

Aan het college van B&W  
t.a.v. wethouder Langenberg  
Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

Rotterdam, 4 maart 2015,

Geachte heer Langenberg,

Een aantal leden van het Burgerpanel heeft de afgelopen maand een zestal stadswinkels bezocht.

De opdracht was: *Bezoek een stadswinkel en geef je oren en ogen de kost met wat je hoort en ziet. Let op klantvriendelijkheid, serviceverlening, wachttijden, bezetting balies, etc.*

De volgende stadswinkels zijn bezocht:

Hillegersberg-Schiebroek  
Delfshaven  
Kralingen-Crooswijk  
Centrum  
IJsselmonde  
Noord-Eudokiaplein

Deze locaties zijn allen voor ca. een uur bezocht op wisselende tijden.

Constateringen:

In zijn algemeenheid is de indruk goed.

Vriendelijke medewerkers/begeleiders/bewakers bij de kaartautomaat , die vragen waar je voor komt en dan helpen met de keuze.

Vriendelijk baliepersoneel. Ook voldoende bezetting. Mocht het minder druk worden gingen de medewerkers aan hun eigen werk .



Wachttijden van 0-5 (merendeel) tot 10 minuten. Is zeer acceptabel.  
Eén van de bezoeken viel in de voorjaarsvakantie. Veel bezoekers, waardoor wachttijden opliepen naar meer dan 20 minuten.  
(PS: was een uitzondering volgens de begeleiders.)  
Mensen met afspraak worden netjes op tijd afgehandeld.

De ruimtes zijn schoon met keurig meubilair. Sommige stadswinkels hebben een speelhoek. Goede ruimtes om eventueel formulieren ter plaatse in te vullen en leestafels. Bij vragen worden de mensen snel geholpen. Sommige mensen kregen het verkeerde formulier in handen, even lastig maar geen frictie.

Tot zover de positieve constatering.

Een paar punten ter verbetering:

- a) Op sommige locaties is het zeer gehorig. Op wachtafstand kan je precies horen wat er aan de balie gezegd wordt, ook privézaken.
- b) In de display voor de formulieren hangen deze er soms als treurwilgen in.

Dus over het geheel genomen zijn we tevreden over hoe het er in de stadswinkels aan toe gaat.

Let wel: dit is geen representatieve steekproef, maar een bezoekje van een uur op een willekeurig tijdstip aan de genoemde stadswinkels.

Een opmerking over de informatie over de stadswinkels op de websites:

Met name over "afspraak" maken geeft de site niet snel de juiste info. Tijden bezoek zonder afspraak alleen algemeen en niet duidelijk per locatie.

Stichting Burgerpanel

Namens de adhocgroep,

A.M. Smit

