



gemeente
Zoetermeer

Omnibussenquête 2015

deelonderzoek

gemeentelijke dienstverlening



Omnibusenquête 2015

deelrapport Gemeentelijke dienstverlening

mei 2016

opdrachtgever:
Publieksplein

Julie Merks

analyse en rapportage:
JaBo, Onderzoek & Statistiek

Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 methode en respons	7
1.4 dit rapport	7
2 GEBRUIK INTERNET	9
2.1 inleiding	9
2.2 intensiteit internetgebruik en gebruikte apparatuur	9
2.3 gebruik en niet-gebruik van internettoepassingen	10
3 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	13
3.1 inleiding	13
3.2 contact met de gemeente - overzicht	13
3.3 persoonlijke contacten - algemeen	14
3.4 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis	15
3.5 telefoongesprekken	16
3.6 brieven en formulieren	17
3.7 digitale dienstverlening	18
3.8 wijkposten	21
3.9 vergunningaanvragen	22
3.10 reactietermijnen; onbeantwoorde vragen	23
3.11 dubbel verstrekte informatie	24
3.12 voorkeuren	24
3.13 gebruik van Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid	25

BIJLAGEN

BIJLAGE I	BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	27
BIJLAGE II	BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	29
BIJLAGE III	VRAGENLIJST	31
BIJLAGE IV	RECHTE TELLINGEN	41
BIJLAGE V	TOELICHTINGEN	55

SAMENVATTING

algemeen

In de omnibusenquête van 2015 is een aantal vragen gesteld over de (kwaliteit van) dienstverlening door de gemeente. Aanvullend zijn vragen over internetgebruik gesteld.

De vragen zijn voorgelegd aan 4000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. De respons op dit onderdeel van de omnibusenquête is 1188 personen (29,7%).

gebruik van internet en beperkingen daarbij

Van alle respondenten maakt 83% dagelijks of meerdere keren per dag gebruik van internet of e-mail. Een minderheid (6%) zegt geen gebruik te maken van internet.

De internettoepassingen die door het grootste aantal respondenten gebruikt worden zijn e-mail, info zoeken en internetbankieren.

De aantallen respondenten die - om wat voor reden dan ook - *liever niet* van een toepassing gebruik maken zijn niet zo groot. Entertainment, sociale media en online winkelen worden in dit verband door 12 à 15% van de respons genoemd. Ook zijn er respondenten die zichzelf *niet handig genoeg* achten voor bepaalde internettoepassingen. Zo heeft 19% moeite met de belastingaangifte.

Bij ten minste 20% van de respondenten zijn er dergelijke belemmeringen voor toegang tot andere vormen van digitale dienstverlening door de overheid.

Dit speelt in relatief sterke mate een rol bij ouderen en lager opgeleiden.

kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt 59% (702 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 702 respondenten geven gemiddeld een 7,2 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 74% van deze 702 personen heeft de centrale hal van het stadhuis bezocht; gemiddelde waardering voor de dienstverlening aldaar (rapportcijfer): 7,6.
- 41% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor het laatste gesprek: een 7,0.
63% van de bellende respondenten koos bij het laatste gesprek voor het algemene Zoetermeerse nummer 14079.
- 15% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 6,7.
- 27% heeft digitaal een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 6,3.
- 3% heeft via de nieuwe MijnGemeente App een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 5,8.
- 61% heeft digitaal een afspraak met de gemeente gemaakt; gemiddelde waardering voor het kunnen hiervan: een 7,5.
- 33% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 7,7.
- 2% heeft gechat met een medewerker van de virtuele balie; gemiddelde waardering door dit kleine aantal respondenten: een 6,3.
- De gebruikers van mogelijkheden voor dienstverlening via de website (75% van 702) beoordelen de toegankelijkheid van de digitale balie met gemiddeld een 7,0.
- 20% heeft een bezoek gebracht aan een wijkpost, of heeft daarmee op een andere wijze contact gezocht; gemiddelde waardering: een 6,7.
- 2% zocht contact met de gemeente om een vergunning aan te vragen; gemiddelde waardering voor de informatievoorziening hierover: een 6,2 (gebaseerd op zeventien beoordelingen).

reactietermijnen

Veel respondenten geven er blijk van dat zij niet weten waar zij recht op hebben als het gaat om antwoorden van de gemeente. Zij weten niet of een termijn is overschreden of zij kennen de wettelijke termijnen niet. 43% van de respondenten die contact zochten met de gemeente meent met zekerheid dat er geen termijn is overschreden.

dubbel verstrekte informatie

6% van de respondenten die contact hebben gezocht met de gemeente zegt persoonlijke informatie (anders dan naam, geboortedatum en BSN) te hebben moeten verstrekken, terwijl die informatie al bekend was bij de gemeente.

voorkeuren

Gevraagd naar de drie aspecten die men het meest van belang vindt bij contact met de gemeente noemt 45% het achter een computer kunnen afhandelen van zaken. Daarnaast noemt men vooral persoonlijk contact met een medewerker (44%) en de fysieke bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost (40%).

Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid

Van alle (1188) respondenten heeft 29% in de afgelopen jaren gebruik gemaakt van *Mijn Zoetermeer* op de gemeentelijke website, of van *Mijn Overheid*. Dit zijn beveiligde webpagina's, toegankelijk met DigiD.

Van de 735 niet-gebruikers (62%) verwacht 27% in de toekomst wel gebruik te gaan maken van *Mijn Zoetermeer* of *Mijn Overheid*; 40% van hen weet het nog niet; 26% verwacht er geen gebruik van te gaan maken.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In oktober 2015 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2015 is een aantal vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente. De vragen hebben overwegend betrekking op de kwaliteit van deze dienstverlening.

In 2014 zijn aan het onderwerp gemeentelijke dienstverlening enkele vragen toegevoegd die betrekking hebben op vergunningaanvragen. Deze zijn ook in 2015 gesteld. Aan de vragenlijst is in 2015 verder een onderdeel toegevoegd waarmee beoogd wordt zicht te krijgen op het gebruik van internet en de beperkingen waarmee dat gebruik gepaard gaat (bijvoorbeeld door ontbrekende vaardigheden of gebrek aan vertrouwen).

1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is:

- uitspraken kunnen doen over het internetgebruik van Zoetermeeders in relatie tot digitale dienstverlening;
- uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

1.3 methode en respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van 4000 Zoetermeeders die op 1 september 2015 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' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen.

Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd, met voor de respondent de keuze tussen digitale beantwoording en beantwoording op papier.

De respons op de vragenlijst die de vragen over gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1188 personen (29,4%). In bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand.

1.4 dit rapport

In hoofdstuk 2 wordt het internetgebruik van de respondenten besproken. Hoofdstuk 3 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2015, en over enkele ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

- Paragraaf 3.2 gaat in op het aantal respondenten dat contact zocht met de gemeente, en op de vraag via welk kanaal dat gebeurde.
- Paragraaf 3.3 gaat in op de persoonlijke contacten met de gemeente in het algemeen.
- In de paragrafen 3.4 tot en met 3.8 worden afzonderlijke kanalen besproken (bezoek aan de centrale hal van het stadhuis; telefoon; post; enkele vormen van digitale dienstverlening; contact met de wijkpost).
- Paragraaf 3.9 gaat in op vergunningaanvragen en de afhandeling daarvan.
- Paragraaf 3.10 op (overschrijding van) reactietermijnen en op vragen van burgers die onbeantwoord blijven.
- Paragraaf 3.11 bespreekt in hoeverre de gemeente erin slaagt om burgers niet onnodig naar persoonlijke gegevens te vragen.

- Paragraaf 3.12 gaat over de voorkeuren die een rol kunnen spelen bij de keuze voor een bepaald kanaal wanneer men contact zoekt met de gemeente.
- Paragraaf 3.13 gaat over de bekendheid en het gebruik in de afgelopen jaren van *Mijn Zoetermeer* en *Mijn Overheid*.

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.
- Antwoorden op open vragen (met name toelichtingen bij beoordelingen) zijn opgenomen als bijlage V.

2

GEBRUIK INTERNET

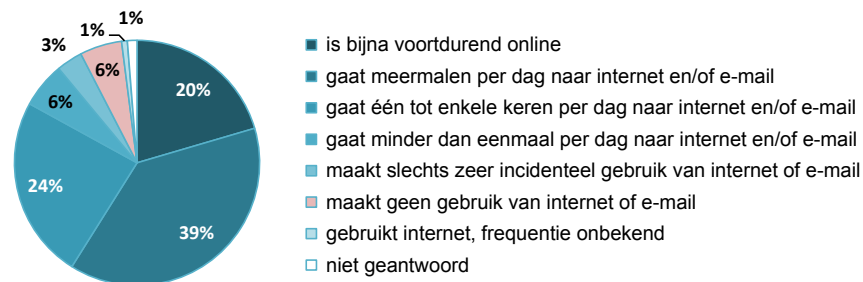
2.1 inleiding

In 2015 is het onderzoek naar gemeentelijke dienstverlening eenmalig begonnen met een reeks vragen die een beeld geven van de mate waarin men internet gebruikt, de mate waarin men daarmee vaardig is en de mate waarin men zich beperkt voelt bij het gebruiken van bepaalde toepassingen.

Achtergrond van het stellen deze vragen is de vraag in hoeverre er beletsels kunnen zijn voor burgers om gebruik te maken van digitale dienstverlening door de gemeente. De rechte tellingen over dit onderwerp staan in bijlage IV, op p. 41 / 42. In het onderstaande wordt een beeld geschetst van de aan- en afwezigheid van beletsels voor internetgebruik onder respondenten.

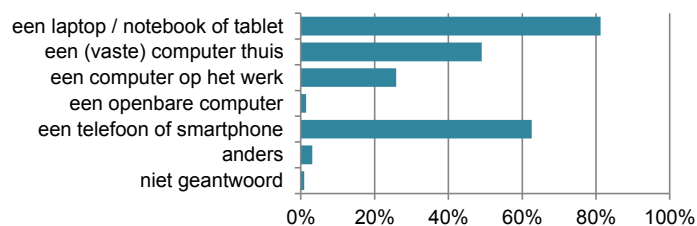
2.2 intensiteit internetgebruik en gebruikte apparatuur

Figuur 2.1 laat de intensiteit zien waarmee men internet gebruikt. Van alle respondenten maakt 83% dagelijks of meerdere keren per dag gebruik van internet of e-mail. Een minderheid (6%) zegt geen gebruik te maken van internet.



figuur 2.1 intensiteit gebruik internet en/of e-mail (in procenten, n = 1188)

Aan de 1107 internetgebruikers is gevraagd met welke apparatuur zij toegang tot internet zoeken. Figuur 2.2 laat zien dat notebooks / tablets het belangrijkste zijn, gevolgd door telefoon / smartphone.



figuur 2.2 apparatuur waarmee men toegang tot internet zoekt (in procenten, n = 1107, meer antwoorden per respondent mogelijk)

2.3 gebruik en niet-gebruik van internettoepassingen

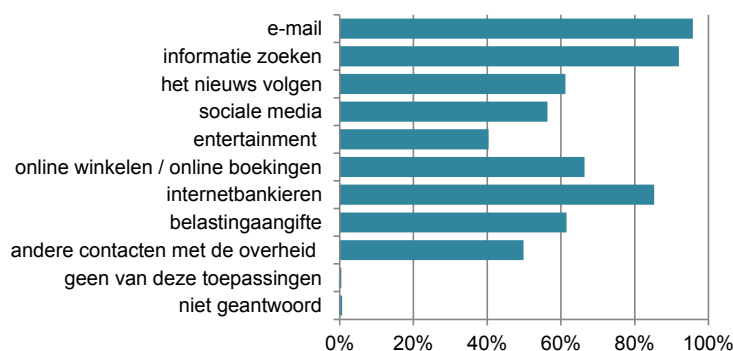
Figuur 2.3 tot en met 2.5 tonen:

- welke internettoepassingen men gebruikt;
- voor welke toepassingen men het internet liever niet gebruikt;
- voor welke toepassingen men zichzelf niet handig genoeg acht.

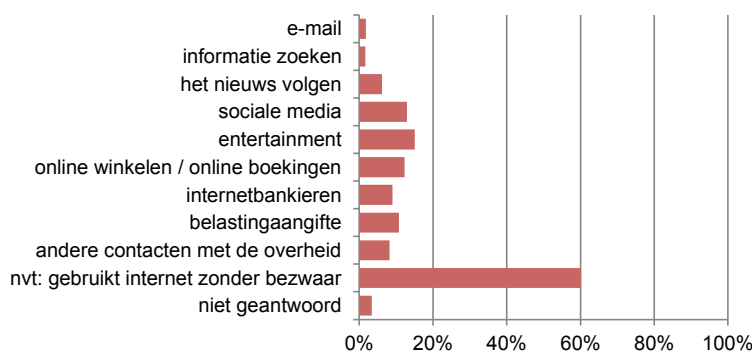
De antwoorden op deze vragen sluiten elkaar niet uit: iemand kan een toepassing gebruiken en deze tegelijk *liever niet* gebruiken of zichzelf daartoe *niet handig genoeg* achten.

Figuur 2.3 laat zien dat de toepassingen die door het grootste aantal respondenten gebruikt worden *e-mail*, *info zoeken* en *internetbankieren* zijn. De aantallen respondenten die - om wat voor reden dan ook - *liever niet* van een toepassing gebruik maken zijn niet zo groot. Entertainment, sociale media en online winkelen worden hierbij door de grootste aantallen respondenten genoemd (12 à 15%). Toelichtingen bij de antwoorden over *liever niet gebruiken* staan in bijlage V, op p.55 en verder.

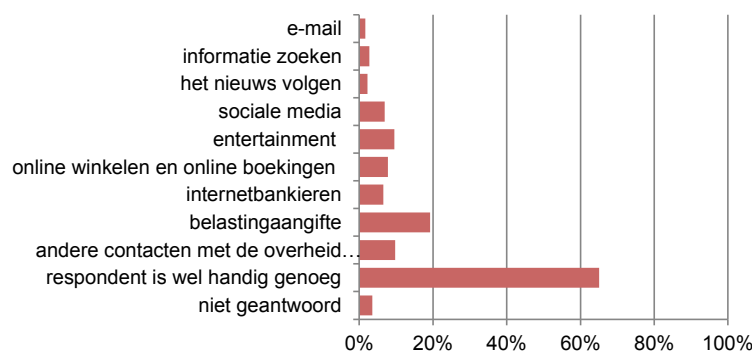
Bij *onhandigheid* springt de belastingaangifte er enigszins uit: 19% zegt hier moeite mee te hebben.



figuur 2.3 voor welke toepassingen gebruikt men internet? (in procenten, n = 1107, meer antwoorden per respondent mogelijk)

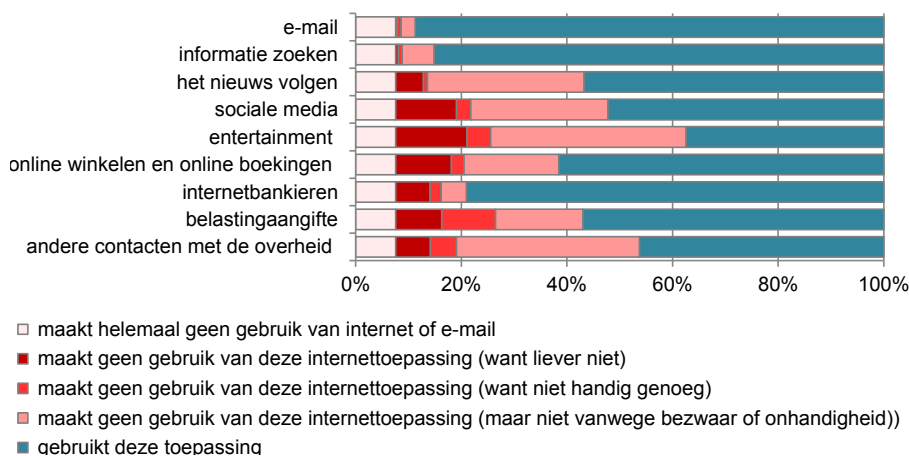


figuur 2.4 voor welke toepassingen gebruikt men internet liever niet? (in procenten, n = 1107, meer antwoorden per respondent mogelijk)



figuur 2.5 voor welke toepassingen vindt men zichzelf niet handig genoeg? (in procenten, n = 1107, meer antwoorden per respondent mogelijk)

In figuur 2.6 zijn de resultaten in bovenstaande figuren op een iets andere wijze weergegeven, nu zodanig dat de onderscheiden categorieën elkaar uitsluiten.¹ Duidelijk is dat er altijd een groep bestaat van personen die - om verschillende redenen - geen gebruik maken van een bepaalde internettoepassing.



figuur 2.6 gebruik en niet-gebruik van e-mail en internettoepassingen (in procenten, n = 1188, meer antwoorden per respondent mogelijk)

gemeentelijke dienstverlening via internet

Gemeentelijke dienstverlening moet worden gerekend tot de *andere contacten met de overheid*. Als er daarbij sprake is van transacties kan het overigens ook gaan om internetbankieren. Figuur 2.6 laat zien dat er kennelijk bij ten minste 20% van de respondenten zaken in de weg staan voor toegang tot digitale dienstverlening.

De twee onderstaande kruistabellen laten zien dat leeftijd en opleidingsniveau (voor zover bekend) een zekere samenhang vertonen met de mate waarin men internet kan en wil gebruiken voor contacten met de overheid. Ouderen (65+) gebruiken internet minder, en voor een deel minder graag voor contacten met de overheid dan jongere leeftijdsgroepen (tabel 2.1).

tabel 2.1 gebruik en niet-gebruik van internet voor contacten met de overheid (andere contacten dan de belastingaangifte), naar leeftijd (absoluut en in procenten n = 1065)

maakt gebruik van internet voor (andere) contacten met de overheid ?		leeftijd in drie klassen			totaal
		18 t/m 39 jaar	40 t/m 64 jaar	65 of ouder	
niet (want liever niet)	aantal	7	24	46	77
	procent	3,4	4,3	15,2	7,2
niet (want te onhandig)	aantal	10	22	24	56
	procent	4,8	4,0	7,9	5,3
niet (zonder sprake van bezwaar of onhandigheid)	aantal	73	197	125	395
	procent	35,1	35,5	41,4	37,1
maakt wel gebruik van internet	aantal	118	312	107	537
	procent	56,7	56,2	35,4	50,4
totaal (= 100%)		208	555	302	1065

¹

Hiertoe is ervoor gekozen dat het antwoord 'liever niet' het antwoord 'niet handig genoeg' overrulet (wanneer beide antwoorden zijn gegeven).

Iets dergelijks geldt voor lager opgeleiden versus hoger opgeleiden. Lager opgeleiden gebruiken internet veel minder voor contacten met de overheid dan hoger opgeleiden. Voor een deel kan dit komen doordat zij hoe dan ook minder contact zoeken met de overheid. Wel valt op dat 11% van de lager opgeleiden voor deze contacten liever niet van internet gebruik maakt en nog eens bijna 11% zichzelf daartoe niet handig genoeg acht (tabel 2.2).

tabel 2.2 gebruik en niet-gebruik van internet voor contacten met de overheid (andere contacten dan de belastingaangifte), naar opleidingsniveau (absoluut en in procenten n = 1010)

maakt gebruik van internet voor (andere) contacten met de overheid ?		hoogste voltooide opleiding in drie klassen			
		laag	middelbaar	hoog	totaal
niet (want liever niet)	aantal	34	19	17	70
	procent	11,1	6,0	4,4	6,9
niet (want te onhandig)	aantal	32	12	8	52
	procent	10,5	3,8	2,1	5,1
niet (zonder sprake van bezwaar of onhandigheid)	aantal	121	134	117	372
	procent	39,5	42,4	30,2	36,8
maakt wel gebruik van internet	aantal	119	151	246	516
	procent	38,9	47,8	63,4	51,1
totaal (= 100%)		306	316	388	1010

3

KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

3.1 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 onder andere gekeken naar hun tevredenheid over bezoeken aan het stadhuis, en over de afhandeling van brieven en formulieren, van telefonische contacten en van digitale contacten.

3.2 contact met de gemeente - overzicht

Van alle respondenten zegt 59% in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages uit voorgaande jaren (zie tabel 3.1).

tabel 3.1 *aantal respondenten dat contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende instelling in zeven opeenvolgende jaren (absolute aantallen en procenten)*

	respons aantal	contact gezocht met de gemeente	
		aantal	procent
2008	1422	797	56,0
2009	1371	860	62,7
2010	1286	842	65,5
2011	1256	784	62,4
2012	1197	671	56,1
2013	1206	707	58,6
2014	1173	720	61,4
2015	1188	702	59,1

Bezoek aan het stadhuis (de centrale hal) is veruit de belangrijkste vorm van contact. Zo'n bezoek wordt genoemd door 74% van degenen die contact zochten met de gemeente. Verdere cijfers: 41% heeft gebeld met de gemeente; 15% heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd; 27% heeft ten minste één vraag, klacht of melding ingediend via de website. 3% deed dit via de MijnGemeente App. 60% heeft *digitaal* een afspraak gemaakt met de gemeente; 33% heeft een product aangevraagd op www.zoetermeer.nl. 2% heeft gechat met een medewerker. 15% heeft een wijkpost bezocht, of heeft daarmee gebeld, gemaïld of geschreven. (zie figuur 3.1).



figuur 3.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden? (in procenten, n = 1188)
- staafdiagram: wijze van contact zoeken (n = 702, meer dan één antwoord mogelijk)

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 voor de persoonlijke contacten met de gemeente gevraagd. In onderstaande paragrafen (3.3 t/m 3.9) staan overzichten van die beoordelingen. In tabellen worden de aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen vermeld, en daarnaast de gemiddelde beoordelingen. De resultaten van 2015 worden daarbij vergeleken met de resultaten uit de voorgaande jaren, voor zover over die jaren overeenkomstige data beschikbaar zijn. In bijlage IV (p.41 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2015 toegekende cijfers. In bijlage V staan de toelichtingen die respondenten bij de rapportcijfers gaven.

3.3 persoonlijke contacten - algemeen

Het gemiddelde algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente komt in 2015 uit op een 7,2. Zo'n algemeen oordeel is enkel gevraagd aan degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête contact zochten met de gemeente. Tabel 3.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen zien voor 2015 en de zeven voorgaande jaren. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2015 op 9%, net iets minder dan in de voorgaande jaren.

In bijlage V (vanaf p. 60) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering. Bij de *hogere* waarderingscijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid, korte wachttijden, efficiency. Bij de *neutrale* waarderungen (6 en 7) uiten sommigen zich kritisch over het feit dat de dienstverlening digitaal (en minder persoonlijk is). Daarnaast zijn er verschillende reacties over de bejegening en de informatievoorziening.

Bij *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op trage of helemaal uitblijvende reacties op meldingen en vragen.

De aantallen toelichtingen zijn overigens niet evenredig verdeeld over de rapportcijfers. Bij *lage* cijfers worden verhoudingsgewijs zeer veel toelichtingen gegeven. Zie hiervoor de leeswijzer in bijlage V (p.55).

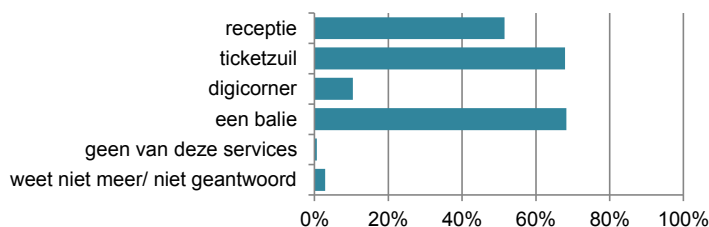
tabel 3.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2015)

		persoonlijke contacten met de gemeente							
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
voldoende waardering	aantal	677	736	718	680	561	613	622	599
	procent	84,9	85,6	85,3	86,7	83,6	86,7	86,4	85,3
onvoldoende waardering	aantal	89	84	97	79	74	69	77	63
	procent	11,2	9,8	11,5	10,1	11,0	9,8	10,7	9,0
gegeven cijfers	aantal	766	820	815	759	635	682	699	662
	procent	96,1	95,3	96,8	96,8	94,6	96,5	97,1	94,3
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	31	40	27	25	36	25	21	40
	procent	3,9	4,7	3,2	3,2	5,4	3,5	2,9	5,7
totaal (100%)	aantal	797	860	842	784	671	707	720	702
gemiddeld oordeel		7,0	7,2	7,2	7,2	7,1	7,1	7,2	7,2

3.4 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

Van de 702 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 520 (74%) dat zij een bezoek hebben gebracht aan de centrale hal van het stadhuis.

Figuur 3.2 geeft weer van welke faciliteit(en) zij daarbij gebruik hebben gemaakt. De ticketzuil (voor doorverwijzing naar de juiste balie) wordt iets meer genoemd dan de receptie.



figuur 3.2 gebruik van faciliteiten bij meest recente bezoek aan de centrale hal van het Stadhuis (in procenten, n = 520, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Net als in 2014 is in 2015 is aan bezoekers van de centrale hal een algemeen oordeel over hun (meest recente) bezoek gevraagd (tabel 3.3). In voorgaande jaren werd de vraag toegespitst op het bezoek aan de balie. Daarom wordt niet vergeleken met de cijfers van vóór 2014.

Het meest recente bezoek aan de centrale hal wordt in 2015 gemiddeld met een 7,6 gewaardeerd. Het aandeel onvoldoende waarderingen is 4%. Toelichtingen bij de gegeven rapportcijfers staan op p.63 en verder.

tabel 3.3 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis in (2014 en 2015):
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer

		laatste bezoek centrale hal	
		2014	2015
voldoende	aantal	540	488
	waardering	procent	92,8
onvoldoende	aantal	32	20
	waardering	procent	5,5
gegeven cijfers	aantal	572	508
	procent	98,3	97,7
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	12
	procent	1,7	2,3
totaal (100%)	aantal	582	520
gemiddeld oordeel		7,5	7,6

3.5 telefoongesprekken

Van de 702 respondenten die in de twaalf voorafgaande maanden contact hadden met de gemeente zeggen er 287 (41%) dat zij hebben gebeld met de gemeentelijke organisatie. Figuur 3.3 laat zien dat het algemene toegangsnummer 14 079 bij de bellers inmiddels goed ingeburgerd is geraakt, maar een groei ten opzichte van het vorig jaar is er niet: 63% van de bellende respondenten koos bij zijn of haar laatste telefoongesprek voor dit nummer (figuur 3.3). In 2014 was dat aandeel nagenoeg gelijk: 65%.



figuur 3.3 gebruik van het algemene telefoonnummer 14079 of van andere telefoonnummers, bij het meest recente telefoontje naar de gemeente (in procenten, n = 287)

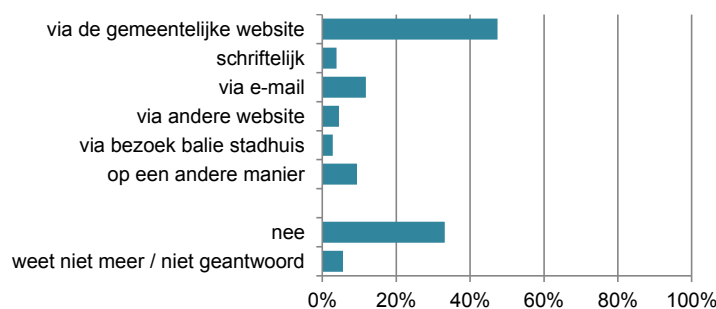
Dit telefoongesprek wordt in 2015 gemiddeld met een 7,0 gewaardeerd. Die waardering is bijna gelijk aan de waardering in de voorgaande jaren (tabel 3.4). Commentaren bij de gegeven rapportcijfers staan op p.65 en verder.

tabel 3.4 telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2015)

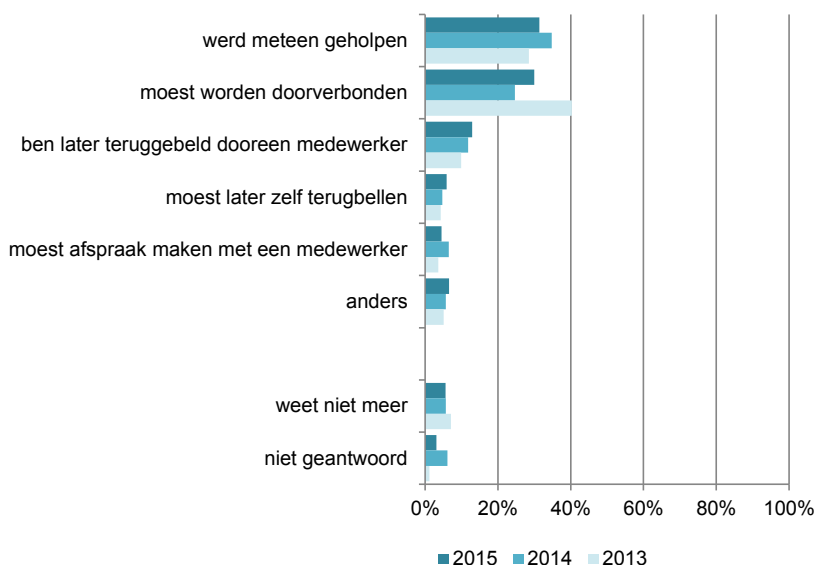
		laatste keer zelf gebeld								
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
voldoende	aantal	291	232	270	271	226	213	220	240	
	waardering	procent	78,0	74,4	76,5	78,8	81,0	84,2	78,9	83,6
onvoldoende	aantal	73	68	77	63	46	36	47	42	
	waardering	procent	19,6	21,8	21,8	18,3	16,5	14,2	16,8	14,6
gegeven cijfers	aantal	364	300	347	334	272	249	267	282	
	procent	97,6	96,2	98,3	97,1	97,5	98,4	95,7	98,3	
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	12	6	10	7	4	12	5	
	procent	2,4	3,8	1,7	2,9	2,5	1,6	4,3	1,7	
totaal (100%)	aantal	373	312	353	344	279	253	279	287	
gemiddeld oordeel		6,7	6,6	6,7	6,9	6,8	6,8	6,9	7,0	

Over het laatste telefonische contact zijn nog twee vervolgvragen gesteld. Nagegaan is of er, voorafgaand aan het gesprek, al op een andere manier informatie was ingewonnen. Voor zover men dat heeft gedaan heeft men die informatie vooral op de gemeentelijke website gezocht (figuur 3.4).

Ook is nagegaan hoe het verloop en de eventuele opvolging van het telefoongesprek verliepen. Figuur 3.5 toont voor 2014 en 2015 een zekere verschuiving ten opzichte van 2013: het was in de laatste twee jaar kennelijk iets minder vaak nodig om bellers door te verbinden naar iemand anders in de organisatie.



figuur 3.4 wijzen van informatie-inwinning voorafgaand aan telefonisch contact met de gemeente (in procenten, $n = 287$, meer antwoorden per respondent mogelijk)



figuur 3.5 verloop of opvolging van het meest recente telefoongesprek met de gemeente (in procenten, $n_{(2015)} = 287$)

3.6 brieven en formulieren

De afhandeling van de meest recente brief die de respondent aan de gemeente heeft verzonden, of van het laatste formulier dat hij of zij heeft ingediend, wordt in 2015 gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd. Het aandeel onvoldoende waarden is betrekkelijk hoog (18%), maar toch een stuk lager dan enkele jaren terug (zie tabel 3.5). Commentaren bij de rapportcijfers staan op p.67 en verder.

tabel 3.5 afhandeling van brieven of formulieren die men in de afgelopen twaalf maanden naar het stadhuis heeft verstuurd:

- aantallen voldoende en onvoldoende waarden
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2015)

		laatste brief / formulier							
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
voldoende waardering	aantal	140	131	145	157	95	112	101	76
	procent	69,7	65,8	72,5	76,6	70,4	68,3	74,3	74,5
onvoldoende waardering	aantal	51	48	50	40	28	36	27	18
	procent	25,4	24,1	25,0	19,5	20,7	22,0	19,9	17,6
gegeven cijfers	aantal	191	179	195	197	123	148	128	94
	procent	95,0	89,9	97,5	96,1	91,1	90,2	94,1	92,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	20	5	8	12	16	8	8
	procent	5,0	10,1	2,5	3,9	8,9	9,8	5,9	7,8
totaal (100%)	aantal	201	199	200	205	135	164	136	102
gemiddeld oordeel		6,2	6,2	6,4	6,7	6,6	6,2	6,6	6,7

3.7 digitale dienstverlening

Van de 702 respondenten die in het jaar voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 526 (75%) dat zij via de gemeentelijke website contact hebben gehad met de gemeente, of daartoe een poging hebben ondernomen. Het kan hierbij gaan om één of meer van de volgende vormen van digitale dienstverlening:

- digitaal vragen stellen, klachten indienen of meldingen doen;
- digitaal een afspraak maken met de gemeente;
- digitaal een product of dienst aanvragen;
- vragen stellen aan de gemeente door te chatten met een medewerker.

Daarnaast hebben 24 respondenten (3%) voor een melding gebruik gemaakt van de MijnGemeente-App.

digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen

189 respondenten (27% van 702) geven aan dat zij (met succes) via de website een vraag, klacht of melding hebben ingediend. De afhandeling hiervan wordt in 2015 gewaardeerd met een 6,3. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt, met 26%, iets minder hoog dan in 2014 (tabel 3.6). Commentaren bij de rapportcijfers staan op p.68 en verder.

tabel 3.6 *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2009 t/m 2015)*

		laatste vraag / klacht / melding						
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
voldoende	aantal	83	156	136	97	162	136	134
	waardering	procent	66,9	66,7	66,7	63,0	76,1	68,0
onvoldoende	aantal	31	71	58	47	42	61	49
	waardering	procent	25,0	30,3	28,4	30,5	19,7	30,3
gegeven cijfers	aantal	114	227	194	144	204	197	183
	procent	91,9	97,0	95,1	93,5	95,8	98,5	96,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	7	10	10	9	3	6
	procent	8,1	3,0	4,9	6,5	4,2	1,5	3,2
totaal (100%)	aantal	124	234	204	154	213	200	189
gemiddeld oordeel		6,0	6,1	6,3	5,9	6,6	6,4	6,3

* De vraagstelling in 2009 is niet gelijklopend aan die in 2010 t/m 2015 in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van een *webformulier*, in de andere jaren niet.

Elf respondenten (een kleine 2% van 702) zijn begonnen met het indienen van een vraag, klacht of melding, maar hebben deze actie niet voltooid (zie tabel IV-18, p.46). Aan hen kon derhalve geen rapportcijfer voor de afhandeling worden gevraagd.

De MijnGemeente-App

De MijnGemeente-App als mogelijkheid om meldingen te doen is nog niet zo bekend: 24 van de 702 respondenten die contact zochten met de gemeente (3%) hebben er gebruik van gemaakt.

De afhandeling van deze meldingen wordt gewaardeerd met een 5,8. Zeven van de 22 beoordelingen (29%) zijn onvoldoende. (tabel 3.7).

Enkele commentaren bij de rapportcijfers voor de App staan op p.70.

tabel 3.7 *afhandeling van via de MijnGemeente-App ingediende meldingen in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer*

		laatste melding via App	
		2015	
voldoende	aantal	15	
	waardering	procent	62,5
onvoldoende	aantal	7	
	waardering	procent	29,2
gegeven cijfers	aantal	22	
		procent	91,7
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	2	
		procent	8,3
totaal (100%)	aantal	24	
gemiddeld oordeel		5,8	

digitale afspraken

Digitale afspraken (d.w.z. het maken van die afspraken) worden in 2015 door het merendeel van de desbetreffende respondenten als voldoende beoordeeld (91%). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,5. Dat is vergelijkbaar met resultaten uit de vorige jaren (zie tabel 3.8).

Afspraken zijn met succes langs digitale weg gemaakt door 431 respondenten (61% van 702). Dat aantal ligt een stuk hoger dan vóór 2014. Daaraan ligt (mede) een wijziging in het beleid aan te grondslag: sinds eind 2013 is dienstverlening aan bezoekers van de centrale hal zonder afspraak niet meer mogelijk.

Negen respondenten (1% van 702) geven aan dat zij wel zijn begonnen met het maken van een digitale afspraak, maar niet alle stappen op de website hebben doorlopen. Aan deze kleine groep (zie tabel IV-22, p.48) kon wel een rapportcijfer voor het maken van de afspraak worden gevraagd. Zij geven gemiddeld een 4.

tabel 3.8 *maken van digitale afspraken in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2011 t/m 2015)*

		maken digitale afspraak				
		2011	2012	2013	2014	2015
voldoende	aantal	226	266	286	378	392
	waardering	procent	90,8	90,8	94,1	91,1
onvoldoende	aantal	14	12	11	32	30
	waardering	procent	5,6	4,1	3,6	7,7
gegeven cijfers	aantal	240	278	297	410	422
		procent	96,3	94,9	97,7	98,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15	7	5	9
		procent	3,6	5,1	2,3	1,2
totaal (100%)	aantal	249	293	304	415	431
gemiddeld oordeel		7,8	7,6	7,8	7,6	7,5

Commentaren bij de rapportcijfers voor het maken van digitale afspraken staan op p.70 en verder.

digitaal aanvragen van producten

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag (door 234 respondenten, 33%) wordt in 2015 gewaardeerd met gemiddeld een 7,7. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 3% (tabel 3.9).

Slechts één respondent meldt dat hij of zij aan een aanvraag is begonnen, maar niet alle stappen op de website heeft doorlopen (tabel IV-24, p.48).

tabel 3.9 *afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddelde rapportcijfers. (metingen 2009 t/m 2015)**

		laatste digitale aanvraag						
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
voldoende	aantal	107	175	127	130	170	179	221
	waardering	procent	91,5	91,6	90,1	91,5	91,9	92,3
onvoldoende	aantal	7	13	9	8	12	12	7
	waardering	procent	6,0	6,8	6,4	5,6	6,5	6,2
gegeven cijfers	aantal	114	188	136	138	182	191	228
	procent	97,4	98,4	96,5	97,2	98,4	98,5	97,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3	5	4	3	3	6
	procent	2,6	1,6	3,5	2,8	1,6	1,5	2,6
totaal (100%)	aantal	117	191	141	142	185	194	234
gemiddeld oordeel		7,5	7,5	7,6	7,5	7,5	7,6	7,7

* De vraagstelling in 2009 en de daaropvolgende jaren is niet steeds gelijklopend: in 2009 wordt in de vraag gewag gemaakt van *Mijn Zoetermeer*; in 2010 t/m 2015 niet. in 2012 - 2015 zijn er voorbeelden van digitale aanvragen aan de vraag toegevoegd en is er sprake van een product of dienst (in eerdere jaren was er alleen sprake van een product)

Commentaren bij de rapportcijfers voor de afhandeling van digitale aanvragen (een beperkt aantal) staan op p.72.

chatten met de gemeente

Medewerkers van de virtuele balie geven tijdens kantooruren digitaal antwoord op vragen van bezoekers. Deze chatmogelijkheid bestaat sinds enkele jaren.

Tabel 3.10 laat vooral zien dat het aantal chatters in de respons (dertien personen, dat is 2%) ook in 2015 te laag is om er via de omnibusenquête al een afgewogen conclusie aan te verbinden. Twee personen hebben geprobeerd te chatten, maar kregen geen verbinding (tabel IV-26, p.49).

Gemiddeld geeft men een 6,3 voor de (laatste) chat. Op deze cijfers is geen nadere toelichting gevraagd.

tabel 3.10 *chatsessies met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddeld rapportcijfer (meting 2012 t/m 2015)*

		laatste chatsessie			
		2012	2013	2014	2015
voldoende	aantal	6	13	13	9
	waardering	procent	60,0	53,2	86,7
onvoldoende	aantal	3	8	1	3
	waardering	procent	30,0	33,3	6,7
gegeven cijfers	aantal	9	21	14	12
	procent	90,0	87,5	93,3	92,3
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1	3	1	1
	procent	10,0	12,5	6,7	7,7
totaal (100%)	aantal	10	24	15	13
gemiddeld oordeel		5,7	6,0	7,5	6,3

digitale dienstverlening algemeen

Aan de 526 gebruikers van digitale dienstverlening via de gemeentelijke website (75%; dat is inclusief het kleine aantal respondenten die de poging stakten of geen verbinding kregen) is een oordeel gevraagd over de toegankelijkheid van de website. Van deze groep geeft 78% een voldoende waardering en 8% een onvoldoende waardering. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt 7,0 (tabel 3.11).

tabel 3.11 gebruikers van de gemeentelijke website in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen voor de toegankelijkheid
- gemiddeld rapportcijfer

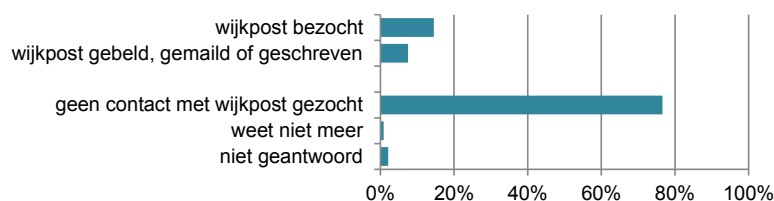
		toegankelijkheid digitale balie	
		2014	2015
voldoende waardering	aantal	386	411
	procent	75,4	78,1
onvoldoende waardering	aantal	45	41
	procent	8,8	7,8
gegeven cijfers	aantal	431	452
	procent	84,2	85,9
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	81	74
	procent	15,8	14,1
totaal (100%)	aantal	512	526
gemiddeld oordeel		7,1	7,0

De gebruikers van digitale dienstverlening is gevraagd om verbeteringsuggesties voor de toegankelijkheid van de website. Zie hiertoe p.73 en verder. Een groot deel van de suggesties heeft betrekking op onoverzichtelijkheid / rommeligheid van de website en op een gewenste verbetering van de zoekfunctie.

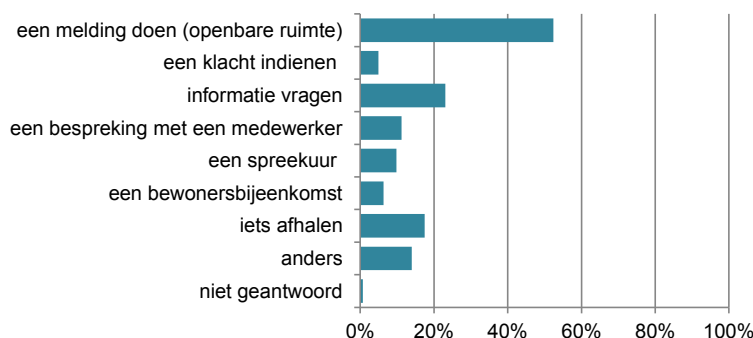
3.8 wijkposten

Wijkposten zijn meld- en informatiepunten voor alles wat met de woonomgeving te maken heeft. De wijken Centrum, Meerzicht, Buytenwegh De Leyens, Rokkeveen en Oosterheem hebben alle een eigen wijkpost. De wijken Seghwaert en Noordhove delen een wijkpost.

Van de 702 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibus-enquête contact hadden met de gemeente zeggen er 143 (20%) dat zij een bezoek hebben gebracht aan een wijkpost, of daarmee op een andere wijze contact hebben gezocht (figuur 3.6). Dat is 12% van de totale respons. De belangrijkste reden voor contact met de wijkpost is het doen van een *melding openbare ruimte*, dus over iets dat vies, kapot of onveilig is in de stad (zie figuur 3.7).



figuur 3.6 contact met een wijkpost, onder de respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact zochten met de gemeente (in procenten, n = 702, één of twee antwoorden per respondent mogelijk)



figuur 3.7 aanleidingen om contact te zoeken met de wijkpost (in procenten, n = 143, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Van de 143 respondenten die aangeven dat zij contact hebben gehad met een wijkpost geeft 78% het (meest recente) contact een voldoende beoordeling. 20% geeft dat contact een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,7 (tabel 3.12). Commentaren bij de rapportcijfers voor het meest recente contact met de wijkpost staan op p.75.

tabel 3.12 bezoek aan / contact met de wijkpost in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer

		laatste contact met wijkpost	
		2014	2015
voldoende waardering	aantal	126	111
	procent	80,7	77,6
onvoldoende waardering	aantal	27	29
	procent	17,3	20,3
gegeven cijfers	aantal	153	140
	procent	98,1	97,9
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3
	procent	1,9	2,1
totaal (100%)	aantal	156	143
gemiddeld oordeel		6,7	6,7

3.9 vergunningaanvragen

Inwoners kunnen bij de gemeente een *omgevingsvergunning* aanvragen voor onder meer bouwen, slopen, kappen, veranderen van monumenten, en ingrepen in natuur, milieu en ruimte. Voorheen golden voor dergelijke ingrepen aan gebouwen en aan de omgeving diverse afzonderlijke vergunningen. Voorbeelden van *andere* vergunningen die men bij de gemeente kan aanvragen zijn de evenementenvergunning en de drank- en horecavergunning.

Van alle respondenten hebben er achttien in het jaar voorafgaand aan de omnibussenquête een omgevingsvergunning of een andere vergunning aangevraagd. Dat is een kleine 2% van de totale respons en 3% van degenen die contact hebben gezocht met de gemeente. In de meeste gevallen (bij twaalf respondenten) gaat het om een omgevingsvergunning, waarvan in zeven gevallen voor bouwen: zie de tabellen op p.49/50.

Van de achttien vergunningaanvragers geven er dertien een voldoende en vier een onvoldoende aan de informatievoorziening rond deze aanvraag (tabel 3.13). Het gemiddelde cijfer is een 6,2. Op p.77 staan toelichtingen bij dit cijfer van enkele respondenten.

tabel 3.13 aanvragers van vergunningen in de afgelopen twaalf maanden:
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen voor informatievoorziening
 - gemiddeld rapportcijfer voor informatievoorziening

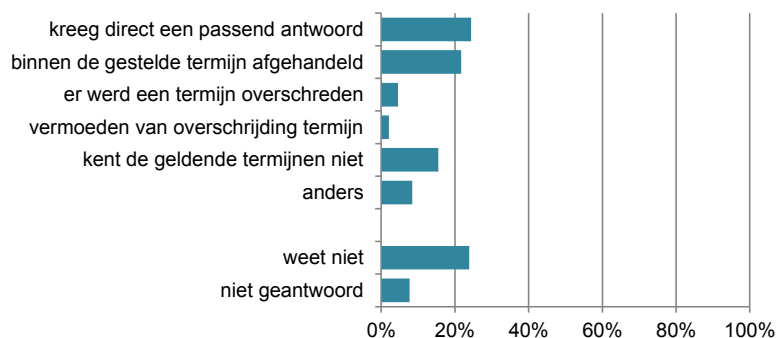
		laatste vergunning-aanvraag	
		2014	2015
voldoende waardering	aantal	11	13
	procent	78,6	72,2
onvoldoende waardering	aantal	3	4
	procent	21,4	22,2
gegeven cijfers	aantal	14	17
	procent	100,0	94,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	-	1
	procent	-	5,6
totaal (100%)	aantal	14	18
gemiddeld oordeel		6,9	6,2

3.10 reactietermijnen; onbeantwoorde vragen

Na een eerste contact met een inwoner heeft de gemeente zich te houden aan bepaalde termijnen. Binnen zo'n termijn mag men van de gemeente een nadere reactie verwachten, of de gemeente moet de zaak dan hebben afgehandeld. Dit geldt voor alle vragen, klachten, meldingen, (vergunning-)aanvragen, bezwaarschriften etcetera. Sommige termijnen liggen wettelijk vast, andere liggen vast in de gedragsregels van de gemeente. In aanvulling daarop kunnen medewerkers zelf toezeggingen over termijnen doen.

Aan de 702 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête contact zochten met de gemeente is een aantal uitspraken over reactietermijnen voorgelegd, met de vraag welke daarvan van toepassing zijn op de recente contacten met de gemeente.

Uit de beantwoording blijkt dat veel burgers niet weten waar zij recht op hebben (zij weten niet of een termijn is overschreden of kennen de wettelijke termijnen niet). 24% meldt dat hij/zij direct een passend antwoord kreeg; 22% meldt dat de zaak al binnen de gestelde termijn was afgehandeld. Wanneer deze (licht overlappende) 22% en 24% worden samengevoegd blijkt dat 302 respondenten (43%) met zekerheid menen dat er geen termijn is overschreden.



figuur 3.8 uitspraken over reactietermijnen, die volgens de respondent van toepassing zijn bij hun contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n= 702, meer antwoorden per respondent mogelijk)

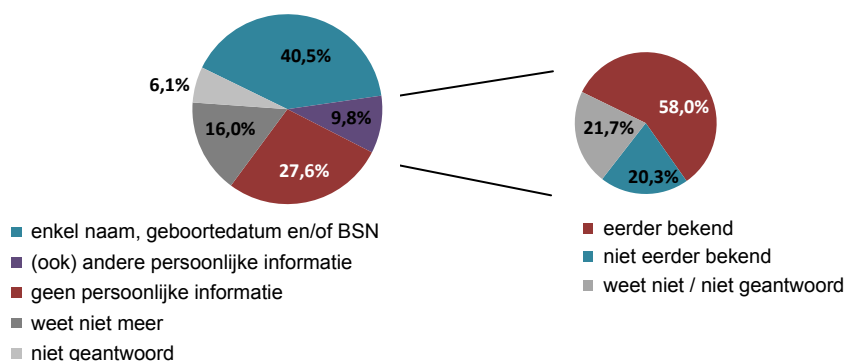
onbeantwoord gebleven vragen

Van alle respondenten die in de twaalf voorafgaande maanden contact zochten met de gemeente menen er 75 (11%) dat er nog vragen onbeantwoord zijn gebleven. Op p.80 e.v. staan de toelichtingen op dit antwoord. In die toelichtingen

ligt een zwaar accent op kwesties die in de woonomgeving spelen. Voorbeelden zijn niet uitgevoerde, of niet goed uitgevoerde beheermaatregelen; burenoverlast; uitblijvende reacties op meldingen.

3.11 dubbel verstrekte informatie

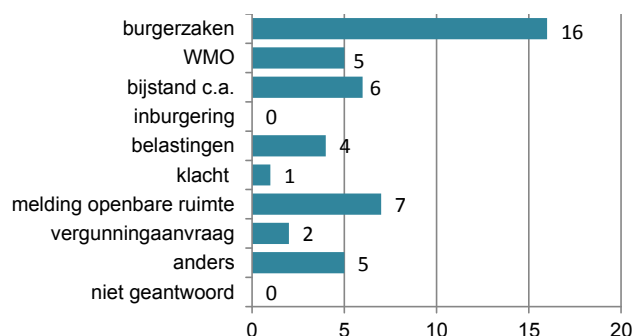
De gemeente wil haar dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door persoonlijke gegevens slechts één keer te vragen en daarna voor meer gebruikers binnen de organisatie toegankelijk te maken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen.



figuur 3.9 persoonlijke informatie die men in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente heeft moeten verstrekken (in procenten, $n = 702$); was de andere persoonlijke info al bekend bij de gemeente? (in procenten, $n = 69$)

Figuur 3.9 toont dat een deel van de persoonlijke informatie (anders dan naam, geboortedatum en BSN) al bekend was bij de gemeente en toch nogmaals verstrekt moest worden. Het gaat hierbij om 40 respondenten, ofwel zo'n 6% van 702 personen die contact hebben gezocht met de gemeente (uit de diagrammen af te lezen als: 58,0% van 9,8%).

In onderstaand diagram staan de onderwerpen waarbij deze dubbele gegevensverstrekking aan de orde was. Uit de toelichtingen (p.82) blijkt dat de weinige respondenten die het betreft vooral adresgegevens hebben moeten verstrekken, en daarnaast bijvoorbeeld inkomensgegevens.

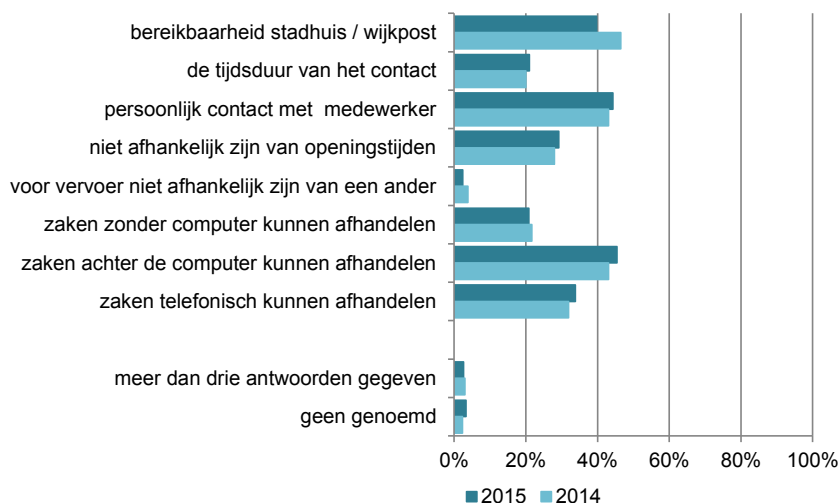


figuur 3.10 onderwerp(en) bij dubbele verstrekking van gegevens (in absolute aantallen, $n = 40$; meer antwoorden mogelijk)

3.12 voorkeuren

Aan alle respondenten (ook aan degenen die het voorgaande jaar géén contact met de gemeente hebben gezocht) is een vraag gesteld over de aspecten die voor hen een rol spelen wanneer zij contact zoeken met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Bij deze kon men maximaal drie antwoorden kiezen. In 2015 worden drie zaken het belangrijkste gevonden: zaken achter een computer kunnen afhandelen (wordt genoemd door 45%), persoonlijk contact met een medewerker (genoemd door 44%) en de fysieke bereikbaarheid van het stadhuis of de

wijkpost (genoemd door 40%). Ook het telefonisch kunnen afhandelen van zaken en het niet afhankelijk zijn van openingstijden scoren tamelijk hoog (figuur 3.11).



figuur 3.11 aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie (in procenten, $n_{(2015)} = 1188$, maximaal drie antwoorden per respondent)

3.13 gebruik van Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid

Aan alle respondenten (ook aan degenen die in de voorafgaande twaalf maanden geen gebruik gemaakt hebben van dienstverlening door de gemeente) is gevraagd naar hun gebruik van *Mijn Zoetermeer* op de gemeentelijke website of van *Mijn Overheid*. Dit zijn beveiligde persoonlijke webpagina's, toegankelijk met DigiD.

Tabel IV-42 (p.54) laat zien dat 29% in de afgelopen jaren van zo'n beveiligde pagina gebruik heeft gemaakt. 62% zegt hiervan geen gebruik te hebben gemaakt en 7% weet het niet meer.

Van de 735 niet-gebruikers verwacht 27% in de toekomst wel gebruik te gaan maken van *Mijn Zoetermeer* of *Mijn Overheid*; 40% weet het nog niet en 26% (188 respondenten) verwacht er geen gebruik van te gaan maken.

Aan deze laatste groep is om een toelichting op het antwoord gevraagd (p.82).

De strekking van veel voorkomende toelichtingen is:

- geen computer / geen internet;
- niet handig met computers;
- geen behoefte daaraan;
- geen vertrouwen (bijvoorbeeld vanwege de fraudegevoeligheid van DigiD).

Overigens mag worden verwacht dat het percentage gebruikers vanaf 2016 in de praktijk snel zal stijgen, omdat *Mijn Overheid* toegang biedt tot steeds meer overheidsdiensten.

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 geen afwijking. Het verschil tussen de responspercentages en de percentages in de populatie bedraagt +3,9 procentpunt voor vrouwen en -3,9 procentpunt voor mannen. Verder laat de respons een sterke oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder (+11,7 procentpunt), en een sterke ondervertegenwoordiging voor de leeftijdsklasse 18 t/m 39 jaar (-15,5 procentpunt).

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2015	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	47.254	1.929	514
	procent	48,2	48,2	44,3
vrouw	aantal	50.786	2.071	646
	procent	51,8	51,8	55,7
subtotaal (100%)		98.040	4.000	1.160
sekse onbekend		-	-	28
totaal		98.040	4.000	1.188

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2015	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33.267	1.339	212
	procent	33,9	33,5	18,4
40 t/m 64 jaar	aantal	44.929	1.834	573
	procent	45,8	45,9	49,7
65+	aantal	19.844	827	368
	procent	20,2	20,7	31,9
subtotaal (100%)		98.040	4.000	1.153
leeftijd onbekend		-	-	35
totaal		98.040	4.000	1.188

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 1.188 respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder, die tot respons bereid zijn) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,4% en 32,6%.
- 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
1.188	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8

BIJLAGE III vragenlijst

INTERNETGEBRUIK

1. Hoe intensief maakt u gewoonlijk gebruik van internet / uw internetverbinding?

- 1. ik ben bijna voortdurend online
- 2. ik ga meermalen per dag naar internet en/of mijn e-mail
- 3. ik ga één tot enkele keren per dag naar internet en/of mijn e-mail
- 4. ik ga minder dan eenmaal per dag naar internet en/of mijn e-mail
- 5. ik maak slechts zeer incidenteel gebruik van internet of e-mail
- 6. ik maak geen gebruik van internet of e-mail → ga naar vraag 7

2. Met wat voor apparatuur zoekt u toegang tot internet?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- een laptop / notebook of tablet
- een (vaste) computer thuis
- een computer op het werk
- een openbare computer (bijvoorbeeld in een bibliotheek of café)
- een telefoon/smartphone
- anders, namelijk:

3. Voor welke van de volgende toepassingen gebruikt u zelf internet / uw internetverbinding?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- e-mail
- informatie zoeken
- het nieuws volgen
- sociale media
- entertainment (films, games, muziek)
- online winkelen / online boekingen (reizen, film, concert, theater)
- internetbankieren
- belastingaangifte
- andere contacten met de overheid (meldingen, aanvragen)
- geen van deze toepassingen

4. Voor welke van de volgende toepassingen wilt u internet / uw internetverbinding liever niet gebruiken?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- e-mail
- informatie zoeken
- het nieuws volgen
- sociale media
- entertainment (films, games, muziek)
- online winkelen / online boekingen (reizen, film, concert, theater)
- internetbankieren
- belastingaangifte
- andere contacten met de overheid (meldingen, aanvragen)
- geen: voor deze toepassingen gebruik ik internet zonder bezwaar → ga naar vraag 6

5. Kunt u uw antwoord(en) toelichten?

6. Voor het gebruik van welke van de volgende toepassingen vindt u zichzelf niet handig genoeg?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- e-mail
- informatie zoeken
- het nieuws volgen
- sociale media
- entertainment (films, games, muziek)
- online winkelen en online boekingen (reizen, film, concert, theater)
- internetbankieren
- belastingaangifte
- andere contacten met de overheid (meldingen, aanvragen)
- de vraag is niet van toepassing: voor al deze toepassingen ben ik wel handig genoeg

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

De onderstaande vragen gaan over uw persoonlijke contact met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Daarbij kan het gaan om vergunningen, paspoorten, geboorteaangifte, meldingen, aanvragen bijzondere bijstand, enzovoort.

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

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

8a. Kunt u in een algemeen rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?

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

b. Als u dat wilt kunt u bij dit algemene rapportcijfer een toelichting geven:

BEZOEK AAN HET STADHUIS

9. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 12
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 12

10. Van welke van de onderstaande services in het stadhuis heeft u bij uw laatste bezoek gebruik gemaakt?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- de receptie (persoonlijke ontvangst, informatie, volgnummer voor de balie)
- de ticketzuil (volgnummer voor de balie)
- de digicorner (een product aanvragen of een afspraak maken op een computer van de gemeente)
- een balie (voor verdere dienstverlening)
- geen van deze services
- dat weet ik niet meer

11a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over uw laatste bezoek aan het stadhuis?

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

b. Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:**TELEFOON****12. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie?**

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 17
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 17

13. Op welk telefoonnummer heeft u de gemeente de laatste keer gebeld?

- 1. op het algemene nummer 14 079
- 2. op het rechtstreekse nummer van een medewerker, een afdeling, de afvalinzameling of een wijkpost
- 3. dat weet ik niet meer

14a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over dit laatste telefoongesprek dat u met de gemeente heeft gevoerd?

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

b. Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:**15. Heeft u, voorafgaand aan dit telefoongesprek, (op een andere manier) informatie ingewonnen?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: via de gemeentelijke website
- ja: schriftelijk
- ja: via e-mail
- ja: via een andere dan de gemeentelijke website
- ja: via een bezoek aan een balie van het stadhuis
- ja: op een andere manier
- nee
- dat weet ik niet meer

21. Sinds december 2014 kan voor meldingen over de openbare ruimte ook gebruik gemaakt worden van de landelijke [MijnGemeente App](#).

Heeft u in de periode vanaf december 2014 wel eens een melding ingediend bij de gemeente Zoetermeer, via de MijnGemeente App?

1. ja
 2. ik ben aan het indienen begonnen, maar heb niet alle stappen op de app doorlopen → ga naar vraag 23
 3. nee → ga naar vraag 23
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 23

- 22a. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste melding die u via de MijnGemeente App heeft ingediend?**

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

- b. **Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:**

23. **Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een afspraak gemaakt met de gemeente?**

1. ja
 2. ik ben aan het maken van de afspraak begonnen, maar heb niet alle stappen op de website doorlopen
 3. nee → ga naar vraag 25
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 25

- 24a. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het maken van deze afspraak?**

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

- b. **Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:**

25. **Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd? (voorbeelden: een uittreksel aanvragen; een verhuizing doorgeven; getuigen voor een huwelijk aanmelden).**

1. ja
 2. ik ben aan de aanvraag begonnen, maar heb niet alle stappen op de website doorlopen → ga naar vraag 27
 3. nee → ga naar vraag 27
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 27

- 26a. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw laatste digitale aanvraag?**

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

- b. **Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:**

27. Tijdens kantooruren kunt u via de chatfunctie (te vinden op de gemeentelijke website) vragen stellen aan een medewerker. U stelt uw vragen mondeling of via uw toetsenbord. De medewerker komt voor u dan live op uw beeldscherm.

Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een vraag aan de gemeente gesteld door te chatten met een medewerker?

1. ja
 2. ik heb het geprobeerd maar ik kreeg geen verbinding → ga naar vraag 29
 3. nee → ga naar vraag 29
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 29

28. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de laatste keer dat u heeft gechat met de gemeente?**

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

29. **Kunt u een rapportcijfer geven voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website?**

LET OP: de vraag gaat enkel over de gemeentelijke website (dus niet over de MijnGemeente App).

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

30. **Heeft u suggesties voor verbetering van de toegankelijkheid van de gemeentelijke website?**

WIJKPOST

31. **Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een wijkpost bezocht, of daarmee op een andere manier contact gezocht?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: ik heb een wijkpost bezocht
 ja: ik heb naar een wijkpost gebeld, gemaïld of geschreven
 nee → ga naar vraag 34
 dat weet ik niet meer → ga naar vraag 34

32. **Wat waren voor u de aanleidingen om in de afgelopen twaalf maanden contact te zoeken met de wijkpost?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- een melding doen (openbare ruimte)
 een klacht indienen (over het optreden van een bestuurder of medewerker)
 informatie vragen
 een bespreking met een medewerker
 een spreekuur (van de wijkregisseur, de wijkagent of de wijkwethouder)
 een bewonersbijeenkomst
 iets afhalen (bijvoorbeeld hondenpoepzakjes of strooizout)
 anders

- 33a. **Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over uw laatste contact met de wijkpost?**

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

b. Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:

VERGUNNINGAANVRAGEN

34. U kunt bij de gemeente een omgevingsvergunning aanvragen voor onder meer bouwen, slopen, kappen, veranderen van monumenten, en ingrepen in natuur, milieu en ruimte. Voorbeelden van andere vergunningen die u kunt aanvragen zijn de evenementenvergunning en de drank- en horecavergunning.

Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een vergunning aangevraagd bij de gemeente?

1. ja
2. nee → ga naar vraag 37
3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 37

35a. Wat voor vergunning(en) heeft u in de afgelopen twaalf maanden aangevraagd bij de gemeente?

1. één of meer omgevingsvergunningen
2. één of meer andere vergunningen → ga naar vraag 36
3. zowel één of meer omgevingsvergunningen als andere vergunningen

b. Voor welke activiteiten / aspecten heeft u een aanvraag voor een omgevingsvergunning ingediend?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- bouwen
- aanleggen van een in- of uitrit
- slopen
- kappen
- veranderen van monumenten
- milieu
- anders

36a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatievoorziening rond uw (laatste) vergunningaanvraag?

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

b. Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:

REACTIETERMIJNEN; HET JUISTE ANTWOORD

37. Na uw eerste contact heeft de gemeente zich te houden aan bepaalde termijnen. Binnen zo'n termijn kunt u van de gemeente een nadere reactie verwachten, of de gemeente moet de zaak hebben afgehandeld. Dit geldt voor alle vragen, klachten, meldingen, (vergunning-)aanvragen, bezwaarschriften etc. Sommige termijnen liggen wettelijk vast, andere liggen vast in de gedragsregels van de gemeente. In aanvulling op deze regels kunnen medewerkers zelf toezeggingen over termijnen doen.

a. **Welke van de volgende uitspraken zijn van toepassing op uw contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik kreeg direct een passend antwoord
- mijn vraag (of klacht, melding etc.) was binnen de gestelde termijn afgehandeld
- er werd een termijn overschreden
- ik vermoed dat er een termijn werd overschreden
- ik ken de geldende termijnen niet
- anders
- weet niet

b. **Kunt u uw antwoord(en) toelichten? Wilt u daarbij vermelden om wat voor contact(en) het ging?**

38a. **Zijn er, wanneer u uw contacten met de gemeente van de afgelopen twaalf maanden nog eens overziet, vragen onbeantwoord gebleven?**

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 39
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 39

b. **Kunt u uw antwoord toelichten? Wilt u daarbij vermelden om wat voor contact(en) het ging?**

DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS

39. De gemeente kan u vaak alléén maar van dienst zijn nadat u persoonlijke gegevens heeft verstrekt, bijvoorbeeld over uw inkomenssituatie. Dat is vervelend voor u, en daarom willen wij dat soort vragen zo min mogelijk herhalen. Uiteraard vragen we meestal wel naar uw naam, geboortedatum en/of burgerservicenummer (BSN).

a. **Welke persoonlijke informatie heeft u in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente moeten verstrekken?**

- 1. alléén mijn naam, geboortedatum en/of BSN → ga naar vraag 40
- 2. (ook) andere persoonlijke informatie (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)
- 3. geen persoonlijke informatie → ga naar vraag 40
- 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 40

b. **Was deze andere persoonlijke informatie al eerder bekend bij de gemeente?**

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 40
- 3. weet niet → ga naar vraag 40

c. **Kunt u aangeven welke persoonlijke informatie u opnieuw moest verstrekken? (afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer)**

d. Over welk onderwerp / over welke onderwerpen had u, toen u de persoonlijke informatie opnieuw moest verstrekken, contact met de gemeente?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)
- WMO (zorg)
- bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening
- inburgering
- belastingen
- klacht (over het optreden van een bestuurder of medewerker)
- melding openbare ruimte
- vergunningaanvraag
- anders
- dat weet ik niet meer

UW VOORKEUREN BIJ CONTACT MET DE GEMEENTE

40. Welke van de onderstaande aspecten vindt u het meest van belang wanneer u contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie?

LET OP: u kunt maximaal drie aspecten aankruisen.

- de bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost (loop- of fietsafstand; parkeergelegenheid)
- de tijdsduur van het contact met de gemeente
- het persoonlijk contact met een medewerker
- niet afhankelijk zijn van openingstijden
- voor mijn vervoer niet afhankelijk zijn van iemand anders (bijvoorbeeld i.v.m. hoge leeftijd)
- zaken zonder computer kunnen afhandelen
- zaken achter de computer kunnen afhandelen
- zaken telefonisch kunnen afhandelen

MIJN ZOETERMEER / MIJN OVERHEID

41. Als u dat wilt kunt u uw digitale aanvragen bij de gemeente (bijvoorbeeld voor een vergunning of een uittreksel) doen op *Mijn Zoetermeer* of *Mijn Overheid*. Dit zijn persoonlijke webpagina's, beveiligd met uw DigiD. *Mijn Zoetermeer* en *Mijn Overheid* vullen bekende gegevens alvast in op uw formulieren (bijvoorbeeld uw e-mailadres als u dat al eens had opgegeven). Ook kunt u de afhandeling van uw aanvragen, meldingen, klachten e.d. volgen via *Mijn Zoetermeer* en *Mijn Overheid*.

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

- 1. ja → ga naar vraag 44
- 2. nee
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 44

42. Denkt u gebruik te zullen gaan maken van *Mijn Zoetermeer* / *Mijn Overheid*?

- 1. ja → ga naar vraag 44
- 2. nee
- 3. weet niet → ga naar vraag 44

43. Waarom verwacht u geen gebruik te gaan maken van *Mijn Zoetermeer* / *Mijn Overheid*?

BIJLAGE IV rechte tellingen

internetgebruik

tabel IV-1 *intensiteit gebruik internet en/of e-mail (vraag 1)*

	aantal	procent
is bijna voortdurend online	243	20,5
gaat meermalen per dag naar internet en/of e-mail	457	38,5
gaat één tot enkele keren per dag naar internet en/of e-mail	286	24,1
gaat minder dan eenmaal per dag naar internet en/of e-mail	71	6,0
maakt slechts zeer incidenteel gebruik van internet of e-mail	41	3,5
maakt geen gebruik van internet of e-mail	66	5,6
gebruikt internet, frequentie onbekend	9	,8
niet geantwoord	15	1,3
totaal	1.188	100,0

tabel IV-2 *met wat voor apparatuur zoekt men toegang tot internet? (vraag 2 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
een laptop / notebook of tablet	899	81,2
een (vaste) computer thuis	543	49,1
een computer op het werk	286	25,8
een openbare computer	16	1,4
een telefoon of smartphone	693	62,6
anders *	34	3,1
niet geantwoord	10	,9
totaal (gebruikers internet)	1.107	100,0

* *andere apparatuur*

all-in-one.
 Game console / Playstation / Xbox (**10 keer genoemd**)
 Horloge
 Ipad / tablet (**10 keer genoemd**)
 IPod touch.
 Radio (**2 keer genoemd**)
 School pc.
 (smart) tv (**8 keer genoemd**)
 Ziggokastje
 Blu-ray, mediabox, etc.
 WiFi werk.

*tabel IV-3 voor welke toepassingen gebruikt men internet?
(vraag 3 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
e-mail	1.060	95,8
informatie zoeken	1.018	92,0
het nieuws volgen	678	61,2
sociale media	624	56,4
entertainment (films, games, muziek)	447	40,4
online winkelen / online boekingen (reizen, film, concert, theater)	735	66,4
internetbankieren	944	85,3
belastingaangifte	681	61,5
andere contacten met de overheid (meldingen, aanvragen)	552	49,9
geen van deze toepassingen	5	,5
niet geantwoord	7	,6
totaal (gebruikers internet)	1.107	100,0

*tabel IV-4 voor welke toepassingen gebruikt men internet liever niet?
(vraag 4 -meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
e-mail	20	1,8
informatie zoeken	18	1,6
het nieuws volgen	68	6,1
sociale media	143	12,9
entertainment	167	15,1
online winkelen / online boekingen	136	12,3
internetbankieren	100	9,0
belastingaangifte	119	10,7
andere contacten met de overheid	91	8,2
vraag is niet van toepassing: respondent gebruikt internet zonder bezwaar	666	60,2
niet geantwoord	38	3,4
totaal (gebruikers internet)	1.107	100,0

*tabel IV-5 voor welke toepassingen vindt men zichzelf niet handig genoeg?
(vraag 6 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
e-mail	18	1,6
informatie zoeken	30	2,7
het nieuws volgen	25	2,3
sociale media	76	6,9
entertainment (films, games, muziek)	105	9,5
online winkelen en online boekingen (reizen, film, concert, theater)	86	7,8
internetbankieren	72	6,5
belastingaangifte	213	19,2
andere contacten met de overheid (meldingen, aanvragen)	108	9,8
vraag is niet van toepassing: respondent is wel handig genoeg	720	65,0
niet geantwoord	39	3,5
totaal (gebruikers internet)	1.107	100,0

gemeentelijke dienstverlening*tabel IV-6 in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente?
(vraag 7)*

	aantal	procent
ja	702	59,1
nee	424	35,7
weet niet meer	46	3,9
niet geantwoord	16	1,3
totaal	1.188	100,0

*tabel IV-7 algemeen rapportcijfer voor tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente
(vraag 8)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	13	1,1	1,9
2	5	,4	,7
3	14	1,2	2,0
4	8	,7	1,1
5	23	1,9	3,3
6	67	5,6	9,5
7	203	17,1	28,9
8	240	20,2	34,2
9	52	4,4	7,4
10	37	3,1	5,3
geen oordeel	23	1,9	3,3
niet geantwoord	17	1,4	2,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer : 7,2*tabel IV-8 in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis?
(vraag 9)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	520	43,8	74,1
nee	162	13,6	23,1
weet niet meer	11	,9	1,6
niet geantwoord	9	,8	1,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-9 van welke services gebruik gemaakt bij het laatste bezoek aan de centrale hal? (vraag 10 - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
receptie	268	51,5
ticketzuil	353	67,9
digicorner	54	10,4
een balie	355	68,3
geen van deze services	3	,6
weet niet meer	11	2,1
niet geantwoord	4	,8
totaal (centrale hal bezocht)	520	100,0

tabel IV-10 rapportcijfer voor de tevredenheid over het laatste bezoek aan het stadhuis (centrale hal) (vraag 11)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	2	,2	,4
2	5	,4	1,0
3	-	-	-
4	4	,3	,8
5	9	,8	1,7
6	34	2,9	6,5
7	162	13,6	31,2
8	207	17,4	39,8
9	56	4,7	10,8
10	29	2,4	5,6
geen oordeel	8	,7	1,5
niet geantwoord	4	,3	,8
subtotaal (centrale hal bezocht)	520	43,8	100,0
vraag niet van toepassing	668	56,2	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,6

tabel IV-11 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie? (vraag 12)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	287	24,2	40,9
nee	380	32,0	54,1
weet niet meer	21	1,8	3,0
niet geantwoord	14	1,2	2,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-12 op welk telefoonnummer heeft men de gemeente de laatste keer gebeld? (vraag 13)

	aantal	procent	procent (geldig)
op het algemene nummer 14 079	180	15,2	62,7
op een rechtstreeks nummer	72	6,1	25,1
weet niet meer	21	1,8	7,3
niet geantwoord	14	1,2	4,9
subtotaal (gebeld met de gemeente)	287	24,2	100,0
vraag niet van toepassing	901	75,8	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-13 *rapportcijfer voor de tevredenheid over het meest recente telefoongesprek met de gemeente (vraag 14)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	9	,8	3,1
2	2	,2	,7
3	8	,7	2,8
4	12	1,0	4,2
5	11	,9	3,8
6	22	1,9	7,7
7	102	8,6	35,5
8	77	6,5	26,8
9	26	2,2	9,1
10	13	1,1	4,5
geen oordeel	2	,2	,7
niet geantwoord	3	,3	1,0
subtotaal (gebeld met de gemeente)	287	24,2	100,0
vraag niet van toepassing	901	75,8	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,0

tabel IV-14 *voorafgaand aan het telefoongesprek op een andere manier informatie ingewonnen? (vraag 15 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: via de gemeentelijke website	136	47,4
ja: schriftelijk	11	3,8
ja: via e-mail	34	11,8
ja: via andere dan de gemeentelijke website	13	4,5
ja: via een bezoek aan een stadhuisbalie	8	2,8
ja: op een andere manier	27	9,4
nee	95	33,1
weet niet meer	14	4,9
niet geantwoord	2	,7
totaal (gebeld met de gemeente)	287	100,0

tabel IV-15 *situatie die het meest van toepassing is op het meest recente telefoongesprek (vraag 16)*

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen door degene die men aan de telefoon kreeg	90	7,6	31,4
moest worden doorverbonden	86	7,2	30,0
is teruggebeld door een medewerker	37	3,1	12,9
heeft zelf later teruggebeld	17	1,4	5,9
moest afspraak maken met een medewerker	13	1,1	4,5
anders	19	1,6	6,6
weet niet meer	16	1,3	5,6
niet geantwoord	9	,8	3,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	287	24,2	100,0
vraag niet van toepassing	901	75,8	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-16 in de afgelopen twaalf maanden wel eens per post een brief of formulier gestuurd naar de gemeente, of naar een gemeentelijke instelling? (vraag 17)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	102	8,6	14,5
nee	550	46,3	78,3
weet niet meer	36	3,0	5,1
niet geantwoord	14	1,2	2,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-17 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste brief of formulier (vraag 18)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	4	,3	3,9
2	2	,2	2,0
3	5	,4	4,9
4	4	,3	3,9
5	3	,3	2,9
6	16	1,3	15,7
7	24	2,0	23,5
8	22	1,9	21,6
9	8	,7	7,8
10	6	,5	5,9
geen oordeel	5	,4	4,9
niet geantwoord	3	,3	2,9
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	102	8,6	100,0
vraag niet van toepassing	1.086	91,4	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,7

tabel IV-18 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente? (vraag 19)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	189	15,9	26,9
aan het indienen begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	11	,9	1,6
nee	471	39,6	67,1
weet niet meer	16	1,3	2,3
niet geantwoord	15	1,3	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-19 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling laatste digitaal ingediende vraag, klacht of melding (vraag 20)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	14	1,2	7,4
2	5	,4	2,6
3	10	,8	5,3
4	6	,5	3,2
5	14	1,2	7,4
6	26	2,2	13,8
7	47	4,0	24,9
8	40	3,4	21,2
9	13	1,1	6,9
10	8	,7	4,2
geen oordeel	5	,4	2,6
niet geantwoord	1	,1	,5
subtotaal (vraag / klacht / melding ingediend)	189	15,9	100,0
vraag niet van toepassing	999	84,1	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,3

tabel IV-20 (sinds december 2014) wel eens een melding ingediend via de MijnGemeente App? (vraag 21)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	24	2,0	3,4
aan het indienen begonnen maar niet alle stappen op de app doorlopen	5	,4	,7
nee	651	54,8	92,7
weet niet meer	7	,6	1,0
niet geantwoord	15	1,3	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-21 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste melding via de MijnGemeente App (vraag 22)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	2	,2	8,3
2	2	,2	8,3
3	1	,1	4,2
4	1	,1	4,2
5	1	,1	4,2
6	4	,3	16,7
7	5	,4	20,8
8	4	,3	16,7
9	2	,2	8,3
10	-	-	-
geen oordeel	2	,2	8,3
niet geantwoord			
subtotaal (melding ingediend met App)	24	2,0	100,0
vraag niet van toepassing	1.164	98,0	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 5,8

tabel IV-22 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 23)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	422	35,5	60,1
aan het maken van de afspraak begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	9	,8	1,3
nee	244	20,5	34,8
weet niet meer	14	1,2	2,0
niet geantwoord	13	1,1	1,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-23 rapportcijfer voor de tevredenheid over het maken van deze afspraak (vraag 24)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	6	,5	1,4
2	4	,3	,9
3	6	,5	1,4
4	3	,3	,7
5	11	,9	2,6
6	33	2,8	7,7
7	121	10,2	28,1
8	150	12,6	34,8
9	54	4,5	12,5
10	34	2,9	7,9
geen oordeel	6	,5	1,4
niet geantwoord	3	,3	,7
subtotaal (digitaal afspraak gemaakt / poging)	431	36,3	100,0
vraag niet van toepassing	757	63,7	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,5

tabel IV-24 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een product of dienst aangevraagd? (vraag 25)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	234	19,7	33,3
aan de aanvraag begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	1	,1	,1
nee	439	37,0	62,5
weet niet meer	13	1,1	1,9
niet geantwoord	15	1,3	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-25 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste digitale aanvraag (vraag 26)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	,4
2	1	,1	,4
3	2	,2	,9
4	1	,1	,4
5	2	,2	,9
6	14	1,2	6,0
7	73	6,1	31,2
8	93	7,8	39,7
9	24	2,0	10,3
10	17	1,4	7,3
geen oordeel	3	,3	1,3
niet geantwoord	3	,3	1,3
subtotaal (digitaal een product / dienst aangevraagd)	234	19,7	100,0
vraag niet van toepassing	954	80,3	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,7

tabel IV-26 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gechat met een medewerker?(vraag 27)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	13	1,1	1,9
geprobeerd maar kreeg geen verbinding	2	,2	,3
nee	668	56,2	95,2
weet niet meer	4	,3	,6
niet geantwoord	15	1,3	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-27 rapportcijfer voor de tevredenheid over de laatste chatsessie (vraag 28)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	7,7
2	-	-	-
3	1	,1	7,7
4	1	,1	7,7
5	-	-	-
6	1	,1	7,7
7	3	,3	23,1
8	4	,3	30,8
9	1	,1	7,7
10	-	-	-
geen oordeel	1	,1	7,7
niet geantwoord			
subtotaal (gechat met een medewerker)	13	1,1	100,0
vraag niet van toepassing	1.175	98,9	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,3

tabel IV-28 *rapportcijfer voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website (vraag 29)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	,2
2	4	,3	,8
3	5	,4	1,0
4	10	,8	1,9
5	21	1,8	4,0
6	68	5,7	12,9
7	187	15,7	35,6
8	117	9,8	22,2
9	27	2,3	5,1
10	12	1,0	2,3
geen oordeel / 'niet van toepassing'	58	4,9	11,0
niet geantwoord	16	1,3	3,0
subtotaal (digitale dienstverlening gebruikt)	526	44,3	100,0
vraag niet van toepassing	662	55,7	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,0

tabel IV-29 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens een wijkpost bezocht of er anderszins contact mee gezocht? (vraag 31 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: een wijkpost bezocht	102	14,5
ja: naar wijkpost gebeld, gemaïld of geschreven	53	7,5
nee	538	76,6
weet niet meer	6	,9
niet geantwoord	15	2,1
totaal (contact gezocht met de gemeente)	702	100,0

tabel IV-30 *aanleiding(en) om contact te zoeken met de wijkpost (vraag 32 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
een melding doen (openbare ruimte)	75	52,4
een klacht indienen (over het optreden van een bestuurder of medewerker)	7	4,9
informatie vragen	33	23,1
een bespreking met een medewerker	16	11,2
een spreekuur (van de wijkmanager, de wijkagent of de wijkwethouder)	14	9,8
een bewonersbijeenkomst	9	6,3
iets afhalen	25	17,5
anders	20	14,0
niet geantwoord	1	,7
totaal (contact gezocht met wijkpost)	143	100,0

tabel IV-31 *rapportcijfer voor de tevredenheid over het laatste contact met de wijkpost (vraag 33)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	7	,6	4,9
2	2	,2	1,4
3	3	,3	2,1
4	7	,6	4,9
5	10	,8	7,0
6	15	1,3	10,5
7	48	4,0	33,6
8	29	2,4	20,3
9	15	1,3	10,5
10	4	,3	2,8
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	3	,3	2,1
subtotaal (contact gezocht met wijkpost)	143	12,0	100,0
vraag niet van toepassing	1.045	88,0	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,7

tabel IV-32 *in de afgelopen twaalf maanden een vergunning aangevraagd bij de gemeente? (vraag 34)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	18	1,5	2,6
nee	663	55,8	94,4
weet niet meer	4	,3	,6
niet geantwoord	17	1,4	2,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-33 *type(n) van de aangevraagde vergunning(en) (vraag 35a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
één of meer omgevingsvergunningen	12	1,0	66,7
één of meer andere vergunningen	6	,5	33,3
zowel één of meer omgevingsvergunningen als andere vergunningen	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (vergunning aangevraagd)	18	1,5	100,0
vraag niet van toepassing	1.170	98,5	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-34 aspecten / activiteiten waarvoor men een omgevingsvergunning heeft aangevraagd (vraag 35b - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
bouwen	7	58,3
aanleggen van een in- of uitrit	-	-
slopen	-	-
kappen	3	25,0
veranderen van monumenten	-	-
milieu	1	8,3
anders	1	8,3
niet geantwoord	-	-
totaal (omgevingsvergunning aangevraagd)	12	100,0

tabel IV-35 rapportcijfer voor de tevredenheid over de informatievoorziening rond de (laatste) vergunningaanvraag (vraag 36)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	5,6
2	1	,1	5,6
3	1	,1	5,6
4	-	-	-
5	1	,1	5,6
6	2	,2	11,1
7	6	,5	33,3
8	4	,3	22,2
9	1	,1	5,6
10	-	-	-
geen oordeel	1	,1	5,6
niet geantwoord	-	-	-
totaal (vergunning aangevraagd)	18	1,5	100,0
vraag niet van toepassing	1.170	98,5	
totaal	1.188	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,2

tabel IV-36 uitspraken over reactietermijnen bij contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 37 - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
kreeg direct een passend antwoord	171	24,4
de vraag / klacht / melding etc. was binnen de gestelde termijn afgehandeld	152	21,7
er werd een termijn overschreden	32	4,6
vermoedt dat er een termijn werd overschreden	15	2,1
kent de geldende termijnen niet	109	15,5
anders	59	8,4
weet niet	168	23,9
niet geantwoord	54	7,7
totaal (contact gezocht met de gemeente)	702	100,0

tabel IV-37 zijn er - wanneer men de contacten met de gemeente van de afgelopen twaalf maanden nog eens overziet - vragen onbeantwoord gebleven? (vraag 38)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	75	6,3	10,7
nee	546	46,0	77,8
weet niet meer	38	3,2	5,4
niet geantwoord	43	3,6	6,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-38 persoonlijke informatie die men in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente heeft moeten verstrekken (vraag 39a)

	aantal	procent	procent (geldig)
alléén de naam, geboortedatum en/of BSN	284	23,9	40,5
(ook) andere persoonlijke informatie (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)	69	5,8	9,8
geen persoonlijke informatie	194	16,3	27,6
weet niet meer	112	9,4	16,0
niet geantwoord	43	3,6	6,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	702	59,1	100,0
vraag niet van toepassing	486	40,9	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-39 was deze (andere) persoonlijke informatie al eerder bekend bij de gemeente? (vraag 39b)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	40	3,4	58,0
nee	14	1,2	20,3
weet niet	11	,9	15,9
niet geantwoord	4	,3	5,8
subtotaal (persoonlijke info verstrekt)	69	5,8	100,0
vraag niet van toepassing	1.119	94,2	
totaal	1.188	100,0	

tabel IV-40 onderwerp(en) bij dubbele verstrekking van gegevens (vraag 39d - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
burgerzaken	16	40,0
WMO (zorg)	5	12,5
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhelpverlening	6	15,0
inburgering	-	-
belastingen	4	10,0
klacht (over het optreden van een bestuurder of een medewerker)	1	2,5
melding openbare ruimte	7	17,5
vergunningaanvraag	2	5,0
anders	5	12,5
weet niet meer	-	-
niet geantwoord	1	2,5
totaal (verstreekte gegevens al bekend bij gemeente)	40	100,0

tabel IV-41 aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie (vraag 40 - maximaal drie antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost	472	39,7
de tijdsduur van het contact met de gemeente	250	21,0
het persoonlijk contact met een medewerker	526	44,3
niet afhankelijk zijn van openingstijden	347	29,2
voor het eigen vervoer niet afhankelijk zijn van iemand anders	29	2,4
zaken zonder computer kunnen afhandelen	247	20,8
zaken achter de computer kunnen afhandelen	539	45,4
zaken telefonisch kunnen afhandelen	402	33,8
meer dan drie antwoorden gegeven	31	2,6
geen genoemd	39	3,3
totaal respondenten	1.188	100,0

tabel IV-42 heeft men in de afgelopen jaren al eens gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid'? (vraag 41)

	aantal	procent
ja	340	28,6
nee	735	61,9
weet niet meer	88	7,4
niet geantwoord	25	2,1
totaal	1.188	100,0

tabel IV-43 verwacht men gebruik te gaan maken van 'Mijn Zoetermeer'? (vraag 42)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	198	16,7	26,9
nee	188	15,8	25,6
weet niet	295	24,8	40,1
niet geantwoord	54	4,5	7,3
subtotaal (<i>Mijn Zoetermeer</i> nog niet gebruikt)	735	61,9	100,0
vraag niet van toepassing	453	38,1	
totaal	1.188	100,0	

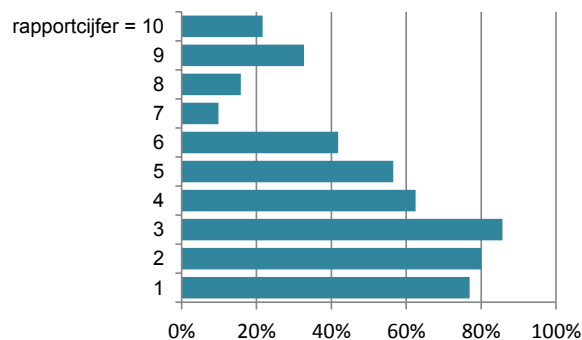
BIJLAGE V toelichtingen

leeswijzer bij toelichtingen

Voor veel toelichtingen door respondenten geldt dat deze enige redactie hebben ondergaan:

- persoonsnamen / adressen / e-mailadressen zijn uit privacyoverwegingen verwijderd;
- niet-begrijpelijke (delen van) reacties zijn zo veel mogelijk verwijderd;
- inhoudsloze reacties (zoals *geen*, *n.v.t.* en *nee*) zijn veelal verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytypist) zijn in veel gevallen (maar niet alle) gecorrigeerd of aangevuld.

Let op: Bij lezing van de toelichtingen op rapportcijfers dient men zich te realiseren dat het commentaar weliswaar illustratief is, maar niet representatief voor de mening van de hele respons. Bij zeer lage rapportcijfers geeft namelijk een groot deel van de desbetreffende respondenten (in de orde van 80%) een toelichting. Bij een neutrale waardering (rapportcijfer = 7) ligt dit aantal veel lager (in de orde van 10%). Bij hogere waarderingen kan het percentage weer oplopen tot ca. 30%. Onderstaand diagram illustreert dit fenomeen aan de hand van de toelichtingen op het eerste gevraagde rapportcijfer. Het gaat hierbij om de toelichtingen ná verwijdering van de antwoorden zoals '*geen*' en '*n.v.t.*'.



aantallen toelichtingen op rapportcijfers voor persoonlijke contacten met de gemeente, als percentage van de totale aantallen toegekende rapportcijfers

V-1 vraag 5 - toelichting liever niet gebruiken internet / internettoepassingen

toepassingen waarvoor men internet liever niet gebruikt	toelichtingen
- belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • 1. Voorkeur voor afwikkeling (belastingaangifte) op papier. • 2. Onbekwaamheid (meldingen, aanvragen) m.b.t. gebruik DigiD.
- het nieuws volgen - sociale media - entertainment - online winkelen - internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Allemaal onzin dingen die ook op tv zitten en in de winkel heb je een kassa en sociale contacten.
- overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Als ik contact zoek met de overheid, wil ik meteen een antwoord of overleg om mijn persoonlijk situatie voor te kunnen leggen. Ik ga geen gevoelige zaken op te mail zetten. En ik wil snel antwoord. Bovendien zijn veel overheidssites onbegrijpelijk.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Als je via social media op het internet beland dan kom je er nooit meer vanaf.
- entertainment - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Anders wordt men overladen met allerlei aanbiedingen.
- internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Angst voor hacking.
- internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Bang om fouten te maken, verkeerde handen te komen.
- internetbankieren - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Bankieren niet betrouwbaar.
- entertainment - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Belasting doet ik niet zelf.
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Belastingaangifte laat ik doen. Meldingen enz. liever persoonlijk

- overheid (overig)	contact.
- online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Ben niet genoeg gevonden.
- overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Bij zaken met de overheid/gemeente vind ik het prettig om persoonlijk behandeld te worden. Alleen belastingaangifte doe ik al jaren digitaal.
- overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Bijvoorbeeld aanvraag ID-kaart: niet gebruiksvriendelijke manier om een afspraak te maken als je met meerdere personen wilt komen.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Blijft jarenlang bestaan en weinig mogelijkheid het te verwijderen.
- het nieuws volgen - sociale media - entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Conservatisme.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Daar heb ik andere middelen (cd, dvd, krant) voor.
	<ul style="list-style-type: none"> Dat doet mijn man, allemaal.
- entertainment - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Direct, persoonlijk contact is prettiger (telefonisch).
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Dit lijkt me nog niet veilig genoeg
- sociale media - entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Dit soort info maakt leven alleen maar moeilijker.
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Dit voelt nog als een brug te ver. Hoewel ik wel een DigiD heb.
- sociale media - entertainment - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Doe alleen wat moet of echt makkelijk is.
- internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Doe dat niet, niet op mijn tablet.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Echte contacten zijn contacten waar je de andere kunt voelen, ruiken en zien
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Enige tijd gebruik gemaakt van FB gaf echter geen voldoening.
- entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Film muziek games niet veel interesse. Online winkelen zorgt voor meer werkeloosheid.
- online winkelen - internetbankieren - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Financiële zaken doe ik liever niet via internet vanwege onveiligheid.
- het nieuws volgen - sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Geen behoefte aan sociale contacten en nieuws via deze media.
- sociale media - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Geen behoefte aan sociale media
- sociale media - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Geen behoefte aan.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Geen behoefte aan.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Geen behoefte aan. Heb een krant.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Geen behoefte aan. Zie te veel nadelen om "gezien" te worden. Tijdrovend.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Geen belangstelling.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Geen vertrouwen en te veel tijd consumerend
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Geen vertrouwen.
- online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Geld zaken via internet vertrouw ik niet helemaal.
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> geldzaken moeten met de hand ter voorkoming van misbruik
- internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Gevaar voor fraude door derden.
- het nieuws volgen - sociale media - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Heb bezwaar tegen het onpersoonlijke en anonieme karakter van deze toepassingen
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Heb ik niets mee.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Het kan goed misgaan met zalen die je op de SM zit!
- het nieuws volgen	<ul style="list-style-type: none"> Het nieuws volg ik liefst op tv.
- het nieuws volgen - online winkelen - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Het nieuws volgen: ieder mens doet wat hij/ zij kan, in mijn ogen maakt het nieuws over het algemeen mensen somber/ depressief. Online winkelen: ik wil het echt kunnen zien/ voelen. Belastingaangifte via een bureau.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Hiervoor gebruik ik liever radio en tv met elkaar luisteren en kijken gezelliger dan iedereen met oortjes in en laptop/ telefoon.
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Houdt graag alles op dit gebied zelf onder controle.

- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • I.v.m. privacy.
- informatie zoeken - het nieuws volgen - sociale media - entertainment - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben bang dat ik iets fout doe. E-mail doe ik alleen met hulp van mijn man.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben er niet handig in, de kinderen helpen meestal.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben geen fan van Facebook!!! o.i.d.
- sociale media - entertainment - online winkelen - internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben liever op een andere manier bezig met m'n omgeving bv.: mijn familie en gezin, buiten zijn, genieten dat ik leef!
- belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Ik doe dat liever niet per internet overheid. Wil dat persoonlijk doen. Bijvoorbeeld rijbewijs/ paspoort.
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ik doe met soms wel i.v.m. de goedkopere bedragen, maar is niet de voorkeur om met dagelijks daarvoor te gebruiken.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Ik doe niet aan social media.
- informatie zoeken - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Ik e-mail veel omdat onze kinderen niet in de buurt zijn.
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> • ik ga liever naar een winkel dan weet ik wat ik koop
	<ul style="list-style-type: none"> • Ik gebruik Google.
- online winkelen - internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Ik gebruik internet vnl. voor noodzakelijk contacten. Sociale media: absoluut geen interesse.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Ik gebruik tv voor nieuws en films en radio of mp3 voor muziek (cd's).
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Ik geef dat liever uithanden bij een gediplomeerd en betrouwbaar aangifte bedrijf
- het nieuws volgen - sociale media - entertainment - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb een hekel aan internet.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb een hoorprobleem en hoge en harde geluiden doen zeer in mijn hoofd.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb geen belangstelling voor games enzovoort via internet.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • ik heb mijn sociale contacten liever via real life of berichtendiensten als Whatsapp
- het nieuws volgen - entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ik houd niet van internet, maar voor enkele zaken is het wel makkelijk en bijna nodig zoals van internetbankieren.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Ik houd van mijn privacy.
- het nieuws volgen - sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Ik lees liever de krant.
- online winkelen - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Ik maak geen gebruik van belasting aangifte.
- het nieuws volgen - sociale media - entertainment - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Ik probeer internet zoveel mogelijk niet te gebruiken! Veel zitten is niet goed.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ik surf voor van alles, behalve seks.
- internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vertrouw internetbankieren niet en de belastingaangifte geef ik uit handen.
- online winkelen - internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vind dat dit nog steeds niet veilig genoeg is.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • ik vind zelf sm onzinnig
- sociale media - online winkelen - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Ik volg het nieuws sociale media op tv, winkelen doe ik per post, belasting hoeft ik niet in te vullen.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Ik volg het nieuws voldoende op tv en heb de behoefte aan entertainment op internet.
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> • Ik wil graag kleding kunnen passen/ voelen.
- online winkelen - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Ik wil niet online winkelen, ik ga liever naar de winkel, kan dan zien hoe het eruit ziet en of het past bovendien ben ik er niet handig in.
- internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • In deze maatschappij kun je bijna niet meer zonder internet, zeker niet met twee opgroeiende kinderen in huis. Betalen via internet is ook niet wat ik echt wil, maar als je geen internetbankieren hebt dan betaal je bijna overal meer geld om het op een andere manier te kunnen realiseren of het lukt gewoon helemaal niet. Ik voel mij dus gedwongen tot internet gebruik.

- het nieuws volgen - sociale media - entertainment - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> In toenemende mate wordt gebruik ervan gecontroleerd, gespammed, belaagd door fishing enz. en de consument wordt er zelf verantwoordelijk voor. Dan mag belangrijke zaken afhandelen via internet niet in je maag gesplitst worden. Dat gaat fout. Ook te veel koppelingen met andere systemen gaat uiteindelijk een keer gigantisch fout.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Indien nodig mocht blijken allemaal gebruiken.
- internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Internetbankieren vind ik niet veilig genoeg. Belastingaangifte: hiervoor ben ik niet handig genoeg.
- informatie zoeken - het nieuws volgen - sociale media - entertainment - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Ja wens niet online geleefd te worden kan het niet ook.
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Laat ik doen belastingaangifte.
- belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Laten we doen.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Liever op groter scherm (tv).
- sociale media - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Liever persoonlijke sociale contacten. Met internet weet je niet wie je voor je hebt.
- online winkelen - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> M.b.t. reizen verkeerde boekingen. Contacten met overheid te lange wachttijden!
- online winkelen - internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> M.i. te grote kans op fraude e.d.!
- e-mail - informatie zoeken - sociale media - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Makkelijk en gebruiksvriendelijk.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Met gebruik van sociale media heb ik te slechte ervaringen.
	<ul style="list-style-type: none"> Mijn echtgenoot regelt internet bankieren en de belasting aangifte.
- internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Mijn man doet de officiële aangiften.
- internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> Niet 100% veilig.
- sociale media - entertainment - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Niet erg betrouwbaar. is wel gebleken. Hackers bijvoorbeeld.
- entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Niet handig genoeg met laptop.
- sociale media - entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Niet te veel.
- online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Niet veel vertrouwen in geldzaken via internet.
- belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Niet veilig.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Nieuws liever via tv; doe niet aan games films etc. TV: muziek Cd's.
- e-mail - het nieuws volgen - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Nieuws: tv en radio. Bezoek liever de winkels. Ben eigenlijk helemaal niet handig met computer.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Nog geen ervaring mee
- entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Nog steeds veel problemen met online winkelen, wil het risico niet nemen.
- entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Omdat ik twijfel of het geen bedrog is en ik mijn geld kwijt ben (online winkelen).
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Online winkelen niet handig i.v.m. omruilen noten etc. Winkel niet altijd betrouwbaar. Wel boekingen vakantie/ theater.
	<ul style="list-style-type: none"> Online winkelen, geen kleding, schoenen, wel reizen/ theater.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> Onveilig, geen zicht op data en persoonlijke gegevens.
- internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> Onveilig.
- overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijk contact kan in dit soort gevallen belangrijk zijn.

- overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke benadering via bezoek/ brief.
- internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy gevoelig.
- sociale media - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy, security.
- e-mail - informatie zoeken - het nieuws volgen - sociale media - entertainment - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Privacy.
- e-mail - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Risico van hacker vermijden.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale media zijn een vloek voor de samenleving.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale media is een hype geworden te veel risico's.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Sociale media is een verschrikking op zich
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Soms/ irritant/ weinig informatief en diepgang/ leuk is het voor anderen niet voor mij.
- het nieuws volgen - online winkelen - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Te veel gedoe. Liever doe ik er niets mee.
	<ul style="list-style-type: none"> • Telkens als ik op internet surf, krijg ik mijn gezochte websites/ in beeld. Deze kan je niet wegdrücken.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Teveel larie praat.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Teveel ongewenste reclame, mail etc.
- het nieuws volgen	<ul style="list-style-type: none"> • Tv en soms radio, is makkelijker.
- belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Veiliger.
- entertainment - online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheid + bewust kopen.
- internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheid.
- internetbankieren - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheidsoogpunt. Niet al te veel vertrouwen in.
- e-mail - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Veiligheidsrisico.
- belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Via een vaste pc voelt veel vertrouwder.
- online winkelen - belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Vind het prettig online winkelen (als het niet past enz. vind ik teveel gedoe).
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoende info via media en AD.
- het nieuws volgen	<ul style="list-style-type: none"> • Volg 't liever via de televisie of radio.
- sociale media - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Voor bv een nieuwe gele diftarbak openen moet zoveel vragen beantwoorden.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Voor entertainment gebruik ik radio of tv.
- entertainment	<ul style="list-style-type: none"> • Voor films enz. kijk ik liever tv.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> • Vooralsnog heb ik geen behoefte om tijd en energie in sociale media te steken.
- internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> • Vrij oude pc - laptop.
- belastingaangifte - overheid (overig)	<ul style="list-style-type: none"> • Werken met DigiD via het internet en steeds nieuwsberichten over hacking etc. En het is een schat aan info over je zelf wat je mee geeft met DigiD inloggen.
- het nieuws volgen	<ul style="list-style-type: none"> • wij lezen de krant en volgen verder het nieuws op TV
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> • Wij wonen in het centrum met voldoende winkels, dus kopen wij in winkels waar wij kunnen passen.
- sociale media - online winkelen - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Wil geen spam ontvangen, dus het voorkomen van allerlei reclame die ik als ongewenst en hinderlijk ervaar.
- online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> • Wil zien wat ik koop. (event. oplichting) En liever persoonlijk contact.

- overheid (overig)	
- online winkelen	<ul style="list-style-type: none"> Winkelen doe ik liever zelf.
- e-mail - informatie zoeken - online winkelen - internetbankieren	<ul style="list-style-type: none"> Winkelen in winkels vind ik gezelliger persoonlijk reizen boeken vind ik prettiger.
- sociale media	<ul style="list-style-type: none"> wordt regelmatig misbruik van gemaakt
- e-mail - online winkelen - internetbankieren - belastingaangifte	<ul style="list-style-type: none"> Zakelijke e-mail/ internet valt onder beroep geheimhouden (advocatuur). Online is om misbruik te voorkomen.
- het nieuws volgen - entertainment	<ul style="list-style-type: none"> Zie ik wel op tv.

V-2 vraag 8b - tevredenheid persoonlijke contacten met de gemeente

rapportcijfer = 1

- Bezwaarschrift ingediend, maar bezwaarschrift is zoekgeraakt. Defecte lantaarnpaal gemeld, nog geen reactie. Wel ontvangstbevestiging.
- Dochter had PW uitkering werd per 1-2-2015 beëindigd zonder vooraankondiging of beschikking.
- E-mails worden 'gewoon' niet beantwoord. Zelfs meldingen op de wijkpost worden niet uitgevoerd. Al ruim een jaar niet!
- Geen respons op mijn melding.
- geen persoonlijke aandacht, standaard reactie en lange wachttijd
- Geen/ te late reacties. Afspraak niet nakomen.
- Ik wil dat niet via internet doen maar gewoon langslopen om een afspraak te maken.
- Nimmer antwoord gekregen op een online ingediende vraag
- Online afspraak maken, geen wachttijd.
- Wij moeten vanwege een verhuizing dubbel gemeente belasting betalen.

rapportcijfer = 2

- Als ZZP'er kun je de gemeente om hulp vragen wel vergeten.
- Gemeente speelt slecht in op klachten!
- Ik heb in voorgaande week met twee verschillende ambtenaren telf. en mondeling contact gehad. Totaal niet service verlenend!
- Slechte openingstijden en slechte voorlichting aan de balie.

rapportcijfer = 3

- Als je een formulier moet invullen is daar een tijd aan verbonden. Ben je er te lang mee bezig, wordt dat aangegeven en moet je opnieuw beginnen.
- Geen antwoord van ambtenaar + wijkwethouder op vragen over onderhoud speeltuintje.
- geen contact mogelijk met een behandelende ambtenaar en/of afdeling.
- het nieuwe systeem van afspraken maken is erg omslachtig en helemaal niet klantvriendelijk
- Ik wacht nog steeds op teruggebeld worden. Ik heb in juni gebeld.
- melding van defect OV. Repareren duurde 3 maanden Bezoek thuis i.v.m. WMO. Overbodige tijdrovende en geldverslindende actie.
- Niet klantvriendelijk te woord gestaan, geen goede informatie betreft plannen brug Noord Aa.
- Slechte communicatie, wordt niet naar persoonlijke situaties gekeken, je bent gewoon een nummer.
- Vaak geen antwoord op meldingen. Formulieren zijn onnodig inefficiënt in gebruik en vaak niet mobiel geschikt.
- Voor alles moet online een afspraak worden gemaakt, zelfs aangifte geboorte konden wij niet terecht zeer slecht!
- Wanneer je belt moet je vaak lang wachten. De wijkposten zelf zijn bijna niet te bereiken. Wanneer je ergens een melding van maakt moet je zelf een verzoek doen om het in melddesk te krijgen. Daarna word je zelden door de juiste persoon teruggebeld. Meldingen worden zonder afmelding afgesloten. Ook als er een tijdelijke oplossing wordt aangeboden wordt de melding afgesloten. Vaak krijg je terugkoppeling van: "de gemeente heeft dit zo besloten." Wanneer je dan vraagt wie dat besloten heeft, krijg je geen antwoord. Je kan er dus niets mee. De gemeente is een onbetrouwbare partij. Er wordt wel beloofd iets te doen, maar er gebeurt nooit wat.
- Wij hebben vorig jaar 23-12-2014 ons eerste intake gesprek SHV gehad. Tot op heden is er nog niets geregeld. Wij krijgen zelden of geen feedback. Het is dat ik vandaag 04-11-2015 bel om te vragen of e.e.a. nu geregeld is. Helaas krijg ik te horen dat alles van onze zijde wel is ingeleverd maar dat er tot op heden nog niets mee is gebeurd! Dit betreuren wij ten zeerste. Slechte zaak!!

rapportcijfer = 4

- B.v. kregen een vraag over de inrichting van een braak liggen stuk grond nabij onze woning voorstel ook parkje met water. We kregen hierna niet meer te horen wat en hoe het eruit gaat zien wel zo parkeerplekken weg.
- Beetje traag.
- Bij aanvraag ID kaart en bewijs van leven: bij ophalen: "Alstublieft uw ID kaart" "Kunt u zich identificeren voor uw bewijs van leven?" Niet zelf kunnen denken dus, protocol denken...?
- Bij aanvraag subsidie voor verbetering van huis wordt botweg nee gezegd.
- Mail gestuurd over geluidsoverlast door verkeer noreply antwoord, afgehandeld ,vraag is uitgezet binnen de organisatie. Nooit meer iets vernomen.

rapportcijfer = 5

- Aan de ene kant is via de computer alles doen makkelijker, maar ik heb liever persoonlijk contact.
- Absurd dat je een veel moet wachten om een aanvraag te doen, 22 loketten, 6 ambtenaren achter het loket en 6 bezoekers.
- Afspraak proberen te maken, maar niet gelukt. Site was niet werkzaam.
- Doorkeuzenummers: heb liever persoonlijk contact.
- Geen antwoord gekregen.
- Geen reactie ontvangen.
- Het bereiken van de juiste afdeling is erg lastig. Een zoektocht.
- Ik moest echt superlang wachten. Er was wel een reden voor die ik niet meer weet
- Moest een bezwaarschrift schrijven.
- Te late terugkoppeling, weinig concreets.
- Trage reactie op vragen
- Wordt niet teruggebeld terwijl wel toegezegd.
- Ze vallen steeds in herhaling: constant hetzelfde verhaal terwijl het al geregeld is. Gebrek aan miscommunicatie bij jullie

rapportcijfer = 6

- 1e afspraak was aanvraag id kaart, onvriendelijk geholpen. Bij het ophalen bij andere medewerker, was het wel vriendelijk.
- Digitaal is lastig en het is erg vervelend dat je niet zo maar meer naar binnen kunt lopen om geholpen te worden.
- Door het online inplannen van een afspraak hoef je niet eeuwen meer te wachten voordat je eindelijk word geholpen.
- Een betere beschikbaarheid buiten kantooruren vind ik wel wenselijk. Ook zou een gedeelte via een digitale wijze kunnen plaatsvinden.
- Er was geen rekening gehouden met mijn afspraak.
- Gebruik DigiD is lastig.
- Grote vertraging in de systemen van de gemeente
- Het contact dat ik had n.a.v. een diertje wat wij in huis vonden was prima, daarentegen met het aanvragen van een nieuw rijbewijs werden wij geholpen door een dame waar geen vriendelijk woord uit kwam. Ze leek geen zin in haar werk te hebben en voor een dienstverlenend beroep lijkt me dat niet de bedoeling.
- Het was een verassing dat alles op afspraak moest, ik stond er dus voor niks. Ik kon vervolgens pas 10 dgn. later een afspraak maken op een, voor een werkende, handig tijdstip. En toen had ik nog een wachttijd van 20 minuten, ondanks de afspraak het was via internet chat naar tevredenheid
- Ik vond de medewerker nogal star.
- Klachtenafhandeling is een moeizaam traject, geen of weinig terugkoppeling, met name onderhoud, verstopte putten en parkeerklachten in de wijk.
- Kreeg twee antwoorden, beide verschillend en een onjuist
- Langzame respons, bureaucratische antwoorden.
- niet alles wat digitaal zou kunnen is digitaal, huren van een locatie is een ramp
- Niet altijd een klantvriendelijke medewerker gesproken.
- Onpersoonlijker benadering van een overheid, die 't dichtst bij zijn leden van de stad staat en die alle moeite doet om de afstand te vergroten.
- Op klachten die gevaar opleveren werd adequaat gereageerd. Op mijn algemene vraag over huisvuilophaal nog geen antwoord ontvangen.
- Op zich was beantwoording van mijn vraag snel genoeg, de inhoud van het antwoord was strijdig met andere situatie maar men bleef bij stadpunt.
- Paspoort halen en brengen ging prima, aanvraag bouwvergunning kon beter.
- Prima communicatie.
- soms jammer dat er gezegd wordt dat telefonisch contact met mij of Cliënt opgenomen wordt en dat niet gebeurt.
- Soms zou ik willen dat sommige baliemedewerkers wat vriendelijker zijn. Een (glim) lach kost niets.
- Te bureaucratisch.
- Vaak gesloten stadhuis.
- Vaak onduidelijk waar je moet zijn!
- Weigeren op zaterdag geen bezoek mogelijk zonder afspraak.

- Weinig persoonlijk contact.

rapportcijfer = 7

- Bij het ophalen van mijn paspoort werd er effectief gehandeld.
- De website vond ik onduidelijk, de service was fantastisch.
- Efficiënt en, waar gebrek aan kennis, toch snel collega's vinden die het wel weten.
- Er is vrij direct gereageerd op mijn vragen.
- Gemiddeld cijfer. Wmo scoort hoog, medewerkers centrale beïnvloeden negatief. Wel vriendelijk, maar niet accuraat genoeg.
- Ging probleemloos.
- Het cijfer was hoger geweest als de betrokkenen sneller hadden gereageerd. Meldingen werden administratief afgehandeld en vervolgens gebeurde er niets. Kan ik weer rappelleren.
- Het is fijn dat er geen lange wachttijden meer zijn door het maken van een afspraak van te voren. Het zou fijn zijn als het gemeentehuis de openingstijden verruimd, zodat er meer mogelijkheden in bijvoorbeeld de avonden zijn om een afspraak te maken.
- Het opstarten van een eigen bedrijf is nihil begeleid, terwijl de gemeente in openbare media iets anders beweert.
- Ik werd altijd netjes te woord gestaan.
- Je kan bijna geen persoonlijk contact meer hebben met de gemeente. Bijna alles gaat tegenwoordig digitaal.
- Kwam niet snel actie op de klacht
- Makkelijk om online een afspraak te maken voor bijvoorbeeld het aanvragen van een nieuw paspoort.
- Netjes te woord gestaan, maar niet goed opgelost.
- Niet zoveel nodig gehad.
- Onduidelijk wat je mee moest nemen om nieuwe ID-kaart aan te vragen.
- We werden snel geholpen.
- Weinig op aan te merken. Contact was wat je mag verwachten van een gemeente. Niet overdreven positief maar zeker niet slecht.
- Wisselend behulpzaam/ vriendelijk.

rapportcijfer = 8

- Afspraak op tijd. Vriendelijk geholpen. Tijd gekregen die nodig was.
- Afspraken maken op het gemeentehuis is prima te regelen en af te stemmen en hiermee de wachttijd te beperken.
- bij meerdere aanvragen komt de reactie van de gemeente binnen als 1 mailtje i.p.v. meerdere mailtjes
- Bij mijn nieuwe rijbewijs aanvragen, kreeg ik hulp van een medewerkster, aangezien het mij niet lukte op de computer thuis.
- Contact gehad met Gem. over ratten; werd meteen opgelost
- Correct, beleefd.
- De site van de gemeente deed soms raar en bleef hangen.
- Een nieuwe ID-kaart was snel geregeld inclusief het maken van afspraken via internet
- Er waren problemen met de internetverbinding maar ik werd zeer vriendelijk geholpen
- Er zou teruggebeld worden i.v.m. een subsidieaanvraag. Dat is binnen korte tijd gebeurd.
- Geen wachttijd i.v.m. vaste afspraak.
- Gemeentebeambte nam ruim de tijd om probleem op te lossen.
- Gesprek netjes verlopen. Vragen adequaat afgehandeld.
- Goed te woord gestaan.
- Het ging prima.
- Ik had verkeerd afgesproken was 1 dag te vroeg maar kon toch terecht.
- Ik heb de aanvraag snel per post ontvangen.
- Ik werd telefonisch zeer vriendelijk te woord gestaan en binnen een week werd er schriftelijk een terugkoppeling gedaan (al was het antwoord niet wat ik gehoopt had).
- In het algemeen redelijk snel duidelijke antwoorden.
- Kan alleen voor paspoort/ id kaart bij gemeente.
- Kan ook een tien zijn. Rijbewijs vernieuwd en dat ging goed.
- Klantvriendelijk, afspraak online goed.
- Kundig en behulpzaam.
- Lange wachttijden.
- Maken van afspraken verloopt soepel en het is gemakkelijk om op de site te navigeren
- Makkelijk contact en snelle afspraken.
- Mensen proberen mee te denken, hoewel het systeem van de organisatie het hen best moeilijk maakt.
- Moest contact zoeken met de gemeentelijke administratie omdat zij mijn gegevens hadden doorgegeven aan een pensioenfonds waar ik niets van wist. Was een fout van de Zoetermeerse gemeente. Was erg vervelend. Het persoonlijke contact met medewerkster daarna was goed.
- Netjes en klantgericht
- Ontvang snel antwoord en vlotte afhandeling.
- Paspoort aanvraag + VOG gemakkelijk vanuit huis te regelen.

- Prettig, duidelijk.
- prettige behandeling aan de loketten
- Snelle reactie ontvangen.
- Vriendelijk te woord gestaan
- Vriendelijk, eerlijk, behulpzaam.
- Website: het is soms onhandig om iets te vinden wat er wel op staat
- Zijn zakelijke contacten. Qua inhoud hoeft je het niet met elkaar eens te zijn, maar qua te woord staan/ afhandelen/ snelheid reageren/ oppakken: 8.

rapportcijfer = 9

- Afspraaktijden kloppen. Beambten zijn deskundig. Denken met je mee.
- Betreft aanvraag/ vernieuwen documenten: loopt perfect volgens afspraak.
- Geen klachten.
- Gemeente geeft snel antwoord op onze vragen!
- Goed geregeld. Thuis digital een afspraak maken om zo de wachttijd bij het stadhuis te verkorten.
- Goede en vriendelijke mensen achter de balie.
- Ik ben heel goed geholpen en ben tevreden.
- Ik heb de laatste tijd veel gebruik gemaakt v/d diensten en met tevredenheid tot nu toe.
- Je wordt goed te woord gestaan en boodschappen worden goed doorgegeven. Dan wordt er teruggebeld.
- Mensen zijn vriendelijk.
- Omdat persoonlijk contact ervaar als zeer prettig [....]
- Op afspraak komen werkt uitstekend.
- Prima geholpen.
- Stipt en correct afgehandeld.
- Vlot, accuraat, geen wachttijden, digitaal makkelijk te regelen.
- Vriendelijk geholpen. En doordat je van tevoren een afspraak maakt word je snel geholpen. Geen wachttijd meer!
- Zeer vriendelijk.

rapportcijfer = 10

- Contact naar tevredenheid verlopen. Keurig op afgesproken tijd geholpen.
- Duidelijk contact gehad, plan van aanpak en daarna teruggekoppeld hoe het opgelost was.
- Had op de wijkpost aangifte gedaan van veel zwerfvuil, kwamen dezelfde dag nog kijken, daarna niets meer gezien of gehoord.
- Heel vriendelijk en effectief bij aanvraag paspoort.
- Na contact reageert gemeente direct.
- Netjes geholpen.
- Snel geholpen volgens planning en volgens de informatie (paspoort verlengd).
- Vriendelijker adequaat er werd wat aangedaan! Scheve lantaarnpalen zijn rechtgezet; straatvuil vrij snel opgeruimd uwerzijds.

rapportcijfer = geen oordeel

- Geen persoonlijk contact gehad, alleen digitaal.
- Het was geen persoonlijk contact.
- Ik heb vorige week een melding doorgegeven van kapotte straatverlichting op een donker, afgelegen stuk parkeerterrein en heb hier niets over gehoord, geen bevestiging en het is ook niet gerepareerd.
- Niet persoonlijke contact alleen mail.
- online aanvragen VOG bijvoorbeeld, geen persoonlijk contact gehad

(vraag naar rapportcijfer niet beantwoord)

- Makkelijk om een afspraak via de computer te maken, maar voor mijn idee te weinig afspraak tijden en nog steeds (vaak) een wachttijd bij de gemeente.
- Online overschrijving adreswijziging en aanvraag parkeervergunning.
- Onze zwarte Kliko was verdwenen. Via de mail hebben we dit aangegeven. Volgende dag werd ik gebeld voicemail ingesproken. Volgende dag nieuwe Kliko.
- Wel eens contact met de heer [...] over het groen langs de Noordhove en de Benthuizerplas. Daar ruim ik ook al 5 jaar het zwerfvuil op.

V-3 vraag 11b - tevredenheid bezoek centrale hal stadhuis*rapportcijfer = 1*

- Dat alles via internet moet.

rapportcijfer = 2

- Afspraak gemaakt, kom op locatie, blijkt dat ze de afspraak niet er in hadden gezet! Voor niks gekomen!
- Helaas moet er een verplichte afspraak worden gemaakt. Echter zelf moet je op tijd zijn anders is je afspraak verlopen. Maar alsnog moet je soms wel tot een uur na afspraaktijdstip

wachten.

- Vreselijk klantvriendelijk als je vragen stelt en beperkte openingstijden!!
- Weggestuurd omdat ik (86 jaar) zogenaamd geen afspraak had gemaakt.

rapportcijfer = 3

-

rapportcijfer = 4

- Zie mijn vorige opmerking, de dame die mij hielp leek geen zin te hebben in haar werk.

rapportcijfer = 5

- ik moest de baliemedewerker vertellen hoe snel een aanvraag zou duren van een paspoort. Deze info stond op de website. mevrouw was erg kortaf en bleef volhouden. Pas na at een meerdere aankwam bleek ik gelijk te hebben. slechte zaak dat men niet op de hoogte is
- Lastig om er met 'n rolstoel te komen; erg zwaar - altijd omhoog!
- Moest een bezwaarschrift schrijven.
- zelfde antwoord als net

rapportcijfer = 6

- De benadering van de receptieleden is positief en mag nog beter ter compensatie van de afstandelijkheid van de stadhuisdiensten.
- Een betere beschikbaarheid buiten kantooruren vind ik wel wenselijk. Ook zou een gedeelte via een digitale wijze kunnen plaatsvinden.
- Er was net tijdens mijn bezoek een storing aan de computers, zuil werkte niet, wachtende mensen. Er werd wel op een gegeven moment door een medewerker persoonlijk contact met de mensen gezocht om het wachten te verzachten
- Erg jammer dat mijn rijbewijs aanvraag niet teruggedraaid kon worden terwijl gevonden bij gemeente Leiden.
- Fijn dat er nu op afspraak wordt gewerkt. Ik hoefde niet te wachten.
- Het zou prettig zijn als er voor kinderen meer mogelijkheid is om te spelen i.v.m. de wachttijd.
- Medewerkers zijn niet altijd klantvriendelijk en geven de goede informatie.
- Met de aantekening dat het gesprek met Mevr. [...] SHV prettig was, maar wel rommelig. We werden continu naar een andere kamer doorgeschoven. Waardoor het gesprek als maar langer duurde en rommelig was. Daarentegen is het verloop van de procedure zeer slecht.
- Soms lang wachten, ondanks de afspraak.
- Storing in systeem, daardoor vertraging
- Via de online agenda moest ik minimaal een week wachten om een afspraak te maken, vroeger met binnenlopen kon je elke dag langs. Wel is de korte wachttijd prettig
- Vriendelijk personeel achter receptie. Wel een lange wachttijd (+ 15 min).
- Zie vraag 8b.

rapportcijfer = 7

- 10 minuten speling voor een afspraak die gemaakt is via internet is erg mager met de huidige files.
- afspraak liep uit
- Als het eenmaal gelukt is om een afspraak te maken is de behandeling goed.
- Baliemedewerkster beter dan receptiemedewerkster!
- Blijft zakelijk en log bureaucratische procedure.
- Dat was voor het vernieuwen van het paspoort. Daar had ik verder goede ervaring mee. Het enige nadeel is dat je digitaal een afspraak moet maken. Zie eerdere vragen.
- Geen lange wachttijden.
- Ik ben tevreden.
- Ik zou toch willen pleiten voor een snellere dienstverlening.
- Met het maken van een digitale afspraak worden de wachttijden redelijk gereduceerd en loopt het goed door. De "houding" van de ambtenaren is nog wel erg traditioneel te noemen. Er zitten weinig mensen die plezier hebben in hun werk en die er voor zichzelf en voor de "klant" er een plezierige ervaring van proberen te maken. Het blijft altijd interessant om te zien dat gemeentelijke instellingen nog altijd geen klantmentaliteit hebben kunnen doorvoeren in hun dienstverlening. Is inherent aan gemeentelijke dienstverlening en zo ook aan die van Zoetermeer maar het zou mooi zijn als er meer vanuit een klantperspectief gehandeld wordt.
- Netjes geholpen.
- Paspoort kind aanvragen: bij info van tevoren was 1 ouder nodig. Bij de balie moesten het er ineens 2 zijn.
- Prima, netjes geholpen.
- Prima.
- Snelle service, duidelijk te woord gestaan.
- Trage baliemedewerker.
- Voor Nederlandse begrippen relatief vriendelijk en behulpzaam. Efficiëntie is goed.
- Werd snel (volgens afspraak) geholpen.
- Zeer opmerking eerder. Als het over de balie, de zuil en de informatie balie gaat in deze vraag: zeer vriendelijke en behulpzame mensen

- Zie vraag 8b. (**3 keer**)
- Zo gepiept.

rapportcijfer = 8

- Aanvragen en afgeven paspoort gaat vlot.
- Bij een probleem is er een balie medewerker(ster) aanwezig.
- Correcte snelle en duidelijke afhandeling. Zeer goed.
- dankzij reserveringssysteem afspraken nauwelijks wachttijden
- Duidelijk met volgnummer, niet te lang wachten.
- Even wennen maar ging prima.
- Geen lange wachttijd, netjes te woord gestaan.
- Goed geholpen
- Heel vervelend dat je online een afspraak moet maken, binnenlopen is véél handiger, dat doe ik tussendoor als ik tijd heb, vooruit plannen is niet fijn.
- Heldere informatie
- Het afsprakensysteem werkt naar mijn mening prima!
- Ik werd correct geholpen.
- klantvriendelijke dames
- Netjes geholpen.
- Netjes, correct, vriendelijk.
- Netjes, vriendelijk.
- Ontvangst en hulp, afhandeling is prima.
- Ontving het volgnummer van de receptie (ticketzuil werkte niet).
- Op afspraak werkt fijn (geen lange wachttijden).
- Prima. Alleen lastig als thuis digitaal een afspraak heb gemaakt en je het afspraaknummer vergeet mee te nemen.
- Vriendelijk en behulpzaam personeel.
- Vriendelijke ontvangst en goede service.
- Werk allemaal goed.

rapportcijfer = 9

- Duidelijke afspraak, snelle hulp receptie, vriendelijke ontvangst.
- E.e.a. was correct.
- Goede en vriendelijke mensen achter de balie.
- Ik ben altijd vriendelijk geholpen: a/d zuil, bij binnenkomst en a/d balie.
- Ik ben tevreden over de ontvangst.
- Ik had een afspraak, hoefde alleen een ticket te trekken en hoefde niet lang te wachten. Ging prima.
- Ik (mens) heb graag contact met mens en niet met computers.
- Paspoortaanvraag en afgifte is prima geregeld. Geen 10 omdat het moderner kan.
- Vlot, vriendelijk en duidelijk, geen wachttijden.
- Vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk, snelle reacties.
- Zie vraag 8b (**6 keer**)

rapportcijfer = 10

- Efficiënte manier met weinig wachttijd.
- Geen wachttijden meer is prettig. Door vooraf afspraak te maken.
- Gewoon heel goed.
- Probleemloos.
- Zie vraag 8b.

rapportcijfer = geen oordeel

-

V-4 vraag 14b - tevredenheid over laatste telefoongesprek

rapportcijfer = 1

- Duurt lang voor je wordt doorgeschakeld, daarna een antwoord waar je niets mee kan.
- Er was een afspraak gemaakt in februari 2015 en tot op heden 7-10-2015 nog niks van vernomen!
- Ik kan het nummer 14079 niet met mijn mobiel bellen. Grotere onzin dan dat klottenummer is er niet!
- Kan geen zaken regelen omdat je de desbetreffende afdeling niet krijgt te spreken. Wel is het personeel behulpzaam, maar dat te zijde.
- Na dagen bellen en er niet opgenomen werd was ik genoodzaakt het met de computer te doen.
- niet het gevoel serieus genomen te worden tegen het arrogante af. geen vervolg en geen verdere informatie
- Since my dutch language is not sufficient, I could speak english very good. But the

Gemeente employee did not speak any english. While I know that most people in Nederland speak english very good as a second language. The gemeente is a government bureau, and employees, especially telephone operators should speak alternative language.

- Vanwege het dubbel moeten betalen van gemeentebelasting zijn wij zeer ontevreden.

rapportcijfer = 2

- Ik moet alles persé via internet doen, werd af geschopt.
- Zie vraag 8b.

rapportcijfer = 3

- Ik heb diverse malen gebeld om te vragen hoe het verder zou gaan met de vergoedingen m.b.t. chronische ziekte en continue kon men mij geen antwoord geven of werd ik door een verkeerde afdeling terug gebeld. Pas na een half jaar contact werd geantwoord dat chronisch zieken geen compensatie ontvangen via gemeente Zoetermeer, helaas.
- Medewerkers werken langs elkaar heen
- Men verbindt je niet door, als je na een gemiste tel. terug belt, terwijl ik weet wie me heeft gebeld.
- Vreselijk. Het is onduidelijk naar wie ze je moeten doorverbinden en als ze al iemand denken te weten, dan is die er niet en die belt niet terug.
- Werd te woord gestaan door iemand die zich niet kon inleven in mijn persoonlijke situatie en zich heel ambtelijk alleen aan de regels hield en dat bleef herhalen. Uiteindelijk heb ik het gesprek moeten beëindigen omdat de persoon in kwestie niet de moeite nam om te luisteren naar mijn vraag. Dit heb ik niet ervaren als een dienstverlenende overheid die er is om burgers te helpen en faciliteren.
- Zie vraag 8b.

rapportcijfer = 4

- geen oplossing geboden, probleem bestaat nog steeds
- Het ging om een aanvraag van een zwager voor een speciale uitkering van mensen met een eigen bedrijf en voor zorg van onderdak.
- Ik heb reeds 5 keer gebeld en gevraagd waarom er op een bepaalde vergunningsverlening staat dat er een fiets/voetbrug wordt vernieuwd, terwijl de brug in kwestie slechts een voetgangersbrug is. Tot op heden kom ik iedere keer bij dezelfde persoon uit die mij iedere keer hetzelfde antwoord geeft: geen idee. Op mijn vraag om mij door te verbinden met iemand die dit wel weet, krijg ik als antwoord: "geen idee wie". Daar heb je niets aan.
- Ik wil de keuzemenu's aan de telefoon niet meer.
- Medewerker was zeer onklantvriendelijk. Verkeerde info dat ons gezin 250,00 Euro heeft gekost.
- Niet klantvriendelijk, geen inleving vermogen.
- Werd niet teruggebeld
- Wmo aanvraag hulp. Aanvraag vervanging kapotte toiletpot geleverd door Wmo in 2002.

rapportcijfer = 5

- Duurde een tijd voordat er verbinding was. Oplossing duurde langer omdat en door vakantie geen vervanger was.
- Ik belde over een konijn met myxomatose (nog levend!) en werd met de afdeling afvalverwerking doorverbonden. Dat was wat eigenaardig. Ben daar wel keurig verder geholpen.
- Wordt niet terug gebeld, terwijl dit wel is toegezegd.
- Zie vraag 8b

rapportcijfer = 6

- Kon simpele gegevens niet geven maar moest ik een uittreksel voor aanvragen. Veel werk voor zoiets klein als een verhuisdag waarvan ik zelf maand en jaar wist.
- Slechte bereikbaarheid verschillende afdelingen.
- Soms onvriendelijk, kortaf, vriendelijk.
- Te lang ... iemand ... werd.
- Terug bellen moet beter.
- Verkeerd verstrekte info over beschikbaarheid Bureaudienst Wmo en daardoor herhaaldelijk terug moeten bellen.
- Ze waren redelijk kortaf.
- Zie vraag 8b & 11b.

rapportcijfer = 7

- 04-11-2015 laatste gesprek met [naam]. Een vriendelijk gesprek met helaas geen goed nieuws. Er is nog steeds niet gebeurd met onze SHV aanvraag.....
- 14079 ging over o.a. WMO en andere een paar afdelingen waar ik ook wel duidelijke info kreeg.
- Afd. verhuur gem. gebouwen.
- Behulpzaam.
- De persoon was moeilijk te verstaan en klonk alsof zij 3 pakjes sigaretten per dag rookt.
- Duidelijke uitleg/ afspraken.

- Een oplossing is niet altijd voorhanden!
- Ik heb aangifte gedaan van illegale dumping van afval in onze straat. Ik heb aangifte gedaan over het toenemende verkeer in het Balijbos, brommers en geparkeerde auto.
- Ik werd correct te woord gestaan.
- Klachten half opgelost.
- Netjes gemeld dat de medewerker de telefoon niet om nam. Er werd verder geen moeite gedaan. Dit is meerdere keren het geval geweest.
- OP zich netjes te woord gestaan, het stagneert meestal in het vervolg. Terugbellen c.q. afspraken opvolgen.
- Taalgebruik was discutabel
- Vraag over parkeerprobleem in mijn straat (voor mijn oprit).
- Vriendelijk te woord gestaan.
- Wel netjes te woord gestaan. Onderlinge communicatie laat niet zo'n sterke indruk achter!

rapportcijfer = 8

- Afhandeling was correct.
- Bezwaarschrift werd toegekend.
- Correcte afhandeling.
- Duidelijk en behulpzaam.
- Gebeld om afspraak te maken voor ID en bewijs van leven.
- Ik ben gebeld.
- netjes geholpen en te woord gestaan
- Persoonlijk is drukken, geen .. via via via.
- Specifiek dhr. Roodhorst. Goede afhandeling/ oplossingsgerichtheid/ etc.
- Vlotte en hulpvaardige afhandeling.
- Vriendelijk te woord gestaan. Informatie gekregen die nodig was.
- Zelfde.
- Zie vraag 8b. (**3 keer**)

rapportcijfer = 9

- Duidelijk antwoord gekregen.
- Goed geholpen.
- Goede informatie.
- Ik hoef niet lang te wachten voordat de tel. opgenomen wordt.
- Snel per ter zaken.
- Vriendelijk te woord gesteld en meegedacht.
- Zie 8b erg klantvriendelijk.
- Zie antw. 8b.

rapportcijfer = 10

- Ook weer niks op aan te merken.
- Vlotte verbinding.

rapportcijfer = geen oordeel

-

(vraag naar rapportcijfer niet beantwoord)

- spreekuur moet meer dan 1 uur zijn.

V-5 vraag 18b - tevredenheid afhandeling laatste brief / formulier

rapportcijfer = 1

- Het betrof hier een informatiepakket over onze verhuizing binnen Zoetermeer, dit is niet goed afgehandeld: vandaar nu dubbele belasting.
- Kwam niet aan
- Papieren waren kwijt geraakt tot 3x toe.
- terugkoppeling in één zin "zien geen aanleiding tot"

rapportcijfer = 2

- Brieven raken zoek en dan word er zeer laconiek op gereageerd!
- Er is snel een ontvangstbevestiging. Daarna 6 tot 8 weken niets en daarna moet is binnen 14 dagen (toevallig in mijn vakantie) extra stukken leveren die overigens al lang bij de gemeente bekend zijn.

rapportcijfer = 3

- Nog steeds geen oplossing.

rapportcijfer = 4

- Duurt lang voor antwoord.
- E-mail in verband met bushalte lijn 71 Elzenhout. Met rollator instappen haast niet mogelijk voor mij en mijn man durft niet meer mee met de bus.

- het gaat met name om brengen van kopie voor cliënten, raken vaak kwijt of komen niet aan

rapportcijfer = 5

- Verzoeken bijzondere bijstand: afhandeling duurt heel lang.

rapportcijfer = 6

- De duur van beantwoording was te lang en antwoord werd gedelegeerd
- Formulier niet op jaar aangepast, formulier niet helder. Wel ontvangstbevestiging, geen voortgangsmelding.
- Fouten bij verstrekken kleine subsidie. Onjuist (te hoog) bedrag op mijn rekening gestort. Bij verzoek van gemeente om terugstorten onjuist rekeningnummer verstrekt. Is daarna prima hersteld.
- Ik zou nog gebeld worden over de inhoud van mijn brief. Helaas niets meer vernomen van gemeente.
- Onbevredigend antwoord.
- Vesting of geen reactie.

rapportcijfer = 7

- Daar heb ik gewoon schriftelijk antwoord op gekregen.
- Duidelijke enquête.
- Een beetje slordig antwoord.
- Mag sneller reageren
- Prima.
- Tevreden.

rapportcijfer = 8

- In het verleden veel gedaan maar ... vrijwel nooit ... terug sinds kort erg verbeterd.
- Inkomsten verklaring moest nog elke maand omdat ik pensioen man heb. Nu niet meer.
- Netjes, duidelijke brief.

rapportcijfer = 9

- Brief over uitschrijven van een persoon. Het is goed gelopen. Tijdig geïnformeerd over de duur van het proces en deze is ook afgerond.

rapportcijfer = 10

-

rapportcijfer = geen oordeel

- Nog geen reactie terug gehad.

V-6 vraag 20b - tevredenheid afhandeling laatste vraag, klacht of melding (via website)

rapportcijfer = 1

- Afspraken stonden niet in de afspraken planning! kwamen we bij toeval achter. Ook ingediende via DigiD vragen komen niet binnen!
- de gemeente heeft bezwaar mogelijkheden maar weet altijd met argumenten, procedures verwijzen naar anderen het bezwaar te weerleggen. Ofwel de procedures lijken meer op een mogelijkheid om stoom af te blazen dan dat er gemeend geluisterd wordt naar het bezwaar.
- Geen antwoord gekregen.
- Geen antwoord.
- Geen reactie gekregen op mijn schrijven waarin n.a.v. stopzetten van het bedrijf.
- Geen/ te late reactie.
- Ging over automatische incasso. ik betaalde gem. bel. altijd in één keer. Vraag van gemeente om dit automatisch te laten afschrijven heb ik gehonoreerd. Toen bleek dat dit alleen in termijnen kan. Geen info vooraf, nu zit ik met de last.
- Heb een vraag gesteld over de riolering m.b.t. asbest. Een kul antwoord gekregen omdat het te moeilijk werd!
- Klacht over hangjongeren in Oosterheem is niet verbeterd.
- Nietszeggend antwoord.
- Nimmer antwoord gekregen op een online ingediende vraag
- Ze reageren gewoon niet. Zeer demotiverend of is dat juist de bedoeling? Krijg je minder klachten!
- Zie 8b.

rapportcijfer = 2

- Geen antwoord, klacht onkruid bomen bestrating.
- Ik had geklaagd over glas op de weg. Nooit wat mee gedaan.
- We zijn weken bezig geweest om onze ondertrouw te regelen. Digitaal werkte voor geen meter en het was zeer moeilijk om op een andere manier met jullie in contact te komen.

rapportcijfer = 3

- betrof parkeren op trottoir met toestemming gemeente.

- Er zou actie worden ondernomen over laaghangende takken. Dit heeft uiteindelijk 4 maanden geduurd...
- Had een verzoek om een verkeersdrempel te verhogen vanwege snelheid auto's in de straat maar nooit een reactie ontvangen.
- Heeft lange tijd geduurd alvorens er een antwoord kwam.
- Ik kreeg er geen antwoord op klacht was ingediend bij de wijkpost.
- Klacht werd niet serieus genomen!
- Niets geholpen!! Bomen probleem!! Daardoor vochtig huis! Muur.
- Stoep voor de deur is nog steeds schots en scheef. Het is nu wachten tot er iets ernstigs gebeurt
- Trage afhandeling.
- Via de app een melding over het Bentwoud gemaakt. I.p.v. dat mijn melding naar de juiste gemeente werd doorgezet (dat zou nl klantvriendelijk zijn!), moest ik dat zelf doen. En heb ik het dus niet meer gedaan.

rapportcijfer = 4

- Aanvraag nooit behandeld, gebeld en nogmaals klacht gedaan.
- Via de website doen wij wel eens meldingen van defecten. Ik heb daar nog nooit een reactie op gekregen. Ondanks dat het systeem goed loopt is er geen terugkoppeling en duurt opvolging erg lang hoewel ik niet kan oordelen of dat ligt aan de afwikkeling van de klacht door het webteam of door de uitvoerende afdeling.
- Vraag om te snoeien werd geweigerd.
- Wordt doorgespeeld naar verantwoordelijke afdeling en daarna niets meer gehoord.
- Zie antwoord op vraag 146.
- Zie vraag 8a en b.

rapportcijfer = 5

- Duurde lang voordat ik een antwoord kreeg
- Geen antwoord terug.
- Mail wel bevestigd maar geen verdere actie.
- Melding is nog niet afgehandeld (op 28/9 ingediend).
- mijn gemeente app, werkt niet. heb daarvoor een klacht ingediend maar geen reactie mogen ontvangen
- Mijn probleem/klacht is verholpen, maar niet op de gewenste manier
- Niet overzichtelijk/ duidelijk gids door programma/ website.
- twee antwoorden,, een onjuist
- Tweede keer heb ik geen reactie gehad.

rapportcijfer = 6

- aanvraag paspoort verliep uitstekend op afhalen grofvuil wacht ik nog steeds op een e-mail
- Aanvraag paspoort voor mijn pleegkinderen verloopt moeizaam
- Afhandeling voldeed niet aan mijn verwachtingen.
- Er wordt eerst op de goedkoopste, minst effectieve wijze naar een oplossing gezocht. Daarna komt er een goede oplossing. Goedkoop duur koop.
- Had melding gemaakt van mijn verloren bril, maar kreeg te horen dat mijn melding niet binnen was gekomen.
- Het antwoord kwam neer op "slikken of stikken"
- Ik doe dit liever niet, bellen is fijner en sneller.
- Ik kreeg de indruk dat ze reageerden, omdat dit moest, maar dat ze het eigenlijk maar vervelend vonden.
- tot op heden geen antwoord gekregen na meerdere keren 30 minuten aan de telefoon gezeten te hebben

rapportcijfer = 7

- Afhandeling via de pc is afhankelijk van de problematiek van de vragen en de mogelijkheden die de website biedt. In dit geval simpel, dus geen problemen.
- goed advies via chat
- Kapotte lantaarn voor het huis, reparatie duurde erg lang, de opdracht voor reparatie kwam bij ons binnen (?).
- Klachten half opgelost.
- Laatste contact was een vraag, die is beantwoord. Deze vraag was gesteld omdat het antwoord niet op de gemeentelijke site kon worden gevonden, terwijl het wel ergens stond vermeld. De meldingen voor deze vraag zijn niets mee gedaan, die zouden een onvoldoende scoren.
- Snelle reactie en of antwoord.
- te veel stappen in de diverse processen
- Wel iemand van de gemeente gezien, niemand heeft aangebeld.
- Zie vraag 8b.

rapportcijfer = 8

- Dat verloop soepel!
- Er is direct op mijn opmerking gereageerd. Klasse!

- Melding over groen overlast gedaan. Er werd na verloop van tijd keurig gesnoeid. Ik herinner me niet dat ik erover geïnformeerd ben of dat er vanuit de gemeente contact is opgenomen.
- snelle reactie dat er actie zou worden ondernomen
- Werd direct geholpen door iemand voor de afdeling vastgoed, dus correct.
- Zie vraag 18b.

rapportcijfer = 9

- Dezelfde Kliko als bij vraag 8B. Snelle service, snel een nieuwe.
- Er was een beetje verwarring tussen verschillende (mobiel) site. Het betreft de ruimtelijke ordening waarover ik een opmerking had en de bij sommige site kom ik 1 foto en bij ander 3 foto's insturen. Hoe meer foto's hoe duidelijker het is.
- In het weekeind een melding door gegeven Capricorn service centrale snel en goed geholpen.

rapportcijfer = 10

- Alles was in orde.
- Ja adequaat en service gericht geholpen.

rapportcijfer = geen oordeel

- Kreeg snel ontvangstbevestiging maar nu na paar weken nog geen uitsluitsel helaas. Was via gem. website.
- Nog geen antwoord ontvangen.
- zie antwoord een paar vragen terug.

V-7 vraag 22b - tevredenheid afhandeling melding via MijnGemeente App

rapportcijfer = 1

- Geen terugkoppeling ontvangen na melding en er is niks met de melding gedaan.
- gemaakte foto toevoegen aan de melding werkt niet.

rapportcijfer = 2

- Omslachtige invoerprocedure. Melding is niet beantwoord.
- Zie antwoord 20b.

rapportcijfer = 3

- Geen reactie ontvangen, niets met melding gedaan.

rapportcijfer = 4

- Zie mijn eerder genoemde opmerking over het Bentwoud

rapportcijfer = 5

-

rapportcijfer = 6

- Ik heb twee keer een melding gedaan. Bij de ene melding kreeg ik wel een melding dat mijn melding was behandeld, maar niet wat er mee gedaan was (bijna omwaaiende boom). De andere melding is niet beantwoord maar het probleem was wel opgelost (straatverlichting).

rapportcijfer = 7

-

rapportcijfer = 8

- Zie vraag 20b.

rapportcijfer = 9

-

rapportcijfer = 10

-

rapportcijfer = geen oordeel

-

V-8 vraag 24b - tevredenheid over digitaal gemaakte afspraak

afpraak gemaakt?

ja

niet alle stappen doorlopen

ja

ja

rapportcijfer = 1

- Aangifte geboorte, geen plaats meer dit kan echt niet, je moet altijd terecht kunnen voor dit soort zaken.
- Ik kon geen afspraak maken via de website.
- Voor grafvuil is de site niet compleet afmelden is niet te vinden.
- Wachtijd is heel lang!!

ja	<ul style="list-style-type: none"> • Wil niks digitaal doen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zie hiervoor komt niet door ook niet via DigiD!
<i>afspraak gemaakt?</i>	<i>rapportcijfer = 2</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • het is erg omslachtig en helemaal niet klantvriendelijk. het kost erg veel tijd !!!
niet alle stappen doorlopen	<ul style="list-style-type: none"> • Kon geen afspraak maken voor het hele gezin.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • We liepen steeds vast.
<i>afspraak gemaakt?</i>	<i>rapportcijfer = 3</i>
niet alle stappen doorlopen	<ul style="list-style-type: none"> • Het was niet mogelijk om voor meer personen een afspraak te maken op het zelfde tijdstip. Dit kan wel telefonisch.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Inloggen moet mogelijk zijn zonder DigiD.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Lang wachttijden ophaal afspraak kan sneller.
niet alle stappen doorlopen	<ul style="list-style-type: none"> • Veel te veel stappen, en onvolledige info om een afspraak te kunnen maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Vervelend om afspraak te maken voor volgende week of later, wil zelfde dag of morgen aan de beurt zijn.
<i>afspraak gemaakt?</i>	<i>rapportcijfer = 4</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Bij het maken van een afspraak voor een nieuw paspoort kun je direct een afspraak vastleggen om het document op te halen. Hierbij wordt in de periode rond Hemelvaartsdag e.d. geen rekening gehouden met vrije dagen v.d. gemeente zodat het document niet op de afspraakdag gereed is.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Er moet een mogelijkheid blijven om zomaar binnen te kunnen lopen.
niet alle stappen doorlopen	<ul style="list-style-type: none"> • Kwam er niet uit: reden waarom ik een afspraak wilde inplannen stond niet genoemd.
<i>afspraak gemaakt?</i>	<i>rapportcijfer = 5</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • dat was min laatste afspraak, erg lang wachten
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Het is moeilijk een afspraak te maken op korte termijn op een tijdstip dat mij uitkomt. Vooral 's morgens vroeg en later in de middag is dit zeer lastig
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Het maken van een digitale afspraak is heel prettig. Maar dat je pas na een week een afspraak kunt maken is niet acceptabel. Helemaal als je in de hal ziet dat er nu nog maar de helft van de balies in gebruik zijn en vroeger altijd alle balies.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ik doe dit liever persoonlijk niet digitaal!
niet alle stappen doorlopen	<ul style="list-style-type: none"> • Moest een VOG aanvragen (NIWO) voor 2 personen i.v.m. het verlengen van een vergunning. Het was niet duidelijk of ik daar 1 of 2 afspraken voor moest maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Te onduidelijk, veel zoeken wat nu precies werd bedoeld.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zie 20a.
<i>afspraak gemaakt?</i>	<i>rapportcijfer = 6</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • 1e ging 100% goed is 10. 2e ging 100% fout is 2.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Een betere beschikbaarheid buiten kantooruren vind ik wel wenselijk.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • had snel paspoort nodig afspraak maken kon pas na 1,5 week. Geen geld voor spoed aanvraag
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Het is jammer dat er niet automatisch een vervolgspraak voor het ophalen gemaakt wordt.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • het maken van een afspraak gaat prima, de afhandeling was slecht
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Lukte niet in één keer.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Makkelijk maar zeer beperkte afspraak tijden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • makkelijk, maar een afspraak op de dag zelf lukte helaas niet
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Te weinig mogelijkheden in de avond. Voor werkende (fulltimers) bijna tot geen goede tijd te vinden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Weinig keuzes buiten de ambtelijke werktijden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zie vraag 8b.
<i>afspraak gemaakt?</i>	<i>rapportcijfer = 7</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • bij het wijzigen van de afspraak was het niet helemaal duidelijk of de eerdere afspraak vervallen was
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijk alles aangegeven, makkelijk te gebruiken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Het duurde lang voor dat ik echt op de datum kon klikken voor een afspraak.

- | | |
|-----------------------------|---|
| ja | • Id aanvraag die niet ver genoeg qua agenda ging, waardoor het 1 mnd. eerder al verlengd moest. |
| ja | • Matig tevreden! Ik wilde een keer een afspraak maken voor het aanvragen van mijn paspoort dat lukte wel, maar het ophalen kan niet gelijk gemaakt worden! |
| ja | • Na wat zoeken op de gem. website vrij snel de goede pagina gevonden, het invullen lukte en de afspraak is gemaakt zonder verdere problemen. |
| ja | • Onhandig dat je voor een paspoort 2 afspraken moet maken. |
| ja | • Op de internetsite was het lang zoeken naar wat ik nodig had. |
| ja | • Prima binnen 2 weken goed gedrag formulier in huis. |
| niet alle stappen doorlopen | • Site liep vast |
| ja | • Vrij makkelijk om online een afspraak te maken op een tijd die mij het beste uitkomt. |
| ja | • Zie 11b. |
| ja | • zie hiervoor (2 keer) |

*afspraak gemaakt?*ja
ja*rapportcijfer = 8*ja
ja
ja
ja
jaja
jaja
jaja
ja

- Dat gaat op zich wel redelijk makkelijk. Het feit dat je online al een tijd kan kiezen helpt ook om daadwerkelijk weinig wachttijd te hebben op het gemeentehuis. Het formulier wat gebruikt wordt werkt wel goed.
- Duidelijk.
- Duidelijke stappen v/h maken voor een afspraak.
- Duidelijke verwijzingen, toegankelijk.
- Een acht is goed.
- Even gestunteld bij het nummer-apparaat (voor de eerste keer), het is even wennen.
- gemakkelijk
- Je kunt goed zien welke opties mogelijk zijn en een keuze maken
- Netjes afspraak bevestiging per mail ontvangen naar ik me herinner.
- Nog steeds moest ik lang wachten bij het persoonlijk gesprek.
- Paspoort aanvragen/ophalen
- Wel makkelijk, maar persoonlijk een afspraak maken zou wel fijn zijn.

afspraak gemaakt?

ja

ja
ja
ja
ja
ja*rapportcijfer = 9*

- Het maken gaat super, alleen jammer dat wanneer je op tijd verschijnt op de afspraak. Je alsnog een kwartier later aan de beurt bent.
- Makkelijk systeem, werkt prima.
- Nummer meenemen naar het stadshuis.
- Prima.
- Snel en efficiënt!
- Zie vraag 8b.

*afspraak gemaakt?*ja
ja
ja
ja
ja
ja
ja
ja
ja*rapportcijfer = 10*

- afspraak is geregeld en afgerond
- Afspraak maken verliep makkelijk.
- Alles word snel en goed geregeld.
- Goed, snel en duidelijk wanneer de mogelijkheden zijn.
- Keurige bevestiging per mail en duidelijke instructies.
- Makkelijk en snel.
- Prima verlopen, voor mijn paspoort.
- Probleemloos.
- Zie vraag 8b.

afspraak gemaakt?

-

rapportcijfer = geen oordeel

-

afspraak gemaakt?

ja

(vraag naar rapportcijfer niet beantwoord)

- Een week is te lang om geholpen te worden.

V-9**vraag 26b - tevredenheid afhandeling laatste digitale aanvraag product / dienst***rapportcijfer = 1*

- Wil niks digitaal doen.

rapportcijfer = 2

-

rapportcijfer = 3

- Kan geen uittreksel GBA digitaal aanvragen met DigiD.

rapportcijfer = 4

- Ik was volgens de site "geen inwoner" kan mijn hond niet afmelden. Per mail gedaan.

rapportcijfer = 5

- Gaat via computer is onpersoonlijk.

rapportcijfer = 6

- Eveneens zoeken, waar precies op te klikken.

rapportcijfer = 7

- een nieuwe pas voor de afval
- Lang zoeken maar wat je nodig hebt.
- Tevreden.
- Zie vraag 24b. Medewerker was vriendelijk bij het afhalen van mijn id kaart.

rapportcijfer = 8

- Aanvraag van verlenging auto/ motorrijbewijs.
- De service is goed. Het digitaal maken van een afspraak is vervelend als er tijdsdruk bij komt kijken. Dan is het maken van een afspraak op korte termijn niet mogelijk. Hier kan meer aan de klant gedacht worden dan "hoe zet ik het gemeente personeel kosten efficiënt in"
- Ging erg gemakkelijk (inschrijven in gemeente), was positief verrast.
- Heb een sport rolstoel gekregen.
- Langer dan 12 mnd. geleden realiseer ik me nu, ging prima.
- Product (paspoort) is uitstekend.
- Snel en duidelijk.
- Tevreden.
- Uittreksels. Prima + vlotte toezending.

rapportcijfer = 9

- Afhandeling was ik tevreden over.
- Soepel en vriendelijk een ID kaart.
- Zeer tevreden. Ik kon in die zelfde week mijn uittreksel ophalen.
- Zie antw. 8b.

rapportcijfer = 10

- Ik had het verkeerde aangevraagd, maar ben super geholpen aan de balie.
- Ik heb gevraagd voor uittreksel.
- Makkelijk, kreeg het snel toegestuurd en was snel afgehandeld.
- Zie vraag 24b (**3 keer**)

rapportcijfer = geen oordeel

- Nog geen oordeel, want de afspraak is wel gemaakt, maar vindt komende vrijdag plaats.

V-10 vraag 30 - suggesties toegankelijkheid gemeentelijke website

rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 1

-

rapportcijfer = 2

- op de startpagina is geen actuele informatie te vinden, de startpagina is onoverzichtelijk en het is hopeloos om inhoudelijke info te vinden terwijl ik weet dat die er wel is. De google zoekfunctie werkt beter dan de eigen zoekfunctie, maar als je niet precies weet hoe iets heet vind je het niet. Ik weet dit omdat ik zelf bij de gemeente werk.
- Zorgen dat formulieren ook werken wanneer je geen standaard antwoorden kunt geven of duidelijk aangeven bij wie je voor hulp terecht kunt en zorgen dat diegene dan ook bereikbaar is.

rapportcijfer = 3

- Erg aanbodgericht, moeilijk te vinden wat je zoekt.
- In eerlijk gedaan, niet de juiste pad gevonden.
- Kan veel simpeler van opbouw. Duidelijkere pictogrammen die aangeven waar je naar toe kan gaan op de site om je informatie te halen of klachten in te dienen. Formulieren op de site kunnen veel simpeler.
- Slecht is de toegankelijkheid. Kan stukken beter.

rapportcijfer = 4

- Maak duidelijke onderwerpen, maak verschil tussen bestuur. Prop niet alles op 1 pagina. Rijke en algemene burger info.
- Niet continue moeten klikken om bij het resultaat te moeten komen.
- Onduidelijkheid voordat verbinding tot stand kwam
- Structuur niet duidelijk, zoekfunctie niet goed werkend, slechte usability van formulieren.
- Vooral de openbare bekendmakingen en vergunningaanvragen / verleende vergunningen zijn niet gewoon terug te vinden
- Waarom staan er maar halve telefoonnummers op de website? Ik kan die nummers niet bellen vanaf mobiel.
- Zoeken naar bepaalde sites (bijv. platanen in Seghwaert) erg ingewikkeld en link uit brief v. gemeente klopte/ werkte niet.

rapportcijfer = 5

- Altijd lastig om snel antwoord te vinden. Wilde weten wanneer groene container aan de beurt was, moest postcodes etc. invullen op een doorverwezen site, heel irritant.
- De site is onoverzichtelijk en veel zoeken naar de juiste informatie.
- Ingewikkeld en slechte weergave van de wijk (platanen kwestie).
- Niet alles is direct te vinden op de website, maar dan via de zoekfunctie van Google.
- Niet duidelijk iets terug te vinden en de zoekmachine werkt alleen naar behoren bij het desbetreffende onderdeel! Zie andere gemeentelijke sites voor verbeteringen.
- Onoverzichtelijk.
- Rommelig.
- Specifieke informatie is moeilijk te vinden.
- Traag en onduidelijke hoofd rubrieken.
- Vaak onduidelijk info je blijft zoeken.
- Zoekfunctie is slecht. Veel te weinig hits.

rapportcijfer = 6

- De app voor de tablet werkt niet meer.
- De openbare diensten zijn moeilijkst te vinden voor mij.
- DigiD inloggen is heel veel doorklikken.
- Duidelijkere korte lijnen.
- Een beetje rommelig, kan soms dingen niet vinden of na heel lang zoeken.
- enig zoekwerk was wel nodig door overvloed aan informatie
- Hij is niet overzichtelijk genoeg en geeft geen duidelijke hits bij een zoekterm
- Ik vind het een onoverzichtelijke site.
- ik zoek vaak wel dingen op, maar ben net iets te lang aan het zoeken. een goed werkende zoekfunctie zou helpen. ik zocht bijv. naar: ophaaldagen vuilnis, WOZ-opvragen. Ging minder makkelijk dan verwacht. Nu weet ik dat het wel ergens te vinden is, dus dan zoek ik door.
- Je kan moeilijk zaken vinden.
- Kon nergens iets vinden over subsidies.
- niet altijd even duidelijk of klantvriendelijk uiteindelijk wel gelukt
- Niet altijd even duidelijk.
- Niet heel overzichtelijk.
- Niet makkelijk alle info te vinden kan beter.
- Sommige onderwerpen zijn moeilijk te vinden.
- Sommige zaken zijn moeilijk op te zoeken
- Soms moeilijk te begrijpen.
- Te onoverzichtelijke site.
- Valt nog een hoop te verbeteren. Meestal moet ik eerst op de website zoeken. Via google kom ik er sneller uit.
- Waarom alles digitaal!

rapportcijfer = 7

- betere zoekmogelijkheden (op meerdere termen omdat gemeentelijke terminologie niet altijd bekend is),
- De site werkt soms langzaam.
- De website is wel verbeterd als het gaat om de vindbaarheid van informatie. In het verleden was het moeilijk iets nuttigs te vinden op de website aangezien er veel informatie was verouderd en flink verspreid over veel verschillende pagina's. Inmiddels is het goed gestructureerd en is oude informatie niet meer zo makkelijk te vinden. Dit kan ook nadelen hebben maar tot op heden heb ik oudere informatie nog niet als naslagwerk nodig gehad.
- Geen suggesties.
- goeie site, teveel informatie op één pagina
- Ik vind het nog steeds wel lastig navigeren.
- Kan nog overzichtelijker het is veel klikwerk.
- Makkelijker en duidelijker maken voor sommige mensen is het nog steeds lastig te begrijpen of iets te vinden.
- Meer redeneren vanuit de behoefte van de vrager.
- Moet teveel zoeken naar info.
- moet vaak doorklikken , kom er niet rechtstreeks veelal andere benamingen dan in de

volksmond

- Niet echt klantvriendelijk.
- Niet vaak gebruikt, maar oogt wel overzichtelijk.
- Overzichtelijk en compleet.
- Soms even zoeken maar het onderwerp dat je nodig hebt, maar kom er altijd wel uit.
- Soms veel menu's doorlopen
- Te nemen stappen voor aanmelden huwelijk waren niet geheel duidelijk.
- Tot nu toe gevonden wat ik zoekt.
- Vernieuwde website is veel beter. Vroeger was het een onmogelijke uitdaging om bijv. de openingstijden van inzameldepot te achterhalen ... en ja uiteindelijk wel gevonden.
- Vind het niet altijd overzichtelijk.
- Vind het toch nog erg veel zoeken
- Voor afspraak rijbewijs en paspoort ging prima. Voor ophalen grofvuil moest ik langer zoeken. Er staat volgens mij ook nergens vermeld wanneer het gratis opgehaald wordt.
- Website is niet duidelijk voor ondernemers. Dienst die eruit zijn bezuinigd worden niet duidelijk aangegeven
- Werkt prima.
- Zelf niet handig genoeg.

rapportcijfer = 8

- bij sommige schermen geen overzichtelijke pagina
- Het hoge contrast plus lees voor is gemakkelijk te vinden. De website is overzichtelijk opgebouwd met grote letters. Prima, voor mijn huidige gezichtsvermogen, maar ik weet niet hoe dat voor slechter zienden/blinden zal zijn.
- ik kwam waar ik moest zijn
- Je zit er zo op, kan wel eens traag zijn bij veel verkeer, en je zoekt je af en toe wezenloos naar bv een formulier.
- Kost wel wat tijd om te vinden wat je zoekt.

rapportcijfer = 9

- Alles wordt goed en duidelijk vermeldt, voor mij geen probleem.
- Ik krijg een inlogcode, maar ik kan het niet inloggen.
- Nee, hij werkt prima.

rapportcijfer = 10

- Is er niet.
- Nee, alles is door u zeer duidelijk aangegeven.

rapportcijfer = geen oordeel

-

(vraag naar rapportcijfer niet beantwoord)

- Nee, ziet er prima uit. Het is overzichtelijk en duidelijk.
- (vraag naar rapportcijfer is niet van toepassing)
- De website kan meer gebruiksvriendelijk zijn.
- Het is een echt zoekplaatje. Waar begin en eindig je? Niets is logisch. Een rotsite. Als het even kan: niet naar zoetermeer.nl!
- Indien nodig kon ik mijn weg erop vinden.
- Kan ik niet.
- Minder uitgebreide lijsten in kleine vakken op een pagina
- niet vaak nodig dus niet bekend ermee
- Te veel info, moeilijk zoeken.
- Te weinig bekend; chatfunctie: nooit van gehoord. Gemeente app was mij onbekend.
- Zoeken op de site intuïtiever maken.
- Zoekfunctie werkt niet altijd goed.

V-11 vraag 33b - tevredenheid laatste contact met de wijkpost

rapportcijfer = 1

- Aanhangwagen verdween pas na 2 dagen voor mijn deur werken was 2 dagen onmogelijk omdat ik in een rolstoel zit.
- Er is geen verbetering. Overlast hangjongeren.
- Er wordt niets ondernomen met mijn klacht.
- Geen reactie op mail.
- Op parkeerplek v/d Chaplinstrook (groen) was er hoge wildgroei (bewoners v/d Chaplinstrook) hebben dit gezamenlijk gemeld bij de wijkpost, helaas, pas een jaar later werd er iets aan gedaan slecht zicht op huizen, auto's en woningen, prettig voor dieren.
- Schande dat ik nog steeds geen antwoord heb op mijn vragen en nog geen telefoontje gekregen had.

rapportcijfer = 2

- Diverse keren geweest (...) ... niemand kon mij de info geven waar ik om vroeg inrichting ... grond naar parkje bij ...
- Geen reactie! Op melding minachting voor. Maar ondanks dat geen reactie.

rapportcijfer = 3

- Door beperkte openstelling niet bereikbaar.
- werd correct te woord gestaan maar heeft geen opvolging gekregen wat wel was toegezegd. Ik ben nog steeds wachtende op enige actie dan wel contact

rapportcijfer = 4

- Contact met wijkagent. Heb idee dat klachten niet serieus genomen worden.
- De dames, die daar aanwezig waren, snapten mijn duidelijk gestelde vraag niet. Er was toch een taalprobleem.
- De medewerker wist het beter. Genoemde situatie is nog steeds onduidelijk.
- De wijkpost is zeer vaak onbemensd en men neemt ook wel eens de telefoon niet op.
- Er wordt geluisterd maar geen oplossing bedacht/ uitgevoerd.
- Niets aan gedaan

rapportcijfer = 5

- geen reactie
- Het ging om een melding van giftige planten in de wijk waar kinderen spelen. De man achter de balie was veroordelend. Wij moesten onze kinderen vertellen dat zij niets mogen plukken. Hierop ben ik scherp geweest en eiste dat hij onze melding opnam. Dit heeft hij gedaan en een week later zijn de meeste planten verwijderd uit het plantsoen bij de speeltuin. De afhandeling was dus adequaat maar de man achter de balie maakt dat er een onvoldoende wordt gescoord.
- Ik had een aantal vragen over wijk aan zet, maar de mevrouw die erover ging was niet erg duidelijk in de communicatie
- nooit een reactie gehad
- vraag neer g legt i.v.m. het park naast ons huis helaas geen bericht terug. Ook na herhaaldelijk mailen. Het gaat om wijkpost Seghwaert
- Wijkpost doet weinig met een klacht.

rapportcijfer = 6

- De persoon die mijn vraag kon beantwoorden was niet aanwezig
- Het ging over hondenstrook in Oosterheem-Bentwoud!
- Melding is maar ten dele opgelost. In eerste instantie zei de wijkpost dat het probleem was opgelost, wat niet zo was. Er zou een mollengang onder het fietspad lopen.
- Zie vraag 52. Er werd een beetje lauw op gereageerd per mail, deden er niets mee.

rapportcijfer = 7

- Alleen de bureaus dienen opgeruimd te zijn. Info is alleen voor de medewerkers en niet voor de bezoekers!
- Dit is aan de orde geweest bij vraag 20b. Zie antwoord bij vraag 20b (ik heb dus gemeente en wijkpost door elkaar gehaald).
- Doen hun best!
- Er lag een vuilniszak opengescheurd in het park en ik heb dat doorgegeven aan de wijkpost. Degene die ik sprak zou het doorgeven en later was het opgeruimd. Wist niet precies of ik goed zat bij de wijkpost of waarvoor ik ze eigenlijk kan bellen.
- klacht niet snel behandeld
- Men was niet erg vriendelijk/ geen representatieve indruk.
- Niet elke medewerker weet hoe iets te afhandelen, moet op later tijdstip terugkomen als juiste persoon er is.
- Slordige beantwoording.
- Zie toelichting 8b.

rapportcijfer = 8

- Deed aangifte van reeds half jaar onbeheerd achtergelaten fietsen. In een geval was de fiets na 2 dagen weg. In het 2e geval meldde de wijkpost niets te kunnen doen. De fiets staat er nu nog en roest verder!
- Duidelijk en to the point.
- Het is de prikpost. Goede ruimte, we kunnen zitten.
- Je loopt er zo binnen en folders bekijken als je toch binnen loopt in het grand café waar het nu zit.
- Zeer service gericht/ rustig werd er de tijd genomen en geluisterd.

rapportcijfer = 9

- Bloed laten prikken.
- Een luisterend oor. Neemt de klacht serieus. Maar helaas geen succes.
- Goede voorziening en informatie.
- Ok.
- Zeer duidelijk betrokken en zelf later nog terug gebeld.

rapportcijfer = 10

-

rapportcijfer = geen oordeel

-

(vraag naar rapportcijfer niet beantwoord)

- Alle moeite werd gedaan om dat voor elkaar te krijgen 1x geslaagd 1x mislukt.
- Wijkagent niet tevreden andere wel.

V-12 vraag 36b - tevredenheid informatievoorziening vergunningaanvraag

rapportcijfer = 1

- afwijzing ondanks risico van huis en inwonende laatste stormschade aan omgeving en bijna woning. ook hier weer melding zie geen aanleiding tot....

rapportcijfer = 2

- Kreeg in eerste instantie verkeerde informatie waardoor de aanvraag niet werd behandeld. Moest uiteindelijk opnieuw

rapportcijfer = 3

-

rapportcijfer = 4

-

rapportcijfer = 5

-

rapportcijfer = 6

- Vergunning voor verbouwing: iets was niet helemaal duidelijk voor ons, maar is toch wel gelukt

rapportcijfer = 7

- De medewerker van de gemeente heeft ons duidelijk geholpen. Echter wij wachten nog steeds op een afspraak met de welstandcommissie

rapportcijfer = 8

- Snelle reactie ambtenaar met vervolg vragen en informatie.

rapportcijfer = 9

- Keurig uitleg gekregen hoe dat in z'n werk gaat, en binnen 2 weken had ik mijn vergunning.

rapportcijfer = 10

-

rapportcijfer = geen oordeel

-

V-13 vraag 37b - toelichting reactietermijnen

- binnen termijn afgehandeld	• Procedures. - Voor aanvraag bijz. bijstand geldt vgl. mij geen termijn: duurt heel lang.
- direct passend antwoord - binnen termijn afgehandeld	• Vernieuwing reisdocumenten, conform de afspraken. - WOZ beschikking, aanpassing vlot doorgevoerd.
- direct passend antwoord - binnen termijn afgehandeld	• Aanvraag kopie bevolkingsregister en VOG. Kreeg het dezelfde week nog toegestuurd.
- direct passend antwoord	• aanvraag nieuwe milieu pas
- direct passend antwoord	• Aanvraag ophalen profvuil. Direct afspraak geregeld.
- direct passend antwoord - vermoeden overschrijding	• Aanvraag paspoort verliep prima. Eveneens afschrift los op mijn vraag (digitaal) ophalen grofvuil, wacht ik nog steeds op bericht.
- binnen termijn afgehandeld	• Aanvraag paspoort.
- anders	• Aanvullende uitkering.
	• Afgelopen 12 mnd. geen contact gehad.
- binnen termijn afgehandeld	• Afmelden [...] i.v.m. overlijden.
- anders	• Afspraak maken voor een paspoort ging in 1 keer en had gelijk een datum staan, zou nog wel kunnen worden verbeterd door een optie er bij om gelijk de afhaal afspraak ook in te plannen
- direct passend antwoord	• Algemene vraag over grofvuil ophalen.
- kent termijnen niet	• Antwoord geven op vragen gebeurt goed maar de daaruit eventueel voortkomende activiteiten blijven vaak te lang

	achter.
- direct passend antwoord - binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Antwoord idem als 36b.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Antwoord werd naar verkeerd e-mailadres gestuurd.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> • Bestemmingswijziging
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Bestrating van de openbare ruimte.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Betreft takken die uit een boom vallen.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> • Bij aanvraag aankoop snippergroen, geen informatie over de procedure en termijn.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Contact met callcenter waarbij ik melding maakte van een gevaarlijke situatie en overlast van hondenpoep in de omgeving.
- direct passend antwoord - binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Contact met WMO.
- binnen termijn afgehandeld - kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> • De afhandeling van de klacht t.a.v. lichtreclame Beren Restaurant.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> • De antwoorden die je krijgt, dekken de lading niet.
- vermoeden overschrijding - vermoeden overschrijding	<ul style="list-style-type: none"> • De giga hoge bomen weg! Of een oplossing!
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Doordat er geen rekening was gehouden met mijn afspraak zijn we door interne medewerkers te woord gestaan.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Een melding van een gat in de vloer van een basketbal veldje op de Maisakker.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> • Een zeer lakse reactie.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Er is iemand van de gemeente wezen kijken. Dat zag ik toevallig.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • ER werd binnen de termijn gereageerd omdat dat waarschijnlijk een target is. Het antwoord wat dan gegeven wordt is niet afdoende.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Evenement vergunning.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Evenementen vergunning. Subsidie aanvraag.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat om aanvraag verlenging via WMO wacht al paar weken maar heb ook nog één of twee weken.
- weet niet	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat om WMO contact.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Gedeeltelijk hekwerk in de gemeentetuin, die verwijderd moet worden.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> • Geen kennis van de geldende termijnen. Wel snel de zaken geregeld. Aanvraag van paspoort.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> • Geen toekenningsbeschikking PW ontvangen.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente/ wijkpost gaf per mail excuses voor het te laat op de hoogte brengen. Is nog steeds niets concreets na schouwing begin dit jaar.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeenten belasting. Zoetermeer pas.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Gewoon geen antwoord.
- vermoeden overschrijding	<ul style="list-style-type: none"> • Glas wordt niet verwijderd van de straat als daarom wordt gevraagd.
- vermoeden overschrijding	<ul style="list-style-type: none"> • Had vraag over komst jongerenwoningen in het Spazio. Antwoord duurde erg lang/ nooit een concreet antwoord op mijn vragen gehad.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> • Het afgelopen jaar zijn we verhuisd naar Zoetermeer en hebben we ons digitaal ingeschreven en per post stukken ontvangen.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Het alleen iets opgezocht op website.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> • Het ging om het overschrijven van mijn kleinkind van het adres van zijn moeder naar het adres van zijn vader. Ik mocht meteen formulieren komen halen en later weer terugbrengen. Zo werd het meteen goed geregeld.
- direct passend antwoord - kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> • Het ging om zorg wat ik als gehandicapte nodig heb, wat de gemeente moet verstrekken.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Het heeft erg lang geduurd voor er een antwoord kwam, hierover werd ik wel geïnformeerd.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Het was een digitale afspraak om grofvuil op te halen.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Huishoudelijke hulp.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • I.Z. toepassing van de WMO.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben alleen in contact met gemeente geweest voor aanvraag van een nieuw gar. poort. De andere vraag was voor de wijkpost (vraag ...).
- anders	<ul style="list-style-type: none"> • Ik geloof niet dat er iets met mijn melding gebeurd is.
- direct passend antwoord - binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> • Ik had een vraag over de wijkappelboomgaard en ik heb doorgegeven dat er een fietspaaltje op het fietspad in de buurt van de Digros bij regen onzichtbaar was en daardoor

	tot gevaarlijke situaties kan leiden. Ik werd met veel geduld zeer goed geholpen en binnen een week was het paaltje door lichtgevend stikers zichtbaarder gemaakt.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb contact met de heer [...]. Het gaat over grond inname door bewoners [straat] ; mede daardoor kan ik geen onderhoud plegen aan mijn woning in [straat] volgens de heer [...] zou deze zaak via de rechter behandeld worden. Deze zaak loopt al lang! Graag eens een schriftelijk antwoord aan [.naam / adres]
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb Nederlands paspoort aanvragen moeten nog een antwoord voor maanden krijgen.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb nog geen antwoord op een formele klacht. Ingediend in januari 2014, betreft afhandeling aanvraag WWB.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb telefonisch contact gezocht van een vraag m.b.t. een verhuizing. Kreeg direct antwoord.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Ik kan mij niet heugen dat er een termijn in de terugkoppeling van het invullen van het online formulier werd gegeven. Ook ben ik mij niet bewust van gestelde reactie termijnen vanuit de gemeente.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Ik ken de termijnen niet maar mijn aanvraag was binnen een week binnen.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> ik kreeg borg terug voor een sleutel
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> Ik kreeg informatie.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Ik kreeg ondanks meerdere verzoeken geen antwoord.
- vermoeden overschrijding	<ul style="list-style-type: none"> Ik moest zelf bellen anders waren jullie te laat.
- vermoeden overschrijding	<ul style="list-style-type: none"> Ik vermoed dat onze SHV aanvraag een termijn heeft overschreden. Wij zijn nu een jaar verder vanaf onze eerste afspraak en wij zijn nog steeds geen stap verder!
- direct passend antwoord - kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Inschrijven gemeente binnen week post thuis, alles in orde.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Je krijgt een melding binnen de gestelde termijn dat het bezwaar/klacht etc in behandeling is genomen. Daarna kan het voorkomen lang op een reactie te moeten wachten.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> Kadastrale vraag.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> klacht over parkeer problemen niet beantwoord, vraag over overleden hond foutief, dubbel en te laat beantwoord
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Klachten over geluidsoverlast.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> klachten over het langdurig laten staan van een caravan
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Kreeg geen enkele reactie.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> kreeg wel een passend antwoord, maar pas na raadpleging andere ambtenaren
- anders	<ul style="list-style-type: none"> krijg nul komma nul antwoord
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Melding gemaakt over fout parkeren niets aan gedaan
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Melding kapotte lantaarn, kregen na 2 weken de opdracht binnen per mail.
- binnen termijn afgehandeld	<ul style="list-style-type: none"> Melding over verdwenen stoeptegels in trottoir adequaat en binnen 2 dagen verholpen.
- binnen termijn afgehandeld - termijn overschreden - anders	<ul style="list-style-type: none"> meldingen / vragen m.b.t. de omgeving en verkeer
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Mijn contact was voor het maken van een afspraak. Afspraak moet nog plaats vinden.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Mijn vriend heeft zijn kind, dat nog in mijn buik zit, erkend dus dat werd direct afgehandeld.
- direct passend antwoord - kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk navragen om bij te bouwen aan het woonhuis. Vraag in de trend was van: "Wat mag wel, wat mag niet?"
- anders	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. Alleen paspoort aangevraagd.
- direct passend antwoord - kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Na de storm van 25 juli heb ik melding gemaakt van een bijna afgebroken tak van de boom voor mijn huis. Deze is 5 dagen later door de gemeente verwijderd.
- termijn overschreden	<ul style="list-style-type: none"> Na melding geen reactie gehad, gebeld en alsnog verder geholpen.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Niets gehoord, was ook ik feite niet nodig. Heb wel iemand van de gemeente gezien uit mijn raam.
- anders	<ul style="list-style-type: none"> Nimmer antwoord gekregen op een online gestelde vraag
- vermoeden overschrijding - kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Onderhoud groen. Zeer slecht gesnoeid.
- direct passend antwoord	<ul style="list-style-type: none"> Onveilige situatie op de verbouwde kruising Amerikaweg/ Vorstiusrode ... vanuit Stadshart.
- kent termijnen niet	<ul style="list-style-type: none"> Onze stoep was verzakt vanwege aanpassingen bij onze gasaansluiting. Mijn vrouw was een keer bijna gestruikeld door deze onregelmatige tegels. Ik meldde dat als dit niet

	verholpen zou worden ik de gemeente aansprakelijk zou stellen bij een echte val met schade! Tot heden is voor mijn huis de stoep goed hersteld! De overige stoepdelen moeten echter alsnog verbeterd/ hersteld worden.
- termijn overschreden	• Op een vervolgvraag kreeg ik geen antwoord meer.
- direct passend antwoord	• Over inschrijving.
- kent termijnen niet	• Overlast hangjongeren.
- termijn overschreden	• OZB.
- termijn overschreden	• Pas na 2 e-mails werd ik teruggebeld. Zeer kortaf, met de mededeling dat ze op het punt stond naar een overleg te gaan!
- binnen termijn afgehandeld	• Paspoort aanvragen.
- kent termijnen niet	
- direct passend antwoord	• Rijbewijs vervangen.
- binnen termijn afgehandeld	• Scheve lantaarnpalen/ slechte betegeling hier is nog niets aangedaan zeer vlot verholpen (voor de flat).
- binnen termijn afgehandeld	• Sinds kort gaat dit goed.
- direct passend antwoord	• snel en correct antwoord
- binnen termijn afgehandeld	• T.a.v. uitschrijven van persoon op mijn adres, was het termijn vermeld door de gemeente en conform verwachting afgerond
- direct passend antwoord	• Telefonisch contact, direct antwoord/ oplossing.
- direct passend antwoord	• Telefonische vragen stellen was niet mogelijk e-mail gestuurd, na 1 dag passend antwoord ontvangen.
- binnen termijn afgehandeld	
- termijn overschreden	• Toestemming van de gemeente voor pallet verbranding/ vreugdevuur 31/12/2014 en 31/12/2015 (de hele straat erop tegen)!
- anders	• Tot op heden nog geen antwoord 2 ...
- binnen termijn afgehandeld	• Twee contacten gehad met gemeente: groenvoorziening, omgevingsvergunning voor een van de burens.
- direct passend antwoord	• Uitkering aanvraag.
- anders	
- direct passend antwoord	• Verlenging rijbewijs.
- termijn overschreden	• Via de wijkpost. Ben langs geweest om situatie toe te lichten via e-mail. Ook geen reactie!
- termijn overschreden	• Via DigiD ingediende klacht kwam niet over, pas na telefonisch contact.
- binnen termijn afgehandeld	• Volgens verwachting.
- direct passend antwoord	• Voor een afspraak te maken ID en bewijs van leven.
- direct passend antwoord	• Vraag of versnelde procedure ID kaart kind.
- vermoeden overschrijding	• Vraag over gemeentebelasting: aanslag al over 2 jaren niet ontvangen. Is nog steeds niet opgelost (+- 6 mnd.) wordt ook niet altijd teruggebeld. Heb meermalen contact gezocht met gemeente.
- kent termijnen niet	
- binnen termijn afgehandeld	• Vraag was of er bij ons in de buurt een korf geplaatst kon worden voor de afvallende bladeren van bomen kon worden verzameld.
- binnen termijn afgehandeld	• Wel efficiënt.
- kent termijnen niet	
- anders	• Wijkbeheerder is geen eenvoudige man, heeft zijn mening al gevormd, voor je jouw ... kan uitleggen.
- termijn overschreden	• Zie 33b.
- anders	• Zie 8a en b.
- binnen termijn afgehandeld	• Zie vraag 20 b.
- termijn overschreden	• Zie vraag 8.
- binnen termijn afgehandeld	• Zie vraag 8b en 20b. Wijkbeheerder Zoetermeer/ centrum + bedrijventerreinen.
- termijn overschreden	
- kent termijnen niet	• Zie vraag 9B. De vraag ging over het schoonmaken van de straat na een autobrand. Vraag over een eigen parkeerplaats of vergunning.

V-14

vraag 38b - onbeantwoord gebleven vragen (laatste 12 maanden)

- Aanvraag herbestrating niet uitgevoerd.
- Aanvraag tegemoetkoming kosten zoals limonade, koffie en thee t.g.v. ...groen.
- Al jaren last van een gemeente boom direct achter schuurtje, heel vaak gebeld, nooit reactie terug gekregen.
- Betreft bouwactiviteiten nieuw burens. Wat wel en niet is toegestaan, er is een berging gebouwd pal naast mijn garage zonder voormelding.
- Betrof een klacht t.a.v. het parkeer probleem in de wijk Rokkeveen. We kregen een

standaard antwoord gebaseerd op wat er in de wet of APV staat. We konden er niets mee, het probleem is uiteindelijk niet opgelost.

- Bezwaar voor vreugdevuur/ palletverbranding en daarbij veel overlast van vuurwerk.
- Bij de aanvraag voor leerlingenvervoer waarom er zo wisselend wordt geoordeeld per kind. Er lijkt geen duidelijke lijn in het beleid te zitten.
- Bijstand, langs elkaar heen werken.
- Blafoverlast, wijkagent gebeld, handhaving werd ingeschakeld. Handhaving wilde praten met handen eigenaar, blaffen was al minder, handhaving afgemeld. Blaffen werd erger, handhaving ingeschakeld maar kunnen nu ineens niks doen aan blafoverlast.
- Bomen kwestie.
- Brief verzonden met klacht. Bericht retour ontvangen dat ik op korte termijn gebeld zou worden. Dat is niet gebeurd. Gemeente heeft verder niet telefonisch of schriftelijk meer gereageerd.
- Contact met wijkpost. Vraag is in behandeling genomen, er is een antwoord gekomen, maar is niet duidelijk.
- Contact over plaatsen..., na 1e vraag heb ik aanvullende vraag per mail gesteld, maar is niet meer beantwoord.
- De gemeente moet beter controleren of na werkzaamheden de weg/ stoep goed wordt hersteld in de oude staat. Kinderen en ouderen struikelen sneller over een slecht hersteld loop vlak!
- De slechte betegeling/ armoedig gezicht.
- De vragen omtrent nadelen nieuwe verbinding/ brug Noord Aa gebied bleven onbeantwoord.
- diverse vragen bij de wijkpost neer gelegd t.b.v. groen ed. Helaas komt er geen reactie terug
- Eenvoudige vraag over weggooiën van ecologische pedaalemmerzakken.
- Feedback SHV is slecht. Wij hebben niet vernomen wat wij kunnen verwachten nadat alle stukken van onze zijde zijn ingeleverd en ondertekend. Hoelang moeten we wachten op een budgetbeheerder. Hoelang mag het duren voordat de gemeente de schuldeisers gaat aanschrijven en een voorstel gaat doen.
- Geen reactie.
- Geen status van lopende vraag.
- Geen verbetering.
- Geluidsoverlast door nachtvluchten.
- Gestelde vraag bij de wijkpost, naast een onbeschofte reactie helaas geen antwoord
- Het doen van een melding is een ramp via de site. 6.924 schermen door, als je het juiste thema al kunt vinden.
- Het ging hier met name over meldingen die facilitair van aard zijn. Het melden van een kapotte vuilnisbak. Melding van een kapotte lantaarn. Navraag over de richtlijnen van de gemeente als het gaat om parkeren van scooters op een parkeervak. Allemaal onbeantwoord gebleven.
- het melden dat de gemeente app niet goed werkt
- Ik heb een vraag over de riolering gesteld maar het antwoord was onbevredigend, het bekende kastje naar de muur en de andere partij de schuld geven. zeer teleurstellend!
- ik wacht nog steeds op antwoord van mijn mail over reclame folders verspreiden en wat ik wel of niet mag met flyers in Zoetermeer
- Ik was graag eerder in kennis gesteld, c.q. betrokken geweest bij de voorbereiding v/d plannen landschapsplan Noord Aa.
- Ik weet niet of ik in 2016 voor mijn zorg moet bijbetalen.
- In mijn straat wordt veelvuldig dubbel geparkeerd en op plekken buiten de vakken, hier wordt niets aan gedaan, ook niet na melding bij wijkagent
- Klacht over verstopte putten door boomblad.
- Klacht van hevige stank, rookoverlast.
- Klachten over verbouwing van speeltuintje dat tot onveilige situaties leidt bleef onbeantwoord.
- melding gedaan van verkeersonveilige situatie in de straat. Die gedaan bij de wijkpost. Via de mail. Nooit reactie gehad.
- Meldingen via website en app. O.a. vragen en suggesties m.b.t. omleidingen en afzettingen Duitslandlaan.
- Mijn klacht omtrent de afhandeling van mijn aanvraag WWB.
- Neen, te ingewikkeld.
- Nimmer antwoord gekregen op een online gestelde vraag
- Nog geen antwoord ontvangen.
- Nog onbekend wanneer gemeente wel wat doet aan wortelgroei van bomen en [...] bestrating.
- Op mijn mail antwoord gevraagd. Maar niet wat er met mijn vraag gedaan is. N.I. onkruid vrij maken van het speelterrein.
- Over de planken van fiets/voetgangersbruggen een mail gestuurd.
- Over het ophalen van plastic afval.
- Parkeren met vergunning op trottoir.
- Terugkomend op vraag 37b: er werd onderzocht of het mogelijk zou zijn de korf dit jaar 2015 te plaatsen helaas nog niet gebeurt.
- Verlenging WMO, melding verloren voorwerp.

- Vraag over aan welke criteria je moet voldoen om in aanmerking te komen voor een eenmalige tegemoetkoming.
- Waarom had gemeente Zoetermeer geen interesse in het bedrijf [..... .nl]?
- We hebben nog een lopende vergunningaanvraag
- Weet nog steeds het antwoord niet zie 8a en b.
- wijkpost en melding via site gemeente Zoetermeer. toezegging te kijken naar aanleiding van verzoek/klacht . verzoek was voor kappen of snoeien van bomen voor de deur i.v.m. risico voor omgeving en huis. Bevestigd dat de bomen veel te groot zijn voor een woonomgeving daarna geen vervolg. Tijdens afgelopen juni storm brandweer moeten aantreden om een van de bomen te kappen!! ook nu weer geen vervolg
- Zie vraag 33a.
- Zie vraag 37b (**3 keer**)
- Zie vraag 8b + 37b.
- Zie eerdere vraag: Waarom wordt er in de vergunningsaanvraag/verlening gesproken over een voet/fietsbrug over de Tempelberg. Het is een voetpad daar, tenzij de gemeente andere bedoelingen heeft hiermee i.v.m. de bouw van de school het Schrijverke.
- Zie reactie m.b.t. vraag over verkeersdrempel.
- Zie voorgaande vraag (**3 keer**)
- Zie vraag 8, mijn vraag is tot op heden onbeantwoord. Mijns inziens moet er meer personeel op de telefoonlijn.

V-15 vraag 39c - opnieuw verstrekte persoonlijke informatie

<i>persoonlijke informatie (vraag 39-c)</i>	<i>bij welk onderwerp (vraag 39d)</i>
adres	anders
adres en telefoonnummer.	melding openbare ruimte
adres, telefoon, e-mail, alles...	melding openbare ruimte; anders
adres, telefoonnummer	burgerzaken
adres, telefoonnummer, emailadres	burgerzaken; melding openbare ruimte
adres etc.	burgerzaken
adres.	anders
adres.	wmo, bijstand c.a., melding openbare ruimte
bankafschriften e.d.	belastingen
bewijsmateriaal Kadastrale gegevens en brieven verstuurd door mij aan burgemeester en wethouders.	melding openbare ruimte
controle inkomen.	wmo
controle en actualisatie gegevens.	wmo
gegevens over huwelijk, ouders, kinderen.	burgerzaken
gegevens over school van [<i>naam kind</i>] i.v.m. leerlingenvervoer) + gegevens over diens aandoening.	anders
I.v.m. paspoort - alle relevante gegevens.	burgerzaken
ID kaart, paspoort.	burgerzaken
Id, bankafschriften, kopie van auto (geen nieuwe auto), huurbetaling, schulden.	belastingen
mijn pensioen.	anders
Nationaliteit, geboorteland, geboortestad, adres en woonplaats.	vergunningaanvraag
Pasfoto.	burgerzaken
Statuten, gironummer.	vergunningaanvraag
Straat, huisnr.	melding openbare ruimte

V-16 vraag 43 - waarom geen verwacht gebruik van Mijn Zoetermeer/Mijn Overheid?

- daar heb ik geen tijd voor
- Dat weet ik niet.
- De mogelijke fouten die gaan ontstaan door koppelingen met andere systemen. Het uitvallen van de connectie met internet op momenten dat het niet uitkomt en de zware boetes die daaruit kunnen ontstaan.
- DigiD is fraudegevoelig en ik ben voorzichtig
- DigiD is niet veilig!!
- Digitale aanvragen zeer beperkt geen ID-kaart of rijbewijs. Vragen worden nooit beantwoord.
- Dit jaar niet in ieder geval.

- Doe geen aanvragen/ meldingen.
- Doordat ik zo min mogelijk persoonlijke informatie via internet wil doorgeven en het liever persoonlijk wil.
- Gebruik de computer daarvoor te weinig. Ben er niet handig mee.
- Gedoe met wachtwoorden en inlogcodes
- Geen behoefte aan / geen noodzaak / niet nodig (**14 keer genoemd**)
- Geen DigiD.
- Geen interesse, druk leven.
- Geen interesse. (**2 keer genoemd**)
- Geen vergunningen/ uittreksels nodig.
- Heb 't graag op papier.
- Heb geen DigiD en DigiD is fraudegevoelig.
- Ik ben geen computergebruiker.
- ik denk niet dat ik het nodig zal hebben
- Ik ga verhuizen naar Den Haag.
- Ik heb angst voor computers en andere techniek.
- Ik heb een hekel aan internet.
- Ik heb er geen vertrouwen in.
- Ik heb / gebruik geen computer / internet (**6 keer genoemd**)
- ik heb geen verstand van de computer .
- Ik heb het liefste persoonlijk contact.
- Ik kan niet met een computer overweg (dan zou ik afhankelijk zijn van mijn man, die kan het wel).
- Ik ken het niet. (**3 keer genoemd**)
- ik verstrek de gegevens liever zelf
- Ik verwacht geen aanvragen bij de gemeente te moeten doen!
- Ik voel mij geen klant
- Ik voorzie op de korte termijn geen zaken daar te hoeven regelen.
- Ik weet niet hoe te gebruiken.
- Ik wil dat niet omdat de beveiliging van mijn persoonsgegevens door de gemeente nog helemaal niet op orde is en omdat ik dan moet wachten voordat ik hoor waar ik aan toe ben. Daar heb ik het veel te druk voor en dat is te ingewikkeld in de veelheid der dingen die dit moet bewaken.
- Ik wil persoonlijk contact, niet via de computer.
- In verband met mijn leeftijd.
- Kan ik niet overzien?
- Ken "mijn Zoetermeer" niet.
- Liefst persoonlijk contact en niet via de computer.
- Liever persoonlijk contact.
- Maak geen gebruik van DigiD.
- Nederlands taal is moeilijk.
- Niet handig op de pc (**4 keer genoemd**)
- Omdat ik dan eerst naar boven, moet lopen de pc moet opstarten, wachten, website opzoeken, juiste info vinden. Via de telefoon, die naast de bank staat, is het veel sneller geregeld.
- Omdat ik digitaal niet prettig vind alhoewel ik wel de pc gebruik. Menselijk contact is belangrijker dan de pc.
- Omdat ik niet handig ben met de computer. Het enige waar ik de computer voor gebruik is internet om iets op te zoeken en e-mail.
- Omdat ik niet zo handig ben met de computer. Mijn man doet de digitale aanvragen als dat nodig is.
- Omdat ik te vaak fout ga met de computer.
- Omdat Rijksoverheid sites niet gericht zij op hun klanten.
- Onpersoonlijk.
- Relatief weinig contacten die elk ook op de traditionele wijze behandeld kunnen worden.
- Slechte ogen.
- Te lastig / te ingewikkeld lukt niet (**4 keer genoemd**)
- Te onpersoonlijk!
- Vind het zeer onplezierig om het digitaal te doen.
- voor de enkele keer dat ik contact heb ga ik niet ingewikkeld doen met een dossier met inlog en zo. Gewoon DigiD invullen en aanvragen is genoeg
- Voorlopig geen vragen.
- Wil niet onnodig persoonsgegevens afstaan. Privacy is belangrijk.
- Wil niets digitaal doen.
- Wist niet waarom.
- Zie voorgaande opmerkingen, beperkte pc kennis.
- Zie vraag 40 (b).
- Zou op dit moment niet weten waarvoor!