiervoor geen protocol, maar schatten zelf de situatie in.

Beveiligers /gastheren

Bij elk Stadsloket staat minimaal één beveiligers (security host) en één veiligheidscoördinator. Hun primaire taak is het bewaken van de veiligheid van medewerkers en klanten. Daarnaast hebben zij de taak om pro-actief te zijn naar klanten toe. Zij zijn degene die het eerste contact hebben met een klant die binnenkomt. De procedure is dat zij in principe alle klanten die binnenkomen begroeten en vragen waarvoor zij komen. Het primaire doel hiervan is een veiligheidsinschatting te maken. Een tweede doel is om de klant waar nodig te assisteren. Soms is dat alleen met het verkrijgen van een nummer, of het wijzen van de balies, maar bij klanten met een beperking kan dat uitgebreider zijn. Deze taken staan beschreven in hun werkinstructies. Zo dienen zij (indien nodig) mensen met een visuele beperking te begeleiden naar de wachtruimte, hen attent te maken van wanneer ze aan de beurt zijn en hen vervolgens te begeleiden naar de balie en weer naar buiten. Ook kunnen zij mensen de leen-rollator of – rolstoel aanbieden en kunnen zij klanten in een rolstoel of scootmobiel de hoog-laag balie aanbieden.

Medewerkers vertellen dat in de pilot van de Stadsloketten besloten was dat medewerkers van de afsprakenbalie een 'steward' functie zouden hebben: het aanspreken en assisteren van klanten. De beveiligers richtten zich toen alleen op de veiligheid. Tijdens de pilot bleek dit niet goed te werken. Een beveiligers geeft ook aan dat dit voor hen niet prettig werkt, omdat zij het eerste contact met de klant willen, om zo een goede inschatting van de persoon en de situatie te maken. In de huidige praktijk zijn het de beveiligers die de host/steward functie bekleden. Alle medewerkers zijn hier tevreden over, al is nog niet voor iedereen duidelijk of de medewerkers van de afsprakenbalie nog een steward functie hebben. Een 'risico' dat kleeft aan deze constructie is dat de prioriteit van de beveiligers ligt bij het bewaken van de veiligheid, boven hun gastheer functie. Dat betekent dat klanten niet worden begroet en aangesproken als beveiligers ergens anders nodig zijn. Het aanbieden van hulpmiddelen, of het openen van een deur kan op dat moment dus niet. Omgekeerd kan het ook betekenen dat ze niet kunnen beveiligen op het

moment dat ze iemand begeleiden. De medewerkers die wij spraken geven aan dat zij dit met goede afstemming en communicatie met collega-beveiligers, teamleiders en baliemedewerkers in goede banen proberen te leiden, wat ook meestal lukt. Het is echter niet te voorkomen dat mensen toch soms staan te wachten, zo geeft iemand een voorbeeld waarbij een visueel beperkte klant 5 minuten voor de deur stond voordat iemand deze opende. Hetzelfde verhaal kwam naar voren bij een van de groepsgesprekken met klanten.

Bijna alle mystery guests zijn opgevangen door de beveiliging. Deelnemers zijn erg positief hierover. De beveiligers zijn vriendelijk en behulpzaam. Zoals gezegd krijgt niet iedere deelnemer in een rolstoel of scootmobiel een hoog-laag balie aangeboden. Wel worden alle visueel beperkten begeleid naar de wachtkamer en de balie en bij Centrum zelfs naar de uitgang van de Stopera, richting de tram. Eén deelnemer moet naar een aparte ruimte in het Stadsloket Zuidoost, dat slecht bereikbaar is met zijn scootmobiel. De beveiliging loopt met hem mee om deuren open te houden en de weg te wijzen. In onderstaand figuur is de mening van de mystery guests over de behandeling door de beveiligers en baliemedewerkers weergegeven.

Figuur 1. Beschrijving van beveiligers en medewerkers door mystery guests



Baliemedewerkers

Alle Stadsloketten hebben een afsprakenbalie en inloopbalies. Mensen die met een vraag komen en die geen afspraak hebben gemaakt worden geholpen aan de inloopbalie. Bij de mystery guest-bezoeken hebben de klanten niet te maken gehad met de medewerkers van de afsprakenbalies. De mystery guests zijn positief over de manier waarop de medewerkers hen benaderen en te woord staan. De medewerkers zijn vriendelijk en behulpzaam, er wordt goed (oog)contact gemaakt en iedereen voelt zich op gelijk niveau behandeld. In de meeste gevallen wordt de informatie goed uitgelegd is de medewerker pro-actief, er wordt bijvoorbeeld gevraagd of de bezoeker nog meer vragen heeft. Ook wordt in een aantal gevallen gevraagd of de bezoeker hulp nodig heeft om bij de uitgang te komen, dit gebeurt echter niet altijd. Als de klant dan zelf vraagt om assistentie wordt dit wel snel geregeld. Bij vrijwel alle bezoeken ging de

mystery guest zonder partner naar de balie, behalve bij één bezoek, toen is de onderzoeker meegelopen tot aan de balie. De baliemedewerker heeft hierbij beide aangesproken en aangekeken.

Ook de medewerkers vinden dat klanten met een beperking over het algemeen op de juiste manier benaderd en behandeld worden. De medewerkers die wij spraken voelen zich voldoende kundig en geëquipeerd om de mensen van dienst te zijn, al geven medewerkers wel aan dat regelmatige scholing wel gewenst is. Een deel van de medewerkers heeft (recent) een training gehad, maar een deel niet (de flexwerkers bijvoorbeeld niet). Medewerkers krijgen regelmatig positieve feedback van klanten. Soms zouden ze wat meer tijd willen hebben om mensen te helpen, bijvoorbeeld met het invullen van formulieren. Aangegeven wordt dat dat nu eigenlijk niet (meer) de bedoeling is, vooral vanwege verantwoordelijkheidskwesties: als de medewerker een fout maakt bij het invullen van het formulier is dat de verantwoordelijkheid van de gemeente en dat is niet wenselijk. Medewerkers zouden graag bij simpele kwesties wel kunnen helpen, en doen dat soms ook wel. Sommige procedures zijn erg ingewikkeld zeggen zij, zeker voor mensen met bepaalde beperkingen.

Uit dit onderzoek komt duidelijk naar voren dat bejegening van de medewerkers, zowel de beveiligers als de baliemedewerkers van groot belang is voor de klanten met een beperking. De manier waarop de medewerkers omgaan met hen, over het algemeen geduldig, vriendelijk en pro-actief wordt zeer gewaardeerd. Het beleid dat elke klant wordt begroet en aangesproken door een gastheer maakt dat maatwerk geleverd kan worden. Alleen het feit dat de primaire taak van de beveiligers het bewaken van de veiligheid is, maakt dat klanten niet altijd worden aangesproken bij binnenkomst, en dat zij in dat soort gevallen moeten wachten als zij bijvoorbeeld hulp nodig hebben om binnen te komen. Dit lijkt echter meer uitzondering dan regel.

Bijlage: verslagen van de bezoeken

1. Verslag bezoek Stadsloket Centrum

Mevrouw is altijd slechtziend geweest en sinds 3 jaar nagenoeg blind. Ze reist 26 feb 2016, vrijdagochtend, met tram 14 van haar huis in West naar het Stadsloket in Centrum.

Website

Tuis zoeken we eerst op de website van de gemeente Amsterdam naar informatie over de toegankelijkheid van het Stadsloket. We zoeken eerst naar informatie over het aanvragen van een uittreksel. Mevrouw gebruikt Siri op haar telefoon en hoeft daarom geen gebruik te maken van de voorleesfunctie op de website. Gewoonlijk zou de website de eerste plek zijn om informatie op te zoeken, voordat ze zou bellen.

De website wordt snel gevonden, maar burgerzaken en/of het aanvragen van een uittreksel niet. In de zoektocht vindt ze wel snel het adres en telefoonnummer (14020). De zoektocht levert weinig op en duurt zo lang dat mevrouw aangeeft dat ze normaal gesproken nu zou bellen, en dan aan de telefoon meteen zou vragen naar de bereikbaarheid met het OV. Ze vertelt ook dat ze gisteren al kort naar de toegankelijkheid had gezocht op de website en dat ze daar wel iets over hoog/laag balies had gevonden, maar niet over geleidelijnen.

Het algemene oordeel over de website is kritisch: de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid zijn slecht en de zoekfunctie beoordeelt zij met 'niet goed/ niet slecht'. De website bevat voor een blinde of slechtziende Amsterdammer veel "rommel", zoals foto's en ook is het moeilijk te bedenken welke termen je nodig hebt om te vinden wat je zoekt. Het taalgebruik is goed, net als de vindbaarheid van het telefoonnummer, de vindbaarheid van formulieren en de informatie waarvoor je een afspraak moet maken en waarvoor je langs het loket kunt zonder afspraak.

OV

De tramhalte voor het huis is goed toegankelijk. De trambestuurder van tram 12 stapte uit toen hij mevrouw zag staan, en gaf aan zijn collega van de 14 door dat zij stond te wachten. De halte bij de Stopera was minder goed toegankelijk. Er is geen stoep tussen het loopgedeelte en de trambaan, dit maakt een onoverzichtelijke en mogelijk gevaarlijke situatie, doordat mevrouw met haar blindegeleidstok niet weet wanneer de stoep ophoudt

Looproute naar Stopera

Er ligt een geleidelijn vanaf de halte naar de ingang van de Stopera, maar die bevat veel bochten en hoeken, wat het onoverzichtelijk maakt. Ook zijn er een aantal tegels versleten waardoor ze slecht voelbaar zijn. Zonder hulp had mevrouw de ingang niet gevonden. Bij de ingang aan de kant van de metro lopen de geleidelijnen naar een schuifdeur. Deze was echter niet toegankelijk vanwege werkzaamheden. Nu was er assistentie nodig om de klapdeuren daarnaast te vinden. Eenmaal binnen zijn er geen geleidelijnen. Een medewerkster van het servicepunt dat daar zit ziet mevrouw, en vraagt of ze kan helpen. Ze geeft aan dat ze naar Burgerzaken moet en deze dame begeleidt haar daarheen.

Stadsloket

Eenmaal bij het Stadsloket aangekomen neemt de gastheer het over van deze dame. De vragen van de gastheer waren duidelijk, hij hielp met het nummertje en bleef bij mevrouw tot zij aan de beurt was en begeleidde haar naar de balie. Heel positief, een klein verbeterpuntje is het feit dat hij haar niet bij haar arm nam, maar dat hem op zijn stem moest volgen, dit ging goed, maar had misschien makkelijker geweest als hij haar fysiek had begeleid. De baliemedewerker was ook vriendelijk, gaf voldoende uitleg, behandelde mevrouw op gelijk niveau en vroeg of zij assistentie nodig had om naar buiten te komen. Dat had ze, waarop hij de gastheer heeft gewenkt. De gastheer bracht mevrouw vervolgens helemaal naar buiten tot aan de geleidelijnen naar de tram waar zij aangaf zelf verder te kunnen.

Goede en minder goede punten Stopera en Stadsloket

Goed in de Stopera was: de behulpzaamheid van de medewerkster van het servicepunt, geen drempels. Minder goed was het feit dat er binnen geen geleidelijn loopt en dat er geen gastheer bij de ingangen staat.

Goed in het Stadsloket was: goede assistentie door gastheer, goed voelbare geleidelijn van de deur van het Stadsloket naar het nummerapparaat, de akoestiek, geen drempels, geen obstakels, korte afstand deur van het loket naar balie en het was niet druk. De schuifdeur was goed, maar hij was wel erg stil, je kunt hem niet of nauwelijks horen opengaan.

Kortom: de fysieke toegankelijkheid kan beter, de sociale toegankelijkheid is goed.

2. Verslag bezoek Stadsloket Zuid

Mevrouw is altijd slechtziend geweest en ziet ongeveer 16%. Haar zicht is alsof ze door een beslagen ruit kijkt. Ze loopt deels op zicht en deels met hulp van een blindegeleidestok. Ze reist 29 feb 2016, maandagmiddag, met tram 4 van het Spui naar het Stadsloket in Zuid.

Website

Bij OIS zoeken we eerst op de website van de gemeente Amsterdam naar informatie over de toegankelijkheid van het Stadsloket. Het telefoonnummer (14020) en het adres worden snel gevonden. De bereikbaarheid met het OV niet. Mevrouw mist hier een knop 'Contact'. Normaal gesproken zou de website de eerste manier zijn om te zoeken, bellen doet ze liever niet. Ze geeft aan informatie voornamelijk op haar telefoon of tablet te zoeken. Bij haar telefoon of tablet kan ze makkelijk gebruik maken van het vergroten (als de site hiervoor geschikt is). Omdat ze voorleesfunctie vervelend vindt en omdat ze voldoende kan zien om de websitetekst te lezen gebruiken we de voorleesfunctie niet.

Vervolgens zoeken we naar informatie over het aanvragen van een uittreksel. Via Google komen we gemakkelijk op de website en daar vindt ze de informatie over het aanvragen van een uittreksel snel.

In het algemeen vindt mevrouw de website wel overzichtelijk en gebruiksvriendelijk, en er wordt begrijpelijke taal gebruikt. Er staat goed aangegeven waarvoor je een afspraak moet maken en waarvoor je langs moet komen. Het contrast (rood met wit en zwart) is goed, maar niet zo mooi. De zoekfunctie gebruikt ze niet, daarvoor is Google. Bij google kan ze met haar telefoon ook gebruik maken van de spraak functie om iets te zoeken. We hebben geen formulier ingevuld, dat zou ze thuis op de tablet doen. De voornaamste kritiek is de informatie over de bereikbaarheid per OV.

OV

We stappen op een tijdelijke halte op te tram. Die is niet zo duidelijk, er zijn geen geleidelijnen. De tram is goed toegankelijk. We zijn bij een halte te vroeg uitgestapt, omdat op OV9292 niet duidelijk werd welke halte we moesten hebben. Daardoor waren er bij deze halte geen geleidelijnen. Hij was verder wel goed toegankelijk. Op de terugweg zijn we naar de goede halte vlakbij het Loket gelopen. Er liepen correcte geleidelijnen van de uitgang van het Stadsloket naar de halte. Deze halte was ook goed toegankelijk. Het uitstappen op het Spui is opnieuw bij een tijdelijke halte, zonder geleidelijnen of andere voorzieningen.

Binnenkomst

Voor de deur van het Stadsloket loopt een geleidelijn die stopt bij de voordeur. Daar ligt een mat met daarop een lijn. Dat is een beetje onverwacht, wat betekent dit? Dan volgen er twee deuren. De eerste is een schuifdeur, die automatisch en hoorbaar open gaat. Maar dan volgt er een klapdeur, waar duwen/trekken opstaat, maar niet goed leesbaar. Het lukt mevrouw om de deur zelf te bedienen.

Eenmaal binnen is er geen geleidelijn aanwezig. Even staat mevrouw afwachtend, maar binnen een paar tellen komt er iemand op haar af, het is een heer van de beveiliging/de gastheer. Hij vraagt of ze assistentie nodig heeft. Hij trekt het nummertje en wijst waar ze kan zitten in de wachtkamer. Hij vertelt niet het nummer, en vraagt ook niet of het verder lukt zo. Mevrouw staat op en vraagt hem hoe ze weet wanneer ze aan de beurt is. Hij vertelt haar het nummer en zegt

dat hij de nummers in de gaten houdt en haar dan laat weten. Dat doet hij vervolgens. In eerste instantie begeleidt hij haar niet naar de juiste balie, maar wel als duidelijk wordt dat ze niet ziet waar ze heen moet. Het algemene oordeel is dat de meneer heel vriendelijk is, als ze iets vraagt doet hij het meteen, maar hij is niet zo pro-actief.

Balie

De mevrouw achter de balie is vriendelijk en vraagt waar het uittreksel voor is. Ze is verbaasd dat het voor de KvK is, want dat hoeft tegenwoordig niet meer? Het uittreksel hoeft niet getekend te worden. De mevrouw laat het formulier wel even zien, maar vraagt niet of mevrouw het wil lezen. Er wordt dan ook geen onderlegger gebruikt. We twijfelen zelf een beetje of dat in dit geval wel of niet had moeten. Het algemene oordeel is dat deze mevrouw vriendelijk en goed verstaanbaar was, en mevrouw op gelijk niveau behandelde, maar wel wat verbaasd was over de vraag. Net als de gastheer/beveiligder had ook zij kunnen vragen of mevrouw het zo verder redde. Of ze het formulier wilde en kon lezen bijvoorbeeld, maar ook of ze assistentie nodig had om bij de uitgang te komen. Uiteindelijk is ze zelfstandig van de balie naar de uitgang gelopen.

In het algemeen is het Stadsloket goed begaanbaar, er zijn geen drempels, de afstand is kort en de akoestiek is goed. De klapdeur is niet handig en er zijn binnen geen geleidelijnen (nog controleren bij volgend bezoek?)

Goede en minder goede punten Stadsloket

Goed is dat het personeel vriendelijk en behulpzaam is. Verder is de ruimte goed begaanbaar, en goede akoestiek. De geleidelijn vanaf tram 4 is correct aangelegd.

Minder goed is dat op de website geen informatie staat over de toegankelijkheid van het Loket, en de aanwezigheid van de klapdeur. En het personeel mag iets meer pro-actief zijn in hun benadering, zoals helpen met de klapdeur en vragen of ze verder nog assistentie nodig heeft.

3. Verslag bezoek Stadsloket Zuidoost

Mevrouw is altijd slechtziend geweest en ziet momenteel met één oog zo'n 10%. Ze heeft een klein gezichtsveld en veel last van strooilichthinder. Ze kan grove details en lichtval onderscheiden. Ze loopt deels op zicht en deels met hulp van een taststok. Ze reist 4 maart 2016, vrijdagochtend, met het AOV van Betondorp naar het Stadsloket in Zuidoost.

Website

Voorafgaand aan ons bezoek heeft mevrouw op de website van de gemeente Amsterdam gezocht naar informatie over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het Stadsloket. Normaal gesproken zou ze met simpele vragen bellen met 14020, omdat zoeken op de website veel energie kost. Maar als de vraag wat complexer is zou ze zoeken op de website, omdat de kennis van de telefonische medewerkers niet altijd top is. De voorleesfunctie van Apple (voor de tablet) en Siri gebruikt ze nu nog experimenteel. Voor het opzoeken van informatie gebruikt ze vooral haar computer en tablet. Op haar computer heeft ze speciale software met een voorleesfunctie.

Het telefoonnummer (14020) en het adres worden snel gevonden. De bereikbaarheid met het OV, AOV en geleidelijnen niet. Vervolgens zoeken we naar informatie over het aanvragen van een uittreksel. Via de zoekfunctie op de website vinden we informatie over aktes en uittreksels. Een historisch uittreksel ziet ze snel, een actueel uittreksel niet, deze staat uiteindelijk beschreven onder de ambtelijke term 'Uittreksel basisregistratie Personen'. Uiteindelijk vindt ze ook de kosten. Niet alle informatie staat voldoende vindbaar op de website. Mevrouw: het wordt slechts indirect duidelijk waarvoor je géén afspraak hoeft te maken.

Het taalgebruik op de website is goed. In het algemeen vindt mevrouw de gebruiksvriendelijkheid en overzichtelijkheid van de website slecht. De voorleesfunctie is onvindbaar, er is geen mogelijkheid om de letters te vergroten en de kleurcontrasten zijn onprettig. Ook geeft ze aan dat er voorheen meer informatie (voor mensen met een beperking) op de website stond dan nu. Zij ziet informatie over bereikbaarheid per AOV en OV, geleidelijnen en toegankelijkheid loket zelf, graag via pagina locaties en openingstijden stadsloketten. Een paar algemene aandachtspunten zijn dat de site desgevraagd geen lijst met koppen of links kan leveren, daarom moet zij zoeken via de zoekfunctie van de website. Bij gebruik van de zoekfunctie zie je als visueel beperkte niet dat er al mogelijkheden worden gegeven voordat je op 'enter' drukt. Terwijl dit vaak wel de goede suggesties zijn, die niet altijd bovenaan de zoekresultaten staan.

AOV

Het AOV is 10 minuten na de besteltijd gearriveerd en brengt haar rechtstreeks naar het Stadsloket. Daar wordt ze op de hoek afgezet, zo'n 30 meter van de ingang. De bestuurder benoemt dat niet en vraagt niet of ze haar bestemming zelf kan vinden. Er ligt geen geleidelijn vanaf deze plek naar de ingang. Mevrouw vraagt de bestuurder waar hij is gestopt en of en of hij haar naar de voordeur wil brengen en dat doet hij. De terugweg is met het gewone OV.

Binnenkomst

De hoofdingang is een draaideur. Draaideuren zijn zeer slecht toegankelijk voor visueel beperkten. Mevrouw staat enige tijd (minder dan een minuut) voor de ingang, te zoeken naar

een alternatief. De gastheer ziet haar en doet een gewone deur open. Deze deur is niet gemarkeerd, en is voor haar dus niet opvallend aanwezig als alternatief voor de draaideur. Hij begeleidt haar naar het nummerapparaat, trekt een nummer en begeleidt haar naar de wachtplaats. Ze geeft hierbij als opmerking dat ze het contrast van de leuning bij de zitplaatsen met de vloer mist en zich er daarom aan stootte. Mevrouw heeft zelf gevraagd welk nummer ze heeft, wanneer zij aan de beurt is begeleidt hij haar naar de balie en volgt een zogenaamde 'warme overdracht'. Wat doet deze gastheer goed? Hij is proactief, vriendelijk, behulpzaam en respectvol. En heel belangrijk, hij houdt mevrouws autonomie in de gaten. Zo leidt hij haar via de geleidelijn naar het nummertjesapparaat, zodat zij zelf de weg kan vinden. Ook geeft hij aan wanneer hij even wegloopt en er weer is. Aangekomen bij de baliemedewerkster zegt hij dat 'mevrouw iets komt vragen' en praat niet voor haar in de zin dat hij al zegt waarvoor ze komt.

Balie

De dame bij de balie maakt zichzelf waarneembaar door gedag te zeggen. Ook zij is vriendelijk en behulpzaam en ze stelt de goede vragen. Uit eigen beweging toont zij het uittreksel aan mevrouw, ze legt daarbij verbaal uit wat er staat. Ze gebruikt geen onderlegger. Als mevrouw haar vraagt om iets onder het uittreksel te leggen is het even zoeken. Een schriftje dat te klein blijkt, een stapeltje te lichte papiertjes en uiteindelijk biedt haar collega een oranje postbakje aan. Heel goed bedoeld en behulpzaam, maar het is geen functionele oplossing en de onderlegger wordt niet gebruikt. De baliemedewerker reikt mevrouws paspoort en uittreksel aan en zegt dat ze dat doet, zodat mevrouw ze kan aanpakken.

Als het verzoek afgehandeld is biedt de dame in eerste instantie niet aan de gastheer te roepen. Als mevrouw vraagt hoe ze nu naar buiten moet is de dame meteen weer behulpzaam, "oh ja, natuurlijk". Ze wenkt de gastheer (een andere dan daarvoor), die dat niet direct ziet. Na enige tijd zwaaien ziet hij haar en komt hij. Hij vertelt zijn collega dat ze ook op de knop had kunnen drukken. Deze gastheer brengt haar via de geleidelijn weer naar de buitendeur. Hij vraagt vervolgens niet of ze het verder redt.

Goede en minder goede punten Stadsloket

De geleidelijnen zijn tactiel goed contrasterend, dus goed voelbaar visueel veel minder. De afstand tussen de geleidelijn en het nummerapparaat – achterzijde - is wat krap. In zijn geheel is het loket geen goed leesbare ruimte voor mevrouw. Een witte vloer werkt desoriënterend, de witte banken contrasteren niet prettig qua leuning en zitting en ook de balies contrasteren weinig met de ruimte. Ook is de verlichting niet prettig (verblindend enerzijds, maar geven weinig licht op de balie). En zoals gezegd is een draaideur als hoofdingang zeer ongewenst. De akoestiek is goed, net als de bebording buiten. Er staat groot "Stadsloket" op de gevel, en ook hangt er een goed zichtbaar bord met het huisnummer. De grote Andreaskruizen aan de gevel aan de straatzijde zijn niet te zien aan de zijde van de ingang.

Er waren een paar foutjes bij de professionals, zoals het niet gebruiken van de onderlegger, het niet vragen of ze de weg naar de uitgang weet te vinden en het niet bekend zijn van een knop om de gastheer te roepen. De gastheer vraagt niet of ze weet hoe ze buiten haar weg moet vervolgen. Maar mevrouw is positief over de sociale aspecten van de bejegening. Ze omschrijft de baliemedewerkster en gastheer als respectvol, proactief, begripvol, kortom prima. Waar mogelijk handhaven zij haar autonomie, wat heel belangrijk is. Ook hangt er ene open collegiale sfeer, dat voelt prettig.

4. Verslag bezoek Stadsloket Zuid

Mevrouw heeft een fysieke beperking. Ze kan niet lopen en mist een been. Ze maakt gebruik van een elektrische rolstoel en daarnaast soms van een duwrolstoel indien zij met haar man of kinderen is. Daarnaast ziet zij niet goed met haar linkeroog en niets met haar rechteroog. Ze heeft handbraces. Het gebruik van handen is moeizaam. Ze reist 11 maart 2016, vrijdagochtend, met het AOV van Slotervaart naar het Stadsloket in Zuid.

Website

Normaal gesproken zoekt mevrouw samen met haar man naar informatie op het internet of zou ze zelf bellen. De spraakherkenning op haar computer werkt niet, doordat zij een wisselende stem heeft. Daarnaast kan zij de tekst op het beeldscherm niet goed lezen met haar beperkte zicht. Omdat haar man niet aanwezig is, gaan we samen met haar op zoek naar informatie op de website van Amsterdam. Het adres van de Stadsloket (via veelgevraagd/openingstijden en locaties Stadsloketten) vinden we snel op de website en ook vinden we onder 'zie ook' informatie over de aanwezigheid van hoog-laag balies in alle Stadsloketten en de aanwezigheid van een rolstoel en/of rollator. We vinden geen informatie over waar het AOV parkeert, de route van dichtstbijzijnde parkeergelegenheid van AOV naar stadsloket, de manier waarop de hoog-laag balie kan worden aangevraagd en de toegang tot het gebouw. De informatie over het aanvragen van het uittreksel wordt snel gevonden via het kopje 'burgerzaken', maar ook via de zoekfunctie op de website.

De website is goed toegankelijk en overzichtelijk. Mevrouw vindt de website gebruiksvriendelijk, het taalgebruik (werd voorgelezen) begrijpelijk en de zoekfunctie functioneert goed. En het is voor haar duidelijk dat er geen afspraak gemaakt hoeft te worden voor het aanvragen van een uittreksel. Wel geeft ze aan het gek te vinden dat het algemene 14020 telefoonnummer bij het Stadsloket staat. Zij vindt dit een veel te algemeen nummer en geeft aan dat de wachttijden vaak ook erg lang zijn.

AOV

Mevrouw maakt gebruik van kamer-tot-kamer vervoer. Dit betekent dat ze niet zomaar vanuit het AOV wordt afgezet, maar dat de chauffeur haar ook binnenbrengt en daar weer ophaalt. Daarnaast wordt zij door het AOV rechtstreek naar haar bestemming gebracht. Het AOV is 10 minuten voor de besteltijd gearriveerd en brengt haar naar het Stadsloket. Het AOV heeft geen vaste plek om te parkeren, maar door op de stoep te parkeren is dit heel dicht bij de ingang van het Stadsloket. De gastheren/dames kunnen vanuit het Stadsloket afzetplek van het AOV niet zien, en daarnaast staan zij met de rug naar de deur. De chauffeur helpt mevrouw verder naar het Stadsloket, maar anders denkt zij dat zij door omstanders geholpen zou zijn. Ze geeft aan dat het voor andere mensen met een fysieke beperking lastig kan zijn om weer met het AOV terug te komen. Sommige ouderen hebben geen mobiel waarop de chauffeur hen kan bereiken en doordat er geen vaste parkeerplaats is voor het AOV, kunnen zij niet naar een vaste plek toe. Daarnaast valt het haar op dat er helemaal geen invalideparkeerplaatsen zijn.

Binnenkomst

De hoofdingang is een klapdeur. Mevrouw kan met haar elektrische rolstoel hier niet zelfstandig doorheen. Gelukkig staat er meteen een gastdame om haar te helpen. De gastdame maakt oogcontact en helpt haar bij het trekken van een nummer. Daarnaast vraagt zij of zij nog ergens

anders bij kan helpen. Dit wordt door mevrouw heel erg gewaardeerd. Het laat haar in haar eigen waarde en toch kan ze aangeven wat zij eventueel nog nodig heeft. De gastdame vraagt echter niet of mevrouw gebruik wil maken van de hoog-laag balie. Bij de ingang van het Stadsloket bevinden zich geen (hinderlijke) drempels. Mevrouw beoordeelt de vriendelijkheid en behulpzaamheid als prima en gelijkwaardig. Dit laatste is heel belangrijk voor haar.

Er bevinden zich geen obstakels tussen de ingang en het loket en deze afstand is goed. De akoestiek is goed, ondanks dat het druk is in het Stadsloket. Wel geeft mevrouw aan dat het voor haar soms lastig was om haar nummer in de gaten te houden. Het bord met de nummers hangt nu alleen achter de balie. Door de drukte staan er soms mensen voor haar, waardoor ze het bord niet meer kan zien. Ze zou graag zien dat er ook een bord op een ander punt in de ruimte komt. In het Stadsloket is ook een toilet met noodknop aanwezig. Het toilet is goed toegankelijk. Eén minpunt is de hoogte van het toilet, deze is te laag.

Balie

Het is voor mevrouw duidelijk wanneer zij aan de beurt is. Ze gaat naar een normale balie. De medewerker vraagt niet of zij gebruik zou willen maken van de hoog-laag balie. De baliedewerker stelt duidelijke vragen en maakt voldoende oogcontact. Mevrouw beoordeelt de bejegening als prima. Doordat er niet gebruik gemaakt wordt van de hoog-laag balie is de afstand tussen haar en de medewerker groot. Ondanks dit voelt zij zich op gelijk niveau behandeld, heeft de medewerker voldoende kennis om haar juist te benaderen en te helpen en kan zij de medewerker goed verstaan. Wel geeft ze aan dat de normale balie een probleem op zou leveren als zijn bijvoorbeeld een handtekening had moeten zetten. Bij het verlaten van het Stadsloket helpt de gastdame met de deur en vraagt of zij verder nog kan helpen.

Goede en minder goede punten Stadsloket

Bij het Stadsloket is er geen vaste plek waar het AOV kan parkeren en de gastheren/dames kunnen mensen niet zien wanneer zij door het AOV worden afgezet. Ook is de klapdeur bij de ingang niet praktisch. Het Stadsloket is verder goed toegankelijk: er zijn geen drempels in de ruimte. Het bord met de nummers achter de balies is soms niet goed zichtbaar, voornamelijk tijdens drukke tijden. Met uitzondering van de hoogte van het toilet, is deze goed toegankelijk.

Er waren een aantal foutjes bij de professionals, zoals het vergeten om te vragen of er gebruik diende gemaakt te worden van de hoog-laag balie (zowel gastdame als medewerker). Maar mevrouw is positief over de sociale aspecten van de bejegening. De medewerkers laten haar in haar eigen waarde, maar laten toch weten dat ze met vragen bij hen terecht kan.

5. Verslag bezoek Stadsloket Nieuw-West

Meneer is sinds 20 jaar rolstoelafhankelijk, na een brommerongeval liep hij een (lage) dwarslaesie op. Hij heeft een handrolstoel (met motortje), een elektrische handbike en een aangepaste auto met invalide parkeervergunning. Hij reist 11 maart 2016, vrijdagochtend, met zijn aangepaste auto van zijn huis in Zuid naar het Stadsloket in Nieuw-West.

Website

Thuis heeft meneer op de website van de gemeente Amsterdam gezocht naar informatie over de toegankelijkheid van het Stadsloket. Op de website staat dat elk stadsloket een hoog-laag balie heeft. Er staat niet vermeld dat er gehandicapte-parkeerplekken zijn bij Nieuw-West. Wat hem opvalt is dat er bij het maken van een afspraak geen mogelijkheid is om aan te geven dat je met een rolstoel of Aanvullend openbaar vervoer komt. Bij het AOV ben je niet altijd zeker van je aankomsttijd dus dat lijkt hem wel praktisch dat je dat er bij kunt zetten. Het is voor hem trouwens niet van belang, aangezien hij nooit gebruik maakt van het AOV.

Over het algemeen is hij tevreden over de website, de website is overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en gebruikt begrijpelijke taal. Het telefoonnummer (14020) is makkelijk te vinden, net als waarvoor je een afspraak moet maken. Formulieren invullen doet hij eigenlijk nooit via de website. WMO zaken regelt hij altijd telefonisch. Om praktische zaken, zoals een adres of openingstijden, zou de website wel de eerste ingang zijn.

Vervoer

Het Stadsloket in Nieuw-West is goed bereikbaar met de auto. Er zijn twee gehandicapte parkeerplaatsen, direct naast en tegenover de ingang (ongeveer 20 meter). Een van beide plekken is vrij. Het is een goede, extra brede plaats, wat erg prettig is met de rolstoel. De parkeerplaats is niet te zien voor de gastheer, wat in zijn geval geen probleem is. Hij heeft één tip, misschien kan er een bordje bij deze P geplaatst worden, met dat deze alleen is voor bezoekers van het Stadsloket (gedurende de openingstijden).

Stadsloket

De ingang is goed te vinden, de buitendeur is een schuifdeur, en daarmee goed geschikt voor meneer. Er zit ook een knop naast de deur, maar deze hoeft hij niet te gebruiken. Er staat een beveiliging/ gastheer bij de deur. Meneer trekt zelf een nummertje en vraagt deze heer vervolgens waar hij met dit nummer heen kan. Deze meneer wijst hem vriendelijk de weg, en attendeert hem op de kleuren van de balies. Er is bij binnenkomst ook een informatiebalie, rechts van de ingang. De dames achter deze balie zitten niet met hun gezicht naar de ingang gericht. Meneer gaat er van uit dat je hen om hulp kan vragen als de gastheer/beveiliging bezet is. Er zijn verder geen drempels en obstakels in het loket. Het toilet heeft hij niet bezocht, en het was niet nodig om een lift te nemen.

Balie

Meneer is vrijwel direct aan de beurt, het is erg rustig in het Loket, er zijn ook veel balies open. Het is duidelijk wanneer hij aan de beurt is, hij ziet het nummer en de baliemedewerker noemt het nummer ook hardop. De baliemedewerker is zeer vriendelijk, duidelijk en meneer voelt zich op gelijk niveau behandeld. Het is een hoge balie, waar hij in principe geen last van heeft, maar hij vraagt de jongen achter de balie toch of ze ook hoog-laag balies hebben. De jongen zegt dat

ze daar inderdaad twee van hebben, en vraagt meneer of hij het prettig zou vinden om te verplaatsen naar één van die twee balies. Dat vindt hij niet nodig. De vraag wordt keurig afgehandeld, en de jongen vraagt of hij nog andere vragen heeft. De akoestiek is goed, maar er is wel wat weinig privacy vindt meneer. Na de afhandeling wordt hem niet gevraagd of hij het verder alleen redt, maar dat is ook niet nodig in zijn geval.

Meneer vertelt dat hij voorheen weleens bij het oude Stadsdeelkantoor Tripolis (Zuid) kwam, en daar verontschuldigde men zich weleens voor het feit dat er geen hoog-laag balie was. Dat was netjes.

Goede en minder goede punten Stadsloket

Meneer is behoorlijk tevreden over het bezoek. Het Stadsloket is goed toegankelijk, fysiek, en ook de bejegening en behulpzaamheid van de medewerkers is (heel) goed. De bewegwijzering is niet heel duidelijk, je moet even goed kijken waar je moet zijn, maar de gastheer/beveiligers is daarbij ook behulpzaam. Ook over de website is hij tevreden.

Samengevat zijn enkele tips: zet iets over de gehandicapte P op de website, maak bij het maken van de afspraak mogelijk om iets te zeggen over het vervoer waarmee je komt, plaats een bordje bij de gehandicapte P dat het alleen voor gasten van het Stadsloket.

6. Verslag bezoek Stadsloket Zuidoost

Meneer kan staan en korte stukken lopen, maar gebruikt verder een scootmobiel om zich te verplaatsen. Ook heeft hij een rollator. Hij woont in Zuidoost en op dinsdagmiddag 15 maart bezoeken we het Stadsloket van dat stadsdeel.

Website

We gaan vandaag langs het loket om daar informatie te vragen over gratis OV voor ouderen. Ook wil hij graag weten wie er op zijn adres staat ingeschreven. We starten met de website van Amsterdam. Daar zoekt meneer informatie over gratis OV voor ouderen. Hij begint zijn zoektocht op zijn tablet bij Google en toetst in: gratis OV voor ouderen gemeente Amsterdam. Dit levert hem direct de link naar de goede pagina op amsterdam.nl. Op deze pagina staan de voorwaarden uitgelegd, net als wat er nodig is om de vergoeding aan te vragen. Ook staat er dat de vergoeding niet te verkrijgen is in combinatie met een tegemoetkoming voor het AOV. Hij besluit ook even te zoeken naar hoog-laagbalies bij het Stadsloket. Hierover vindt hij geen informatie. Niet via Google en ook niet via de website.

Over het algemeen is meneer tevreden over de website, hij geeft het een rapportcijfer 7. Het is overzichtelijk en gebruiksvriendelijk en de taal is begrijpelijk. Al voegt hij wel toe dat dit mogelijk niet geldt voor mensen met een taalprobleem, iets dat niet ongewoon is in Zuidoost. De zoekfunctie is voor hem goed genoeg, al ben je bij een zoekfunctie altijd erg afhankelijk van iemands zoekstrategie. Een tip: de website maakt gebruik van 'mini-menu'tjes', met balken die je open kunt klikken. Die balken zijn alleen open te klikken als je echt op de + drukt, niet op de hele balk. Het beter zijn als dat wel kon.

Stadsloket binnenkomst

Meneer reist met zijn scootmobiel naar het loket. De route naar het stadsloket is goed begaanbaar. De ingang is ook goed te vinden en behalve de draaideur (die voor hem niet te gebruiken is), is er ook een gewone deur, die zelf open te doen is via een grote knop. Die deur opent naar binnen toe, wat handig is bij het naar binnen rijden. Er zijn geen drempels bij de ingang, en ook binnen zijn er geen hinderlijke obstakels. Bij de deur staat de gastheer te wachten, en die maakt direct contact. Meneer is positief in zijn oordeel over de gastheer, hij is zeer behulpzaam, stelt duidelijke vragen en helpt bij het verkrijgen van het nummertje. Ook vraagt hij of meneer gebruik zou willen maken van de hoog-laag balie. Dat wil hij wel, dus de gastheer loopt naar de dame achter desbetreffende balie om haar op de hoogte te stellen dat meneer zo meteen bij haar balie komt.

Balie

Het was duidelijk wanneer meneer aan de beurt is, het is niet druk, hij moet zo'n 5 minuten wachten. De dame zet de balie op de juiste hoogte. De vraag over inschrijving op zijn adres is snel en helder beantwoord. De tweede vraag, over gratis OV blijkt ingewikkelder. Zij geeft aan dat hij met die vraag naar een andere balie moet, waarna meneer twee keer naar een andere balie verwezen wordt waar de vraag ook niet beantwoord blijkt te kunnen worden. De dames achter de derde balie verwijzen hem tenslotte naar een balie in een ander deel van het Stadsloket. De toegang daarheen is echter niet zo scootmobiel-vriendelijk, geeft de dame aan. Daarom vraagt ze een beveiliging/gastheer mee te lopen om de deuren te openen en de weg te wijzen. De route is niet ideaal (scherpe bochten, krap), maar de medewerkers geven aan dat het

een tijdelijke situatie is. Bij de laatste balie is de bejegening goed, maar de uitleg is erg ingewikkeld. Zowel qua inhoud (lastige materie), als qua uitlegvaardigheden van de medewerkster. Meneer krijgt informatie mee om thuis rustig door te nemen. (NB: Eenmaal thuis blijkt het toch niet de juiste informatie)

De beveiliging/gastheer loopt na de afhandeling bij deze balie weer mee terug naar de ingang/uitgang. Hij doet de deur open voor hem, echter die draait de scootmobiel nog even. Daardoor sluit de deur. Meneer kan zelf op de knop drukken en doet dit ook. De deur draait zoals eerder gezegd naar binnen open, wat in dit geval onhandig is. De deur raakt zijn scootmobiel.

Samengevat is meneer behoorlijk tevreden over zijn bezoek. De bejegening is goed, hij beoordeelt de gastheer bij binnenkomst met een 8. De baliemedewerksters krijgen een 6 a 7, vooral omdat het vrij veel moeite kost om zijn vragen beantwoord te krijgen en omdat ze niet erg pro-actief zijn. Qua ruimte is er niet veel mis met het Stadsloket, de route naar de aparte balie was dus wat moeilijk begaanbaar, maar dat is goed opgelost door iemand mee te laten lopen, en zou op termijn anders moeten zijn. De akoestiek is goed, en het is er niet druk. Het is wel onhandig dat de knop voor de buitendeur op een plek zit dat je door de deur geraakt wordt, dat zou beter kunnen.

7. Verslag bezoek Stadsloket Noord

Mevrouw heeft een fysieke beperking. Ze kan niet lopen en mist een been. Ze maakt gebruik van een elektrische rolstoel en daarnaast soms van een duwrolstoel indien zij met haar man of kinderen is. Daarnaast ziet zij niet goed met haar linkeroog en niets met haar rechteroog. Ze heeft handbraces. Het gebruik van handen is moeizaam. Ze reist 16 maart 2016, woensdagochtend, met het AOV van Slotervaart naar het Stadsloket in Noord. Mevrouw is al eerder in Zuid geweest voor het mysterie guest onderzoek, dit is haar tweede bezoek binnen het onderzoek. Tijdens haar tweede bezoek wordt ze vergezeld door iemand die haar dochter speelt. Haar 'dochter' wacht haar op bij de ingang van het Stadsloket in Noord.

De website is voorgaande aan het vorige bezoek aan stadsloket Zuid met haar doorgenomen. Zij heeft toen de zoekopdrachten uitgevoerd en feedback gegeven over het functioneren van de website.

AOV

Mevrouw maakt gebruik van kamer-tot-kamer vervoer. Dit betekent dat ze niet zomaar vanuit het AOV wordt afgezet, maar dat de chauffeur haar ook binnenbrengt en daar weer ophaalt. Daarnaast wordt zij door het AOV rechtstreek naar haar bestemming gebracht.

Het AOV arriveert tien minuten voor de bestelde tijd bij mevrouw. Hij rijdt met haar rechtstreeks naar Noord, waar zij op de afgesproken tijd aankomt. De chauffeur van het AOV kan de weg naar het Stadsloket niet goed vinden, als ze aangekomen zijn bij het winkelcentrum boven het IJ. Hier staat het stadsloket niet goed aangegeven op de borden en op zijn navigatiesysteem kan hij ook niet goed zien via welke kant het Stadsloket te bereiken is. Uiteindelijk herkent hij het gebouw aan de drie andreaskruizen en rijdt erop af. Hij nadert het gebouw alleen niet van de goede kant en rijdt daarom via het fietspad naar de ingang van het stadsloket. Hij zet mevrouw wel voor de deur af, waardoor zij gemakkelijk het Stadsloket in kan. Hij vraagt haar of hij met haar mee naar binnen moet lopen, wat voor mevrouw niet nodig is. Aan de andere kant van het fietspad zijn de parkeerplaatsen. Dit is waarschijnlijk de kant die de chauffeur had moeten hebben om 'correct' naar de ingang van het loket te rijden. Voor de ingang bevinden zich invalideparkeerplaatsen en er is genoeg ruimte voor het AOV om voor de deur te stoppen en daar ook even te blijven staan. De gastheer/dame heeft zicht op het AOV, maar is niet aanwezig op het moment dat mevrouw bij het Stadsloket aankwam. Als hij bij de deur had gestaan, had hij echter goed zicht gehad op de parkeerplek en haar hulp kunnen aanbieden als dit nodig was geweest.

Binnenkomst

Bij de hoofdingang is een draaideur die goed begaanbaar is voor mevrouw. Ze geeft aan dat er ook een knop aanwezig is waarop ze zou kunnen drukken, zodat de deur langzamer draait. Deze knop zit op de goede hoogte. Het is niet helemaal duidelijk of er een deur is voor anderen die geen gebruik van de draaideur kunnen maken. Naast de draaideur lijkt wel een deur te zitten. Boven de ingang van het stadsloket staat duidelijk Stadsloket, wat benadrukt dat dit de hoofdingang is. Mevrouw kan zelfstandig naar binnen, maar er is nog steeds geen gastheer in zicht om haar te helpen bij binnenkomst. Bij dit bezoek werd zij vergezeld, waardoor zij toch een nummer heeft kunnen verkrijgen bij de automaat. Ze geeft aan dat dit haar alleen niet gelukt was en de gastheer haar had moeten helpen. Omdat de gastheer niet aanwezig was bij binnenkomst valt er weinig te zeggen over de bejegening.

De weg van de ingang naar het loket verloopt verder goed. Er is genoeg ruimte in de wachtkamer om op haar beurt te wachten in haar rolstoel. Ze heeft goed zicht op het bord waar de nummers op staan. Zodra er een nieuw nummer op het bord verschijnt volgt er een geluidje om dit kenbaar te maken. Mevrouw geeft aan dit fijn te vinden, omdat dit haar alert maakt op of ze al aan de beurt is. Het is rustig in het stadsloket en mevrouw is dan ook snel aan de beurt. De akoestiek is goed, het is niet rumoerig en het geluid van het bord is goed te horen. Mevrouw vindt dat de borden binnen het stadsloket zeer overzichtelijk zijn. Ze hangen op de goede plek (in de wachtruimte en niet achter de loketten). Hierdoor is het duidelijk waar zij moet zijn. Alleen voor het toilet geldt dit niet, deze is wat lastig te vinden. Eenmaal bij het toilet, is ze wel zeer te spreken over hoe deze is ingericht. Ze geeft aan dat in sommige Stadsloketten de schoonmaakspullen nog wel eens op het invalide toilet worden gezet, maar dit is hier niet het geval. De grootte van het toilet is goed, de beugels zitten op de goede plek en het toilet zelf is op de juiste hoogte. Daarnaast zit er een extra beugel aan de deur van het toilet, wat het voor haar makkelijk maakt om deze dicht te doen.

Balie

Mevrouw heeft goed zicht op het bord met de nummers en door het geluidje wat bij elk nieuw nummer volgt, weet zij goed wanneer ze aan de beurt is. Het lijkt alsof zij naar de hoog/laag balie gaat, alleen deze mogelijkheid wordt niet ingezet door de medewerkster. De medewerkster geeft ook niet aan dat zij de balie omlaag kan zetten of vraagt ook niet of dit wenselijk is. Mevrouw heeft iemand bij zich, waarop de medewerkster vraagt wie ze mag helpen. Als mevrouw aangeeft dat zij degene is met een vraag, spreekt de medewerkster haar aan en richt haar vragen ook direct aan mevrouw. Zij maakt hierbij goed oogcontact met mevrouw en kijkt zo af en toe ook naar degene die haar vergezelt. Mevrouw voelt zich hierdoor op gelijk niveau behandeld en geeft aan dat ze het fijn vindt dat de medewerkster haar 'gewoon zoals het hoort' benadert. Zij geeft aan de medewerkster goed te kunnen verstaan en dat de medewerkster voldoende kennis had om haar juist te benaderen. Zij vindt dat de medewerkster ook netjes vraagt of zij genoeg informatie heeft gekregen.

Goede en minder goede punten Stadsloket

Het AOV kan op een vaste plek parkeren bij het Stadsloket. De parkeerplek is goed zichtbaar vanuit het stadloket zodat een gastheer-dame, hulp kan bieden mocht dit nodig zijn. Echter was er op het moment van aankomst geen gastheer-dame aanwezig. De ingang van het stadsloket is goed toegankelijk, dit geldt ook voor het Stadsloket binnen. Gelijk rechts van de ingang zit een balie waar vragen gesteld kunnen worden, wat goed zichtbaar was. Het toilet was goed toegankelijk en schoon. Alleen was het toilet in eerste instantie niet goed te vinden.

Bij de balie werd er geen gebruik gemaakt van de hoog-laag balie, waardoor er een afstand met de medewerkster ontstond. Wat betreft bejegening was mevrouw positief, zij voelde zich op gelijk niveau benadert. De medewerkster stelde duidelijke vragen en gaf genoeg informatie. Bij het verlaten van het stadsloket, was de gastheer/dame nog steeds niet duidelijk aanwezig voor hulp.

Wat nog opviel bij dit Stadsloket, is dat er geen geleidelijnen aanwezig waren buiten het loket. Dit maakt het Stadsloket moeilijk vindbaar vanuit het openbaar vervoer voor slechtzienden of blinden.

8. Verslag bezoek Stadsloket Oost

Mevrouw is bekend met psychoses, waarvoor ze medicatie slikt. De laatste psychotische episode was 5 jaar terug. Door de medicatie heeft ze zoals ze zelf zegt een 'zachte, beetje afwezige uitdrukking op haar gezicht'. Ook geeft ze aan dat ze soms wat moeite met concentreren heeft, en dat ze weleens afdaalt. Verder is er niets bijzonders aan haar te zien. Woensdagmiddag 16 maart 2016 reist ze met de bus vanaf haar huis in Oost naar het Stadsloket in datzelfde stadsdeel voor informatie over het aanvragen van een parkeervergunning in haar buurt. Normaal gesproken zou ze voor informatie over een parkeervergunning bellen met 14020.

Website

We starten met een aantal zoekacties op de website. Mevrouw gaat na of ze het telefoonnummer en de openingstijden van het Stadsloket kan vinden. Zij zoekt op haar laptop via Google en gebruikt als zoekterm 'stadsdeelloket oost'. Hiermee komt zij op de juiste pagina, waar de openingstijden makkelijk te vinden zijn. Het telefoonnummer niet, maar dat ziet ze later op de algemene pagina amsterdam.nl staan. Informatie over het aanvragen van een parkeervergunning ziet zij ook staan. Het wordt duidelijk dat ze daar geen afspraak voor hoeft te maken. Sowieso staat goed aangegeven waarvoor er wel een afspraak gemaakt moet worden.

Over het algemeen vindt zij de website niet heel toegankelijk. Zoeken via Google lukt altijd wel, maar de zoekfunctie van de website zelf werkt niet zo goed. Voor haar vrijwilligerswerk zocht ze laatst bijvoorbeeld "pak je kans" voor Amsterdamse minima, dat was heel slecht te vinden. Amsterdam.nl is redelijk overzichtelijk, maar er staat wel veel informatie op een taalgebruik is duidelijk.

Vervoer

Mevrouw reist met de bus naar het Stadsloket. De haltes zijn goed toegankelijk voor haar. Wel waren er werkzaamheden bij de tramhalte, waardoor ze iets om moest lopen.

Stadsloket

De ingang van het loket is goed te vinden. Er is een draaideur (die vind ze niet zo prettig) en een schuifdeur. Bij het nummerapparaat wordt zij aangesproken door iemand van de beveiliging/ de gastheer. Ook de manager is aanwezig. Zij geven aan dat er een storing was met de nummers, maar dat die net is verholpen. De heren helpen haar met het verkrijgen van haar nummer. Ze zijn erg aardig en behulpzaam. Het is niet erg druk in het Stadsloket, de wachttijd is ongeveer 10 minuten. De akoestiek is goed.

Balie

Het is duidelijk wanneer ze aan de beurt is, maar op dat moment is niet helemaal duidelijk naar welke balie ze moet, ze ziet alleen 'blauw'. De meneer achter de vrije balie ziet haar aarzelen en wenkt haar, dat helpt. Deze medewerker stelt duidelijke vragen, geeft genoeg uitleg, en geeft zelfs nog een aantal extra tips en informatie, bijvoorbeeld over de wachttijd voor een vergunning in haar buurt. Zijn manier van doen is heel prettig, en met humor. Mevrouw voelt zich op gelijk niveau behandeld.

Samengevat is mevrouw erg tevreden over haar bezoek, de medewerkers krijgen van haar een 10. Ze zijn vriendelijk en behulpzaam en proactief. Qua toegankelijkheid en inrichting van het

Stadsloket zijn er ook geen bijzonderheden, alles is wel in orde. Alleen de website kan wel wat beter, vooral de zoekfunctie.

9. Verslag bezoek Stadsloket Centrum

Mevrouw is bekend met psychoses, waarvoor ze medicatie slikt. De laatste psychotische episode was 5 jaar terug. Door de medicatie heeft ze zoals ze zelf zegt een 'zachte, beetje afwezige uitdrukking op haar gezicht'. Ook geeft ze aan dat ze soms wat moeite met concentreren heeft, en dat ze weleens afdaalt. Verder is er niets bijzonders aan haar te zien. Op maandagmiddag 21 maart 2016 reist ze met de tram vanaf haar huis in Oost naar het Stadsloket in Centrum voor informatie over de kosten van een parkeervergunning in haar buurt. Ze heeft dit al eerder gevraagd in stadsdeel Oost, maar heeft de informatie toen niet helemaal onthouden. Deze keer vraagt ze daarom of zij de informatie mee kan krijgen op papier. Zij geeft hierbij aan dat zij een psychische beperking heeft, waardoor het onthouden van de informatie moeilijk is voor haar.

Website

De website is voorgaande aan het vorige bezoek aan Stadsloket Oost met haar doorgenomen. Zij heeft toen de zoekopdrachten uitgevoerd en feedback gegeven over het functioneren van de website.

Vervoer

Mevrouw reist met de tram naar het Stadsloket. De haltes zijn goed toegankelijk voor haar.

Stopera – Stadsloket

Vanaf de tramhalte vindt zij het onduidelijk waar de ingang van het stadsloket is. Zij zou graag zien dat bij de halte of bij het gebouw buiten een bordje zou staan waar de ingang van het stadsloket zich bevindt. Mevrouw vindt het wel ver lopen van de ingang van de Stopera tot het Stadsloket. Ze is eigenlijk een beetje bang dat ze verkeerd loopt, maar ze gebruikt de bewegwijzeringsborden, en daardoor loopt ze in één keer goed.

Bij binnenkomst wordt zij begroet door de gastheer. Zij pakt een nummertje en vraagt aan de gastheer of het druk is. Deze beantwoordt met "nee kijk maar, u bent gelijk aan de beurt" en wijst naar de balie waar zij moet zijn. Mevrouw geeft aan dat zij een vriendelijke indruk heeft van de gastheer en vond dat hij duidelijk naar de balie verwees. Zij vond het prima dat hij haar niet hielp met een nummer verkrijgen. Ze vond de akoestiek goed. De bewegwijzering in het gebouw vond zij goed. Daarnaast vond zij het kleurtjes systeem wat het stadsloket hanteert nu wel duidelijk. Bij haar eerdere bezoek aan het loket in Oost vond zij dat nog niet. Ze geeft hierbij wel aan dat zij de loketten 'ziekenhuis' wit vindt en daardoor wat weinig sfeer heeft.

Balie

Het was duidelijk wanneer ze aan de beurt was mede door het aangeven van de gastheer en het kleursysteem. Mevrouw is positief over de bejegening van de balie medewerkster. Ze geeft aan dat deze heel 'normaal' reageerde toen zij aangaf een psychische beperking te hebben. Ze voelde zich op gelijk niveau behandeld, de balie medewerkster ging niet anders met haar om en was zeer behulpzaam. Toen mevrouw vroeg of zij de informatie op papier kon krijgen, omdat zij wilde weten wat de parkeer vergunning voor haar zou kosten, pakte ze een folder erbij. Zij liet deze aan mevrouw zien en wees ook aan waar de prijzen stonden, ze vond dit heel duidelijk. Mevrouw stelde daarop de vraag of zij een melding zou krijgen als het geld werd afgeschreven, bij een automatische incasso. Dit wist de medewerkster niet, maar heeft dit na gevraagd bij een collega zodat zij de informatie alsnog aan mevrouw kon vertellen.

Mevrouw was tevreden over de bejegening van de medewerkers. Zij vond de baliemedewerkster heel duidelijk en uitgebreid. Ze vond het fijn dat de medewerkster niet inging op haar beperking, maar neutraal reageerde. Vanaf de tram vond zij de ingang lastig te vinden, maar eenmaal in het gebouw vond zij het duidelijk.

10. Verslag bezoek Stadsloket West

Mevrouw mist 2 gehoorbeentjes in haar rechter oor, deze zijn verwijderd. Ze heeft ruis in haar rechter oor, die de ene dag minder is dan de andere. Met haar rechteroor hoort ze dus slecht de linker is beter. Ze maakt geen gebruik van een gehoor apparaat. Ze woont in stadsdeel Oost, maandagmiddag 11 april 2016 bezoeken we Stadsloket West.

Website

Mevrouw geeft aan thuis al even op de website te hebben gekeken en kwam via Google snel op de website. Zij vond snel waarvoor zij een afspraak moest maken. Op het kantoor van OIS kijken wij nog een keer naar de website. Ze vindt het lastig om het adres te vinden op de website, dit komt mede omdat zij op zoek is naar het specifieke woord 'adres' en er op de site 'openingstijden en locaties' staat. Dit vindt ze niet logisch. Als ze het adres heeft gevonden ziet zij niet waar je de route kan opzoeken. Ze geeft aan dat ze normaal op dit punt naar 9292ov zou gaan om vertrektijden van het OV op te zoeken. Als ze uiteindelijk toch op het vakje drukt waar ook het woord route staat, word ze door verwezen naar google maps. Hier staat bij het zoeken van de route niet meteen het adres, maar 'bruggebouw'. Het is voor mevrouw niet duidelijk dat dit het stadsloket is.

Mevrouw geeft aan de website toegankelijk en gebruiksvriendelijk te vinden, maar er staat wel heel veel op. Ze vindt de kopjes goed, maar de overzichtelijkheid door de veelheid van informatie matig. Ze geeft aan het taalgebruik goed te vinden. Ze heeft de zoekfunctie niet gebruikt, omdat het haar nog niet was opgevallen dat die er was. Dit door de grijze kleur, die er voor haar niet erg uitspringt. Ze kon het telefoonnummer vinden op de site, maar vond dat deze bovenaan de pagina moet staan, niet onderaan zoals nu. Mevrouw geeft aan de plaatjes fijn te vinden, omdat zij alleen tekst niet prettig vind. Het rood springt er erg uit, het gebruik van kleuren vindt ze prettig. Normaal zou zij om informatie te zoeken meteen naar het loket gaan, zij maakt wat dat betreft weinig gebruik van de website.

OV

De OV halte is goed toegankelijk en het stadsloket goed bereikbaar met het openbaar vervoer. De ingang was duidelijk zichtbaar, ook al vanuit de tram. Ze ervaarde geen problemen.

Stadsloket

Bij binnenkomst was er geen gastheer aanwezig om haar te helpen met een nummer. In eerste instantie was ze even aan het kijken hoe het nummer apparaat werkte, maar kwam hier zelf uit. Ze geeft hierbij ook aan het niet erg te vinden dat niemand haar hielp om een nummer te verkrijgen. In het stadsloket was het druk, de wachttijd was 10 a 15 minuten. Wat opviel was dat er wat weinig zit plek was voor alle mensen. Het was wel duidelijk voor mevrouw waar zij moest wachten en wanneer zij aan de beurt was. Mevrouw geeft aan het kleuren systeem prettig te vinden. Ze vindt het fijn dat er zowel achter de balie als op de borden gebruik wordt gemaakt van kleur. Op het scherm staan duidelijke nummers en wanneer iemand aan de beurt was er een geluid te horen ter aankondiging dat er weer iemand geholpen kon worden. Onder hetzelfde scherm stond de wachttijd aangegeven, dat is fijn want dan weet je ongeveer waar je aan toe bent qua wachten. Ook geeft ze ook aan het 'vrij' bordje boven de balies nuttig te vinden.

Balie

Mevrouw kon de medewerkster achter de balie goed verstaan, de akoestiek is goed. Het is rustig bij de balie en de medewerkster heeft een duidelijke stem. Ze kan de baliemedewerkster naast haar echter ook horen en raakt hierdoor een beetje afgeleid. Mevrouw vraagt aan de medewerkster of er nog meer mensen op haar adres zijn ingeschreven, waarop de medewerkster haar ID vraagt en dit opzoekt. In eerste instantie geeft de medewerkster aan dat er niemand ingeschreven staat, waar mevrouw van schrikt. Ze denkt even dat zij zelf ook niet staat ingeschreven, de medewerkster reageert hierop door aan te geven dat er *naast haar* niemand staat ingeschreven. Ze laat mevrouw vervolgens haar beeldscherm zien zodat ze zelf kan kijken. Mevrouw vindt het heel netjes dat ze dit doet, maar geeft wel aan het beeldscherm niet zo goed te kunnen lezen door scherp licht wat erop staat en kleine letters. Zij ziet haar eigen naam staan en is gerustgesteld.

Mevrouw vindt de medewerkster vriendelijk, toegankelijk en begripvol. Ze voelt zich gehoord omdat de medewerkster ook aangeeft vaker deze vraag eerder te hebben gehad en dat het heel vervelend is als er iemand extra ingeschreven staat. Ze voelt zich op gelijk niveau behandeld en vindt dat de medewerkster voldoende kennis heeft om haar te helpen. Wat ze als verbeterpuntje aangeeft is dat de medewerkster had kunnen vragen op welk adres ze woonde, zodat het zeker was dat het adres correct was. Daarnaast vroeg de medewerkster aan het einde van het gesprek niet of zij nog andere vragen had. Dit had mevrouw prettig gevonden.

Mevrouw denkt dat het voor de medewerkster niet merkbaar was dat ze slechthorend is. Ze heeft één keer gezegd dat ze de mevrouw niet zo goed kon verstaan, om te kijken hoe ze reageerde. Daarop toonde de dame het scherm. Het is niet helemaal duidelijk of ze dat sowieso zou doen, of dat ze dit deed omdat zij dat zei.

Goede en minder goede punten Stadsloket West

Goed was: duidelijk wanneer aan de beurt door het gebruik van de kleuren op meerdere plaatsen. De baliemedewerkster was vriendelijk en begripvol. Daarnaast liet zij voor verduidelijking ook het computerscherm aan mevrouw zien, wat ze heel netjes vond. De medewerkster was goed verstaanbaar.

Minder goed was: er was op het moment van binnenkomst geen gastheer aanwezig en niet duidelijk waar ze vragen kon stellen. Er waren wat weinig zitplaatsen voor de drukte die er was. De balie medewerkster vroeg niet of zij nog andere vragen had of hulp nodig had toen ze weg ging.



Gemeente Amsterdam



Onderzoek, Informatie en Statistiek

Bezoekadres:
Oudezijds Voorburgwal 300
1012 GL Amsterdam

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

www.ois.amsterdam.nl