



gemeente

**Zoetermeer**

# **Klanttevredenheidsonderzoek Afdeling Wijkmanagement**

2011  
Eindrapportage



**Onderzoek & Statistiek**





# **KTO wijkmanagement**

## **Gemeente Zoetermeer**

Eindrapportage

Mei 2011

(meldingen in september 2010 t/m maart 2011)

Opdrachtgever:

Marcel Looijaard  
Hoofdafdeling Bestuur/ Wijkmanagement

Uitvoering:

Annemiek van Soest  
Hoofdafdeling Bestuur/ FB/ Onderzoek en Statistiek



## INHOUD

1	SAMENVATTING .....	5
2	INLEIDING .....	7
2.1	doelstelling .....	7
2.2	opzet, veldwerk en respons .....	7
2.3	leeswijzer .....	8
3	RESULTATEN PER MAAND .....	9
3.1	respons .....	9
3.2	bereikbaarheid .....	9
3.3	bejegening.....	10
3.4	begrijpelijkheid van de verstrekte informatie.....	10
3.5	vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens .....	11
3.6	rapportcijfer .....	11
3.7	volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling .....	12
4	BEREIKBAARHEID .....	13
4.1	digitale bereikbaarheid .....	13
4.2	telefonische bereikbaarheid .....	14
4.3	bereikbaarheid van de balie van de wijkpost .....	15
4.4	bereikbaarheid per wijkpost .....	16
5	BEJEGENING.....	16
5.1	emailcontact .....	17
5.2	telefonisch contact .....	18
5.3	baliecontact .....	18
5.4	contact per wijkpost.....	19
6	BEGRIJPELIJKHEID VAN DE VERSTREKTE INFORMATIE .....	19
6.1	begrijpelijkheid van de verstrekte informatie per email.....	19
6.2	begrijpelijkheid van de verstrekte informatie per telefoon.....	20
6.3	begrijpelijkheid van de verstrekte informatie tijdens het baliecontact .....	20
6.4	begrijpelijkheid van de verstrekte informatie, per wijkpost.....	21
7	VERTROUWELIJK OMGAAN MET PERSOONLIJKE GEGEVENS .....	21
7.1	vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens tijdens emailcontact .....	21
7.2	vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens tijdens het telefoongesprek .....	22
7.3	vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens aan de balie .....	22
7.4	vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens, per wijkpost.....	23
8	RAPPORTCIJFER.....	23
9	VOLLEDIG GEÏNFORMEERD OVER DE VERDERE AFHANDELING.....	24

10	OVERIGE OPMERKINGEN .....	26
11	BIJLAGEN .....	27
11.1	Bijlage I Wilt u verder nog iets kwijt over het aannemen van uw melding? .....	27
11.2	Bijlage II frequentietabellen per vraag .....	39
11.3	Bijlage II vragenlijst .....	45

## 1 SAMENVATTING

De afdeling Wijkmanagement van de gemeente Zoetermeer heeft gedurende zeven maanden onderzoek laten doen naar de tevredenheid van burgers over de aanneming van hun melding op de wijkpost. Het gaat hierbij om de aspecten bereikbaarheid, vriendelijke bejegening, begrijpelijkheid van de verstrekte informatie, omgaan met persoonlijke gegevens en volledig informeren over de afhandeling van de melding. Het onderzoek is in totaal uitgezet onder 1.036 melders, 561 van hen hebben gereageerd. Dat is een responspercentage van 54%. Van de 561 respondenten hebben er 21 aangegeven op een andere manier dan digitaal, telefonisch of via de balie de melding te hebben gedaan. Deze respondenten zijn direct naar het eind van de vragenlijst geleid. Het onderzoek betreft dus 540 respondenten.

### **resultaten per maand**

Het responspercentage in de maanden september 2010 t/m maart 2011 ligt tussen 46% en 66%. De scores op de aspecten van de dienstverlening schommelen per maand maar blijven in de periode september 2010 t/m maart 2011 per saldo op gelijk niveau. De aanneming van de melding wordt gemiddeld beoordeeld met een ruime 7.

### **bereikbaarheid.**

Van alle 540 respondenten die een melding hebben gedaan, is 73% tevreden over de bereikbaarheid. Dit is als volgt uit te splitsen naar de drie kanalen:

Van de mensen die digitaal een melding hebben gedaan, is 69% tevreden over de digitale bereikbaarheid. Van de mensen die telefonisch een melding hebben gedaan, is 78% tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Van de mensen die aan de balie zijn geweest, is 74% tevreden over de bereikbaarheid van de medewerker(s).

De wijkpost Seghwaert/ Noordhove scoort het best: 78% van de melders is tevreden over de bereikbaarheid. De wijkpost Oosterheem scoort met 69% tevreden melders het minst goed.

### **bejegening**

Van alle 540 respondenten zijn er 41 die digitaal een melding hebben gedaan en daarna geen email- of telefooncontact hebben gehad. Van de 499 respondenten die wel contact hebben gehad, is 79% tevreden over de bejegening. Dit is als volgt uit te splitsen naar de drie kanalen: Van de mensen die emailcontact hebben gehad, is 66% tevreden over de toonzetting van het emailbericht. 86% vindt de toon van het bericht vriendelijk. Van de mensen die telefonisch contact hebben gehad, is 86% tevreden over hoe men te woord is gestaan. 94% vindt de toon van de medewerker vriendelijk. Van de mensen die aan de balie contact hebben gehad met de medewerker, is 82% tevreden over hoe men te woord is gestaan. 95% vindt de toon van de medewerker vriendelijk.

De wijkpost Centrum scoort het best: 87% van de melders is tevreden over de bejegening. De wijkpost Oosterheem scoort met 73% tevreden melders het minst goed.

### **begrijpelijkheid van de verstrekte informatie over de verdere afhandeling**

Van de 499 respondenten die contact hebben gehad met de wijkpost, is 73% tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie. Dit is als volgt uit te splitsen naar de drie kanalen:

Van de mensen die emailcontact hebben gehad n.a.v. hun melding, vindt 73% de informatie begrijpelijk. Van de mensen die telefonisch contact hebben gehad, vindt 74% de informatie begrijpelijk. Van de mensen die aan de balie zijn geweest, vindt 71% de informatie begrijpelijk.

De wijkpost Centrum scoort het best: 81% van de melders is tevreden over de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie. De wijkpost Oosterheem scoort met 68% tevreden melders het minst goed.

### **vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens**

Van alle 499 respondenten die contact hebben gehad met de wijkpost, is 60% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens. Dit is als volgt uit te splitsen naar de drie kanalen:

Van de respondenten die emailcontact hebben gehad met een medewerker van de wijkpost over hun melding, is 56% tevreden. Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad met een medewerker van de wijkpost over hun melding, is 60% tevreden. Van de respondenten die aan de balie van de wijkpost zijn geweest om hun melding te doen, is 62% tevreden.

De wijkpost Centrum scoort het best: 74% van de melders is tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens. De wijkpost Buytenwegh/ De Leyens scoort met 51% tevreden melders het minst goed.

### **rapportcijfer**

De respondenten die een melding hebben gedaan bij de wijkpost, hebben gemiddeld een 7,3 gegeven voor de aanneming van de melding. Dit is als volgt uit te splitsen naar de drie kanalen: Emailcontact scoort 7,3. Telefonisch contact scoort 7,6. Baliecontact scoort 7,6. Wanneer er geen contact is geweest na een digitale melding scoort de aanneming van de melding gemiddeld 4,4.

Wijkpost Centrum heeft gemiddeld het hoogste rapportcijfer gekregen: 7,7. De wijkpost Oosterheem heeft het gemiddeld het laagste rapportcijfer: 6,7.

### **informatie over afhandeling**

Van alle 499 respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad over hun melding, is 64% volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling. Dit is als volgt uit te splitsen naar de drie kanalen:

Van de respondenten die emailcontact hebben gehad met een medewerker van de wijkpost over hun melding, is 65% volledig geïnformeerd. Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad met een medewerker van de wijkpost over hun melding, is 63% volledig geïnformeerd. Van de respondenten die aan de balie van de wijkpost zijn geweest om hun melding te doen, is 63% volledig geïnformeerd.

De wijkpost Centrum scoort het best: 81% van de melders is volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling. De wijkpost Buytenwegh/ De Leyens scoort met 47% volledig geïnformeerde melders het minst goed.



## 2 INLEIDING

Het onderzoek naar de klanttevredenheid over de wijkposten loopt tot nu toe via de jaarlijkse Omnibus-enquête van de gemeente Zoetermeer. Dit is een onderzoek dat onder een steekproef van alle Zoetermeesters van 18 jaar en ouder wordt gehouden. De resultaten van dit onderzoek geven echter onvoldoende inzicht in het functioneren van de wijkposten<sup>1</sup>. Daarom heeft de afdeling Wijkmanagement aan O&S de opdracht gegeven een apart klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Hierbij wordt specifiek de intakefase (aannee van de melding/klacht en registratie in meldesk) onderzocht.

Het onderzoek vindt plaats gedurende zeven maanden bij de zes wijkposten. Voorliggend rapport is de eindrapportage van het onderzoek onder inwoners die in de periode september 2010 t/m maart 2011 een melding hebben gedaan bij de wijkpost.

### 2.1 doelstelling

Met dit onderzoek willen we te weten komen hoe tevreden de klant van de wijkpost is over de volgende dienstverleningsaspecten:

1. medewerkers zijn goed bereikbaar tijdens openingstijden;
2. medewerkers bejegenen de melder vriendelijk;
3. medewerkers verstrekken begrijpelijke informatie;
4. medewerkers gaan vertrouwelijk met persoonlijke gegevens om;
5. medewerkers geven volledige informatie over de afhandeling van de melding.

Op een wijkpost werken medewerkers van verschillende afdelingen van de gemeente Zoetermeer (wijkmanagement, stadsbeheer) en van verschillende organisaties (stichting MOOI, politie, etc). We hebben echter voor dit onderzoek alleen die meldingen genomen, die door medewerkers van de afdeling Wijkmanagement zijn aangenomen. Dat zijn de wijkmanager, de wijkpostmedewerker en de administratief medewerker.

### 2.2 opzet, veldwerk en respons

Binnen een maand na de melding ontvangen de melders die per email kunnen worden benaderd een uitnodiging voor het onderzoek. Het onderzoek bestrijkt de laatste 4 maanden van 2010 en het eerste kwartaal in 2011. Melders worden maar 1x benaderd.

Voorliggende rapportage bevat alle resultaten van het onderzoek, dat is dus van melders die in de periode september 2010 t/m maart 2011 een melding hebben gedaan bij een van de wijkposten. Voor gedetailleerde informatie over het veldwerk van deze maandelijkse onderzoeken verwijzen we naar de zeven tussenrapportages die van deze deelonderzoeken zijn gemaakt<sup>2</sup>. In totaal is het onderzoek uitgezet onder 1.036 melders waarvan een emailadres bekend is. 561 mensen hebben gereageerd. Dat is een responspercentage van 54%.

---

<sup>1</sup> De melding bestaat uit drie fasen: aanname, afhandeling en informeren over afhandeling. Aanname van de melding is de taak van Wijkmanagement. Afhandeling van de melding is soms de taak van Wijkmanagement maar soms zijn andere afdelingen van de gemeente hiervoor verantwoordelijk. Wanneer melders ontevreden zijn over de afhandeling en/of het informeren daarover, zegt dat dus niet altijd iets over de afdeling Wijkmanagement maar soms ook iets over de andere afdelingen. In de Omnibusenquête kan minder diep op dit onderscheid worden ingegaan.

<sup>2</sup> Zeven tussenrapportages zijn te vinden in de (interne) Onderzoeksdatabank van O&S.

### 2.3 leeswijzer

In hoofdstuk 3 worden de resultaten per maand weergegeven. Verder is het rapport zo opgebouwd dat elk hoofdstuk een dienstverleningsaspect behandelt, per kanaal en per wijkpost. Hoofdstuk 4 behandelt bereikbaarheid, hoofdstuk 5 gaat in op de bejegening. Vervolgens komt in hoofdstuk 6 de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie aan de orde en in hoofdstuk 7 hoe er is omgaan met persoonlijke gegevens. Hoofdstuk 8 geeft de rapportcijfers weer die gegeven zijn voor de aannahme van de melding. Tot slot staat in hoofdstuk 9 in hoeveel respondenten volledig zijn geïnformeerd over de afhandeling van de melding. In hoofdstuk 10 zijn de opmerkingen weergegeven die de respondenten nog konden toevoegen. In de bijlage I staat de respons op de open vraag, in bijlage II staan tabellen met de uitkomsten per vraag en in bijlage III is de vragenlijst opgenomen.

### 3 RESULTATEN PER MAAND

In deze paragraaf worden de resultaten van de metingen over de periode september 2010 t/m maart 2011 naast elkaar gezet.

#### 3.1 respons

Vanaf september 2010 t/m maart 2011 zijn er gemiddeld per maand ongeveer 650 meldingen gedaan. Deze meldingen zijn gemiddeld per maand door zo'n 450 unieke melders gedaan. In totaal zijn er 1.036 mensen benaderd voor het onderzoek. 561 mensen hebben gereageerd. Dat is een responspercentage van 54%.

Zie onderstaande tabel voor de aantallen en het percentage per maand.

**tabel 1 respons**

	2010				2011		
	sept	okt	nov	dec	jan	feb	mrt
aantal meldingen	828	638	649	477	701	588	732
aantal unieke melders <sup>1</sup>	569	444	438	329	479	403	435
emailadres niet bekend	325	285	313	233	347	277	281
emailadres wel bekend <sup>2</sup>	244	159	125	96	132	126	154
respons	129	91	58	63	77	72	71
responspercentage	53%	57%	46%	66%	58%	57%	46%

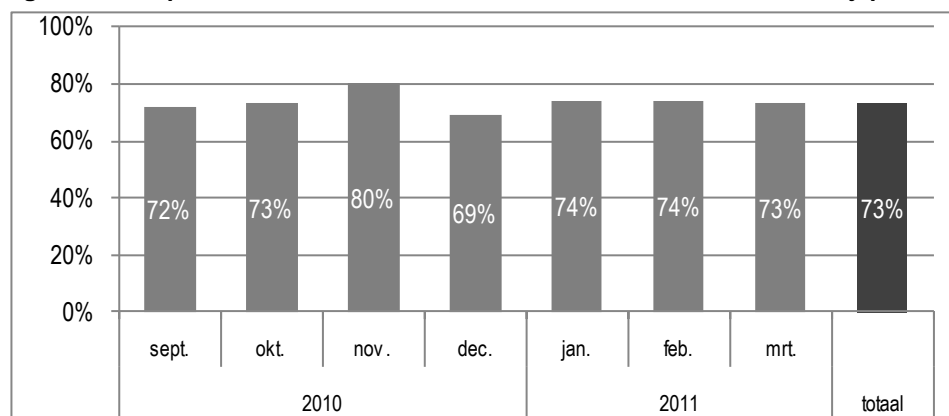
<sup>1</sup> Dit zijn de unieke melders per maand. Melders van eerdere maand(en) zijn hierin niet meegenomen.

<sup>2</sup> Deze melders zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek

#### 3.2 bereikbaarheid

Zo'n driekwart van de respondenten is tevreden over de algemene bereikbaarheid van de wijkpost. Zie onderstaande figuur.

**fig. 1 % respondenten dat tevreden is over de bereikbaarheid van de wijkpost**



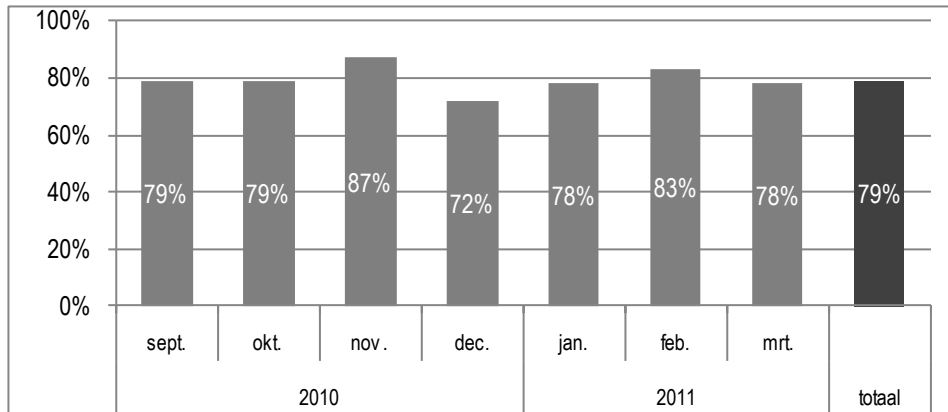
$n(\text{sept})=127$ ,  $n(\text{okt})=86$ ,  $n(\text{nov})=56$ ,  $n(\text{dec})=62$ ,  $n(\text{jan})=69$ ,  $n(\text{feb})=70$ ,  $n(\text{mrt})=70$ ,  $n(\text{totaal})=540$

### 3.3 bejegening

Van alle 540 respondenten zijn er 41 die digitaal een melding hebben gedaan en daarna geen email- of telefooncontact hebben gehad. 499 respondenten hebben wel contact gehad.

Omstreeks 80% is tevreden over de bejegening door de medewerkers van de wijkpost. Zie onderstaande figuur.

fig. 2 % respondenten dat tevreden is over de bejegening door de medewerkers

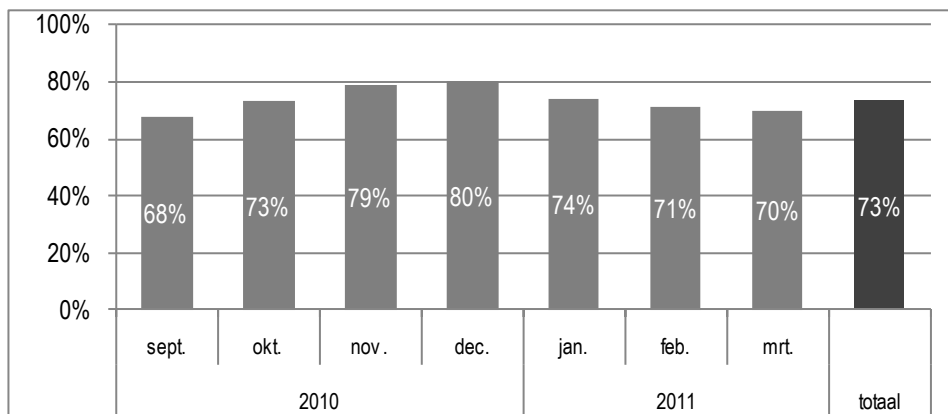


$n(\text{sept})=117$ ,  $n(\text{okt})=81$ ,  $n(\text{nov})=53$ ,  $n(\text{dec})=54$ ,  $n(\text{jan})=65$ ,  $n(\text{feb})=65$ ,  $n(\text{mrt})=64$ ,  $n(\text{totaal})=499$

### 3.4 begrijpelijkheid van de verstrekte informatie

Rond de 75% is tevreden over de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie over de verdere afhandeling van de melding. Zie onderstaande figuur.

fig. 3 % respondenten dat tevreden is over de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie

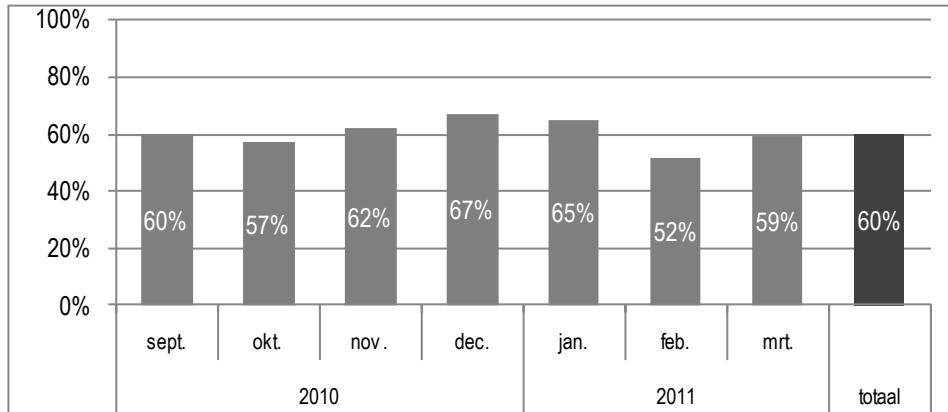


$n(\text{sept})=117$ ,  $n(\text{okt})=81$ ,  $n(\text{nov})=53$ ,  $n(\text{dec})=54$ ,  $n(\text{jan})=65$ ,  $n(\text{feb})=65$ ,  $n(\text{mrt})=64$ ,  $n(\text{totaal})=499$

### 3.5 vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens

Van de respondenten is  $\pm$  60% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens op de wijkpost. Zie onderstaande figuur.

**fig. 4** % respondenten dat tevreden is over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens

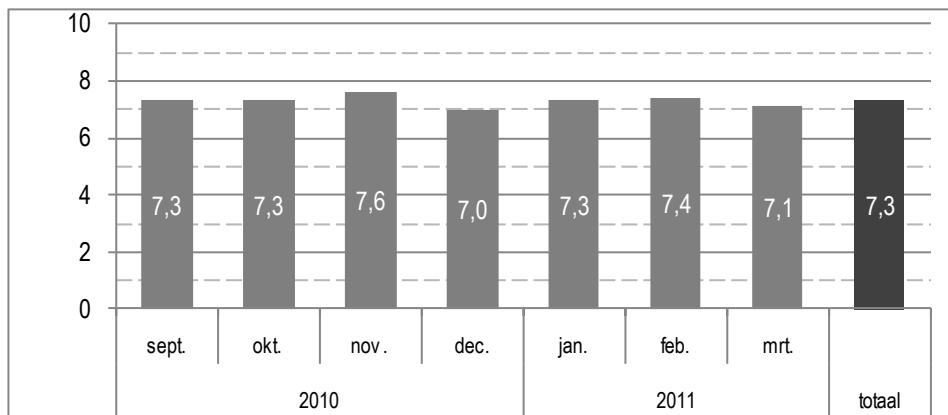


$n(\text{sept})=117$ ,  $n(\text{okt})=81$ ,  $n(\text{nov})=53$ ,  $n(\text{dec})=54$ ,  $n(\text{jan})=65$ ,  $n(\text{feb})=65$ ,  $n(\text{mrt})=64$ ,  $n(\text{totaal})=499$

### 3.6 rapportcijfer

Respondenten hebben gemiddeld een ruime 7 gegeven voor de aanname van de melding. Zie onderstaande figuur.

**fig. 5** gemiddeld rapportcijfer voor de aanname van de melding

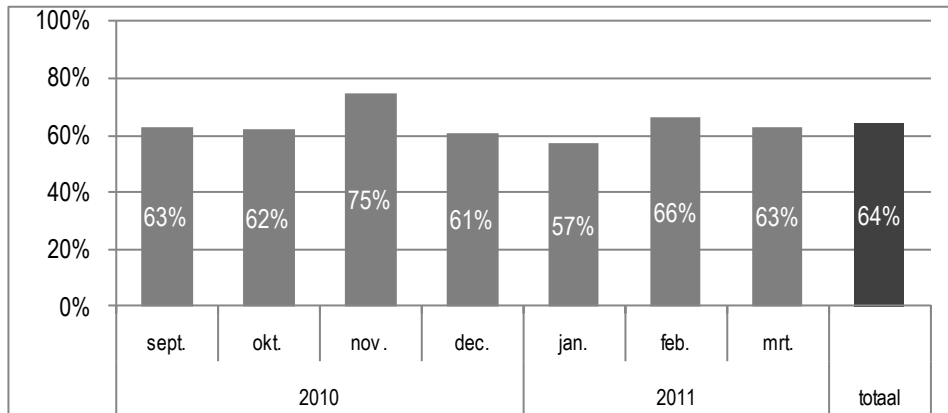


$n(\text{sept})=127$ ,  $n(\text{okt})=86$ ,  $n(\text{nov})=56$ ,  $n(\text{dec})=62$ ,  $n(\text{jan})=69$ ,  $n(\text{feb})=70$ ,  $n(\text{mrt})=70$ ,  $n(\text{totaal})=540$

### 3.7 volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling

Een kleine 65% zegt volledig geïnformeerd te zijn over de verdere afhandeling van de melding. Zie onderstaande figuur.

fig. 6 % respondenten dat volledig geïnformeerd is over de verdere afhandeling

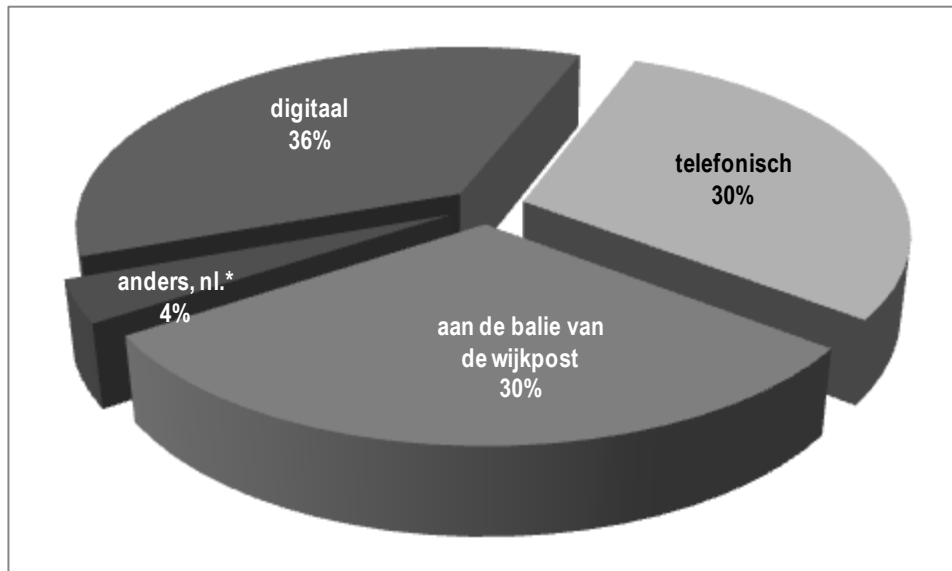


$n(\text{sept})=117$ ,  $n(\text{okt})=81$ ,  $n(\text{nov})=53$ ,  $n(\text{dec})=54$ ,  $n(\text{jan})=65$ ,  $n(\text{feb})=70$ ,  $n(\text{mrt})=70$ ,  $n(\text{totaal})=540$

## 4 BEREIKBAARHEID

Wanneer inwoners van Zoetermeer een melding willen doen bij de wijkpost kunnen ze daar in principe 3 kanalen voor gebruiken: het digitale kanaal (webformulier of email), de telefoon, een bezoek aan de balie. Van de respondenten doet 36% zijn of haar melding digitaal, 30% doet dit via de telefoon en 30% komt langs voor een bezoek aan de balie in de wijkpost. Zie onderstaande figuur.

fig. 7 kanaalkeuze voor een melding bij de wijkpost



\*anders: op bijeenkomsten, via politie, tijdens een huisbezoek  
n=561

De 21 respondenten die hebben aangegeven via een andere manier dan digitaal, telefonisch of via de balie de melding te hebben gedaan, zijn direct naar het eind van de vragenlijst geleid. Het onderzoek betreft daardoor 540 respondenten.

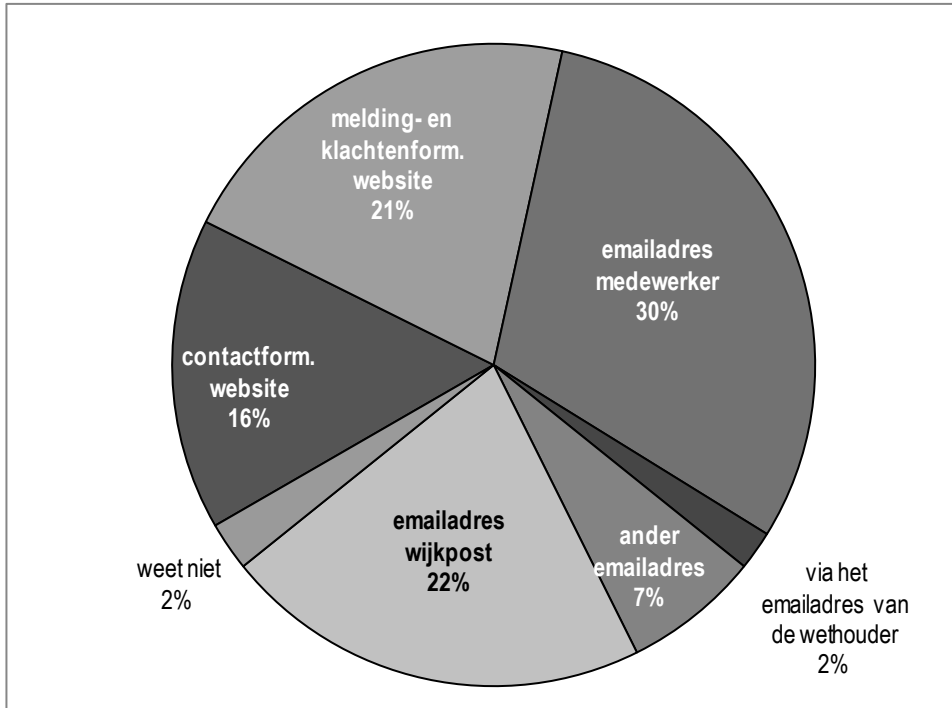
Van alle 540 respondenten die digitaal, telefonisch of via de balie een melding hebben gedaan, is 73% tevreden over de bereikbaarheid.

### 4.1 digitale bereikbaarheid

Van de 204 respondenten die voor het digitale kanaal hebben gekozen om hun melding te doen, heeft 61% een emailadres gebruikt om hun melding te doen, nl een emailadres van een medewerker (30%), van de wijkwethouder (2%), van de wijkpost (22%) of een ander emailadres (7%).

Van de respondenten heeft 37% gekozen voor de website om de melding te doen: 21% heeft gekozen voor het melding- en klachtenformulier en 16% heeft het contactformulier gebruikt. Zie ook onderstaande figuur.

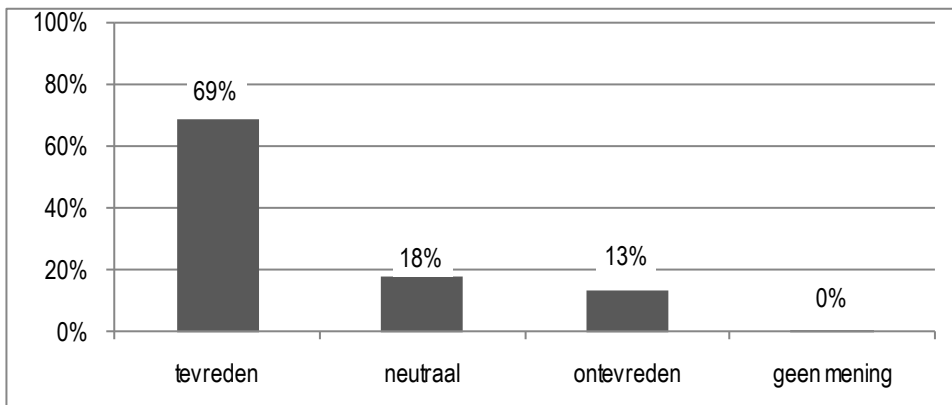
fig. 8 digitale meldingen



n=204

Ruim tweederde van de respondenten die hun melding digitaal hebben gedaan, is tevreden over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost (69%). Zie onderstaande figuur. Melders via een emailadres zijn meer tevreden dan melders via een webformulier.

fig. 9 tevredenheid over digitale bereikbaarheid van de wijkpost



n=204

#### 4.2 telefonische bereikbaarheid

166 melders hebben ervoor gekozen om de melding telefonisch door te geven. Aan 119 van deze melders hebben we gevraagd welk telefoonnummer men heeft gebruikt<sup>3</sup>. 72% het telefoonnummer van de wijkpost gebruikt en 25% het algemene nummer van de gemeente (14079). 3% heeft een ander nummer gebruikt.

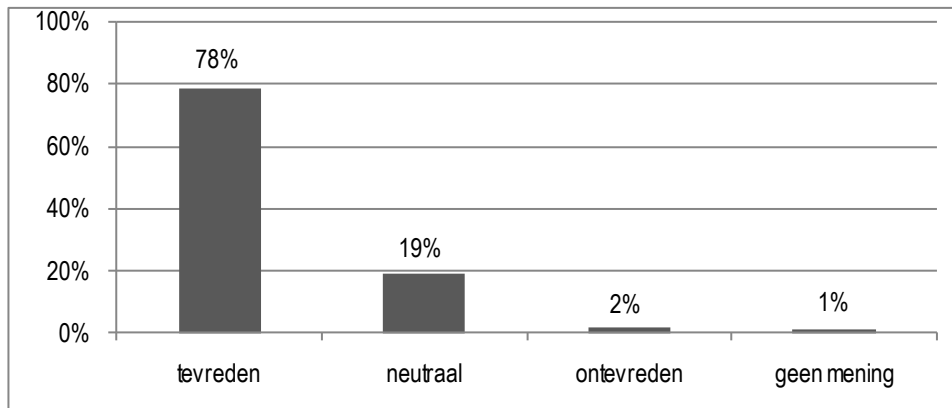
<sup>3</sup> Deze vraag is in het eerste deelonderzoek (september) niet opgenomen



Aan alle bellers (166) is gevraagd wie men gesproken heeft. 10% geeft aan dat hij of zij de wijkmanager heeft gesproken, 61% zegt de wijkpostmedewerker te hebben gesproken en 5% de administratief medewerker. 25% van de respondenten noemt een andere functie, de gemeente in het algemeen of weet niet (meer) wie hij of zij gesproken heeft.

Van deze 166 respondenten is 78% tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Zie onderstaande figuur.

**fig. 10 tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van de medewerkers**



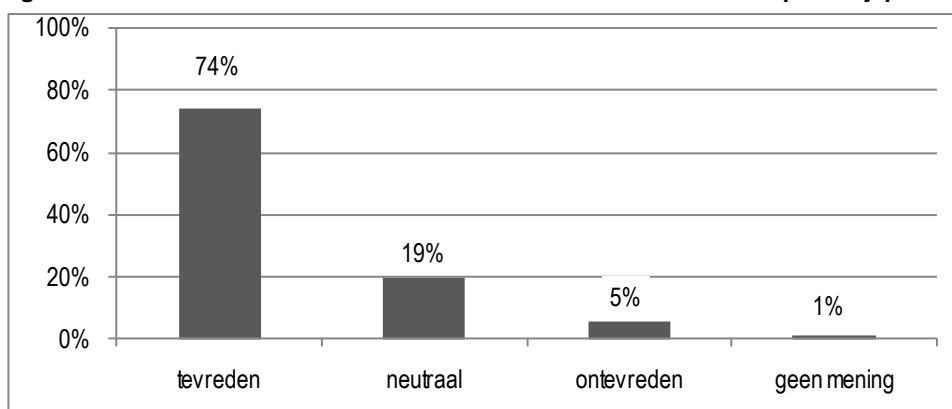
*n*=166

#### 4.3 bereikbaarheid van de balie van de wijkpost

Van de 170 respondenten die ervoor hebben gekozen om hun melding aan de balie van de wijkpost te doen, zegt 13% de wijkmanager gesproken te hebben, 62% geeft aan dat hij of zij de wijkpostmedewerker heeft gesproken en 7% de administratief medewerker. 18% van de baliebezoekers weet niet (meer) wie men gesproken heeft.

Van deze 170 respondenten is 74% tevreden over de bereikbaarheid. Zie onderstaande figuur.

**fig. 11 tevredenheid over de bereikbaarheid van de medewerkers op de wijkpost**

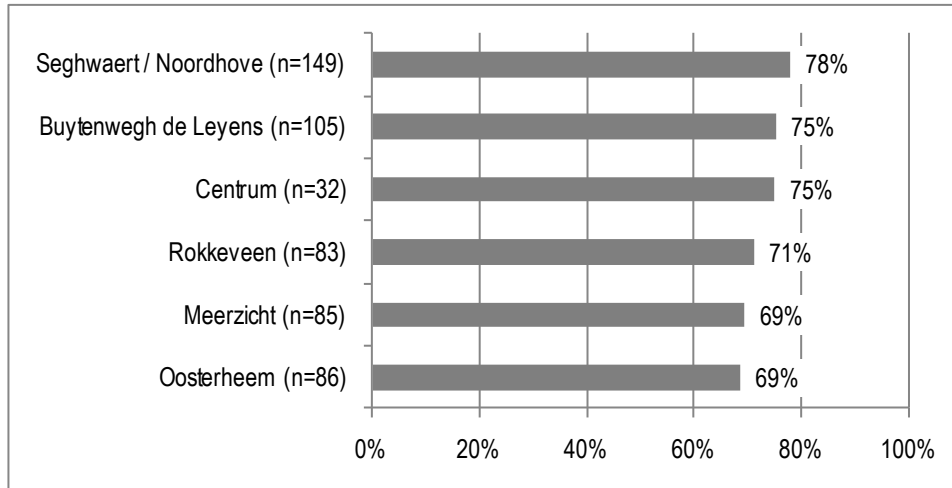


*n*=170

#### 4.4 bereikbaarheid per wijkpost

De tevredenheid over de digitale bereikbaarheid, de telefonische bereikbaarheid en de fysieke bereikbaarheid is bij elkaar genomen zodat er per wijkpost een percentage tevreden respondenten te bepalen is. Van de respondenten die in de wijkpost Seghwaert/ Noordhove hun melding hebben gedaan is het grootste aandeel tevreden (78%). Over de bereikbaarheid van de wijkpost Oosterheem zijn relatief de minste melders tevreden (69%). Zie onderstaande figuur.

fig. 12 % tevreden over de bereikbaarheid, per wijkpost

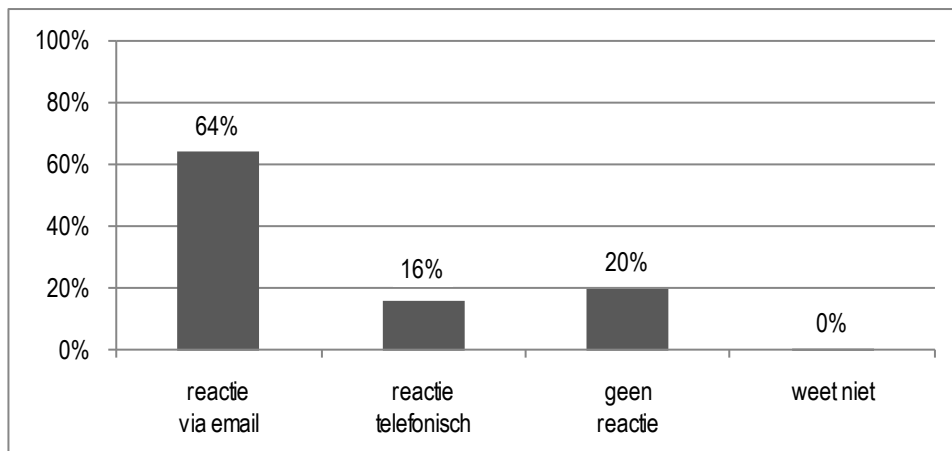


n(totaal)=540

#### 5 BEJEGENING

Niet alle respondenten die hun melding digitaal doen, hebben na hun melding daadwerkelijk contact met de wijkpost. Van de 204 respondenten die de melding digitaal hebben gedaan, heeft 64% een reactie per email gekregen, 16% kreeg een telefonische reactie en 20% heeft geen reactie gekregen op zijn of haar digitale melding. Dit zijn 41 respondenten. Zie onderstaande figuur.

fig. 13a reactie na een digitale melding

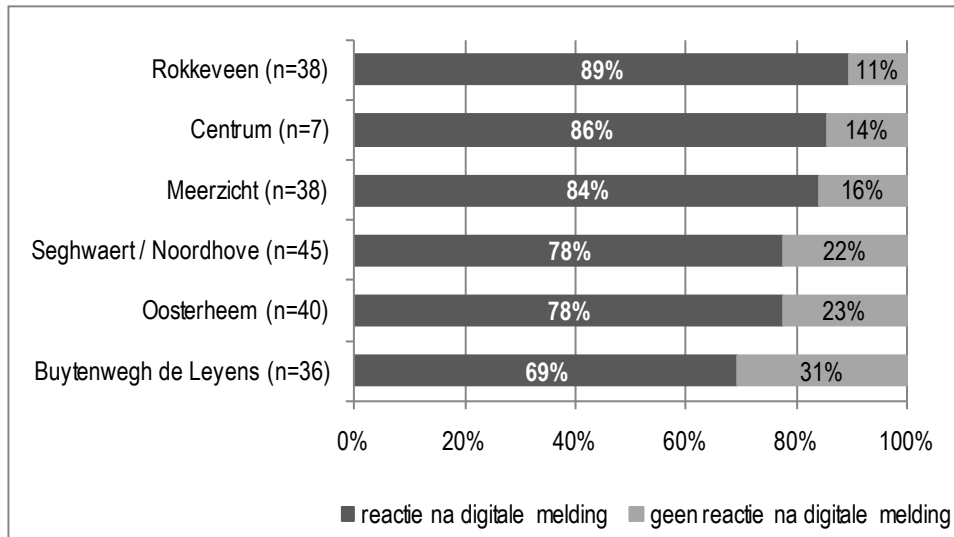


n=204

41 respondenten hebben geen contact gehad met de wijkpost. De verschillende aspecten van het contact zijn dus door 499 respondenten beoordeeld.

In totaal heeft 80% van de digitale melders een reactie ontvangen van de wijkposten. De wijkpost Rokkeveen geeft in bijna 90% van de gevallen een reactie en de wijkpost Buytenwegh/De Leyens geeft in bijna 70% van de gevallen een reactie. Zie onderstaande figuur.

**fig. 13b reactie na een digitale melding, per wijkpost**



n=204

De respondenten die een telefonische reactie hebben gekregen worden in de verdere rapportage meegenomen in de groep 'telefonisch contact'.

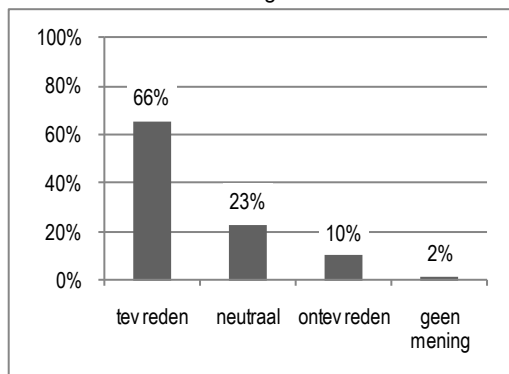
Van de 499 melders die daadwerkelijk contact gehad met de wijkpost (digitaal, telefonisch of via de balie) is 79% tevreden over de bejegening.

## 5.1 emailcontact

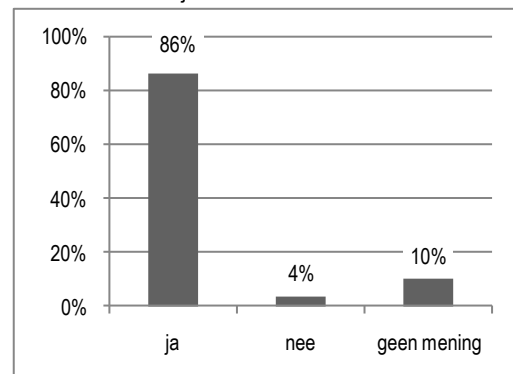
131 respondenten hebben na hun digitale melding een reactie via email ontvangen. Van deze 131 respondenten is 66% tevreden over de toonzetting in het emailbericht. En 86% van de respondenten vond de toon van het bericht vriendelijk.

**fig. 14 mening over de reactie via email**

tevreden over de toonzetting



toon was vriendelijk

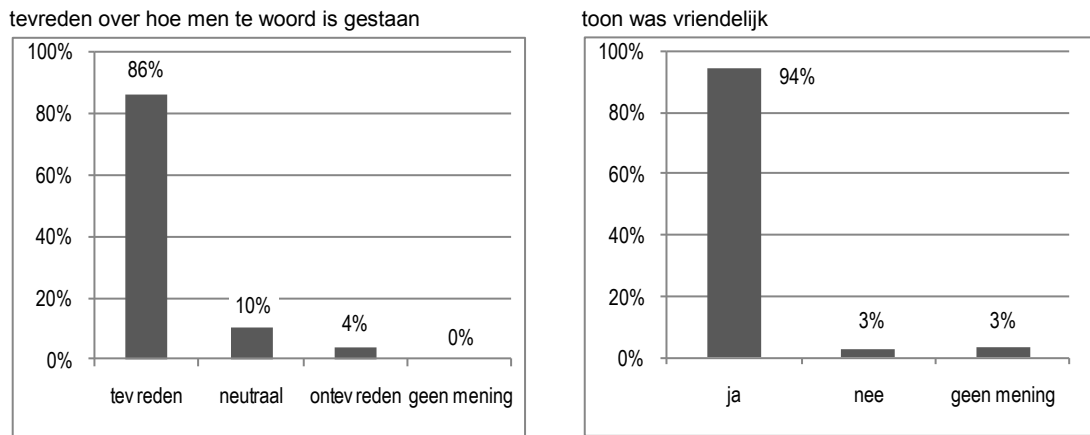


n=131

## 5.2 telefonisch contact

Zowel mensen die zelf hebben gebeld (166 respondenten) als mensen die na een digitale melding zijn teruggebeld (32 respondenten) hebben aangegeven hoe tevreden zij zijn over het telefonisch contact met de medewerker. 86% is tevreden over hoe men te woord is gestaan door de medewerker. En 94% van de respondenten vindt dat de toon van de medewerker vriendelijk was. Zie onderstaande figuur.

**fig. 15 mening over het telefonisch contact met de medewerker**

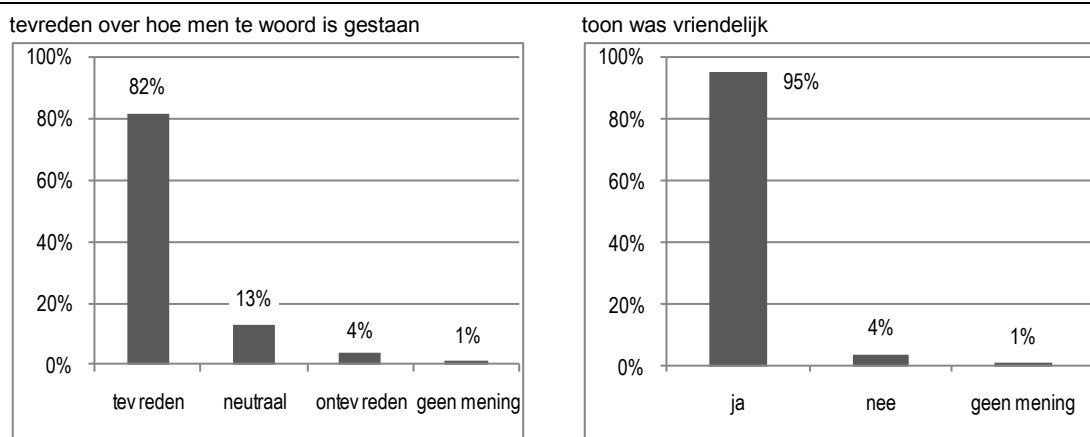


n=198

## 5.3 baliecontact

De 170 respondenten die langs zijn geweest op de wijkpost voor een baliebezoek hebben aangegeven hoe tevreden zij zijn over het contact met de medewerker. 82% is tevreden over hoe men te woord is gestaan door de medewerker. En 95% van de respondenten vindt dat de toon van de medewerker vriendelijk was. Zie onderstaande figuur.

**fig. 16 mening over het baliecontact met de medewerker**

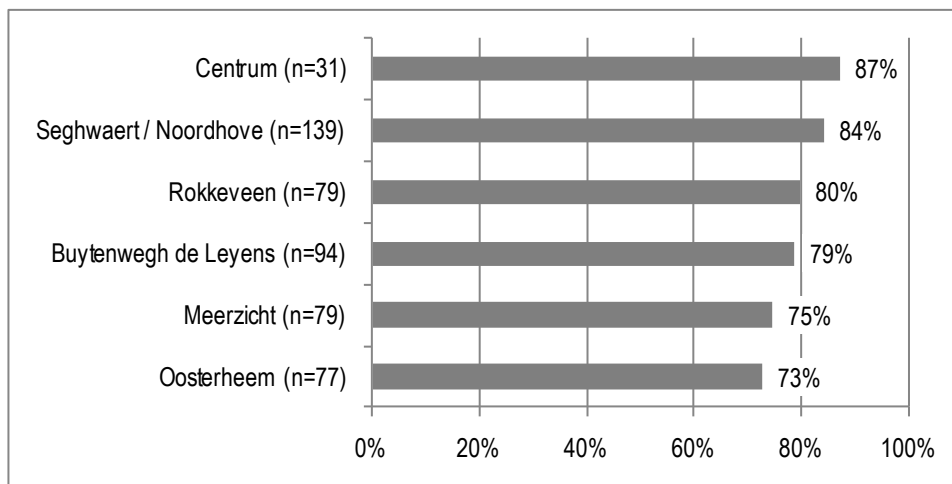


n=170

#### 5.4 contact per wijkpost

De tevredenheid over het digitale contact, het telefonische contact en het contact aan de balie is samengenomen zodat er per wijkpost een percentage tevreden respondenten te bepalen is. Van de respondenten die in de wijkpost Centrum een melding hebben gedaan is het grootste aandeel tevreden over het contact. In Oosterheem zijn relatief de minste melders tevreden. Zie onderstaande figuur.

fig. 17 % tevreden over het contact, per wijkpost



n(totaal)=499

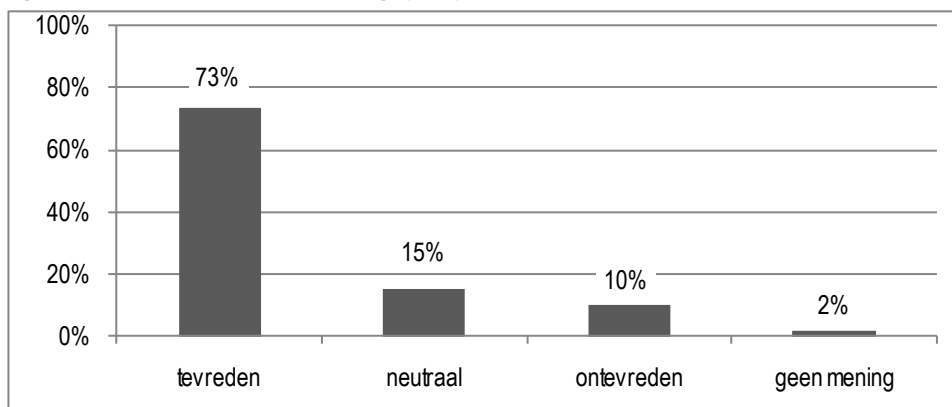
## 6 BEGRIJPELIJKHEID VAN DE VERSTREKTE INFORMATIE

Van de 499 respondenten die naar aanleiding van hun melding een reactie hebben gehad, is 73% tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie.

### 6.1 begrijpelijkheid van de verstrekte informatie per email

Van de 131 respondenten die contact hebben gehad via email hebben gehad, vindt 73% de informatie in het emailbericht begrijpelijk. Zie onderstaande figuur.

fig. 18 tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie per email

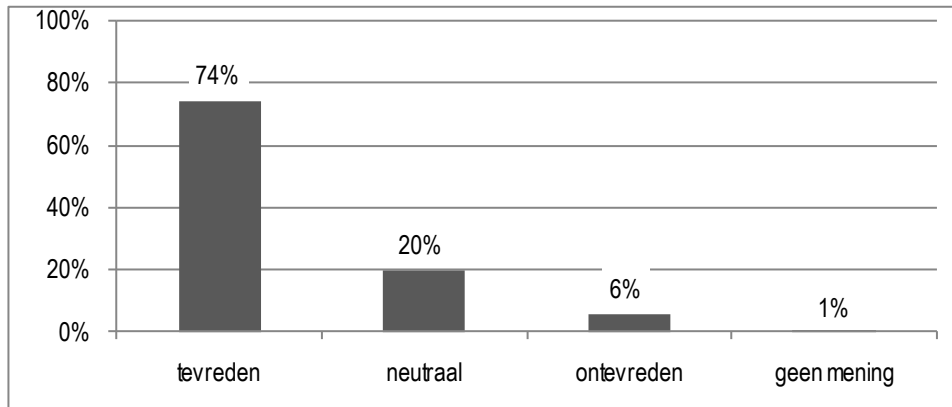


n=131

## 6.2 begrijpelijkheid van de verstrekte informatie per telefoon

Van de 198 respondenten die telefonisch contact hebben gehad met de wijkpost, is 74% tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd. Zie onderstaande figuur.

fig. 19 tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie per telefoon

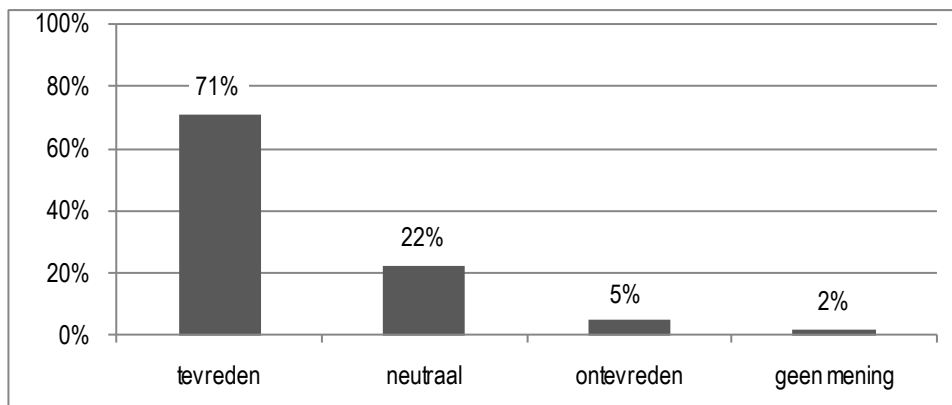


n=198

## 6.3 begrijpelijkheid van de verstrekte informatie tijdens het baliecontact

Van de 170 respondenten die aan de balie op de wijkpost zijn geweest, is 71% tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd. Zie onderstaande figuur.

fig. 20 tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie tijdens het baliecontact

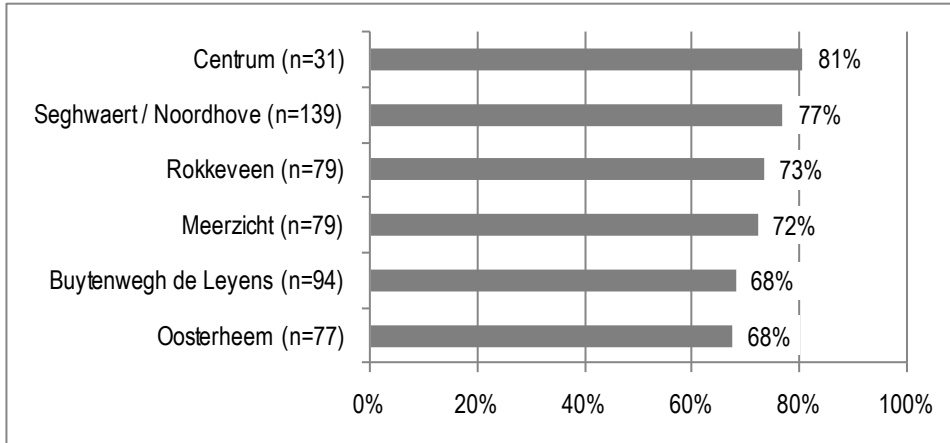


n=170

#### 6.4 begrijpelijkheid van de verstrekte informatie, per wijkpost

Van alle 64 respondenten die via één van de drie kanalen contact heeft gehad met de wijkpost, is de tevredenheid over de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie in onderstaand figuur gezet. Van de respondenten die bij de wijkpost Centrum een melding hebben gedaan is het grootste aandeel tevreden over de begrijpelijkheid van de verstrekte informatie (81%). In Oosterheem is men relatief het minst tevreden (68%).

fig. 21 % tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie, per wijkpost



n(totaal)=499

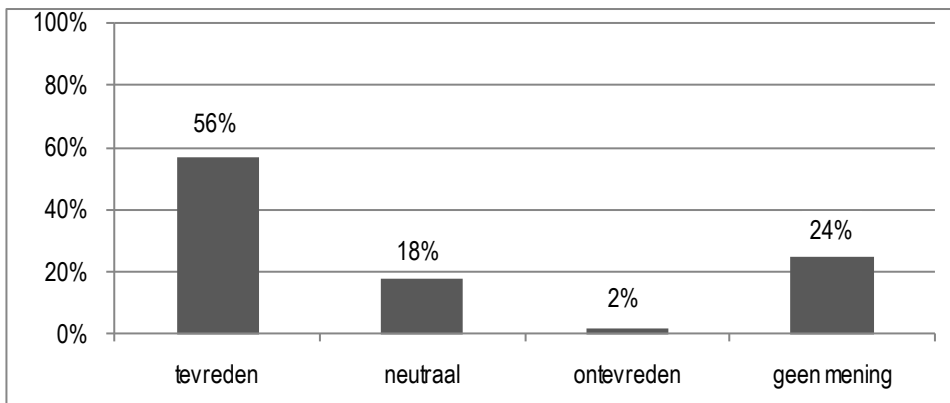
### 7 VERTROUWELIJK OMGAAN MET PERSOONLIJKE GEGEVENS

De medewerkers op de wijkpost horen vertrouwelijk met de persoonlijke gegevens van de burger om te gaan. Aan alle respondenten is gevraagd hoe tevreden men hierover is. Van alle 499 respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad met de wijkpost, is 60% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens.

#### 7.1 vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens tijdens emailcontact

Van de respondenten die via email contact hebben gehad met een medewerker van de wijkpost over hun melding, is 56% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens.

fig. 22 tevreden over vertrouwelijk omgaan met gegevens tijdens emailcontact

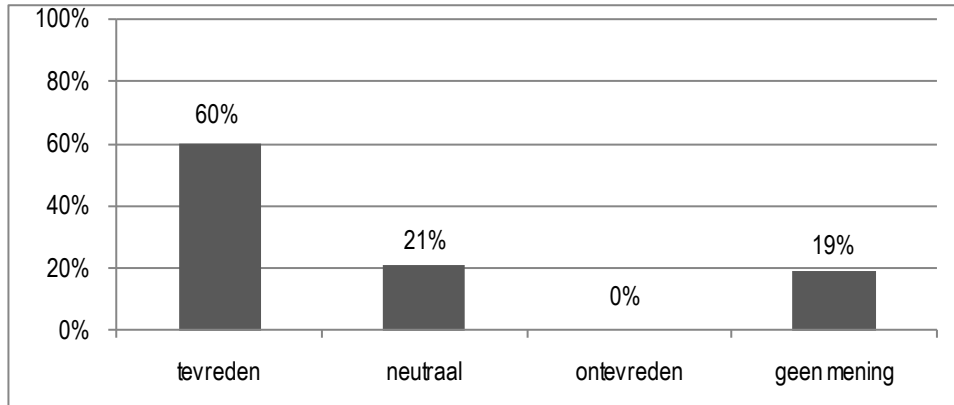


n=131

## 7.2 vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens tijdens het telefoongesprek

Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad met een medewerker van de wijkpost over hun melding, is 60% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens. Zie onderstaande figuur.

fig. 23 tevreden over vertrouwelijk omgaan met gegevens tijdens het telefoongesprek

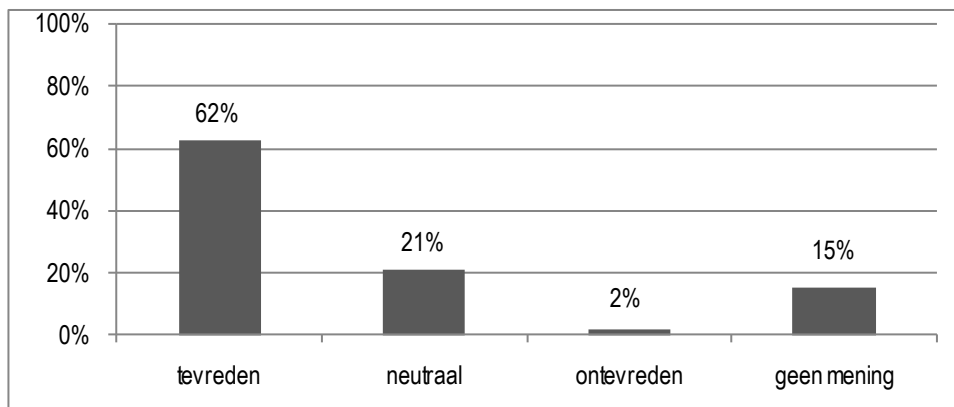


n=198

## 7.3 vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens aan de balie

Van de respondenten die aan de balie van de wijkpost zijn geweest om hun melding te doen, is 62% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens.

fig. 24 tevreden over vertrouwelijk omgaan met gegevens aan de balie



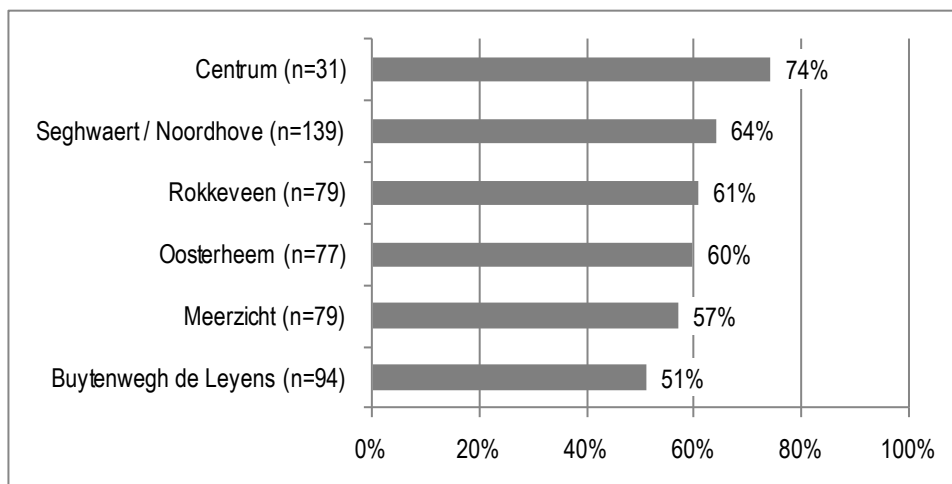
n=170



#### 7.4 vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens, per wijkpost

Van alle respondenten die via één van de drie kanalen contact heeft gehad met de wijkpost, is de tevredenheid over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens in onderstaand figuur gezet. Van de respondenten die hun melding bij de wijkpost Centrum hebben gedaan is het aandeel dat tevreden is over het omgaan met persoonlijke gegevens het grootst (74%). De melders bij de wijkpost Buytenwegh De Leyens zijn relatief het minst tevreden (51%).

fig. 25 % tevreden over het vertrouwelijk omgaan met persoonlijke gegevens, per wijkpost



*n(totaal)=499*

## 8 RAPPORTCIJFER

Aan alle respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de aanname van de melding. Het gemiddelde rapportcijfer, ongeacht kanaal en wijkpost is **7,3**. Het gemiddelde cijfer voor telefoon en balie is hoger dan dat voor emailcontact (7,6 t.o.v. 7,3). Als er geen terugkoppeling heeft plaatsgevonden, is de score aanzienlijk lager (4,4). Zie onderstaande tabel.

tabel 2 rapportcijfer voor de aanname van de melding, per soort contact

contact via	gemiddeld rapportcijfer	aantal respondenten
email	7,3	128
telefoon	7,6	196
balie	7,6	168
geen contact gehad na digitale melding	4,4	36
geen mening		9
geen rapportcijfer gegeven		3
Totaal	7,3	540

Zie onderstaande tabel voor de scores per wijkpost, ongeacht het kanaal. De wijkpost Centrum scoort met een 7,7 het hoogst. Wijkpost Oosterheem scoort met een 6,7 het laagst.

**tabel 3 rapportcijfer voor de aanname van de melding, per wijkpost**

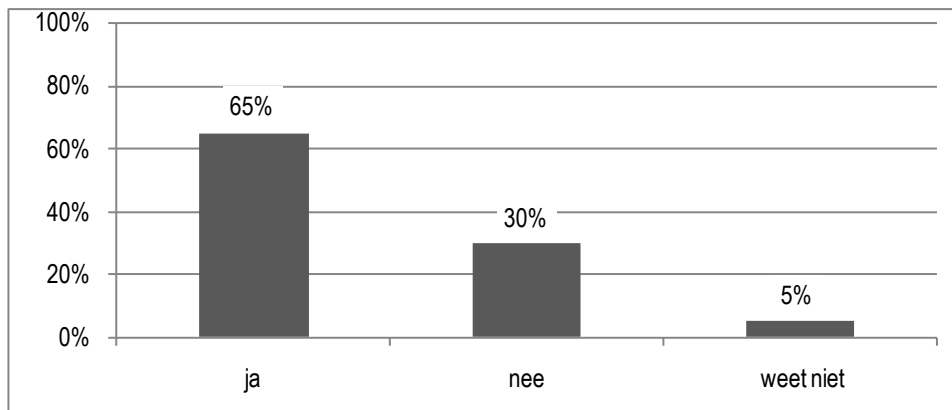
wijkpost	gemiddeld rapportcijfer	aantal respondenten
Buytenwegh de Leyens	7,3	100
Centrum	7,7	31
Meerzicht	7,2	83
Oosterheem	6,7	86
Rokkeveen	7,5	79
Seghwaert / Noordhove	7,4	149
geen mening		9
geen rapportcijfer gegeven		3
Totaal	7,3	540

## 9 VOLLEDIG GEÏNFORMEERD OVER DE VERDERE AFHANDELING

Van de 499 respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad over hun melding, zijn er 317 volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van de melding. Dat is 64%.

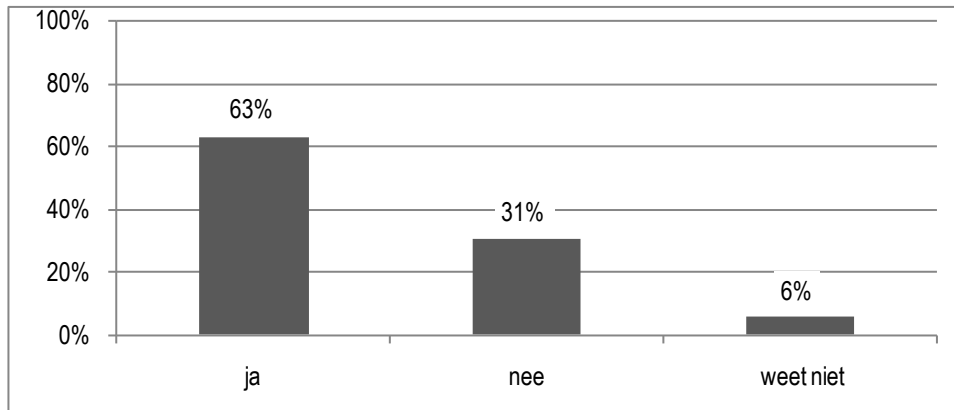
Als het contact via email is geweest, heeft 65% volledige terugkoppeling gehad. Als het contact telefonisch is geweest, is het percentage dat volledige terugkoppeling heeft gehad 63%. En als het contact aan de balie is geweest heeft 63% volledige terugkoppeling gehad. Zie onderstaande figuren.

**fig. 26 volledig geïnformeerd over de afhandeling van de melding, na contact via email**



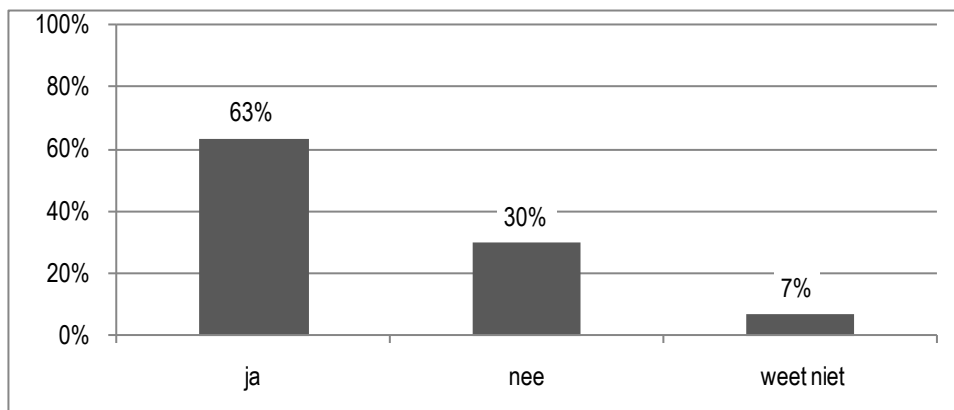
n=131

**fig. 27** volledig geïnformeerd over de afhandeling van de melding, na telefonisch contact



*n*=198

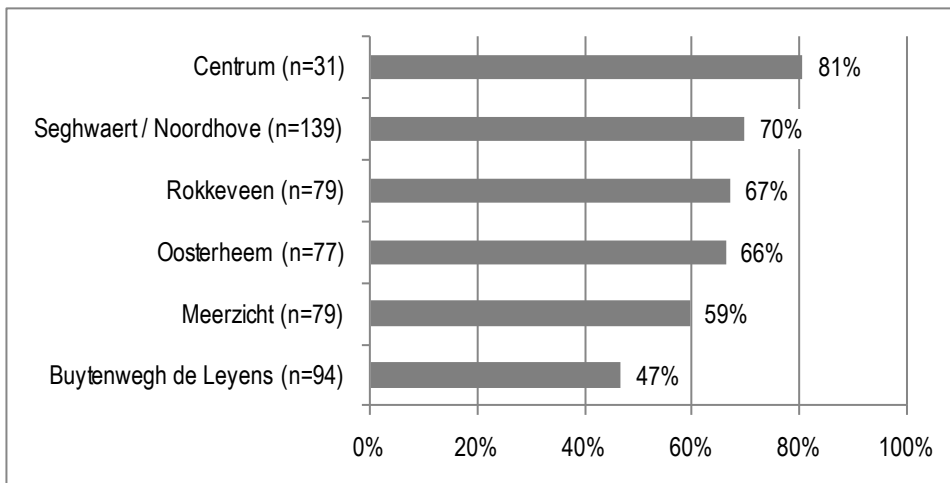
**fig. 28** volledig geïnformeerd over de afhandeling van de melding, na baliecontact



*n*=170

In onderstaande figuur zijn de percentages respondenten die volledig geïnformeerd zijn over de verdere afhandeling per wijkpost te zien. Van de respondenten die bij de wijkpost Centrum hun melding hebben gedaan is het aandeel dat volledig geïnformeerd is over de afhandeling van de melding het grootst (81%). Mensen die hun melding bij de wijkpost Buytenwegh De Leyens hebben gedaan zijn relatief het minst volledig geïnformeerd (47%).

**fig. 29** respondenten die contact hebben gehad met de wijkpost  
% dat volledig geïnformeerd is over de afhandeling van de melding, per wijkpost



*n(totaal)=499*

## 10 OVERIGE OPMERKINGEN

Aan het eind van de vragenlijst kan men nog opmerkingen kwijt. Hier gaat men in op de aanname van de melding maar komt ook de afhandeling aan de orde. In bijlage I is een overzicht van de gemaakte opmerkingen opgenomen.

## 11 BIJLAGEN

### 11.1 Bijlage I Overige opmerkingen

- 10 januari melding/ vraag verzonden. Volgens antwoord mail op een melding binnen twee weken reactie. Helaas nog niets vernomen. Dat het te lang duurt voordat er reacties worden terug gekoppeld.
- Aanname melding goed echter een trage afhandeling (groenvoorziening)
- Afspraak gemaakt, voor bespreking IVN activiteit in park Weidse Weide medio mei. Woensdag as. komen we naar de wijkpost om het plan door te spreken. Contacten verlopen heel plezierig.
- Alle door mij genoemde punten zijn opgelost. Alleen zou een terugkoppeling prettig zijn (maar niet noodzakelijk).
- Alles naar tevredenheid afgehandeld en ook snel teruggebeld door een heer van de plantsoendienst.
- Als bewoner van de Andriessenrode en het 'feit' dat wij (merendeel) onze straat opgeruimd houden, zoals een ieder zou moeten doen en dan min of meer 'steun' zoeken via de wijkpost en wij dan zeker na ± 80 keer gevraagd te hebben om aan dat probleem handhavend te willen optreden. Dat nu na ongeveer 9 maanden nog steeds de rooizooi blijft liggen en nadat de straat is geborsteld vanwege het onkruid dat er geen oplossing 'schijnt' te zijn en nu spreek ik voor een groot aantal bewoners dat men er geen VERTROUWEN in heeft en anders gezegd, wij moeten HET maar accepteren. Dus geen vertrouwen in het leefbaar houden van onze straat heel, heel erg, en weet u wat men daarop de reacties zijn, laat maar, het helpt toch niet.
- Als je een melding doet bij de wijkpost dan wordt er altijd beloofd dat iemand gaat terug bellen of contact op zal nemen. Ik heb nog nooit meegemaakt dat ik daadwerkelijk ben terug gebeld. Er komt dus NOOIT een antwoord op de vraag. Ik stel het op prijs als iemand die gaat over de besluitvorming van groenbeheer contact met mij opneemt [...].
- Altijd vriendelijk en behulpzaam (meedenkend) en vlotte afwikkeling van zaken.
- Balie contact kan vriendelijker op wijkpost centrum.
- Bedankt voor de snelle afwerking klacht.
- Behalve in december heb ik wel meer een klacht neergelegd bij de wijkpost, maar ook toen geen reactie gehad.
- Ben blij verrast door de snelle plaatsing van een afvalbak.
- Ben complex beheerder bij Vestia Zoetermeer en kom met regelmaat op de wijkpost al de mede werkers zijn daar toppers. Wordt er vriendelijk en op en correct geholpen.
- Ben wel geïnformeerd over de werkwijze: echter, de afhandeling is een andere zaak. Op dat punt gebeurt er nauwelijks iets. Verder vind ik dat dit onderzoek het uiteindelijke doel (wijze van oplossen klacht) compleet onderbelicht. Het slechts behandelen van de intake zegt hoegenaamd niets over een eindresultaat - het oplossen van de klacht!
- Ben zeer goed te woord gestaan.
- Binnen 10 dagen zou de aanleiding van de klacht verholpen zijn of zou ik weten wat er met de klacht gedaan zou worden. Na 12 dagen heb ik nogmaals een mail naar de wijkpost verzonden, maar daar niets meer op gehoord.
- Binnen 10 werkdagen contact met u opnemen, helaas nog niets vernomen.
- Communicatie verloopt bij aanname klacht/opmerking enz. prima, terugmelding geschiedt onder opgave nummer en daarna hoor je meestal niets meer over de afhandeling, anders dan dat de afhandeling zou hebben plaatsgevonden.
- Contact is goed, afhandeling niet in orde.
- Contact is prima maar ik vind het jammer dat er geen bordjes worden geplaatst zoals verboden voor honden op ons speelveld.
- Contact prima. Resultaat nul. Er wordt niets aan de gevaarlijke situaties gedaan die gemeld is. Er moet in het winkelcentrum eerst iemand zijn nek breken die het fietspad oversteekt naar de ander winkels voor er iets aan gedaan wordt!!! Fietspaden wordt geveegd enz. maar in het winkelcentrum dus niet. (Dit is een doorgaand fietspad !!!!!)
- Dat de melding echt heel erg correct en snel is afgehandeld.
- Dat er wel begrip is, maar in mijn ogen niet adequaat (kan) worden gereageerd!
- Dat het toch niet helemaal was opgelost (dat glas ligt er op sommige plekken nog).

- De aanname werd door de wijkpost medewerker erg onverschillig op genomen. Had eerder de indruk dat ik de volgende keer maar niet meer moet komen, dan dat ik de indruk had dat er serieus iets mee gedaan werd...
- De afhandeling na de melding was een drama!
- De betrokkene was onervaren, onwennig.
- De contactpersoon behandelde de klacht correct evenwel moest hij vaststellen dat met mijn herhaalde klacht tot dusverre niets was ondernomen.
- De follow-up laat heel veel te wensen over. Die is tot op heden NIHIL. En dat is nu net waar het de vragensteller om gaat. Vraag/bericht lijkt te stranden in de bureaucratie. Heel onplezierig.
- De gemeente auto rijdt nog door het plantsoen heen bij het vuil ophalen
- De graffiti aan het bruggetje tussen Hoekerkade en Benuelstrook zit er nog steeds zonder opgaaf van reden. De rommel nabij dit bruggetje is wel opgeruimd.
- De inhoud van het antwoord was onbegrijpelijk en onbevredigend, mijn vraag was niet begrepen.
- De klacht ging over een lantaarnpaal die het niet meer doet. Zoals bekend zijn er in wijk 27 heel veel inbraken en pogingen tot inbraak. Ik had 4 weken geleden al telefonisch melding gedaan van de kapotte lantaarnpaal en heb dit dus bij de balie herhaald. Een 'verveelde' medewerkster nam mijn gegevens op en zei dat het vaak maanden kan duren voordat zo'n lantaarnpaal gerepareerd wordt omdat de benodigde armatuur niet voorradig zou zijn. Ik heb heel veel moeite om dit te geloven en zei haar dat ook. Toen pas maakte ze een notitie en zou het navragen. Correct zou in mijn ogen zijn geweest als ze het dan na het navragen teruggekoppeld had naar mij toe, maar dat is niet gebeurd. En..... de lantaarnpaal is nog steeds KAPOT!
- De klacht heb ik gemaild naar de Gemeente op 9 jan. en antwoord via de mail op 11 jan. van de Wijkpost gekregen. Meldesk nr. [...], waarin vermeld dat er binnen 10 werkdagen contact met mij zou worden opgenomen, of het probleem zou verholpen zijn. Als er binnen deze termijn niets was gebeurd moest ik contact opnemen. Het is mij ontschoten, ik werd er aan herinnerd toen ik deze mail van 'Klanttevredenheidsonderzoek' in mijn mailbox vond. Vandaag 7 febr. ben ik op de locatie geweest waar het om gaat en heb geconstateerd dat er nog niets is veranderd/hersteld.
- De klacht is nog niet verholpen. De desbetreffende bus+ aanhangwagens worden nog steeds - ieder avond - onreglementair op een gevaarlijke plek geparkeerd.
- De klacht is tot op heden nog steeds niet correct opgelost. Er was aangegeven dat de situatie in oorspronkelijke toestand zou worden teruggebracht. De verkeerde strepen zijn verwijderd. De verkeerssituatie is daardoor zeer verslechterd en de kruising is gevaarlijk geworden. Graag bereid tot een mondelinge toelichting en dan wel met de juiste mensen van de gemeente.
- De medewerker heeft de klacht aangenomen, tot zover ging het goed. Na een aantal dagen kreeg ik een mail, terwijl er geen mailadres was genoteerd, daarin werd medegedeeld dat de paal al was rechtgezet en de bosjes verleden jaar al waren gesnoeid. De paal stond nog scheef en de bosjes zijn al een paar jaar niet meer gesnoeid. Na een mail van mij terug is de paal alsnog rechtgezet, maar van het snoeien van de bosjes heb ik nooit meer wat vernomen en dit maakt de omgeving nog steeds onveilig en wordt er veel ingebroken.
- de medewerker van de wijkpost zou naar aanleiding van mijn mail nogmaals het verzoek doen om antwoord te geven op mijn vragen. Dit is waarschijnlijk gebeurd, maar nog steeds is er op mijn vragen geen antwoord, maar daar kan de medewerkster niets aan doen: hier moet vanuit het stadhuis antwoord op gegeven worden.
- De melding is correct en vriendelijk opgenomen. Er zou met mij telefonisch contact worden opgenomen. Niets meer gehoord.
- De melding van mijn gegeven is na een week nog niet verholpen.
- De meldingen worden wel gehoord en door gezet volgens de wijkpost maar daarna totaal geen terug koppeling meer van wie dan ook. Was voor heen veel beter met [...] als wijkmanager.
- De mensen waren uiterst vriendelijk en ik ben zeker van plan om weer contact op te nemen indien dat nodig is.
- De mevr. was erg vriendelijk.
- De tijd tussen melding en antwoord/bevestiging was ongeveer een week.
- De toon kan vriendelijker en minder arrogant.
- De vragen welke worden gesteld en de eventuele uitvoering ervan laten soms lange tijd op zich wachten.
- Digitale bereikbaarheid is prima: mailtje wordt verzonden. Daarna gebeurt er niets. Geen ontvangstmelding van zowel gemeente Zoetermeer als de wethouder! Enkel een automatische retourmelding van de wijkpost. Daarna

stille. Wijkpost reageert nog een beetje, de rest blijft stil. Een leuk initiatief, maar de burger staat gewoon voor lul.

- Dit enquêteformulier was eerder binnen dan mijn antwoord, vandaar dat ik nu pas deze enquête invul.
- Doe al sinds 2008 melding over overlast van aanhangers in de straat van 1 adres zonder resultaat! De APV is duidelijk er wordt alleen niet gehandhaafd!
- Doorgaan met het oplossen van problemen in de wijk zoals tot nu toe.
- Duidelijk en goed geïnformeerd.
- Een deel van de opgegeven klachten is nog niet uitgevoerd.
- Een terugkoppeling of afhandeling van de melding zou prettig zijn.
- Eerst via politie getracht te melden, maar van het kastje naar de muur gestuurd. De hele gang van zaken heb ik gemeld bij [...].
- E-mail ontvangen op 17 november maar tot op heden geen opvolging: Hartelijk dank voor uw melding over de parkeeroverlast en het plaatsen van paaltjes. Het is prettig te merken dat u betrokken bent bij uw leefomgeving. Uw melding is opgenomen in het gemeentelijk systeem van meldingen en klachten (Melddesk) onder nummer [...] parkeeroverlast en melding [...] plaatsen van paaltjes. Uw melding wordt doorgegeven aan de afdeling die hiervoor verantwoording draagt. Zij zullen binnen 10 werkdagen contact met u opnemen of het probleem verhelpen. Als u binnen deze termijn niets hoort van de gemeente en uw probleem is niet opgelost, wilt u dan zo vriendelijk zijn contact op te nemen met de wijkpost. De wijkpostmedewerker zal dan uitzoeken waarom u nog niets hebt gehoord.
- Er is snel gereageerd op mijn verzoek.
- Er werd binnen 24u gevolg gegeven aan de melding. Lekker snel!
- Er wordt slecht geluisterd, ik heb sterk het gevoel dat de klachten met een standaard antwoord worden weggeschoven en dat de gemeente Zoetermeer dommetje aan het spelen is!!
- Functioneert prima. Zo doorgaan.
- Ga zo door.
- Ga zo door.
- Geen aanmerking op de wijkpost, maar als je melding geen resultaat oplevert hoor je niets meer!!!!
- Geen aanvulling.
- Geen antwoord op bericht ontvangen.
- Geen feedback en er wordt niet aangegeven hoe snel men met de klacht aan de gang gaat. Ze zeggen alleen: we geven het door.
- Geen idee of er nog actie genomen is/ wordt op de afgebroken verkeerspaal op de kruising Spectrumsingel / Prismalaan.
- Geen problemen: mijn mededeling over illegale vuilstorting is opgepakt, want een paar dagen later was alle 'rommel' verwijderd.
- Gewoon een opmerking over de Gemeente Zoetermeer in zijn algemeenheid. Het valt mij op dat de gemeente veel tijd steekt in onbenullige dingen zoals deze enquête alsook in het sturen van brieven met vragen over het functioneren van de gemeente. Daadwerkelijk iets met kritiek doen en écht luisteren naar de bewoners, daar heb ik tot nu toe niet zulke goeie ervaringen mee. In dit specifieke geval kwam ik via het algemene nummer van de Gemeente terecht bij de wijkpost, waar ik met mijn vraag aan het verkeerde adres was. Mijn gegevens zouden worden doorgespeeld naar de persoon die mij wel zou kunnen helpen. Daarna heb ik niets meer gehoord. Twee weken terug heb ik weer het algemene nummer van de Gemeente gebeld en wederom zouden mijn contactgegevens aan die persoon worden doorgegeven. Gisteren maar weer gebeld en nu kreeg ik wel de juiste persoon aan de lijn. Maar direct na het eerste contact met de Gemeente wel direct een enquête mailtje gekregen, want dat gaat dan wel heel vlot. Jammer.
- Ging prima, snelle afhandeling.
- Gods Zegen op uw werk!!
- Goede service.
- Graag ook een post in Noordhove.
- Graag terugkoppeling als probleem/klacht verholpen zou moeten zijn.
- Graag zou ik duidelijkheid krijgen WANNEER er iets aan gedaan wordt of dat men na het afhandelen van de mededeling wat er aan scheelt vraagt of het zo bedoeld was.

- Heb daarna nog een mail gestuurd en daar nooit antwoord op gekregen. Vreemd het eerste contact was prima en daarna een mailbevestiging gekregen. Daarop gereageerd en toen werd het stil vanuit de wijkpost.
- Heb er verder nog weinig over gehoord en ook de beloofde acties zijn uitgebleven. Jammer!
- Heb meerdere keren contact gehad en werd de klacht snel verholpen. De klacht over voetpad in de Weidse Weide, al gedurende meer dan 10 jaar is nog steeds niets gedaan, min puntje.
- Heb na de melding niets meer vernomen over verdere gang van zaken, ook geen bevestiging ontvangen via emailadres.
- Heb op dit moment geen idee over de uitwerking van mijn klacht, die ging over de rommel van papier containers aan het Haagsebos.
- Heeft erg lang geduurd voordat actie op melding werd ondernomen. Ruim 3 weken.
- Helaas is er tot op heden NIETS met onze (en andere) meldingen gedaan, waardoor er al weken een gevaarlijke situatie is in de straat, en dat stoort heel veel omwonenden hier.
- Helaas voor de tweede keer een lekkage in de stoep. Heb aangegeven dat de burens in de grond hebben zitten rommelen maar ik krijg geen terugkoppeling. Wederom duurt het weer weken en ligt de stoep al weer weken open. Erg vervelend dus. Als het regent komt er veel blubber en net met de sneeuw is ook een rommel. Geen terugkoppeling en volgens mij is er nooit aan mij burens gevraagd wat ze in de grond hebben gedaan omdat er voor de tweede keer een lek is. Ik zou het zo snel mogelijk opgelost zien
- Het antwoord was onbevredigend. Er is alleen naar de wet gekeken en verder niet gekeken naar een oplossing. Naar de wet kijken kan ik zelf wel !!!
- Het contact is altijd goed, je krijgt binnen x aantal weken antwoord.
- Het contact met de wijkpost is goed maar vaak is de afhandeling van een klacht die dan wordt doorgegeven aan de desbetreffende afdeling binnen de gemeente daar stagneert en daarover niets meer verneem.
- Het duurde wel lang voordat er actie is ondernomen door de dienst die de verlichting in onze straat weer heeft gerepareerd. Uitval op vrijdag 31 december en gerepareerd op 4 januari 2011.
- Het duurt soms lang voordat er wat aan het probleem gedaan wordt.
- Het gaat hier om ronduit slecht groenbeheer. De wijkpost heeft in deze slecht gecommuniceerd. Hoewel er ruimte is gegeven aan de bewoners iets te zeggen, is er niet met ons maar tegen ons gecommuniceerd. Er is niet geluisterd en het oordeel lag al klaar. Kortom, de betrokken medewerkers hebben slecht gecommuniceerd en geanticipeerd. Daarin ben ik dan ook diep teleurgesteld in deze houding. Mijn vertrouwen is hierdoor behoorlijk weg gezakt en dit zal niet snel weer zijn opgebouwd.
- Het ging bij ons om paaltjes die uit de straat gehaald moesten worden om een containerbak te kunnen plaatsen voor ons huis en ik belde zelf voor het mooie te laat maar toch hebben zij het nog op tijd voor ons kunnen regelen dat de paaltjes eruit gehaald werden en zelfstandig er weer ingekomen zijn. Ik vond de afhandeling en accuratesse fantastisch, chapeau!
- Het is erg vervelend om steeds weer periodiek (in de zomer) dezelfde melding te moeten doen. Het moet toch mogelijk zijn vanuit uw administratie een systeem te bedenken om herhaalde klachten zonder melding preventief op te lossen.
- Het is heel vervelend (en velen weten het ook niet) dat je bij de wijkpost Seghwaert BUITEN DE OPENINGSTIJDEN VAN DE BIBLIOTHEEK, moet aanbellen bij een achteraf-deur, waarbij je de indruk krijgt dat je de mensen stoort.
- Het probleem is de terugkoppeling: de enige melding die ik - spoedig - kreeg betreft een gereedmelding. Mijn - open - vragen zijn nooit beantwoord, ook niet nadat ik daar nog eens om heb gevraagd. En juist het ontbreken van die terugkoppeling geeft een negatief gevoel... terwijl er inhoudelijk wellicht heel veel werk is verzet.
- Het probleem is in ieder geval opgelost.
- Het probleem/verzoek is in het weekend gemeld (snoeien) en was twee dagen daarna opgelost. Dus prima!
- Het was de eerste keer. Snelle reactie. Mijn vraag werd doorgespeeld naar gemeente. Ook daarvandaan snelle reactie.
- Het was een driemaalig contact over een herhaald vernielen van groen. Alle keren door dezelfde medewerkster met begrip en tot volle tevredenheid mijnerzijds te woord gestaan en geïnformeerd over de verdere afhandeling van de melding.
- Het was een herhaling van twee jaar oud staande punten waarvan er nog steeds een aantal niet zijn afgedaan.
- Het zou handig zijn als je een terugmelding krijgt wanneer de melding afgehandeld is



- Hoewel geen antwoord ontvangen werd de klacht binnen 2 dagen afgehandeld, tot volle tevredenheid.
- Houden zich niet aan de beloftes. Twee keer is mijn telefoonnummer genoteerd omdat ik zou worden teruggebeld. Is nooit gebeurd. Afgelopen jaar 2x en dit jaar 1x in het wijkcentrum geweest i.v.m. het verwijderen door de gemeente van een zieke boom naast mijn tuin. Ondanks de uitdrukkelijke belofte dat de boom echt vóór 1 maart 2011 zou zijn gekapt. Staat hij er nog steeds. Aan vriendelijke mensen, die dingen beloven maar niet doen heb je weinig.
- Ik ben blij dat ik een reactie heb gekregen, vorige keer was de afhandeling zeer slecht. Deze keer kreeg ik snel een reactie, maar persoonlijk vond ik de standaardreactie van de mail, zeer overdreven. Ik ben daarna ook persoonlijk en telefonisch benaderd en dat vond ik zeer prettig. Zeker om te zien dat er daadwerkelijk wat was ondernomen.
- Ik ben direct en ik was zeer tevreden dat u ook direct was. Helemaal goed.
- Ik ben naar de meldpost gegaan om te melden dat bij sneeuwruimen en gladheidsbestrijding niet overal rekening werd gehouden met de ROUTE die fietsers rijden. Bijv bij een rotonde is wel de rotonde geruimd maar de toerit naar de rotonde niet. De reactie was dat er al zo hard werd gewerkt. Dat is het punt niet! Een tweede punt is wel correct afgehandeld.
- Ik ben prima geïnformeerd. Ik vroeg me alleen af of er automatisch een bericht in soortgelijk geval naar alle mailadressen gezonden kan worden (ging om het niet ophalen van huisvuil wat niet was gebeurd, gladheid waarschijnlijk of zo en of ik wilde weten of ik mijn container moest laten staan of weghalen). Met een algemeen mailtje was ik ook goed geïnformeerd geweest. Maar ik ben heel tevreden over hoe het is gegaan.
- Ik ben zeer goed te woord gestaan en voel mij serieus genomen.
- ik ben zeer tevreden over de mensen in mijn wijkpost (Seghwaert) mijn klachten worden altijd goed behandeld ik hoop dat dat zo blijft.
- Ik heb al drie maal een melding gedaan, maar er gebeurt niets.
- Ik heb digitaal een klacht ingediend (2 febr), dat werkt handig want het komt aan, maar kreeg pas 9 dagen later (11 febr) een bevestiging hiervan en ben pas eind febr. gebeld. Dit zou allemaal wel wat sneller kunnen. Die man was vriendelijk, daar niet van, maar mijn (en velen met mij) probleem is niet opgelost. Het ging over het rigoureuze snoeiwerk achter ons huis. als alle bomen gekapt zijn, wat de bedoeling is, dan zitten wij tegen de Randstadrail aan te kijken en de passagiers kijken onze tuinen en huizen in. Daarnaast zal het groen ook vast het geluid tegenhouden. Uiteraard houd ik deze kap met mijn mail niet tegen, dus de komende jaren zitten we hier flink te koop. Is het niet veel slimmer het groen te onderhouden ipv het eens in de zoveel tijd zo rigoureuze tot de grond toe af te hakken/zagen? Is een groene stad niet iets om trots op te zijn? (ipv een kaal landschap met afgehakte boomstammen?)
- Ik heb diverse wijkposten gehad, en ze doen het allemaal erg goed! Enig nadeel is het moeten op de bel drukken bij Seghwaert-Noordhove. Verder alles oké!
- Ik heb geen melding gedaan. Ben wel gebeld door de wijkpost, maar de melding was door iemand anders gedaan. Heel vreemd hoe mijn telefoonnummer daarbij terecht kan komen.
- Ik heb gerapporteerd dat er folders in folie verpakt in de berm/sloot lagen, voor zover ik erbij kon heb ik ze zelf opgeruimd. Degene van de Gem. die ze op zou ruimen kon ze niet vinden (zei hij) hoewel ik een duidelijke niet te missen aanduiding waar de folders lagen heb gegeven, naast een bruggetje aan de Scheldestroom. Pas nadat ik een paar dagen later weer belde dat de troep er nog lag is de rommel pas verwijderd. In 1e instantie werd mijn melding ook afgewimpeld, met oh dat is een zaak voor het hoogheemraadschap als de folders in de sloot liggen. Vorige week zijn er weer twee bundels streekbladen in de sloot gemikt. Hiervoor heb ik Alfa verspreiding gebeld om de rommel op te ruimen [...] en digitaal een melding doorgegeven aan de wijkpost. Ik heb als bewoner/particulier veel werk aan de buurt schoon te houden, het meeste ruim ikzelf op en gooi het in de afvalcontainer. Van de Gem. verwacht ik dat ze zo snel mogelijk actie ondernemen als ik een melding heb, vuil trekt vuil aan, als er rotzooi ligt is men geneigd daar wat bij te dumpen. Graag serieuze actie van de medewerkers van de Gemeente gevraagd, dat doe ik zelf ook [...].
- Ik heb in december gemeld dat er al een tijd een fiets staat tussen de zandberg en wildenberg, een groene gazonfiets die ook niet op slot staat, die blijkbaar daar voor oud vuil is gedeponed, de fiets staat er nu nog en ik vind het een slechte zaak dat deze nog steeds niet is verwijderd na meldingen aan de balie en door andere buurt bewoners telefonisch.

- Ik heb melding gedaan van ca. 8 kapotte straatlantaarns met straatnaam en waar. In de mail vroeg de wijkmanager of ik voortaan de nummers op wil schrijven van de lantaarns. Dit ga ik niet doen dit vind ik geen werk voor een burger en de verantwoording voor de gemeente. De lantaarns zijn nog steeds niet gerepareerd.
- Ik heb nog immer geen inhoudelijke reactie gekregen, slechts een vaag mailtje over een melding en dat die pas in behandeling kon worden genomen als ik gegevens in had gevuld. Om die gegevens was nooit gevraagd en ik was me ook niet bewust dat ik een melding had gedaan, ik had namelijk een informatieverzoek ingediend.
- Ik heb telefonisch contact ingevuld omdat er geen andere mogelijkheid is. Een medewerker van de wijkpost is bij mij aan de deur geweest om samen de klacht te bekijken en op te lossen. Ik vond dit een zeer goede actie.
- Ik heb tot nu geen positief resultaat gehoord over mijn klacht. [...].
- Ik heb tweemaal een klacht ingediend: 1. telefonisch, 2. per klachtenformulier. Telefonisch werd ik slecht te woord gestaan. het kwam er op neer dat ik als bewoner zelf schuldig was aan het feit dat ik niet op de hoogte was van de gang van zaken (ik keek niet op de website van Oosterheem, was niet op de meeting geweest en had de wijkpost niet bezocht). De wijkpost is open van 10.00 - 16.00 uur. Iemand die fulltime werkt, kan dan onmogelijk langskomen! Wij krijgen altijd info per post v/d gemeente Zoetermeer, behalve over iets wat voor je eigen deur gebeurt! Uiteindelijk heeft de persoon bij de wijkpost wel een melding gemaakt en heb ik een net mailtje terug gekregen. Echter, dat mailtje gaf alleen maar uitleg over wat er allemaal de afgelopen jaren is afgesproken, niet wat de wijkpost aan mijn klacht gaat doen! Vandaar dat ik daarna (gezamenlijk met de andere bewoners) nogmaals een klachtenformulier heb ingevuld. Hier kreeg ik per e-mail hetzelfde antwoord op. Daarna niets meer gehoord.
- Ik heb zelf voorgesteld om op een zekere tijd contact op te nemen daar naar het schijnt er verder geen vervolg aan de gemelde situatie zal worden gegeven.
- Ik heb zowel via de post als via de mail een aanvraag verzonden en heb beide keren geen reactie ontvangen.
- Ik hoop dat ze het bij alle andere wijkposten net zo doen.
- Ik hoop niet dat deze vorm van dienstverlening gaat verdwijnen je kunt als gemeente niet dichter bij je bewoners staan en dat is goed.
- Ik krijg op een vraag helemaal geen antwoord!!!!
- ik merk dat men 2 petten op heeft. 1 voor mij en 1 voor de andere persoon in de wijk, bij geschillen. Daarbij kan men kennis/familie zijn vd. tegenpartij. Zo kan er bewust verkeerde, onvolledige info. worden gegeven aan mij.
- Ik probeerde verschillende keren tevergeefs de wijkmanager te spreken.
- Ik vind dat de meldingen snel en doeltreffend worden afgehandeld.
- Ik vind het fijn dat er een wijkpost is waar je zo naar binnen kan lopen.
- Ik vind het vervelend als ik bel voor b.v. een lamp die niet brand eerst al mijn gegevens moet geven en elke keer weer. Het is in algemeen belang en mijn telefoonrekening loopt almaar op. Kun je geen gratis nummer bellen als je steeds al je gegevens doormoet geven wat ook tijd kost.
- Ik voelde mij zeer begrepen. Er zijn twee mensen thuis geweest. Dit om de situatie in de straat te bekijken. Het ging om veiligheid in de straat mbt. te hard rijden
- Ik wacht nog op antwoord. De door mij gestelde vraag is beantwoord per e-mail, is verkeerd geïnterpreteerd en toen ik hierop reageerde kreeg ik op 4 april bericht dat de medewerker [...] met verlof was en dat hij niet voor 11 april kon reageren. Het is inmiddels 16 april en heb nog niets gehoord.
- Ik werd netjes teruggebeld ( onverwacht eigenlijk, omdat het een korte melding/vraag betrof ).
- Ik wil bij deze graag de suggestie doen om de melder ook een kopie per email te sturen van de melding zoals die geformuleerd is. De melder kan dan eventueel om correctie verzoeken en hiermee het proces versnellen.
- Ik wilde alleen melding doen van een ongelukje bij de vuil-ophaal: de inhoud van een groencontainer was gedeeltelijk uitgestort over een geparkeerde auto. Ik heb me eraan gestoord dat er meer werd doorgevraagd over mijn persoonlijke gegevens, dan over aard, oorzaak, locatie van de klacht.
- Ik word goed te woord gestaan en ik zie in de wijk dat daar waar opmerking zijn geplaatst er ook aan gewerkt word. Dit is toch de bedoeling dat we met z'n allen de wijk niet laten verloederen en juist deze goed leefbaar houden. Dat doe ik ook als wijkshouder door te melden als er iets niet juist is in de wijk en doe dat per mail, telefoon of bij de wijkpost.
- Ik zou worden teruggebeld en dit is nooit gebeurd.

- In eerste instantie belde ik de wijkpost. Omdat ik niet tevreden was met hoe de medewerker mij te woord had gestaan, stuurde ik later een mailtje aan de wijkmanager zelf. Zij belde mij direct op en we bespraken mijn klacht/opmerking. Over dit contact was ik zeer tevreden.
- In eerste instantie goed. Helaas niet helemaal tevreden over de afdeling handhaving omdat het probleem nog niet is opgelost.
- In Oosterheem is het contact klantvriendelijk.
- in sommige gevallen is er wel feedback, maar in heel veel gevallen niet.
- In veel gevallen heb ik vraagtekens bij het nut van deze digi. meldingen.
- Is al genoeg over gemaaild gebeld etc. Problematiek in Rijn en Rottestroom is u wel bekend... wordt nog steeds niets aan gedaan. Na diverse klachten over de groenvoorziening van afgelopen week is geen reactie meer geweest. Na de nietszeggende brief is er ook een reactie verstuurd, wederom geen reactie. Wij zijn waarschijnlijk hele lastige mensen, die alleen maar klagen over de veiligheid van de kinderen en auto's die te snel rijden en honden die in de straat en op het speelveldje poepen... Misschien moeten we het anders aanpakken en de mensen in de straat zelf aan aanspreken, met alle gevolgen van dien...
- Ja, er is gewoon niets gedaan met mijn melding. Erg jammer en dat gebeurt helaas vaker. Soms gaat het goed, soms niet.
- Ja, het is uit de informatie niet duidelijk naar voren gekomen hoe de behandeling van de klacht verder zou verlopen en hoe de terugkoppeling zou zijn. Naar aanleiding van het contact met de wijkpost heb ik op verzoek van de wijkpost mijn klacht verder aangescherpt. Daar heb ik verder niets op teruggehoord en dat is jammer. Zichtbaarheid van de wijkpost in de wijk is onduidelijk en verwarrend vanwege de oude locatie voorzien van naamgeving. Kan dit duidelijk worden aangepast? Ook graag meer inzichtelijkheid in wat de wijkpost aan klachtenafhandeling kan doen svp.
- Ja, leuk contact, snelle actie, goede terugkoppeling en vriendelijke medewerkers.
- Ja. Ik blijf het vreemd vinden dat er steeds over Centrum/Palenstein wordt gesproken. Ik woon in de Driemanspolder en vind dit met veel medebewoners van onze mooie wijk niet leuk. Deel ons gewoon in bij de wijk Driemanspolder aub. Ik zit in het bestuur van onze flatvereniging en hoor heel veel mensen hier over klagen. Misschien geen klachten op de juiste plaats. Maar dan bij deze.
- Jammer dat de wijkpost alleen geopend is voor een gesprek met de wijkagent op woensdagmiddag.
- Jammer dat mijn vraag niet overbodig was, dit betekend dat de gemeente de bewoners niet altijd even serieus neemt met het informeren van o.a. bestratings werkzaamheden
- Kreeg wel de indruk dat ik een standaard antwoord kreeg. Ik meldde een defect in de wijk, en kreeg bericht dat 'mijn probleem' afgehandeld zou worden.
- Laagdrempelig om iets te melden. positief
- Meer beslissing bevoegdheid geven zodat men niet altijd naar 'de baas' moet gaan om uitsluitel te vragen.
- Meer controle in de wijk, meer veiligheid, meer controleurs.
- Melding aannemen is ok. Maar daarna gebeurt er werkelijk niets meer. Ik heb al meer dan 3 maanden geleden de melding gedaan en moet constant zelf bellen en mailen en nog geen reactie krijgen. Dus: melding aannemen is ok, melding oppakken en iets mee doen absoluut een aanfluiting.
- Melding eerst niet ontvangen, herinnering verzonden, en daarna een foutief (standaard) antwoord gehad over parkeerplaatsen, terwijl daar de vraag niet over ging.
- Melding gedaan, mail ontvangen dat binnen een x aantal dagen/weken een reactie volgt. De actie is uitgevoerd (zichtbaar voor bewoner) maar geen mailtje ontvangen van wat er is gedaan. In deze situatie is dat duidelijk maar zou netter zijn dit ook even schriftelijk terug te koppelen.
- Melding gemaakt bij wijkpost Seghwaert omdat ik daar de constatering heb gedaan.
- Melding zowel digitaal gedaan (klachtformulier) als mondeling op de wijkpost. Vriendelijke mensen maar er gebeurt (kennelijk) niets en/of er wordt niets terug gekoppeld. Was in het verleden ook al zo. Jammer.
- Men heeft mij zeer accuraat geholpen, men heeft gelijk actie ondernomen om de wateroverlast te verhelpen, maar de meneer die de overlast heeft verholpen, van de firma van Leeuwen, vond mij maar een ontzettende aansteller. Wat een onvriendelijk type zeg.
- [Mensen van de wijkpost] zijn voor mij geweldige mensen, zij staan altijd voor je klaar.
- Mijn klacht is dat onze burens een net van ca 2.00 meter hoog hebben gespannen bovenop de erfafscheiding. Zonder overleg met ons hun burens dus. Mag dit zomaar? Wat kan ik hier tegen doen?

- Mijn klacht werd goed opgenomen en op juiste wijze doorgegeven naar de juiste personen die deze klacht moesten oplossen. Maar helaas nog steeds niet opgelost. Ben al 3 weken bezig om het opgelost te krijgen. Ik hou het maar bij de bezuinigingen van dit moment.
- Mijn klachten zijn nog niet verholpen en ik denk dat men het ook niet helemaal begrepen heeft, ik ga hier nog over mailen.
- Mijn laatste melding loopt nog.
- Mijn melding betrof de zebra bij het winkelcentrum Meerzicht, nabij de kruising Meerzichtlaan. Deze zebra is gevaarlijk: auto's die uit de wijk komen en richting Meerzichtlaan gaan trekken zich van de zebra vaak niets aan, met alle gevaar van dien. Ik heb de melding vaker gedaan, maar men zegt er niets aan te kunnen doen. Ik vind dat heel onbevredigend.
- Mijn melding betrof een aantal straatlantaarns die al een paar dagen niet brandden: dezelfde avond was het opgelost. Snelle reactie: prima.
- Mijn melding ging over de 30km zone in onze wijk. Shetland specifiek. Hier staan nergens borden over de 30km zone. Vanaf de F Nightingalelaan geen enkele! Toch wordt dit min of meer ontkend. In naastgelegen straten staan er vijf of meer op een afstand van 500 meter. Dit klopt niet. Geeft ook veel overlast van snelheidsovertredingen.
- Mijn probleem kon niet opgelost worden bij de wijkpost. Wij hadden veel overlast van hangjongeren om ons appartementengebouw, er waren div. vernielingen aangebracht, doch de functionaris van de wijkpost berichtte ons dat het privé terrein was en er verder niets mee kon. Na contact opgenomen te hebben met de politie Haaglanden, heeft die er voor gezorgd dat de wijkagent van Rokkeveen mij telefonisch heeft benaderd tot volle tevredenheid.
- Moest zelf opnieuw contact opnemen voor een terugkoppeling. Na een aantal dagen kreeg ik deze per mail.
- Na 3 weken was er met mijn melding nog niets gebeurd. Volgens de wijkpost (i.c. de groenbeheerder) was het probleem opgelost. Dat bleek niet het geval te zijn. Enige dagen later is het probleem alsnog opgelost.
- Na geen reactie te hebben ontvangen via de e-mail ben ik zelf nog bij de wijkpost langs geweest. Zelfs na belofte dat er contact zou worden opgenomen is er wederom NIETS gebeurd. Helaas moet ik constateren dat het beleid van de gemeente op papier iets anders is dan de daadwerkelijke uitvoering. Voor de goede orde mijn contact over snoeiwerk loopt al vanaf november 2009. Dit is een bedroevende zaak. Resultaten zijn er helaas niet. Jammer dat de enquête anoniem is. Ik onderteken dit documentje dan ook in de hoop een reactie te mogen ontvangen [...].
- Na het doorsturen van de melding niets meer gehoord.
- Na mijn melding (vorige week) nog geen terugkoppeling gekregen.
- Naast de melding had ik ook een mededeling voor de wijkmanager + een vraag gesteld. Daarop heb ik geen reactie ontvangen. Blijkbaar is het beter om 1 vraag per reactieformulier te stellen.
- nadat ik de mail heb verzonden, een automatisch mailtje gehad dat het ontvangen was. Daarna nooit meer iets van de wijkpost vernomen!!
- Nee erg blij dat we nu een vaste Wijkmanager hebben en geen Interim of tijdelijk waarnemende Wijkmanager. Dit was nl. erg vervellend voor diverse Meldingen/Klachten in het verleden.
- Nee hoor alles prima zo !!!
- Nee, contact was prima uitvoering minder.
- Nee, het contact met de wijkpost is uitstekend. Alleen met de melding wordt niets gedaan. Dat schiet niet echt op!!!!
- Nee, niks te melden.
- Nee.
- Niet alleen tevreden maar heel erg tevreden. Gastvrije en vriendelijke ontvangst.
- Niet altijd tevreden geweest. Kreeg in het verleden vaak geen antwoord zoals was toegezegd.
- Niet direct over het contact met de wijkpost. Wel over de reactie die ik ontving van [...]. Deze was namelijk zeer onbeschoft.
- Nonchalant wordt er mee omgegaan. Heb meer de indruk door bepaalde personen, dat er niets mee wordt gedaan.
- Nooit gedacht dat ik zo snel bericht en tegenbericht kreeg. 1e bericht was van bericht ontvangen door de wijkpost: 2e bericht was antwoord op de door kopersvereniging Blocklant gedane aanbevelingen voor onze wijk.

- Omdat de medewerkers van de wijkpost onder verschillende afdelingen ressorteren (dat weten de mensen niet) lijkt het soms wel dat men elkaar tegenwerkt.
- Ondanks dat ik geen ontvangstbevestiging heb ontvangen van mijn klacht, ben ik tevreden over de afhandeling van de klacht!
- Ondanks de correcte respons is mijn 'klacht' nog steeds niet opgelost, terwijl dit wel in het antwoord is toegezegd. Dit vind ik erg jammer en ik heb hierover recent een nieuwe email gestuurd.
- Ondanks mijn indruk dat de melding goed was begrepen, o.a. door samen op de kaart aan te wijzen waarop de melding betrekking had, is in de melding zelf een foutieve locatie genoteerd. Hierdoor is vanuit het stadhuis 2x (1x telefonisch, 1x per email) contact met mij opgenomen om e.e.a. duidelijk te krijgen, terwijl dit dus eigenlijk niet nodig zou moeten zijn. Overigens wel een pluim voor de zorgvuldige opvolging. Nu nog kijken of binnenkort de melding ook effect resulteert.
- Ontevreden over benadering probleem, te ambtelijk, zonder werkelijke daadkracht. Ik kan dat niet toeschrijven aan de wijkpost.
- Op vragen, die ik heb gehad, wordt correct en snel gereageerd. Zowel telefonisch, aan de balie of per mail. Ben zeer tevreden daarover.
- Op 15 oktober heb ik telefonisch contact gehad met iemand van de wijkpost. Zij zei dat ze er een melding van zou maken. Op 17 oktober heb ik gemailld naar wijkpostmeerzicht@zoetermeer.nl om e.e.a. te bevestigen en mijn e-mailadres door te geven. Tot nu toe heb ik geen enkele reactie gekregen. Heel teleurstellend.
- Op voorlichtingsavond 25-01 klacht ter sprake gebracht. Afhandeling goed.
- Op zich is de reactie en bevestiging goed. Het is echter erg 'op afstand'. Er wordt wel voldaan aan het geven van 'een' reactie maar niet aan de oplossing. M.a.w. de procedure voldoet aan de beantwoording maar de inhoud van de beantwoording is ondergeschikt gemaakt aan de procedure. Er volgt dus geen afdoende actie.
- Over algemeen prima!
- Over de wijkagent verder niets dan lof maar het politiesysteem deugt niet. Als de tegenpartij gebeld wordt om over de overlast te spreken dan geeft de telefoon niet aan dat de politie belt. De tegenpartij kan dan gewoon de telefoon negeren en de politie zit aan de kant en kan verder niets meer doen. Ook als de tegenpartij de deur niet wilt open doen dan zit de politie weer aan de kant en kan niets doen. Dan komt bij mij de vraag: waarom ga ik naar de politie?
- Over het algemeen weet ik de wijkpost goed te bereiken.
- Over met name het laatste contact ben ik erg tevreden. Zodra de wijkpost ook inhoudelijke bevoegd zijn en niet afhankelijk van centraal beleid (stadhuis) wordt het contact beter en afhandeling effectiever. Jammer genoeg zijn er nog veel zaken waar de wijkpost wel een verantwoordelijkheid maar niet een bevoegdheid hebben. Dit merk je direct aan het aannemen, de begrijpelijkheid van de correspondentie en de tijdslijnen van afhandeling. Vaak moet je in die geval als klant zelf weer bellen.
- [...] perfect werk
- Plezierig en direct contact.
- Prettig contact met de wijkpost medewerkers!
- Prettig contact, goede info, snelle afhandeling waar mogelijk.
- Prima bereikbaar en altijd vriendelijk.
- Prima geholpen en geïnformeerd alleen had ik al 3 maal een mail gestuurd waar geen reactie op kwam, vandaar mijn persoonlijke bezoek.
- Prima instituut en op deze wijze prima bereikbaar.
- Prima te woord gestaan door [...].
- Reageren de volgende keer?
- Reeds meerdere keren hebben wij contact opgenomen (ook tel) en werd onze vraag niet naar tevredenheid beantwoord/behandeld of afspraken niet nagekomen. Uiteraard ben ik bereid toe te lichten in constructieve zin.
- Snelle reactie we waren er erg blij mee alles prima verlopen als iedereen zo snel zou reageren op een vraag was er minder ergernis bedankt voor het goede verloop.
- Terugkoppeling op melding kan soms nog wel eens op zich laten wachten. De terugkoppeling is vaak een standaard antwoord template, waardoor de terugkoppeling wat sober kan overkomen.
- Terugkoppeling van wat er verder gaat gebeuren.
- Terugkoppeling wat er verder gaat gebeuren. En de actie uitvoeren!

- Toegezegd is de handhaving aan te scherpen n.a.v. mijn melding en verzoek. In welke mate dit daadwerkelijk gaat gebeuren - dus de resultaten - kan ik verder niet nazien of controleren. Ik ga er maar van uit dat er daadwerkelijk iets gaat gebeuren.
- Tot op heden geen op- of aanmerkingen.
- Tot op heden is er nog niets gebeurd?
- Uiteindelijk was het probleem niet opgelost na een aantal dagen, en heb ik zelf maatregelen moeten nemen. Wijkpost stuurt melding door, en daar is daarna niets mee gebeurd.
- Uitstekende en voor hun taak berekenende ambtenaren. Altijd vriendelijk en snel met hulpverlening! Er is één maar: de dienst die is ingehuurd voor het schoonhouden van het wijkpark Seghwaert, valt geregeld over achtergelaten rommel heen. Pas als er een verzoek is gedaan aan het wijkkantoor wordt hier iets aan gedaan. Beter was, als zij toch met onderhoud en schoonmaken in het park bezig zijn, gelijk de rommel de juiste bestemming te geven.
- Vind dat de vraag die ik heb gesteld niet goed is behandeld en krijg alleen maar een mailtje terug dat ik het zelf maar moet uitzoeken en dat de gemeente er niks aan doet. Ze willen dat er eerst een kind moet worden aangevraagd bij ons in de straat of erger voor ze wat aan de bussen van de Compaan doen in de Bessie Smitrode. Het is net de a12 hier. Bussen die hier af en aan rijden en met hoge snelheid en niet kijken hoe ze achteruit rijden en daarbij klike's meenemen. De volgende keer is het een klein kind die ze aanrijden. Er moet gewoon iets aan gedaan worden hier. Maar dat moeten we zelf maar doen. De chauffeurs aanspreken. Of we dat nog niet hebben gedaan. Doen we al een jaar.
- Vond het heel leuk telefonisch melding te hebben gemaakt en via mail antwoord te krijgen maar ja ik ben bekend bij jullie [...].
- Voor meldingen betreffende het buitengebied is geen duidelijke ingang. Ook bij de afd. Meldingen/klachten/wijkbeheer weet men er niet goed raad mee. Er volgt geen feedback: de melder weet niet wat er mee gedaan is.
- Voor mensen die fulltime werken zou het handig zijn als de wijkpost en de wijkagent ook al is het maar eens in de maand 's avonds spreekuur zouden houden. Als je nu iets wilt bespreken met de wijkagent dan moet daar vrij voor nemen.
- Vooral de inloopavondjes over bepaalde onderwerpen houden.
- Vooral zo doorgaan.
- voordat het antwoord kwam duurde 2 a 3 weken, vrij lang. Dit betreft enkel november, over e-mails een jaar terug ben ik zeker niet tevreden omdat het antwoord op actie tegen hangjeugd te algemeen was, er verder zeer weinig actie kwam en overige ideeën die ik geopperd heb is nooit een antwoord op gekomen!!
- Vriendelijk en duidelijk, snelle actie's ondernomen.
- Vriendelijkheid is goed, maar ik beoordeel graag op de afwikkeling van een melding. Lijkt me belangrijker. Voor een deel van de melding heb ik nog geen terugkoppeling ontvangen. Een ander deel is wel opgelost.
- Vriendelijkheid was prima alleen de informatie erna viel tegen. Ik heb 2X melding gedaan en uiteindelijk bij de gemeente verder geholpen na de klacht bij de gemeente te hebben gemeld.
- Wanneer ik antwoord krijg op mijn verzoek, en wanneer de bladeren die de ingehuurde schoonmaakmedewerkers vanaf het schoolplein onder mijn heg geblazen hebben, opgeruimd worden.
- Wanneer je aangeeft je straat niet meer in of uit te kunnen en vraagt dit te melden wil je direct actie en geen mail met we komen erop terug. Nu is het door de dooi al weg en heb ik nog geen antwoord.
- We zijn gebeld volgens afspraak. Over wanneer te plaatsen materialen in de speeltuin. Wel jammer dat we niet op de hoogte stelt waren wanneer deze geplaatst werden.
- Wij hadden een melding gedaan van een fiets die in het park lag en afgetrapt werd en voor wij thuis waren was hij al weggehaald. Prima wij zijn zeer tevreden.
- Wij hopen dat er inderdaad wat aan de klacht wordt gedaan zoals is beloofd, maar wij hebben er alle vertrouwen in.
- [...] Wij kunnen altijd terecht op de openingstijden
- Wij zijn blij dat zij samen met o.a, vrijwilligers van de wijk de leefbaarheid en de saamhorigheid in stand houden en het niet op een zijspoor zetten, zij zetten zich goed in voor de wijk.

- Wijkpost heeft melding doorgegeven, ergens is echter ruis opgetreden. Ik had een melding over stankoverlast (regelmatig 's avonds) en op dat moment overdag. Wordt ik 3 dagen later teruggebeld dat ze toen zijn gaan ruiken en niets hadden waargenomen. Maar ja, toen was de stank er ook helemaal niet.....
- Wil ze bedanken voor het verwijderen van de boom.
- Ze doen goed werk en hun best om de wijken leefbaar te houden.
- Ze hebben goed hun werk gedaan
- Ze werken niet efficiënt. Regels zijn tegenstrijdig. Als je zelf werkt is het al: onmogelijk de wijkpost te bereiken want gaan om 16.00 u dicht. Telkens iemand anders waar je je verhaal aan moet uitleggen. Politie stuurt door naar wijkpost en vice versa!!!!!! Niet gehandhaafd op Turfberg.
- Zeer benieuwd naar follow-up van voorstellen, klachten en tijdsduur. Wijkmanager steekt niet voor niets tijd er in. Zal niet zijn om de wethouder tevreden te houden hoop ik.
- Zeer en behulpzaam medewerkers. Huiselijke sfeer
- Zeer positief, de volgende middag werd de schade aan het speeltoestel al verholpen. Ga zo door!
- Zeer teleurstellend dat er geen enkele reactie op gedane melding terugkomt, zelfs geen ontvangstbevestiging. Het gevoel blijft hangen dat de melding is verdwenen in een 'ambtelijk' zwart gat.
- Zeer vriendelijk en klant gericht.
- Zeker vijf keer in wijkpost geweest voor de zelfde klachten, ook digitaal gemeld, na contact wethouder (cda) werd er eindelijk actie ondernomen, na vijf maanden.
- Zijn er meerdere klachten over de zaak geweest? Worden er dus statistieken bijgehouden? Het zou goed zijn als de medewerker over juiste informatie hierover beschikt.
- Zouden wat minder als ambtenaar en wat meer als individu moeten reageren.





## 11.2 Bijlage II Frequentietabellen per vraag

### vraag 2. In welke wijk woont u?

	aantal	% geldig
Buytenwegh de Leyens	108	19%
Centrum	35	6%
Meerzicht	89	16%
Oosterheem	88	16%
Rokkeveen	84	15%
Seghwaert / Noordhove	157	28%
<b>totaal</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>

### vraag 3. Hoe heeft u uw melding gedaan?

	aantal	% geldig
digitaal	204	36%
telefonisch	166	30%
aan de balie van de wijkpost	170	30%
anders, namelijk	21	4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>

### vraag 4. Hoe heeft u uw digitale melding gedaan?

	aantal	% geldig	% totaal
contactformulier op de website	32	16%	6%
melding- en klachtenformulier op de website	43	21%	8%
via het emailadres van een medewerker	62	30%	11%
via het emailadres van de wethouder	4	2%	1%
ander emailadres, nl.	58	28%	10%
weet niet	5	2%	1%
<b>totaal geldig</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>
melding niet digitaal gedaan	336		60%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

### vraag 5. Hoe tevreden bent u over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost?

	aantal	% geldig	% totaal
tevreden	140	69%	25%
neutraal	36	18%	6%
ontevreden	27	13%	5%
geen mening	1	0%	0%
<b>totaal geldig</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>
melding niet digitaal gedaan	336		60%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 6. Heeft u naar aanleiding van uw digitale melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?**

	aantal	% geldig	% totaal
ja, via email	131	64%	23%
ja, telefonisch	32	16%	6%
nee	40	20%	7%
weet niet	1	0%	0%
<b>totaal geldig</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>
melding niet digitaal gedaan	336		60%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 7. Hoe tevreden bent u over de toonzetting in het email-bericht?**

	aantal	% geldig	% totaal
tevreden	86	66%	15%
neutraal	30	23%	5%
ontevreden	13	10%	2%
geen mening	2	2%	0%
<b>totaal geldig</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>23%</b>
geen emailbericht ontvangen	73		13%
melding niet digitaal gedaan	336		60%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 8. Was de toon van het email-bericht vriendelijk?**

	aantal	% geldig	% totaal
ja	113	86%	20%
nee	5	4%	1%
geen mening	13	10%	2%
<b>totaal geldig</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>	<b>23%</b>
geen emailbericht ontvangen	73		13%
melding niet digitaal gedaan	336		60%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 9. Welk telefoonnummer heeft u gebruikt?**

	aantal	% geldig	% totaal
telefoonnummer van de wijkpost	85	71%	15%
het algemene nummer van de gemeente (14079)	30	25%	5%
anders, nl	4	3%	1%
<b>totaal geldig</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>
melding niet telefonisch gedaan	374		67%
melding via ander kanaal	21		4%
vraag niet beantwoord	47		
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 10. Bij wie heeft u uw melding gedaan? (telefonisch of aan de balie)**

	aantal	% geldig	% totaal
wijkmanager	38	11%	7%
wijkpostmedewerker	207	62%	37%
administratief medewerker	20	6%	4%
anders, nl	12	4%	2%
weet niet	59	18%	11%
<b>totaal geldig</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>
melding niet telefonisch of aan de balie gedaan	204		36%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 11. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden?**

	aantal	% geldig	% totaal
tevreden	256	76%	46%
neutraal	64	19%	11%
ontevreden	12	4%	2%
geen mening	4	1%	1%
<b>totaal geldig</b>	<b>336</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>
melding niet telefonisch of aan de balie gedaan	204		36%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 12. Hoe tevreden bent u over hoe u te woord bent gestaan door de medewerker(s) op de wijkpost?**

	aantal	% geldig	% totaal
tevreden	310	84%	55%
neutraal	42	11%	7%
ontevreden	14	4%	2%
geen mening	2	1%	0%
<b>totaal geldig</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>66%</b>
reactie digitaal of geen reactie	172		31%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 13. Was de toon van de medewerker(s) op de wijkpost vriendelijk?**

	aantal	% geldig	% totaal
ja	349	95%	62%
nee	11	3%	2%
geen mening	8	2%	1%
<b>totaal geldig</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>	<b>66%</b>
reactie digitaal of geen reactie	172		31%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 14. Hoe tevreden bent u over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd?**

	aantal	% geldig	% totaal
tevreden	364	73%	65%
neutraal	97	19%	17%
ontevreden	32	6%	6%
geen mening	6	1%	1%
<b>totaal geldig</b>	<b>499</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>
geen reactie	41		7%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 15. Hoe tevreden bent u over het vertrouwelijk omgaan met uw persoonlijke gegevens tijdens het contact?**

	aantal	% geldig	% totaal
tevreden	299	60%	53%
neutraal	99	20%	18%
ontevreden	5	1%	1%
geen mening	96	19%	17%
<b>totaal geldig</b>	<b>499</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>
geen reactie	41		7%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 16. Rapportcijfer voor de aannname van de melding**

	aantal	% geldig	% totaal
1	13	2%	2%
2	8	1%	1%
3	9	2%	2%
4	9	2%	2%
5	25	5%	4%
6	46	9%	8%
7	128	24%	23%
8	184	34%	33%
9	74	14%	13%
10	32	6%	6%
geen mening	9	2%	2%
<b>totaal geldig</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>
geen rapportcijfer gegeven	3		1%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>

**vraag 17. Bent u volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van uw melding?**

	aantal	% geldig	% totaal
ja	317	64%	57%
nee	151	30%	27%
weet niet	31	6%	6%
<b>totaal geldig</b>	<b>499</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>
geen reactie na digitale melding	41		7%
melding via ander kanaal	21		4%
<b>totaal</b>	<b>561</b>		<b>100%</b>



**Klanttevredenheidsonderzoek Wijkmanagement**

- 1 De volgende vragen gaan over hoe tevreden u bent over het aannemen van uw melding door de medewerkers op de wijkpost  
De vragen gaan over uw **laatste** contact met de wijkpost
- 2 In welke wijk woont u?
- Buytenwegh De Leyens
  - Centrum / Palenstein
  - Meerzicht
  - Noordhove-Seghwaert
  - Oosterheem
  - Rokkeveen
  - weet niet
- 3 Hoe heeft u uw melding gedaan?
- digitaal
  - telefonisch [ >> 9]
  - aan de balie van de wijkpost [ >> 10]
  - anders, namelijk ... [ >> 18]
- 4 Hoe heeft u uw digitale melding gedaan?
- contactformulier op de website
  - melding- en klachtenformulier op de website
  - via het emailadres van een medewerker
  - via het emailadres van de wethouder
  - ander emailadres, nl ...
  - weet niet
- 5 Hoe tevreden bent u over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost?
- tevreden
  - neutraal
  - ontevreden
  - geen mening
- 6 Heeft u naar aanleiding van uw digitale melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?
- ja, via email
  - ja, telefonisch [ >> 12.]

- nee [ >> 16.]
- weet niet [ >> 16.]

7 Hoe tevreden bent u over de toonzetting in het email-bericht?

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

8 Was de toon van het email-bericht vriendelijk?

- ja [ >> 14.]
- nee [ >> 14.]
- geen mening [ >> 14.]

9 Welk telefoonnummer heeft u gebruikt?

- telefoonnummer van de wijkpost
- het algemene nummer van de gemeente (14079)
- anders, nl ...

10 Bij wie heeft u uw melding gedaan?

- wijkmanager
- wijkpostmedewerker
- administratief medewerker
- anders, nl ...
- weet niet

11 Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden?

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

12 Hoe tevreden bent u over hoe u te woord bent gestaan door de medewerker(s) op de wijkpost?

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening



- 13 Was de toon van de medewerker(s) op de wijkpost vriendelijk?
- ja
  - nee
  - geen mening
- 14 Hoe tevreden bent u over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd?
- tevreden
  - neutraal
  - ontevreden
  - geen mening
  - er is mij geen informatie verstrekt
- 15 De medewerkers op de wijkpost horen vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens om te gaan.  
Hoe tevreden bent u over het vertrouwelijk omgaan met uw persoonlijke gegevens tijdens het contact?
- tevreden
  - neutraal
  - ontevreden
  - geen mening
- 16 Kunt u een rapportcijfer geven voor de aanname van uw melding?

17 Bent u volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van uw melding?

**Vraagvoorwaarde  
actief**

Vraag 6.0

(Heeft u naar aanleiding van uw digitale melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?)

Antwoord NIET gegeven: **weet niet**.

Indien niet voldaan spring naar: 18. Wilt u verder nog iets kwijt over het aa...

**EN**

**Vraagvoorwaarde  
actief**

Vraag 6.0

(Heeft u naar aanleiding van uw digitale melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?)

Antwoord NIET gegeven: **nee**.

Indien niet voldaan spring naar: 18. Wilt u verder nog iets kwijt over het aa...

- ja [>> 19]
- nee [>> 19]
- weet niet [>> 19]

18 De vragenlijst gaat over de digitale, telefonische en balie-contacten. U heeft aangegeven op een andere manier contact te hebben gehad met uw wijkpost. De vragenlijst is daarom niet voor u bedoeld.

Als u toch een opmerking kwijt wilt over de dienstverlening op de wijkpost, kunt u daarvoor het onderstaande vak gebruiken.

[>> 20]

19 Wilt u verder nog iets kwijt over het aannemen van uw melding?

20 Dit is het einde van de vragenlijst. Als u op de button 'verder' klikt, worden de antwoorden verstuurd en kunt u niets meer wijzigen.