



gemeente

**Zoetermeer**

# Burgerpeiling Zoetermeer 2013

**O&S**  
Onderzoek & Statistiek





# **BURGERPEILING**

## **ZOETERMEER**

**2013**

Zoetermeer, 7 juni 2013

Gemeente Zoetermeer  
Hoofdafdeling Bedrijfsvoering  
Afdeling Facilitair Bedrijf  
Onderzoek & Statistiek  
Aad Kalisvaart



# **INHOUDSOPGAVE**

	<b>Blz.</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>1</b>
<b>2. ALGEMEEN OORDEEL OVER DE GEMEENTE</b>	<b>3</b>
<b>3. VEILIGHEID</b>	<b>4</b>
<b>4. RELATIE TUSSEN GEMEENTE EN INWONERS</b>	<b>6</b>
<b>5. INDIVIDUELE DIENSTVERLENING</b>	<b>9</b>
<b>6. WOON- EN LEEFKLIJMAAT</b>	<b>17</b>
<b>7. LOKALE ECONOMIE</b>	<b>19</b>
<b>8. ARBEIDSPARTICIPATIE EN WERKGELEGENHEID</b>	<b>21</b>
<b>9. GEZONDHEID, ZORG EN WELZIJN</b>	<b>23</b>
<b>10. ACHTERGRONDKENMERKEN</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>27</b>



# 1. INLEIDING

In de laatste twee weken van maart en de eerste twee weken van april 2013 is door de sector Onderzoek & Statistiek de Burgerpeiling 2013 uitgevoerd, een enquête onder een steekproef van de Zoetermeerse 18-plussers over een aantal verschillende maatschappelijke thema's. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de afdeling MOB van de directie Bedrijfsvoering.

## Doelstelling

Het doel van het onderzoek was informatie te verzamelen die benodigd is voor het vullen van het onderdeel burgeroordelen van de benchmark Waarstaatjegemeente.nl van het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING).

## Vraagstelling

De in het enquêteformulier (zie bijlage 36) opgenomen vragen zijn die van de 'Vragenlijst Burgerpeiling Waarstaatjegemeente' d.d. februari 2013 van KING. Dit is de nieuwe vragenlijst van de burgerpeiling die gemeenten m.i.v. 2013 mochten gebruiken.

## Methode

De benodigde gegevens zijn verzameld via een schriftelijke enquête onder een aselechte steekproef van 1.800 Zoetermeesters die per 1 maart 2013 18 jaar of ouder waren en niet woonachtig in een verpleeg- of verzorgingstehuis. Er is maximaal één persoon per huishouden geselecteerd.

Het onderzoek is zodanig ingericht dat het voldoet aan de eisen uit het document 'Handleiding uitvoering burgeronderzoek Waarstaatjegemeente.nl Versie 0.1' (KING, januari 2013). Dat was noodzakelijk omdat de uitkomsten anders niet gebruikt mochten worden voor de vulling van de benchmark.

De enquêteformulieren zijn door een koeriersdienst, samen met een begeleidend schrijven en een retourenvelop, bij de steekproefpersonen thuis bezorgd. Na twee weken is een herinneringsbrief verstuurd. Omdat men de vragenlijst mogelijk niet had bewaard is in de herinneringsbrief de mogelijkheid vermeld om telefonisch of per email een nieuwe vragenlijst (en retourenvelop) aan te vragen.

## Respons

De respons bedraagt 32%: 574 van de teruggestuurde vragenlijsten waren goed genoeg ingevuld om in de analyse te kunnen worden betrokken. Bijlage 1 laat zien in hoeverre de respons wat leeftijd en geslacht betreft overeenkomt met de steekproef en met de totale bevolking van 18 jaar en ouder.

## Weegprocedure

Eén van de eisen die KING aan de burgerpeiling stelt is dat de uitkomsten moeten worden herwogen naar geslacht en leeftijd. Die procedure houdt in dat de respondenten op basis van hun geslacht en leeftijd worden verdeeld over acht klassen. Daarna wordt het reponsaantal van elk van die klassen 'toe gewogen naar' het populatieaantal in die klasse. Dat gebeurt door elk van de respondenten in een bepaalde klasse een 'gewicht' toe te kennen dat gelijk is aan de populatie in die klasse gedeeld door de respons in die klasse. Tot welke gewichten dat in het onderhavige onderzoek leidt blijkt uit bijlage 2.

Indien niet anders vermeld gaat het bij de in dit rapport opgenomen uitkomsten om de 'gewogen' resultaten. De tabellen hebben in die gevallen voorts alleen betrekking op de relevante antwoorden. D.w.z. dat de antwoorden 'weet niet' en 'niet van toepassing' bij de berekeningen van percentages en (uiteraard) gemiddelden niet zijn meegenomen.

### **Gemiddelde cijfers**

Een aantal tabellen met uitkomsten bevat naast percentages ook gemiddelde cijfers. Deze cijfers hebben allen betrekking op vragen met een vijfpuntsschaal als antwoordmogelijkheid, waarbij een 1 staat voor het meest negatieve antwoord (bijv. 'heel slecht') en een 5 voor het meest positieve (bijv. 'heel goed'). Het gemiddelde kan dus minimaal de waarde 1 aannemen en maximaal de waarde 5.

### **Opmerkingen over de gemeente**

Aan het eind van de vragenlijst is de respondenten de gelegenheid gegeven om opmerkingen of suggesties aan hun gemeente te noteren. Van de 574 respondenten hebben er 182 van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Hun opmerkingen zijn opgenomen als bijlage 35.

### **Uitkomsten toch niet in [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl)**

Enkele weken na afronding van het veldwerk liet KING weten dat ze bij nader inzien niet tevreden waren over de kwaliteit van hun nieuwe vragenlijst. Dat betekent dat de uitkomsten van de gemeentelijke burgerpeilingen die van die vragenlijst gebruik hebben gemaakt (waaronder dus die van Zoetermeer) niet worden opgenomen in [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).



## 2. ALGEMEEN OORDEEL OVER DE GEMEENTE

Tabel 2.1 laat zien hoe de respondenten alles wat hun gemeente voor haar inwoners doet beoordelen. In bijlage 3 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 2.1 Algemeen oordeel over de gemeente, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent alles wat zijn gemeente voor haar inwoners doet?	In %
heel slecht	1,1
slecht	4,4
neutraal	42,0
goed	48,6
heel goed	3,9
Totaal	100,0
Gemiddeld cijfer	3,5

### 3. VEILIGHEID

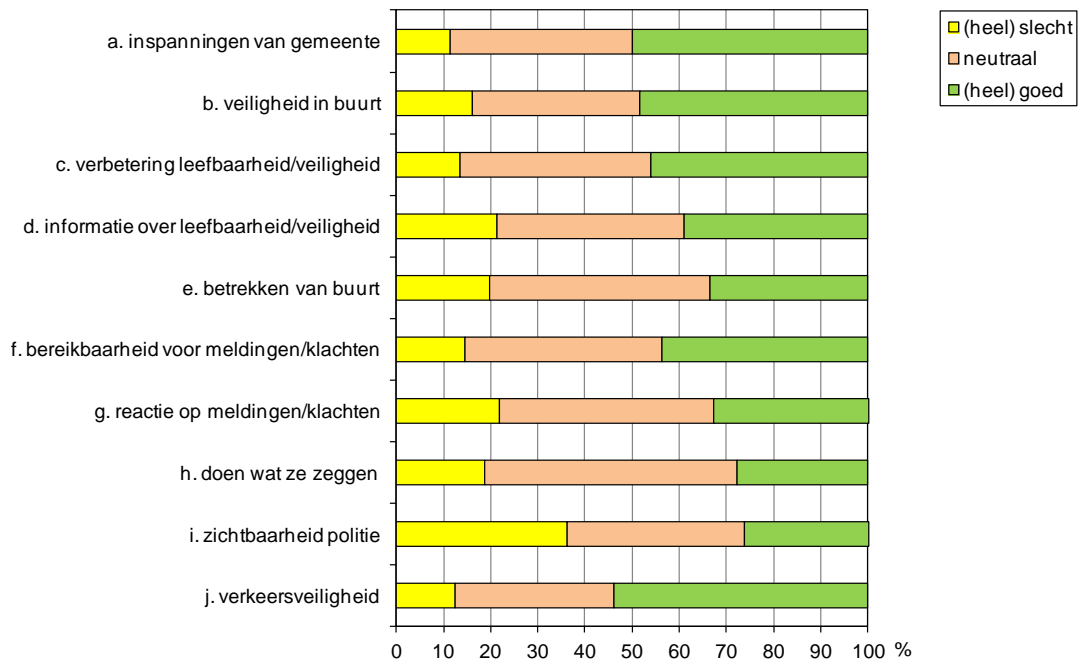
Voor een tiental aspecten van het thema veiligheid is in de enquête gevraagd hoe men deze beoordeelt. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 3.1 en grafiek 3.1. In bijlage 4 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

Tabel 3.1 Beoordeling van tien aspecten van de veiligheid, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van veiligheid?	0,4	11,0	38,7	45,9	4,0	100,0	3,4
b. de veiligheid in zijn buurt?	0,9	15,2	35,6	43,2	5,1	100,0	3,4
c. de manier waarop de gemeente werkt aan verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	2,8	10,6	40,5	42,3	3,9	100,0	3,3
d. de manier waarop de gemeente zijn buurt informeert over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	4,2	17,1	39,7	34,7	4,3	100,0	3,2
e. de manier waarop de gemeente zijn buurt betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	2,6	17,1	46,8	29,5	4,0	100,0	3,2
f. de mate waarin de gemeente bereikbaar is voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in zijn buurt?	1,2	13,2	41,9	36,8	6,8	100,0	3,3
g. de manier waarop de gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in zijn buurt?	3,7	18,1	45,6	29,4	3,3	100,0	3,1
h. de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	3,8	14,9	53,5	26,2	1,5	100,0	3,1
i. de zichtbaarheid van de politie in zijn buurt?	7,1	29,0	37,7	22,9	3,4	100,0	2,9
j. de verkeersveiligheid in zijn gemeente?	3,0	9,5	33,7	47,5	6,3	100,0	3,4

Volgens bijlage 4 hebben 56 van de 574 respondenten aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van de veiligheid slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 5.

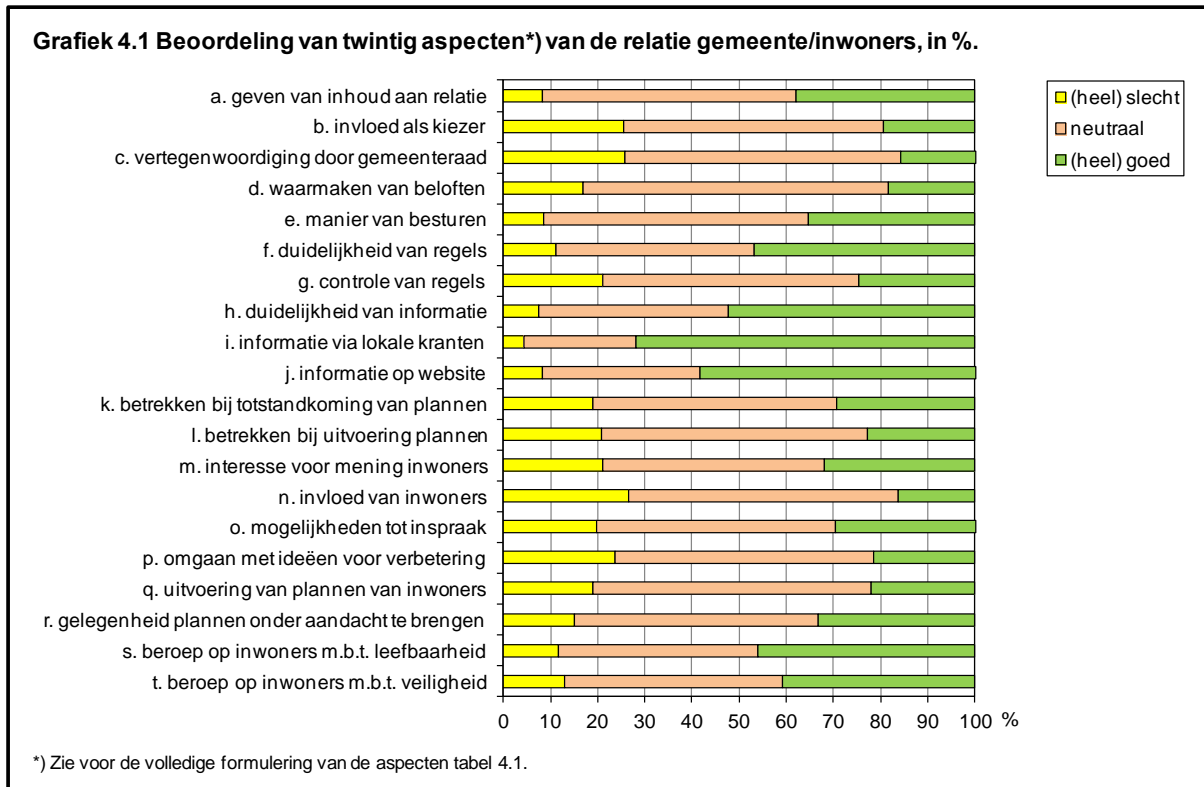
**Grafiek 3.1 Beoordeling van tien aspecten\*) van de veiligheid, in %.**



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 3.1.

## 4. RELATIE TUSSEN GEMEENTE EN INWONERS

Voor een twintigtal aspecten van de relatie tussen de gemeente en haar inwoners is in de enquête gevraagd hoe men deze beoordeelt. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 4.1 en grafiek 4.1. In bijlage 6 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.



Volgens bijlage 6 hebben 46 van de 574 respondenten aangegeven dat ze de manier waarop de gemeente inhoud geeft aan de relatie met haar inwoners slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 7.

Tabel 4.1 Beoordeling van twintig aspecten van de relatie gemeente/inwoners, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de manier waarop de gemeente inhoud geeft aan de relatie met haar inwoners?	1,1	7,3	53,6	36,0	2,0	100,0	3,3
b. de mate waarin hij als kiezer invloed heeft op wat er in de gemeente gebeurt?	3,8	21,9	55,1	18,4	0,8	100,0	2,9
c. de mate waarin hij zich vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad	3,5	22,3	58,5	15,4	0,4	100,0	2,9
d. de mate waarin burgemeester en wethouders hun beloften waarmaken?	2,4	14,6	64,7	18,1	0,2	100,0	3,0
e. de manier waarop de gemeente bestuurd wordt?	1,1	7,5	56,1	34,7	0,6	100,0	3,3
f. de duidelijkheid van de gemeentelijke regels, verordeningen?	0,8	10,5	42,0	44,9	1,9	100,0	3,4
g. de manier waarop de gemeente deze regels controleert en handhaaft?	2,6	18,4	54,3	23,7	1,1	100,0	3,0
h. over het algemeen de duidelijkheid van de informatie die de gemeente geeft?	0,2	7,3	40,2	48,4	3,9	100,0	3,5
i. de gemeentelijke informatie via de lokale kranten?	0,4	4,1	23,7	64,7	7,1	100,0	3,7
j. de informatie op de gemeentelijke website?	1,4	6,8	33,5	50,1	8,3	100,0	3,6
k. de mate waarin inwoners betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen?	2,7	16,1	51,9	26,4	2,9	100,0	3,1
l. de mate waarin inwoners worden betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen?	3,2	17,5	56,4	21,4	1,5	100,0	3,0
m. de mate van interesse die de gemeente heeft voor de mening van haar inwoners?	4,4	16,6	47,1	27,5	4,4	100,0	3,1
n. de mate waarin inwoners invloed hebben op datgene wat de gemeente doet?	4,2	22,4	57,2	15,5	0,7	100,0	2,9
o. de mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen?	4,2	15,6	50,5	27,3	2,4	100,0	3,1
p. de mate waarin de gemeente zou luisteren naar en iets zou doen met zijn idee of initiatief om iets in de gemeente te verbeteren?	2,9	20,8	55,0	19,2	2,2	100,0	3,0
q. de mate waarin de gemeente door inwoners zelf bedachte plannen in uitvoering brengt?	2,5	16,7	58,9	20,8	1,2	100,0	3,0
r. de mate waarin inwoners gelegenheid krijgen om eigen plannen onder de aandacht te brengen bij de gemeente?	2,2	12,9	51,7	32,0	1,3	100,0	3,2
s. de manier waarop de gemeente een beroep doet op inwoners om zelf ook bij te dragen aan de leefbaarheid in zijn buurt?	1,9	9,8	42,4	41,5	4,4	100,0	3,4
t. de manier waarop de gemeente een beroep doet op inwoners om zelf ook bij te dragen aan de veiligheid in zijn buurt?	2,4	10,5	46,2	38,0	2,8	100,0	3,3

Tabel 4.2 laat zien hoeveel vertrouwen de respondenten in de burgemeester en wethouders hebben. In bijlage 8 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 4.2 Vertrouwen in burgemeester en wethouders, in % en gemiddeld.

In de burgemeester en wethouders heeft respondent ...	In %
geen vertrouwen	1,4
vertrouwen	14,8
neutraal	43,3
vertrouwen	38,5
veel vertrouwen	2,1
Totaal	100,0
Gemiddeld cijfer	3,3

Tabel 4.3 laat zien hoe makkelijk de respondenten aan gemeentelijke informatie kunnen komen. In bijlage 9 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 4.3 Verkrijgbaarheid van gemeentelijke informatie, in % en gemiddeld.

Aan gemeentelijke informatie kan respondent ... komen	In %
heel moeilijk	0,5
moeilijk	10,1
neutraal	27,6
makkelijk	50,5
heel makkelijk	11,3
Totaal	100,0
Gemiddeld cijfer	3,6

Tabel 4.4 laat zien hoeveel de gemeente volgens de respondenten doet voor het belastinggeld dat ze aan de gemeente betalen. In bijlage 10 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 4.4 Gebruik van belastinggeld, in % en gemiddeld.

Voor het belastinggeld dat respondent aan de gemeente betaalt, doet de gemeente ...	In %
zeer weinig	4,6
weinig	21,4
neutraal	53,4
veel	19,0
zeer veel	1,5
Totaal	100,0
Gemiddeld cijfer	2,9

## 5. INDIVIDUELE DIENSTVERLENING

Tabel 5.1 laat zien of de respondenten in de zes maanden voorafgaande aan het onderzoek contact hebben gehad met de gemeente. In bijlage 11 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 5.1 Contact met de gemeente, in %.

Heeft respondent de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem?	In %
ja	46,9
nee	53,1
Totaal	100,0

Tabel 5.2 laat zien hoe de betreffende respondenten de totale dienstverlening van hun gemeente in verband met het contact dat ze in die zes maanden met hun gemeente hadden, beoordelen. In bijlage 12 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

**Tabel 5.2 Oordeel over de totale dienstverlening, in % en gemiddeld.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

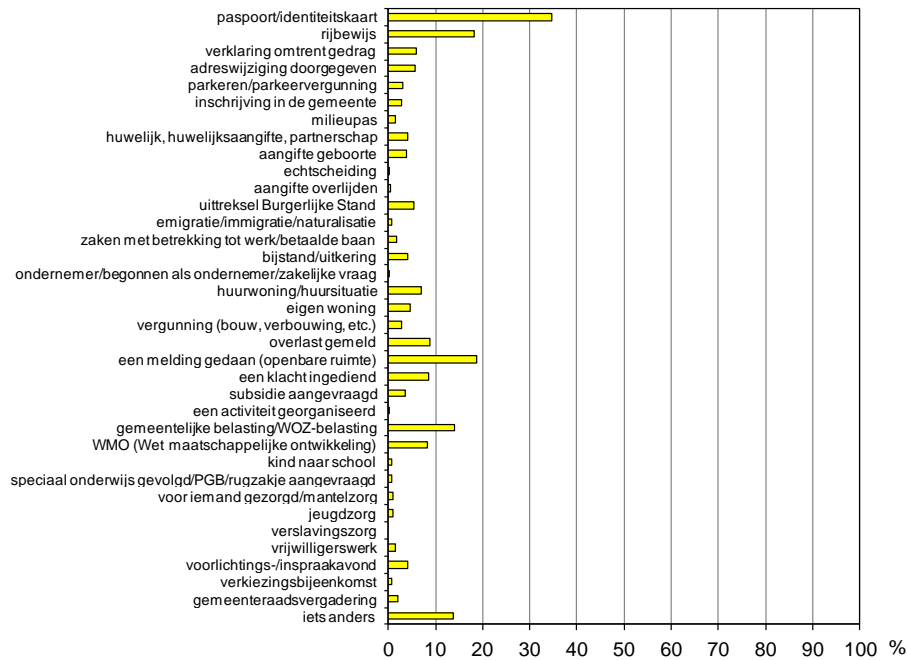
Hoe beoordeelt respondent de totale dienstverlening van zijn gemeente in verband met het contact dat hij in de afgelopen zes maanden had met zijn gemeente?	In %
heel slecht	5,2
slecht	12,5
neutraal	15,8
goed	51,0
heel goed	15,5
Totaal	100,0
Gemiddeld cijfer	3,6

Volgens bijlage 12 hebben 41 van de 262 respondenten die in de afgelopen zes maanden contact hadden met de gemeente aangegeven dat ze de totale dienstverlening van de gemeente slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 13.

Aan de betreffende respondenten is gevraagd wat de aanleiding was voor hun contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden. Ze konden die vraag beantwoorden door één of meer van 36 mogelijke aanleidingen aan te kruisen (inclusief de mogelijkheid 'iets anders'). De uitkomsten staan in tabel 5.3 en grafiek 5.1. In bijlage 14 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

**Grafiek 5.1 Aanleidingen voor contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.





**Tabel 5.3 Aanleidingen voor contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Aanleidingen	In %
<b>Documenten en inschrijving</b>	
paspoort/identiteitskaart	34,6
rijbewijs	18,1
verklaring omtrent gedrag	5,9
adreswijziging doorgegeven	5,8
parkeren/Parkeervergunning	3,0
inschrijving in de gemeente	2,9
milieupas	1,5
<b>Familie en Burgerlijke Stand</b>	
huwelijk, huwelijksaangifte, partnerschap	4,2
aangifte geboorte	3,9
echtscheiding	0,3
aangifte overlijden	0,5
uittreksel Burgerlijke Stand	5,4
emigratie/immigratie/naturalisatie	0,6
<b>Werk en inkomen</b>	
zaken met betrekking tot werk/betaalde baan	1,8
bijstand/uitkering	4,1
ondernemer/begonnen als ondernemer/zakelijke vraag	0,3
<b>Wonen</b>	
huurwoning/huursituatie	7,0
eigen woning	4,7
vergunning (bouw, verbouwing, etc.)	2,8
<b>Meldingen, aanvragen, belasting</b>	
overlast gemeld	8,7
een melding gedaan (openbare ruimte)	18,8
een klacht ingediend	8,6
subsidie aangevraagd	3,6
een activiteit georganiseerd	0,3
gemeentelijke belasting/WOZ-belasting	14,0
<b>Zorg, welzijn en onderwijs</b>	
WMO (Wet maatschappelijke ontwikkeling)	8,2
kind naar school	0,6
speciaal onderwijs gevolgd/PGB/rugzakje aangevraagd	0,6
voor iemand gezorgd/mantelzorg	1,1
jeugdzorg	0,9
verslavingszorg	-
vrijwilligerswerk	1,6
<b>Politiek en participatie</b>	
voorlichtings-/inspraakavond	4,0
verkiezingsbijeenkomst	0,6
gemeenteraadsvergadering	2,0
<b>Anders</b>	
iets anders	13,9

Bijlage 14 laat o.a. zien dat 35 van de betreffende respondenten, al of niet uitsluitend, het hokje 'iets anders' hebben aangekruist. Bijna allemaal hebben ze tevens genoteerd om welke andere aanleiding(en) het gaat. Zie daarvoor bijlage 15.

Aan de betreffende respondenten is gevraagd op welke manier(en) ze contact hadden met de gemeente in de afgelopen zes maanden. Ze konden die vraag beantwoorden door één of meer van zes mogelijke manieren aan te kruisen. De uitkomsten staan in tabel 5.4 en grafiek 5.2. In bijlage 16 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

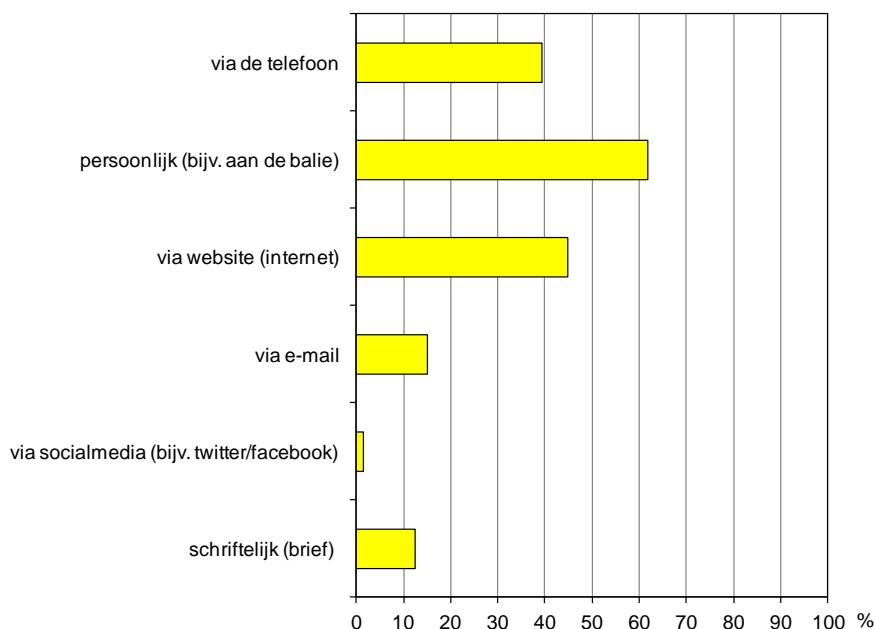
**Tabel 5.4 Manieren van contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem en nog wisten op welke manier(en) ze contact met de gemeente hadden.

Manieren van contact	In %
via de telefoon	39,3
persoonlijk (bijv. aan de balie)	61,8
via website (internet)	44,8
via e-mail	15,0
via socialmedia (bijv. twitter/facebook)	1,4
schriftelijk (brief)	12,6

**Grafiek 5.2 Manieren van contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem en nog wisten op welke manier(en) ze contact met de gemeente hadden.



Tabel 5.5 laat zien hoe vaak de betreffende respondenten in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met hun gemeente. In bijlage 17 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

**Tabel 5.5 Contactfrequentie, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Hoeveel keer heeft respondent de afgelopen zes maanden contact gehad met zijn gemeente?	In %
1 keer	30,9
2 keer	33,0
3 keer	18,8
4 keer	8,6
5-10 keer	7,3
11-20 keer	1,0
meer dan 20 keer	0,3
Totaal	100,0

Tabel 5.6 laat zien of de betreffende respondenten in verband met de aanleiding voor hun contact met hun gemeente ook met andere overheidsorganisaties contact hebben gehad. In bijlage 18 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

**Tabel 5.6 Contact met andere overheidsorganisaties, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Heeft respondent in verband met de aanleiding voor zijn contact met zijn gemeente ook met andere overheidsorganisaties contact gehad?	In %
ja	24,6
nee	75,4
Totaal	100,0

Voor een drietal aspecten van de gemeentelijke dienstverlening is de betreffende respondenten in de enquête gevraagd hoe ze het gemak ervan beoordelen. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 5.7 en grafiek 5.3. In bijlage 19 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

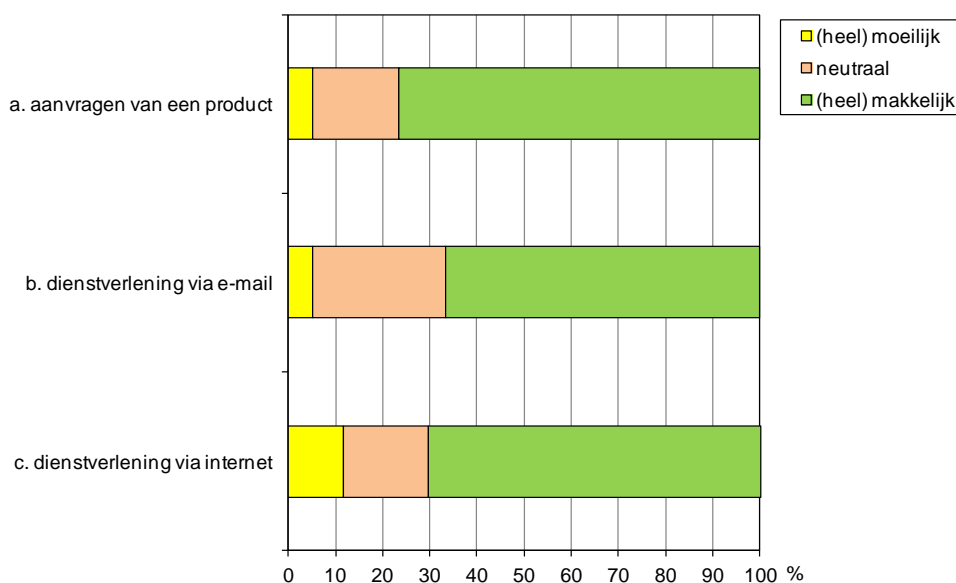
Tabel 5.7 Beoordeling van het gemak van drie aspecten van de gemeentelijke dienstverlening, in % en gemiddeld.

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Waar plaatst respondent zichzelf op de volgende schaal....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel moeilijk	moeilijk	neutraal	makkelijk	heel makkelijk		
a. het gemak waarmee hij over het algemeen bij de gemeente een product kan aanvragen of krijgen	1,0	4,1	18,3	62,3	14,3	100,0	3,8
b. de mate van gemak dat hij ondervond van de dienstverlening via e-mail	-	5,2	28,1	50,9	15,8	100,0	3,8
c. de mate van gemak dat hij ondervond van de dienstverlening via internet	2,7	9,0	18,0	49,1	21,2	100,0	3,8

**Grafiek 5.3 Beoordeling van het gemak van drie aspecten\*) van de gemeentelijke dienstverlening, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 5.7.

Voor een zestiental aspecten van de gemeentelijke dienstverlening is de betreffende respondenten in de enquête gevraagd hoe ze deze beoordelen. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 5.8 en grafiek 5.4. In bijlage 20 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

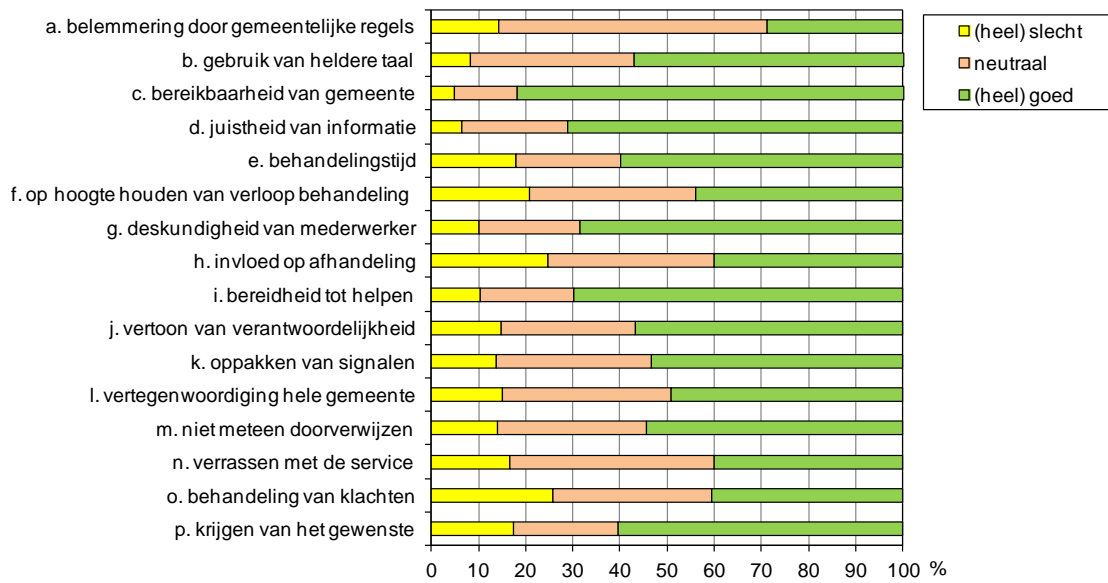
Tabel 5.8 Beoordeling van zestien aspecten van de gemeentelijke dienstverlening, in % en gemiddeld.

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de mate waarin gemeentelijke regels hem belemmeren bij het aanvragen of krijgen van een gemeentelijk product of dienst	3,4	11,0	56,8	26,3	2,5	100,0	3,1
b. de mate waarin zijn gemeente heldere taal gebruikt	2,0	6,3	34,8	49,4	7,6	100,0	3,5
c. de bereikbaarheid van zijn gemeente via verschillende contactkanalen (balie, internet, e-mail, telefonisch)	0,3	4,7	13,1	67,7	14,3	100,0	3,9
d. de juistheid van de ontvangen informatie	0,5	5,9	22,4	65,0	6,3	100,0	3,7
e. de totale tijd die de behandeling van zijn vraag, verzoek of probleem in beslag nam	4,4	13,6	22,2	50,4	9,5	100,0	3,5
f. de mate waarin hij op de hoogte werd gehouden van het verloop van de behandeling van zijn vraag, verzoek of probleem	7,7	13,1	35,2	40,2	3,7	100,0	3,2
g. de mate waarin de medewerker deskundig was	2,8	7,2	21,4	60,6	7,9	100,0	3,6
h. de mate waarin hij zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop zijn vraag werd afgehandeld of het probleem werd opgelost.	8,4	16,3	35,4	32,0	7,9	100,0	3,1
i. de bereidheid van de medewerker om hem te helpen	5,2	5,1	19,8	52,1	17,8	100,0	3,7
j. de mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om zijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	6,5	8,4	28,4	45,9	10,8	100,0	3,5
k. de mate waarin de medewerker zijn signalen goed oppakte	5,6	8,2	32,9	44,4	8,9	100,0	3,4
l. de manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn/haar dienst) vertegenwoordigde, maar de hele gemeente	4,9	10,2	35,8	42,9	6,2	100,0	3,4
m. de mate waarin de medewerker probeerde om in eerste instantie zélf zijn vraag zo goed mogelijk te beantwoorden voordat hij doorverwezen werd naar een andere afdeling of andere collega's	5,6	8,6	31,4	48,3	6,2	100,0	3,4
n. de mate waarin de medewerker hem aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende	4,8	11,9	43,2	32,2	7,9	100,0	3,3
o. de manier waarop de gemeente zijn klachten behandelde	12,8	13,1	33,5	36,5	4,1	100,0	3,1
p. de mate waarin hij uiteindelijk kreeg wat hij wilde	9,7	7,7	22,3	48,7	11,7	100,0	3,4

**Grafiek 5.4 Beoordeling van zestien aspecten\*) van de gemeentelijke dienstverlening, in %.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 5.8.

## 6. WOON- EN LEEFKLIMAAT

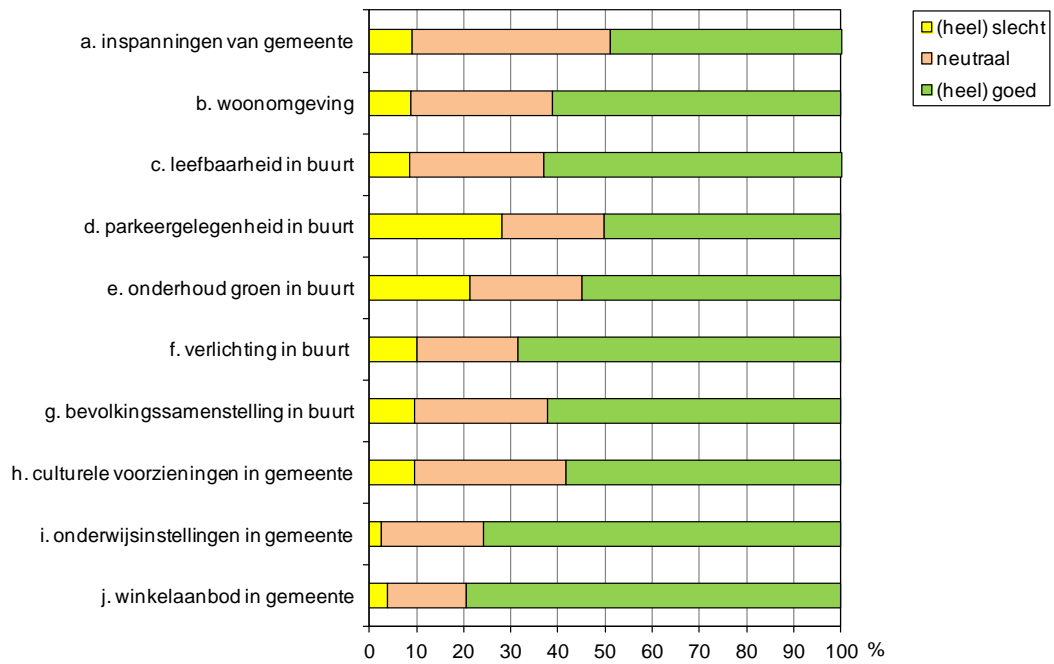
Voor een tiental aspecten van het woon- en leefklimaat is in de enquête gevraagd hoe men deze beoordeelt. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 6.1 en grafiek 6.1. In bijlage 21 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

Tabel 6.1 Beoordeling van tien aspecten van het woon- en leefklimaat, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van het woon- en leefklimaat?	1,3	7,7	42,1	46,3	2,7	100,0	3,4
b. zijn woonomgeving?	1,5	7,2	30,1	52,3	8,8	100,0	3,6
c. de leefbaarheid in zijn buurt?	2,0	6,4	28,5	54,0	9,0	100,0	3,6
d. de parkeergelegenheid in zijn buurt?	6,4	21,7	21,6	41,3	9,0	100,0	3,2
e. het onderhoud van perken, plantsoenen en parken in zijn buurt?	4,6	16,7	23,8	43,8	11,1	100,0	3,4
f. de mate waarin het in zijn buurt buiten verlicht is?	1,5	8,8	21,2	59,9	8,6	100,0	3,7
g. de bevolkingssamenstelling in zijn buurt?	1,2	8,5	28,2	54,4	7,7	100,0	3,6
h. het aanbod van verschillende culturele voorzieningen in de gemeente (bijv. tentoonstellingen, films etc.)?	1,8	7,7	32,3	49,4	8,8	100,0	3,6
i. het aanbod van onderwijsinstellingen in het algemeen in de gemeente?	0,5	2,0	21,8	63,1	12,6	100,0	3,9
j. het totale winkelaanbod in de gemeente?	0,1	3,8	16,7	62,9	16,4	100,0	3,9

Volgens bijlage 21 hebben 49 van de 574 respondenten aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van het woon- en leefklimaat slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 22.

**Grafiek 6.1 Beoordeling van tien aspecten\*) van het woon- en leefklimaat, in %.**



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 6.1.

Tabel 6.2 laat zien in welke mate de respondenten overlast ondervinden door omwonenden in hun buurt. In bijlage 23 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 6.2 Overlast door omwonenden, in %.

In welke mate ondervindt respondent overlast door omwonenden in zijn buurt?	In %
heel veel overlast	1,7
veel overlast	8,6
neutraal	14,6
weinig overlast	40,2
geen overlast	34,9
<b>Totaal</b>	<b>100,0</b>
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>4,0</b>



## 7. LOKALE ECONOMIE

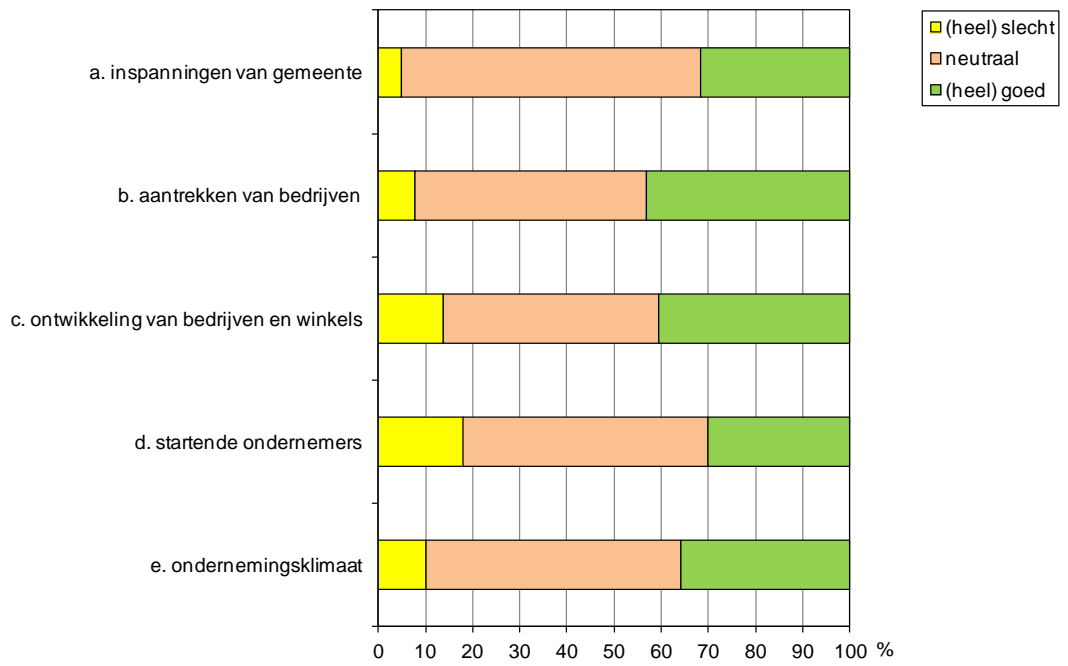
Voor een vijftal aspecten van de lokale economie is in de enquête gevraagd hoe men deze beoordeelt. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 7.1 en grafiek 7.1. In bijlage 24 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

Tabel 7.1 Beoordeling van vijf aspecten van de lokale economie, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van de lokale economie?	0,7	4,4	63,3	29,2	2,4	100,0	3,3
b. de uitstraling van zijn gemeente als het gaat om het aantrekken van bedrijven?	0,5	7,3	49,1	39,9	3,2	100,0	3,4
c. de mate waarin bedrijven en winkels in zijn gemeente zich ontwikkelen?	0,5	13,5	45,6	38,4	2,1	100,0	3,3
d. de mate waarin zijn gemeente gunstig is voor startende ondernemers?	2,6	15,3	52,1	25,0	5,0	100,0	3,1
e. het ondernemingsklimaat in zijn gemeente?	1,2	9,0	53,9	34,2	16,1	100,0	3,3

Volgens bijlage 24 hebben 23 van de 574 respondenten aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van de lokale economie slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 25.

**Grafiek 7.1 Beoordeling van vijf aspecten\*) van de lokale economie, in %.**



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 7.1.

## 8. ARBEIDSPARTICIPATIE EN WERKGELEGENHEID

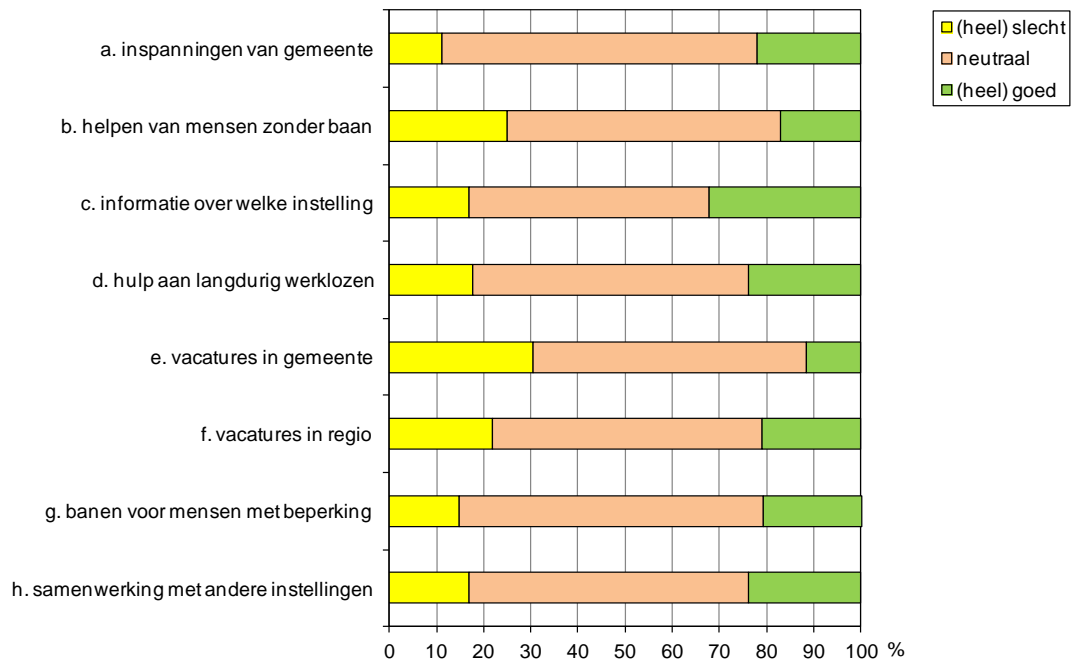
Voor een achttal aspecten van de arbeidsparticipatie en werkgelegenheid is in de enquête gevraagd hoe men deze beoordeelt. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 8.1 en grafiek 8.1. In bijlage 26 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

Tabel 8.1 Beoordeling van acht aspecten van arbeidsparticipatie en werkgelegenheid, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van arbeidsparticipatie en werkgelegenheid?	1,5	9,6	66,9	21,0	1,0	100,0	3,1
b. de manier waarop zijn gemeente mensen helpt die zonder baan (komen te) zitten?	3,9	21,3	57,8	15,7	1,3	100,0	2,9
c. de duidelijkheid van informatie over naar welke instelling inwoners moeten of kunnen gaan als zij zonder werk komen te zitten?	1,6	15,2	50,9	31,9	0,4	100,0	3,1
d. de hulp die zijn gemeente geeft aan langdurig werklozen (denk aan de mogelijkheid tot sollicitatiecursussen, opleidingen, taalcursussen enz.)	2,8	15,0	58,5	21,7	2,0	100,0	3,1
e. het aanbod van geschikte vacatures in zijn gemeente?	4,3	26,2	57,9	10,7	0,9	100,0	2,8
f. het aanbod van geschikte vacatures in zijn regio?	2,6	19,2	57,2	19,9	1,1	100,0	3,0
g. de inspanningen van zijn gemeente bij het zorgen van voldoende banen voor mensen met een beperking?	2,1	12,5	64,5	20,0	0,9	100,0	3,0
h. de manier waarop zijn gemeente samenwerkt met andere instellingen om werkzoekenden ondersteuning te bieden (UWV, uitzendbureaus, sociale werkvoorziening, re-integratiebedrijven, beroepsopleidingen enz.)?	3,4	13,6	59,1	21,5	2,4	100,0	3,1

Volgens bijlage 26 hebben 31 van de 574 respondenten aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van de arbeidsparticipatie en werkgelegenheid slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 27.

**Grafiek 8.1 Beoordeling van acht aspecten\*) van de arbeidsparticipatie en werkgelegenheid, in %.**



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 8.1.

## 9. GEZONDHEID, ZORG EN WELZIJN

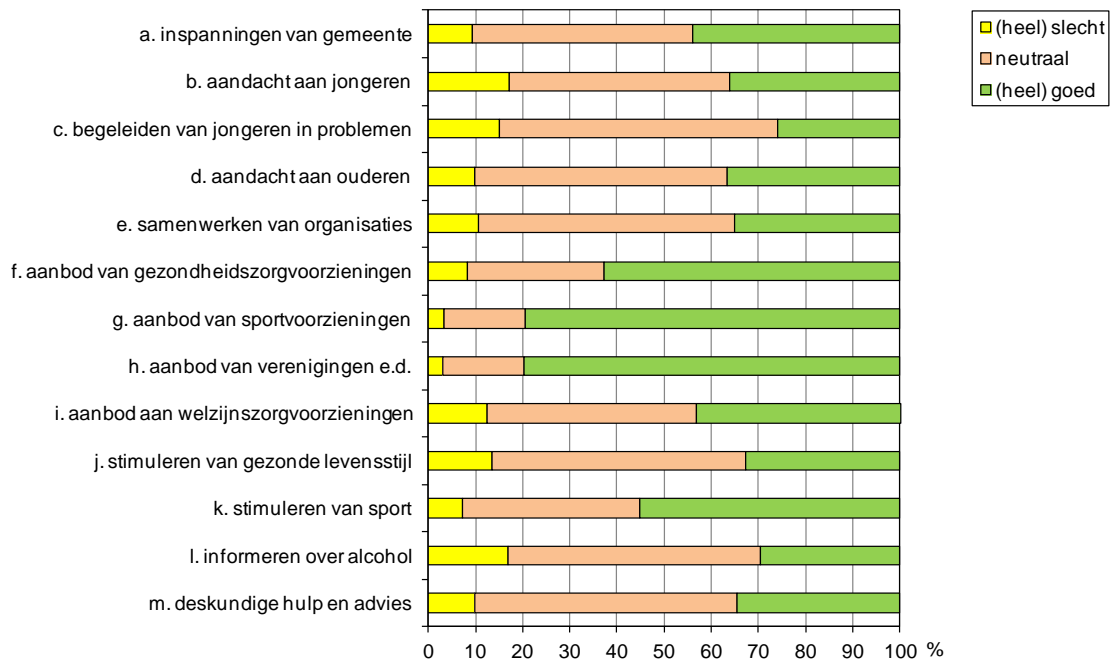
Voor een dertiental aspecten van gezondheid, zorg en welzijn is in de enquête gevraagd hoe men deze beoordeelt. De uitkomsten staan, in procenten en als gemiddeld cijfer, in tabel 9.1 en grafiek 9.1. In bijlage 28 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen.

Tabel 9.1 Beoordeling van dertien aspecten van gezondheid, zorg en welzijn, in % en gemiddeld.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel					Totaal	Gemiddeld cijfer
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn?	1,8	7,6	46,7	41,7	2,3	100,0	3,3
b. de manier waarop zijn gemeente aandacht geeft aan jongeren?	3,0	14,0	46,7	33,7	2,6	100,0	3,2
c. de manier waarop zijn gemeente jongeren begeleidt die in de problemen zijn gekomen?	3,9	11,1	59,1	24,0	1,8	100,0	3,1
d. de manier waarop zijn gemeente aandacht geeft aan ouderen?	1,3	8,5	53,6	34,3	2,3	100,0	3,3
e. de manier waarop zorg- en welzijnsorganisaties (maatschappelijk werk, GG&GD, vluchtelingenwerk, centrum jeugd en gezin, ouderenwerk, jongerenorganisatie) samenwerken (onderling en met de gemeente)?	2,4	8,3	54,3	30,6	4,5	100,0	3,3
f. het aanbod van gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen in de gemeente?	1,0	7,4	29,0	55,4	7,2	100,0	3,6
g. het aanbod van sportvoorzieningen in de gemeente?	1,3	2,1	17,2	60,9	18,5	100,0	3,9
h. in het algemeen het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke in de gemeente?	0,4	2,6	17,3	64,4	15,4	100,0	3,9
i. het aanbod aan welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongerencentrum) in de gemeente?	0,8	11,6	44,3	40,2	3,1	100,0	3,3
j. de mate waarin de gemeente een gezonde levensstijl bij haar inwoners stimuleert?	2,8	10,7	53,9	30,6	2,0	100,0	3,2
k. de mate waarin de gemeente beweging en sport stimuleert?	1,5	5,8	37,5	49,2	6,1	100,0	3,5
l. de manier waarop de gemeente haar inwoners informeert over het verstandig omgaan met alcohol?	2,7	14,3	53,6	27,3	2,1	100,0	3,1
m. de mate waarin er in zijn gemeente deskundige hulp en advies beschikbaar is bij vragen over een gezonde levensstijl?	1,4	8,3	55,7	30,2	4,3	100,0	3,3

Volgens bijlage 28 hebben 43 van de 574 respondenten aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn slecht of heel slecht vinden. Aan hen is gevraagd of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden staan in bijlage 29.

**Grafiek 9.1 Beoordeling van dertien aspecten\*) van gezondheid, zorg en welzijn, in %.**



\*) Zie voor de volledige formulering van de aspecten tabel 9.1.

## 10. ACHTERGRONDKENMERKEN

Onderstaande twee tabellen geven de procentuele verdelingen naar geslacht en leeftijd in het onderzoek. Door de toegepaste weegprocedure zijn ze gelijk aan die van de totale populatie Zoetermeerders van 18 jaar en ouder (per 1 januari 2013). In de bijlagen 30 en 31 zijn de absolute ongewogen uitkomsten opgenomen

Tabel 10.1 Geslacht, in %.

Is respondent:	In %
man	48,3
vrouw	51,7
Totaal	100,0

Tabel 10.2 Leeftijd, in %.

In welke categorie valt de leeftijd van respondent?	In %
18 tot en met 29 jaar	19,2
30 tot en met 39 jaar	15,2
40 tot en met 54 jaar	28,4
55 jaar of ouder	37,2
Totaal	100,0

Tabel 10.3 laat zien wat de hoogst genoten opleiding van de respondenten is. In bijlage 32 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 10.3 Opleiding, in %.

Wat is de hoogst genoten opleiding van respondent de afgelopen?	In %
lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	4,4
vmbo/mavo	14,8
vwo/havo	12,2
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	25,4
hoger beroepsonderwijs (hbo)	31,0
universiteit (wo)	12,2
Totaal	100,0

Tabel 10.4 laat zien of de respondenten werkzaam zijn in een betaalde baan. In bijlage 33 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 10.4 Betaald werk, in %.

Is respondent werkzaam in een betaalde baan?	In %
nee	38,3
ja, loondienst	56,0
ja, zelfstandig	5,7
Totaal	100,0

Tabel 10.5 laat zien wat de vier cijfers van de postcode van de respondenten zijn. In bijlage 34 zijn de absolute ongewogen aantallen opgenomen.

Tabel 10.5 Postcode, in %.

Wat zijn de vier cijfers van de postcode van respondent?	In %
2711	0,8
2712	4,8
2713	4,5
2714	0,1
2715	3,5
2716	6,9
2717	5,5
2718	6,4
2719	11,5
2721	6,8
2722	3,4
2723	3,0
2724	7,6
2725	5,8
2726	4,9
2727	7,9
2728	8,7
2729	8,0
Totaal	100,0



# BIJLAGEN



## Bijlage 1. Samenstelling van bevolking, steekproef en respons

Geslacht en leeftijd, in %, van:  
 -de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder (per 1-1-2013);  
 -de personen in de steekproef (per 1-1-2014) ;  
 -de respondenten (volgens opgave van de respondent).

Geslacht + leeftijd		Bevolking	Personen in steekproef	Respondenten *)
Man	18-29	9,8	10,3	4,0
Man	30-39	7,4	8,5	5,2
Man	40-54	13,4	12,3	10,6
Man	55+	17,6	17,2	23,9
Vrouw	18-29	9,4	8,1	5,1
Vrouw	30-39	7,8	7,1	5,1
Vrouw	40-54	15,0	15,8	15,3
Vrouw	55+	19,5	20,8	30,8
Totaal		100,0	100,0	100,0
Aantal		97.040	1.800	574

\*) Ongewogen uitkomst.

## Bijlage 2. Gewichten.

De laatste kolom van onderstaande tabel bevat de gewichten waarmee de respondenten, afhankelijk van de klasse naar geslacht en leeftijd waartoe ze behoren, in de analyse zijn 'gewogen'. Ze zijn verkregen door het aantal inwoners van de betreffende klasse (zie kolom A) te delen door het aantal respondenten in die klasse (kolom B).

		kolom A	kolom B	kolom A / kolom B
Geslacht + leeftijd		Aantal Zoetermeerse 18-plussers per 1-1-2013	Aantal respondenten	Gewichten
Man	18-29	9.550	23	415,2
Man	30-39	7.215	30	240,5
Man	40-54	12.999	61	213,1
Man	55+	17.118	137	124,9
Vrouw	18-29	9.125	29	314,7
Vrouw	30-39	7.551	29	260,4
Vrouw	40-54	14.529	88	165,1
Vrouw	55+	18.953	177	107,1
Totaal		97.040	574	

**Bijlage 3.**  
**Algemeen oordeel over de gemeente, absolute ongewogen aantallen.**

Hoe beoordeelt respondent alles wat zijn gemeente voor haar inwoners doet?	Aantal
heel slecht	5
slecht	24
neutraal	240
goed	259
heel goed	20
weet niet	10
n.v.t	2
geen antwoord	14
<b>Totaal</b>	<b>574</b>

**Bijlage 4.**  
**Beoordeling van tien aspecten van de veiligheid, absolute ongewogen aantallen.**

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel							geen ant- woord	Totaal
	heel slecht	slecht	neu- traal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van veiligheid?	2	54	215	250	22	19	0	12	574
b. de veiligheid in zijn buurt?	6	78	197	242	30	11	0	10	574
c. de manier waarop de gemeente werkt aan verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	11	54	220	225	23	26	3	12	574
d. de manier waarop de gemeente zijn buurt informeert over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	17	79	217	204	25	19	4	9	574
e. de manier waarop de gemeente zijn buurt betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt.	10	84	244	167	25	32	5	7	574
f. de mate waarin de gemeente bereikbaar is voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in zijn buurt?	6	59	192	184	30	75	16	12	574
g. de manier waarop de gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in zijn buurt?	16	74	190	127	15	112	33	7	574
h. de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in zijn buurt?	14	68	249	126	6	82	16	13	574
i. de zichtbaarheid van de politie in zijn buurt?	38	167	215	118	17	10	1	8	574
j. de verkeersveiligheid in zijn gemeente?	14	52	197	266	29	5	0	11	574

**Bijlage 5.**  
**Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen doen op het gebied van veiligheid.**

Van de 56 respondenten die hebben aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van de veiligheid slecht of heel slecht vinden, hebben er 48 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- -ER zijn veel inbraken in de straat, -er zijn vaak wietplantages hier -er steekt zo maar iemand een auto in brand -ik zie niet wat de gemeente hier aan doet.
- -Meer boete ect voor parkeren. - Meer politie in de avond + nacht.
- Al 6 jaar geen verlichting op fietspad Oosterheem grens Benthuizen

- Assertieve communicatie richting burger. Vergroting zichtbaarheid handhaving fysiek zowel als online.
- Beter informeren wat ze precies doen voor de veiligheid. -Afgelopen jaar totaal geen politie gezien in de buurt.
- Beter informeren, meer controle en criminaliteit aanpakken.
- Betere buitenverlichting in bv donkere poortjes/spelenvelden.
- Betere verlichting, lantarens zijn langdurig stuk. Een keer een wijkagent lans de hangjeugd sturen.
- Burgers betrekken bij de situaties. Dit is op alle punten onvoldoende. De gemeente kan niet beter!!! Is gebonden aan wetten en regels. Helaas!!! Gemeente heeft geen draagkracht. Excesse ndurven de instandties niet aan te pakken. Pappen en nat houden!!! Achter de feiten aanlopen!!
- Bv Oosterheem: meer toezicht Rrail vanwege vandalisme. Aanzicht van vernielde fietsen geeft een gevoel van schijnveiligheid.
- Ca. 4 weken gewacht op herstellen straatverlichting (div. lantarenpalen)! Moet echt sneller!
- De volgende punten aanpakken: - zwerfafval - vernielingen door jongeren - graffiti - hufferigheid.
- De woonomgeving wordt steeds slechter en de gemeente doet niets of zeer weinig om iets te verbeteren. De veiligheid is de afgelopen 30 jaar erg achteruit gegaan.
- Doen te weinig met informatie. Onveilige kruispunten, 3e Stationsstraat-Tintlaan, #e Stationsstraat-Pigment-singel. Overlast van jeugd uit jeugdhonk, bierflesjes, drankflessen etc. Vernielingen aan tuinen, zelfs planten worden verwijderd.
- Effectiever aanpakken. Met een plan de straat op.
- Heggen lager snoeien aan het einde van wegen! Ouders instrueren mbt parkeren bij scholen, zodat bewoners er geen last van hebben!
- Het wordt tijd om gewoon bekeuringen uit te delen en uit blijven te delen. Te hard rijden, parkeren waar dat niet mag\*. Niemand schijnt te begrijpen wat STOP\*\* betekent. \*Bijv. Planciuschans, Pasquelinschans, \*\* kruising Zegwaartseweg-Ruimtebaan.
- Ik zie er nooit iets van.
- In de wijken rijden ze te hard, meer drempels/toezicht zeker bij scholen.
- In mijn buurt is elk jaar oud & nieuw veel schade. Afgelopen jaar werd een auto opgeblazen. Ik zou graag camera's geplaatst zien om de daders te pakken/stoppen. Ook zou de politie meer kunnen doen in het aanpakken van deze jeugd. Het bederft woonplezier. Ook graag meer controleren op vuil op straat.
- In mijn eigen wijk goed (Meerzicht) maar ik kom ook vaak bij familie in Buytenwegh en dat is heel crimineel geworden. Ik durf daar niet meer alleen over straat, er zijn berovingen en mensen in elkaar geslagen. Vooral WC + hove-buurt.
- In samenwerking met de politie de frequente meldingen bij de politie van overlast serieus nemen en de bewoners een hoopvol gevoel geven over de te verwachten nachtrust in de zomer!
- Indeling en aanpak van verkeersroute en veiligheid is niet logisch! Bij melding wordt niets gedaan. Veel nieuwbouw industrieterrein oude industrieterrein binnen straal v. 1 km verpaupert! wordt onveilig 's avonds!
- Jje ziet nooit niemand, er is geen aanspreek punt, jammer.
- Leg snelheidsbeperkingen in woonwijken ivm spelende kinderen.
- Luisteren naar de burgers en acties ondernemen.
- Meer blauw op straat, en die ook meer laten komen als er iets aan de hand is. Dat gebeurt veel te weinig nu.
- Meer blauw op straat!
- Meer controle, handhaving alcoholverbod, actievere controle door ook actie te ondernemen bij overlast 's avonds en 's nachts en niet alleen rondrijden in de auto, maar er ook uitkomen en jongeren aanspreken.
- Meer politie op de straat.
- Meer politie afgelegde paden meer open maken en tunnels met camera's
- Meer politie of handhavingsteams zeker in de nacht. Ik heb een slaapstoornis en bevind mij in me rolstoel s nachts veel op straat maar kom uren geen politie tegen !!
- Meer politie op Surviante zetten. Zichtbaar maken van politie. Subsidie voor bewakings veiligheid verhogen.
- Meer politie singaleren in de buurt. Buurt nog steeds onveilig veel inbraken.
- Meer politie, meer controle, vooral op hangjongeren die de boel slopen en mensen lastig vallen.
- Meer surveillance. Langzaam aan is onze hele straat aan de beurt geweest qua inbraak.
- Met name beter reageren op vuurwerkkklachten rond de jaarwisseling.
- Nederlandlaan is een racebaan. Drempels of 30 km zone, camera's?
- Pas als het kalf verdronken is dempt men de put. Geen blijk van vooruitzien: achteraf pas reageren op incidenten die voor de bewoners zelf zeer voorspelbaar zijn.
- Recent veel inbraken in de Zijdebuurt. Suggestie meer politie surveillance 's nachts.
- Registratie. Zwaardere straffen.
- Stuur de wijkagent de straat op; ook in het weekend en de avonduren. Laat groenonderhoud uitvoeren door gekwalificeerd personeel. Handhaaf de parkeerverboden; er wordt nauwelijks opgetreden. Treed op tegen de overlast van loslopende honden. Pleeg onderhoud aan verkeersdrempels.
- Veel meer blauw op straat. Snellere reactietijd politie bij inbraken. Verlichting in bepaalde buurten. Meer camera's op plekken waar bv hangjongeren zich verzamelen.
- Voorbeeld-hangjongeren in speeltuin bij tankenberg achter de eengezinswoningen Beveland. Vaak overlast gemeld. Gebeurt niks.BV apart nr kunnen bellen voor overlast jongeren. Gelijk actie ondernemen, jongeren daardoor ontmoedigen. Regelmatig rondlopen bij deze speeltuinen, vooral avonduren zomer.
- Weinig politie, rijden bij rotonde veel te hard! Hoge plantsoenen slecht zicht. In de bocht altijd auto's geparkeerd, geen verkeersspiegel. Veel inbraken maar wordt niets aan gedaan hier!
- Wel allemaal prachtige plannen en convonanten maar in de praktijk hopeloos. Allemaal circel discussies en

wijzen naar elkaar.

- Woonerf v Ryswyckschans, niemand houdt stapvoets. Regelmatig (=vaker per week) parkeren op trottoir by genoemd woonerf. Altijk staan auto's geparkeerd op woonerven Pelschans en Pasqschans. Agenten fietsen er voorby maar zien het niet!!Mijn klacht daarover by politie leidde tot niets.
- Ze maken kleine rotondes om het verkeer af te remmen, maar ze zijn te klein, dus het helpt nelemaal niets. Je wordt zo van het zebrapad afgereden.

**Bijlage 6.**  
**Beoordeling van twintig aspecten van de relatie gemeente/inwoners, absolute ongewogen aantallen.**

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel								Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.	geen antwoord	
a. de manier waarop de gemeente inhoud geeft aan de relatie met haar inwoners?	6	40	271	194	10	42	4	7	574
b. de mate waarin hij als kiezer invloed heeft op wat er in de gemeente gebeurt?	17	112	273	90	5	60	8	9	574
c. de mate waarin hij zich vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad	16	100	287	77	3	64	16	11	574
d. de mate waarin burgemeester en wethouders hun beloften waarmaken?	9	62	290	82	1	116	7	7	574
e. de manier waarop de gemeente bestuurd wordt?	6	36	279	170	4	63	5	11	574
f. de duidelijkheid van de gemeentelijke regels, verordeningen?	5	50	222	224	11	43	2	17	574
g. de manier waarop de gemeente deze regels controleert en handhaaft?	11	91	263	95	5	95	4	10	574
h. over het algemeen de duidelijkheid van de informatie die de gemeente geeft?	1	37	218	268	19	21	2	8	574
i. de gemeentelijke informatie via de lokale kranten?	2	19	133	343	38	27	7	5	574
j. de informatie op de gemeentelijke website?	8	25	157	223	37	83	32	11	574
k. de mate waarin inwoners betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen?	13	76	258	129	14	72	3	9	574
l. de mate waarin inwoners worden betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen?	15	78	269	103	7	89	2	11	574
m. de mate van interesse die de gemeente heeft voor de mening van haar inwoners?	21	87	230	129	17	81	2	7	574
n. de mate waarin inwoners invloed hebben op datgene wat de gemeente doet?	19	111	268	73	4	90	5	4	574
o. de mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen?	18	69	238	130	12	90	7	10	574

-vervolg-



-vervolg bijlage 6-

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel								Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.	geen antwoord	
p. de mate waarin de gemeente zou luisteren naar en iets zou doen met zijn idee of initiatief om iets in de gemeente te verbeteren?	15	89	241	80	9	115	19	6	574
q. de mate waarin de gemeente door inwoners zelf bedachte plannen in uitvoering brengt?	10	65	233	83	4	155	17	7	574
r. de mate waarin inwoners gelegenheid krijgen om eigen plannen onder de aandacht te brengen bij de gemeente?	11	47	209	122	5	152	17	11	574
s. de manier waarop de gemeente een beroep doet op inwoners om zelf ook bij te dragen aan de leefbaarheid in zijn buurt?	8	50	208	215	19	62	7	5	574
t. de manier waarop de gemeente een beroep doet op inwoners om zelf ook bij te dragen aan de veiligheid in zijn buurt?	10	48	230	194	14	62	7	9	574

## Bijlage 7.

### Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen met betrekking tot de relatie met haar inwoners.

Van de 46 respondenten die hebben aangegeven dat ze de manier waarop de gemeente inhoud geeft aan de relatie met haar inwoners slecht of heel slecht vinden, hebben er 32 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- -Ik merk niets van een relatie -Er zijn alleen plannen die de gemeente uitvoert en als je iets uitbrengt wordt daar helemaal niet naar geluisterd.
- -Inwoners meer betrekken bij planvorming voorafgaande aan beleidsplannen. -Betrokkenheid Raad bij inwoners.
- Beter luisteren naar inwoners toe.
- Beter, duidelijker ventileren naar de burgers toe.
- Bij informatie avonden wordt niet altijd goed antwoord gegeven op de vragen. Informatie komt laat en bij bezwaar heb je als burger geen invloed! Besluiten zijn al zo goed als genomen. Site is niet duidelijk/makkelijk.
- Buurman beneden : overlast.
- De gemeente heeft haar eigen agenda en laat zich weinig gelegen aan haar inwoners. Zij zou burgerinitiatieven moeten stimuleren en steunen ipv sturen in regels en budgetonzin.
- De gemeente/het gemeentebestuur treedt zeer autoritair op en blijkt moeilijk af te kunnen wijk van eerder ingezet 'beleid'.
- Denk maar aan de moskee!!!
- Door te luisteren naar de buurt en inwoners.
- E-mail van gemeente info is gedateerd. bijv. rondleiding natuurtuin op 24-3 in e-mail van 28-3 dat is dus oud nieuws!
- Er is vrijwel geen informatie te krijgen over de plannen van de gemeente, je leest "achteraf" altijd in de regio-krant dat ergens een vergunning voor is afgegeven.

- Er wordt bewust informatie achter gehouden net name bij de beleidsmedewerkers!! Onzinnig geld uitgeven aan projecten die geen meerwaarden hebben. Belangen van een wethouder, zoals prisma project schaat Zoetermeer.
- Er wordt eerst uitgevoerd en dan pas gepraat met de inwoners.
- Gerommel met besluitvorming rond bestemmingsplan wijzigingen (locaties rond Noord A). Wethouder Emmens is onbetrouwbaar gebleken.
- Ik hoef alleen maar te wijzen op de moskee-affaire-wethouder Speel bv en andere zaken die "onder de pet" zijn gebleven. Ondertussen wordt de stad steeds smeriger door het zwerfvuil.
- Inspraak bv proberen al 30 jaar in overleg te gaan met gemeente ivm kappen boom, ivm zontuin noorden. Totaal geen inspraak door in totaal 15 bewoners. Slechte communicatie. Reageren niet op mail/brief/ Belang boom groter dan bewoners.
- Inwoners meer betrekken met de plannen voor hun wijk. Als voorbeeld de moskee in Seghwaerh.
- Ja zeker, minder reisjes naar zustersteden in China en Midden Amerika en stoppen met financiële hulp aan deze zustersteden.
- Klachten mbt overlast van hondenpoep serieus nemen en echte eisen + beboeten. 1x in de 3 maanden een keer controle in uniform heeft geen enkele zin.
- Luisteren naar inwoners! Word veel te weinig gedaan voor kleine kinderen/jeugd. Als je ergens last van hebt en je belt ze dan hebben ze allerlei smoezen.
- Luisteren niet.
- Meer contact met de burger zoeken. Ik hoor of zie weinig vd gemeente.
- Meer contact zoeken met inwoners. Inwoners hun mening laten geven dmv enquetes.
- Niet alleen luisteren en verder toch hun gang gaan. bv de moskee.
- Ophouden met de bouw of doordrijven aan het bouwen in de dobbepas, we hebben een fantastisch theater en bibliotheek ook de plannen voor een nieuw gemeentehuis zijn idiot, in deze financiële tijden de burgers hebben het zeer slecht.
- Oud bewoners Zoetermeer beslissen en geen mensen van buitenaf (wonend)!
- Steeds belastingpapieren en copy's van kwijtscheldingen, ik word er gek van, in Den Haag is dat niet.
- Weinig communicatie m.n. naar/met ouderen (senioren)
- Zich houden aan afspraken bijv. met de geluidsbelasting van de lightrail in Oosterheem.
- Zich wat meer met de mensen in verbinding stellen en eens met de gewonen mensen die ouder zijn praten over wat ze voelen en bij de mensen thuis komen die weinig buiten komen.
- Zie de problemen met het bouwen van een moskee in Seghwaart. Alles was al geregeld en de bewoners hadden het nakijken.

## Bijlage 8.

### Vertrouwen in burgemeester en wethouders, absolute ongewogen aantallen.

In burgemeester en wethouders heeft respondent ...	Aantal
geen vertrouwen	7
vertrouwen	72
neutraal	233
vertrouwen	200
veel vertrouwen	10
weet niet	30
n.v.t	4
geen antwoord	18
<b>Totaal</b>	<b>574</b>

**Bijlage 9.**  
**Verkrijgbaarheid van gemeentelijke informatie, absolute ongewogen aantallen.**

Aan gemeentelijke informatie kan respondent ... komen	Aantal
heel moeilijk	4
moeilijk	51
neutraal	149
makkelijk	271
heel makkelijk	57
weet niet	30
n.v.t	2
geen antwoord	10
<b>Totaal</b>	<b>574</b>

**Bijlage 10.**  
**Gebruik van belastinggeld, absolute ongewogen aantallen.**

Voor het belastinggeld dat respondent aan de gemeente betaalt, doet de gemeente ...	Aantal
zeer weinig	23
weinig	94
neutraal	274
veel	98
zeer veel	9
weet niet	60
n.v.t	7
geen antwoord	9
<b>Totaal</b>	<b>574</b>

**Bijlage 11.**  
**Contact met de gemeente, absolute ongewogen aantallen.**

Heeft u de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem?	Aantal
ja	262
nee	304
geen antwoord	8
<b>Totaal</b>	<b>574</b>

## Bijlage 12.

### Oordeel over de totale dienstverlening, absolute ongewogen aantallen.

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Hoe beoordeelt respondent de totale dienstverlening van zijn gemeente in verband met het contact dat hij in de afgelopen zes maanden had met zijn gemeente?	Aantal
heel slecht	13
slecht	28
neutraal	39
goed	126
heel goed	40
weet niet	0
n.v.t	0
geen antwoord	16
<b>Totaal</b>	<b>262</b>

## Bijlage 13.

### Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen doen met betrekking tot de dienstverlening.

Van de 41 respondenten die in de afgelopen zes maanden contact hadden met de gemeente en hebben aangegeven dat ze de totale dienstverlening van de gemeente i.v.m. dat contact slecht of heel slecht vinden, hebben er 33 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- Als bewoner heb je weinig inspraak, info is niet duidelijk je moet soms meerdere keren lezen om het te begrijpen. Info komt heel laat aan, waardoor je te weinig tijd hebt om voor de bereiden, info te vergaren.
- Als de bewoner een ex medebewoner uit wilt schrijven om problemen verder stop te zetten, eist gemeente dat bewoner onderzoek gaat instellen naar nieuwe adres van ex medebewoner. Terwijl vertrokken zelf niet zijn nieuwe adres doorgeeft.
- Beter naar de klacht luisteren en een andere aanpak dan een standaardbrief zou wellicht helpen.
- Beter telefonisch contact en schriftelijk contact, duidelijker en ook wat sneller.
- Betere terugkoppeling, meet beleeftheid in acht nemen.
- Bij ons betrof het een parkeergeschil. Bij ons (Borneo) zijn er te weinig parkeervakken neergezet waardoor het altijd vechten is voor een plaatsje, een meedenkende oplossing wilde de gemeente niets weten. Oplossing -> luisteren naar de bewoners en gaan voor die handtekeningen petitie.
- De vrouw was niet bereid om ons te helpen en gedroeg zich erg racistisch tegenover ons, alleen maar omdat wij oostblokkers zijn, waar we zelf niets aan kunnen doen.
- Er wordt totaal niet gereageerd op een klacht, je krijgt een ontvangst email en daar blijft het bij.
- Er zou door de gemeente ambtenaren een meer aandacht besteed kunnen worden hoe het bedrijfsleven werkt dan gaat een ambtenaar eens anders kijken naar hun beleving!! Vaak onbereikbaar, ook complete afdeling. Ondernemers, burgers etc zijn klanten!! willen ook zo behandeld worden.
- Geen antwoord op e-mail.
- Heb een paar weken geleden na de e-mail een vraag gesteld aan de gemeente m.b.t. aanslag gemeentelijke belasting. Nooit meer wat van gehoord. Erg vreemd!
- Heb iets gemeld bij een wijkpost. Heb niet de indruk dat hier hele slimme mensen werken. Was te beroerd om mee naar buiten te lopen. 4 wkn later stond de desbetreffende fiets er nog!
- Het gaat over diensten te verkrijgen via website/digid. De website gaf onvoldoende soulaas. Bij het loket werden we met instructie voor website gebruik naar huisgestuurd. Thuis ging dat toen goed. Dagen daarna kregen we het product thuisgestuurd.
- Houden aan de wetten.
- Ik heb vorige week schriftelijk een klacht ingediend en nog geen reactie ontvangen.
- Klacht onvoldoende/niet behandeld.
- Laat ambtenaren denken in oplossingen i.p.v. in belemmeringen en obstakels.

- Meerdere mogelijkheden aanbieden mbt het aanvragen van bepaalde documenten. Bepaalde producten kan je niet voor binnen wandelen en aan de balie "bestellen" maar moeten online aangevraagd worden.
- Na melding van inbraken vraag om verlichting in speeltuin/poort, nooit meer wat gehoord!
- Ondaks afspraak maken toch lang moeten wachten bij de balie.
- Op dat moment luisterde ze niet. Dus ben weer is terug bij af. Voor de 4x.
- Sneller reageren bij het indienen v.e. klacht bv een briefkaartje met als tekst: uw klacht is aangekomen: u hoort zo snel mogelijk. Nu hoor je weken niets.
- Sommige ambtenaren hebben geen idee dat ze voor de inwoners werken voorstel iso invoeren.
- Uitnodigen voor de juiste informatiebijeenkomst, voor het juiste bestemmingsplan. Reactietermijn voor ons inmiddels voorbij en geen info gekregen.
- Vriendelijker personeel wijkposten. (zeer bot antwoord) Luisteren naar het verzoek. Op tweede verzoek zelfs nooit antwoord gekregen.
- Wachttijden in hal blijft een aandachtspunt.
- Wat meer fantsoen. Een burger is geen nummer! Gaat over tel. en balie.
- Website duidelijker ivm meldingen verlichting. Dat je meteen kunt zien waar je moet mailen. Telefonisch bij wijkposten gaat slecht. Als je het nr van paal niet hebt gebeurt er niks.
- Wij willen een vergunning aanvragen voor een uitbouw die al in het plan stond. Maar er werden zoveel regels en vragen gesteld waar wij geen verstand van hebben waardoor process onnodig lang duurt.
- Wno aanvraag duurt heel lang. In 11 weken 1 brief gehad waarin stond dat de termijn niet werd gehaald.
- Wordt niks in de gemeente gedaan aan veiligheid, leefbaarheid, opruimen.
- Zie voorgaande opmerkingen, niks mee gedaan het geen wat is gevraagd.
- Zonder digi-d een adreswijziging doorvoeren binnen de gemeente Z'meer.

## Bijlage 14.

### Aanleidingen voor contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden, absolute ongewogen aantallen.

Betreft alleen de (244) respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem en de vraag hebben beantwoord wat de aanleiding voor dat contact was.

Aanleidingen	Aantal
<b>Documenten en inschrijving</b>	
paspoort/identiteitskaart	87
rijbewijs	45
verklaring omtrent gedrag	14
adreswijziging doorgegeven	11
parkeren/Parkeervergunning	9
inschrijving in de gemeente	5
milieupas	4
<b>Familie en Burgerlijke Stand</b>	
huwelijk, huwelijksaangifte, partnerschap	7
aangifte geboorte	6
echtscheiding	1
aangifte overlijden	2
uittreksel Burgerlijke Stand	13
emigratie/immigratie/naturalisatie	1
<b>Werk en inkomen</b>	
zaken met betrekking tot werk/betaalde baan	3
bijstand/uitkering	10
ondernemer/begonnen als ondernemer/zakelijke vraag	1
<b>Wonen</b>	
huurwoning/huursituatie	18
eigen woning	12
vergunning (bouw, verbouwing, etc.)	9
<b>Meldingen, aanvragen, belasting</b>	
overlast gemeld	22
een melding gedaan (openbare ruimte)	50
een klacht ingediend	22
subsidie aangevraagd	8
een activiteit georganiseerd	1
gemeentelijke belasting/WOZ-belasting	30
<b>Zorg, welzijn en onderwijs</b>	
WMO (Wet maatschappelijke ontwikkeling)	27
kind naar school	1
speciaal onderwijs gevolgd/PGB/rugzakje aangevraagd	1
voor iemand gezorgd/mantelzorg	4
jeugdzorg	3
verslavingszorg	0
vrijwilligerswerk	4
<b>Politiek en participatie</b>	
voorlichtings-/inspraakavond	12
verkiezingsbijeenkomst	2
gemeenteraadsvergadering	6
<b>Anders</b>	
iets anders	35

## **Bijlage 15.**

### **Antwoorden op de vraag welke andere aanleidingen er waren voor het contact met de gemeente.**

Van de respondenten die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met de gemeente, hebben er 35 te kennen gegeven dat de aanleidingen daarvoor (al of niet uitsluitend) andere waren dan de 35 in de vragenlijst expliciet voorgelegde aanleidingen. Van die 35 hebben er 33 ook genoteerd om welke andere aanleiding(en) het gaat. Zij volgen hieronder (in alfabetische volgorde).

- aanbieden grof vuil.
- Adoptiegrond.
- Automatische lamp voor buiten.
- Bezwaren commissie correspondentie over sportaccomodatie.
- Bijeenkomst over eventuele nieuwe bibliotheek/museum enz.
- Bijeenkomst ZZP'ers.
- Doorgeven illegaal dumpen van afval, werd niets op gedaan.
- Echtgenote ivm alzheimer uit huisgeplaats.
- Erfpacht
- Geen enkele belangstelling voor nieuwe initiatieven van jonge enthousiaste ondernemers!! Tegen werken is het motto. Belangen van de gemeente!!
- Groenvoorziening
- Grofvuil
- Grofvuil aanbieden via de website, werkt niet naar behoren, loopt vaak vast.
- Grofvuil ophalen.
- Had andere scootmobiel nodig. Andere was op.
- Huisvuil (grof) ophalen
- Informatie vragen over hoe te handelen bij vervolg inscriptie op grafsteen.
- Inschrijving partner.
- Kiezerspas aangevraagd.
- Met de buurt met de burgervader gesproken.
- Mijn inkomen is +/- 1000,-. Ik krijg geen kwijschelding, ik heb geen p.c. o.a. heb 2 kinderen en zelf werk ik 20 uur.
- Ophalen van door bewoners flat bijeengeveede bladeren.
- Schuldhulpverlening
- Schuldsanering, heel goed geholpen door mw. de Vries.
- Uitlaat kaart
- Uitschrijven van adres van inwonend familielid.
- Vergunning bomen kap.
- Vergunningen voor plaatsen van een container, baliemedewerker waardeloos kantoorpers. goed gewerkt.
- Verscheidene vragen aan gemeente aangaande jongeren (via FB).
- Verwijderen boom.
- Vraag over uitkering en zoetermeerpas aanvragen.
- Zoetermeerpas.
- Zwerfvuil en defecte kolk, invalidekaart.

## **Bijlage 16.**

### **Manieren van contact met de gemeente in de afgelopen zes maanden, absolute ongewogen aantallen.**

Betreft alleen de (251) respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem en nog wisten op welke manier(en) ze contact met de gemeente hadden.

Manieren van contact	Aantal
via de telefoon	102
persoonlijk (bijv. aan de balie)	154
via website (internet)	103
via e-mail	42
via socialmedia (bijv. twitter/facebook)	2
schriftelijk (brief)	31

## **Bijlage 17.**

### **Contactfrequentie, absolute ongewogen aantallen.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Hoeveel keer heeft respondent de afgelopen zes maanden contact gehad met zijn gemeente?	Aantal
1 keer	76
2 keer	84
3 keer	49
4 keer	23
5-10 keer	16
11-20 keer	2
meer dan 20 keer	1
geen antwoord	11
Totaal	262

## **Bijlage 18.**

### **Contact met andere overheidsorganisaties, absolute ongewogen aantallen.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Heeft respondent in verband met de aanleiding voor zijn contact met zijn gemeente ook met andere overheidsorganisaties contact gehad?	Aantal
ja	56
nee	191
geen antwoord	15
Totaal	262



**Bijlage 19.****Beoordeling van het gemak van drie aspecten van de gemeentelijke dienstverlening, absolute ongewogen aantallen.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Waar plaatst respondent zichzelf op de volgende schaal....	Oordeel								Totaal
	heel moeilijk	moeilijk	neutraal	makkelijk	heel makkelijk	weet niet	n.v.t.	geen antwoord	
a. het gemak waarmee hij over het algemeen bij de gemeente een product kan aanvragen of krijgen	2	7	48	149	30	10	11	5	262
b. de mate van gemak dat hij ondervond van de dienstverlening via e-mail	0	9	37	69	20	30	88	9	262
c. de mate van gemak dat hij ondervond van de dienstverlening via internet	5	18	34	92	36	12	57	8	262

**Bijlage 20.****Beoordeling van zestien aspecten van de gemeentelijke diensverlening, absolute ongewogen aantallen.**

Betreft alleen de respondenten die de afgelopen zes maanden zelf, als inwoner, contact hebben gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel								Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.	geen antwoord	
a. de mate waarin gemeentelijke regels hem belemmeren bij het aanvragen of krijgen van een gemeentelijk product of dienst	7	16	100	45	4	33	46	11	262
b. de mate waarin zijn gemeente heldere taal gebruikt	6	13	81	122	15	6	7	12	262
c. de bereikbaarheid van zijn gemeente via verschillende contactkanalen (balie, internet, e-mail, telefonisch)	1	9	35	171	32	2	4	7	262
d. de juistheid van de ontvangen informatie	1	12	55	159	14	7	5	9	262
e. de totale tijd die de behandeling van zijn vraag, verzoek of probleem in beslag nam	10	28	57	126	23	3	9	6	262
f. de mate waarin hij op de hoogte werd gehouden van het verloop van de behandeling van zijn vraag, verzoek of probleem	14	25	67	77	7	6	57	9	262
g. de mate waarin de medewerker deskundig was	6	17	49	134	20	10	16	10	262
h. de mate waarin hij zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop zijn vraag werd afgehandeld of het probleem werd opgelost.	15	28	67	58	14	11	59	10	262
i. de bereidheid van de medewerker om hem te helpen	12	11	46	124	40	4	18	7	262
j. de mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om zijn vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	14	16	59	94	25	7	39	8	262
k. de mate waarin de medewerker zijn signalen goed oppakte	12	16	66	95	22	5	39	7	262
l. de manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn/haar dienst) vertegenwoordigde, maar de hele gemeente	9	18	73	86	13	18	37	8	262

-vervolg-

-vervolg bijlage 20-

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel								Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.	geen antwoord	
m. de mate waarin de medewerker probeerde om in eerste instantie zélf zijn vraag zo goed mogelijk te beantwoorden voordat hij doorverwezen werd naar een andere afdeling of andere collega's	9	12	60	82	12	7	73	7	262
n. de mate waarin de medewerker hem aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende	9	21	77	65	19	4	60	7	262
o. de manier waarop de gemeente zijn klachten behandelde	17	19	48	56	7	9	95	11	262
p. de mate waarin hij uiteindelijk kreeg wat hij wilde	20	15	48	106	20	6	37	10	262

## Bijlage 21.

### Beoordeling van tien aspecten van het woon- en leefklimaat, absolute ongewogen aantallen.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel								Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.	geen antwoord	
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van het woon- en leefklimaat?	7	42	226	249	19	20	3	8	574
b. zijn woonomgeving?	7	43	173	290	49	7	2	3	574
c. de leefbaarheid in zijn buurt?	9	37	160	301	49	8	2	8	574
d. de parkeergelegenheid in zijn buurt?	34	110	127	227	45	6	16	9	574
e. het onderhoud van perken, plantsoenen en parken in zijn buurt?	27	99	135	241	63	6	0	3	574
f. de mate waarin het in zijn buurt buiten verlicht is?	10	49	113	347	50	3	0	2	574
g. de bevolkingssamenstelling in zijn buurt?	7	42	158	305	44	14	1	3	574
h. het aanbod van verschillende culturele voorzieningen in de gemeente (bijv. tentoonstellingen, films etc.)?	7	32	173	264	41	44	10	3	574
i. het aanbod van onderwijsinstellingen in het algemeen in de gemeente?	2	6	97	313	56	43	51	6	574
j. het totale winkelaanbod in de gemeente?	1	18	95	355	92	4	3	6	574

## Bijlage 22.

### Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen doen op het gebied van het woon- en leefklimaat.

Van de 49 respondenten die hebben aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van het woon- en leefklimaat slecht of heel slecht vinden, hebben er 38 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- -Er zijn geen speelplaatsen die attractief zijn voor meerdere leeftijdsgroepen. Er is te weinig attractief speelruimte. Een toestel is echt te weinig op een speelplaats. -Er worden overal bomen gehakt waardoor het voor Decennia geen gezicht is om deze wijk binnen te rijden om hier te zijn.
- Aanleg groen en geluid lightrail en afstelling stoplichten om de A12 op te gaan vanaf de Oostweg (noord) richting Den Haag. Na aanpassing staat er regelmatig file tot op het Maximaplein, terwijl dit stoplicht gewoon op groen kan of zelfs weg.
- Beter onderhoud plantsoenen en schoonhouden. Meer politie in wijk, rotonde en bij de scholen. (Elke week liggen er ramen uit).
- Beter toezien op het plaatsen van nieuwe bewoners in de huurwoningen. Nu "te" veel van de zelfde nationaliteit. Die slecht integreren in de omgeving en de taal niet spreken.
- Bomen niet gesnoeid worden en daardoor weinig licht in huis en gevaarlijke situatie op plein veroorzaken.
- Buurt netter onderhouden. De plantsoendienst zou véél beter kunnen. Niet 2 min. voor 1 perkje. Ook misschien het vuil er meteen uithalen en niet er over heen stappen.

- De gemeente moet meer rekening houden met oudere mensen cq oudere inwoners. Meer rekening houden met de bevolkingssamenstelling vwb het huisvesten van verschillende culturen.
- Een openere leefklimaat creëren.
- Erg weinig speelgelegenheid voor kinderen. Zou er 2 jaar geleden al komen nog niet gerealiseerd. Parkeren een bron van ergenis.
- Geef je plannen omtrent Schoutenhoek prijs! Doe wat met het braak liggend terrein. Overal geluidsdempers langs de wegen maar niet langs de brein.
- Handhaven regels honden uitlaten. Vaak ligt het voor de deur en naast me in de openbare tuinen.
- Het is te smerig voor woorden in de wijk.
- Het van Tuylpark verpest! Overal staan werknemers busjes. Honden uitlaatplekken zijn er ternauwernood. Onze containers worden door burens volgestouwd -> geen controle. Vieze achterpaden en stoepen. Doorgaande weg (Osylaan) afsluiten tbv een miniparkje, waardoor van Diestlaan extreem druks is geworden.
- Het ziet er oud uit, rommelig met graffiti, zwerfafval en kapotte dingen.
- Luisteren naar de mensen.
- Meer de veegdienst sturen door de zijstraten ipv alleen de hoofdwegen. Algemeen groen meer snoeien, bestrating langs lopen op los liggende tegels etc.
- Meer doen aan hangjongeren op straat en in auto's in de woonwijken.
- Meer inspraak bijv: t.a.v. het groenonderhoud; kaalslag is tegenwoordig de norm (schijnt 'goedkoper' te zijn).
- Meer luisteren naar inwoners en echt actie ondernemen. Zie overlast hangjongeren Boom/Zon.
- Meer toezicht en controle. Langsrijden in een auto heeft geen zin. BOA's ook in de wijken en niet alleen met 4 man in het stadshart.
- Meer wergelegenheden creëren.
- Meer woningen voor jongeren, hier minder hoge eisen aanstellen (leeftijdsgelinkt enz).
- Naleving regels mbt hondenpoep. Tip altijd opruimen struikgewas is onduidelijk en persoonlijk.
- Normen en waarden voor andere mensen alles maar weggooien, laten liggen niemand ruimd ik op, als ik het doe kijken ze of ik gek ben.
- Onder-buurman.
- Onderhoud "groen" en eiland in de vijver Ysselstroom.
- Onderhoud en flexibiliteit mbt overlast "oude" bomen is onder de maat.
- Openbaar groen en wat erbij hoort wordt niet of onvoldoende schoongehouden, er wordt zeer slecht geprikt.
- Openbare voorzieningen beter onderhouden bestratingen enz.
- Snoeien van het groen, wij moeten zelf de heg snoeien, terwijl het gemeentegroen is. Er zouden parkeerplaatsen bijkomen, hiervan hebben we niets meer vernomen.
- Steeds minder onderhoud in de loop der jaren.
- Veel meer controle op regelgeving. Woonomgeving slecht onderhouden, omgeving smerig, vies. Veel overlast vogels door prullebakken die niet leeg gehaald worden.
- Veel overlast van licht tot donker getinte mede Zoetermeeders vertonen onaangepast gedrag. Groenstrook langs Nederlandlaan is iedere ochtend een vuilnisbelt (Macdonald en Burgerking).
- Veel overlast van mensen die veel te hard door de straat rijden. Doorgang van de hoofdweg naar onze wijk is te smal voor 2 richtingverkeer.
- Veel zwerfvuil, hondpoep, herrie (blaffende honden).
- Vraag 64: Men klaagt altijd over hondenpoep, maar vervuiling van jeugd is veel groter, zeker in de parken.
- Vraag 68: Slechte of niet werkende verlichting.
- Wij wandelen veel dan zyn stoepen soms erg slecht en is er veel groen wat er overhangt dit is voor ons steeds een ergernis.
- Zeer slecht onderhoud van groen en bomen (teveel bomen, donker en onveilig). Bij nieuwe bewoners bijna altijd "sociale" gezinnen of buitenlanders.

### Bijlage 23.

#### Overlast door omwonenden, absolute ongewogen aantallen.

In welke mate ondervindt respondent overlast door omwonenden in zijn buurt?	Aantal
heel veel overlast	12
veel overlast	47
neutraal	81
weinig overlast	220
geen overlast	200
weet niet	4
n.v.t	3
geen antwoord	7
Totaal	574

### Bijlage 24.

#### Beoordeling van vijf aspecten van de lokale economie, absolute ongewogen aantallen.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel							geen ant-woord	Totaal
	heel slecht	slecht	neu- traal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van de lokale economie?	4	19	256	115	9	145	18	8	574
b. de uitstraling van zijn gemeente als het gaat om het aantrekken van bedrijven	2	25	213	165	13	136	14	6	574
c. de mate waarin bedrijven en winkels in zijn gemeente zich ontwikkelen?	2	64	219	172	9	90	13	5	574
d. de mate waarin zijn gemeente gunstig is voor startende ondernemers	9	40	175	73	14	222	33	8	574
e. het ondernemingsklimaat in zijn gemeente?	5	25	196	108	7	193	26	14	574

### Bijlage 25.

#### Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen doen op het gebied van de lokale economie.

Van de 23 respondenten die hebben aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van de lokale economie slecht of heel slecht vinden, hebben er 14 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- De gemeente is geen ondernemer. Met dit excuus (vraag 75) werden/worden allerlei mega plannen bedacht, zoals chinees thermapark, Floriade, Thialf etc etc. Beter is om kleine concrete obstakels weg te nemen en verder het ondernemen aan ondernemers over te laten.
- De komende jaren blijft de grondpolitiek zwaar onder druk staan. Daardoor ontkomt de gemeente er niet aan om meer op krimp te gaan budgetteren.
- Door al die bezuinigingen moeten veel kleine bedrijven en winkels sluiten, omdat er niet genoeg geld binnen komt.

- Er wordt door de gemeente te weinig ingezet op het behouden van werkgelegenheid binnen de gemeente. Juist nu in een tijd van grote schaarste.
- Gemeente heeft een negatief imago, ambtenaren die zich arrogant opstellen laten zien dat ze macht hebben! Er wordt door gemeente ambtenaren niet meegedacht met ondernemers.
- Hier merken wij niets van
- Lokale zoetermeerse bedrijven inhuren bij projecten bijv. hoveniers aannemers etc.
- Meer aandacht voor kleine en startende ondernemers.
- Met het bleiso drama heeft u veel middenstanders de stuipen op het lijf gejaagd! Dit ondermijnt het ondernemersvertrouwen.
- Te veel gericht op buiten of gerichte bedrijven.
- Veel teveel leegstand kantoorpanden en vee lte duur per m2!! Geen kantoorpanden meer bouwen. Veel te weinig goedkope starterswoningen.
- Veel winkels leeg (te hoge huren) beter minder huur dan niets. Startende ondernemers kunnen niets beginnen, zouden erg veel risico te lopen.
- Verbeteren gebiedsintergratie tussen woon-stadshart-dorpsstraat. Dorpsstraat betaald parkeren lokaties laten vervallen en een parkeerbeleid voeren (bv 3 uur gratis) voor het hele gebied tussen Dorpsstraat-Stads en woonhart.
- Woekerwinsten op huurpanden indammen voor starters

## Bijlage 26.

### Beoordeling van acht aspecten van arbeidsparticipatie en werkgelegenheid, absolute ongewogen aantallen.

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel							geen antwoord	Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van arbeidsparticipatie en werkgelegenheid?	4	27	211	58	3	204	56	11	574
b. de manier waarop zijn gemeente mensen helpt die zonder baan (komen te) zitten?	8	45	153	40	3	245	66	14	574
c. de duidelijkheid van informatie over naar welke instelling inwoners moeten of kunnen gaan als zij zonder werk komen te zitten?	4	37	155	89	1	205	70	13	574
d. de hulp die zijn gemeente geeft aan langdurig werklozen (denk aan de mogelijkheid tot sollicitatiecursussen, opleidingen, taalcursussen enz.)	6	35	135	56	5	249	74	14	574
e. het aanbod van geschikte vacatures in zijn gemeente?	12	62	153	28	2	238	64	15	574
f. het aanbod van geschikte vacatures in zijn regio?	8	49	152	43	3	236	64	19	574
g. de inspanningen van zijn gemeente bij het zorgen van voldoende banen voor mensen met een beperking?	5	28	149	42	2	266	67	15	574
h. de manier waarop zijn gemeente samenwerkt met andere instellingen om werkzoekenden ondersteuning te bieden (UWV, uitzendbureaus, sociale werkvoorziening, re-integratiebedrijven, beroepsopleidingen enz.)?	6	29	140	47	5	266	61	20	574

## Bijlage 27.

### Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen doen op het gebied van de arbeidsparticipatie en werkgelegenheid.

Van de 31 respondenten die hebben aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van de arbeidsparticipatie en werkgelegenheid slecht of heel slecht vinden, hebben er 23 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- Als werkloze heb ik een hoop sollicitatieplichten maar naar het aanbod in Zoetermeer moet met een lampje worden gezocht. Waarom geen algemene Z'meer site de in vraag 88 samenwerking zie ik nergens in terug.
- Aparte aandacht voor 65+ die nog willen werken! net als bij mensen met een beperking, 65+ worden zgn niet



gediscrimineerd maar de praktijk is anders. Doe als gemeente een proefproject met een banenmarkt/banenbank voor 65+ in de gemeente/regio.

- Beter hulp voor werkzoekende. Te weinig passend werkaanbod en hier dus meer voor zou moeten zorgen.
- Dat ze het werk beter verdelen aan allen die wel willen werken.
- De werkzoekenden meer opties aanbieden. Meer stimuleren. Alles is zo onpersoonlijk geworden.
- Eerst Nederlanders.
- Er wordt door de gemeente niks gedaan.
- Er zorg voor vragen dat burgers beter op de hoogte zijn van de dienstverlening op dit gebied.
- Gemeente moet bespreken met bedrijven aan werk te vinden voor 55plus.
- Gerichtere coaching van mensen zonder baan. Meer mogelijkheden om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Meer banenbeurzen, meetings, bedrijfs borrels.
- Ik ben werkloos maar naast de uwv heb ik niks van de gemeente gehoord kwa oplossingen of suggesties.
- Ik heb een ww uitkering en was verplicht een integratiecursus te volgen. Daar werd mij verteld dat ik dmv deze cursus binnen 6 mnd een baan had (dit werd gegarandeerd) nog steeds ben ik door al mijn inspanningen werkloos en beland binnen 2 mnd in de bijstand.
- Lagere gemeentelijke belastingen zodat de bedrijven mensen kunnen aannemen.
- Langdurig werklozen actiever benaderen. - Langdurig werklozen niet voortdurend overdragen aan andere klantmanagers, wanneer eenmaal contact opgebouwd. Stopzetten van het voortdurende uitkleden van het sociale stelsel.
- Meer aandacht ook voor ouderen die zonder werk komen te zitten (50+).
- Meer bedrijven benaderen voor stage plekken voor werkervaring.
- Meer directe informatie naar werkzoekende.
- Meer doen aan omscholing.
- Merk er niks van dat de gemeente er iets voor doet! Veel mensen zonder baan die wel graag willen werken.
- Niet genoeg werkgelegenheden.
- Omdat het ondernemers vaak onmogelijk wordt gemaakt zal het voor Zoetermeerse werkgelegenheid somber zijn! -beurs werkzoekende (bedrijven benaderen) -hebben zelf 6 vac. geen jonge kerel te vinden in Zoetermeer. Motivatie vanuit gemeente!
- Weinig banen of hulp aan zieke of gezonde werkzoekende.
- Werk plein voor hoog opgelijden zeer slecht geen banen.

**Bijlage 28.****Beoordeling van dertien aspecten van gezondheid, zorg en welzijn, absolute ongewogen aantallen.**

Hoe beoordeelt respondent ....	Oordeel							geen antwoord	Totaal
	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.		
a. de inspanningen van zijn gemeente op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn?	8	35	235	214	12	57	5	8	574
b. de manier waarop zijn gemeente aandacht geeft aan jongeren?	10	51	208	135	10	126	26	8	574
c. de manier waarop zijn gemeente jongeren begeleidt die in de problemen zijn gekomen?	8	28	175	66	5	244	35	13	574
d. de manier waarop zijn gemeente aandacht geeft aan ouderen?	6	35	233	145	10	126	15	4	574
e. de manier waarop zorg- en welzijnsorganisaties (maatschappelijk werk, GG&GD, vluchtelingenwerk, centrum jeugd en gezin, ouderenwerk, jongerenorganisatie) samenwerken (onderling en met de gemeente)?	6	23	169	90	10	232	36	8	574
f. het aanbod van gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen in de gemeente?	4	33	153	304	37	28	8	7	574
g. het aanbod van sportvoorzieningen in de gemeente?	7	8	91	325	88	39	11	5	574
h. in het algemeen het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke in de gemeente?	2	11	92	339	76	32	13	9	574
i. het aanbod aan welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongerencentrum) in de gemeente?	4	47	194	169	16	116	23	5	574
j. de mate waarin de gemeente een gezonde levensstijl bij haar inwoners stimuleert?	9	39	234	122	9	133	18	10	574
k. de mate waarin de gemeente beweging en sport stimuleert?	5	23	179	218	26	97	15	11	574
l. de manier waarop de gemeente haar inwoners informeert over het verstandig omgaan met alcohol?	8	41	197	91	7	196	24	10	574
m. de mate waarin er in zijn gemeente deskundige hulp en advies beschikbaar is bij vragen over een gezonde levensstijl?	4	22	180	82	13	228	25	10	574

## Bijlage 29.

### Antwoorden op de vraag wat de gemeente beter zou kunnen doen op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn.

Van de 43 respondenten die hebben aangegeven dat ze de inspanningen van hun gemeente op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn slecht of heel slecht vinden, hebben er 34 de vraag beantwoord of ze kunnen uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- Assertievere communicatie wachtlijsten en drukte bij bijv. GGZ en apotheek terugdringen.
- Bijv. voor een blijvend ziekenhuis zorgen, desnoods financieel. Dat mag niet maar Dutch Water Dreams helpen voor een BEPERKT aantal mensen mag wel. Mooie volkstuin moet weg omdat daar niet genoeg aan wordt verdiend. -> Is toch ook LEISURE!
- Buurthuis steeds minder geschikt voor buitenlanders met hun gastvrije traditie. Zelf koken bij activiteiten, veel beperkingen worden opgelegd bij hun buurthuis. Alcohol: extra aandacht voor jeugd!
- De gemeente zou zich meer mogen inspannen voor het behoud van het ziekenhuis en meer mogen opkomen voor de onzekerheid die iedereen erg bezig houdt.
- Een stad met meer dan 100.000 inwoners heeft een omvallend ziekenhuis. Financier deze!
- Het ijna verdwijnen v/h Lange Land Ziekenhuis lijkt mij voor een gemeente als Z'Meer niet te verkopen!
- Het in 1988 met veel dringende behoefte gebouwde LLZ moet blijven! Eventueel met uw steun!!!
- Het WMO loket functioneert ondermaats.
- Het ziekenhuis financieel stimuleren zodat dit niet gesloten word.
- Het ziekenhuis/nachtopotheek ondersteunen ipv Watherdreams, Centrum,kunst en Cultuur Vernieuwing Stad-huis e.d.
- Het zwembad dicht (keerpunt) schande!!! Schoolzwemmen gestopt!!
- Ik denk dat de gemeente meer mag doen op dat vlak. denk hierby aan educatie op scholen (bijv.lespakketten, leuke sportlessen speciaal voor kinderen niet te duur want dan is 't voor scholen niet te betalen.
- Ik vind met 122.370 inw. een ziekenhuis verplicht gesteld moet worden. En de gemeente daar een bijdrage aan moet leveren.
- Jammer dat de gemeente niet helpt het LLZ uit de problemen te halen. Zoetermeer heeft toch een ziekenhuis nodig!
- Meer aandacht aan besteden i.p.v. renovatie aan gemeentehuis.
- Meer inzet om het ziekenhuis en voorzienigen in ziekenhuis te behouden in Zoetermeer (kwaliteit + aanbod in Lange Land).
- Meer luisteren naar ouderen en is kijken hoe sommige ouderen rond moeten komen, er is veel stille armoe, ik heb ouderen zelfs zien stelen.
- Meer steun geven aan het in stand houden van het Lange Land ziekenhuis.
- Neem nu het Ziekenhuis maar in de gezondheid zorg draait het alleen om de financiën niet om de mens zelf en waarom geen stimulatie over gezond eten, meer openbare moestuinen in de buurt uiteraard onder begeleiding, bv meer eetbare struiken, wat dat betreft ideeën zat.
- Onrustig bij het Lange Land (al heel lang) patiënten gaan naar andere ziekenhuizen (geen vertrouwen meer).
- Onvoldoende betrokkenheid, m.n. financieel om het ziekenhuis te behouden.
- op het gebied van zorg aan mensen met een bijstandsuitkering die bij het Azivo lopen een collectieve verzekering aanbieden, maar ook als mensen bij andere verzekeringsmaatschappijen verzekerd zijn, deze collectieve verzekering aanbieden.
- Probleem AED acht Apotheek LZZ oplossen.
- Professionele, aardige en menselijke psychologen aannemen die niet alleen leven voor het geld.
- Sluiting ziekenhuis. Dreigende sluiting van apotheek s'avonds en s'nachts.
- Te lang onzekerheid over LLZ. Verder wel oké.
- Thuiszorg / ouderen beleid is treurig. Meer geld, meer handen, meer aandacht. Eens worden we allemaal oud en hulbehoevend en dan....
- Toen we naar Zoetermeer verhuisd waren en een huisarts moesten kiezen, gingen we naar een arts in de buurt. Maar daar konden ze ons niet innemen omdat we niet in hun 'wijk' woonden. Dus moesten we ons bij een iets verdere registreren.
- Van mening dat er meer aandacht aan de ouderen moet komen en jongeren goede begeleiding moeten krijgen in dien noodzakelijk.
- Vereniging club ed. Sluiten van CKC (ook tzt) schande!
- Zorgdragen dat iedereen binnen een "normaal" afstand een ziekenhuis heeft. en niet afhankelijk van ipenbaar vervoer moet zijn. bv. a... dichtbij openhouden en moeder dichtbij kind.
- Zorgen dat de kwaliteit van het ziekenhuis verbeterd.
- Zorgen dat het ziekenhuis in stand blijft.
- Zou veel beter kunnen. Veel patiënten in ons Langeland Ziekenhuis weten niet waar zij aan toe zijn, door het dreigende faillissement. Gemeente moet ingrijpen om rust te brengen bij het personeel en de patiënten.

**Bijlage 30.**  
**Geslacht, absolute ongewogen aantallen.**

Is respondent:	Aantal
man	251
vrouw	323
Totaal	574

**Bijlage 31.**  
**Leeftijd, absolute ongewogen aantallen.**

In welke categorie valt de leeftijd van respondent?	Aantal
18 tot en met 29 jaar	52
30 tot en met 39 jaar	59
40 tot en met 54 jaar	149
55 jaar of ouder	314
Totaal	574

**Bijlage 32.**  
**Opleiding, absolute ongewogen aantallen.**

Wat is de hoogst genoten opleiding van respondent de afgelopen?	Aantal
lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	32
vmbo/mavo	101
vwo/havo	68
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	133
hoger beroepsonderwijs (hbo)	167
universiteit (wo)	58
geen antwoord	15
Totaal	574

**Bijlage 33.**  
**Betaald werk, absolute ongewogen aantallen.**

Is respondent werkzaam in een betaalde baan?	Aantal
nee	268
ja, loondienst	273
ja, zelfstandig	28
geen antwoord	5
Totaal	574

### **Bijlage 34.**

#### **Postcode, absolute ongewogen aantallen.**

Wat zijn de vier cijfers van de postcode van respondent?	Aantal
2711	5
2712	26
2713	25
2714	1
2715	20
2716	38
2717	33
2718	32
2719	60
2721	30
2722	17
2723	14
2724	39
2725	30
2726	23
2727	31
2728	46
2729	36
geen antwoord	68
<b>Totaal</b>	<b>574</b>

### **Bijlage 35.**

#### **Antwoorden op de vraag of respondent nog andere opmerkingen of suggesties aan zijn gemeente heeft.**

Van de 574 respondenten hebben er 182 de vraag aan het eind van het enquêteformulier beantwoord of ze nog andere opmerkingen of suggesties aan hun gemeente hebben. Hun antwoorden volgen hieronder, in alfabetische volgorde.

- -Parkeerverbod bij school maken. -Meer licht in poorten. -Schoolpleinen meer verlicht. -Wijkagent telefonisch bereikbaar dus niet alleen spreekuur op dinsdag.
- -Slechte wegen (gaten in wegdek). -Zwerfvuil. -Openstaande containers, waardoor verhoogde kans op ongedierte vooral in de zomer. -Slechte fietspaden, veel losliggende tegels.
- \*Goed initiatief deze enquête! \* Leg ajb een drempel in het woonerf vd Geitenweide. Vroeg of laat gebeuren er ongelukken. \* Nieuwe wijk hebben mooie voorzieningen voor kinderen.Oudere wijken moeten het doen met een glijbaan en een achterstallige "wikipip". Voor kinderen is dit zeer slecht!
- A.u.b. schoolzwemmen behouden.
- Aan het begin van cypresgroen stond vroeger kinderdagverblijf, is nu een rommelveldje, bij het komen aanrijden is dat een heel vervelend gezicht, worden nu alleen honden uitgelaten, heb zelf geen kleine kinderen, maak er dan een speeltuintje van of e.d.
- Aandacht voor duurzaamheid, energie, afval, "vergroening" in de wijk/gemeente ontbreekt. Borduur voort op: [www.zoetermeerplezier.nl](http://www.zoetermeerplezier.nl). Is als zeer welkom ervaren! De cradle-to-cradle gedachte mag best onderdeel worden van de "city-marketing".
- Aanpakken groenvoorziening langs fiets-/wandelpaden van restaurant bij Baleihoeve naar "Blauwe Brug" vv. Betreft ook de paden naar de Florahoek vv. Vele honderden bomen, veel te dicht bij elkaar, die nauwelijks aanslaan; ruimtes ertussen een grote puinhoop. Zal wat gekost hebben!
- Alle belasting (gemeentelijke) moeten omlaag. Huren moet omhoog en/of gelijk blijven. Omgeving moet opnieuw betegeld worden. Parkeerplaatsen uitbreiden!
- Alles ligt al vast bij de gemeente. Achteraf heeft 't geen zin om te reageren!!!

- Als er op een melding aan de gemeente via e-mail en automatisch antwoord terugkomt met vermelding "binnen 3 dagen komt er een reactie" dan komt (in mijn gevallen) zelden voor dat je ook binnen die termijn een reactie krijgt. Maak er dan 5 dagen van, dat geeft de behandelaar meer armslag.
- Als er opgetreden moet worden, kijk de overheid weg. Vandaar het steeds meer afglijden van de maatschappij. U, durft niet op te treden. Vandaar al de excessen die in de maatschappij zich voordoen, van hoog tot laag!!!
- Als ik de vragenlijst mag geloven, dan voert de gemeente taken uit die ik liever afgeschaft zou willen zien. Bijvoorbeeld m.b.t. bevorderen gezonde levensstijl en begeleiding van jongeren.
- Als je waarschijnlijk in aanmerking komt voor lastenvermindering zoals geen belasting (gemeentelijke) is het invullen een heel groot probleem, je moet abnormaal veel invullen. Zodat de persoon het maar opgeeft. Schaf de hondenbelasting eens af, doe eens modern, hondenbelasting is achterhaald.
- Belasting voor honden en katten verhogen komen er minder. Ik heb niets tegen buitenlanders maar de laatste jaren gaat Zoetermeer heel erg achteruit, door de onverschilligheid van (mensen) voor hun leefomgeving, plus wij zijn geen vuilnisbak voor hun, als je wat zegt krijg je een grote bek.
- Besteding van hondenbelasting kan beter, nu moet je zelf de hondenpoep opruimen! Gemeente Delft geen hondenbelasting en heeft poepzuigers!? Beter aangeven met borden!! wat wel en niet mag en niet stijd eerst op een site kijken.
- Betere borden in woonerven en hondvrije speelruimte, speelvelden.
- Betere controle op honden beleid, zoals uitlaatgebieden, aangeliend zijn en het niet opruimen van hondenpoep. Bereikbaarheid met de auto van wijken aan weersijden van het Heemkanaal kant beter. (Dus de oversteek van het Heemkanaal met de auto is nu beperkt).
- Betrokkenheid van medewerkers WMO laat te wensen over. Probleem welke zich voor doen worden vaak onderschat.
- Bewoners van een achter liggende straat Donzietirode nemen grond van de gemeente in hun bezit uitbreiding tuin. Mede daardoor kan ik mijn woning moeilijk tot zeer moeilijk onderhoud laten plaats vinden bv 2014. Bij brand kan de brandweer er niet meer by. Waar is die vrije zone voor?
- Bij de vraag over overlast is ingevuld "veel". De reden is dat zodra het mooi weer is vanuit een van de huurwoningen aan de Ryswyckschans harde lage tonen housmuziek de rust verstoort. Bij vraag 2 gaat het om ons woonerf en die in de buurt. Ze staan regelmatig vol met geparkeerd auto's.
- Bij div gelegenheden heb ik "avonden" bezocht, (voorlichting, inspraak, brainstorm). Steeds was er een sfeer/houding dat er gewoon niet naar serieuze opmerkingen geluisterd werd. Het gedrag van gemeentelijke vertegenwoordigers was stuitend intimiderend.
- Bij ingrijpende plannen/zaken inspraak procedure starten vooraf en niet indien de zaken reeds beklonken zijn of in een verregaand stadium is... dus achteraf wat veelvuldig gebeurt!!
- Bij inspraak mensen eerlijke keuzes voorleggen. Openheid over de ware bedoelingen van plannen. (Vaak is dat geld; zeg dat dan). Meer kennis omtrent groenvoorziening in eigen huis ipv inhuren, om continuïteit en kwaliteit te waarborgen.
- Buurman veroorzaakt sinds tien jaar overlast. Wordt nooit wat aangedaan. Als je de politie belt, komen ze niet, want wordt niet ernstig gezien. Ik hoop dat er verbetering komt.
- Camera's op plekken in wijken waar hangjongeren tot middernacht rondhangen. Dit om de veiligheid, geluids-overlast, afval en schade te verminderen.
- Dat de wethouders, burgemeester en gemeenteraad ophouden met prestige projecten en bijv de bibliotheken open houden en bijv de dorpstraat is al zo vaak open geweest laten ze al de zaken die in de grond zitten en vernieuwd moeten worden afstemen voordat er nieuwe bestrating of asfalt overheengaan.
- Dat ook aan de huizen kant de stoepen, het onkruid wordt weggehaald waar wij wonen. en niet alleen in de plantsoenen.
- De afvoerolk van de straat = meer dan 2 jaar onvoldoende/verstopt. Bestrating = verzakt, hierdoor veel plasvorming voor de entree van mijn woning. Parkeerplaatsen ondervindt veel last van wortelvorming onder de bestrating met veel kans op struikelen.
- De antwoorden die als neutraal zijn ingevuld zijn bij ons niet bekend of hebben wij niet me te maken gehad. Hier kunnen we dus geen positief of negatief antwoord geven.
- De burgers, en met de name de politieke ambtsdragers, zijn deze mooie stad niet waard!
- De buurt bij ons heeft last van hevige stank en rooklucht van twee nummers in de Tollenstraat. De gemeente is bezig met dit probleem. Wij achten af maar veel bewoners willen hier vanaf. Het is niet normaal.
- De drempel van de Wester90 naar de Meerzicht laan is zo slecht dat je door elkaar wordt gehutseld dat niet normaal is de oprit moet veel geleidelijk af lopen en niet met een knal zodat je nekletsel overhoud. Al vaker opgemerkt maar er wordt niets aan gedaan.
- De enquête is bedoeld om de tevredenheid over de gemeente Zoetermeer te meten. Op veel vragen heb ik "ik weet het niet" geantwoord omdat ik de gemeentelijke politiek niet op de voet volg (of liever gezegd: amper), en daarom had ik over tal van zaken geen waardeoordeel.
- De gemeente mag zich meer zichtbaar laten zien in wat ze allemaal doen. Inbraken nemen steeds meer toe - meer surveillance door politie of WAS of bureauhandhaving.
- De gemeente moet veel meer doen aan het horeca aanbod in Zoetermeer. Dit is zeer gering en doet jongeren besluiten om uit de stad te vertrekken. Meer uitgaansgelegenheden en terrassen moeten er komen. Tip: bouw het stadhuisplein om tot een gezellig terrassenplein.
- De gemeente zou zeker iets meer kunnen doen voor de jongeren. Er is op dit moment veel te weinig activiteiten en uitgaansgelegenheden voor de jongeren.

- De gemeentelijke website is zeer slecht!
- De jeugd is onze toekomst. Omte zorgen dat Zoetermeer aantrekkelijk blijft moet er gezorgd worden voor de kinderen. Veel speelplaatsen gaan weg of zijn oud. Veel wijken vergrijzen. Zoetermeer moet aantrekkelijk worden voor gezinnen (niet achterbuurt mensen zoals in Oosterheem)
- De omgekeerde wereld. Burgers worden gesommeerd ramen en deuren goed op slot te doen. Ramen openen om het huis te luchten is dus verboden. hetgeen betekent dat gewone burgers gevangen zitten in hun huis en de crimenelen vrij rond lopen. Bezuinigen op politie en veiligheid werkt dus averechts.
- De toepassing van verkeersmaatregelen laat ernstig te wensen over. In plaats van veiligheid wordt onveiligheid gecreëerd. Parkeergelegenheid zit op verouderde normen. Handhaving ervan in woonwijken heeft nauwelijks iets met veiligheid te maken.
- De toestand van wegen/bestrating/trottoirs laat veel te wensen over. Zeker in mijn wijk. De veiligheid (vernietiging/baldadigheid) laat vooral in het weekend eveneens te wensen over. Op politiek gebied waardeer ik in het bijzonder het helaas onvoldoende gewaardeerde werk van de SP in Zoetermeer.
- De troep die de bewoners achterlaten! Zie weinig plantsoen mededewerkers! De buurt gaat erg achteruit! Jammer woon hier 32 jaar, zie het verpauperen.
- De verlichting op het parkeerterrein achter de Esso is summier. Hierdoor is er regelmatig overlast van jongeren die aan het dealen zijn. De politie weet hier ook van. Betere verlichting zou hier erg bij helpen. De struiken rondom de Esso liggen vaak vol met afval van bezoekers van de Esso.
- De vragen waarop ik weet niet heb geantwoord. De reden is dat ik geen flauw idee heb hoe de gemeente hier mee omgaat of oplossingen aanvraagt enz enz.
- Dit is een goed initiatief. Hopelijk wordt er iets goeds mee gedaan.
- Doe er wat mee!
- Doe wat voor de jeugd/jongeren. Werk aan het saaie/niet vriendelijke imago van Zoetermeer (wat klopt). Luister naar de inwoners...we mogen betalen! maar niks inbrengen. Houd de leefomgeving bij (plantsoen) en haal zwerfafval weg. Doe meer aan veiligheid!
- Een aantal keer een aandachtspunt naar de gemeente gemaild. Geweldig hoe snel hierop door de gemeente en soms ook projectleider/contactpersoon v.h. uit voerende bedrijf op gereageerd is probleem opgelost aangepast.
- Een kennis van ons heeft 3 maanden als uitzendkracht bij de gemeente gewerkt. In die korte tijd had zij 3 feestjes en dineetjes op kosten van de gemeente!! Hoezo bezuinigingen!! Schande.
- Een paar jaar geleden heb ik een melding gedaan met betrekking tot de worteldruk van een boom voor mijn deur. De wortels drukken paaltjes en steentjes omhoog, dit heb ik al twee keer laten herstellen maar het probleem blijft.
- Er ligt veel zwerfvuil in het water. Is het een idee om de eigenaren van de beschoeiing eens aan te schrijven en te wijzen op hun verantwoordelijkheid.
- Er moet bezuinigd worden, waarom wordt er nog steeds gesproken over de Culturele As. Laat de Dobbe, de Dobbe. De bedoeling is dat er o.a. winkels komen. Terwijl er al acht winkels leegstaan in het Stadshart.
- er zijn in onze buurt (Cesar Franchrode) steeds meer kleine kinderen, maar geen speeltuintjes of speeltoestellen voor hen om te spelen. Zou het mogelijk zijn om in het Buytenpark iets voor deze kinderen te plaatsen? Bijvoorbeeld met een glijbaan.
- Er zou meer aandacht kunnen worden besteed aan verwaarloosde tuinen van inwoners.
- Er zouden meer mogelijkheden moeten zijn om "oudere jongeren" van 18 t/m 21 jaar zonder startkwalificatie, weer op de rails te krijgen. Zowel qua werf als opleiding. Alles is vrijblijvend en enige "dwang" zou wenselijk zijn.
- Erg bijzonder is het dat de waarde van ons huis met 7% is gedaald terwijl de w.o.z. kosten (factuur aan jullie) maar met een 1/2% daalt. Dus er is een inflatie correctie van 6,5%. Dit is wel bizar groot verschil.
- Ga wat doen met Schoutenhoek! (geen flat van 21 hoog!)
- Gemeente Zoetermeer is voor mij en mijn gezin een prettige omgeving om te wonen met de snelheid van een stad en toch het gevoel van oud Zoetermeer. Gelukkig blijven er altijd punten over om aan te werken b.v. Kunst en Cultuur.
- Goed dat de gemeente vragen stelt. Lijst is niet goed opgesteld, te ambtelijk taalgebruik, daardoor wordt in veel gevallen de essentie van de boodschap gemist. Enquete kan ook via internet! Website van gemeente is zeer slecht. Speciale webpagina's per wijk dat vergroot de samenhang.
- Goed initiatief van de Gemeente. Hopelijk doen jullie iets met ons inbreng.
- Graag betere controle op en strengere sancties tegen eigenaren van honden die hun hondenpoep niet opruimen. Houdt Zoetermeer schoon!!!
- Graag een goed horecaplein creëren.
- Graag meer activiteiten in Stadshart. (bijv weekend).
- Graag vernemen wij nog iets over de vraag om meer straatverlichting, i.v.m. 3 inbraken bij de directe burens. Wij zijn niet graag de volgende waar ingebroken wordt!
- Graag wat meer aandacht voor te hard rijden (30km zone) bv Ligusterpark!
- Graag zou ik willen zien dat er meer te doen is voor kinderen van 8 t/m 14 jaar. Het enige wat mijn kinderen graag doen was zwemmen in het keerpunt en deze is gesloten belachelijk maar wel miljoenen uit geven voor een renovatie van het gemeentehuis.
- Groenbeleid moet hoge prioriteit houden. Zwerfafval nog beter bestrijden. Opscholen les geven door bv biologen, wat zwerfafval betekent voor dieren en milieu.

- Grote plannen; outlet opknappen Stadshart blijzo. Alles gaat weer van de agenda en gaat niet door!! Veel gebouwenkantoren leeg en toch bouwen! Onderhoud groen uit handen gemeente in wijken zeer slecht nu.
- Heb vandaag melding gemaakt van geparkeerde auto's op een vervelende plek, geen hondenpoepbakken, en overall rotzooi en zelfs nog resten van vuurwerk. Ik ben absoluut niet tevreden over de gemeente!
- Het gemeentelijk beleid t.a.v. het sluiten van het Keerpunt en wat eraan vooraf gegaan is, keur ik ten zeerste af. Het goedkeuren van een nieuwe ijsbaan, keur ik ook af, ook al is het een particuliere investeerder. Wie draait er straks voor de kosten op, bij verlies (van banen) bij faillissement?
- Het gevoel van verbondenheid met de stad Zoetermeer is erg matig. Dit is niet alleen bij mij persoonlijk maar dat merk ik ook bij andere mensen uit de stad. Persoonlijk ben ik van mening dat de verbondenheid en betekenis kan bijdrage aan een fijnere leefomgeving.
- het is een slecht plan om de Dorpsstraat met het stadshart te willen verbinden, daar de sfeer in beide delen totaal van elkaar verschilt en de aansluiting in de Dorpsstraat op een dood punt (geen winkels en horeca) plaats zou moeten vinden. De Dobbeplass ontsiert wordt door deze verbinding.
- Het is erg jammer dat de gemeente Zoetermeer de lokale krant(en) niet bezorgt (gratis) voor de bewoners van de Roeleveenseweg, die vallen onder Zoetermeer. Als we betalen kan het wel. Dit is niet correct tegenover deze inwoners. Gratis toesturen zou aanbevelingswaardig zijn.
- Het kan fijn zijn als er in de winkel centrum in Oosterheem iets soepler met parkeren kon zijn. tot ieder geval alle bouw klaar & opgeruimd is en ook meer prullebakken zou zijn.
- Het museum in de dorpsstraat laten. Het is weer een van die parade paardjes van die wethouders, komt hy tenminste in kannie waarzin nog een blunder de bus naar rotterdam.
- Het openbaar vervoer is minimaal en het gemis van een postkantoor.
- Het zoveel mogelijk behouden van de huishoudelijke zorg aan ouderen, gehandicapten en langdurig zieken zoals die nu is (WMO). Dit schijnt minder te gaan worden ivm de bezuinigingen, maar deze hulp is voor deze groep inwoners erg belangrijk en eigenlijk onmisbaar.
- Het zwembad moet gewoon weer open en door de gemeente zelf efficiënt geëxploiteerd worden! Geen dure verbouwing van het stadhuis.
- Hoewel ik veel van "groen" hou vind ik dat de gemeente een beetje doorgeslagen is. De bomen in mijn straat zijn, ondanks het jaarlijks snoeien, veel te groot en te breed. Hierdoor ontstaat een donkere, onplezierige sfeer.
- Hondenbelasting kwijtschelden of gaan uitgeven aan voorzieningen voor hondenbezitters. Subtropisch recreatie zwemmen en buitenbad in stand houden. Moskee niet door proberen te duwen terwijl er groot protest is van omwonende en wijk Seghwaert. Langeland behouden en upgraden.
- Houd meer in zoetermeer vast zoals bedrijven, onderwijs en zeker het langeland ziekenhuis is ook best een groene stad, laat dat niet verloederen.
- Ik ben een keer op koopavond de stad ingeweest alleen maar voelde me niet echt op mijn gemak. Veel hangjongeren die de nodige herrie maakten. Hopelijk is dit niet wekelijks zo.
- Ik ben 75 jaar. Ik kom oorspronkelijk uit Den Haag. Daar ben ik geboren. Ik zou wel eens kennis met jullie willen maken. Wat de regeing betreft, maken ze het voor ons wel moeilijk hoor. Ik heb namelijk alleen maar A.O.W. waar ik alles van moet doen. Dat is maar € 1028,-.
- Ik ben erg tevreden over mijn stad en trots op mijn stad. De situatie in Buytenwegh betreur ik. In onze orientatie voor een huis kopen zien we veel mooie woningen in Buytenwegh maar durven er door de situatie niet te kopen/wonen.
- Ik ben tevreden over de gemeente Zoetermeer, woon er met veel plezier. Vooral de ruimte, en het vele groen zijn erg plezierig. Enige min puntjes is dat is het onderhoud van het openbare groen vooral minder schoffelen de laatste jaren minder is geworden.
- Ik denk dat de kosten voor onderhoud van de wijken flink in de papieren gaat lopen met bomen die in een bos horen en niet in een woonwijk. "De Plantaan" Dit is zo jammer!!!
- Ik heb eigenlijk heel veel te vertellen over de gemeente Zoetermeer maar ik zou dat graag persoonlijk willen doen. Ik hoef ook niet anoniem te blijven ik heb niets te verbergen.
- Ik heb overall heel veel last van hondenpoep, zelfs in speeltuinen waar mijn kinderen graag spelen. Veel vuil op straat.
- Ik heb wel eens gereageerd op jullie site, over ergenissen. Het gaat over het veel uitwerpselen van paarden poep op de fietspaden. Ga hier is wat aan doen.
- Ik kan geen mening geven over bijv. werkgelegenheid en economie. Ik ben 83 jaar en sta buiten het arbeidsproces en zaken daaraan verwant. In mijn directe omgeving geen overlast.
- Ik mis bij vraag 105 een rondje met de aanduiding: 65 jaar of ouder of bijv. AOW'er. De AOW-leeftijd is verhoogd. De maatschappij is de laatste 5 jaar sterk veranderd. Ivm de crisis is het aanbevelen om ook voor 65+ apart de mogelijkheid te bieden om naar geschikte vacatures te solliciteren!
- Ik mis vragen over verkeer onderhoud van wegen -fietspaden en trottoirs.
- Ik vind het erg jammer dat gemeente Zoetermeer -in mijn ogen- bezuinigt op de "verkeerde" dingen. Het sluiten van bv Aquapark het keerpunt (het drukbezochtste zwembad) vind ik persoonlijk erg/echt zonde. Als ouders met kinderen word je hierdoor verplicht naar buurgemeenten te vertrekken.
- Ik vind het erg vervelend dat de mensen in de gemeente aan de balie zich zo rassistisch gedragen want niemand kan iets doen aan zijn nationaliteit/geloof.
- Ik vindt het raar hoe hoogspanningskabels in een woonwijk zijn geplaatst hier in Zoetermeer en niet onder de grond zo als bij Delft.



- Ik weet niet of de Gemeente hier iets aan kan doen, maar hou het ziekenhuis in Zoetermeer open. Daar is de stad groot genoeg voor. De sport stimulerings cheque voor mijn dochter van 8 jaar vind ik een super initiatief, klasse! Bleizo moet er niet komen. Hou het winkelcentrum sterk.
- Ik wens voor alle mensen op aarde bijzonder voor Nederlandse mensen en heel bijzonder voor zoetermeer mensen ontspanen, liefde, rolharding, solidariteit, vrede, en gemeenschap.
- Ik werk 20 uur in de week en verdien +/- 1000,-. Ik betaal huur, gas, licht enz. Ik kan alleen niet de lasten betalen van ontroerendgoed, hoogheemr. enz. kwijtschelding dus, of moet ik stoppen met werken want dan krijg je het wel. Ik sport niet, ik ga niet uit, ik kan nix kopen helemaal nix.
- Ik wil een compliment gevan aan de gemeente ivm de voorzieningen mbt fietspaden, wandelpaden enz. Wees zuinig op de parken! Koester het buitenbegied zoals de Meerpolder het Noord Aa gebied en het prachtige Westerpark. Soms zijn jullie wel erg drastisch in het kappen van bomen, het zijn onze longen.
- Ik zie medewerkers van de gemeente heel veel bezig om de omgeving schoon te houden. Ook straatvegers zie ik langskomen. Hieraan wordt veel geld en tijd besteed. Ik denk dat dat zogenaamd stadswachten ook in de wijken goed werk zouden kunnen doen.
- Ik zou graag het volgende zien: -meer blauw op straat -minder zwerfafval -minder overlast van jongeren ( hebben discipline nodig) -sport stimuleren - Bijenkorf - mooie, groene en overzichtelijke parkjes creëren - minder kinderen 's avonds laat op straat - schonere en veiligere randstadrail haltes.
- Ik zou graag willen dat er wat aan de veiligheid gedaan zou worden in onze straat. Alle burens klagen ook hierover. Auto's rijden veel te hard hier, terwijl er allemaal spelende kinderen zijn.
- Ik zou graag zien dat wethouders zich niet laten verleiden om te denken dat klagers voor iedereen spreekt. Bedenk ook dat de grootste groep wel voor vooruitgang is. Bij klagers is het altijd de angst voor verandering. Verder -- handhaving!!
- In 1/2 jaar tijd 3x gebruik gemaakt van overstap randrail in busstation centrum West. Er kon geen gebruik gemaakt worden van de lift (onklaar) What about betreffende mensen op leeftijd????
- In de Weidse Weide zijn lichtmasten verwijderd! En nu is het te donker om 's'avonds te wandelen!
- In deze moeilijke periode (crisis\_ bewoners verwacht snel help aan hun deur komt, voraal boven 55ste moet snel werk hebben.
- In het kort: duurder, minder diensten, sobere dienstverlening. Kosten worden gemaakt voor een zeer omvangrijk ambtenaren apparaat en daar waar het nodig is vallen voorzieningen weg (zwembad, CKC, etc). Ben je er voor jezelf of voor de burger.
- Is er een koppeling/registratie van overlast-meldingen bij de politie gekoppeld aan zorg en informatie naar de bewoner ter plekke. Hoeveel meldingen moeten er zijn om tot deze zorg te komen? Vraag 12/73. Ik ben liever niet blij met slecht weer!
- Ja op het oude complex van DSO zou je een zwembadpaleis kunnen neerzetten en niet zoals het keerpunt maar groter meer glijbanen ezu en als u hulp nodig heeft dan heb ik wel ideeën.
- Ja, het plan van het aantal parkeerplekken in de Clanantstraat uit te breiden ook uitvoeren. En bij de nieuwe vijver bij de Vijverhoek een omheining plaatsen zodat kleine kindere niet in het water kunnen vallen.
- je kunt wel merken dat het gemeentebestuur niet geeft om natuurlijk groen. Overal wordt het omgehaakt. Blijkbaar moet het overal zo uitzien als in een finex wijk. Maar daar zit ik echt niet op te wachten en met mij nog meer.
- Kan er in de wijk niet meer speelgelegenheden komen voor de kinderen ik vind dat te weinig.
- Kloof verkleinen tussen gemeente en burgers. Gemeente moet beseffen dat inwoners klanten zijn. Meedenken met burgers/ondernemers. Belangenverstrengeling wethouders voorkomen, boter op hun hoofd. Verschillende wethouders lopen weg van hun verantw.heden. Binnen gemeente zijn veel uitzonderingen op de
- Laat sportverenigingen niet altijd uw problemen oplossen, maar los de problemen van de sportvereniging op.
- Langs de fietspaden (bijv. Du Meelaan) graag wat prullenbakken. Overal ligt zwerfafval.
- Laten we hopen dat we het ziekenhuis mogen behouden! Ik speel de laatste tijd nogal eens met de gedachte om d.m.v. een grote inzamelingsactie het L.L.Z. te steunen! GEK? Helemaal niet, we moeten het koesteren, vasthouden... want "weg is weg", dat kan toch niet? Uw inwoner.
- Ls, een aantal fiets overgangen is door rotondes zeer verbeterd. Begrijp ik wel dat niet alles gegelijk kan, maar zouden jullie de fietsers bij de 2 overgangen weerszijde van het tramviaduct Ruimtebaan voorrang kunnen bezorgen. Auto's rijden daar gauw al meer dan 50 km/uur.
- Luister meer naar de ondernemers, die kunnen de gemeente helpen bij en met een hoop problemen.
- Maak van leegstaande kantoor ruimten appartementen voor jongelui. Het aantal m2 wat leegstaat is enorm!!
- Medewerkers publiekshal zouden wat vriendelijker mogen zijn en kijken.
- Meer aandacht voor handhaving, overlast honden. Plantsoendienst laat vaak dagen de troep liggen. Onderhoud straten, strooien fietspaden, meer politie, minder leegstand winkels. Hangjongeren station Voorweg/liften, zwartrijden jongeren randstadrail.
- Meer controle op hondenvuil, langs het water op Edelsteensingel liggen veel hondendrollen, maar ik heb nog nooit iemand met een opruimzakje zien werken. Als een controleur daar is in een auto gaat zitten verdient hij zijn salaris zo terug.
- Meer hondenuitlaatvelden waar honden niet aangelijnd mogen rondrennen.
- Meer PR/communicatie voor de verkoop/verhuur van snippergroen: is geod voor de gemeentelijke kas!
- Meer zwerfvuil opruimen.
- Mij is de affaire ivm de moskee in Seghwaert zeer tegen gevallen. Ik achtte het heel vreemd dat de bewoners zeer weinig inspraak hadden en dat de gemeente de moskee er door wou drukken terwijl in het bestemmingsplan een multi culturele doelstelling heeft.

- Minder gemeentegeld naar buitenlandse instanties; geen handelsmissies, eerst Z' Meer zelf boven Jan houden. daarna geeft de Z' Meerder zelf wel weergeld. Zwembad behouden, we hebben te veel water, dus zwemdiploma's moeten gehaald worden, Desnoods vrijwilligers uit verenigingen er bij betrekken.
- Misschien is het een idee om van het gebouwtje wat voorheen "De Spil" was, aan de Stadhoudersring een re-creatie ruimte voor buurtbewoners maken. Er wonen hier nogal wat oudere die de Bijdorp te ver vinden. Een paar suggesties als bezigheid: handwerken, kaarten, kaartenmaken, schilderen, tekenen.
- Misschien is het goed om enige tijd te wachten met een ingrijpende verbouwing van het stadhuis. Mensen betalen veel geld aan belasting en zien het nut van zo'n verbouwing minder in als het zo'n onzekere periode is.
- Misschien kan de gemeente iets doen aan die vervelende politie ambtenaren die iedere keer langs de wg mensen staan te vervelen. Er is genoeg ander werk voor ze te doen lijkt me zo.
- N.b. Wij gaan bijna nooit in Zoetermeer uiteten! Wij gaan heel weinig winkelen in Zoetermeer! Wij gaan wel vaak naar het theater, maar de cinema wordt weer niet vaak bezocht. Dit doen wij meestal in Den Haag en Leiden ondanks dat wij al 30 j in Z' meer wonen.
- Nadere uit mbt het parkeren bij scholen: onveilige situaties. 1 Er wordt op de stoep geparkeerd. 2 Bewoners kunnen moeilijk hun straat in. 3 Overzicht verkeer links-rechts moeilijk te zien.
- Nee want ze luisteren toch niet zijn nog te ontvattend om een antwoord te geven op 'n hele simpele en normale vraag. En ze doen of de burgers inspraak hebben maar uiteindelijk drijven ze hun eigen zin door.
- Ontwikkel een landelijk voorbeeld voor het faciliteren van het fenomeen huiskamerrestaurant, ism betrokken lokale en landelijke partijen.
- Oosterheem zeer slecht hondenbeleid. Weinig parken met losloopmogelijkheden, veel overlast hondenpoep omdat er wel veel grasveldjes maar weinig struiken/beplanting is. Dijk bij Bentwoud losloopgebied geeft conflicten met wielrenners, maar Bentwoud mogen ze niet los.
- Op sommige wijkposten betere mensen zetten. De site is niet zo makkelijk voor inwoners die niet vaak op internet komen (ouderen). Even de plek vinden waar je kapotte verlichting kunt melden is lastig.
- Over het algemeen ben ik zeer tevereden over de gemeente Zoetermeer. Natuurlijk ben je als burger het niet altijd eens met voorgenomen en uitgevoerde plannen. Wat ik regelmatig mis in plannen is het waarom ergens voor wordt gekozen of beslist.
- Overlast van hondenpoep in buurt, ook rondom de scholen! (basisscholen). Zebrapaden rond de scholen, te weinig veilige oversteekplaatsen Nieuwlandstraat.
- Proficiat gemeente ik ben blij met U.
- PVV
- PWA schaatsbaan weg? waarom? zwembad (open lucht)weg waarom?(horeca zelf doen winstgevend) snowworld winkel(Duyvestein) moest ondergeschikt aan baan zijn. Max 100m2 werd bij opening direkt + 500m2. Huren stadshart winkels veel te hoog. Dit is ingezet na komst Mediamarkt.
- Randstad rail netwerk rijd maar tot 24:00. Vooral in het weekend vervelend om laat met het ov naar huis te komen. Ook regelmatige uitval hiervan is erg vervelend.
- Sluiten het keerpunt (zwembad) was een slechte keuze.
- Snoeien tijdig van het groen.
- Stop met de potjes perafdeling. Geen geld in december voor boomonderhoud hoveniers. Geen geld straatonderhoud. Wat geld voor asfalteren tussen rotonde en stoplichten richting stompwijk. Geen geld CKV.
- Stop met die flouwe kul
- Stoppen met bomen kappen. \* De ouderen niet weg bezuinigen, lever zelf maar in!
- Streng aanpak voor vandalen die liften van het openbaarvervoer constant kapot maken, vies maken. Net zoals criminalen op opsporing verzocht getoond worden, ook dit via camera's opnemen en de vandalen streng aanpakken. En ouders boete geven voor schade verricht door hun kinderen is onzin.
- Streven naar 1e prioriteit ziekenhuis. 2e prioriteit realiseren transportien (goed voor de werkgelegenheid, sportprestaties en promotie voor Zoetermeer).
- Te weinig vertier voor jongeren. Nijpend tekort aan ateliers wel heel veel leegstand. Ruimtes voor creatieve bezigheden. Slechte wegen gaten scheuren slecht onderhoud. Stoepen zijn hobbelig losse tegels door o.a. boomwortels verzakkingen.
- Tefeel probleem gevallen in Buytenwegh. Veel teveel allochtonen (mijn zoontje van school gehaald ivm maar 3 blanke in de klas)! Meer opletten dat er op speelplaatsen geen honden poepen! (al vaak bij wijkpost gemeld). Meer groen terug plaatsen in straatbeeld.
- Toen wij in Zoetermeer kwamen wonen hebben wij een inschrijfformulier ingevuld en aan gemeente verzonden. Na 3 maanden vroegen wij per telefoon of wij nog een welkomsbrief kunnen verwachten, of info over Z' meer. Het antwoord was schokkend voor ons: daar kunnen wij niet aan beginnen.
- UTOPIE zoniet DOM te denken dat burens BLIJVEND elkaar helpen, groen onderhouden, sneeuw ruimen! U als gemeente zorgt wel voor de hoofwegen maar in de wijken waar gereden, geparkeerd en gelopen wordt, ho maar! Let eens wat meer op verstopte rioleringen!
- Van de scholen aan de Dr. J.W. Paltelaan geen overlast. Mogen gewoon noodlokalen komen, jammer dat de Paulusschool te weinig lokalen heeft, niet goed over nagedacht door gemeente. Dorp krijgt veel jonge gezinnen. Teveel bomen gekapt in directe omgeving. Teveel drempels, dit is een ergernis.
- Veel overlast in WC Segwaert door rondhangende jeugd. WC is smerig wordt slecht onderhouden. Er is totaal geen controle door politie of gemeente. Ga 's avonds niet naar buiten ivm overlast door jeugd. 's Nachts, zeker in het weekend moet je slapen met oordoppen ivm rondhangende jeugd.

- Veel vragen kan ik niet beantwoorden omdat ik hier geen persoonlijke ervaringen mee heb opgedaan. Sommige vragen over "doet de gemeente" kan ik niet beantwoorden omdat de gemeente in sommige opzichten nog te "onzichtbaar" is.
- Veel vragen neutraal beantwoord. Heb hierover niet voldoende kennis.
- Verkeersveiligheid rond busstation stadshart is erg slecht. Leidt bij velen tot ergernis vanwege lange files, omdat elke individuele bus de lichten beïnvloed.
- Verlaging van de belasting.
- Verschillende vragen moeilijk te beantwoorden zonder bronnen te raadplegen. Hoe moet ik bijv vaker antwoorden op vraag of b/w hun beloften nakomen.
- Vervelende en onveilige situatie van: Thomas Morelaan-Loireestroom naar brug Heemkanaal en winkelcentrum Oosterheem. Na regenval: lekkage bij onderdoorgang van Randstadrail, bij de oostelijke onder doorgang.
- Voor een stad met zoveel inwoners als Zoetermeer is het qua horeca gelegenheden slecht gesteld. Hiermee worden jongeren wat mij betreft benadeeld.
- Voor fietsers is het op de weg zeer onveilig. Ik zou mijn kinderen niet alleen op de fiets naar school laten gaan. Ik zie levereen rij bomen minder en daar een aparte fietsstrook. Ook zijn de oversteekplaatsen van de fietspaden met de rijweg levensgevaarlijk. Ik zie daar veel ongelukken gebeuren.
- Vooral de veiligheid, overlast van hangjongeren vind ik heel belangrijk. Het is toch belachelijk dat een groepje jongeren de sfeer in een buurt zo kunnen verzieken en voor zoveel schade zorgen. In onze buurt is veel animo voor meer politie controle/camera toezicht, met name rond oud & nieuw.
- Vraag 66 als enige slecht beantwoord. op het laatste stuk Hoevenbos is erg weinig parkeerplek, helemaal als je 's avonds na 18 uur thuis komt. De sportschool (de sporters) benutten veel parkeerplaatsen. Er zouden er nog een paar aan de kant vd Voorweg bijgemaakt kunnen worden, op de groenstroken.
- Vraagstelling 64 t/m 69 onhelder wordt bedoeld bijv. iw woonomgeving of de inspanningen van uw gemeente op get gebied van uw woonomgeving. By 107 dienen meer antwoorden mogelijk of meer opties. (loondienst zowel als zelfstandige, in mijn geval). Peiling dient inline in te vullen te zijn.
- Vuurwerk overlast! Zowel voor als tijdens oud en nieuw.
- Wandelpaden onderhouden en aangeven uitsluitend voor wandelen b.v. in buitenpark kan je zondags niet meer rustig wandelen door de vele mountainbikers. In het Westerpark zijn paden al maanden niet meer schoongemaakt en al jaren niet onderhouden, kuilen, bobbels, vies, poep etc.
- Wat betreft veiligheid, valt er nog veel in te halen. Met name verlichting en het aanpakken van scooters die door wandel straten crossen. De wijkagent en de wijkpost nemen dit niet serieus.
- Wat een vage, weinig zinnig enquête! Stelt niets voor!
- Wat meer horecagelegenheden/uitgaans voorzieningen voor de jongeren regelen. In het stadshart zijn weinig gelegenheden om wat te drinken 's avonds. vooral bij mooi weer zitten alle terrassen vol en is het veelste klein voor het aantal inwoners.
- We wonen al 42 jaar met tevredenheid in Meerzicht. We vinden alleen jammer dat het groen zo verwaarloost wordt.
- We zullen vergeleken met met sommige steden niet veel verschillen, soms wel het gevoel dat we 3e wiel van Den Haag zijn.
- Werkplein aanpakken, mensen worden slecht behandeld geen banen, geen aandacht voor problemen.
- Wij (bewoners van de Hindoetoren) hebben last van honden poep. HJet ligt overal, op de stoep, op het voetpad en op het gras(veld). Kun u a.u.b. daar wat aan doen.
- Winkelcentrum Noordhove is al 25 jr hier maar wordt nog steeds niet opgeknapt en dat terwijl andere winkelcentra's voor miljoenen worden opgeknapt. Er zijn al verschillende plannen ingediend maar deze worden steeds door de gemeente afgekeurd. En wat meer winkels erbij zou wel wenselijk zijn.
- Woon al 37 jaar in Zoetermeer, de onnodige kosten die gemaakt worden en die niets verbeteren of beter maken vind ik zonde. Dat geld kan beter besteed worden. moet naar de bewoners van Z'meer en niet naar nieuwe panden, bureaus of andere rare plannen.
- Zal het erg vinden als ze een hoog gebouw neer gingen zetten op de grasvelden waar de kinderen spelen en voetballen.
- Zie vorige bladzijde, s.v.p. hulp van de gemeente voor het behoud van het Lange Land Ziekenhuis voor Zoetermeer en de regio. Zowel voor gezondheidzorg als werkgelegenheid. Zo'n grote gemeente als Zoetermeer zonder basisziekenhuis is armoe!!!
- Zoals te zien zijn veel vragen beantwoord met "weet niet", dat geeft hopenlijk het signaal dat jullie met "in beeld"zijn bij mij. Misschien een punt om aan te werken?!
- Zonde van het geld deze enquête
- Zou het erg fijn vinden als Het Keerpunt weer als zwembad verder gaat. De andere zwembaden zijn niet leuk voor de jeugd. Mis dit echt!

**Bijlage 36.**  
**De vragenlijst.**

**ALGEMEEN OORDEEL OVER UW GEMEENTE**

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neu- traal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
Uw gemeente voert onder andere taken uit op het gebied van veiligheid, leefbaarheid, woon- en leefklimaat, zorg en welzijn, werkgelegenheid, gemeentelijke economie en directe individuele dienstverlening.							
<b>1.</b> Hoe beoordeelt u alles wat uw gemeente voor haar inwoners doet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**VEILIGHEID**

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neu- traal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
<b>2.</b> de inspanningen van uw gemeente op het gebied van veiligheid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>3.</b> de veiligheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>4.</b> de manier waarop de gemeente werkt aan verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>5.</b> de manier waarop de gemeente uw buurt informeert over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>6.</b> de manier waarop de gemeente uw buurt betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>7.</b> de mate waarin de gemeente bereikbaar is voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>8.</b> de manier waarop de gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>9.</b> de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>10.</b> de zichtbaarheid van de politie in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>11.</b> de verkeersveiligheid in uw gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Indien u vraag 2 hebt beantwoord met slecht of heel slecht</b>	
<b>12.</b> U beoordeelt de inspanningen van uw gemeente op het gebied van veiligheid als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?	

## DE RELATIE TUSSEN DE GEMEENTE EN HAAR INWONERS

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.
	1	2	3	4	5	6	7
<b>13.</b> de manier waarop de gemeente inhoud geeft aan de relatie met haar inwoners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>14.</b> de mate waarin u als kiezer invloed heeft op wat er in de gemeente gebeurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>15.</b> de mate waarin u zich vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Waar plaatst u uzelf op de volgende schaal....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i>	geen vertrouwen	weinig vertrouwen	neutraal	vertrouwen	veel vertrouwen	weet niet	n.v.t.
	1	2	3	4	5	6	7
<b>16.</b> In de burgemeester en wethouders heb ik...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.
	1	2	3	4	5	6	7
17. de mate waarin burgemeester en wethouders hun beloften waarmaken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. de manier waarop de gemeente bestuurd wordt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. de duidelijkheid van de gemeentelijke regels, verordeningen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. de manier waarop de gemeente deze regels controleert en handhaaft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. over het algemeen de duidelijkheid van de informatie die de gemeente geeft?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. de gemeentelijke informatie via de lokale kranten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. de informatie op de gemeentelijke website?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. de mate waarin inwoners betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. de mate waarin inwoners worden betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. de mate van interesse die de gemeente heeft voor de mening van haar inwoners?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. de mate waarin inwoners invloed hebben op datgene wat de gemeente doet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. de mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. de mate waarin de gemeente zou luisteren naar en iets zou doen met uw idee of initiatief om iets in de gemeente te verbeteren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. de mate waarin de gemeente door inwoners zelf bedachte plannen in uitvoering brengt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. de mate waarin inwoners gelegenheid krijgen om eigen plannen onder de aandacht te brengen bij de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. de manier waarop de gemeente een beroep doet op inwoners om zelf ook bij te dragen aan de leefbaarheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. de manier waarop de gemeente een beroep doet op inwoners om zelf ook bij te dragen aan de veiligheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Waar plaatst u uzelf op de volgende schaal....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i>	heel moeilijk	moeilijk	neutraal	makkelijk	heel makkelijk	weet niet	n.v.t.
	1	2	3	4	5	6	7
34. Aan gemeentelijke informatie kan ik... komen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Waar plaatst u uzelf op de volgende schaal....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i>	zeer weinig	weinig	neutraal	veel	zeer veel	weet niet	n.v.t.
	1	2	3	4	5	6	7
35. Voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal, doet de gemeente...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Indien u vraag 13 hebt beantwoord met slecht of heel slecht**

**36.** U beoordeelt de manier waarop de gemeente inhoud geeft aan de relatie met haar inwoners als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?

## INDIVIDUELE DIENSTVERLENING

**37.** Heeft u de afgelopen 6 maanden zelf, als inwoner, contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem?

Dit kan een persoonlijk – bijvoorbeeld aan de gemeentelijke balie – telefonisch, schriftelijk of online contact zijn geweest.

1. ja → ga naar vraag 38  
 2. nee → ga naar vraag 63

**Hoe beoordeelt u....**

*Eén antwoord mogelijk*

*Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed*

heel slecht	slecht	neutraal	goed	heel goed	weet niet	n.v.t.
-------------	--------	----------	------	-----------	-----------	--------

1

2

3

4

5

6

7

**38.** de TOTALE dienstverlening van uw gemeente in verband met het contact dat u in de afgelopen 6 maanden had met uw gemeente?

Dit kan een persoonlijk – bijvoorbeeld aan de gemeentelijke balie – telefonisch, schriftelijk of online contact zijn geweest.

<b>39.</b> Wat was de aanleiding voor uw contact met de gemeente in de afgelopen 6 maanden? <i>Er zijn meerdere antwoorden mogelijk</i>	
<b>Documenten en inschrijving</b>	<b>Meldingen, aanvragen, belasting</b>
<input type="checkbox"/> paspoort / identiteitskaart <input type="checkbox"/> rijbewijs <input type="checkbox"/> verklaring omtrent gedrag <input type="checkbox"/> adreswijziging doorgegeven <input type="checkbox"/> parkeren / Parkeervergunning <input type="checkbox"/> inschrijving in de gemeente <input type="checkbox"/> milieupas	<input type="checkbox"/> overlast gemeld <input type="checkbox"/> een melding gedaan (openbare ruimte) <input type="checkbox"/> een klacht ingediend <input type="checkbox"/> subsidie aangevraagd <input type="checkbox"/> een activiteit georganiseerd <input type="checkbox"/> gemeentelijke belasting / WOZ-belasting
<b>Familie en Burgerlijke Stand</b>	<b>Zorg, welzijn en onderwijs</b>
<input type="checkbox"/> huwelijk, huwelijksaangifte, partnerschap <input type="checkbox"/> aangifte geboorte <input type="checkbox"/> echtscheiding <input type="checkbox"/> aangifte overlijden <input type="checkbox"/> uittreksel Burgerlijke Stand <input type="checkbox"/> emigratie/immigratie/naturalisatie	<input type="checkbox"/> WMO (Wet maatschappelijke ontwikkeling) <input type="checkbox"/> kind naar school <input type="checkbox"/> speciaal onderwijs gevolgd/PGB/rugzakje aangevraagd <input type="checkbox"/> voor iemand gezorgd/mantelzorg <input type="checkbox"/> jeugdzorg <input type="checkbox"/> verslavingszorg <input type="checkbox"/> vrijwilligerswerk
<b>Werk en inkomen</b>	<b>Politiek en participatie</b>
<input type="checkbox"/> zaken met betrekking tot werk/betaalde baan <input type="checkbox"/> bijstand/uitkering <input type="checkbox"/> ondernemer/begonnen als ondernemer/zakelijke vraag	<input type="checkbox"/> voorlichtings-/inspraakavond <input type="checkbox"/> verkiezingsbijeenkomst <input type="checkbox"/> gemeenteraadsvergadering
<b>Wonen</b>	
<input type="checkbox"/> huurwoning / huursituatie <input type="checkbox"/> eigen woning <input type="checkbox"/> vergunning (bouw, verbouwing, etc.)	<input type="checkbox"/> iets anders, namelijk:

<b>40.</b> Op welke manier(en) had u contact met uw gemeente? <i>Er zijn meerdere antwoorden mogelijk</i>	<input type="checkbox"/> via de telefoon <input type="checkbox"/> persoonlijk (bijv. aan de balie) <input type="checkbox"/> via website (internet) <input type="checkbox"/> via e-mail <input type="checkbox"/> via socialmedia (bijv. twitter / facebook) <input type="checkbox"/> schriftelijk (brief) <input type="checkbox"/> weet niet
<b>41.</b> Hoeveel keer heeft u de afgelopen 6 maanden contact gehad met uw gemeente? <i>Eén antwoord mogelijk</i>	<input type="radio"/> 1. 1 keer <input type="radio"/> 2. 2 keer <input type="radio"/> 3. 3 keer <input type="radio"/> 4. 4 keer <input type="radio"/> 5. 5-10 keer <input type="radio"/> 6. 11-20 keer <input type="radio"/> 7. meer dan 20 keer
<b>42.</b> U heeft contact gehad met uw gemeente in verband met hetgeen u bij vraag 39 heeft ingevuld. Heeft u in verband hiermee ook met andere overheidsorganisaties contact gehad?	<input type="radio"/> 1. ja <input type="radio"/> 2. nee



Hieronder staan verschillende dienstverleningsaspecten die betrekking kunnen hebben op uw contact met uw gemeente.  
*Als een aspect niet van toepassing is op uw situatie, kunt u dit aangeven met n.v.t.*

<b>Waar plaatst u uzelf op de volgende schaal....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i>	<b>heel moei-lijk</b>	<b>moei-lijk</b>	<b>neu-traal</b>	<b>mak-kelijk</b>	<b>heel mak-kelijk</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
43. het gemak waarmee u over het algemeen bij de gemeente een product kan aanvragen of krijgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. de mate van gemak dat u ondervond van de dienstverlening via e-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. de mate van gemak dat u ondervond van de dienstverlening via internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neu-traal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
46. de mate waarin gemeentelijke regels u belemmeren bij het aanvragen of krijgen van een gemeentelijk product of dienst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. de mate waarin uw gemeente heldere taal gebruikt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. de bereikbaarheid van uw gemeente via verschillende contactkanalen (balie, internet, e-mail, telefonisch)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. de juistheid van de ontvangen informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. de mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. de mate waarin de medewerker deskundig was	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. de mate waarin u zelf invloed kon uitoefenen op de manier waarop uw vraag werd afgehandeld of het probleem werd opgelost.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. de bereidheid van de medewerker om u te helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. de mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem daadwerkelijk op te lossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. de mate waarin de medewerker uw signalen goed oppakte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. de manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn/haar dienst) vertegenwoordigde, maar de hele gemeente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. de mate waarin de medewerker probeerde om in eerste instantie zélf uw vraag zo goed mogelijk te beantwoorden voordat u doorverwezen werd naar een andere afdeling of andere collega's	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. de mate waarin de medewerker u aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. de manier waarop de gemeente uw klachten behandelde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. de mate waarin u uiteindelijk kreeg wat u wilde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p><b>Indien u vraag 38 hebt beantwoord met slecht of heel slecht</b></p> <p><b>62.</b> U beoordeelt de totale dienstverlening van uw gemeente als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?</p>	
---	--

## WOON- EN LEEFKLIAMAAT

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neu- traal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
<b>63.</b> de inspanningen van uw gemeente op het gebied van het woon- en leefklimaat?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>64.</b> uw woonomgeving?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>65.</b> de leefbaarheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>66.</b> de parkeergelegenheid in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>67.</b> het onderhoud van perken, plantsoenen en parken in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>68.</b> de mate waarin het in uw buurt buiten verlicht is?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>69.</b> de bevolkingssamenstelling in uw buurt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De volgende drie vragen gaan over uw oordeel over de voorzieningen in de hele gemeente.

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neu- traal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
<b>70.</b> het aanbod van verschillende culturele voorzieningen in de gemeente (bijv. tentoonstellingen, films etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>71.</b> het aanbod van onderwijsinstellingen in het algemeen in de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>72.</b> het totale winkelaanbod in de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p><b>73.</b> In welke mate ondervindt u overlast door omwonenden in uw buurt?</p> <p><b>In mijn buurt ondervind ik ... door omwonenden.</b></p>	<p><input type="radio"/> 1. heel veel overlast</p> <p><input type="radio"/> 2. veel overlast</p> <p><input type="radio"/> 3. neutraal</p> <p><input type="radio"/> 4. weinig overlast</p> <p><input type="radio"/> 5. geen overlast</p> <p><input type="radio"/> 6. weet niet</p> <p><input type="radio"/> 7. niet van toepassing</p>
--	---

**Indien u vraag 63 hebt beantwoord met slecht of heel slecht**

**74.** U beoordeelt de inspanningen van uw gemeente op het gebied van woon- en leefklimaat als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?

## LOKALE ECONOMIE

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neutraal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
<b>75.</b> de inspanningen van uw gemeente op het gebied van de lokale economie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>76.</b> de uitstraling van uw gemeente als het gaat om het aantrekken van bedrijven	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>77.</b> de mate waarin bedrijven en winkels in uw gemeente zich ontwikkelen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>78.</b> de mate waarin uw gemeente gunstig is voor startende ondernemers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>79.</b> het ondernemingsklimaat in uw gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Indien u vraag 75 hebt beantwoord met slecht of heel slecht**

**80.** U beoordeelt de inspanningen van uw gemeente op het gebied van de lokale economie als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?

## ARBEIDSPARTICIPATIE EN WERKGELEGENHEID

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neutraal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
<b>81.</b> de inspanningen van uw gemeente op het gebied van arbeidsparticipatie en werkgelegenheid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>82.</b> de manier waarop uw gemeente mensen helpt die zonder baan (komen te) zitten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>83.</b> de duidelijkheid van informatie over naar welke instelling inwoners moeten of kunnen gaan als zij zonder werk komen te zitten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>84.</b> de hulp die uw gemeente geeft aan langdurig werklozen (denk aan de mogelijkheid tot sollicitatiecursussen, opleidingen, taalcursussen enz.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>85.</b> het aanbod van geschikte vacatures in uw gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>86.</b> het aanbod van geschikte vacatures in uw regio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>87.</b> de inspanningen van uw gemeente bij het zorgen van voldoende banen voor mensen met een beperking?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>88.</b> de manier waarop uw gemeente samenwerkt met andere instellingen om werkzoekenden ondersteuning te bieden (UWV, uitzendbureaus, sociale werkvoorziening, re-integratiebedrijven, beroepsopleidingen enz.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Indien u vraag 81 hebt beantwoord met slecht of heel slecht**

**89.** U beoordeelt de inspanningen van uw gemeente op het gebied van arbeidsparticipatie en werkgelegenheid als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?

## GEZONDHEID, ZORG EN WELZIJN

<b>Hoe beoordeelt u....</b> <i>Eén antwoord mogelijk</i> <i>Een 1 staat hierbij voor heel slecht en een 5 voor heel goed</i>	<b>heel slecht</b>	<b>slecht</b>	<b>neutraal</b>	<b>goed</b>	<b>heel goed</b>	<b>weet niet</b>	<b>n.v.t.</b>
	1	2	3	4	5	6	7
<b>90.</b> de inspanningen van uw gemeente op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>91.</b> de manier waarop uw gemeente aandacht geeft aan jongeren?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>92.</b> de manier waarop uw gemeente jongeren begeleidt die in de problemen zijn gekomen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>93.</b> de manier waarop uw gemeente aandacht geeft aan ouderen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>94.</b> de manier waarop zorg- en welzijnsorganisaties (maatschappelijk werk, GG&GD, vluchtelingenwerk, centrum jeugd en gezin, ouderenwerk, jongerenorganisatie) samenwerken (onderling en met de gemeente)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>95.</b> het aanbod van gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen in de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>96.</b> het aanbod van sportvoorzieningen in de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>97.</b> in het algemeen het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke in de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>98.</b> het aanbod aan welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongerencentrum) in de gemeente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>99.</b> de mate waarin de gemeente een gezonde levensstijl bij haar inwoners stimuleert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>100.</b> de mate waarin de gemeente beweging en sport stimuleert?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>101.</b> de manier waarop de gemeente haar inwoners informeert over het verstandig omgaan met alcohol?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>102.</b> de mate waarin er in uw gemeente deskundige hulp en advies beschikbaar is bij vragen over een gezonde levensstijl?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p><b>Indien u vraag 90 hebt beantwoord met slecht of heel slecht</b></p> <p><b>103.</b> U beoordeelt de inspanningen van uw gemeente op het gebied van gezondheid, zorg en welzijn als slecht of heel slecht. Kunt u uitleggen wat de gemeente beter zou kunnen doen op dit gebied?</p>	
--	--

## ACHTERGRONDKENMERKEN

Tot slot willen we u graag nog een aantal vragen stellen over uw persoonlijke situatie.

<b>104.</b> Bent u: <i>Eén antwoord mogelijk</i>	<input type="radio"/> 1. man <input type="radio"/> 2. vrouw
<b>105.</b> In welke categorie valt uw leeftijd? <i>Eén antwoord mogelijk</i>	<input type="radio"/> 1. 18 tot en met 29 jaar <input type="radio"/> 2. 30 tot en met 39 jaar <input type="radio"/> 3. 40 tot en met 54 jaar <input type="radio"/> 4. 55 jaar of ouder
<b>106.</b> Wat is uw hoogst genoten opleiding? <i>Eén antwoord mogelijk</i>	<input type="radio"/> 1. lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs <input type="radio"/> 2. vmbo / mavo <input type="radio"/> 3. vwo / havo <input type="radio"/> 4. middelbaar beroepsonderwijs (mbo) <input type="radio"/> 5. hoger beroepsonderwijs (hbo) <input type="radio"/> 6. universiteit (wo)
<b>107.</b> Bent u werkzaam in een betaalde baan? <i>Eén antwoord mogelijk</i>	<input type="radio"/> 1. nee <input type="radio"/> 2. ja, betaalde baan in loondienst <input type="radio"/> 3. ja, betaalde baan als zelfstandig ondernemer
<b>108.</b> Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?	

Hebt u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.

