



gemeente

Zoetermeer

omnibussenquête 2012

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

Onderzoek & Statistiek

Omnibusenquête 2012

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

maart 2013

Bedrijfsvoering / Facilitair Bedrijf, Onderzoek & Statistiek
Coördinatie / organisatie veldwerk: team O&S
Analyse en verslaglegging: Bert Ploeger

Opdrachtgever:
Bedrijfsvoering / Publieksplein Martha Pieters

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 respons	7
1.4 dit rapport	7
2 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	9
2.1 inleiding	9
2.2 contact zoeken met de gemeente	9
2.3 tevredenheid over het contact met de gemeente	10
2.4 meest recente contact: in één keer goed?	14
2.5 dubbel verstrekte informatie	15
2.6 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis	15
2.7 telefoonnummer 14 079	16
2.8 diensten die enkel via internet beschikbaar zijn	16
2.9 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'	17
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	19
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	21
BIJLAGE III VRAGENLIJST	23
BIJLAGE IV TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	29
BIJLAGE V ANTWOORDEN OPEN VRAGEN	41
V-1 toelichting algemeen rapportcijfer (vraag 2)	41
V-2 dubbel verstrekte informatie (vraag 20)	48
V-3 toelichtingen op negatief oordeel over efficiencymaatregel (vraag 28)	49

SAMENVATTING

In de omnibusenquête van 2012 is, evenals in voorgaande jaren, een aantal vragen bijeengebracht die samenhangen met het programma Dienstverlening en Bestuur van de Programmabegroting 2012 - 2015 (programma 8). De vragen zijn voorgelegd aan 2000 Zoetermeerders van 18 jaar en ouder. De bruikbare respons op dit onderdeel van de enquête bedraagt 1197 personen (59,9%).

kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt 56% (671 personen) in het afgelopen jaar wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 671 respondenten geven gemiddeld een 7,1 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 82% van die 671 personen heeft een balie van het stadhuis bezocht; gemiddelde waardering voor het laatste baliebezoek (rapportcijfer): 7,5.
- 20% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 6,6.
- 42% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor de reactie: 6,8.
- 23% heeft digitaal een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 5,9.
- 44% heeft digitaal een afspraak met de gemeente gemaakt; gemiddelde waardering voor de afwikkeling ervan: 7,6.
- 21% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 7,5.
- 1,5% heeft gechat met een medewerker van de virtuele balie; gemiddelde waardering (door slechts negen respondenten): 5,7.

in één keer goed

De respondenten werden bij het meest recente contact met de gemeente doorgaans goed geholpen: de ambtenaar kwam meestal in één keer met het juiste antwoord (in 78% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (bij 12%). In 5% van de gevallen was er sprake van een volgens de respondent onjuiste of (nog) ontbrekende reactie.

dubbel verstrekte informatie

De gemeente wil de dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door gegevens één keer te vragen en daarna te hergebruiken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen. Van alle respondenten die in de twaalf maanden voor de omnibusenquête contact hebben gezocht met de gemeente zegt 10% in die periode meer dan eens dezelfde informatie te hebben verstrekt over zijn of haar persoonlijke situatie.

bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

- Van alle 1197 respondenten heeft ten minste 48% een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis, en 3% heeft dat mogelijk gedaan.
- Van hen liet 61% zich (in eerste instantie) door de receptie verder helpen, 31% koos voor de ticketzuil; 1% voor de digicorner.

telefonische bereikbaarheid

Het centrale telefoonnummer 14 079 is, ruim drie jaar na de introductie ervan, bekend bij 40% van de respondenten. In het startjaar (2009) was dat 17%.

diensten die enkel via internet beschikbaar zijn

Een deel van de gemeentelijke producten en diensten is alleen nog maar via internet aan te vragen. De meeste respondenten (72%) waarderen deze maatregel positief of neutraal. 16% vindt het een slechte maatregel.

gebruik van 'Mijn Zoetermeer'

Van alle respondenten heeft 12% in de afgelopen jaren gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer' op de gemeentelijke website.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2012 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2012 is een aantal vragen gesteld, die samenhangen met programma 8 (Dienstverlening en Bestuur) uit de Programma-begroting 2012-2015. De vragen hebben overwegend betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening.

1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is: uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

1.3 respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2012 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de vragenlijst die de vragen over gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1200 personen (60,0%). De voor analyse bruikbare respons op de vragen over de gemeentelijke dienstverlening bedraagt 1197 personen (59,9%).

De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: in bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage II wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van een onderzoek van deze omvang.

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2012, en over enkele ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

- Paragraaf 2.2. gaat in op het aantal respondenten dat contact zocht met de gemeente, en op de vraag via welk kanaal dat gebeurde.
- Paragraaf 2.3 gaat in op de waardering voor de dienstverlening (per kanaal).
- In paragraaf 2.4 wordt nagegaan in hoeverre de gemeente erin slaagt het aantal (onnodige) contactmomenten met burgers (die zich melden met vragen, meldingen of klachten) binnen de perken te houden.
- Paragraaf 2.5 bespreekt in hoeverre de gemeente slaagt in haar doelstelling burgers niet onnodig naar hun persoonlijke gegevens te vragen.
- In paragraaf 2.6 wordt nader ingegaan op de dienstverlening in de centrale hal: in hoeverre maakt men gebruik van de ticketzuil en de digicorner?
- Paragraaf 2.7 gaat over telefonische bereikbaarheid.
- Paragraaf 2.8 bespreekt de reacties op het feit dat sommige producten en diensten alleen nog maar via het digitale kanaal kunnen worden aangevraagd.
- Paragraaf 2.9 gaat over het gebruik van 'Mijn Zoetermeer',

bijlagen

- Een verantwoording van het onderzoek staat in bijlage I (representativiteit) en bijlage II (betrouwbaarheid en nauwkeurigheid).
- De vragenlijst, voor zover relevant voor dit onderzoek, is opgenomen als bijlage III.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) staan in bijlage IV. In deze bijlage staan tevens toelichtingen door respondenten op de door hen gekozen antwoorden (zoals antwoorden op "anders, namelijk:").
- Antwoorden op verdere open vragen zijn opgenomen als bijlage V.

2

KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 inleiding

De kwaliteit van de dienstverlening is belangrijk voor de gemeente Zoetermeer. Onderzocht is op welke manier en hoe vaak burgers in het afgelopen jaar persoonlijk contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Daarbij is gekeken naar hun tevredenheid over bezoeken aan het stadhuis, en over de afhandeling van brieven en formulieren, van telefonische contacten en van digitale contacten.

2.2 contact zoeken met de gemeente

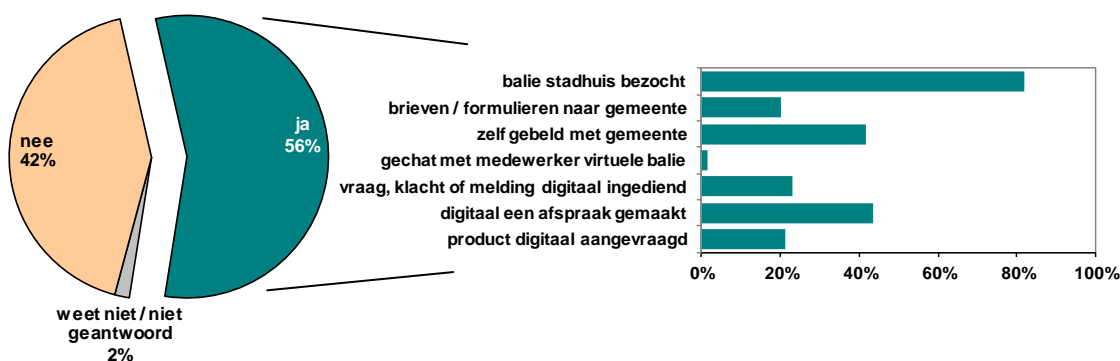
Van alle respondenten zegt 56% in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages uit voorgaande jaren, zij het iets aan de lage kant (zie tabel 2.1).

Bezoek aan de balie is veruit de belangrijkste vorm van contact. Baliebezoek wordt genoemd door 82% van degenen die contact zochten met de gemeente. Verdere cijfers: 20% van degenen die contact zochten heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd; 42% heeft gebeld met de gemeente; 23% heeft *digitaal* ten minste één vraag, klacht of melding ingediend; 44% heeft *digitaal* een afspraak gemaakt met de gemeente; 21% heeft een product aangevraagd op www.zoetermeer.nl.

De nieuwste communicatiemogelijkheid, chatten met een medewerker van de virtuele balie, is gebruikt door 1,5% van degenen die contact zochten.

tabel 2.1 *aantal respondenten dat contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende instelling in vijf opeenvolgende jaren (in absolute aantallen en procenten)*

	respons aantal	contact gezocht met de gemeente	
		aantal	procent
2008	1422	797	56,0
2009	1371	860	62,7
2010	1286	842	65,5
2011	1256	784	62,4
2012	1197	671	56,1



figuur 2.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, N = 1197)
- staafdiagram: wijze van contact zoeken (N = 671, meer dan één antwoord mogelijk)

2.3 tevredenheid over het contact met de gemeente

Evenals in voorgaande jaren is per soort van contact (per kanaal) gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening, in de vorm van een rapportcijfer. Ook is er een algemeen tevredenheidscijfer gevraagd. In de tabellen 2.2 t/m 2.9 van deze paragraaf staat een overzicht van die beoordelingen. In de tabellen worden de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen vermeld, en daarnaast de gemiddelde beoordelingen. De resultaten van 2012 worden daarbij vergeleken met de resultaten uit de voorgaande jaren, voor zover die data beschikbaar zijn. In bijlage IV (p.29 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2012 toegekende cijfers.

persoonlijke contacten

Het gemiddelde algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente komt in 2012 uit op een 7,1. Zo'n algemeen oordeel is enkel gevraagd aan degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibussenquête daadwerkelijk contact zochten met de gemeente. Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien van de afgelopen vijf jaar. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2012 op 11%, ongeveer even hoog als in de vier voorafgaande jaren.

In bijlage V (p.41 e.v.) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. De toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van het gegeven cijfer. Bij de hogere waarderingcijfers (7 en hoger) gaat het veelal over klantvriendelijkheid en goede service. Lagere waarderingen hangen vaak samen met het uitblijven van een reactie op een vraag of klacht, met lange wachttijden, met een als klantonvriendelijk ervaren benadering.

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2012)

		persoonlijke contacten met de gemeente				
		2008	2009	2010	2011	2012
voldoende	aantal	677	736	718	680	561
	procent	84,9	85,6	85,3	86,7	83,6
onvoldoende	aantal	89	84	97	79	74
	procent	11,2	9,8	11,5	10,1	11,0
gegeven cijfers	aantal	766	820	815	759	635
	procent	96,1	95,3	96,8	96,8	94,6
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	31	40	27	25	36
	procent	3,9	4,7	3,2	3,2	5,4
totaal (100%)	aantal	797	860	842	784	671
gemiddeld oordeel		7,0	7,2	7,2	7,2	7,1

baliebezoek

Het meest recente baliebezoek (van respondenten die in het afgelopen jaar één keer of vaker een balie bezochten) wordt in 2012 gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd, ongeveer gelijk aan de waardering in voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende waarderingen is niet hoog (5,5%) Zie tabel 2.3.

tabel 2.3 *bezoek aan de balie van het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2012)

		laatste baliebezoek				
		2008	2009	2010	2011	2012
voldoende	aantal	654	728	703	618	496
	procent	95,2	93,5	92,3	93,6	90,3
onvoldoende	aantal	24	36	39	30	30
	procent	3,5	4,6	5,1	4,5	5,5
gegeven cijfers	aantal	678	764	742	648	526
	procent	98,7	98,1	97,4	98,2	95,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15	20	12	23
	procent	1,3	1,9	2,6	1,8	4,2
totaal (100%)	aantal	687	779	762	660	549
gemiddeld oordeel		7,4	7,6	7,6	7,6	7,5

brieven en formulieren

De afhandeling van de laatste brief die de respondent aan de gemeente heeft verzonden, of van het laatste formulier dat hij of zij heeft ingediend, wordt in 2012 gemiddeld met een 6,6 gewaardeerd. De waardering voor de afhandeling is vergelijkbaar met die in 2011, en duidelijk gunstiger dan die in 2008 en 2009. Het aandeel onvoldoende waarderingen is, als in alle jaren, betrekkelijk hoog: in 2012 een kleine 21%. Zie tabel 2.4.

tabel 2.4 *afhandeling van brieven of formulieren naar het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2012)

		laatste brief / formulier				
		2008	2009	2010	2011	2012
voldoende	aantal	140	131	145	157	95
	procent	69,7	65,8	72,5	76,6	70,4
onvoldoende	aantal	51	48	50	40	28
	procent	25,4	24,1	25,0	19,5	20,7
gegeven cijfers	aantal	191	179	195	197	123
	procent	95,0	89,9	97,5	96,1	91,1
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	20	5	8	12
	procent	5,0	10,1	2,5	3,9	8,9
totaal (100%)	aantal	201	199	200	205	135
gemiddeld oordeel		6,2	6,2	6,4	6,7	6,6

telefoongesprekken

Het meest recente telefoongesprek dat respondenten met de gemeente hebben gevoerd (waarbij zij zelf hebben gebeld) wordt in 2012 gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd. Dat is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Het - nog altijd betrekkelijk hoge - percentage onvoldoende beoordelingen is in 2012 iets lager dan in voorgaande jaren: 16,5% - zie tabel 2.5.

tabel 2.5 telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
 - gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2012)

		laatste keer zelf gebeld				
		2008	2009	2010	2011	2012
voldoende	aantal	291	232	270	271	226
	procent	78,0	74,4	76,5	78,8	81,0
onvoldoende	aantal	73	68	77	63	46
	procent	19,6	21,8	21,8	18,3	16,5
gegeven cijfers	aantal	364	300	347	334	272
	procent	97,6	96,2	98,3	97,1	97,5
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	12	6	10	7
	procent	2,4	3,8	1,7	2,9	2,5
totaal (100%)	aantal	373	312	353	344	279
gemiddeld oordeel		6,7	6,6	6,7	6,9	6,8

chatten met de gemeente

Medewerkers van de virtuele balie geven (tijdens kantooruren) digitaal antwoord op vragen van bezoekers van de digitale balie. Deze chatmogelijkheid is een recente aanvulling op het dienstenpakket van de gemeente. In 2012 is hierover voor het eerst een enquêtevraag gesteld. Tabel 2.6 geeft een overzicht van de beantwoording, zoals ook voor de andere vormen van contact met de gemeente wordt gegeven. Wat deze tabel echter vooral laat zien is dat de aantallen deelnemers (nog) te laag zijn om er via de omnibusenquête een afgewogen oordeel over te kunnen geven.

tabel 2.6 chatsessies met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
 - gemiddeld rapportcijfer (meting 2012)

		2012
voldoende	aantal	6
	procent	60,0
onvoldoende	aantal	3
	procent	30,0
gegeven cijfers	aantal	9
	procent	90,0
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1
	procent	10,0
totaal (100%)	aantal	10
gemiddeld oordeel		5,7

digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen

De afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding wordt in 2012 gewaardeerd met het rapportcijfer 5,9. Dat is wat lager dan in 2011, maar vergelijkbaar met de cijfers van 2009 en 2010 (zie tabel 2.7). Het aandeel onvoldoende beoordelingen (afgerond 31%) is net als in de voorgaande jaren groot, vergeleken met andere vormen van contact met de gemeente. Die verhoudingsgewijs grote ontevredenheid zou bij deze vorm van contact kunnen samenhangen met de veelal negatieve aanleiding voor dat contact, namelijk een klacht over de gemeente. In het oordeel over de afhandeling klinkt dan mogelijk de klacht zelf door.

tabel 2.7 *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen in de afgelopen twaalf maanden:*
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
 - gemiddeld rapportcijfer (metingen 2009 t/m 2012)*

		laatste vraag / klacht / melding			
		2009	2010	2011	2012
voldoende	aantal	83	156	136	97
	procent	66,9	66,7	66,7	63,0
onvoldoende	aantal	31	71	58	47
	procent	25,0	30,3	28,4	30,5
gegeven cijfers	aantal	114	227	194	144
	procent	91,9	97,0	95,1	93,5
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	7	10	10
	procent	8,1	3,0	4,9	6,5
totaal (100%)	aantal	124	234	204	154
gemiddeld oordeel		6,0	6,1	6,3	5,9

* De vraagstelling in 2009 is niet gelijklopend aan die in 2010, 2011 en 2012.
 in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van een *webformulier*; in de andere jaren niet.

digitale afspraken

De afhandeling van digitale afspraken wordt door het merendeel van de respondenten als voldoende beoordeeld (91%). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,6: vergelijkbaar met 2011. Zie tabel 2.8.

tabel 2.8 *afhandeling van digitale afspraken in de afgelopen twaalf maanden:*
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
 - gemiddeld rapportcijfer (meting 2011 en 2012)

		afhandeling laatste digitale afspraak	
		2011	2012
voldoende	aantal	226	266
	procent	90,8	90,8
onvoldoende	aantal	14	12
	procent	5,6	4,1
gegeven cijfers	aantal	240	278
	procent	96,3	94,9
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15
	procent	3,6	5,1
totaal (100%)	aantal	249	293
gemiddeld oordeel		7,8	7,6

digitale aanvragen van producten

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt in 2012 gewaardeerd met gemiddeld een 7,5. In de loop van de jaren is de formulering van deze vraag licht bijgeschaafd. Dat heeft niet tot grote verschillen in de beoordeling geleid. Wellicht heeft het toevoegen van een vraag over digitale afspraken (voor het eerst in 2011) wel geleid tot een vermindering van het aantal respondenten op de enquêtevragen over digitale aanvragen - zie tabel 2.9.

tabel 2.9 afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden:
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
 - gemiddelde rapportcijfers. (metingen 2009 t/m 2012)*

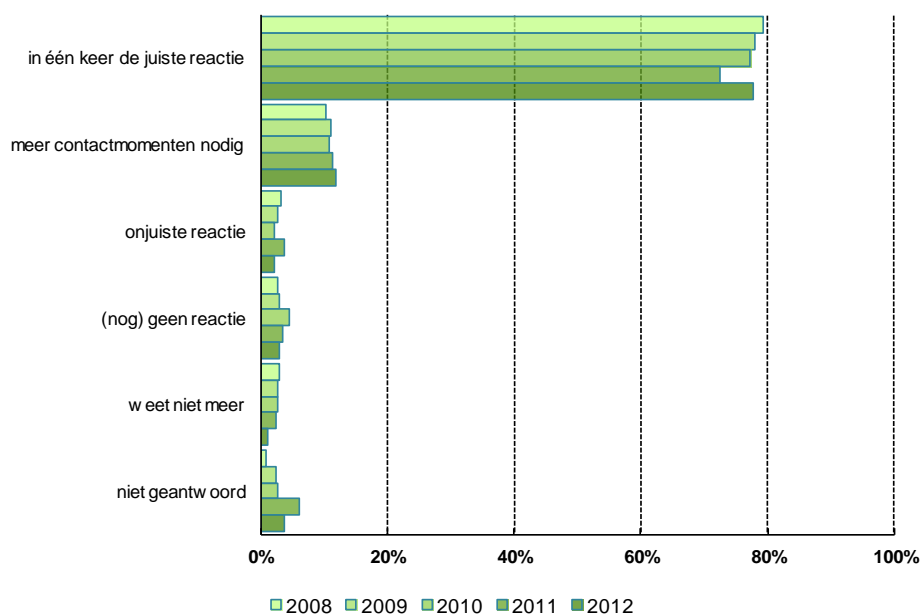
		laatste digitale aanvraag			
		2009	2010	2011	2012
voldoende	aantal	107	175	127	130
	procent	91,5	91,6	90,1	91,5
onvoldoende	aantal	7	13	9	8
	procent	6,0	6,8	6,4	5,6
gegeven cijfers	aantal	114	188	136	138
	procent	97,4	98,4	96,5	97,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3	5	4
	procent	2,6	1,6	3,5	2,8
totaal (100%)	aantal	117	191	141	142
gemiddeld oordeel		7,5	7,5	7,6	7,5

* De vraagstelling in 2009 en de daaropvolgende jaren is niet steeds gelijklopend:
 in 2009 wordt in de vraag gewag gemaakt van *Mijn Zoetermeer*; in 2010 t/m 2012 niet.
 in 2012 zijn er voorbeelden van digitale aanvragen aan de vraag toegevoegd en is er sprake van
 een product of dienst (in eerdere jaren alleen van een product)

2.4 meest recente contact: in één keer goed?

meest recente contact

Er zijn vervolgvragen gesteld over het meest recente contact dat men met de gemeente had (dat is het meest recente van de in het bovenstaande beschreven contacten). In veruit het grootste aantal gevallen (56%) was dit een contact over bijvoorbeeld een paspoort, verhuizing of rijbewijs. Meestal betrof het een contact aan de balie (in 57% van de gevallen), of een telefonisch contact (bij 17%). Zie de tabellen IV-17/18, op p.34/35.



figuur 2.2 Kreeg men bij het meest recente contact in één keer de juiste reactie van de gemeente? (in procenten, n(2008) = 672; n(2009) = 729; n(2010) = 662); n(2011) = 642; n(2012) = 573)

in één keer goed?

Figuur 2.2 laat zien dat de respondenten bij hun meest recente contact over het algemeen adequaat geholpen zijn: men kreeg meestal in één keer het juiste antwoord (in 78% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (in 12% van de gevallen). In 5% van de gevallen is er sprake van een onjuiste of nog ontbrekende reactie.

De figuur laat ook zien dat de ervaring met dit aspect van de dienstverlening maar weinig veranderd is ten opzichte van de vier voorgaande jaren.

2.5 dubbel verstrekte informatie

De gemeente wil de dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door persoonlijke gegevens slechts één keer te vragen en daarna te hergebruiken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen. Van alle respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gezocht met de gemeente zegt 10% in die periode meer dan eens dezelfde informatie te hebben verstrekt over zijn of haar persoonlijke situatie (in 2008 was dit 11%, in 2009 8%, in 2010 en in 2011 9%). Aan degenen die dubbele informatie moesten verstrekken is gevraagd naar de aard van de door de gemeente gevraagde informatie, en naar het type contact waarbij dit gebeurde. In tabel V-2 (p.48) staat hiervan een overzicht¹. Vaak gaat het om zaken als adres en telefoonnummer, soms ook om meer persoonlijke zaken.

2.6 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

Bij binnenkomst in de centrale hal wordt men meestal eerst aan de *receptie* te woord gestaan. De medewerker van de receptie geeft algemene informatie en verstrekt een volgnummer voor één van de balies.

Bezoekers kunnen ook kiezen voor de *ticketzuil*. Nadat de bezoeker daar via een keuzemenu het doel van zijn of haar bezoek kenbaar gemaakt heeft ontvangt hij of zij een geprint volgnummer.

Sinds medio 2011 kan men daarnaast ook kiezen voor de *digicorner*. In de digicorner kan men informatie opvragen of zaken digitaal regelen met de gemeente. Bij bezoek aan de digicorner hoeft men niet eerst langs de receptie of de ticketzuil.

Aan de respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibus-enquête contact hebben gezocht met de gemeente is een vraag voorgelegd over deze keuze.

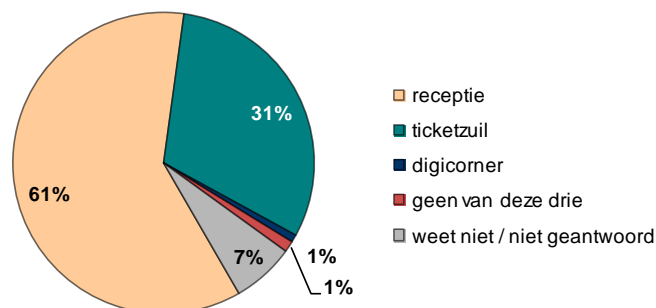
Zeker 569 respondenten (48% van het totaal) hebben (met zekerheid) een bezoek gebracht aan de centrale hal; nog eens 31 respondenten (3%) hebben dat mogelijk gedaan (tabel IV-22, p.37).

Figuur 2.3 laat zien welke mogelijkheid deze respondenten hebben gekozen: 61% koos in eerste instantie de receptie; 31% de ticketzuil, 1% de digicorner.²

De ticketzuil is in 2012 verhoudingsgewijs veel meer gekozen dan in 2011 (in dat jaar door 11%). Volgens informatie van de afdeling Publieksplein is het grote verschil te verklaren uit een gewijzigde instructie van de gastvrouwen die de bezoekers van de Centrale Hal helpen. Zij verwijzen bezoekers tegenwoordig eerder door naar de ticketzuil.

¹ Dit overzicht is, net als in 2010 en 2011, enigszins vervuild door antwoorden die niet echt aansluiten bij de vraagstelling. Bovendien wordt in verschillende antwoorden een persoonlijk gegeven genoemd dat in de toelichting bij de vraag juist is uitgesloten, bijvoorbeeld het burgerservicenummer (want uiteraard moet er wel iets gevraagd worden wanneer vaststelling van iemands identiteit vereist is).

² 71 respondenten die in de laatste 12 maanden wel contact met de gemeente zochten, maar niet in de centrale hal zijn geweest blijven in deze figuur buiten beschouwing.



figuur 2.3 keuze voor de ticketzuil, receptie of digicorner bij het laatste bezoek in de afgelopen twaalf maanden aan de centrale hal van het stadhuis (in procenten, $n = 600$).

digicorner

Vragen over de duidelijkheid van de werking van de digicorner kwamen in 2011 nog te vroeg: bij de omnibussenquête van dat jaar waren er nog geen gebruikers die een vraag daarover konden beantwoorden. In 2012 is daarin nog niet veel verandering gekomen: vijf respondenten melden dat zij na binnenkomst in de centrale hal rechtstreeks voor de digicorner kozen. En één respondent geeft aan dat hij of zij daar in tweede instantie voor heeft gekozen (na aanvankelijke keuze voor de receptie).

Van deze zes respondenten menen er drie dat de werking van de digicorner voor hen voldoende duidelijk was; één respondent vond de werking niet duidelijk genoeg. (zie tabel IV-23 en IV-24 - p.37).

2.7 telefoonnummer 14 079

Sinds het voorjaar van 2009 is 14 079 het centrale telefoonnummer van Zoetermeer. Het is de bedoeling dat het grootste deel van het inkomende telefoonverkeer primair loopt via dit telefoonnummer.

Het nummer 14 079 was in 2009, enkele maanden na de brede invoering ervan, bekend bij een kleine 17% van de respondenten. Inmiddels (2012) is de bekendheid gestegen tot 40% (tabel IV-25).

De medewerkers achter het nummer 14 079 hebben zelf toegang tot informatie om antwoord te kunnen geven op veelgestelde vragen. Verder kunnen zij vragen effectief doorleiden naar medewerkers uit de hele organisatie. Doorverbinden zal in veel gevallen dus niet nodig zijn, maar is in andere gevallen onvermijdelijk.

Uiteraard probeert de gemeente het aantal keren doorverbinden zo laag mogelijk te houden. Op de vraag hoe veel keren doorverbinden acceptabel is antwoordt 7% 'nul keer'; 59% antwoordt 'één keer'; 23% antwoordt 'twee keer'. Drie keer of meer wordt slechts door een klein aantal respondenten geantwoord (tabel IV-26). De beantwoording is vergelijkbaar met die in voorgaande jaren.

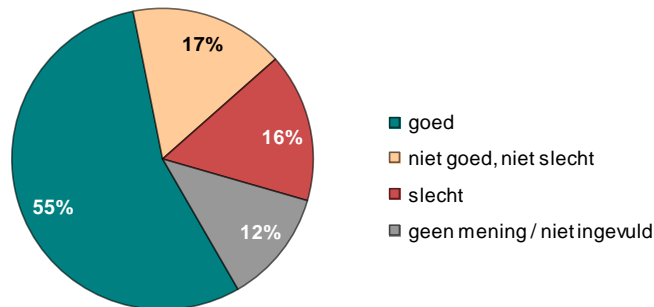
2.8 diensten die enkel via internet beschikbaar zijn

Een deel van de gemeentelijke producten en diensten (zoals een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie personen) is sinds kort alleen nog maar via internet aan te vragen. Dat kan men uiteraard achter de eigen computer doen, maar bijvoorbeeld ook in de digicorner van het stadhuis. De gemeente heeft uit efficiency- en kostenoverwegingen voor deze maatregel gekozen.

Onder alle respondenten is gepeild hoe deze maatregel valt: zie figuur 2.4. De meesten waarderen de maatregel positief of geven een neutraal oordeel (bij elkaar 72% van de respons). 16% is niet te spreken over de maatregel. Aan deze laatste respondenten is een toelichting gevraagd (zie bijlage V, p.49 e.v.). Hun antwoorden hebben veelal als strekking dat er mensen zijn die niet goed met een computer overweg kunnen, waarbij met name ouderen veel worden genoemd.

Andere (qua strekking) veel voorkomende antwoorden zijn:

- niet iedereen heeft internet;
- er moet een keuzemogelijkheid zijn;
- persoonlijk contact is belangrijk.



figuur 2.4 meningen over de maatregel waardoor sommige gemeentelijke producten en diensten alleen nog maar via internet zijn aan te vragen (in procenten, $n = 1197$).

2.9 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'

Aan alle respondenten (ook aan degenen die in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt hebben van dienstverlening door de gemeente) is gevraagd naar hun gebruik van 'Mijn Zoetermeer' op de gemeentelijke website in de afgelopen jaren. Tabel IV-28 (p.38) laat zien dat de groep van gebruikers betrekkelijk klein is (12%). In 2011 was dat aandeel nog 8%. Er lijkt dus wel sprake van een toename, hoewel die in absolute zin niet zo groot is. De groep die stellig zegt geen gebruik te gaan maken van Mijn Zoetermeer is teruggelopen van 29% in 2011 tot 18% in 2012. Aan deze 214 respondenten is om een toelichting op hun antwoord gevraagd. De strekking van de meest voorkomende toelichtingen is: *geen computer / geen internet*. Andere veel voorkomende antwoorden zijn:

- geen behoefte daaraan;
- voorkeur voor een meer persoonlijk contact;
- te ingewikkeld.

Op p.38 staat een volledig overzicht van de antwoorden.

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer een (toevallige) afwijking van ca. 0,8 procentpunt (dat wil zeggen: iets meer mannen, iets minder vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 3,8 procentpunten hoger dan in de steekproef. Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt + 3,0 procentpunt voor vrouwen en - 3,0 procentpunt voor mannen.

Verder laat de respons een oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 40 t/m 64 jaar, en een tamelijk sterke ondervertegenwoordiging van de klasse 18 t/m 39 jaar. De verschillen zijn vergelijkbaar met die in de omnibusenquête van voorgaande jaren; een correctie door middel van weging is niet uitgevoerd.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks*

seks		bevolking 18+ op 01-01-2012	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	46477	982	529
	procent	48,3	49,1	45,3
vrouw	aantal	49722	1018	639
	procent	51,7	50,9	54,7
subtotaal (100%)		96199	2000	1168
seks onbekend		-	-	29
totaal		96199	2000	1197

tabel I-2 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen*

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2012	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33356	691	295
	procent	34,7	34,6	25,4
40 t/m 64 jaar	aantal	45921	952	659
	procent	47,4	47,6	56,7
65+	aantal	16922	357	209
	procent	17,6	17,9	18,0
subtotaal (100%)		96199	2000	1163
leeftijd onbekend		-	-	34
totaal		96199	2000	1197

BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervalschattingen. Bij een punt-schatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan men aanzienlijk reduceren door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervalschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde betrouwbaarheid, uitgedrukt in procenten, kan worden aangenomen dat de werkelijke waarde zich binnen dat interval bevindt.

In tabel II-1 is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages in de respons weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidsinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1197) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeerders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

tabel II-1 procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
200	4.2	5.5	6.4	6.8	6.9
300	3.4	4.5	5.2	5.5	5.7
400	2.9	3.9	4.5	4.8	4.9
500	2.6	3.5	4.0	4.3	4.4
600	2.4	3.2	3.7	3.9	4.0
700	2.2	3.0	3.4	3.6	3.7
800	2.1	2.8	3.2	3.4	3.5
900	2.0	2.6	3.0	3.2	3.3
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.197	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8

BIJLAGE III vragenlijst

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

1. De onderstaande vragen gaan over uw persoonlijke contact (telefonisch, per brief, per e-mail, aan de balie of aan de digitale balie) met de gemeente als dienstverlenende instelling. Daarbij kan het gaan om vergunningen, paspoorten, geboorteaangifte, meldingen, aanvragen bijzondere bijstand, enzovoort.

Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente?

- ☐ 1. ja
☐ 2. nee → ga naar vraag 25
☐ 3. weet niet → ga naar vraag 25

2. a. Kunt u in een algemeen rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 99 zeer tevreden geen oordeel

- b. Kunt u een toelichting op dit cijfer geven?

.....

3. Hoe vaak ongeveer heeft u in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan een balie van het stadhuis?

- ☐ 1. niet één keer → ga naar vraag 5
☐ 2. één of twee keer
☐ 3. drie tot vijf keer
☐ 4. zes tot tien keer
☐ 5. meer dan tien keer

4. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over uw laatste baliebezoek?

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 99 zeer tevreden geen oordeel

5. Hoeveel brieven of formulieren heeft u in de afgelopen twaalf maanden zelf (per post) gestuurd naar de gemeente (of een gemeentelijke instelling)?

- ☐ 1. niet één → ga naar vraag 7
☐ 2. één of twee
☐ 3. drie tot vijf
☐ 4. zes tot tien
☐ 5. meer dan tien

6. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw laatste brief of formulier?

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 99 zeer tevreden geen oordeel

7. Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden zelf gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie?

- ☐ 1. niet één keer → ga naar vraag 9
☐ 2. één of twee keer
☐ 3. drie tot vijf keer
☐ 4. zes tot tien keer
☐ 5. meer dan tien keer

8. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het laatste telefoongesprek dat u met de gemeente heeft gevoerd?

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 ☐ 99 zeer tevreden geen oordeel

9. Tijdens kantooruren kunt u via de chat vragen stellen aan medewerkers van de virtuele balie. De medewerker komt voor u dan live in beeld.

Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een vraag aan de gemeente gesteld door te chatten met een medewerker van de virtuele balie?

- ☐ 1. niet één keer → ga naar vraag 11
☐ 2. één of twee keer
☐ 3. drie tot vijf keer
☐ 4. zes tot tien keer
☐ 5. meer dan tien keer

10. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de laatste chatsessie met de gemeente?**

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer tevreden ☐ 99 geen oordeel ☐

11. **Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente?**

- ☐ 1. niet één keer → ga naar vraag 13
☐ 2. één of twee keer
☐ 3. drie tot vijf keer
☐ 4. zes tot tien keer
☐ 5. meer dan tien keer

12. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding?**

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer tevreden ☐ 99 geen oordeel ☐

13. **Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden digitaal (via www.zoetermeer.nl) een afspraak gemaakt met de gemeente?**

- ☐ 1. niet één keer → ga naar vraag 15
☐ 2. één of twee keer
☐ 3. drie tot vijf keer
☐ 4. zes tot tien keer
☐ 5. meer dan tien keer

14. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afwikkeling van uw laatste digitale afspraak?**

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer tevreden ☐ 99 geen oordeel ☐

15. **Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een product of dienst digitaal aangevraagd op www.zoetermeer.nl ? (bijvoorbeeld een uittreksel aanvragen, een verhuizing doorgeven of getuigen voor een huwelijk aanmelden).**

- ☐ 1. niet één keer → ga naar vraag 17
☐ 2. één of twee keer
☐ 3. drie tot vijf keer
☐ 4. zes tot tien keer
☐ 5. meer dan tien keer

16. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw laatste digitale aanvraag?**

zeer ontevreden ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 zeer tevreden ☐ 99 geen oordeel ☐

17. In de voorgaande vragen heeft u één of meerdere contacten met de gemeente beoordeeld.

Wat was het onderwerp waarover uw meest recente contact plaatsvond?

LET OP: het meest recente contact, dus slechts één hokje aankruisen.

- ☐ 1. burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)
- ☐ 2. reiniging, afvalinzameling
- ☐ 3. klachten
- ☐ 4. meldingen openbare ruimte
- ☐ 5. belastingen
- ☐ 6. WMO
- ☐ 7. bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening
- ☐ 8. inburgering
- ☐ 9. vergunningen (inclusief bouwvergunningen)
- ☐ 10. sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)
- ☐ 11. anders, namelijk:
- ☐ 12. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 20

18. **Op welke wijze vond dit meest recente contact plaats?**

- ☐ 1. per telefoon
- ☐ 2. via balie / loket
- ☐ 3. met een brief of formulier (per post)
- ☐ 4. via een chatsessie met de virtuele balie
- ☐ 5. via een digitaal formulier
- ☐ 6. per e-mail
- ☐ 7. op een andere wijze
- ☐ 8. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 20

19. **Kreeg u bij dit meest recente contact in één keer de juiste reactie van de gemeente?**

- ☐ 1. ja, ik kreeg in één keer de juiste reactie van de gemeente (afgezien van een eventuele ontvangstbevestiging).
- ☐ 2. nee, er waren / er zijn twee of meer contactmomenten nodig.
- ☐ 3. nee, ik heb een onjuiste reactie ontvangen.
- ☐ 4. nee, ik heb (nog) geen reactie ontvangen.
- ☐ 5. dat weet ik niet meer.

20. Dienstverlening door de gemeente is vaak alleen maar mogelijk nadat u gegevens over uzelf heeft verstrekt: adres, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres, etcetera. De gemeente wil het vragen naar dergelijke gegevens zo min mogelijk herhalen. Maar uiteraard vragen wij wel enkele gegevens om uw identiteit vast te stellen, zoals uw naam, geboortedatum en burgerservicenummer.

- a. **Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie over uw persoonlijke situatie moeten verstrekken, die u al eerder aan de gemeente verstrekt had, afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer (BSN)?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 21
- ☐ 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 21

- b. **Kunt u aangeven welke informatie over uw persoonlijke situatie u meer dan eenmaal moest verstrekken (afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer)?**

.....

- c. **Bij welk contact met de gemeente moest u deze persoonlijke informatie nogmaals verstrekken? Vermeld het onderwerp van het laatste contact waarbij u deze informatie moest verstrekken.**

LET OP: het 'laatste' contact, dus slechts één hokje aankruisen.

- ☐ 1. burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)
- ☐ 2. reiniging, afvalinzameling
- ☐ 3. klachten
- ☐ 4. meldingen openbare ruimte
- ☐ 5. belastingen
- ☐ 6. WMO
- ☐ 7. bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening
- ☐ 8. inburgering
- ☐ 9. vergunningen (incl. bouwvergunningen)
- ☐ 10. sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)
- ☐ 11. anders, namelijk:
- ☐ 12. dat weet ik niet meer

21. Bij binnenkomst in de centrale hal van het stadhuis (afdeling Publieksplein) wordt u meestal eerst aan de receptie te woord gestaan. De receptie bevindt zich vlak bij de ingang van de centrale hal. De medewerker van de receptie kan u een volgnummer verstrekken voor uw bezoek aan een balie. In plaats daarvan kunt u ook kiezen voor de ticketzuil. De ticketzuil drukt voor u een volgnummer af, nadat u het doel van uw bezoek heeft aangegeven. Sinds 2011 kunt u in de centrale hal ook de digicorner bezoeken. Hier kunt u informatie opvragen of uw zaken digitaal regelen met de gemeente, zonder bezoek aan balie of receptie.

Heeft u tijdens uw laatste bezoek aan de afdeling Publieksplein (in de afgelopen twaalf maanden) bij binnenkomst gekozen voor de receptie, voor de ticketzuil dan wel voor de digicorner?

- ☐ 1. de receptie
- ☐ 2. de ticketzuil → ga naar vraag 25
- ☐ 3. de digicorner → ga naar vraag 23
- ☐ 4. geen van deze drie → ga naar vraag 25
- ☐ 5. weet niet → ga naar vraag 25
- ☐ 6. niet van toepassing (ik heb de centrale hal niet bezocht in de afgelopen twaalf maanden) → ga naar vraag 25

22. **Heeft u tijdens uw laatste bezoek aan de afdeling Publieksplein óók de ticketzuil of de digicorner bezocht?**

- ☐ 1. ja: de ticketzuil → ga naar vraag 25
- ☐ 2. ja: de digicorner
- ☐ 3. ja: zowel de ticketzuil als de digicorner
- ☐ 4. nee, geen van beide → ga naar vraag 25
- ☐ 5. weet niet → ga naar vraag 25

23. **Vond u de werking van de digicorner bij uw laatste bezoek voldoende duidelijk?**

- ☐ 1. ja → ga naar vraag 25
- ☐ 2. nee
- ☐ 3. weet niet → ga naar vraag 25

24. **Wat vond u niet duidelijk aan de werking van de digicorner?**

.....

25. **Bent u bekend (voor vragen aan de gemeente) met het telefoonnummer 14 079 ?**

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee

26. Als u de gemeente belt (het nummer 14 079) moet u soms één of meer keer worden doorverbonden voordat u de juiste persoon aan de lijn heeft.

Tot maximaal hoeveel keer doorverbonden worden vindt u acceptabel?

- ☐ 1. nul keer
- ☐ 2. één keer
- ☐ 3. twee keer
- ☐ 4. drie keer
- ☐ 5. meer dan drie keer

27. Een aantal gemeentelijke producten en diensten (zoals een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie personen) kunt u alleen nog maar via internet aanvragen. Dat kunt u dus thuis doen, maar eventueel ook in de digicorner van het stadhuis. De gemeente heeft hiervoor gekozen uit efficiency- en kostenoverwegingen.

Wat vindt u van deze maatregel?

- ☐ 1. goed → ga naar vraag 29
- ☐ 2. niet goed, niet slecht → ga naar vraag 29
- ☐ 3. slecht
- ☐ 4. geen mening → ga naar vraag 29

28. **Waarom vindt u deze maatregel slecht?**

.....

29. Via 'Mijn Zoetermeer' (op de gemeentelijke website) hebben alle inwoners van de gemeente Zoetermeer toegang tot een Persoonlijke Internetpagina (PIP). Een persoonlijke internetpagina is een veilige en betrouwbare omgeving op internet, waarin u zaken kunt doen met de overheid, zeven dagen per week, 24 uur per dag, vanaf elke plaats met een internettoegang. 'Mijn Zoetermeer' is toegankelijk door in te loggen met de eigen DigiD inlogcode. Via 'Mijn Zoetermeer' kunt u ook de status van afhandeling zien als een zaak via 'Mijn Zoetermeer' is geregeld.

Heeft u in de afgelopen jaren al eens gebruik gemaakt van Mijn Zoetermeer?

- ☐ 1. ja
☐ 2. nee, maar ik ga dit in de toekomst doen
☐ 3. nee, en ik ga dit ook niet doen omdat:

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

tabel IV-1 heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 1)

	aantal	procent
ja	671	56,1
nee	506	42,3
weet niet	10	,8
niet geantwoord	10	,8
totaal	1197	100,0

tabel IV-2 rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 2a)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	15	1,3	2,2
„ 2	4	,3	,6
„ 3	10	,8	1,5
„ 4	18	1,5	2,7
„ 5	27	2,3	4,0
„ 6	59	4,9	8,8
„ 7	226	18,9	33,7
„ 8	201	16,8	30,0
„ 9	45	3,8	6,7
„ 10	30	2,5	4,5
geen oordeel	18	1,5	2,7
niet ingevuld	18	1,5	2,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 7,1

Toelichtingen op dit rapportcijfer (vraag 2b) zijn opgenomen in bijlage V.

tabel IV-3 hoe vaak heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden een balie van het stadhuis bezocht? (vraag 3)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	113	9,4	16,8
één of twee keer	450	37,6	67,1
drie tot vijf keer	93	7,8	13,9
zes tot tien keer	5	,4	,7
meer dan tien keer	1	,1	,1
niet ingevuld	9	,8	1,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-4 *rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste baliebezoek (vraag 4)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	1	,1	,2
„ 2	1	,1	,2
„ 3	4	,3	,7
„ 4	10	,8	1,8
„ 5	14	1,2	2,6
„ 6	40	3,3	7,3
„ 7	175	14,6	31,9
„ 8	189	15,8	34,4
„ 9	53	4,4	9,7
„ 10	39	3,3	7,1
geen oordeel	4	,3	,7
niet ingevuld	19	1,6	3,5
subtotaal (balie bezocht)	549	45,9	100,0
niet van toepassing	648	54,1	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 7,5tabel IV-5 *hoeveel brieven of formulieren in de afgelopen twaalf maanden naar de gemeente of een gemeentelijke instelling gestuurd? (vraag 5)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één	522	43,6	77,8
één of twee	93	7,8	13,9
drie tot vijf	32	2,7	4,8
zes tot tien	4	,3	,6
meer dan tien	6	,5	,9
niet ingevuld	14	1,2	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-6 *rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de laatste brief / het laatste formulier (vraag 6)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	6	,5	4,4
„ 2	3	,3	2,2
„ 3	2	,2	1,5
„ 4	8	,7	5,9
„ 5	9	,8	6,7
„ 6	13	1,1	9,6
„ 7	40	3,3	29,6
„ 8	26	2,2	19,3
„ 9	7	,6	5,2
„ 10	9	,8	6,7
geen oordeel	8	,7	5,9
niet ingevuld	4	,3	3,0
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	135	11,3	100,0
niet van toepassing	1062	88,7	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 6,6

tabel IV-7 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden zelf gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie? (vraag 7)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	379	31,7	56,5
één of twee keer	207	17,3	30,8
drie tot vijf keer	49	4,1	7,3
zes tot tien keer	11	,9	1,6
meer dan tien keer	12	1,0	1,8
niet ingevuld	13	1,1	1,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-8 rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste telefoongesprek met de gemeente (vraag 8)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	10	,8	3,6
„ 2	6	,5	2,2
„ 3	5	,4	1,8
„ 4	12	1,0	4,3
„ 5	13	1,1	4,7
„ 6	39	3,3	14,0
„ 7	80	6,7	28,7
„ 8	78	6,5	28,0
„ 9	15	1,3	5,4
„ 10	14	1,2	5,0
geen oordeel	3	,3	1,1
niet ingevuld	4	,3	1,4
subtotaal (gebeld met de gemeente)	279	23,3	100,0
niet van toepassing	918	76,7	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 6,8

tabel IV-9 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden in de afgelopen twaalf maanden een vraag aan de gemeente gesteld door te chatten met een medewerker van de virtuele balie? (vraag 9)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	648	54,1	96,6
één of twee keer	9	,8	1,3
drie tot vijf keer	1	,1	,1
zes tot tien keer	-	-	-
meer dan tien keer	-	-	-
niet ingevuld	13	1,1	1,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-10 rapportcijfer voor tevredenheid over de laatste chatsessie met de gemeente (vraag 10)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	-	-	-
„ 2	1	,1	10,0
„ 3	-	-	-
„ 4	2	,2	20,0
„ 5	-	-	-
„ 6	3	,3	30,0
„ 7	1	,1	10,0
„ 8	2	,2	20,0
„ 9	-	-	-
„ 10	-	-	-
geen oordeel	1	,1	10,0
niet ingevuld	-	-	-
subtotaal (gechat met de gemeente)	10	,8	100,0
niet van toepassing	1187	99,2	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 5,7

tabel IV-11 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente (vraag 11)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	502	41,9	74,8
één of twee keer	134	11,2	20,0
drie tot vijf keer	17	1,4	2,5
zes tot tien keer	3	,3	,4
meer dan tien keer	-	-	-
niet ingevuld	15	1,3	2,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-12 rapportcijfer voor tevredenheid over de over de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding (vraag 12)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	19	1,6	12,3
„ 2	4	,3	2,6
„ 3	9	,8	5,8
„ 4	6	,5	3,9
„ 5	9	,8	5,8
„ 6	15	1,3	9,7
„ 7	35	2,9	22,7
„ 8	34	2,8	22,1
„ 9	8	,7	5,2
„ 10	5	,4	3,2
geen oordeel	6	,5	3,9
niet ingevuld	4	,3	2,6
subtotaal (webformulier ingevuld)	154	12,9	100,0
niet van toepassing	1043	87,1	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 5,9

tabel IV-13 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 13)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	363	30,3	54,1
één of twee keer	278	23,2	41,4
drie tot vijf keer	13	1,1	1,9
zes tot tien keer	2	,2	,3
meer dan tien keer	-	-	-
niet ingevuld	15	1,3	2,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-14 rapportcijfer voor tevredenheid over de afwikkeling van de meest recente digitale afspraak (vraag 14)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	,7
„ 2	2	,2	,7
„ 3	1	,1	,3
„ 4	5	,4	1,7
„ 5	2	,2	,7
„ 6	13	1,1	4,4
„ 7	74	6,2	25,3
„ 8	119	9,9	40,6
„ 9	30	2,5	10,2
„ 10	30	2,5	10,2
geen oordeel	4	,3	1,4
niet ingevuld	11	,9	3,8
subtotaal (digitaal een afspraak gemaakt)	293	24,5	100,0
niet van toepassing	904	75,5	
totaal	1197	100,0	

gemiddeld rapportcijfer: 7,6

tabel IV-15 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een product of dienst digitaal aangevraagd op www.zoetermeer.nl? (vraag 15)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	517	43,2	77,0
één of twee keer	138	11,5	20,6
drie tot vijf keer	4	,3	,6
zes tot tien keer	-	-	-
meer dan tien keer	-	-	-
niet ingevuld	12	1,0	1,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-16 rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de meest recente digitale aanvraag van een product of dienst (vraag 16)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	1,4
„ 2	1	,1	,7
„ 3	-	-	-
„ 4	2	,2	1,4
„ 5	3	,3	2,1
„ 6	9	,8	6,3
„ 7	49	4,1	34,5
„ 8	45	3,8	31,7
„ 9	19	1,6	13,4
„ 10	8	,7	5,6
geen oordeel	1	,1	,7
niet ingevuld	3	,3	2,1
subtotaal (product of dienst digitaal aangevraagd)	142	11,9	100,0
niet van toepassing	1055	88,1	
totaal	1197	100,0	
gemiddeld rapportcijfer: 7,5			

tabel IV-17 onderwerp van het meest recente contact met de gemeente (vraag 17)

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken	373	31,2	55,6
reiniging, afvalinzameling	47	3,9	7,0
klachten	18	1,5	2,7
meldingen openbare ruimte	24	2,0	3,6
belastingen	16	1,3	2,4
WMO	29	2,4	4,3
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	19	1,6	2,8
inburgering	1	,1	,1
vergunningen	7	,6	1,0
sportloket / - accommodaties / zwembaden	2	,2	,3
anders *	62	5,2	9,2
weet niet meer	9	,8	1,3
niet ingevuld	64	5,3	9,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

* ander onderwerp

- Aangeven kind, kind erkennen.
- Aanvraag subsidie energie.
- Aanvraag subsidie (3 keer genoemd)
- Aanvraag subsidieformulier.
- Aanvraag voor subsidie voor isolatie / duurzaam Zoetermeer (4 keer genoemd)
- Adoptie groen.
- Adoptie rotonde.
- Afd. Regie e.a.
- Cultuur (amateurtheater).
- Erkenning ongeboren vrucht (2 keer genoemd)
- Futura(nieuwbouw).
- Garantverklaring.
- Geboorteaangifte.
- Grofvuil.
- Herstel haag van Volkstuinvereniging.
- Hondenbelasting
- Hulp schoolverlaters.

- Huren parkeerplaats.
- In leveren van gevonden portemonnaie met pasje(zonder geld) bij wijkpost Rokkeveen(incl. politiepost)
- Info aan wijkmanager over buurtfeest en opknappen brandgangen in de wijk.
- Informatie (2 keer genoemd)
- Informeren kopen snippergroen.
- Inleveren aanvraag vloerisolatie.
- Insecten bestrijding tuin (Boktor?) harthout bij het water.
- Leerlingenvervoer.
- Melding wespennest.
- Ondier keien van ons huis ovv gemeente.
- Ongediertebestrijding.
- Outdoor fitness.
- Pub & idie (?) aanvraag.
- Samenwerking c.a.k. en gemeente Zoetermeer.
- Slecht wegdek.
- Speculatiebeding.
- Speelplaats.
- Straatverlichting.
- Subsidie voor beveiligingsactie.
- Subsidieaanvraag "licht inbreker op"-project.
- Suggesties m.b.t. platanen in Seghwaert.
- Trouwen.
- Twee keer uitval straatverlichting.
- Verhuur blokhut.
- Verklaring omtrent gedrag.
- VOG (3 keer genoemd)
- Wijk aan zet.
- Wijkenquête Veiligheid.
- Woonbedrijf.
- WOZ-bezwaar door komst hoogspanningsmasten.
- Zeer onveilige verkeerssituatie.
- Zeer slecht trottoir voor de deur, echter te weinig tijd om de klacht via email te verzenden.
- Zoetermeerpas

tabel IV-18 op welke wijze vond het meest recente contact met de gemeente plaats? (vraag 18)

	aantal	procent	procent (geldig)
per telefoon	101	8,4	16,9
via balie / loket	343	28,7	57,4
met een brief of formulier (per post)	30	2,5	5,0
via een chatsessie met de virtuele balie	1	,1	,2
via een digitaal formulier	61	5,1	10,2
per e-mail	27	2,3	4,5
op een andere wijze	10	,8	1,7
weet niet meer	4	,3	,7
niet ingevuld	21	1,8	3,5
subtotaal (onderwerp van laatste contact genoemd)	598	50,0	100,0
niet van toepassing	599	50,0	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-19 in één keer de juiste reactie gekregen van de gemeente? (vraag 19)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, in één keer de juiste reactie	445	37,2	77,7
nee, er waren / er zijn meer contactmomenten nodig	68	5,7	11,9
nee, onjuiste reactie ontvangen	13	1,1	2,3
nee, (nog) geen reactie ontvangen	18	1,5	3,1
weet niet meer	7	,6	1,2
niet ingevuld	22	1,8	3,8
subtotaal (wijze van contact zoeken genoemd)	573	47,9	100,0
niet van toepassing	624	52,1	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-20 in de afgelopen twaalf maanden dubbel informatie verstrekt over de persoonlijke situatie? (vraag 20a)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja *	67	5,6	10,0
nee	514	42,9	76,6
weet niet meer	71	5,9	10,6
niet ingevuld	19	1,6	2,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

* Welke informatie men meer dan eenmaal moest verstrekken (vraag 20b): zie bijlage V-2

tabel IV-21 meest recente contact met de gemeente waarbij men persoonlijke informatie nogmaals moest verstrekken (vraag 20c)

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken	24	2,0	35,8
reiniging, afvalinzameling	3	,3	4,5
klachten	3	,3	4,5
belastingen	3	,3	4,5
WMO	9	,8	13,4
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	12	1,0	17,9
vergunningen	2	,2	3,0
anders *	3	,3	4,5
weet niet meer	2	,2	3,0
niet ingevuld	6	,5	9,0
subtotaal (dubbel persoonlijke informatie verstrekt)	67	5,6	100,0
niet van toepassing	1130	94,4	
totaal	1197	100,0	

* andere contacten waarbij men persoonlijke informatie nogmaals moest verstrekken

- Subsidie aanvraag.
- Thuisbezoek id-kaart voor mijn moeder!
- Zo! Zoetermeer i.v.m. omgeving (bomen).

tabel IV-22 keuze voor de receptie, de ticketzuil of de digicorner bij het laatste bezoek aan het Publieksplein (vraag 21)

	aantal	procent	procent (geldig)
de receptie	363	30,3	54,1
de ticketzuil	185	15,5	27,6
de digicorner	5	,4	,7
geen van deze drie	7	,6	1,0
weet niet	9	,8	1,3
nvt (heeft de centrale hal niet bezocht) *	71	5,9	10,6
niet ingevuld	31	2,6	4,6
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	671	56,1	100,0
vraag niet van toepassing	526	43,9	
totaal	1197	100,0	

* In figuur 2.3 wordt deze groep (van 71 respondenten) niet in de berekening betrokken

tabel IV-23 keuze voor ticketzuil of digicorner na aanvankelijke keuze voor de receptie, bij het laatste bezoek aan het Publieksplein (vraag 22)

	aantal	procent	procent (geldig)
de ticketzuil	53	4,4	14,6
de digicorner	1	,1	,3
geen van beide	279	23,3	76,9
weet niet	14	1,2	3,9
niet ingevuld	16	1,3	4,4
subtotaal (gekozen voor de receptie)	363	30,3	100,0
niet van toepassing	834	69,7	
totaal	1197	100,0	

tabel IV-24 was de werking van de digicorner voldoende duidelijk? (vraag 23)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	3	,3	50,0
nee *	1	,1	16,7
weet niet	1	,1	16,7
niet ingevuld	1	,1	16,7
subtotaal (gekozen voor de ticketzuil)	6	,5	100,0
niet van toepassing	1191	99,5	
totaal	1197	100,0	

* toelichting (digicorner niet duidelijk)

- Lastig je onderwerp te vinden, bv voor verhuizing moet je bij Formulieren zijn.

tabel IV-25 bekendheid met het telefoonnummer 14 079 (vraag 25)

	aantal	procent
ja	480	40,1
nee	686	57,3
niet geantwoord	31	2,6
totaal	1197	100,0

tabel IV-26 *acceptabel aantal keren doorverbinden bij het bellen van het telefoonnummer 14 079 (vraag 26)*

	aantal	procent
nul keer	79	6,6
één keer	705	58,9
twee keer	273	22,8
drie keer	17	1,4
meer dan drie keer	6	,5
niet geantwoord	117	9,8
totaal	1197	100,0

tabel IV-27 *mening over de maatregel waardoor men een aantal gemeentelijke producten en diensten alleen nog maar via internet kan aanvragen (vraag 27)*

	aantal	procent
goed	661	55,2
niet goed, niet slecht	199	16,6
slecht *	191	16,0
geen mening	110	9,2
niet ingevuld	36	3,0
totaal	1197	100,0

* toelichtingen bij het antwoord 'slecht' (vraag 28): zie bijlage V-3

tabel IV-28 *gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer' in de afgelopen jaren (vraag 29)*

	aantal	procent
ja	144	12,0
nee, maar ga dit in de toekomst doen	799	66,8
nee, en ga dit ook niet doen *	214	17,9
niet ingevuld	40	3,3
totaal	1197	100,0

* redenen om 'Mijn Zoetermeer' niet te gebruiken (vraag 29 - antwoorden gerubriceerd volgens indeling 2011).

	aantal antwoorden
• geen computer / geen internet	34
• geen behoefte daaraan / geen belang / geen noodzaak	30
• heeft voorkeur voor persoonlijk contact	23
• te ingewikkeld / onbekend / niet in verdiept / hulp bij nodig	20
• geen tijd	16
• geen vertrouwen in beveiliging (in het algemeen)	12
• zou niet weten waarom	9
• misschien toch in de toekomst	8
• heeft geen DigiD	5
• geen vertrouwen in beveiliging (DigiD)	5
• hoge leeftijd	3
• heeft geen of weinig contact met de gemeente	3
• heeft al teveel 'mijn ...'- webpagina's	1
• gaat (mogelijk) verhuizen	1

* redenen om 'Mijn Zoetermeer' niet te gebruiken (vraag 29 - overige (ongerubriceerde) antwoorden).

- Altijd de kostenbesparing? Er werken tig mensen bij deze organisatie. Bespaar daar als je toch alles zelf moet doen. Kosten van producten gaan niet omlaag, wel omhoog.
- Computeren niet een van mijn hobby's is.
- Dat ondanks mijn computer niet prettig is
- Dat ook in het stadhuis kan.
- Ik het flauwekul vind. Mensen moeten zelf actief deelnemen aan eigen omgeving.
- Het in één keer goed moet.

- Het mijn ding niet is.
- Ik ben geen voorstander van verregaande automatisering.
- Ik dat allemaal te veel vind.
- Ik door mijn dyslexie hier geen interesse in heb.
- Ik het wat overdreven vind. Ik ga niet alle sites af.
- Mijn DigiD inlogcode heb ik niet altijd bij me; ik gebruik hem niet al te vaak.
- Omdat wij mijn Zoetermeer dichtbij nooit gekregen hebben.
- Voor paspoort moet je toch langskomen andere gemeentelijke zaken heb ik vooralsnog niet nodig.
- Zie boven. Ik kan niet met 'n computer werken o.a ivm / door mijn epilepsie.
- Nooit van gehoord.

BIJLAGE V antwoorden open vragen

V-1 toelichting algemeen rapportcijfer (vraag 2)

rapportcijfer = 1

- 2x gemaild via de site en 1x gebeld, maar nooit reactie gekregen.
- Alleen bericht van ontvangst gekregen, daarna niets meer vernomen. Gemeente heeft geen actie ondernomen op mijn vraag.
- De mevrouw van "Gemeentereiniging" was niet te verstaan. Afspraak kan pas over 1 maand gemaakt worden.
- Gedane toezegging domweg intrekken.
- Geen antwoord op startersvraag.
- Gemeente heeft mijn naam / mobiele nummer doorgegeven aan iemand waartegen formeel bezwaar was ingediend. Deze persoon heeft mij vervolgens benaderd over het bezwaarschrift.
- Het gesprek liep goed.
- Ik zit nog steeds te wachten tot ik teruggebeld word.
- In deze tijd beweren dat een huis in waarde is gestegen, is achterlijk.
- Lange wachtrij voor niks.
- Negatief.
- Omdat ik te lang moet wachten bij paspoort aanvragen.
- Slechte reactie
- Vraag over betaald parkeren, antwoord: hebben uw kinderen dat niet voor u over.

rapportcijfer = 2

- Er was geen communicatie mogelijk.
- Meerdere klachten ingediend, geen reactie vd gemeente (klacht hondenpoep op speelveld).
- Onklantvriendelijke behandeling.

rapportcijfer = 3

- Afspraak met hoofd ordening verliep heel moeizaam, stukken raakten kwijt e.d.
- Ben om 11.00 uur geweest, ben pas om 14.30 uur geholpen.
- Contact gemeente inzake de Da Vincischool. Tevens geen nazorg vanuit gemeente - september 2011 - zeer ontevreden.
- Geen duidelijkheid.
- Geprobeerd digitale klacht in te dienen, niet gelukt doordat gegevens niet volledig waren, en toen de hele tekst wegviel opgegeven.
- Lange wachttijden telefoon, slechte doorverbinding.
- Onpersoonlijk, vaak vaag.
- Voor iets simpels blijven ze correct; voor moeilijke vragen hangen ze op. Aangifte kind is ook fout gegaan en nog steeds niet hersteld. Belachelijk.

rapportcijfer = 4

- Brief in april 2012; antwoord duurt 3 - 6 maanden. Nog geen antwoord.
- Een vraag gesteld over zeer gevaarlijke situatie. Geen reactie.
- Geen reactie.
- Geen, slechte of onvriendelijke reactie.
- Ik had een vraag over geregistreerd partnerschap en elke keer kon er geen antwoord worden gegeven op mijn vragen. Niet via de telefoon, mail of chat.
- Ik krijg geen antwoord op mijn verzonden e-mails.
- Ik was mijn portemonnee met nog meer passen en id-kaart verloren. Nieuwe aanvragen, ik werd behandeld alsof ik crimineel was.
- Laat of geen reactie terug.
- Lange wachttijden en onvriendelijke ontvangst.
- Personen zijn slecht bereikbaar.
- Slechte doorverwijzing.
- Trage en onduidelijke afwikkeling van de vragen.
- Via internet geen kiespas kunnen verkrijgen.
- Weinig tot geen ervaring met Zoetermeer.
- Zeer lang op antwoord gewacht, kreeg twee antwoorden haaks op elkaar.
- Zeer slecht informatie gekregen.

rapportcijfer = 5

- De wachttijd op het gemeentehuis en speelvoorziening daar.
- Degene die mij hielp vond ik niet klantvriendelijk.
- Gebeld met groenvoorziening i.v.m. groen dat niet was meegenomen door Hoek Hoveniers. Ruim drie weken later en drie telefoontjes verder is het opgehaald.
- Geen juiste informatie gekregen.
- Heb groenvoorziening gebeld, deed en doet er niets aan, wel beloofd.
- Heel lange wachttijden, niet mogelijk om online een afspraak te maken.
- Het duurde lang voordat er duidelijkheid was.
- Ik wil mijn huwelijk inschrijven sinds 4 maanden, maar nog steeds niet. Ik moet nu nog wachten voor 8 weken.
- Lange wachttijd, snauwerige ambtenaar.
- Meldingen worden niet of heel langzaam opgelost.
- Na melding is contact opgenomen door de gemeente; toegezegd: probleem wordt opgelost, maar is na acht maanden nog niet gebeurd.
- Omdat ik goed geholpen ben.
- Slechte afhandeling Wijkpost-Wijkmanager m.b.t. klachten.
- Slechte publieksopeningstijden.
- Sommige zaken zijn onduidelijk; niet alleen naar burger, ook bij de gemeente zelf. Vergunning-procedure, onduidelijkheid zorgt voor nadeel burger.
- Tegenstrijdige antwoorden.
- Vanwege aanvraag omgevingsvergunning en verlening daarvan wacht ik nu al drie maanden op de aanleg van een uitrit!!!
- Verzoek strooien bruggen niet gehonoreerd (glad door ijs/sneeuw).
- Wachttijd van 2 uren.
- Wij zijn op dinsdagochtend getrouwd en vonden het super slecht.
- Zeer wisselend! [...]

rapportcijfer = 6

- 5 minuten te laat bij aanvraag van rijbewijs en niet geholpen worden, door toe doen van medewerkers die traag werkten door geboorte van baby van medewerker.
- Aardig en begripvol maar geen oplossing.
- Baliemedewerksters waren niet ter zake kundig.
- De contacten zijn goed, de wachttijden - ook bij afspraak - niet.
- De info bleek niet compleet en juist te zijn.
- Digitale afspraak maken gaat moeizaam, traag.
- Doorverbinden duurt lang en telefonisch spreekuur kom je vaak niet doorheen.
- Een jaar bezig geweest om een rotonde te adopteren.
- Eerste melding goed opgepakt, vervolg slecht.
- Ene keer zijn ze aardig, andere keer niet.
- Er waren goede contacten, maar ook vervelende.
- Erg lange wachttijd, verder goed geholpen.
- Gaat veel te laat open! Digitaal was het niet mogelijk om een afspraak te maken, de website deed het niet!
- Gewoon normaal, niet goed niet slecht
- Handhaving heeft aanvraag gekregen die nog uitgevoerd moet worden.
- Het contact leek goed maar dan ontbrak de beloofde actie.
- Ik moest lang wachten.
- Ja, heb een afspraak gemaakt en moet 30 minuten wachten. Het is waardeloos.
- Je moet ondanks dat je een afspraak hebt "lang" wachten. ik kwam een keer alleen de sleutel van de schuilkeet ophalen.
- Lang wachten aan de telefoon.
- Lange wachttijd.
- Moest formulier CBR kopen, bleek niet meer aan de balie te kunnen, moest via website van gemeente; omslachtig.
- Niet altijd de juiste persoon. Lange wachttijden. Korte openingstijden & niet elke dag.
- Niet goed, niet slecht.
- Onvriendelijk behandeld door loketmedewerkster, daarna vriendelijk geholpen door een mevrouw die mij er dringend op wees een klacht in te dienen.
- Paspoort ophalen: Mevrouw verzamelde er eerst een paar en het duurde ongeveer 25 minuten voordat ze terug kwam met al deze paspoorten.
- Probleem om een vast persoon te spreken, je wordt steeds doorverbonden.
- Reacties waren veelal matig van aard.
- Ruim voldoende service.

- Sommige kunnen hun chagrijnige bui niet verbergen.
- Soms is het personeel achter de balie onbeleefd.
- Soms slechte informatie. Sommigen hebben te weinig verstand van zaken.
- Speeltoestel op Floriade lange tijd niet te gebruiken; bij contact gemeente proberen ze je af te wimpelen.
- Trage responstijd.
- Vriendelijk maar bureaucratisch.
- Waren kortaf aan de balie.
- We zouden antwoord krijgen, maar nooit meer iets gehoord!
- Wel reactie voor ontvangst van de melding, maar geen vervolg of actie.
- Ze heeft mij goed geholpen en alles was duidelijk.

rapportcijfer = 7

- Afspraak gemaakt, efficiënt geholpen, korte wachttijd.
- Afspraak maken via e-mail (en het werkt echt).
- Afspraak via internet, netjes op tijd, netjes bejegend.
- Baliemedewerkster was niet heel vriendelijk en spraakzaam.
- Ben tevreden over hoe ik ben geholpen.
- Ben tevreden.
- Bij het inleveren van mijn rijbewijs vanwege mijn CVA. Zo onpersoonlijk.
- Contact minimaal, respons goed.
- Content.
- Correct behandeld (2 keer genoemd).
- De medewerker was heel vriendelijk en behulpzaam.
- De service was goed, duurde alleen even voordat iemand aan de lijn kwam; vandaar de 7.
- De wachttijden zijn soms erg lang.
- De wachttijd en service bij elkaar gerekend.
- Digitaal afspraak maken gaat makkelijk, maar het is ook vaak vol, waardoor een afspraak op korte termijn niet kan.
- Digitale afspraak ging mis!
- Digitale balie is overzichtelijk, mensen aan de balie zijn vriendelijk.
- Duidelijke uitleg via de telefoon en website.
- Een enigszins afstandelijke houding.
- Er was niet veel sprake van contact, alleen bij het afhalen.
- Er werd vriendelijk en adequaat gereageerd.
- Geen bijzonderheden.
- Geen klachten.
- Geen nare ervaringen gehad.
- Geholpen naar verwachting.
- Gewoon goed dus een 7.
- Gewoon normaal behandeld.
- Gewoon prima (2 keer genoemd).
- Gewoon, correct.
- Goed antwoord op de vraag.
- Goed geholpen, wel afstandelijk, onpersoonlijk.
- Goed geholpen (2 keer genoemd).
- Goed, duidelijk gesprek.
- Heb lang moeten wachten.
- Het betrof: verwisseling van de stembiljetten, is eenvoudige kwestie.
- Het contact was m.i. zoals het hoort.
- Het kan altijd beter en sneller.
- Het was goed, zakelijk; niets meer of minder.
- ID kaarten voor onze dochters gehaald.
- Ik heb maar heel af en toe contact met de gemeente dus moeilijk te beoordelen.
- Ik kreeg wat ik nodig had, binnen een redelijke termijn.
- Ik moest alleen voor verlenging paspoort. Ben hier voor goed geholpen.
- Ik vind de mensen er klantvriendelijk.
- Ik vond 't heel stom leges voor 4 paspoorten te moeten betalen na een inbraak en diefstal van de paspoorten.
- Ik werd normaal geholpen, niet bijzonder negatief of positief.
- Ik werd vriendelijk te woord gestaan.
- Ik word altijd correct behandeld.

- Ik word altijd vriendelijk te woord gestaan en naar tevredenheid geholpen.
- In mijn geval, nieuw paspoort, digitale afspraak en vlot geholpen.
- Je moet vrij lang wachten, maar aardige mensen.
- Je wordt niet snel maar wel goed geholpen.
- Komen vriendelijk over maar lijken verveeld.
- Lange wachttijd, wel goed geholpen.
- Lange wachttijden.
- Medewerkster aan de balie kon een cursus communicatie gebruiken.
- Meerdere contacten levert een gewogen gemiddelde.
- Men is goed aan het automatiseren.
- Mensen zijn vriendelijk.
- Mijn vraag werd goed behandeld of ik werd goed doorverwezen.
- Moest wachten, ongeveer 45 minuten bij balie.
- Net behandeld, vriendelijk.
- Netjes afgehandeld, snelheid kan vlotter.
- Netjes en vriendelijk te woord gestaan.
- Netjes te woord gestaan en doorverbonden.
- Neutraal, gewoon tevreden.
- Niet aan al onze klachten wordt gehoor gegeven.
- Niet altijd even klantvriendelijk.
- Niet zeer tevreden maar ook niet ontevreden, gemiddeld dus.
- Normaal.
- Normaal. Menselijk. Vriendelijk.
- Op de wachttijden na, een prettig contact.
- Op het moment ging het snel en goed. Snel geregeld.
- Open communicatie.
- Personeel: correct - vriendelijk - behulpzaam.
- Persoonlijk word je goed geholpen; aan de telefoon niet altijd.
- Prima geholpen, wel lange wachttijd.
- Problemen gelijk opgelost.
- Reageren op de uitval van de straatverlichting binnen redelijke termijn.
- Receptie + deel balie medewerkers zeer ongeïnteresseerd.
- Redelijk tevreden!
- Ruim voldoende geholpen.
- Service was goed, duurde alleen lang.
- Snel en correct geholpen.
- Snelle afhandeling.
- Snelle en duidelijke reactie.
- Soms niet duidelijk!
- Soms wel en soms niet tevreden. Bomen in de wijk zijn nog steeds niet weg terwijl dat wel beloofd is.
- Soms wordt er snel gereageerd.
- Te lang wachten (2 keer genoemd).
- Toch nog wachten en terugkomen voor iets dat ook in één keer kan.
- Verhelpen = 9, beantwoorden = 5, dus een 7.
- Via internet, bellen goed te bereiken.
- Voldoende, juiste communicatie.
- Vriendelijk geholpen - wel erg lang wachten.
- Vriendelijk geholpen, antwoord op vragen.
- Vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk personeel, maar lange wachttijd.
- Vriendelijk te woord gestaan (2 keer genoemd).
- Vriendelijke mensen.
- Wachttijden lange, computerstoring, afspraak stond niet in PC receptie.
- Was vriendelijk.
- Wel lang wachten.
- Werd goed & efficiënt geholpen.
- Werden netjes en beleefd geholpen.
- Ze waren snel met afhandelen van de vraag.
- Zonder afspraak moet je lang wachten bij de balie.

rapportcijfer = 8

- Adequate dienstverwerking / vriendelijke behandeling.
- Als je van te voren afspraak maakt ligt alles klaar.
- Behulpzaam en duidelijk
- Behulpzaam maar lange wachttijd.
- Bij een overlijdensakte veel rompslomp vanwege afkeuring.
- Contact is per internet vrij snel geholpen
- Contact verliep vlot en goed.
- Correct behandeld.
- De laatste keer ging het heel vlot, maar ik heb ook wel eens heel lang moeten wachten.
- De service is goed.
- De wachttijd viel reuze mee.
- Dienstverlening was zoals op site aangegeven.
- Digitaal een afspraak maken ben ik zeer tevreden over.
- Digitale afspraak gemaakt. Ideaal werkt heel snel en ben goed geholpen.
- Dit cijfer is van de behandeling door de persoon achter de balie. NIET VOOR DE WACHTTIJD!!!
- Duidelijkheid.
- Efficiënt, vriendelijk.
- Gewoon netjes.
- Gewoon tevreden.
- Goed en snel geholpen met verklaring van goed gedrag.
- Goed en snel geholpen op het gemeentehuis.
- Goed en vriendelijk geholpen.
- Goed geholpen en juiste levertijd van vol aangegeven bij stadhuis wel lange wachttijden voor aanvraag.
- Goed geholpen, vriendelijk aangesproken.
- Goed, netjes en [...] behandeld, alleen lange wachttijden.
- Goede afspraak - korte wachttijd.
- Goede communicatie.
- Goede informatie.
- Goede service.
- Had de verkeerde pasfoto en mocht nieuwe laten maken en zonder opnieuw een afspraak te maken kon ik gewoon even tussendoor geholpen worden.
- Had een duidelijker antwoord qua ophaaldatum.
- Het baliepersoneel kan het beleid niet veranderen.
- Het personeel is goed maar de lange wachttijd.
- Het was goed, beleefd en snel.
- Hoewel bij receptie en loket uitstekend geholpen, werden we niet op de afgesproken tijd geholpen.
- Iedereen behulpzaam in de centrale hal.
- Ik ben tevreden over de service.
- Ik werd vriendelijk en goed geholpen
- Ik werd vriendelijk te woord gestaan.
- Ik word vriendelijk te woord gestaan & snel geholpen.
- I.v.m. voorgenomen huwelijk contact gehad. Dit verliep prima
- Je kunt nu ook via de computer afspraak maken, dat is veel sneller.
- Je wordt altijd netjes geholpen.
- Keurig en snel geholpen.
- Keurig personeel, hoefde niet te wachten.
- Kreeg contact, zowel telefonisch als per e-mail en hebben een afspraak kunnen maken.
- Kreeg snel (telefonisch) antwoord.
- Medewerker deed moeite om te helpen.
- Men was vriendelijk en accuraat aan de balie.
- Minimale wachttijd: correcte behandeling.
- Moest wel lang wachten maar werd goed geholpen.
- Na twee keer bellen probleem opgelost.
- Nederlandse taal was matig. Inzet prima.
- Netjes behandeld.
- Netjes te woord gestaan.
- Nieuw paspoort, via afspraak, perfect op tijd.
- Op een professionele, prettige manier geholpen.
- Prettige behandeling.

- Prima behandeld maar met drukte voor de balie gingen medewerkers, in het zicht, op hun gemak de dienst overdragen.
- Prima en professioneel geholpen.
- Prima geholpen door baliemedewerk(st)ers.
- Prima service! Goed systeem!
- Reactie op verzoek was adequaat.
- Sinds het gebruik van het nummer 14079 vind ik het een stuk vooruit gegaan.
- Snel + goed geholpen.
- Snel en deskundig geholpen.
- Snel en efficiënt en toch vriendelijk geholpen.
- Snel en efficiënt geholpen (2 keer genoemd).
- Snel en goed.
- Snel en informatief icm baliebezoek.
- Snel geholpen, goede oplossing (huisvesting).
- Snel geholpen.
- Snelle reactie ontvangen.
- Snelle, duidelijke service.
- Uitgebreide informatie, zeer correct contact.
- Vlot en correct geholpen.
- Vlot en correct te woord gestaan en afgehandeld (identiteitskaart).
- Vlot en netjes te woord gestaan.
- Vlotte afwerking bij aanvraag paspoort.
- Vlotte zakelijke afhandeling.
- Voor een nieuw paspoort, bijna geen wachttijd.
- Vriendelijk
- Vriendelijk contact.
- Vriendelijk en accuraat geholpen.
- Vriendelijk en adequaat geholpen / wachttijd soms hoog.
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Vriendelijk en betrokken.
- Vriendelijk en goed gehandeld.
- Vriendelijk en kordaat geholpen.
- Vriendelijk en snel afgehandeld.
- Vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk te woord gestaan, hulpvaardig.
- Vriendelijk (2 keer genoemd).
- Vriendelijke baliemedewerksters.
- Vriendelijke behandeling.
- Vriendelijke mensen, professionele gang van zaken.
- Vriendelijk geholpen schappelijke kosten, helaas wel lange wachttijden.
- Was prima, werden deskundig geholpen en vriendelijk.
- Was voor paspoortaanvraag, medewerker was vriendelijk en behulpzaam.
- We hebben contact gehad met de gemeente i.v.m. de werkzaamheden aan ons kruispunt, waardoor de omstandigheden veranderen. Dit is goed opgelost door de gemeente.
- We worden goed geholpen, zowel online als op het Gemeentehuis.
- Was maar eenmalig. [...].
- Wel lang wachten maar vriendelijk geholpen.
- Werd correct behandeld - aanvraag id-kaart
- Werd goed geholpen.
- Werd goed te woord gestaan.
- Werd snel gereageerd op klacht riolering. lag niet aan gemeenteraad dus daarna geen actie meer.
- Werden vriendelijk en goed geholpen, alleen lang wachttijd.
- Zeer correct geholpen; kregen ongevraagd extra info.
- Zeer klantgericht, duidelijk, afspraken nakomend.
- Zeer vriendelijk.

rapportcijfer = 9

- Afspraak voor paspoort liep erg goed/snel.
- Alles verliep soepel, zonder problemen, korte wachttijd.
- Bij de entreehal werd ik gevraagd uit de rij te stappen vanwege snelle afhandeling nummer opvolging. Ik hoefde dus niet te wachten.
- Contact verliep zonder problemen.

- De wachttijden vallen mee en de medewerkers zijn vriendelijk.
- Duidelijk, vriendelijk en snel gedaan.
- Geen klachten.
- Goed advies door balied medewerker.
- Goed bereikbaar professioneel te woord gestaan.
- Goede dienstverlening.
- Had een afspraak gemaakt voor paspoort. werd snel geholpen.
- Het gegeven cijfer zeg m.i. genoeg.
- Informatieavond bomen Seghwaert was goed en duidelijk.
- Ja, ik had gebeld voor verstopping van het hoofdriool en toen was er een afspraak gemaakt en dat is keurig opgelost.
- Lage wachttijd, vriendelijk geholpen.
- Leuk geholpen aan de balie bij verlengen paspoort.
- Melding via internet over straatverlichting. Binnen twee dagen gemaakt.
- Met name de wijkpost Rokkeveen is zeer coöperatief m.b.t. melden van situaties in de wijk.
- Netjes, snel geholpen.
- Paspoort aanvragen op een vast tijdstip.
- Plezierig contact, vriendelijk en professioneel.
- Snel en vriendelijk geholpen.
- Snelheid. Duidelijk.
- Snelle reactie en goede oplossing.
- Uiterst vriendelijke bejegening.
- Vlotte, zakelijke afrekening van aanvraag.
- Vriendelijk, handig, efficiënt, prima.
- Wachttijd was zeer kort.
- Werd vlot en goed geholpen.
- Wij werden in dit geval prima geholpen. Van te voren een afspraak gemaakt, dus werden snel geholpen.
- Wordt altijd klantvriendelijk te woord gestaan. Verder kun je alles regelen via internet.
- Zeer klantvriendelijke mensen.

rapportcijfer = 10

- Correct geholpen.
- Correcte vlotte bediening.
- De inlichtingen die ik vroeg werden goed uitgelegd en goed verder geholpen.
- De manier, hoe ze je helpen en te woord staan.
- Goed + netjes + snel te woord gestaan.
- Ik ben op de balie goed geholpen.
- Lamp op de brug en straat doet het weer.
- Men is beleefd en zeer behulpzaam.
- N.a.v. melding m.b.t. groenvoorziening in persoon op locatie contact gehad.
- Paspoortvernieuwing.
- Prima geholpen.
- Probleem was zo opgelost.
- Snelle afhandeling aan balie / korte wachttijden met afspraak.
- Tevreden.
- Vriendelijke medewerkster. Neemt de tijd voor mijn vragen.
- Wat ons betreft worden afspraken correct uitgevoerd.
- Weinig uitleg.
- Ze hebben mij goed geholpen.
- Zeer vlotte dienstverlening.

rapportcijfer = 'geen oordeel'

- Contact was eenmalig; in beschikking was een fout gemaakt. Is na mijn melding hersteld.
- Ik heb de gemeente zelf een brief gestuurd.
- Ik heb geen persoonlijk contact gehad.
- Mail gestuurd, verzoek is gehonoreerd.

rapportcijfer niet ingevuld

- Baliemedewerkers vriendelijk, telefonisch minder.
- Bezwaar ingediend WOZ door komst hoogspanningsmasten - nog geen echte reactie ontvangen.
- Kreeg geen exact antwoord, doorverwezen, 't zelfde resultaat: nul komma nul.
- Vragen naar tevredenheid beantwoord.
- Vriendelijk, behulpzaam.
- Vriendelijk geholpen maar wel twee keer andere info gekregen.
- Vriendelijk personeel, maar het duurt best lang eer je aan de beurt bent.

V-2 dubbel verstrekte informatie (vraag 20)

gelegenheid / gelegenheden waarbij de informatie verstrekt is	Welke informatie is meer dan eenmaal verstrekt? (open vraag)
<ul style="list-style-type: none"> • belastingen • belastingen • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • (bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • burgerzaken • klachten • klachten • niet ingevuld • niet ingevuld • niet ingevuld • reiniging, afvalinzameling • reiniging, afvalinzameling • vergunningen • WMO • WMO • WMO • WMO • WMO • WMO • anders (subsidieaanvraag) • anders (Zo! Zoetermeer i.v.m. omgeving (bomen)). • weet niet meer 	<ul style="list-style-type: none"> • Burgerlijke stand, wonen. • Persoonlijke woonsituatie • Adres • Afschriften inkomen. • Afschriften, loonstroken. • Betreft mijn leefsituatie (scheidingconvenant, bankafschrift, etc.). • Bijstand: klantmanager kent haar cliënten niet goed. • Financieel overzicht. • Gehuwd, kinderen. • Gezinssituatie / Inkomen (Sociale Dienst). • Schulden, kosten chiropractie; gegevens bezittingen die ik niet heb. • Adres • Adres • Adres, burgerlijke staat. • Advocaat zaken i.v.m. scheiding en uitschrijven en ik moest meerdere malen mijn paspoort mailen. • Dat ik vijf jaar in Spanje heb gewoond. • Geboortedatum, adres. • Identiteitsbewijs. • Ik was uitgeschreven terwijl ik hier net woon. • Inschrijven Zoetermeer. • Inschrijving kind dat thuis komt wonen. • Nee. • Overlijdensakte moeder. • Pasfoto's. • Paspoort info. • Paspoort. • Stond nog naam van ex-partner geregistreerd. • Thuisituatie, lengte van mezelf. • Voor een urgentieverklaring info over scheiding. • Mailadres en tel nr. en adres vermeld, geen reactie. • Steeds opnieuw persoonlijke gegevens doorgeven, terwijl die al lang bij de gemeente bekend zijn. • Aanvraag Id-kaarten voor de kinderen. • Gegeven v/h verkrijgen van een nieuw paspoort eenmalig. • Telefoonnummer & adres. • Echtgenoot overleden. • Naw-gegevens. • Vergunning. • Gegevens t.b.v. invalidenparkeerkaart. • Informatie over persoonlijk welzijn. etc. • Medische gegevens. • Verzamelinkomen. • Voor aanvraag traplift, via WMO. • WMO • Aanvraagformulier / uitbetalingsformulier subsidie. • Email en telefoonnummer. • Woonsituatie.

V-3 toelichtingen op negatief oordeel over efficiencymaatregel (vraag 28)

(maatregel die inhoudt dat een aantal gemeentelijke producten en diensten kan alleen nog maar via internet worden aangevraagd)

- Alleen nog maar internet.
- Alleen slecht voor degene die niet met een PC overweg kunnen.
- Alles moet tegenwoordig met de computer.
- Als internet niet werkt, je bent niet handig met de pc.
- Als je geen DigiD hebt.
- Als oudere kun je hier wat moeilijker mee omgaan.
- Altijd de kostenbesparing? Er werken tig mensen bij deze organisatie. Bespaar daar als je toch alles zelf moet doen. Kosten van producten gaan niet omlaag, wel omhoog.
- Baliebezoek moet mogelijk blijven i.v.m. oudere alleenstaande.
- Ben 88, geen notie van "digitale wereld".
- Beperking voor bepaalde groepen burgers.
- Bij internetstoring en niet voor iedereen beschikbaar (ouderen).
- De burger moet een keuzemogelijkheid hebben.
- De burger zoekt zijn / haar directe contact.
- De service wordt minder, maar de gemeentelijke belasting gaat omhoog.
- Digibeten komen niet aan bod.
- Er bestaan nog steeds mensen die hier niet mee overweg kunnen. En dus afhankelijk van derden worden.
- Er is geen rekening gehouden met de privacy.
- Er is, en waarschijnlijk blijft dit, een groep mensen die moeite heeft met digitalisering.
- Er moet een keuze blijven omdat m.n. ouderen vaak niet digitaal zijn.
- Er wordt geen rekening gehouden met de oudere generatie.
- Er wordt geen rekening gehouden met ouderen die geen verstand hebben van internetten.
- Er zijn mensen die hiermee absoluut niet mee overweg kunnen!!!
- Er zijn mensen die hulp willen hebben.
- Er zijn mensen die niet met internet kunnen omgaan.
- Er zijn mensen zonder computer.
- Er zijn nog mensen die geen internet hebben.
- Er zijn nog steeds mensen, bijv. ouderen of gehandicapten, die niet met internet werken.
- Er zijn nog veel (oudere) mensen die de materie niet beheersen.
- Erg onpersoonlijk.
- Geen beschikking over internet.
- Geen ervaring met computer laat staan over "internet".
- Geen internet of computer.
- Geen keuze meer.
- Geen PC.
- Geen persoonlijk contact.
- Graag persoonlijk contact.
- Heb geen internet - ouderdom.
- Heel veel (vooral) ouderen kunnen dit niet en/of hebben geen pc. Wel op het stadhuis maar dat vindt men dan weer veel te futuristisch (eng).
- Het moet ouderwets blijven zoals vroeger, ik heb namelijk geen computer.
- Het veroorzaakt afstand, van burger tot gemeente.
- Iedereen moet een uittreksel kunnen aanvragen, ook bij de balie.
- Igv ID bewijs minderjarige geen DigiD-werd dus complex.
- Ik denk aan de oudere medemens.
- Ik heb geen internet.
- Ik kan niet lezen en schrijven.
- Ik kan niet met een computer werken o.a. door mijn epilepsie.
- Ik kan niet met internet omgaan.
- Ik vind het prettiger deze dingen persoonlijk aan te vragen en af te halen. Minder kans op fraude.
- Ik weet zeker dat vele ouderen dit niet kunnen. Zoveel mogelijk stimuleren is okay, maar verplichten om het elektronisch te doen vind ik niet kunnen.
- Internet is onveilig.
- Internet onhandig.
- Internetgedoe moet niet (sluw) verplicht worden.
- Is niet handig.
- I.v.m niet-gebruikersvriendelijkheid van de digicorner en probleem voor digibeet.

- Je moet een DigiD hebben en deze is niet veilig.
- Keuze is goed, graag digitaal, maar niet iedereen kan dit.
- Klantonvriendelijk m.n. voor ouderen. Vaak zijn websites ook erg gebruiksonvriendelijk.
- lastig voor burgers > 70 jaar.
- Lastiger voor ouderen en gehandicapten.
- Mensen met beperkte kennis van; angst hebben voor een PC worden buiten gesloten.
- Mensen verplichten tot internet.
- Mensen zonder computer zijn in het nadeel.
- Mij maakt het niet uit, maar voor de ouderen lijkt het mij klantonvriendelijk.
- Mijn eerdere ervaring hiermee was onprettig.
- Mijn voorkeur is persoonlijk contact.
- Moeilijk voor inwoners zonder internet.
- Nederlander wordt ouder of werkt. Wanneer je geen internet hebt moet je maar naar de digicorner kunnen komen.
- Niet alle mensen joude bekend met computer.
- Niet alle mensen hebben internet (ouderen).
- Niet geschikt voor 'digibeten' zoals de meeste ouderen. De optie 'via internet' is goed, maar dan zonder "alleen maar".
- Niet goed voor immobiele mensen zonder pc.
- Niet iedereen beschikt over de juiste capaciteiten hiervoor (ouderen).
- Niet iedereen heeft computer en/of internet.
- Niet iedereen heeft een computer of kan er mee omgaan (2 keer genoemd)
- Niet iedereen heeft een computer!
- Niet iedereen heeft hiervoor de nodige kennis.
- Niet iedereen heeft internet of kan naar het Stadhuis komen.
- Niet iedereen heeft internet (4 keer genoemd)
- Niet iedereen heeft internet / kan er goed mee omgaan.
- Niet iedereen heeft interesse in de computer.
- Niet iedereen heeft een printer.
- Niet iedereen is digitaal handig.
- Niet iedereen is handig met digitaal verkeer! Denk aan ouderen.
- Niet iedereen is handig met ict.
- Niet iedereen kan er mee omgaan.
- Niet iedereen kan goed met de computer overweg.
- Niet iedereen kan met een pc omgaan.
- Niet iedereen kan met internet omgaan of heeft het. Ik vind het ouderenonvriendelijk.
- Niet iedereen kan met IT overweg.
- Niet iedereen kan omgaan met internet.
- Niet iedereen kan overweg met een computer.
- Niet iedereen kan overweg met internet. Snappen het niet i.v.m. taalbarrière of heeft nooit een computer gehad.
- Niet iedereen kan/wil dit via internet doen.
- Niet iedereen stelt prijs op een digitale afhandeling. Ook zijn er ouderen die niet met internet kunnen omgaan.
- Niet iedereen weet hoe dat werkt.
- Niet iedereen kan met deze moderne technieken omgaan.
- Niet klantgericht.
- Niet klantvriendelijk (kan onhandig zijn) m.m. anderen e.d.
- Niet toegankelijk voor mensen zonder internet of hen die er niet mee overweg kunnen.
- Nog lang niet iedereen heeft internet of is bekend met de werking van de digicorner.
- Omdat dan toch een kleine groep slecht/geen toegang heeft.
- Omdat de site niet goed werkt.
- Omdat er echt nog inwoners zijn die niets met internet hebben / niet iedereen (lees ouderen) krijgt hulp van kinderen.
- Omdat er nog altijd veel oudere mensen geen PC hebben en er dus ook niet mee om kunnen gaan.
- Omdat er ook mensen zijn die geen computer in huis hebben of niet weten hoe dat werkt!
- Omdat er veel mensen zijn die geen pc kunnen bekostigen of dit niet begrijpen.
- Omdat er in sommige gevallen even persoonlijk contact nodig is.
- Omdat het via internet niet altijd goed gaat.
- Omdat niet elke volwassen burger internet gebruikt / heeft.
- Omdat niet iedereen bekend is met internet en het duurt 5 werkdagen!
- Omdat niet iedereen een computer heeft en oudere mensen het als heel lastig ervaren!
- Omdat niet iedereen een computer heeft.

- Omdat ouderen hier niet mee kunnen omgaan.
- Omdat persoonlijk contact, zeker voor ouderen, erg belangrijk is.
- Omdat soms mensen geen internet hebben er zijn mensen analfabeet.
- Omdat wij geen computer hebben.
- Omdat zeker voor ouderen dan een probleem kan zijn.
- Onpersoonlijk en voor mensen met dyslexie onmogelijk.
- Oudere mensen hebben geen internet en kunnen ook moeilijk naar de digi zaken.
- Oudere mensen hebben geen kennis van digitale mogelijkheden. Het één zou het ander niet mogen uitsluiten. Sociaal praatje verdwijnt.
- Oudere mensen kunnen hier hulp bij nodig hebben.
- Oudere mensen kunnen soms niet met de computer overweg.
- Oudere mensen snappen 9 van de 10 keer niet het internet. Niet iedereen heeft internet.
- Oudere mensen.
- Ouderen die geen ervaring hebben met pc of personen die door handicap het niet zelfstandig kunnen.
- Ouderen hebben geen internet.
- Ouderen hebben vaak geen toegang tot internet. Deze maatregel is te weinig ingevoerd.
- Ouderen kunnen niet omgaan met deze nieuwigheden.
- Ouderen moeten gewoon naar het loket kunnen.
- Ouderen voelen zich wellicht niet comfortabel / gemeente dient volledige service te kunnen verlenen.
- Papieren of telefonische mogelijkheid moet blijven voor bijvoorbeeld ouderen.
- Persoonlijk contact belangrijk.
- Persoonlijk contact burger met gemeente belangrijk.
- Persoonlijk contact is belangrijk vind ik!
- Persoonlijk contact is ook belangrijk.
- Persoonlijk is altijd beter.
- Persoonlijke benadering mist.
- Slechte service als je geen internet hebt en is zeer onpersoonlijk. Niet iedereen is handig met internet.
- Sommige mensen kunnen niet met het internet overweg zoals bijvoorbeeld ouderen.
- Sommige ouderen hebben niet eens een computer.
- Sommige ouderen kunnen hier niet mee overweg.
- Tbv ouderen.
- Toegankelijkheid is in het geding (voor bv ouderen).
- Vanwege oude mensen die niet bekend zijn met internet/digitale wegen.
- Veel mensen snappen niet hoe het moet of beschikken niet over een computer.
- Veel ouderen hebben geen computer thuis of weten niet hoe internet werkt.
- Veel ouderen zijn digibeet. Daar helpt zo'n corner niet aan mee.
- Veel te ingewikkeld voor oudere mensen.
- Verarming in de dienstverlening.
- Vermindering service.
- Vind dat het onpersoonlijk is.
- Voor dit soort zaken moet je terecht kunnen bij het Stadhuis.
- Voor een aantal groepen bijvoorbeeld ouderen is dit lastig en hebben hierbij hulp nodig. Wat weer de efficiency en koste besparing teniet doet.
- Voor het persoonlijke contact, en voor de ouderen onder ons die a-moderne media zijn.
- Voor mensen die ouder zijn en geen PC hebben is dat niet goed.
- Voor mezelf maakt het niet uit, maar voor ouderen mensen, zoals mijn moeder, is dit een ramp.
- Voor oude mensen is contact niet meer mogelijk, ze zijn daarmee afhankelijk van anderen.
- Voor oude mensen lijkt dat mij niet prettig.
- Voor oudere mensen die geen internet hebben en afhankelijk zijn van anderen.
- Voor oudere mensen die geen internet hebben is dit heel onhandig.
- Voor oudere mensen die niet goed met computer overweg kunnen.
- Voor oudere mensen is internet geen optie.
- Voor oudere mensen kan dit moeilijk zijn.
- Voor oudere mensen verwarrend, moeilijk.
- Voor ouderen die niet overweg kunnen met computers.
- Voor ouderen kan dit lastig zijn (2 keer genoemd)
- Voor ouderen lastig, moeten dan weer hulp vragen.
- Voor ouderen niet altijd even duidelijk.
- Vooral voor veel oudere zal dit moeilijk zijn, en missen het gewoon aanvragen.
- Wat als ik geen internet heb? Oudere mensen hebben weinig verstand van pc's.
- Wij hebben geen ervaring met dit soort apparaten.

- Wij hebben geen internet. (2 keer genoemd).
- Wij hebben geen modern internet, etc. in huis.
- Wil zelf kiezen voor persoonlijk contact of digitaal.
- Zolang 100% van de Nederlandse / Zoetermeerse burgers / inwoners geen eigen internet heeft, zal analoge aanvraag moeten blijven bestaan.