

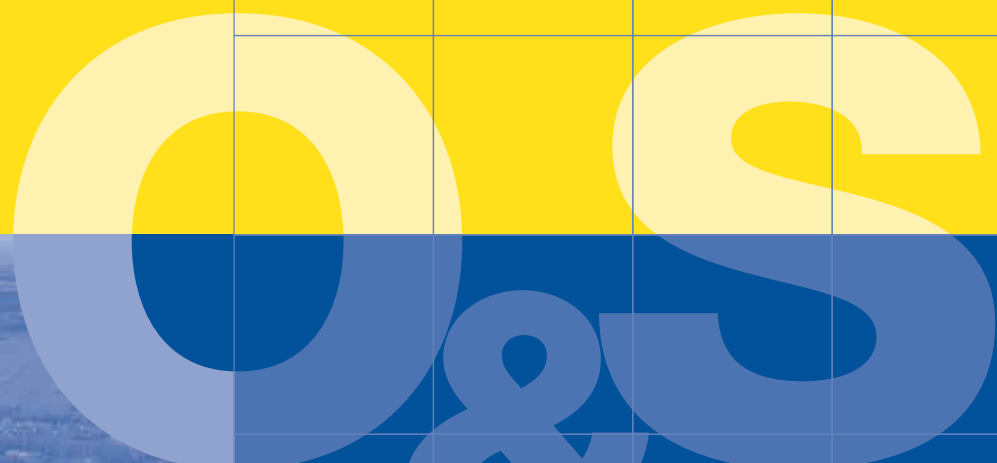


gemeente

Zoetermeer

omnibusenquête 2011

deelrapport Gemeentelijke dienstverlening



Onderzoek & Statistiek



Omnibusenquête 2011

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

maart 2012

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

Opdrachtgever:
Bedrijfsvoering / Publieksplein Rennie Hooi

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Respons	7
1.4 Dit rapport	7
2 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Contact zoeken met de gemeente	9
2.3 Tevredenheid over het contact met de gemeente	9
2.4 Meest recente contact: in één keer goed?	13
2.5 Dubbel verstrekte informatie	14
2.6 Bezoek aan de centrale hal van het stadhuis	14
2.7 Zaterdagopenstelling centrale hal	15
2.8 Dienstverlening per sms-bericht	16
2.9 Telefonische bereikbaarheid	16
2.10 Kanaalsturing, kanaalkeuze	17
2.11 Gebruik van 'Mijn Zoetermeer'	20
BIJLAGEN	
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	23
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	25
BIJLAGE III VRAGENLIJST	27
BIJLAGE IV TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	33
BIJLAGE V TOELICHTINGEN OP OPEN VRAGEN	45
BIJLAGE VI KRUISTABELLEN	55

SAMENVATTING

In de omnibusenquête van 2011 is, evenals in voorgaande jaren, een aantal vragen bijeengebracht die samenhangen met het programma Bestuur en Dienstverlening van de Programmabegroting (programma 8). De in deze rapportage besproken vragen hebben betrekking op de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen en op die van de afdeling Publieksplein in het bijzonder. De bruikbare respons op dit onderdeel van de omnibusenquête bedraagt 1256 personen (62,8%).

gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt 62% (784 personen) in het afgelopen jaar wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 784 respondenten geven gemiddeld een 7,2 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 84% van die 784 heeft een balie van het stadhuis bezocht; gemiddelde waardering voor het laatste baliebezoek (rapportcijfer): 7,6.
- 26% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering van de afhandeling: 6,7.
- 44% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor de reactie: 6,9.
- 26% heeft digitaal een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling: 6,3.
- 32% heeft digitaal een afspraak met de gemeente gemaakt; gemiddelde waardering voor de afwikkeling: 7,8.
- 18% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling: 7,6.

in één keer goed

De respondenten werden bij het meest recente contact met de gemeente doorgaans goed geholpen: de ambtenaar kwam meestal in één keer met het juiste antwoord (in 72% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (bij 11%). In 7% van de gevallen was er sprake van een volgens de respondent onjuiste of (nog) ontbrekende reactie.

dubbel verstrekte informatie

De gemeente wil de dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door gegevens één keer te vragen en daarna te hergebruiken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen. Van alle respondenten die in de twaalf maanden voor de omnibusenquête contact hebben gezocht met de gemeente zegt 9% in die periode meer dan eens dezelfde informatie te hebben verstrekt over zijn of haar persoonlijke situatie.

bezoek aan het publieksplein

- Van alle 1256 respondenten heeft (ten minste) 54% een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis.
- Van hen liet 81% zich door de receptie verder helpen, 11% koos voor de ticketzuil; een keuze voor de (pas geïnstalleerde) digicorner komt in de resultaten nog niet voor.

zaterdagopenstelling centrale hal

In totaal 239 respondenten (19%) hebben een voorkeur voor openstelling van de centrale hal van het stadhuis op zaterdag, of zien voor zichzelf geen andere mogelijkheid dan de zaterdag. Het gaat hier met name om jongeren, hoger opgeleiden, en mensen met betaald werk.

Het getal voor de omnibusenquête wijkt af van de uitkomst van een panelonderzoek met dezelfde vraagstelling. Dit panelonderzoek (dat een rol

speelde bij de besluitvorming over een pilot m.b.t. zaterdagopenstelling in 2012) komt uit op 30%.

dienstverlening per sms-bericht

Van alle respondenten zou 71% het op prijs stellen een sms-bericht te ontvangen wanneer een id-kaart, reisdocument of rijbewijs na aanvraag voor hen klaarligt.

telefonische bereikbaarheid

Het centrale telefoonnummer 14 079 is, ruim twee jaar na de introductie ervan, bekend bij 33% van de respondenten.

kanaalkeuze

Wanneer men voor de keus gesteld wordt tussen het online aanvragen van een uittreksel en het afhalen daarvan op het stadhuis, kiest 60% van de respondenten voor het digitale kanaal; 27% kiest voor persoonlijk afhalen, 9% weet het niet; 4% heeft de vraag niet beantwoord.

De belangrijkste redenen voor respondenten met een voorkeur voor digitaal aanvragen zijn:

- *digitaal aanvragen is makkelijker;*
- *digitaal aanvragen kost me minder tijd;*
- *dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente.*

Het argument van de openingstijden spreekt ook degenen die het uittreksel zelf zouden gaan ophalen sterk aan.

De belangrijkste redenen voor respondenten die het document zelf willen afhalen zijn:

- *persoonlijk afhalen is makkelijker;*
- *dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit;*
- *ik krijg direct antwoord op mijn vragen.*

De laatste twee van deze argumenten spreken ook veel respondenten met een voorkeur voor digitaal aanvragen aan.

gebruik van 'Mijn Zoetermeer'

Van alle respondenten heeft 8% in de afgelopen jaren gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer'.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In september / oktober 2011 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2011 is een aantal vragen gesteld, die samenhangen met programma 8 (Dienstverlening en Bestuur) uit de Programma-begroting 2011-2014. De vragen hebben overwegend betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening.

De vragen in dit onderdeel van de omnibusenquête stonden voorheen in aparte vragenlijsten, en werden in hoofdzaak besproken in twee afzonderlijke rapportages (in 2010 waren dat: de deelonderzoeken Dienstverlening Publieksplein en Gemeentelijke Dienstverlening). Enkele vragen zijn afkomstig uit het deelonderzoek over de digitale balie.

De bij programma 8 behorende vragen over het wijkmanagement zijn opgenomen in een afzonderlijk onderdeel van de omnibusenquête.

1.2 Doelstelling

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

1.3 Respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2011 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de vragenlijst die de vragen over gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1260 personen (63,0%). De voor analyse bruikbare respons op de vragen over de gemeentelijke dienstverlening bedraagt 1256 personen (62,8%).

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

1.4 Dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2011 en over enkele praktische aspecten van die dienstverlening.

- Paragraaf 2.2. gaat in op het aantal respondenten dat contact zoekt met de gemeente en via welk kanaal.
- Paragraaf 2.3 gaat in op de waardering voor de dienstverlening (per kanaal).
- In paragraaf 2.4 wordt nagegaan in hoeverre de gemeente erin slaagt het aantal (onnodige) contactmomenten met burgers (met vragen, meldingen, klachten) binnen de perken te houden.
- Paragraaf 2.5 bespreekt in hoeverre de gemeente slaagt in haar doelstelling burgers niet onnodig naar hun persoonlijke gegevens te vragen.

- In paragraaf 2.6 wordt nader ingegaan op de dienstverlening in de centrale hal: in hoeverre maakt men gebruik van de ticketzuil en de digicorner?
- Met de in paragraaf 2.7 besproken vragen werd beoogd informatie te leveren t.b.v. het besluit over de openstelling van de centrale hal op zaterdag (een rol die tussentijds is overgenomen door een panelonderzoek met dezelfde vragen).
- Paragraaf 2.8 gaat over dienstverlening per sms-bericht.
- Paragraaf 2.9 gaat over telefonische bereikbaarheid.
- Paragraaf 2.10 gaat in op één van de speerpunten van het Zoetermeerse dienstverleningsconcept: kanaalsturing. De in deze paragraaf besproken vragen dragen bij aan het inzicht in de aspecten die een rol spelen bij de keuze voor het digitale kanaal.
- Paragraaf 2.11 gaat over het gebruik van 'Mijn Zoetermeer', en over digitale dienstverlening die men nog mist bij de gemeente.

Op enkele punten wijkt de volgorde van de bespreking van onderwerpen licht af van die in de vragenlijst en de tabellenbijlage,

bijlagen

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

2

KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 Inleiding

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

2.2 Contact zoeken met de gemeente

Van alle respondenten zegt ruim 62% in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling (figuur 2.1). Het percentage respondenten dat zegt contact te hebben gezocht is daarmee wat groter dan in 2008 (toen ging het om 56%), en het is van dezelfde orde van grootte als in 2009 (63%) en 2010 (65%).

Bezoek aan de balie is veruit de belangrijkste vorm van contact: baliebezoek wordt genoemd door 84% van degenen die contact zochten. Dat is lager dan in de twee voorgaande jaren (met 90, resp. 91%). Verdere cijfers: 26% van degenen die contact zochten heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd; 44% heeft gebeld met de gemeente; 26% heeft *digitaal* ten minste één vraag, klacht of melding ingediend; 32% heeft *digitaal* een afspraak gemaakt met de gemeente; 18% heeft een product aangevraagd op www.zoetermeer.nl.



figuur 2.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, N = 1256)
- staafdiagram: wijze van contact zoeken (N = 784, meer dan één antwoord mogelijk)

2.3 Tevredenheid over het contact met de gemeente

Evenals in voorgaande jaren is per soort van contact (per kanaal) gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening, in de vorm van een rapportcijfer. Ook is er een algemeen tevredenheidscijfer gevraagd. In de tabellen 2.1 t/m 2.7 staat een overzicht van deze beoordelingen (in aantallen voldoende en onvoldoende waarden, en in gemiddelde waarden). De resultaten worden daarin - voor zover die data beschikbaar zijn - vergeleken met de resultaten uit de twee voorgaande jaren. In bijlage IV (p.33 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2011 toegekende cijfers.

persoonlijke contacten

Het algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente komt in 2011 uit op een 7,2, net als in 2009 en 2010. Deze beoordeling is alleen gegeven door

degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête daadwerkelijk contact zochten met de gemeente. Tabel 2-1 laat, naast de gemiddelde cijfers, de aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen zien. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in vier opeenvolgende jaren in de buurt van 10 of 11%.

In bijlage V (p.45 e.v.) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. De toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van het gegeven cijfer. Voorbeelden van trefwoorden bij de hoge waarderingscijfers (7 en hoger) zijn: *(klant)vriendelijk, snel, netjes* en *goed*. Lagere waarderungen hangen vaak samen met het uitblijven van een reactie op een vraag of klacht; lange wachttijden; een minder klantvriendelijke benadering.

Bij de incidenteel voorkomende zeer lage waarderungen (een 1) gaat het wel eens om een - in de ogen van de respondent - onbeschofte behandeling.

tabel 2-1 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2011)

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

baliebezoek

Het meest recente baliebezoek (door respondenten die één keer of vaker een balie bezochten) wordt in 2011 gemiddeld met een 7,6 gewaardeerd, net als in de twee voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende waarderungen is laag (4,5%) Zie tabel 2-2.

tabel 2-2 *bezoek aan de balie van het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2011)

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

brieven en formulieren

De afhandeling van de laatste brief die de respondent aan de gemeente heeft verzonden, of van het laatste formulier dat hij of zij heeft ingediend, wordt in 2011 gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd, iets hoger dan in 2010. Met de metingen uit 2008 en 2009 bedraagt het verschil een halve rapportpunt. Het aandeel onvoldoende waarderungen is dan ook iets lager dan in de voorgaande jaren: een kleine 20% (tabel 2-3).

tabel 2-3 *afhandeling van brieven of formulieren naar het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2011)

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

telefoongesprekken

Het meest recente telefoongesprek dat respondenten met de gemeente hebben gevoerd wordt in 2011 gemiddeld met een 6,9 gewaardeerd, iets hoger dan in de jaren daarvoor.

Bij het telefonisch contact is het aandeel onvoldoende waarderungen in alle jaren aan de hoge kant: rond een vijfde deel van het totaal (tabel 2-4).

tabel 2-4 *telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2011)

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

digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen

De afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding wordt in 2011 gewaardeerd met het rapportcijfer 6,3, iets hoger dan in 2010.

Het aandeel onvoldoende beoordelingen (28%) is groot vergeleken bij andere vormen van contact met de gemeente. Het ligt in 2011 in dezelfde orde van grootte als in 2009 en 2010. De relatief grote ontevredenheid zou in deze gevallen kunnen samenhangen met de veelal negatieve aanleiding voor het contact met de gemeente.

tabel 2-5 *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen in de afgelopen twaalf maanden:*

- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2009, 2010, 2011)*

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

* De vraagstelling in 2009 is niet gelijkloidend aan die in 2010 en 2011. in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van een *webformulier*; in 2010 en 2011 niet.

digitale afspraken

De afhandeling van digitale afspraken (in 2011 is daarnaar voor het eerst gevraagd) wordt door het merendeel van de respondenten als voldoende beoordeeld (91%). Het gemiddelde rapportcijfer is hoog: 7,8.

tabel 2-6 *afhandeling van digitale afspraken in de afgelopen twaalf maanden:*

- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen;
- gemiddeld rapportcijfer. (meting 2011)

		afhandeling laatste digitale afspraak
		2011
voldoende	aantal	226
	procent	90,8
onvoldoende	aantal	14
	procent	5,6
gegeven cijfers	aantal	240
	procent	96,3
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9
	procent	3,6
totaal (100%)	aantal	249
gemiddeld oordeel		7,8

digitale aanvragen van producten

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt in 2009 en 2010 gewaardeerd met (gemiddeld) een 7,5, en in 2011 met een 7,6. In 2009 luidde de inleidende vraag: "Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een product digitaal aangevraagd bij Mijn Zoetermeer (op www.zoetermeer.nl)?". In 2010 en 2011 is ervoor gekozen de verwijzing naar *Mijn Zoetermeer* in de vraagstelling achterwege te laten. Het aantal gegeven beoordelingen is - mogelijk door deze wijziging - in 2010 toegenomen. De afname in 2011 is wellicht het gevolg van het toevoegen van de vraag over digitale afspraken. Het aandeel onvoldoende waarderungen is laag: rond 6% in de drie opeenvolgende jaren.

tabel 2-7 *afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen;
- gemiddelde rapportcijfers. (metingen 2009, 2010, 2011)*

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

* De vraagstelling in 2009 en de twee daaropvolgende jaren is niet gelijklopend: in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van *Mijn Zoetermeer*; in 2010 en 2011 niet.

2.4 Meest recente contact: in één keer goed?

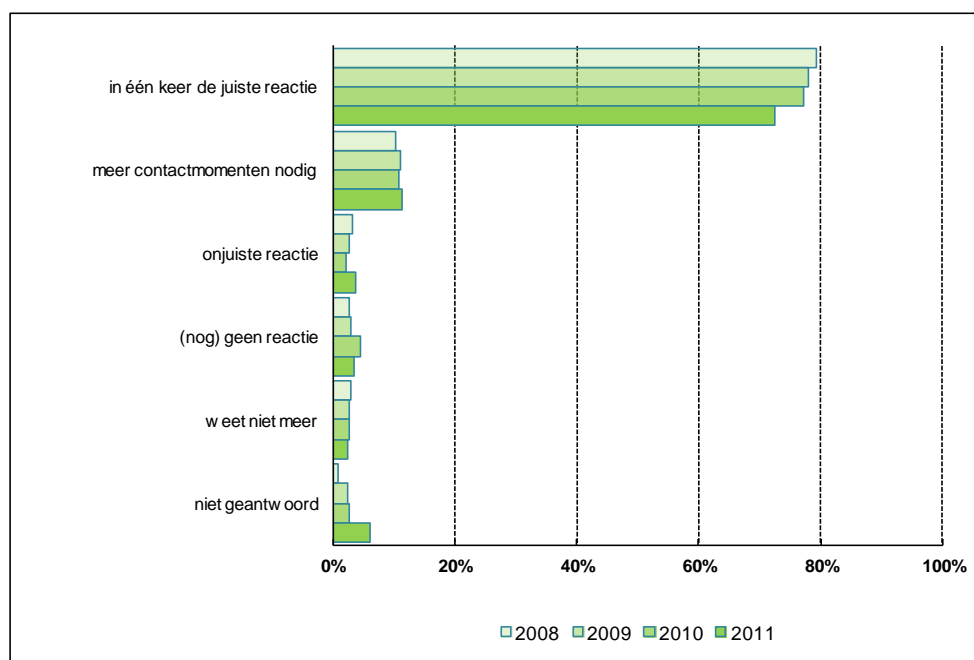
meest recente contact

Er zijn vervolgvragen gesteld over het meest recente contact dat men met de gemeente had (dat is het meest recente van de in het bovenstaande beschreven contacten). In veruit het grootste aantal gevallen (57%) was dit een contact over bijvoorbeeld een paspoort, verhuizing of rijbewijs. Meestal betrof het een contact aan de balie (in 60% van de gevallen), of een telefonisch contact (17%). Zie de tabellen IV-15/16, op p.37/38.

in één keer goed?

Figuur 2.2 laat zien dat de respondenten bij hun meest recente contact over het algemeen adequaat geholpen zijn: men kreeg meestal in één keer het juiste antwoord (in 72% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (in 11% van de gevallen). In 7% van de gevallen is er sprake van een onjuiste of nog ontbrekende reactie.

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



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

2.5 Dubbel verstrekte informatie

De gemeente wil de dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door gegevens één keer te vragen en daarna te hergebruiken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen. Van alle respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gezocht met de gemeente zegt 9% in die periode meer dan eens dezelfde informatie te hebben verstrekt over zijn of haar persoonlijke situatie (in 2008 was dit 11%, in 2009 8%, in 2010 eveneens 9%).

Vervolgens is in een open vraag gevraagd naar de aard van de gevraagde informatie, en in een gesloten vraag naar het type contact waarbij dit gebeurde. In tabel V-2 (p.53) staat een overzicht van de gevallen waarin respondenten hun antwoord toelichten¹. Vaak gaat het om zaken als adres en telefoonnummer, soms ook om meer persoonlijke zaken, zoals financiële informatie.

2.6 Bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

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

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

Sinds 1 juni 2011 kan men daarnaast ook kiezen voor de *digicorner*. In de digicorner kan men informatie opvragen of zaken digitaal regelen met de gemeente. Daarbij is een bezoek aan de receptie niet vereist.

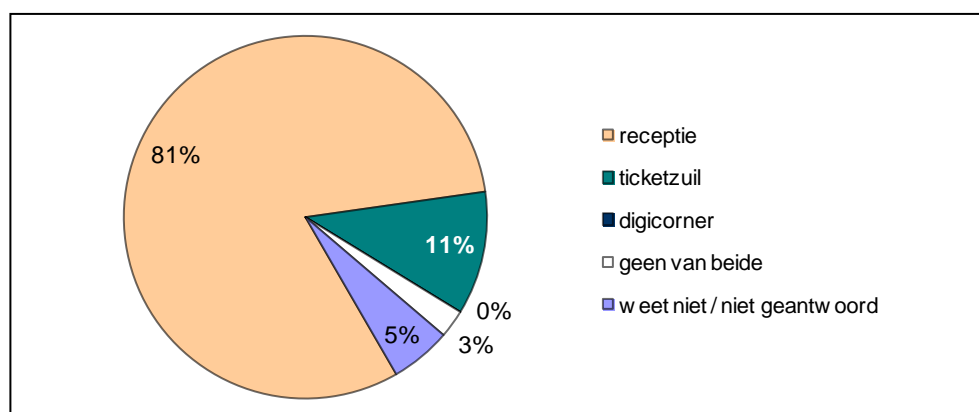
Aan de respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibus-enquête contact hebben gezocht met de gemeente is een vraag voorgelegd over

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

deze keuze. De vraag bood daarbij een escape voor de niet-bezoekers van de centrale hal.

De informatie in tabel IV-20 levert op dat ten minste 681 respondenten (54% van het totaal) een bezoek hebben gebracht aan de centrale hal. De overige 46% heeft ofwel geen contact gezocht met de gemeente, ofwel wél contact gezocht maar niet via de centrale hal, ofwel de vraag niet beantwoord. Doordat de wijze van vraagstelling in 2011 iets is gewijzigd kan het bezoekpercentage niet goed worden vergeleken met voorgaande jaren.

Figuur 2.3 laat zien voor welke benadering de bezoekende respondenten het eerst hebben gekozen: 81% voor de receptie; 11% voor de ticketzuil. En nog niemand voor de pasgeopende digicorner. De percentages liggen voor receptie en ticketzuil in de zelfde orde van grootte als in 2009 en 2010.



figuur 2.3 keuze voor de ticketzuil, receptie of digicorner bij het laatste bezoek in de afgelopen twaalf maanden aan de centrale hal van het stadhuis (in procenten, N = 923).

nog niets te melden over het gebruiksgemak van de digicorner

Vragen over de duidelijkheid van de werking van de digicorner kwamen kennelijk te vroeg. Geen enkele respondent heeft immers na binnenkomst in de centrale (rechtstreeks) aan de digicorner plaatsgenomen. Overigens is het wel mogelijk dat respondenten na hun bezoek aan de receptie in tweede instantie naar de digicorner zijn doorgedaan. Maar aan hen zijn geen vragen over de digicorner voorgelegd.

2.7 Zaterdagopenstelling centrale hal

Tijdens het opstellen van de omnibusenquête (in de zomer van 2011) overwoog de gemeente een openstelling van het Publieksplein op zaterdagen. Aan O&S is gevraagd om hierover in de omnibusenquête vragen te stellen. Omdat al snel duidelijk was dat de resultaten te laat beschikbaar zouden zijn voor de besluitvorming over dit onderwerp, zijn dezelfde vragen ook digitaal aan het onderzoekspanel voorgelegd.

De uiteindelijke besluitvorming heeft mede op basis van dit panelonderzoek plaatsgevonden. In 2012 vindt naar aanleiding daarvan een pilot plaats, waarbij de centrale hal op zaterdagen open is tussen 10:00 en 13:00 uur. De consequentie is dat doordeweeks de centrale hal later opengaat: pas om 10:00 uur (was 9:00 uur), en, behalve op vrijdag, eerder dichtgaat: om 16:00 (was 17:00). Hieronder worden de resultaten van panel en omnibus naast elkaar gezet.

panel

Van alle 518 respondenten op het panelonderzoek geven er 71 (14%) duidelijk aan alleen maar op zaterdag naar het stadhuis te kunnen komen. Daarnaast geven nog 89 respondenten aan dat zij een voorkeur hebben voor de zaterdag.

Om de berekeningswijze tussen omnibus en panel te uniformeren worden op deze 89 vijf respondenten in mindering gebracht (deze kunnen niet op zaterdag, maar

geven de zaterdag wel als hun voorkeur aan - dat is dus een ogenschijnlijk inconsequente keuze). In de omnibus is ervoor gekozen in die gevallen het tweede antwoord als onjuist op te vatten).

In totaal geven 155 (= 71 + 89 - 5) respondenten in het panelonderzoek aan een voorkeur voor openstelling op zaterdag te hebben (dat is 30% van alle respondenten).

bron: *Resultaten panelonderzoek Publieksplein* (september 2011)

omnibus

Voor de omnibus geldt: van alle respondenten geven er 141 (11%) aan dat zij alleen maar op zaterdag naar het stadhuis kunnen komen. Daarnaast geven nog 98 respondenten (na correctie voor inconsequente antwoorden) te kennen dat zij een voorkeur hebben voor de zaterdag (dat is 8%).

Dus in totaal melden 239 respondenten in het omnibusonderzoek een voorkeur voor openstelling op zaterdag (19% van alle respondenten). Zie tabellen IV-28 en IV-29 (p.43).

Bij de omnibus zijn de volgende hypothesen over verschillen in voorkeur getoetst:

- Hypothese 1: Hoger opgeleiden hebben niet vaker een voorkeur voor de zaterdagopenstelling dan lager opgeleiden.
- Hypothese 2: Jongere respondenten (tot 40 jaar) hebben niet vaker een voorkeur voor de zaterdagopenstelling dan oudere respondenten.
- Hypothese 3: Mensen met betaald werk hebben niet vaker een voorkeur voor de zaterdagopenstelling dan mensen zonder werk.

Deze hypothesen worden, bij een betrouwbaarheidsmarge van 95%, alle drie verworpen. De verschillen tussen de genoemde categorieën onderling zijn daarmee significant. Dat betekent dat de zaterdagopenstelling vooral gewaardeerd wordt door jongeren, door werkenden en door hoger opgeleiden (in alle gevallen rond de 30%). De kruistabellen in bijlage VI laten deze verschillen goed zien (p.55). Het gaat hier overigens om onderling sterk overlappende categorieën van respondenten.

conclusie

Wat betreft percentages respondenten die voor een bezoek aan de centrale hal vastzitten aan de zaterdag, lopen omnibus en panel nauwelijks uiteen. Er is wel een flink verschil waar het gaat om respondenten die de keuze hebben tussen de zaterdag en een ander tijdstip (16% bij het panel; 8% bij de omnibusenquête).. Mogelijk hangt dit verschil samen met de samenstelling van de respons op beide onderzoeken. Omdat voor de respons op het panelonderzoek geen gegevens over leeftijd, opleidingsniveau en werksituatie bekend zijn kan dit niet nader worden uitgezocht.

2.8 Dienstverlening per sms-bericht

Aanvragers van id-kaarten, reisdocumenten en rijbewijzen zouden per sms een bericht kunnen ontvangen wanneer het aangevraagde document voor hen klaarligt. Van alle respondenten zou 71% deze service op prijs stellen (2010: 66%).

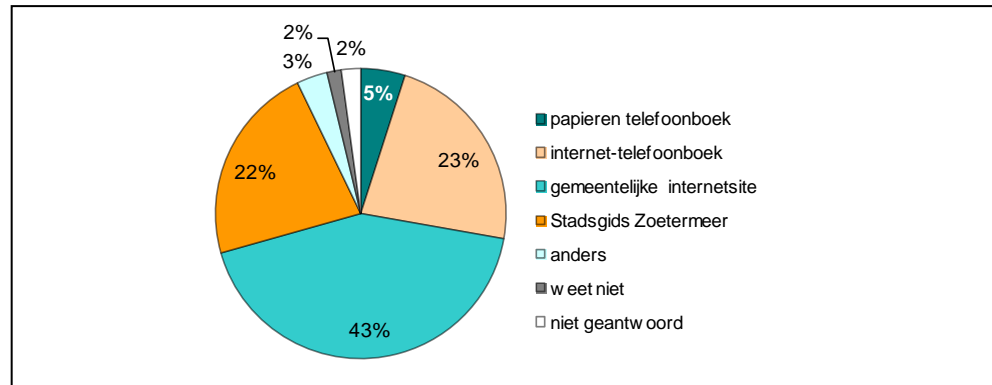
21% geeft aan een sms-bericht niet op prijs te stellen. De overige 9% weet het niet of heeft de vraag niet beantwoord (tabel IV-21).

2.9 Telefonische bereikbaarheid

Als men een telefoonnummer van de gemeente zoekt doet men dit bij voorkeur op de gemeentelijke website, in de stadsgids of in het telefoonboek op internet. De papieren telefoongids is minder belangrijk (figuur 2.4).

De keuzes van de 44 respondenten die een andere zoekmethode melden staan in de bijlage, op p.40. Veelal zeggen deze respondenten het telefoonnummer via Google op te zoeken (19 keer genoemd).

Ten opzichte van 2009 en 2010 is de voorkeur voor zoeken via internet verder toegenomen, ten koste van het raadplegen van de Stadsgids en het papieren telefoonboek (deze scores samen meer dan 12 procentpunten lager dan in 2009).



figuur 2.4 voorkeur voor de te raadplegen bron bij het zoeken van een telefoonnummer van de gemeente (in procenten, N = 1256).

telefoonnummer 14 079

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

Het nummer 14 079 was in 2009, enkele maanden na de brede invoering ervan, bekend bij een kleine 17% van de respondenten. Inmiddels (2011) is de bekendheid gestegen tot 33% (tabel IV-23).

De medewerkers achter het nummer 14 079 hebben zelf toegang tot informatie om antwoord te kunnen geven op veelgestelde vragen. Verder kunnen zij vragen effectief doorleiden naar medewerkers uit de hele organisatie. Doorverbinden zal in veel gevallen dus niet nodig zijn, maar is in andere gevallen onvermijdelijk. Uiteraard probeert de gemeente het aantal keren doorverbinden zo laag mogelijk te houden. Op de vraag hoe veel keren doorverbinden acceptabel is antwoordt 6% 'nul keer'; 61% antwoordt 'één keer'; 25% antwoordt 'twee keer'. Drie keer of meer wordt slechts door een klein aantal respondenten geantwoord (tabel IV-24). De beantwoording is vergelijkbaar met die in 2010.

2.10 Kanaalsturing, kanaalkeuze

Om zicht te krijgen op de overwegingen die een rol spelen bij de keuze van een communicatiekanaal bij contact en transacties met de gemeente (het digitale kanaal dan wel een traditioneel kanaal), is aan de respondenten een hypothetische situatie voorgelegd: zij moeten zich voorstellen dat zij een uittreksel uit de bevolkingsadministratie nodig hebben.

Om de overwegingen bij de te maken keuze te onderzoeken zijn aan de respondenten twee sets met redenen voorgelegd: één set met (veronderstelde) redenen om de aanvraag voor het uittreksel digitaal in te dienen, en één set met (veronderstelde) redenen om het uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen. Elke respondent moet aangeven welke redenen bij de eigen keuze een rol spelen, maximaal drie per set van redenen. Daarna volgt een vraag over de feitelijke voorkeur.

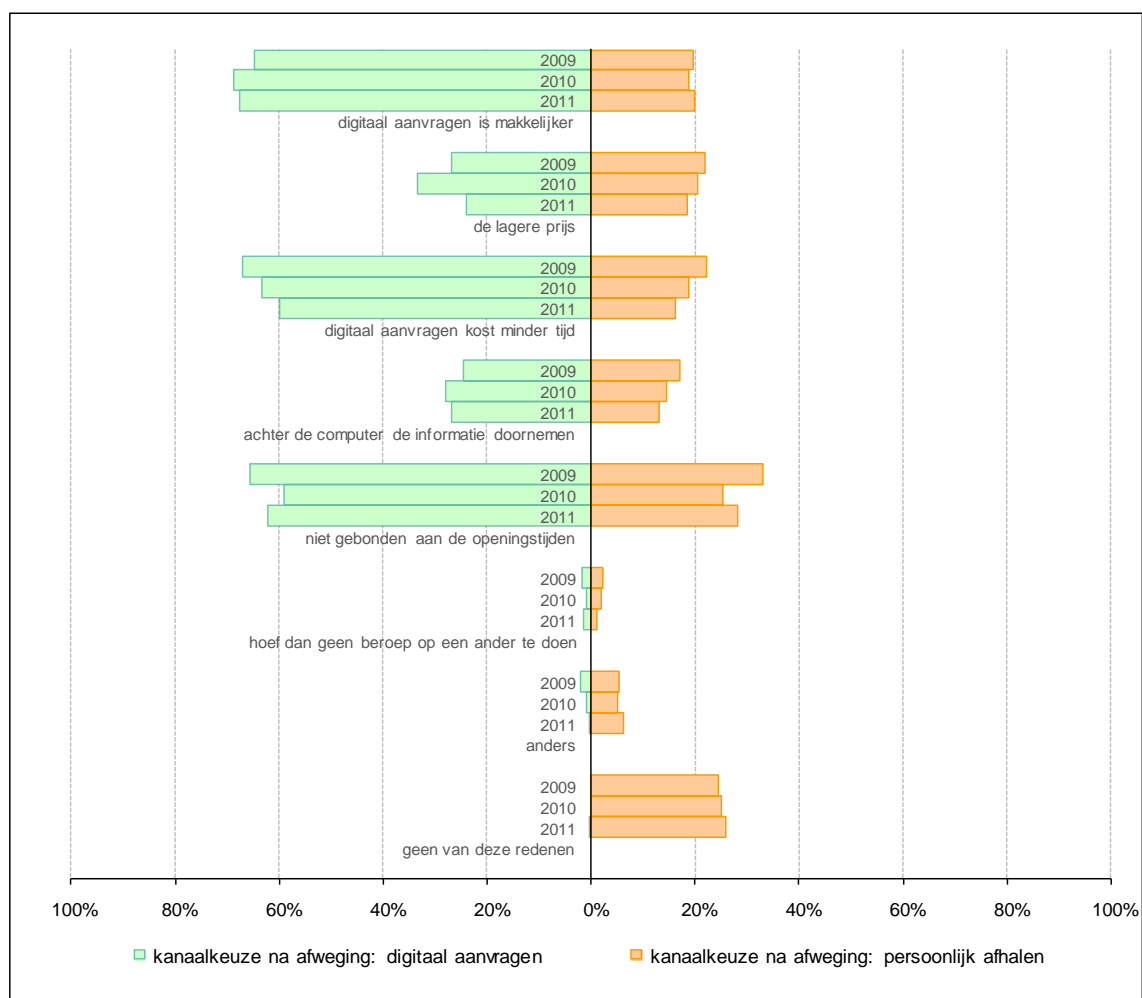
Om met de uitkomst van deze laatste vraag te beginnen: 60% van de respondenten kiest voor digitaal aanvragen, 27% kiest voor persoonlijk afhalen, 9% weet het niet; 4% heeft de vraag niet beantwoord (tabel IV-27).

redenen voor de kanaalkeuze

Figuur 2.5 (p.18) laat de keuzes uit de eerste set van redenen zien (de redenen om een aanvraag digitaal in te dienen). In dit diagram wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds de respondenten die, na afweging van de aan hen voorgelegde

redenen, de voorkeur geven aan *digitaal indienen* (groene staven, naar links gericht) en anderzijds de respondenten die de voorkeur geven aan *persoonlijk afhalen* (oranje staven, naar rechts gericht). De categorie 'weet niet' blijft buiten beschouwing. Het diagram toont, in percentages, de resultaten uit de omnibussenquêtes van 2009 t/m 2011.

Figuur 2.6 (p.19) toont, in percentages, de keuzes uit de tweede set van redenen (de redenen om het uittreksel persoonlijk af te halen). Ook in dit diagram wordt onderscheid gemaakt tussen de respondenten die de voorkeur geven aan digitaal indienen en de respondenten met een voorkeur voor persoonlijk afhalen.



figuur 2.5 redenen om een aanvraag voor een uittreksel digitaal in te dienen, naar de kanaalkeuze van respondenten (in procenten; maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk). Voor de keuze *digitaal aanvragen* geldt: 100% = 750 (2009); 782 (2010); 748 (2011) Voor de keuze *persoonlijk afhalen* geldt: 100% = 451 (2009); 417 (2010); 343 (2011)

De beide diagrammen laten allereerst zien dat de overwegingen in de drie opeenvolgende jaren stabiel zijn: er treden geen grote verschuivingen op. Verder is duidelijk dat de uiteindelijke kanaalkeuze over het geheel genomen goed spoort met de overwegingen van de respondenten. Beide groepen respondenten maken verhoudingsgewijs vaak de voor henzelf meest voor de hand liggende keuzes (of zij kiezen voor het antwoord "geen van deze redenen").

De belangrijkste redenen voor digitale aanvragers (groene staven) zijn:

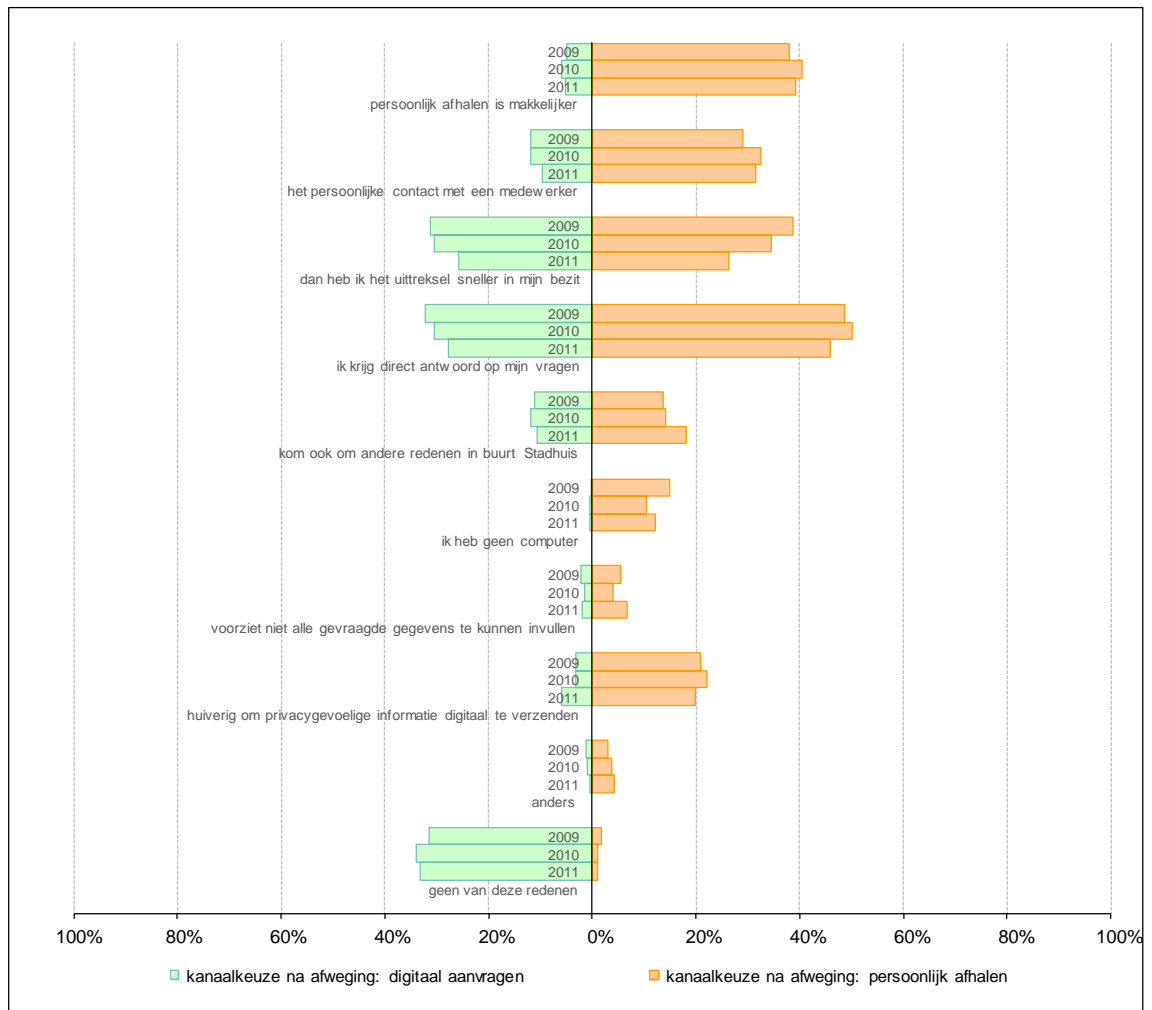
- *digitaal aanvragen is makkelijker;*
- *digitaal aanvragen kost me minder tijd;*
- *dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente.*

Het argument van de openingstijden spreekt ook degenen die het uittreksel zelf zouden gaan ophalen (oranje staven) het sterkst aan.

De belangrijkste redenen voor respondenten die het document zelf willen afhalen (oranje staven) zijn:

- *persoonlijk afhalen is makkelijker;*
- *dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit;*
- *ik krijg direct antwoord op mijn vragen.*

De laatste twee van deze argumenten spreken ook veel respondenten met een voorkeur voor digitaal aanvragen (groene staven) aan.



figuur 2.6 redenen om een uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen, naar de kanaalkeuze van respondenten (in procenten; maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk). Voor de keuze digitaal aanvragen geldt: 100% = 750 (2009); 782 (2010); 748 (2011). Voor de keuze persoonlijk afhalen geldt: 100% = 451 (2009); 417 (2010); 343 (2011).

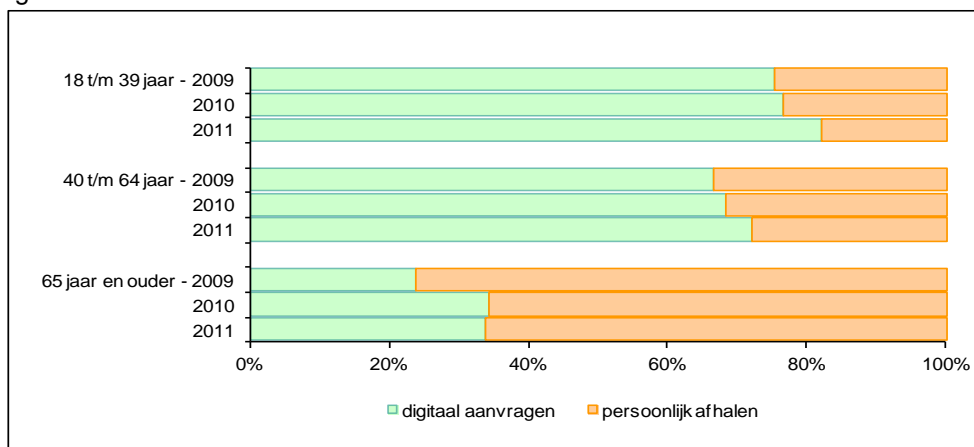
In zowel figuur 2.5 als figuur 2.6 komt een antwoord 'anders' voor: wat respondenten hierbij hebben ingevuld is opgenomen in listings onder de tabellen IV-25 en IV-26.

Wat daarbij in het lijstje met overige redenen voor digitaal aanvragen opvalt is, dat evenals in 2010 een klein deel van de respondenten door de vraagstelling in verwarring is geraakt. Onder de overige redenen vóór digitaal aanvragen wordt zo'n twintig keer een reden aangevoerd om dat juist niet te doen (afgedrukt in een grijstint).

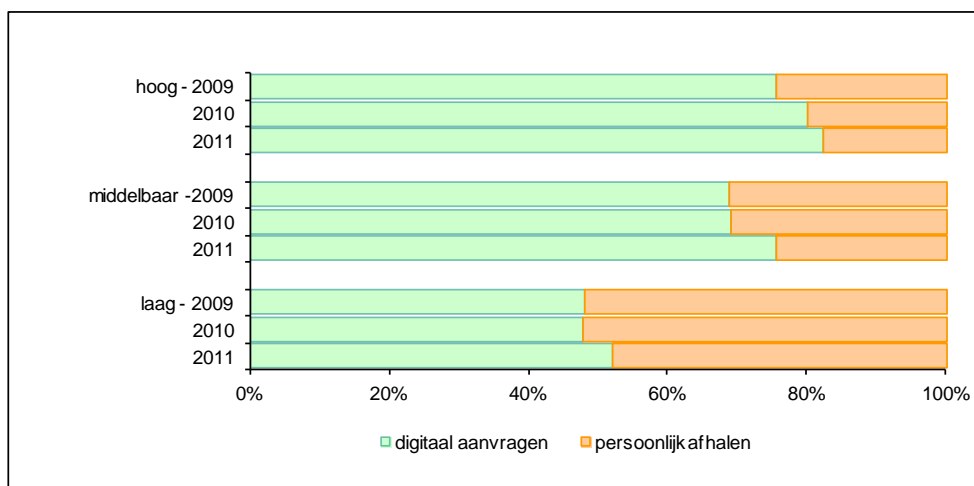
verschillen in kanaalkeuze

Getoetst is of verschillen in kanaalkeuze samenhangen met mogelijke verschillen in toegang tot digitale informatie. Deze toets geschiedt aan de hand van de leeftijd (in drie klassen) en het opleidingsniveau (eveneens in drie klassen). De veronderstelling is dat ouderen en lager opgeleiden gemiddeld in minder sterke mate voor het digitale kanaal kiezen dan de overige respondenten.

De figuren 2.7 en 2.8 laten een bevestiging zien van de bevindingen uit 2009 en 2010. Er treden duidelijke verschillen tussen leeftijdsgroepen op en - in iets mindere mate - tussen opleidingsniveaus. In bijlage VI (p.57 / 58) staan de kruistabellen waarop (wat betreft 2011) de twee onderstaande diagrammen zijn gebaseerd.



figuur 2.7 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel, naar de leeftijd van de respondent in drie klassen.
(in procenten, N(2009) = 1159; N(2010) = 1175; N(2011) = 1063.



figuur 2.8 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel, naar het opleidingsniveau van de respondent in drie klassen.
(in procenten, N(2009) = 1115; N(2010) = 1133; N(2011) = 1011.

2.11 Gebruik van 'Mijn Zoetermeer'

Aan alle respondenten (ook aan degenen die in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt hebben van dienstverlening door de gemeente) is gevraagd naar hun gebruik van 'Mijn Zoetermeer' in de afgelopen jaren. Tabel IV-30 laat zien dat die groep betrekkelijk klein is (8% van alle respondenten). Dit resultaat is vergelijkbaar met de bevinding uit 2010 (omnibusenquête, deelonderzoek *Digitale balie*). In dat jaar antwoordde, bij een iets andere vraagstelling,

een kleine 7% van alle respondenten (12% van de bezoekers van de website) dat zij daarvan gebruik maken.

uitbreiding dienstverlening

Tabel V-3 (p.54) geeft een gerubriceerd overzicht van de antwoorden op de vraag: "*Welk product, waarvan u weet dat digitaal aanvragen ervan nu nog niet mogelijk is, zou u graag digitaal willen aanvragen?*"

Van alle respondenten hebben er zo'n 340 een antwoord gegeven op deze vraag. Het merendeel heeft geen idee, heeft daaraan geen behoefte, of acht de vraag niet van toepassing. Bij degenen die wel een specifiek antwoord geven gaat het veelal om (combinaties van) id-kaart, paspoort, rijbewijs en uittreksel (79 respondenten). Andere producten worden hooguit viermaal genoemd.

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer een (toevallige) afwijking van ca. 1,2 procentpunt (dat wil zeggen: iets meer mannen, iets minder vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 3,5 procentpunten hoger dan in de steekproef. Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt + 2,3 procentpunt voor vrouwen en - 2,3 procentpunt voor mannen.

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

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2011	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	46192	989	563
	procent	48,3	49,5	46,0
vrouw	aantal	49531	1011	661
	procent	51,7	50,5	54,0
subtotaal (100%)		95723	2000	1224
sekse onbekend		-	-	32
totaal		95723	2000	1256

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2011	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33645	656	311
	procent	35,1	32,8	25,8
40 t/m 64 jaar	aantal	46348	980	692
	procent	48,4	49,0	57,4
65+	aantal	15730	364	203
	procent	16,4	18,2	16,8
subtotaal (100%)		95723	2000	1206
leeftijd onbekend		-	-	50
totaal		95732	2000	1256

BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

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

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

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

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

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1256) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
200	4.2	5.5	6.4	6.8	6.9
300	3.4	4.5	5.2	5.5	5.7
400	2.9	3.9	4.5	4.8	4.9
500	2.6	3.5	4.0	4.3	4.4
600	2.4	3.2	3.7	3.9	4.0
700	2.2	3.0	3.4	3.6	3.7
800	2.1	2.8	3.2	3.4	3.5
900	2.0	2.6	3.0	3.2	3.3
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.200	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.256	1.7	2.2	2.5	2.7	2.8

BIJLAGE III vragenlijst

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

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

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 43
 3. weet niet → ga naar vraag 43

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

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

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

.....

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

1. niet één keer → ga naar vraag 26
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

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

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

1. niet één → ga naar vraag 28
 2. 1 t/m 5
 3. 6 t/m 10
 4. meer dan 10

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

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

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

1. niet één keer → ga naar vraag 30
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

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

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

1. niet één keer → ga naar vraag 32
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

- | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------|
| zeer ontevreden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | zeer tevreden | geen oordeel |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

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

1. niet één keer → ga naar vraag 34
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

- | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------|
| zeer ontevreden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | zeer tevreden | geen oordeel |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

34. Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een product digitaal aangevraagd op www.zoetermeer.nl ?

1. niet één keer → ga naar vraag 36
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

- | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|--------------|
| zeer ontevreden | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | zeer tevreden | geen oordeel |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

36. In de voorgaande vragen heeft u één of meerdere contacten met de gemeente beoordeeld.
 Wat was het onderwerp waarover uw meest recente contact plaatsvond?

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

1. burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)
 2. WMO
 3. belastingen
 4. vergunningen (inclusief bouwvergunningen)
 5. meldingen openbare ruimte
 6. klachten
 7. bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening
 8. inburgering
 9. sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)
 10. reiniging, afvalinzameling
 11. anders, namelijk:
 12. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 39

37. Op welke wijze vond dit meest recente contact plaats?

1. per telefoon
 2. via balie / loket
 3. met een brief of formulier (per post)
 4. via een digitaal formulier
 5. per e-mail
 6. op een andere wijze
 7. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 39

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

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

39. Dienstverlening door de gemeente is vaak alleen maar mogelijk nadat u gegevens over uzelf heeft verstrekt: adres, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres, etcetera. De gemeente wil het vragen naar dergelijke gegevens zo min mogelijk herhalen. Maar uiteraard vragen wij wel enkele gegevens om uw identiteit vast te stellen, zoals uw naam, geboortedatum en burgerservicenummer.**a. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie over uw persoonlijke situatie moeten verstrekken, die u al eerder aan de gemeente verstrekt had, afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer (BSN)?**

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 40
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 40

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

.....

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

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

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

40. Bij binnenkomst in de centrale hal van het stadhuis (afdeling Publieksplein) wordt u meestal eerst aan de receptie te woord gestaan. De receptie bevindt zich vlak bij de ingang van de centrale hal. De medewerker van de receptie verstrekt u een volgnummer voor uw bezoek aan een balie. In plaats daarvan kunt u ook kiezen voor de ticketzuil. De ticketzuil drukt voor u een volgnummer af, nadat u het doel van uw bezoek heeft aangegeven. Sinds 1 juni kunt u in de centrale hal ook de digicorner bezoeken. Hier kunt u informatie opvragen of uw zaken digitaal regelen met de gemeente, zonder bezoek aan balie of receptie.**Heeft u tijdens uw laatste bezoek aan de afdeling Publieksplein (in de afgelopen twaalf maanden) eerst gekozen voor de receptie, voor de ticketzuil of (sinds 1 juni) voor de digicorner?**

1. de receptie → ga naar vraag 43
 2. de ticketzuil → ga naar vraag 43
 3. de digicorner
 4. geen van deze drie → ga naar vraag 43
 5. weet niet → ga naar vraag 43
 6. niet van toepassing (ik heb de centrale hal niet bezocht in de afgelopen twaalf maanden) → ga naar vraag 43

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

1. ja → ga naar vraag 43
 2. nee
 3. weet niet → ga naar vraag 43

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

.....

43. **Stel: u heeft een rijbewijs, een reisdocument of een id-kaart aangevraagd. Zou u het op prijs stellen als de gemeente u een sms-bericht stuurt zodra dit document voor u klaar ligt?**

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

44. **Als u de gemeente wilt bellen, waar zoekt u het telefoonnummer dan bij voorkeur op?**

LET OP: 'bij voorkeur', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. in het papieren telefoonboek
- 2. in het internet-telefoonboek
- 3. op de gemeentelijke internetsite
- 4. in de stadsgids Zoetermeer
- 5. anders, namelijk:
- 6. weet niet

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

- 1. ja
- 2. nee

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

Tot maximaal hoeveel keer doorverbonden worden vindt u acceptabel?

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

47. Stel: u heeft een uittreksel uit de Bevolkingsadministratie nodig.

U heeft dan de keus uit:

- de aanvraag digitaal indienen (u krijgt het uittreksel dan per post thuisgestuurd);
- het uittreksel persoonlijk op het stadhuis afhalen.

Wat zouden in uw geval redenen kunnen zijn om de aanvraag digitaal in te dienen?

Wat zouden in uw geval redenen kunnen zijn om het uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen?

a. **redenen om de aanvraag voor een uittreksel digitaal in te dienen.**

LET OP: u kunt maximaal drie antwoorden aankruisen.

- digitaal aanvragen is makkelijker.
- de lagere prijs
- digitaal aanvragen kost me minder tijd
- achter de computer kan ik rustig de informatie doornemen
- dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente
- dan hoef ik geen beroep op een ander te doen (bijvoorbeeld i.v.m. handicap of hoge leeftijd)
- anders, namelijk:

geen van deze redenen

b. **redenen om het uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen.**

LET OP: u kunt maximaal drie antwoorden aankruisen.

- persoonlijk afhalen is makkelijker
- het persoonlijke contact met een medewerker
- dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit
- ik krijg direct antwoord op mijn vragen
- ik kom ook al om andere redenen in de buurt van het stadhuis
- ik heb geen computer
- ik voorzie dat ik op de computer niet alle gevraagde gegevens kan invullen
- ik ben huiverig om privacygevoelige informatie digitaal te verzenden
- anders, namelijk:

geen van deze redenen

- c. In vraag 47a en 47b heeft u het **digitaal aanvragen** van een uittreksel en het **persoonlijk afhalen** van een uittreksel vergeleken. Voor welke mogelijkheid zou u nu kiezen?

1. het uittreksel digitaal aanvragen
 2. het uittreksel persoonlijk afhalen op het stadhuis
 3. weet niet

48. De huidige openingstijden van de afdeling Publieksplein zijn:
 maandag t/m vrijdag : van 9:00 tot 17:00 uur
 vrijdagavond : van 17:00 tot 19:30 uur.
 De gemeente wil een besluit nemen over openstelling van het Publieksplein gedurende enkele uren op zaterdag. Het Publieksplein biedt dan het normale dienstenpakket, met uitzondering van aangiften (burgerlijke stand), Belastingzaken en enkele andere diensten.

Stel: u moet naar het stadhuis (Publieksplein) om een nieuw paspoort of een nieuw rijbewijs aan te vragen.
 a. Op welke tijdstippen kunt u dat normaal gesproken zelf doen?

LET OP: u kunt maar één antwoord aankruisen.

1. (alleen maar) op een moment tijdens de huidige openingstijden
 2. (alleen maar) op zaterdag → ga naar vraag 49
 3. zowel op zaterdag als op een moment tijdens de huidige openingstijden
 4. op geen van de genoemde tijdstippen → ga naar vraag 49
 5. weet niet → ga naar vraag 49

- b. Welk tijdstip zou uw voorkeur hebben?

LET OP: u kunt maar één antwoord aankruisen.

1. maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en/of vrijdag tussen 9:00 en 17:00 uur
 2. vrijdagavond tussen 17:00 en 19:30 uur
 3. zaterdag
 4. geen voorkeur
 5. weet niet

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

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

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

50. Welk product, waarvan u weet dat digitaal aanvragen ervan nu nog niet mogelijk is, zou u graag digitaal willen aanvragen?
-

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

tabel IV-1 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 22)*

	aantal	procent
ja	784	62,4
nee	435	34,6
weet niet	19	1,5
niet geantwoord	18	1,4
totaal	1256	100,0

tabel IV-2 *rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 23a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	16	1,3	2,0
„ 2	3	,2	,4
„ 3	12	1,0	1,5
„ 4	14	1,1	1,8
„ 5	34	2,7	4,3
„ 6	94	7,5	12,0
„ 7	229	18,2	29,2
„ 8	253	20,1	32,3
„ 9	65	5,2	8,3
„ 10	39	3,1	5,0
geen oordeel	15	1,2	1,9
niet ingevuld	10	,8	1,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

Toelichtingen op dit rapportcijfer (vraag 23b) zijn opgenomen in bijlage V.

tabel IV-3 *hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een balie van het stadhuis bezocht? (vraag 24)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	112	8,9	14,3
1 t/m 5 keer	646	51,4	82,4
6 t/m 10 keer	10	,8	1,3
meer dan 10 keer	4	,3	,5
niet ingevuld	12	1,0	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-4 *rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste baliebezoek (vraag 25)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	1	,1	,2
„ 2	4	,3	,6
„ 3	5	,4	,8
„ 4	9	,7	1,4
„ 5	11	,9	1,7
„ 6	59	4,7	8,9
„ 7	193	15,4	29,2
„ 8	254	20,2	38,5
„ 9	65	5,2	9,8
„ 10	47	3,7	7,1
geen oordeel	2	,2	,3
niet ingevuld	10	,8	1,5
subtotaal (balie bezocht)	660	52,5	100,0
niet van toepassing	596	47,5	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-5 *hoeveel brieven of formulieren in de afgelopen twaalf maanden naar de gemeente of een gemeentelijke instelling gestuurd? (vraag 26)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één	570	45,4	72,7
1 t/m 5	194	15,4	24,7
6 t/m 10	4	,3	,5
meer dan 10	7	,6	,9
niet ingevuld	9	,7	1,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-6 *rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de laatste brief / het laatste formulier (vraag 27)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	11	,9	5,4
„ 2	1	,1	,5
„ 3	6	,5	2,9
„ 4	6	,5	2,9
„ 5	16	1,3	7,8
„ 6	24	1,9	11,7
„ 7	55	4,4	26,8
„ 8	53	4,2	25,9
„ 9	10	,8	4,9
„ 10	15	1,2	7,3
geen oordeel	5	,4	2,4
niet ingevuld	3	,2	1,5
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	205	16,3	100,0
niet van toepassing	1051	83,7	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-7 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden zelf gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie? (vraag 28)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	431	34,3	55,0
1 t/m 5 keer	314	25,0	40,1
6 t/m 10 keer	21	1,7	2,7
meer dan 10 keer	9	,7	1,1
niet ingevuld	9	,7	1,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-8 rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste telefoongesprek met de gemeente (vraag 29)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	11	,9	3,2
„ 2	4	,3	1,2
„ 3	4	,3	1,2
„ 4	11	,9	3,2
„ 5	33	2,6	9,6
„ 6	42	3,3	12,2
„ 7	95	7,6	27,6
„ 8	83	6,6	24,1
„ 9	32	2,5	9,3
„ 10	19	1,5	5,5
geen oordeel	3	,2	,9
niet ingevuld	7	,6	2,0
subtotaal (gebeld met de gemeente)	344	27,4	100,0
niet van toepassing	912	72,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-9 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente (vraag 30)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	573	45,6	73,1
1 t/m 5 keer	199	15,8	25,4
6 t/m 10 keer	2	,2	,3
meer dan 10 keer	3	,2	,4
niet ingevuld	7	,6	,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-10 rapportcijfer voor tevredenheid over de over de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding (vraag 31)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	14	1,1	6,9
„ 2	4	,3	2,0
„ 3	11	,9	5,4
„ 4	14	1,1	6,9
„ 5	15	1,2	7,4
„ 6	20	1,6	9,8
„ 7	42	3,3	20,6
„ 8	53	4,2	26,0
„ 9	12	1,0	5,9
„ 10	9	,7	4,4
geen oordeel	3	,2	1,5
niet ingevuld	7	,6	3,4
subtotaal (webformulier ingevuld)			
	204	16,2	100,0
niet van toepassing	1052	83,8	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-11 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 32)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	528	42,0	67,3
1 t/m 5 keer	247	19,7	31,5
6 t/m 10 keer	-	-	-
meer dan 10 keer	2	,2	,3
niet ingevuld	7	,6	,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-12 rapportcijfer voor tevredenheid over de afwikkeling van de meest recente digitale afspraak (vraag 33)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	1	,1	,4
„ 2	1	,1	,4
„ 3	4	,3	1,6
„ 4	4	,3	1,6
„ 5	4	,3	1,6
„ 6	10	,8	4,0
„ 7	60	4,8	24,1
„ 8	102	8,1	41,0
„ 9	27	2,1	10,8
„ 10	27	2,1	10,8
geen oordeel	2	,2	,8
niet ingevuld	7	,6	2,8
subtotaal (product digitaal aangevraagd)	249	19,8	100,0
niet van toepassing	1007	80,2	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-13 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een product digitaal aangevraagd op www.zoetermeer.nl? (vraag 34)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	631	50,2	80,5
1 t/m 5 keer	139	11,1	17,7
6 t/m 10 keer	1	,1	,1
meer dan 10 keer	1	,1	,1
niet ingevuld	12	1,0	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-14 rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de meest recente digitale aanvraag (vraag 35)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	1,4
„ 2	1	,1	,7
„ 3	3	,2	2,1
„ 4	1	,1	,7
„ 5	2	,2	1,4
„ 6	3	,2	2,1
„ 7	37	2,9	26,2
„ 8	57	4,5	40,4
„ 9	20	1,6	14,2
„ 10	10	,8	7,1
geen oordeel	1	,1	,7
niet ingevuld	4	,3	2,8
subtotaal (product digitaal aangevraagd)	141	11,2	100,0
niet van toepassing	1115	88,8	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-15 onderwerp van het meest recente contact met de gemeente (vraag 36)

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken (paspoort verhuizing, rijbewijs etc.)	450	35,8	57,4
WMO / zorgzaam Zoetermeer	25	2,0	3,2
belastingen	17	1,4	2,2
vergunningen (inclusief bouwvergunningen)	17	1,4	2,2
meldingen openbare ruimte	28	2,2	3,6
klachten	33	2,6	4,2
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	14	1,1	1,8
inburgering	-	-	-
sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)	4	,3	,5
reiniging, afvalinzameling	45	3,6	5,7
andere afdeling of service *	52	4,1	6,6
weet niet meer	21	1,7	2,7
niet ingevuld	78	6,2	9,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

* *ander contact*

- Aanplanting, niet in overleg maar na actie andere bewoner.
- Aanvraag verklaring omtrent gedrag (4 x genoemd)
- Adoptie tuintjes.

- Afdeling riolering.
- Blauwwieren
- Bomen die gevaarlijk losse takken hadden.
- Contact met wethouder.
- De organisatie van de rolstoelvierdaagse.
- Een bekeuring van handhaving.
- Een toelatingsverklaring voor mijn dochter.
- Foutieve inrichting speelplek.
- Gesprek over IOAW-uitkering.
- Getracht iemand (telefoon ontvangen eerste gesprek) te vragen wanneer aanvang aanpassing parkeervakken straat, nooit iemand aan de telefoon gekregen. Dit contact vond dus niet plaats, bedoeling was 1.
- Gladheid en bereikbaarheid woonerf.
- Groenvoorziening.
- Hondenpoep (nog steeds last van voor mijn deur) ondanks stoeptegel.
- Hondenuitlaatterreinen omheind.
- Huwelijk.
- I.v.m. school en werk
- IJsbaantje Parkdreef.
- Infrastructuur.
- Invalidenparkeerkaart.
- Kappen v e boom in gemeenteplantsoen.
- Kapvergunning voor gevaarlijke gemeenteboom.
- Klacht afdeling VTH.
- Leerplicht dochter.
- Medische verklaring.
- Ondertrouw.
- Openbare scholen in Zoetermeer.
- Overlast van bomen (eigendom gemeente).
- Overlast van duiven en meeuwen.
- Overlast van hoge populieren (op grondgebied van de gemeente).
- Parkeer onmogelijkheid in de wijk.
- Parkeer ontheffing invalidenkaart.
- Parkeerkaart.
- Riolering
- Straatverlichting drie keer defect.
- Subsidie aanvraag.
- Subsidie gas.
- Subsidie milieu.
- Subsidie op isolatiemaatregelen t.b.v. milieu.
- Subsidie op zonne-energie.
- Subsidie.
- Twee drempels in de straat (incl. plantenbak).
- Verkeer en milieu.
- Voor mijn werk.
- Wijk Aan Zet.

tabel IV-16 op welke wijze vond het meest recente contact met de gemeente plaats? (vraag 37)

	aantal	procent	procent (geldig)
per telefoon	115	9,2	16,8
via balie / loket	413	32,9	60,3
met een brief of formulier (per post)	23	1,8	3,4
via een digitaal formulier	51	4,1	7,4
per e-mail	32	2,5	4,7
op een andere wijze	8	,6	1,2
weet niet meer	1	,1	,1
niet ingevuld	42	3,3	6,1
subtotaal (onderwerp van laatste contact genoemd)	685	54,5	100,0
niet van toepassing	571	45,5	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-17 in één keer de juiste reactie van de gemeente? (vraag 38)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, in één keer de juiste reactie	465	37,0	72,4
nee, er waren / er zijn meer contactmomenten nodig	73	5,8	11,4
nee, onjuiste reactie ontvangen	25	2,0	3,9
nee, (nog) geen reactie ontvangen	23	1,8	3,6
weet niet meer	16	1,3	2,5
niet ingevuld	40	3,2	6,2
subtotaal (wijze van contact zoeken genoemd)	642	51,1	100,0
niet van toepassing	614	48,9	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-18 in de afgelopen twaalf maanden dubbel informatie verstrekt over de persoonlijke situatie? (vraag 39a)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja *	70	5,6	8,9
nee	598	47,6	76,3
weet niet meer	91	7,2	11,6
niet ingevuld	25	2,0	3,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

* Welke informatie men meer dan eenmaal moest verstekken (vraag 39b) is opgenomen in bijlage V.

tabel IV-19 meest recente contact met de gemeente waarbij men persoonlijke informatie nogmaals moest verstrekken (vraag 39c)

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken (paspoort verhuizing, rijbewijs etc.)	17	1,4	24,3
WMO / zorgzaam Zoetermeer	9	,7	12,9
belastingen	7	,6	10,0
vergunningen (inclusief bouwvergunningen)	4	,3	5,7
meldingen openbare ruimte	2	,2	2,9
klachten	4	,3	5,7
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	5	,4	7,1
inburgering	2	,2	2,9
sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)	-	-	-
reiniging, afvalinzameling	4	,3	5,7
andere afdeling of service *	2	,2	2,9
weet niet meer	3	,2	4,3
niet ingevuld	11	,9	15,7
subtotaal (dubbel informatie verstrekt)	70	5,6	100,0
niet van toepassing	1186	94,4	
totaal	1256	100,0	

* andere afdeling / service

- Belastingdienst (inkomen).
- Isolatie subsidie.

tabel IV-20 keuze voor de receptie, de ticketzuil of de digicorner (sinds 01-06-'11) bij het laatste bezoek (in de afgelopen twaalf maanden) aan de centrale hal van het stadhuis (vraag 40)

	aantal	procent	procent (geldig)
de receptie	576	45,9	73,5
de ticketzuil	78	6,2	9,9
de digicorner *	-	-	-
geen van deze drie	18	1,4	2,3
weet niet	9	,7	1,1
nvt (wel contact, geen bezoek centrale hal)	74	5,9	9,4
niet geantwoord	29	2,3	3,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	784	62,4	100,0
niet van toepassing	472	37,6	
totaal	1256	100,0	

Vraag over de duidelijkheid van de werking van de digicorner (vraag 41):
Over deze vraag is geen tabel (en geen toelichting daarbij) opgenomen
(De digicorner blijkt nog niet door respondenten te zijn gebruikt).

tabel IV-21 zou de respondent het op prijs stellen als de gemeente een sms-bericht stuurt wanneer een reisdocument, id-kaart of rijbewijs klaarligt? (vraag 43)

	aantal	procent
ja	887	70,6
nee	258	20,5
weet niet	92	7,3
niet geantwoord	19	1,5
totaal	1256	100,0

tabel IV-22 voorkeur voor de te raadplegen bron bij het zoeken van een telefoonnummer van de gemeente (vraag 44)

	aantal	procent
het papieren telefoonboek	62	4,9
het internet-telefoonboek	287	22,9
de gemeentelijke internetsite	538	42,8
de Stadsgids Zoetermeer	279	22,2
anders *	43	3,4
weet niet	20	1,6
niet geantwoord	27	2,1
totaal	1256	100,0

* andere voorkeur:

- 14079 (6 x genoemd)
- 1888 / 1850
- Belangrijke nummers staan op het memoblad.
- Google (19 x genoemd)
- In mijn adressenboek / agenda / archief (5 x genoemd)
- Internet (2 x genoemd)
- Nummer onthouden (2 x genoemd)
- Op een brief die we krijgen van de gemeente.
- Staat in telefoongegeugen (4 x genoemd)
- Via familielid (2 x genoemd)

tabel IV-23 bekendheid met het telefoonnummer 14 079 (vraag 45)

	aantal	procent
ja	418	33,3
nee	824	65,6
niet geantwoord	14	1,1
totaal	1256	100,0

tabel IV-24 acceptabel aantal keren doorverbinden bij het bellen van het telefoonnummer 14 079 (vraag 46)

	aantal	procent
nul keer	77	6,1
één keer	768	61,1
twee keer	319	25,4
drie keer	14	1,1
meer dan drie keer	3	,2
niet geantwoord	75	6,0
totaal	1256	100,0

tabel IV-25 redenen om een aanvraag digitaal in te dienen (vraag 47a - maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
digitaal aanvragen is makkelijker	620	49,4
de lagere prijs	282	22,5
digitaal aanvragen kost me minder tijd	551	43,9
achter de computer kan ik rustig de informatie doornemen	277	22,1
dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente	632	50,3
dan hoef ik geen beroep op een ander te doen	22	1,8
anders *	29	2,3
geen van deze redenen	111	8,8
niet geantwoord	98	7,8
meer dan drie antwoorden gegeven	17	1,4
totaal respondenten	1256	100,0

* andere reden om een aanvraag digitaal in te dienen

- Als ik geen tijd heb overdag naar het stadhuis te gaan, liever balie
 - Als ik tijd heb om een aantal dagen te wachten.
 - Er naar toe gaan.
 - Geen computer, geen internet (10 x genoemd)
 - Heb geen DigiD.
 - Ik heb niets met computers.
 - Ik hoef niet naar buiten te gaan.
 - Kan het doen terwijl ik ook met andere dingen bezig ben achter de pc.
 - Kan niet goed overweg met pc.
 - Maakt voor mij niet uit.
 - Nooit op deze manier gedaan.
 - Persoonlijk op het stadhuis ophalen.
 - Privacy gevoelige informatie. Digitaal verzenden vind ik eng.
 - Snellere service.
 - Straatfobie & te lang wachten & drukte.
 - Tijdbesparing. Je hoeft niet naar het stadhuis.
 - Werk van maandochtend t/m vrijdagavond (van huis).
 - Wil ik niet, kost veel mensen hun banen.
- (grijze tekst: antwoord niet consequent)

tabel IV-26 *redenen om een uittreksel persoonlijk op het Stadhuis af te halen (vraag 47b - maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
persoonlijk afhalen is makkelijker	199	15,8
het persoonlijke contact met een medewerker	204	16,2
dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit	336	26,8
ik krijg direct antwoord op mijn vragen	417	33,2
ik kom ook al om andere redenen in de buurt van het Stadhuis	161	12,8
ik heb geen computer	54	4,3
voorzie dat ik op de computer niet alle gevr. gegevens kan invullen	46	3,7
ik ben huiverig om privacygevoelige informatie digitaal te verzenden	130	10,4
anders *	22	1,8
geen van deze redenen	272	21,7
niet geantwoord	101	8,0
meer dan drie antwoorden gegeven	4	,3
totaal respondenten	1256	100,0

* *andere reden om het uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen*

- Absoluut geen vertrouwen in de veiligheid van gemeentes/overheid op internet.
- Dan weet je zeker dat het goed gaat.
- Dat de stukken per post niet aankomen.
- De post kan eventueel verkeert bezorgd worden.
- De reeds ingezette "virtualisering" voor de samenleving lijkt mij een heilloze ontwikkeling; een "onzichtbare" samenleving is geen samenleving meer.
- DigiD is twijfelachtig qua veiligheid.
- DigiD code eerst zoeken!
- Digitaal aanvraag vind ik toen niet echt makkelijk, het kan eenvoudiger.
- Digitaal met DigiD is soms best ingewikkeld.
- Geen verzendkosten.
- Het idee dat per post mis kan gaan, of digitaal.
- Het zal er mooier uit kunnen zien met stempels en zo.
- Is de oude vertrouwde manier.
- Kan afhaaltijd afspreken.
- Kan niet goed omgaan met pc.
- Liever geen privacygevoelige info per post.
- Moet ik eerst weer een digicode aanvragen enz. : rompslomp.
- Mogelijke fouten in het document direct waar te nemen.
- Niet zo handig met de computer.
- Opsturen makkelijker.
- Uittreksel per post.
- Zekerheid i.v.m. oplichting, fraude op het internet.

tabel IV-27 *voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel (vraag 47c)*

	aantal	procent
het uittreksel digitaal aanvragen	748	59,6
het uittreksel persoonlijk afhalen op het Stadhuis	343	27,3
weet niet	110	8,8
niet geantwoord	55	4,4
totaal	1256	100,0

tabel IV-28 *tijdstippen waarop men persoonlijk naar het stadhuis kan komen voor een bezoek aan het Publieksplein (vraag 48a)*

	aantal	procent
(alleen maar) op een moment tijdens de huidige openingstijden *	348	27,7
(alleen maar) op zaterdag	141	11,2
zowel zaterdag als een moment tijdens de huidige openingstijden *	629	50,1
geen van de genoemde tijdstippen	22	1,8
weet niet	72	5,7
niet geantwoord	44	3,5
totaal	1256	100,0

tabel IV-29 *voorkeurstijdstip voor een bezoek aan het Publieksplein (vraag 48b)*

	aantal	procent	procent (geldig)
maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en/of vrijdag, tussen 9:00 en 17:00 uur	430	34,2	44,0
vrijdagavond tussen 17:00 en 19:30 uur	162	12,9	16,6
zaterdag	98	7,8	10,0
geen voorkeur	232	18,5	23,7
weet niet	13	1,0	1,3
inconsequent antwoord	9	,7	,9
niet geantwoord	33	2,6	3,4
subtotaal (respondenten met keuzemogelijkheid - categorieën in tabel IV-28 met * gemarkeerd)	977	77,8	100,0
niet van toepassing	279	22,2	
totaal	1256	100,0	

tabel IV-30 *Gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer' in de afgelopen jaren (vraag 49)*

	aantal	procent
ja	103	8,2
nee, maar ga dit in de toekomst doen	749	59,6
nee, en ga dit ook niet doen *	360	28,7
niet ingevuld	44	3,5
totaal	1256	100,0

* redenen om 'Mijn Zoetermeer' niet te gebruiken (vraag 49 - antwoorden gerubriceerd).

	aantal antwoorden
• geen behoefte daaraan / geen belang / geen noodzaak	54
• geen computer / geen internet	44
• geen vertrouwen in beveiliging (in het algemeen)	44
• geen vertrouwen in beveiliging (DigiD)	23
• heeft voorkeur voor persoonlijk contact	10
• heeft geen of weinig contact met de gemeente	9
• te ingewikkeld / onbekend / niet in verdiept / hulp bij nodig	9
• zou niet weten waarom	7
• heeft al teveel 'mijn ...'- webpagina's	6
• heeft geen DigiD	6
• heeft geen zin	4
• gaat (mogelijk) verhuizen	4
• verwijzing naar een eerder gegeven antwoord	3
• misschien toch in de toekomst	3
• hoge leeftijd	3
• geen tijd	2
• geen reden / niet van toepassing	13

* redenen om 'Mijn Zoetermeer' niet te gebruiken (vraag 49 - overige (ongerubriceerde) antwoorden).

- Gevoelsding.
- Het zo ook gaat.

- Ik bel gewoon met de gemeente.
- Ik dat niet zie zitten.
- Ik ga wel langs bij Stadhuis.
- Ik goed kan onthouden welke afspraken ik heb.
- Ik mijn eigen administratie niet doe.
- Ik mijn eigen DigiD code moet gebruiken.
- Ik probeer zoveel mogelijk zonder de gemeente te doen.
- Ik vind dat gebruik gemaakt moet worden van de berichtenbox van mijnoverheid.nl.
- Niet gemist, verwacht niet nodig te hebben.
- Onze internetverbinding vaak niet toereikend is (snelheid).
- Privé.
- Via website is voldoende.
- Vindt het niet echt mogelijk.
- Website en info niet gebruiksvriendelijk.
- Wij dan een loopje hebben.
- Zal incidenteel gebruiken, vergeet dien inlog codes etc.
- Zijn gewend zoals we ons hele leven doen. geen computer enz. Wil het ook niet.
- Zonde van de Tijd.

** Open vraag over digitaal aan te vragen producten (vraag 50): antwoorden zijn opgenomen in bijlage V.*

BIJLAGE V toelichtingen op open vragen

V-1 *toelichtingen bij het rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden*

rapportcijfer: 1

- Afdeling Welzijn stompt alles wat ik ben en doe plat.
- Arrogante, onbeschofte behandeling gemeente Zoetermeer.
- Baliemedewerkster gaf onvoldoende informatie en was niet netjes.
- Bij de gemeente de WSNP aangevraagd, maar werd daar zeer slecht geholpen.
- De dienstverlening kan stukken beter als het gaat om persoonlijkheid bij het aanvragen / intake bijstandsuitkering. Ik voel mij een buitenstaander in mijn eigen land.
- Drie keer e-mail, bericht op wijkpost achtergelaten voor wethouder, geen response.
- Getracht contact op te nemen met iemand van handhaving. Niet gelukt, niet teruggebeld.
- Je krijgt geen antwoord en er wordt niets mee gedaan.
- Op vraag waar afgesloten hondenuitlaatplaatsen zich bevinden geen antwoord gekregen, niet per telefoon en niet per e-mail!
- Sollicitatiebrief op vacature verzonden, nimmer reactie ontvangen. Zelfs geen ontvangstbevestiging.
- Verbinding verbreken, onbeschofte ambtenaar, als burger aan het lijntje worden gehouden, als ambtenaar eigen straatje schoonvegen.
- Verzamelen van grofvuil, met name de overlast op de avond voor verzameling.
- Verzoek niet beantwoord (wel toegezegd), volledig verkeerde handhaving.
- Zocht internetcontact met gemeentereiniging. Liep vast - afspraak. maken mislukte.

rapportcijfer: 2

- Iedereen spreekt elkaar tegen, zitten niet op één lijn en bezorgen irritatie.
- Omdat zij niet duidelijk zijn.

rapportcijfer: 3

- Er wordt bij vergunningen een zeer vreemd beleid gevoerd (met meerdere maten gemeten).
- Geen duidelijke / eerlijke informatie.
- Geen reactie, geen hulp voor verwijdering graffiti.
- Op brieven krijg ik geen reacties.
- Parkeerbeleid - twee keer niet teruggebeld.
- Per e-mail een vraag die niet werd beantwoord.
- Sociale Dienst (klantmanager) alleen tussen 9-10 te bellen.
- Voel me niet serieus genomen.
- Vooringenomenheid / verschuilen achter anderen / onwil / onmacht.

rapportcijfer: 4

- Ambtenaren zijn kort af, luisteren heel slecht.
- De digitale balie voor grofvuil werkt niet. Je moet dus bellen. Het contact met het Wmo-loket is in eerste instantie heel vriendelijk maar na doorverbinden ronduit slecht. Beloftes van terugbellen worden niet nagekomen.
- Drie kwartier wachttijd is te lang zonder afspraak.
- Er kan niks buiten werktijden om geregeld worden.
- Geen reactie op e-mail en niet teruggebeld worden door Welstandscommissie, telefonisch onbereikbaar.
- Geen tot weinig reactie.
- Je maakt en afspraak op 't stadskantoor voor een tijd, en iemand zonder tijd wordt toch nog eerder geholpen, een afspraak is dan ook nutteloos.
- Klacht ingediend (betreft hondenpoep), werd verwezen naar HTM en HTM naar Gemeente!
- Komen afspraken niet na en de juiste voorlichting.
- Kreeg geen antwoord terug op een mailtje.
- Onvolledige info m.b.t. paspoortaanvraag.
- Vanaf april 2009 wonen wij hier en bijna alles is nee; aantal dingen gaan goed.

rapportcijfer: 5

- Als men toezegt (terug) te bellen gebeurt dit niet altijd.
- Bij enkele vragen zeer lang moeten wachten op antwoord, of dit gewoon niet gekregen.
- De dame van de afdeling is Ziek, Vrij, Vakantie?
- Digitale aanvraag geboortebewijs liep wat moeizaam; verder geen persoonlijk contact.
- Duurt lang voordat je met juiste persoon contact hebt.
- Duurt altijd lang en ze bellen nooit terug.
- E-mail gestuurd aan gemeente, nooit reactie gehad.
- Erg druk op het gemeentehuis, ook weinig zitmogelijkheden.

- Geboorteaangifte: twee keer terug moeten naar stadhuis. 1e keer: lange wachttijden, is aangeboden om afspraak te maken volgende dag. Toen alsnog een uur moeten wachten omdat slechts één pers. dit kan.
- Geen actie vanuit de gemeente omtrent het probleem.
- Het snoeien van de bomen aan het Surfpad niet meer gehoord.
- Je belt ergens voor dan zeggen ze dat ze terug bellen; alleen wacht ik nog steeds op dit telefoontje.
- Je moet alles zelf uitzoeken, er wordt geen advies gegeven.
- Klachten worden niet goed afgehandeld.
- Komt niet altijd aan de wensen tegemoet van de vereniging, geen toezicht op de voorgaande vereniging, slecht opgeruimd!
- Kreeg een nietszeggend antwoord.
- Krijg weinig reactie terug.
- Moet altijd per e-mail, gaat moeizaam als oudere.
- Na telefonisch moet het alsnog schriftelijk!
- Niet altijd adequaat geholpen.
- Onbehulpzaam, probleem werd weggebagatelliseerd.
- Onpersoonlijke ambtenarij.
- Slechte communicatie baliedewerk(st)er i.v.m. rekeningnummer wijzigen.
- Slechte hulp, vaak doorverbonden.
- Te veel om te noteren.
- Twee meldingen gedaan, één keer binnen 8 weken opgelost, één keer al 12 weken niets mee gedaan.
- Vaak erg lang wachten in het gemeentehuis i.v.m. drukte.
- Word moedeloos vd bureaucratie, maat daar kunnen de werknemers niks aan doen.
- Ze begrijpen je prima, maar actie is er niet.
- Zij luisteren niet naar onze klacht.

rapportcijfer: 6

- Adequate hulp, niet altijd even klantvriendelijk.
- Afhandeling gladheid woonerf, auto's konden niet weg.
- Afvoer grofvuil duurde veel te lang.
- Alleen vrijdagavond langer open, erg druk bij het gemeentehuis.
- Ambtenaar was kortaf.
- Blijven ambtenaren.
- Bv Afspraak: ' wij nemen nog contact met u op', ze vergeten te vertellen welk jaar. Gemeente kom je afspraken na!
- Contact voor nodige papieren etc. redelijk.
- De gemeente dacht niet - de regels werden steeds herhaald.
- De lange wachttijd en de onduidelijkheid in volgorde.
- Digitale balie werkt prima, weinig respons i.v.m. blauwwieren.
- Een keer zeer ontevreden, volgende keer tevreden.
- Eerste reactie, raar behandeld! Bij tweede poging is alles goed gedaan.
- Er wordt lang niet altijd gereageerd!
- Erg lang van stof (eer er contact terug is duurt lang).
- Geen antwoord op mijn vraag.
- Gemeentehuis zou 's morgens eerder (dan 9.00 uur) open moeten gaan.
- Goed geholpen.
- Het is een gemiddelde soms 4, soms 8, hangt van de ambtenaar af.
- Het is erg afhankelijk van diegene die achter de balie zit.
- Het ligt aan degene die je ontmoet. De een is vriendelijker dan de ander.
- Ik voel mij als nummer behandeld, niet als persoon.
- Ik vond de baliedewerkster zeer chagrijnig.
- Ik werd onvriendelijk behandeld en ik was traag aan de beurt.
- Ik belde op naar de gemeente i.v.m. het ophalen van snoeiafval en ik moet drie weken wachten voordat het opgehaald wordt.
- In die periode(kerstvakantie) was de gemeente niet goed bereikbaar.
- In ondertrouw gaan: stelt niets voor, niet eens een "praatje".
- Informatie niet altijd duidelijk, iets vriendelijker mag ook wel.
- Laag rapportcijfer door lange wachttijden.
- Lange wachttijd bij balie.
- Lange wachttijden!
- Medewerkers zijn over het algemeen onvriendelijk.
- Na klacht over een wespennest bij de bureaus die er niets aan doen, word je toegesproken alsof je een kleuter bent. 't Was mijn probleem en moest maar een hor kopen tenzij je wordt gestoken dan wordt hij weggehaald. Typisch Nederland.
- Net goed genoeg (matig).
- Nieuwe milieupas aanvragen, kastje naar de muur.
- Onpersoonlijk.
- Opvolging / antwoord, traag / langzaam.
- Sommige mensen achter de balie mogen wat meer lachen/laten zien dat ze zin hebben in hun werk.
- Soms toch nog lang wachten aan de balie.
- Staan me correct te woord, en ik word over het algemeen snel geholpen.

- Te bureaucratisch.
- Te lang wachten.
- Trage afdoening van zaken.
- Tussen klacht en het antwoord daarop, daar zit veel tijd tussen.
- Vaak lange wachttijd aan balie
- Vaak ongeïnteresseerd personeel.
- Vergunningaanvraag + correspondentie duurde 12 maanden. Geboden oplossing: lelijk.
- Volgorde afhandelen baliebezoek uitermate ondoorzichtig.
- Vriendelijk en ook geholpen.
- Wachtijden balie.
- Weinig reactie en soms wel reactie.
- Wethouder spreken - secretaresse zeer onaardig!
- Ze hebben een standpunt en zijn er niet vanaf te brengen, bijv. de Grote Platanen in Seghwaert.

rapportcijfer: 7

- Aan balie goed geholpen maar wachttijden zijn soms lang.
- Aanvraag reisbescheiden afspraken worden nagekomen geen lange wachttijd.
- Adequaat reageren op het verzoek.
- Af en toe miscommunicatie.
- Afhandeling in orde, wachttijd te lang.
- Afhandeling subsidie op isolatie ging voldoende.
- Afspraak maken via internet is nog weleens lastig, omdat de gemeentesite niet altijd goed werkt.
- Alles ging soepel; men heeft wel een ongeïnteresseerde houding!
- Alles was duidelijk, werd snel geholpen.
- Altijd correct te woord gestaan.
- Baliemedewerker was goed, wachten was te lang - langer dan 2 uur.
- Baliepersoneel was correct / dienstverlenend.
- Ben zakelijk en vriendelijk geholpen: niets te klagen.
- Bij afspraak snel geholpen en vakkundig.
- Bij balie voor evt. een lening voor gehoorapparaat en bril.
- Bouwvergunningaanvraag verschillende afdelingen.
- Contact bij balie gemeente: één keer zeer onvriendelijk, één keer erg vriendelijk geholpen.
- Correcte snelle afhandeling.
- Correct geholpen, niet meer, niet minder.
- De gemeente verzint zelf teveel onnodige regels, zodat veel kostbare arbeid/tijd/geld hiermee wordt verspild. In dit verband is het begrijpelijk dat betrokken ambtenaren tijd tekort komen. Niettemin slagen zij er redelijk in diensten te verlenen.
- De medewerkers in het gemeentehuis (baliebezoek) waren niet bepaald enthousiast. ik ervoer dat ik eerder ongewenst was dan een zeer welkome burger.
- De medewerkers waren vriendelijk en behulpzaam.
- De mensen achter de balie zijn vriendelijk.
- Dinges wordt snel afgehandeld.
- Door afspraakmogelijkheden minder lange wachttijden.
- Door baliepersoneel / telefoniste vriendelijk en correct geholpen.
- Duidelijk geholpen en afspraak is nagekomen.
- Een beetje stug, niet zo vriendelijk als
- Een correct en redelijk snelle afhandeling.
- Geen bijzondere klachten.
- Geen logische opening loketten.
- Geregeld dat een wespennest snel werd opgeruimd.
- Gewoon netjes "behandeld".
- Gewoon zakelijk
- Goed afgehandeld.
- Goed bereikbaar, informatief.
- Goed contact met de beheerder van de wijkpost.
- Goed geholpen (2 keer genoemd)
- Goed geregeld door nummers; wachttijd soms iets aan de lange kant.
- Goed voorgelicht bij de gemeente.
- Goed.
- Goede bereikbaarheid (tel), maar lange wachttijden (leveren voorziening).
- Goede persoonlijke hulp wel rommel. Zoeken van plattegrond huis.
- Goede service lange wachttijden.
- Goede service, vriendelijk geholpen.
- Goede service.
- Heb geen klachten, maar het gaat ook niet heel snel.
- Het aanvragen van mijn nieuwe id-kaart verliep soepel.
- I.v.m. school en werk.
- Ik ben persoonlijk en naar behoren geholpen.
- Ik werd goed geholpen een nieuw. paspoort aan te vragen.
- Ik werd vriendelijk en adequaat doorverwezen.
- Ik werd zakelijk en correct te woord gestaan en geholpen.

- Ja hoor.
- Je wacht meestal iets te lang voor dat je geholpen wordt.
- Kan beter als ze geen praatje maken onderling.
- Kort en zakelijk, maar functioneel.
- Lang wachten op gemeentehuis.
- Lange wachttijden.
- Moest ondanks afspraak toch nog lang wachten.
- Na vijf keer doorverbonden te zijn kreeg ik te horen dat er niemand aanwezig was op de juiste afdeling.
- Na het maken van een afspraak is de wachttijd nog een half uur. Dit is mij twee keer overkomen.
- Na melding van slechte stoeptegels wordt dit snel verholpen.
- Naar behoren geholpen.
- Netjes te woord gestaan.
- Nog niet alles kan digitaal.
- Normaal geholpen (3 keer genoemd)
- Onpersoonlijk contact en ambtenaar niet betrokken, maar doet wel het werk als een robot.
- Ontvangst in gemeentehuis mag wat proactiever.
- Onvriendelijke balied medewerkers.
- Op afspraak en snel geholpen.
- Over het algemeen tevreden.
- Overzichtelijkheid van website mag duidelijker.
- Persoonlijk contact aan de balies verliep naar mijn wens.
- Prima geholpen aan de balie.
- Prima geholpen. (2 keer genoemd)
- Reactie gemeente laat te lang op zich wachten.
- Reactie op e-mail na 1 week is te laat. Persoonlijk contact wel goed.
- Snel geholpen aan paspoort / rijbewijs.
- Snel geholpen, geen wachttijden.
- Snel, duidelijk en direct afspraak in te plannen.
- Snelle afhandeling bij de balie voor paspoorten / rijbewijzen.
- Snelle afwikkeling van de aanvraag.
- Snelle reactie per e-mail op een e-mail van mij.
- Soms lang wachten.
- Soms sturen ze je met een kluitje in het riet.
- Soms te omslachtig.
- Spontane hulp.
- Te weinig balies open.
- Telefonisch contact.
- Tevreden.
- Verlengen paspoort verliep correct en vriendelijk.
- Via computer afspraak gemaakt voor nieuw paspoort, ging prima, maar mis persoonlijk contact.
- Vooral via website afspraak maken vind ik erg prettig i.v.m. lange wachttijd.
- Vriendelijk en snel geholpen. Alleen niet altijd duidelijke informatie.
- Vriendelijk geholpen + digitaal antwoord op vragen.
- Vriendelijk geholpen, snel doordat ik een afspraak had gemaakt.
- Vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk, soms te lange wachttijden.
- Vriendelijke behandeling / vlotte reactie op klacht.
- Vriendelijke mevrouw aan de balie.
- Wachttijd redelijk / goed geholpen.
- Wachttijd was aan de lange kant, service was uitstekend.
- Was zakelijk gesprek.
- We werden in het stadhuis wel netjes geholpen.
- Wel goed te woord gestaan, maar bureaucratisch. (bol van regeltjes).
- Wordt correct behandeld.
- Wordt vriendelijk te woord gestaan, wel lang moeten wachten.
- Wijkbalie; door wisseling personeel vertraging / opnieuw melden dus vertraging actie.
- Word altijd netjes geholpen.
- Word netjes geholpen.
- Wordt altijd prima geholpen.
- Zakelijk maar vriendelijk.
- Ze zijn behulpzaam, vriendelijk, maar geven uiteindelijk geen antwoord op mijn vragen.
- Ze zijn vaak te bereiken.
- Zijn vriendelijk.
- Zou een hoger cijfer geven, maar veel mensen die daar werkzaam zijn onbekwaam.

rapportcijfer: 8

- Aanvragen van ID, goede service bij gemeente Zoetermeer.
- Aardige mensen.
- Afspraak via digitale balie gaat niet.
- Afspraakstelsysteem gemeente huis werkt goed.

- Alleen een slechte ervaring bij afdeling afval, verder niet.
- Alles wordt altijd op een goeie manier opgelost.
- Als je 'n afspraak maakt word je goed en snel geholpen.
- Als je eenmaal aan de beurt bent bij een balie word je vlot geholpen.
- Altijd goed bereikbaar, snel geholpen.
- Altijd goed maar lange wachttijden (af en toe).
- Altijd positief, indien nodig terugkoppeling ontvangen.
- Altijd vriendelijk behulpzaam.
- Ben goed geholpen.
- Ben netjes te woord gestaan door gemeente Zoetermeer.
- Best tevreden.
- Betreft alleen nieuw paspoort; ging prima.
- Bezoek aan balie i.v.m. rijbewijs. De dame was vriendelijk en duidelijk.
- Bij behandeling rijbewijs vriendelijk geholpen.
- Bij de balie werd ik goed en snel geholpen.
- Bij de balie zijn we heel vriendelijk geholpen!
- Brief voor verlengen paspoort is positief.
- Contact aan balie verliep snel en naar wens.
- Contact aan gemeentebalie was goed en oplossing melding "verf op straat" goed en snel afgehandeld.
- Contact verliep efficiënt.
- Contact verliep vlot en correct.
- Contact was vriendelijk en efficiënt.
- Container was kapot. Omruilen verliep heel soepel.
- Correct behandeld.
- Correct geholpen (rijbewijs).
- Correcte dienstverlening.
- Correcte en professionele afhandeling.
- De contacten waren vriendelijk en goed informerend.
- De keer dat ik bij de gemeente kwam werd ik goed te woord gestaan.
- De mate van service is over het algemeen goed.
- De mensen bij de gemeente waren vriendelijk.
- Deskundig personeel.
- Dienstverlening professioneel.
- Digitaal afspraak maken, snel en vriendelijk geholpen aan balie voor paspoortvervangning.
Telefonisch contact grofvuilinzameling verloopt soepel.
- Digitaal contact werkt prima.
- Digitaal goed te bereiken, persoonlijk contact: correct behandeld. Punt is lange wachttijd in stadhuis.
- Digitale balie is erg handig en snel.
- Dit i.v.m. mijn werk (kr. o.b.s.) met de wijkmanager over schoolplein.
- Duidelijk en netjes te woord gestaan.
- Efficiënt en duidelijk afhandeling aanvraag paspoort en rijbewijs.
- Efficiënte afhandeling paspoort.
- Efficiënt en doelmatig behandeld.
- Erg correcte benadering, mag iets vriendelijker.
- Gewoon netjes afgehandeld.
- Gewoon normaal netjes alles afgehandeld.
- Gewoon prima, menselijk.
- Goed en snel geholpen aan de balie.
- Goed en snel geholpen. (2 x *genoemd*)
- Goed geholpen bij stadhuis, grofvuil etc.
- Goed geholpen.
- Goed geïnformeerd over informatie (paspoort/rijbewijs)/
- Goed geregeld.
- Goed, ik ben bijna één jaar getrouwd.
- Goed.
- Goede behandeling door ambtenaar.
- Goede contacten met de bewoners + snelle antwoord op een vraag.
- Goede dienstverlening.
- Goede digitale bereikbaarheid en informatie.
- Goede service.
- Heldere internetpagina voor maken afspraak.
- Het bezoeken van de gemeente op afspraak verloopt soepel.
- Het contact verliep prima.
- Ik ben altijd zeer vriendelijk te woord gestaan.
- Ik ben goed geholpen.
- Ik ben goed te woord gestaan.
- Ik ben tevreden.
- Ik heb beroepsmatig contact gehad met medewerkers van verkeer & milieu. Hierbij ben ik goed geholpen.
- Ik heb een afspraak gemaakt en werd goed en op tijd geholpen.

- Ik houd het makkelijk om bij het aanvragen van een nieuw paspoort - digitaal een afspraak te maken, wat ook snel werkt bij het ophalen ervan.
- Ik werd netjes geholpen.
- Ik werd vriendelijk en adequaat geholpen.
- Ik word altijd goed geholpen - af en toe lange wachttijden.
- Ik word er snel en vakkundig geholpen.
- Ik word meestal prettig geholpen.
- Je kan altijd terecht met je vragen.
- Je wordt snel geholpen en medewerkers zijn heel tevreden.
- Keurig geholpen, goed contact.
- Keurig te woord gestaan, duidelijke afspraken, weinig wachttijden.
- Keurig te woord gestaan.
- Klantvriendelijk en snel geholpen.
- Meerdere keren voor dezelfde vraag.
- Na aanmelden i.v.m. rijbewijs, snel afspraak en snel nieuw rijbewijs.
- Nee - gevoel.
- Netjes en correct.
- Netjes en duidelijk antwoord, snel geholpen.
- Netjes en duidelijk.
- Netjes en goed te woord gestaan duidelijk.
- Netjes geholpen.
- Netjes, snel en goed behandeld.
- Nette, correcte behandeling op het gemeentehuis, snelle reactie op e-mails.
- Op tijd (afgesproken) geleverd wat gevraagd was.
- Op zich ging het snel maar toch nog wat extra e-mails (geen 10 dus).
- Paspoort besteld en opgehaald en goed ingelicht over de gang van zaken.
- Prettige contacten, duidelijke antwoorden.
- Prima en vriendelijk geholpen cq. afgehandeld.
- Prima service door de wijkpost.
- Prima service.
- Rijbewijsaanvraag verliep vlot.
- Rijbewijs. Klantgericht + vriendelijk.
- Snel (volgens afspraak) geholpen.
- Snel contact.
- Snel en alert.
- Snel en correct (2 x *genoemd*)
- Snel en duidelijke uitleg.
- Snel en goed geholpen.
- Snel en persoonlijk.
- Snel en vriendelijk geholpen op afspraak gemeentehuis.
- Snel en vriendelijk geholpen.
- Snel en vriendelijk: paspoort- en Wmo-aanvraag.
- Snel geholpen a/d balie.
- Snel geholpen bij verlengen rijbewijs en paspoort.
- Snel geholpen. (2 x *genoemd*)
- Snel, netjes, vakkundig.
- Snel, ter zake, vriendelijk.
- Snel, vriendelijk, deskundig.
- Snelle bevestiging, snelle afhandeling.
- Staan de cliënt goed te woord.
- Telefonisch goed en duidelijk antwoord gekregen.
- Tot nu toe altijd vriendelijk, geduldig zonder vooroordelen.
- Verstrekking van juiste informatie; snelle service.
- Via de computer afspraak maken, ook 's avonds mogelijk.
- Via internet goed te regelen zonder wachttijden.
- Via internet reserveren, direct geholpen van rijbewijs.
- Vlotte en correcte dienstverlening.
- Vragen worden goed beantwoord.
- Vriendelijk en efficiënt.
- Vriendelijk en efficiënt geholpen.
- Vriendelijk en hulpvaardig.
- Vriendelijk en vlot.
- Vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk te woord gestaan.
- Vriendelijk, behulpzaam, snel.
- Vriendelijk, duidelijk antwoord.
- Vriendelijk, maar iets te zakelijk (kortaf).
- Vriendelijke mensen maar ik had ook geen moeilijke dingen.
- Vriendelijke vlotte behandeling.
- Vriendelijke, behulpzame communicatie.
- Vriendelijke, behulpzame mensen.

- We werden snel geholpen.
- Werde correct en netjes geholpen.
- Werde direct teruggebeld door een medewerker nadat ik online een vraag geplaatst had. Ook afhandelingen verlopen soepel en vriendelijk aan de balies.
- Werde goed en prettig geholpen.
- Werde keurig geholpen.
- Werde netjes teruggebeld en te woord gestaan.
- Wordt gewoon netjes geholpen.
- Wordt goed en vriendelijk geholpen.
- Wordt goed geholpen (alleen lange wachttijden).
- Wordt over het algemeen goed geholpen.
- Ze zijn erg vriendelijk.
- Ze zijn snel en behulpzaam.
- Zeer behulpzame medewerker.
- Zeer klantvriendelijk.
- Zo is goed.
- Zoals het hoort.

rapportcijfer: 9

- Afhandeling is goed.
- Altijd snel behandeld.
- Antwoord gekregen op de vraag op een goede en nette manier.
- Behulpzame en vriendelijke bejegening.
- Ben gewoon goed en snel geholpen.
- Bij telefonisch en e-mail krijg je altijd antwoord.
- De gemeenteambtenaar werkte snel, correct en netjes mijn aanvraag af.
- Digitale afspraak - ideaal.
- Goed geholpen.
- Ik ben tevreden met de manier ik werd geholpen.
- I.v.m. WMO prima geholpen.
- Keurige afhandeling van het aanvragen nieuw paspoort / rijbewijs (en snel).
- Korte wachttijd; vriendelijk personeel.
- Kreeg een verkeerd rijbewijs, anders was het een 10.
- Met afspraak snel aan de beurt voor paspoortaanvraag.
- Mijn rijbewijs verlengd.
- N.a.v. een vraag over infrastructuur werd ik benaderd door het ingenieursbureau en kon ik een toelichting geven. Zeer respectvol.
- Netjes behandeld.
- Netjes en vriendelijk geholpen en korte wachttijd.
- Netjes te woord gestaan en goede uitleg.
- Ontvangst en behandeling op gemeentehuis zijn goed; klantvriendelijk.
- Onze ervaring is dat iedereen binnen het gemeentelijk apparaat zich zeer correct gedraagt.
- Prima ontvangst, duidelijke uitleg, vriendelijk, helaas lange wachttijden.
- Professionele benadering.
- Recentelijk paspoort vernieuwd met gebruikmaking van telefonische afspraak etc.
- Snel, deskundig, vriendelijk.
- Snel, vriendelijk geholpen.
- Snelle correcte afhandeling.
- Snelle duidelijke reactie.
- Snelle service op het gemeentehuis. Gemak van de mogelijkheid een afspraak te maken, zodat je niet hoeft te wachten.
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Vriendelijk, correct, informatief.
- Vriendelijk, snel.
- Vriendelijk, vlot.
- Vriendelijke en goede service.
- Vriendelijke behandeling.
- Vriendelijke ontvangst aan de balie en ook zo met de afhandeling rijbewijs, paspoort.
- We gaan trouwen en alles is goed geregeld.
- Werde goed geholpen.
- Werde opgebeld dat rijbewijs eerder klaar was.
- Werden vriendelijk en behulpzaam geholpen.
- Wij werden zeer vriendelijk en vakkundig te woord gestaan en geholpen.
- Wordt zeer correct geholpen.
- Wordt altijd goed en snel geholpen.
- Wordt altijd vriendelijk te woord gestaan en geholpen.
- Ze nam de tijd, dacht mee, behulpzaam, vriendelijk.

rapportcijfer: 10

- Accurate behandeling van zaken.
- Afspraken van tevoren kunnen maken, nauwelijks wachttijd.
- Beleefd/medewerkers weten waarover ze praten.
- Ben vriendelijk geholpen.
- Bouwvergunning, uitleg over burenrrecht perfect uitgelegd.
- Correcte en snelle afhandeling.
- Goeie service.
- Het WMO heeft ons prima geholpen.
- Hoeft niet te lang wachten voor de service.
- Ik ben bijzonder correct behandeld.
- Ik ben goed en snel geholpen.
- Ik krijg meteen antwoord en opvolging en persoonlijk contact.
- Ik vind dat ze het heel goed doen.
- Ik werkte op het stadhuis - prima.
- Je wordt prettig geholpen.
- Netjes geholpen, afspraken netjes op tijd.
- Omdat de gemeente naar ons luistert en ons altijd helpen.
- Rijbewijsverlenging. Keurig geholpen.
- Snelle en goede afhandeling.
- Snel, klantvriendelijk.
- Snelle en correcte afhandeling in combinatie met digibalie.
- Te lang verhaal.
- Uiterst correct en vriendelijk.
- Veel contact met wijkpost i.v.m. buurtfeesten / schoonmaakdag enz. Bij reacties altijd gelijk actie ondernemen.
- Word zeer snel en vriendelijk geholpen.
- Ze helpen je heel goed, en zijn aardige mensen.
- Zeer behulpzaam.
- Zeer klantvriendelijk

geen oordeel

- Ben er alleen voor rijbewijs en identiteitskaart geweest.
- Door één keer je rijbewijs op te halen op een rustig tijdstip, kun je geen oordeel geven.
- Gewoon zakelijke afhandeling.

niet ingevuld

- Slechts één keer contact gehad i.v.m. verlengen rijbewijs. Op afspraak dus kort en bondig.
- Snelle hulp (geen wachttijden).

V-2 **dubbel verstrekte informatie**

gelegenheid / gelegenheden waarbij de informatie verstrekt is	Welke informatie is meer dan eenmaal verstrekt? (open vraag)
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Aantal inwonenden bij mij i.v.m. GBA- gegevens.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Aanvraag nieuw rijbewijs door verlies.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Adres en telefoonnummer.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Burgerlijke staat.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Identiteitskaart + rijbewijs.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• N.v.t.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Paspoortgegevens.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Samenstelling gezin.
burgerzaken (paspoort c.a.)	• Voor mijn nieuwe school. Voor mijn leerbedrijf, rijbewijs.
WMO	• Bijna alle genoemde onder vraag 39.
WMO	• Inkomen.
WMO	• Over de gehandicapten parkeerplaats voor mijn man.
WMO	• Salarisgegevens, persoonlijke situatie.
belastingen	• Belastingen.
belastingen	• Gezinsamenstelling.
belastingen	• Inkomen, verzekering info over bezit auto, huur toeslagen enz.
belastingen	• Kwijtschelding gemeentelijke belasting.
vergunningen (incl. bouwvergunningen)	• Advies drie keer doorgegeven - steeds verkeerd adres post opgestuurd.
vergunningen (incl. bouwvergunningen)	• In de vergunning.
vergunningen (incl. bouwvergunningen)	• Voor aanvraag vergunning.
meldingen openbare ruimte	• Adres.
meldingen openbare ruimte	• Bij de wijkpost steeds alles naam / adres / postcode / telefoonnummer
klachten	• Adres.
klachten	• Klachten over zware bromtoon.
klachten	• Over overstekend groen, een heg over het voetpad!!
klachten	• Telefoonnummer en adres.
(bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening	• Burgerlijke staat.
(bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening	• Financiële situatie: stapel aan kopieën.
(bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening	• Financiële status/inkomen.
(bijzondere) bijstand / schuldhulpverlening	• Gezinsgegevens terwijl er niks is veranderd.
inburgering	• Postcode, huisnummer (alleen controle)
inburgering	• Telefoonnummer.
reiniging, afvalinzameling	• Adres (ophalen groot vuil).
anders	• Subsidie isolatie.
weet niet meer	• Adres, e-mailadres, telefoonnummer.
weet niet meer	• Verkeerd huisnummer.
niet ingevuld	• Adres, woonplaats, geboorteplaats, woonsituatie.
niet ingevuld	• Adres.

V-3 *producten die men digitaal zou willen aanvragen, waarbij dat volgens de respondent nog niet mogelijk is (bewerking antwoorden op vraag 50)*

	aantal
• weet niet / geen idee / geen suggesties	151
• geen producten / geen behoefte.	46
• n.v.t.	32
• alle producten.	13
• id-kaart / paspoort / rijbewijs / uittreksel	79
• Verklaring omtrent het gedrag	4
• afspraak grof vuil.	3
• uitkeringen.	3
• aanvragen bouwvergunning ca.	2
overige antwoorden (<i>eenmaal genoemd</i>):	
• aanvraag voor bezoek uit het buitenland.	
• Bestemmingsplannen.	
• glasvezel.	
• huurtoeslag	
• invalidenparkeerkaart.	
• trouwboekje	
• verhuisopgave.	
• verkeersdrempel.	
• verstrekking van vergunningen	
• visakte.	

BIJLAGE VI kruistabellen

tabel VI-1 voorkeur voor wél of geen zaterdagopenstelling, naar leeftijd in drie klassen

leeftijd in drie klassen		voorkeur openstelling		totaal
		niet op zaterdag	wel op zaterdag	
18 t/m 39 jaar	aantal	200	100	300
	procent	66,7%	33,3%	100,0%
40 t/m 64 jaar	aantal	530	127	657
	procent	80,7%	19,3%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	183	6	189
	procent	96,8%	3,2%	100,0%
totaal *	aantal	913	233	1146
	procent	79,7%	20,3%	100,0%

* respondenten die de vragen over zaterdagopenstelling niet hebben beantwoord blijven buiten de berekening.

tabel VI-2 voorkeur voor wél of geen zaterdagopenstelling, naar opleidingsniveau

niveau hoogste voltooide opleiding		voorkeur openstelling		totaal
		niet op zaterdag	wel op zaterdag	
laag	aantal	325	46	371
	procent	87,6%	12,4%	100,0%
midden	aantal	286	81	367
	procent	77,9%	22,1%	100,0%
hoog	aantal	257	95	352
	procent	73,0%	27,0%	100,0%
totaal *	aantal	868	222	1090
	procent	79,6%	20,4%	100,0%

* respondenten die de vragen over zaterdagopenstelling niet hebben beantwoord blijven buiten de berekening.

tabel VI-3 voorkeur voor wél of geen zaterdagopenstelling, naar arbeidssituatie

arbeidssituatie		voorkeur openstelling		totaal
		niet op zaterdag	wel op zaterdag	
verricht momenteel betaald werk	aantal	569	201	770
	procent	73,9%	26,1%	100,0%
verricht momenteel geen betaald werk	aantal	356	32	388
	procent	91,8%	8,2%	100,0%
totaal *	aantal	925	233	1158
	procent	79,9%	20,1%	100,0%

* respondenten die de vragen over zaterdagopenstelling niet hebben beantwoord blijven buiten de berekening.

tabel VI-4 redenen om de aanvraag voor een uittreksel digitaal in te dienen, naar de voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen.

redenen om de aanvraag digitaal in te dienen		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
digitaal aanvragen is makkelijker	aantal	505	68	573
	procent	67,5	19,8	52,5
de lagere prijs	aantal	180	63	243
	procent	24,1	18,4	22,3
digitaal aanvragen kost me minder tijd	aantal	447	56	503
	procent	59,8	16,3	46,1
achter de computer kan ik rustig de informatie doornemen	aantal	201	45	246
	procent	26,9	13,1	22,5
dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente	aantal	465	97	562
	procent	62,2	28,3	51,5
dan hoef ik geen beroep op een ander te doen	aantal	12	4	16
	procent	1,6	1,2	1,5
anders	aantal	2	21	23
	procent	,3	6,1	2,1
geen van deze redenen	aantal	1	89	90
	procent	,1	25,9	8,2
niet geantwoord	aantal	2	66	68
	procent	,3	19,2	6,2
meer dan drie antwoorden gegeven	aantal	15	2	17
	procent	2,0	,6	1,6
totaal *	aantal	748	343	1091
	procent	100,0	100,0	100,0

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor digitaal aanvragen of persoonlijk afhalen kenbaar maken (dus zonder 'weet niet' en 'niet geantwoord' als antwoorden op de desbetreffende vraag' - zie tabel IV-27)

tabel VI-5 redenen om de aanvraag voor een uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen, naar de voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen.

redenen om het uittreksel persoonlijk op het Stadhuis af te halen		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
persoonlijk afhalen is makkelijker	aantal	40	134	174
	procent	5,3	39,1	15,9
het persoonlijke contact met een medewerker	aantal	73	108	181
	procent	9,8	31,5	16,6
dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit	aantal	194	90	284
	procent	25,9	26,2	26,0
ik krijg direct antwoord op mijn vragen	aantal	209	157	366
	procent	27,9	45,8	33,5
ik kom ook al om andere redenen in de buurt van het Stadhuis	aantal	79	62	141
	procent	10,6	18,1	12,9
ik heb geen computer	aantal	4	42	46
	procent	,5	12,2	4,2
ik voorzie dat ik op de computer niet alle gevraagde gegevens kan invullen	aantal	15	23	38
	procent	2,0	6,7	3,5
ik ben huiverig om privacygevoelige informatie digitaal te verzenden	aantal	46	68	114
	procent	6,1	19,8	10,4
anders	aantal	4	14	18
	procent	,5	4,1	1,6
geen van deze redenen	aantal	249	3	252
	procent	33,3	,9	23,1
niet geantwoord	aantal	73	1	74
	procent	9,8	,3	6,8
meer dan drie antwoorden gegeven	aantal		1	1
	procent		,3	,1
totaal *	aantal	748	343	1091
	procent	100,0	100,0	100,0

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor digitaal aanvragen of persoonlijk afhalen kenbaar maken (dus zonder 'weet niet' en 'niet geantwoord als antwoorden op de desbetreffende vraag' - zie tabel IV-27)

tabel VI-6 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen, naar leeftijd in drie klassen

leeftijd in drie klassen		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
18 t/m 39 jaar	aantal	224	48	272
	procent	82,4%	17,6%	100,0%
40 t/m 64 jaar	aantal	446	171	617
	procent	72,3%	27,7%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	59	115	174
	procent	33,9%	66,1%	100,0%
totaal *	aantal	729	334	1063
	procent	68,6%	31,4%	100,0%

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor afhalen of digitaal aanvragen kenbaar maken

tabel VI-7 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen, naar opleidingsniveau in drie categorieën

niveau hoogste voltooide opleiding		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
laag	aantal	171	157	328
	procent	52,1%	47,9%	100,0%
middelbaar	aantal	267	86	353
	procent	75,6%	24,4%	100,0%
hoog	aantal	272	58	330
	procent	82,4%	17,6%	100,0%
totaal *	aantal	710	301	1011
	procent	70,2%	29,8%	100,0%

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor afhalen of digitaal aanvragen kenbaar maken