



gemeente
Zoetermeer

Omnibussenquête 2014

deelrapport gemeentelijke dienstverlening



Omnibussenquête 2014

deelrapport Gemeentelijke dienstverlening

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	8
2 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	9
2.1 inleiding	9
2.2 contact met de gemeente - overzicht	9
2.3 persoonlijke contacten - algemeen	10
2.4 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis	11
2.5 telefoongesprekken	12
2.6 brieven en formulieren	13
2.7 digitale dienstverlening	14
2.8 wijkposten	17
2.9 vergunningaanvragen	18
2.10 reactietermijnen	19
2.11 dubbel verstrekte informatie	20
2.12 voorkeuren	20
2.13 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'	22
3 TOETS OP MOGELIJKE TRENDBREUKEN	23
3.1 inleiding	23
3.2 mogelijk effect van een gewijzigde leeftijdsopbouw	23
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	25
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	27
BIJLAGE III vragenlijst	29
BIJLAGE IV rechte tellingen	37
BIJLAGE V toelichtingen	49
leeswijzer	49
V-1 rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente	49
V-2 rapportcijfer tevredenheid bezoek centrale hal stadhuis	53
V-3 rapportcijfer tevredenheid laatste telefoongesprek	56
V-4 rapportcijfer afhandeling laatste brief of formulier	57
V-5 rapportcijfer afhandeling laatste digitaal ingediende vraag / melding / klacht	58
V-6 rapportcijfer tevredenheid maken afspraak	60
V-7 rapportcijfer afhandeling laatste digitale aanvraag	62
V-8 suggesties voor verbetering van de toegankelijkheid van de digitale balie	62
V-9 toelichting rapportcijfer laatste contact met de wijkpost	64
V-10 toelichting rapportcijfer informatievoorziening vergunningaanvraag	66
V-11 opnieuw verstrekte persoonlijke informatie	66
V-12 waarom men verwacht geen gebruik te gaan maken van Mijn Zoetermeer	67

SAMENVATTING

In de omnibusenquête van 2014 is een aantal vragen bijeengebracht die samenhangen met het programma Dienstverlening en Bestuur van de Programma-begroting 2014 - 2017 (programma 8). De vragen zijn voorgelegd aan 4000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. De bruikbare respons op dit onderdeel van de omnibusenquête is 1173 personen (29,3%). Het responspercentage is lager dan voorheen doordat gekozen is voor een andere veldwerkmethode (post-enquête, digitaal of op papier in te vullen).

kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt 61% (720 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 720 respondenten geven gemiddeld een 7,2 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 81% van die 720 personen heeft de centrale hal van het stadhuis bezocht; gemiddelde waardering voor de dienstverlening aldaar (rapportcijfer): 7,5.
- 39% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor de reactie: 6,9. Over het laatste telefonische contact zijn nog aanvullende vragen gesteld. Zo is nagegaan of er voorafgaand al op een andersoortig manier informatie was ingewonnen. Een groot deel van de bellers (43%) heeft via de gemeentelijke website informatie ingewonnen. Ook is gevraagd naar het gekozen nummer. Zo'n twee derde deel koos bij het laatste gesprek voor het nummer 14079.
- 19% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 6,6.
- 28% heeft digitaal een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 6,4.
- 58% heeft digitaal een afspraak met de gemeente gemaakt; gemiddelde waardering voor de afwikkeling ervan: 7,6.
- 27% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 7,6.
- 2% heeft gechat met een medewerker van de virtuele balie; gemiddelde waardering 7,5.
- De gebruikers van bovenstaande mogelijkheden voor digitale dienstverlening (71% van 720) beoordelen de toegankelijkheid van de digitale balie met gemiddeld een 7,1.
- 22% heeft een bezoek gebracht aan een wijkpost, of heeft daarmee op een andere wijze contact gezocht; gemiddelde waardering: 6,7. De belangrijkste reden voor contact met de wijkpost is het doen van een melding.
- 2% zocht contact met de gemeente om een vergunning aan te vragen; gemiddelde waardering voor de informatievoorziening hierover: 6,9 (gebaseerd op veertien 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. Slechts 35% van de respondenten die contact zochten met de gemeente meent met zekerheid dat er geen termijn is overschreden.

dubbel verstrekte informatie

Een kleine 4% 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.

Dit percentage ligt aanzienlijk lager dan in voorgaande jaren. Dit verschil wordt grotendeels veroorzaakt door een gewijzigde vraagstelling, waardoor minder vervuiling van het antwoord optreedt.

voorkeuren

Gevraagd naar de drie aspecten die men het meest van belang vindt bij contact met de gemeente antwoordt 46% de (fysieke) bereikbaarheid van stadhuis of wijkpost. Persoonlijk contact en zaken achter de computer kunnen afhandelen scoren bijna even hoog.

Voorkeuren die samenhangen met fysiek bezoek enerzijds en voorkeuren die samenhangen met digitaal of telefonisch contact anderzijds houden elkaar globaal in balans.

Mijn Zoetermeer

Van alle respondenten heeft 22% in de afgelopen jaren gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer' op de gemeentelijke website. De ogenschijnlijke stijging (ongeveer een verdubbeling ten opzichte van voorgaande jaren) is waarschijnlijk een gevolg van een wijziging in de vraag.

toets op mogelijke trendbreuken door de nieuwe veldwerkmethode

Een weging, waarbij de leeftijdsopbouw uit de omnibussenquête van 2013 wordt toegepast op de resultaten uit 2014 (zes rapportcijfers) levert geen storende trendbreuk op (zie tabel 3-1, p.24).

Voor andere variabelen is een dergelijke toets niet zinvol omdat de vraagstelling daarvoor te sterk is gewijzigd.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In oktober / november 2014 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2014 is een aantal vragen gesteld die samenhangen met programma 8 (Dienstverlening en Bestuur) uit de Programma-begroting 2014-2017. De vragen hebben overwegend betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening.

In 2014 zijn aan het onderwerp gemeentelijke dienstverlening enkele vragen toegevoegd die betrekking hebben op vergunningaanvragen. Daarnaast is een groot deel van de bestaande vragen kritisch tegen het licht gehouden, wat in een aantal gevallen heeft geleid tot een vereenvoudigde vraagstelling. Strikt genomen zijn alleen de twee openingsvragen (algemene vragen over contact met de gemeente) en de vragen naar persoonlijke kenmerken ongewijzigd.

1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is: 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 Zoetermeesters die op 1 september 2014 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. Deze enquêtes werden op een andere wijze aangeboden dan voorheen. In voorgaande jaren werd een vragenlijst bezorgd en afgehaald door koeriers. Dit leidde tot een hoog responspercentage, maar het was een arbeidsintensieve werkwijze, waarbij de respons per buurt afhankelijk was van de prestaties van individuele koeriers. Naast deze bezwaren werd de wens om de vragen ook digitaal voor te leggen sterker.

Daarom is in 2014 gekozen voor een postenquête, met voor de respondent de keuze tussen digitale beantwoording en beantwoording op papier. Een post-enquête leidt tot een aanzienlijk lager responspercentage dan een enquête die door koeriers is uitgezet. Om dit nadeel voor een deel te ondervangen zijn de steekproeven voor de omnibusenquête verdubbeld: van 2.000 tot 4.000 inwoners.

De respons op de vragenlijst die de vragen over gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1177 personen (29,4%). De vragen over gemeentelijke dienstverlening zijn in voldoende mate beantwoord door 1173 personen (29,3%).

In bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. Daarin blijken ten opzichte van voorgaande jaren enkele verschuivingen te zijn opgetreden. Bestaande afwijkingen ten opzichte van de kenmerken van de bevolking (m.n. de leeftijdsverdeling) worden iets uitvergroot. In dit opzicht is de respons dus minder representatief geworden. Uiteraard zou dit een trendbreuk in de reeks van waarnemingen kunnen betekenen. Voor die vragen waarbij ook de vraagstelling sterk is gewijzigd, is dat niet relevant.

Voor vragen waarbij de vraagstelling niet of slechts licht gewijzigd is, blijkt (in hoofdstuk 3) dat de resultaten (m.n. waarderingscijfers) niet opvallend afwijken in

de reeks van waarnemingen. Die reeksen zijn daarom toch in de rapportage opgenomen.

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2014, en over enkele ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

- Paragraaf 2.2. gaat in op het aantal respondenten dat contact zocht met de gemeente, en op de vraag via welk kanaal dat gebeurde.
- Paragraaf 2.3 gaat in op de persoonlijke contacten met de gemeente in het algemeen.
- In de paragrafen 2.4.tot en met 2.8 worden afzonderlijke kanalen besproken (bezoek aan de centrale hal van het stadhuis; telefoon; post; enkele vormen van digitale dienstverlening; contact met de wijkpost).
- Paragraaf 2.9 gaat in op vergunningaanvragen en de afhandeling daarvan.
- Paragraaf 2.10 op (overschrijding van) reactietermijnen.
- Paragraaf 2.11 bespreekt in hoeverre de gemeente erin slaagt om burgers niet onnodig naar persoonlijke gegevens te vragen.
- Paragraaf 2.12 gaat over de voorkeuren die een rol kunnen spelen bij de keuze voor een bepaald kanaal.
- Paragraaf 2.13 gaat over de bekendheid en het gebruik in de afgelopen jaren van 'Mijn Zoetermeer'.

In hoofdstuk 3 wordt nagegaan of de ten opzichte van voorgaande jaren afwijkende samenstelling van de respons (wat betreft leeftijd), van invloed is op de hoogte van gemiddelde rapportcijfers.

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

KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 inleiding

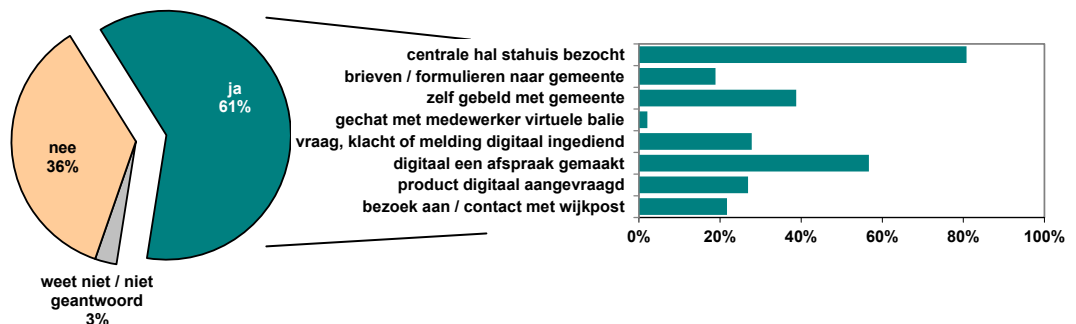
De kwaliteit van de dienstverlening is belangrijk voor de gemeente Zoetermeer. Onderzocht is op welke manier en hoe vaak burgers in het afgelopen jaar persoonlijk contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Daarbij is gekeken naar hun tevredenheid over bezoeken aan het stadhuis,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

2.2 contact met de gemeente - overzicht

Van alle respondenten zegt 61% 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 2.1). Bezoek aan het stadhuis (centrale hal) is veruit de belangrijkste vorm van contact. Zo'n bezoek wordt genoemd door 81% van degenen die contact zochten met de gemeente. Verdere cijfers: 19% van degenen die contact zochten heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd; 39% heeft gebeld met de gemeente; 28% heeft *digitaal* ten minste één vraag, klacht of melding ingediend; 57% heeft *digitaal* een afspraak gemaakt met de gemeente; 27% heeft een product aangevraagd op www.zoetermeer.nl. De mogelijkheid om te chatten met een medewerker van de virtuele balie, is gebruikt door 2% van degenen die contact zochten. 22% heeft een wijkpost bezocht, of is daarmee in contact getreden door te bellen, mailen of schrijven. (zie figuur 2.1).

tabel 2.1 *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



figuur 2.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden? (in procenten, $n = 1173$)
- staafdiagram: wijze van contact zoeken ($n = 720$, 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 (2.3 t/m 2.9) staan overzichten van die beoordelingen. In tabellen worden de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen vermeld, en daarnaast de gemiddelde beoordelingen. De resultaten van 2014 worden daarbij vergeleken met de resultaten uit de voorgaande jaren, voor zover over die jaren overeenkomstige data beschikbaar zijn. In bijlage IV (p.37 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2014 toegekende cijfers. In bijlage V staan de toelichtingen die respondenten bij de rapportcijfers gaven.

2.3 persoonlijke contacten - algemeen

Het gemiddelde algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente komt in 2014 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 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2014 en de zes voorgaande jaren. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2014 op 11%, ongeveer even hoog als in de voorgaande jaren.

In bijlage V (p.49 e.v.) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering. Bij de *hogere* waarderingcijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid, korte wachttijden, efficiency. Daarnaast komen er positieve, maar ook kritische reacties op het afsprakensysteem voor.

Bij de *neutrale* waarderingen (6 en 7) komt relatief veel kritiek op het systeem van verplichte afspraken voor. Daarnaast zijn er wat gemengde reacties over de bejegening en de informatievoorziening.

Bij *lage* cijfers (4 en 5) gaan de reacties wederom over de afspraakverplichting. De commentaren bij *zeer lage* waarderingen (1-3) hebben in hoofdzaak betrekking op verkeerde reacties of op het uitblijven van reacties van de gemeente 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 voor een verklaring de leeswijzer in bijlage V (p.49).

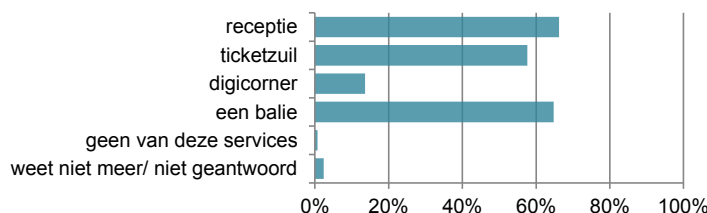
tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2014)

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

2.4 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

Van de 720 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 582 (81%) dat zij een bezoek hebben gebracht aan de centrale hal van het stadhuis.

Figuur 2.2 geeft weer van welke faciliteit(en) zij daarbij gebruik hebben gemaakt. De receptie en de ticketzuil (de twee manieren om zich naar een balie te laten doorverwijzen) worden ongeveer evenveel genoemd.



figuur 2.2 gebruik van faciliteiten bij meest recente bezoek aan de centrale hal van het Stadhuis (in procenten, n = 582, meer antwoorden per respondent mogelijk)

In afwijking van voorgaande edities van de omnibusenquête is in 2014 aan bezoekers van de centrale hal een algemeen oordeel over hun (meest recente) bezoek gevraagd (tabel 2.3). In voorgaande jaren werd de vraag toegespitst op het bezoek aan de balie. Vanwege dat wezenlijke verschil wordt er nu geen jaarreeks getoond (maar dit zou uiteraard de eerste meting in een nieuwe jaarreeks kunnen zijn). Het meest recente bezoek aan de centrale hal wordt in 2014 gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd. Het aandeel onvoldoende waarderingen is een kleine 6%.

Toelichtingen bij de gegeven rapportcijfers staan op p.53 en verder.

De meeste commentaren bij hoge cijfers (8 - 10) zijn te typeren met trefwoorden zoals *correct*, *efficiënt*, *vlot* en *vriendelijk*.

De commentaren bij een 7 en lager zijn merendeels kritischer (wachtijden, geen vrije inloop, minder persoonlijk)

tabel 2.3 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer

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

2.5 telefoongesprekken

Van de 720 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibus-enquête contact hadden met de gemeente zeggen er 279 (39%) dat zij hebben gebeld met de gemeentelijke organisatie. Figuur 2.3 laat zien dat het algemene toegangsnummer 14 079 inmiddels goed ingeburgerd is geraakt. Zo'n twee derde van de bellende respondenten koos bij zijn of haar laatste telefoongesprek dit nummer (figuur 2.3).



figuur 2.3 gebruik van het algemene telefoonnummer 14079 of van andere telefoonnummers, bij het meest recente telefoontje naar de gemeente (in procenten, n = 279)

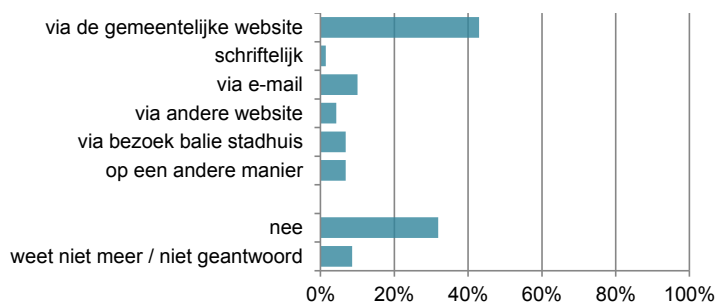
Dit telefoongesprek wordt in 2014 gemiddeld met een 6,9 gewaardeerd. Die waardering is nagenoeg gelijk aan de waardering in de voorgaande jaren (tabel 2.4). Commentaren bij de gegeven rapportcijfers staan op p.56 en verder. De meeste commentaren bij hogere cijfers (7 - 10) zijn te typeren met trefwoorden zoals *vriendelijk* en *duidelijk antwoord*; de commentaren bij een 6 en lager zijn overwegend kritisch: veel opmerkingen gaan over tekortschietende follow-up of terugkoppeling na een telefonische vraag of melding.

tabel 2.4 telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2014)

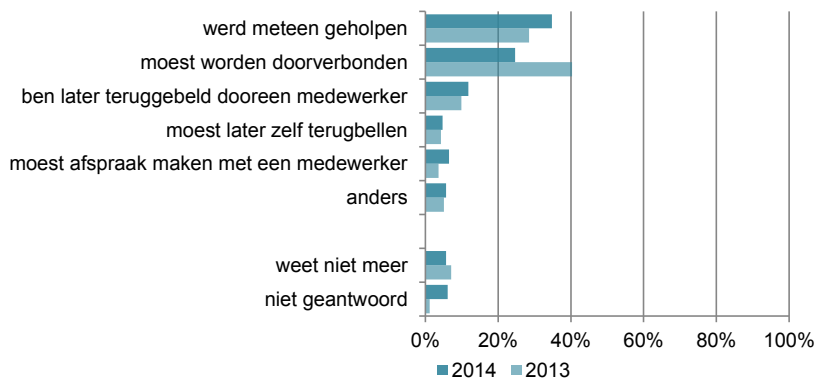
		laatste keer zelf gebeld						
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
voldoende waardering	aantal	291	232	270	271	226	213	220
	procent	78,0	74,4	76,5	78,8	81,0	84,2	78,9
onvoldoende waardering	aantal	73	68	77	63	46	36	47
	procent	19,6	21,8	21,8	18,3	16,5	14,2	16,8
gegeven cijfers	aantal	364	300	347	334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

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 2.4).

Ook is nagegaan hoe het verloop en de eventuele opvolging van het telefoongesprek verliepen. Figuur 2.5 toont voor 2014 een zekere verschuiving ten opzichte van 2013: men werd iets vaker direct geholpen; doorverbinden met een andere medewerker was kennelijk minder vaak nodig.



figuur 2.4 wijzen van informatie-inwinning voorafgaand aan telefonisch contact met de gemeente (in procenten, $n_{(2014)} = 279$, meer antwoorden per respondent mogelijk)



figuur 2.5 verloop of opvolging van het meest recente telefoongesprek met de gemeente (in procenten, $n_{(2014)} = 279$)

2.6 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 2014 gemiddeld met een 6,6 gewaardeerd. Het aandeel onvoldoende waarden is in 2014, zoals in alle jaren, betrekkelijk hoog: 20%. Zie tabel 2.5.

tabel 2.5 afhandeling van brieven of formulieren die men in de afgelopen twaalf maanden naar het stadhuis heeft gezonden:

- aantallen voldoende en onvoldoende waarden
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2014)

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

Commentaren bij de gegeven rapportcijfers staan op p.57 en verder.

De enkele commentaren bij hoge(re) cijfers (7 - 9) bevestigen dat zaken goed zijn afgehandeld. Bij een 6 en lager gaan de opmerkingen overwegend over een trage of tekortschietende follow-up.

2.7 digitale dienstverlening

Van de 720 respondenten die in het jaar voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente melden er 512 (71%) dat zij langs digitale weg 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.

digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen

200 respondenten (28% van 720) geven aan dat zij (met succes) via de website een vraag, klacht of melding hebben ingediend. De afhandeling hiervan wordt in 2014 gewaardeerd met het rapportcijfer 6,4. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt, met 30%, nogal hoog (tabel 2.6).

Tien respondenten (ruim 1% van 720) zijn begonnen met het indienen van een vraag, klacht of melding, maar hebben deze inspanning niet voltooid.

tabel 2.6 *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2009 t/m 2014)*

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

* De vraagstelling in 2009 is niet gelijklopend aan die in 2010 t/m 2014 in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van een *webformulier*, in de andere jaren niet.

Commentaren bij de rapportcijfers staan op p.58 en verder.

Bij hogere rapportcijfers (8 - 10) wordt door de respondent meestal vastgesteld dat er adequaat op vragen is gereageerd. In het grootste deel van de commentaren bij een waardering van een 6 of lager gaat het om ontbrekende respons, waarbij (als het om een melding openbare ruimte gaat) in enkele gevallen de melding toch is afgehandeld. Verder worden er opmerkingen gemaakt over onduidelijkheid op de website (vóór de vernieuwing hiervan).

digitale afspraken

Digitale afspraken (d.w.z. het maken daarvan) wordt in 2014 door het merendeel van de desbetreffende respondenten als voldoende beoordeeld (91%). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,6. Dat is vergelijkbaar met resultaten uit de vorige jaren. Zie tabel 2.7.

Afspraken zijn met succes langs digitale weg gemaakt door 415 respondenten (58% van 720). Dat aantal ligt een stuk hoger dan in voorgaande jaren. Daar ligt (hoewel eigenlijk niet goed aan te tonen doordat de vraagstelling is gewijzigd), een wijziging in het beleid aan te grondslag: sinds eind 2013 is dienstverlening aan bezoekers van de centrale hal zonder afspraak niet meer mogelijk.

Zeven respondenten (1% van 720) geven aan dat zij zijn begonnen met het maken van een digitale afspraak, maar niet alle stappen op de website hebben doorlopen.

tabel 2.7 *afhandeling van digitale afspraken in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2011 t/m 2014)

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

Commentaren bij de rapportcijfers voor het maken van digitale afspraken staan op p.60 en verder. De meeste commentaren bij hoge cijfers (8 - 10) zijn te typeren met trefwoorden zoals *soepel*, *duidelijk*, *snel*. Uit de commentaren van degenen die een 7 of lager gaven blijkt moeite met de techniek of de procedures (ook hier enig ongenoegen over het afschaffen van de vrije inloop).

digitaal aanvragen van producten

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag (door 194 respondenten) wordt in 2014 gewaardeerd met gemiddeld een 7,6. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 6%. Tabel 2.8 laat zien dat dit een stabiel gegeven is. Drie respondenten zijn aan een aanvraag begonnen, maar hebben niet alle stappen op de website doorlopen.

tabel 2.8 *afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddelde rapportcijfers. (metingen 2009 t/m 2014)*

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

* 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 2014 niet. in 2012 - 2014 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 staan op p.62. Het gaat om een beperkt aantal opmerkingen, inhoudelijk vergelijkbaar met de commentaren bij andere digitale dienstverlening.

chatten met de gemeente

Medewerkers van de virtuele balie geven tijdens kantooruren digitaal antwoord op vragen van bezoekers. Deze chatmogelijkheid is een betrekkelijk recente aanvulling op het dienstenpakket van de gemeente. In 2012 is hierover voor het eerst een enquêtevraag gesteld.

Tabel 2.9 laat vooral zien dat het aantal chatters in de respons (15 personen, dat is 2%) ook in 2014 nog te laag is om er via de omnibussenquête al een afgewogen conclusie aan te verbinden. Wat - met de nodige slagen om de arm - bij de lage aantallen toch opvalt is de afname tot slechts één onvoldoende waardering.

Daar staat tegenover dat vier respondenten aangeven dat zij een niet-geslaagde poging hebben gedaan om te chatten met de gemeente.

Op de rapportcijfers voor chatten met de gemeente is geen toelichting gevraagd.

*tabel 2.9 chatsessies met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2012 t/m 2014)*

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

digitale dienstverlening algemeen

Aan de 512 gebruikers van digitale dienstverlening (71%; dat is inclusief het kleine aantal respondenten dat de poging staaakte of geen verbinding kreeg) is een oordeel gevraagd over de toegankelijkheid van de digitale balie. Van deze groep geeft 75% een positief oordeel en 9% een onvoldoende oordeel. Waarschijnlijk zijn deze beide cijfers enigszins geflatteerd, doordat er een relatief groot aantal respondenten is die de vraag niet hebben beantwoord. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt: 7,1 (tabel 2.10).

De gebruikers van digitale dienstverlening is gevraagd om verbeteringsuggesties voor de toegankelijkheid van de digitale balie (zie p.62 en verder). De meest genoemde suggesties zijn:

- verbeteren van de zoekfunctie;
- verbeteren van de overzichtelijkheid / intuïtiviteit.

Mogelijk is door de vernieuwing van de website al aan deze suggesties tegemoetgekomen.

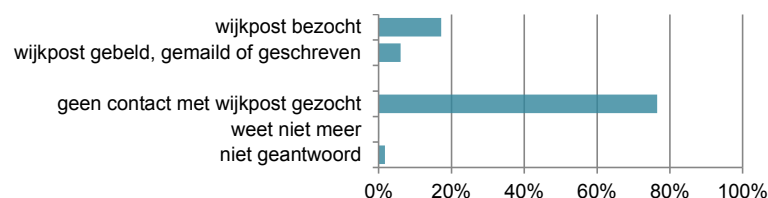
tabel 2.10 gebruikers van de digitale balie in de afgelopen twaalf maanden:
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen voor de toegankelijkheid
 - gemiddeld rapportcijfer

toegankelijkheid digitale balie		
2014		
voldoende waardering	aantal	386
	procent	75,4
onvoldoende waardering	aantal	45
	procent	8,8
gegeven cijfers	aantal	431
	procent	84,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	81
	procent	15,8
totaal (100%)	aantal	512
gemiddeld oordeel		7,1

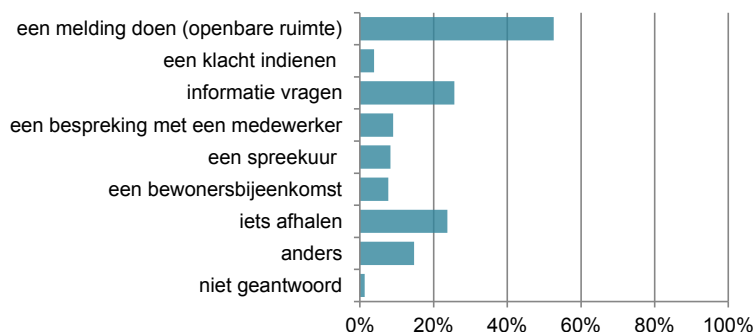
2.8 wijkposten

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 720 respondenten die in de twaalf maanden voor de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 156 (22%) dat zij een bezoek hebben gebracht aan een wijkpost, of daarmee op een andere wijze contact hebben gezocht (figuur 2.6). Dat is 13% van de totale respons.¹ 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 2.7).



figuur 2.6 contact met een wijkpost, onder de respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact zochten met de gemeente (in procenten, $n_{(2014)} = 720$, één of twee antwoorden per respondent mogelijk)



figuur 2.7 aanleidingen om contact te zoeken met de wijkpost (in procenten, $n_{(2014)} = 156$, meer antwoorden per respondent mogelijk)

¹ Dit percentage is niet vergelijkbaar met de cijfers uit voorgaande jaren: de wijze van vraagstelling is vernieuwd: in de afgelopen jaren werd onder andere naar de afgelopen twee jaar gevraagd. Reden waarom in tabel 2.11 (overzicht beoordeling) nu geen jaarreeks is opgenomen.

Van de 156 respondenten die aangeven dat zij contact hebben gehad met een wijkpost geeft 81% het (meest recente) contact een voldoende beoordeling. 17% geeft een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,7 (tabel 2.11).

tabel 2.11 *bezoek aan / contact met de wijkpost in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer

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

Commentaren bij de rapportcijfers voor het meest recente contact met de wijkpost staan op p.64.

De commentaren bij hogere cijfers (7 - 10) hebben betrekking op uiteenlopende zaken: de vlotte afhandeling van een melding, een goed verlopen gesprek.

De commentaren bij een 6 en lager (en enkele zevens) hebben betrekking op afwezigheid van medewerkers, en op gebrek aan adequate follow-up bij klachten en meldingen.

2.9 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.

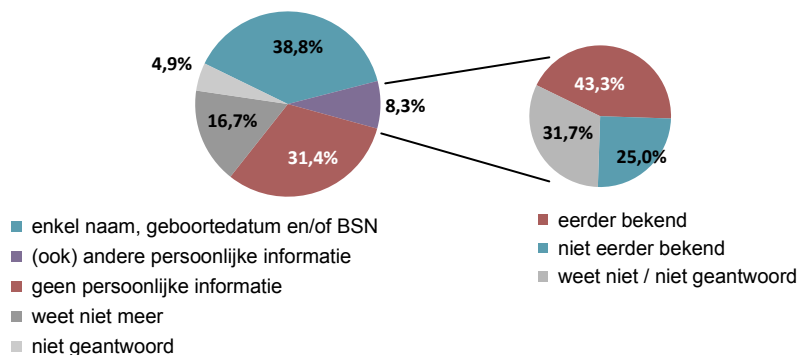
Van alle respondenten hebben er veertien in het jaar voorafgaand aan de omnibusenquête een omgevingsvergunning of een andere vergunning aangevraagd. (1% van de totale respons, 2% van degenen die contact hebben gezocht met de gemeente). In de meeste gevallen (bij negen respondenten) gaat het om een omgevingsvergunning, waarvan vijf voor bouwen: zie tabel IV-26 en IV-27 (p.45).

Van de veertien vergunningaanvragers geven er elf een voldoende en drie een onvoldoende aan de informatievoorziening rond deze aanvraag (tabel 2.12). Het gemiddelde cijfer is een 6,9.

Op p.66 staat van twee respondenten een toelichting bij dit cijfer.

2.11 dubbel verstrekte informatie

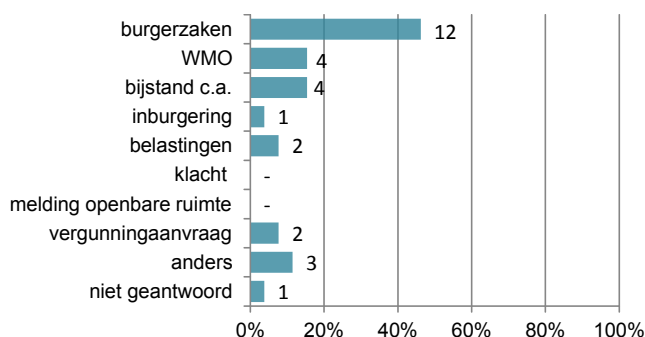
De gemeente wil haar dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door persoonlijke gegevens slechts één keer te vragen en daarna voor meer gebruikers binnen de organisatie toegankelijk te maken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in,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



figuur 2.8 persoonlijke informatie die men in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente heeft moeten verstrekken (in procenten, $n = 720$); was de andere persoonlijke info al bekend bij de gemeente? (in procenten, $n = 60$)

Figuur 2.8 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 26 respondenten, ofwel een kleine 4% van de 720 respondenten die contact hebben gezocht met de gemeente (uit de diagrammen af te lezen als: 43,3% van 8,3%).

In onderstaand diagram (figuur 2.9) staan de onderwerpen waarbij dit aan de orde was. Uit de toelichtingen (p.66) blijkt dat de weinige respondenten die het betreft vooral adresgegevens en inkomensgegevens hebben moeten verstrekken.



figuur 2.9 onderwerp(en) bij dubbele verstrekking van gegevens (in absolute aantallen, $n = 26$; meer antwoorden mogelijk)

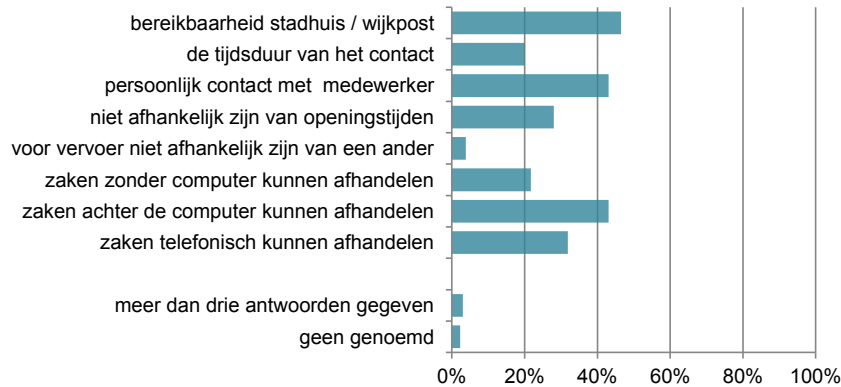
Het aandeel personen dat dubbele informatie heeft moeten verstrekken valt op het oog een factor 2 à 3 lager uit dan in voorgaande jaren. Dit verschil wordt grotendeels veroorzaakt door een verbeterde vraagstelling, waardoor nu minder 'vervuiling' van het antwoord optreedt.

2.12 voorkeuren

Aan alle respondenten (ook aan degenen die het voorgaande jaar geen 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. De vraag is gesteld als gesloten vraag, waarbij men maximaal drie antwoorden kon kiezen.

Het belangrijkste wordt de (fysieke) bereikbaarheid gevonden (genoemd door 46%). Bijna even belangrijk zijn persoonlijk contact met een medewerker en 'zaken achter de computer kunnen afhandelen'. Ook 'zaken telefonisch kunnen afhandelen' en

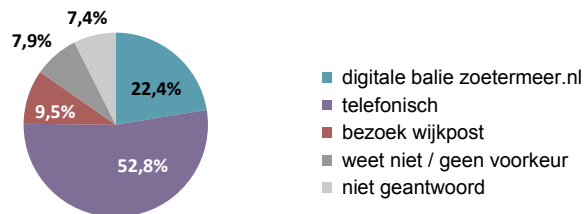
'niet afhankelijk zijn van openingstijden' scoren redelijk hoog. Het lijkt erop dat voorkeuren die samenhangen met fysiek bezoek enerzijds en voorkeuren die samenhangen met digitaal of telefonisch contact anderzijds elkaar globaal in balans houden.



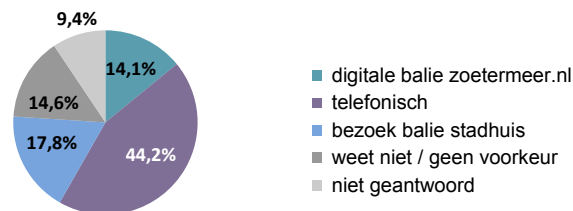
figuur 2.10 aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie (in procenten, $n=1173$, maximaal drie antwoorden per respondent)

Op dit thema is voortgegaan bij drie specifieke situaties: de melding van een gevaarlijke situatie in de openbare ruimte; een vraag over de zorg voor een hulpbehoevend familielid; het doorgeven van een verhuizing.

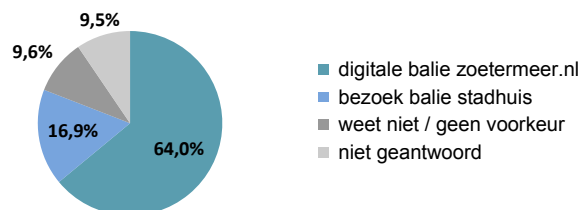
Bij elk van deze situaties zijn aan alle respondenten de kanalen voorgelegd die zij voor het stellen van de vraag of voor het doen van de melding zou kunnen gebruiken. Daarbij is hun gevraagd welk kanaal de voorkeur zou genieten. In de eerste twee gevallen kiest men in meerderheid voor kanalen waarbij directe respons te verwachten valt (telefoon, bezoek wijkpost, balie stadhuis). In het geval van de verhuizing (waarbij overigens slechts twee keuzemogelijkheden beschikbaar zijn) kiest men overwegend voor de digitale optie.



figuur 2.11 voorkeur voor een kanaal bij de melding van een gevaarlijke situatie in de openbare ruimte (in procenten, $n=1173$)



figuur 2.12 voorkeur voor een kanaal bij een aan de gemeente vraag over de zorg voor een hulpbehoevend familielid (in procenten, $n=1173$)



figuur 2.13 voorkeur voor een kanaal bij het doorgeven van een verhuizing (in procenten, $n=1173$)

2.13 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'

Aan alle respondenten (ook aan degenen die in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt hebben van dienstverlening door de gemeente) is gevraagd naar hun gebruik van 'Mijn Zoetermeer' op de gemeentelijke website in de afgelopen jaren. Tabel IV-37 (p. 48) laat een ogenschijnlijke stijging zien van de groep gebruikers ten opzichte van voorgaande jaren: nu 22%, tegen 8 à 12% in de afgelopen drie jaar. Het verschil wordt veroorzaakt door een gewijzigde vraagstelling.

Van de niet-gebruikers verwacht 29% in de toekomst wel gebruik te gaan maken van 'Mijn Zoetermeer', 41% weet het nog niet en 25% (206 respondenten) verwacht er geen gebruik van te gaan maken.

Aan deze laatste 206 respondenten is om een toelichting op hun antwoord gevraagd. De strekking van de meest voorkomende toelichtingen is:

- *geen computer / geen internet,*
- *niet handig met computers*
- *geen behoefte daaraan.*

Op p.67 staat een overzicht van de toelichtingen.

3

TOETS OP MOGELIJKE TRENDBREUKEN

3.1 inleiding

Zoals in § 1.3 is aangegeven zijn er in het deelonderzoek gemeentelijke dienstverlening ten opzichte van eerdere onderzoekjaren twee vernieuwingen doorgevoerd:

- een forse aanpassing van de vragenlijst en
- een wijziging van de veldwerkmethode, met gevolgen voor de leeftijdsopbouw van de respons.

De eerste aanpassing heeft in een aantal gevallen geleid tot vragen die zodanig verschillen met de vragen uit voorgaande jaren dat vergelijkingen daardoor niet meer mogelijk zijn.

Voor de meeste rapportcijfers in dit onderzoek geldt die beperking niet. De inleidende vraag voor deze rapportcijfers is wél gewijzigd (voorheen werd gevraagd naar een gebruiksfrequentie, in 2014 is dit een ja/nee-vraag geworden). Wellicht zou dit leiden tot een kleine verandering in de samenstelling van de groep die het rapportcijfer mag toekennen, maar dat mogelijke effect valt weg tegen de gevolgen van de gewijzigde veldwerkmethode.

In § 3.2 wordt nagegaan of de gemiddelde rapportcijfers gevoelig zijn voor de gewijzigde leeftijdsopbouw. Uiteraard geeft die exercitie geen uitsluitel over alle denkbare trendbreuken, maar zij laat wel zien hoe een opvallende verandering doorwerkt in het onderzoeksresultaat.

3.2 mogelijk effect van een gewijzigde leeftijdsopbouw

Tabel 3-1 toont zes gemiddelde rapportcijfers uit het onderzoek van 2014, elk gebaseerd op ten minste 120 antwoorden. De gemiddelden zijn uitgesplitst naar drie leeftijdscategorieën. Tabel 3-2 toont de overeenkomstige rapportcijfers uit het onderzoek van 2013.

In tabel 3-3 is een kunstgreep (weging) toegepast om nieuwe gemiddelde rapportcijfers voor 2014 te berekenen. De gemiddelde cijfers uit tabel 3.1 worden hiertoe vermenigvuldigd met het bijbehorende aantal respondenten uit tabel 3.2 (dus de frequentieverdeling van 2013). Op basis van het totaal tabel van 3.2 wordt een alternatief gemiddelde vastgesteld.

In formulevorm:

$$c = \frac{(a1 * g1) + (a2 * g2) + (a3 * g3) + (a4 * g4)}{t}$$

a1 t/m a4:	aantallen respondenten per leeftijdscategorie (2013)
t:	totaal aantal respondenten (2013)
g1 t/m g4:	gemiddelde rapportcijfers per leeftijdscategorie (2014)
c:	berekend gemiddeld rapportcijfer

Vergelijking van de tabellen 3-1 en 3-3 laat zien dat de resulterende gemiddelde rapportcijfers (c) maximaal een tiende punt verschillen van de oorspronkelijk berekende gemiddelde cijfers.

Er lijkt dus geen storende trendbreuk in de rapportcijfers op te treden ten gevolge van de gewijzigde leeftijdsopbouw van de respons.

tabel 3-1 *gemiddelde rapportcijfers 2014, naar leeftijdscategorie*

2014			persoonlijke contacten	brief of formulier	vraag, klacht, melding	afspraak	digitale aanvraag	telefoon- gesprek
18 t/m 39	gem. cijfer	g1	7,1	6,1	6,5	7,5	7,8	7,2
	aantal		143	21	42	102	50	44
40 t/m 64	gem. cijfer	g2	7,1	6,3	6,2	7,5	7,5	6,7
	aantal		330	62	108	202	90	132
65+	gem. cijfer	g3	7,4	7,4	6,9	7,7	7,9	7,2
	aantal		195	40	38	86	42	78
onbekend	gem. cijfer	g4	7,0	7,0	6,8	7,5	7,3	6,7
	aantal		31	5	9	20	9	13
totaal	gem. cijfer		7,2	6,6	6,4	7,6	7,6	6,9
	aantal		699	128	197	410	191	267

tabel 3-2 *gemiddelde rapportcijfers 2013, naar leeftijdscategorie*

2013			persoonlijke contacten	brief of formulier	vraag, klacht, melding	afspraak	digitale aanvraag	telefoon- gesprek
18 t/m 39	gem. cijfer	a1	6,9	6,3	6,6	7,8	7,7	6,4
	aantal		171	36	54	89	59	61
40 t/m 64	gem. cijfer	a2	7,2	6,2	6,7	7,8	7,3	6,9
	aantal		365	78	122	169	92	132
65+	gem. cijfer	a3	7,4	6,2	6,7	8,1	7,4	7,2
	aantal		131	30	25	36	29	53
onbekend	gem. cijfer	a4	6,7	6,8	3,3	8,0	7,5	7,3
	aantal		15	4	3	3	2	3
totaal	gem. cijfer	t	7,1	6,2	6,6	7,8	7,5	6,8
	aantal		682	148	204	297	182	249

tabel 3-3 *gemiddelde rapportcijfers 2014, gewogen naar de leeftijdsverdeling van 2013*

2014			persoonlijke contacten	brief of formulier	vraag, klacht, melding	afspraak	digitale aanvraag	telefoon- gesprek
totaal	gem. cijfer	c	7,1	6,5	6,3	7,5	7,6	6,9

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 +0,7 procentpunt voor vrouwen en -0,7 procentpunt voor mannen. Verder laat de respons een flinke oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder, en een ondervertegenwoordiging voor de leeftijdsklasse 18 t/m 39 jaar. Voor een aantal belangrijke variabelen (rapportcijfers) is nagegaan of deze leeftijdsverdeling, die duidelijk afwijkt van de verdeling in voorgaande jaren, kan hebben geleid tot een substantiële trendbreuk (hoofdstuk 3). Dit blijkt voor de beschouwde variabelen niet het geval te zijn.

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2014		bruikbare
		aantal	steekproef	respons
man	aantal	47092	1928	542
	procent	48,2	48,2	47,5
vrouw	aantal	50523	2072	598
	procent	51,8	51,8	52,5
subtotaal (100%)		97615	4000	1140
sekse onbekend		-	-	33
totaal		97615	4000	1173

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2014		bruikbare
		aantal	steekproef	respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33368	1330	209
	procent	34,2	33,3	18,5
40 t/m 64 jaar	aantal	45252	1871	554
	procent	46,4	46,8	49,0
65+	aantal	18995	799	368
	procent	19,5	20,0	32,5
subtotaal (100%)		97615	4000	1131
leeftijd onbekend		-	-	42
totaal		97615	4000	1173

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 1173 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
1.173	1.7	2.3	2.6	2.8	2.9

28. 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

29a. 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:

30. 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

31. Welke van de volgende situaties is het meest van toepassing op dit laatste telefoongesprek met de gemeente?

LET OP: het meest, dus maar één vakje aankruisen.

- 1. ik werd meteen geholpen door degene die ik aan de telefoon kreeg
- 2. ik moest worden doorverbonden
- 3. ik ben teruggebeld door een medewerker van de gemeente
- 4. ik heb zelf later teruggebeld
- 5. ik moest een afspraak maken met een medewerker
- 6. anders
- 7. dat weet ik niet meer

32. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens per post een brief of formulier gestuurd naar de gemeente, of naar een gemeentelijke instelling?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 34
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 34

33a. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw laatste brief of formulier?

- 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:

REACTIETERMIJNEN

50. 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?**

DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS

51. De gemeente kan u vaak alléén maar van dienst zijn nadat u persoonlijke gegevens heeft verstrekt, bijvoorbeeld over uw inkomensituatie. 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 52
 2. (ook) andere persoonlijke informatie (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)
 3. geen persoonlijke informatie → ga naar vraag 52
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 52

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 52
 3. weet niet → ga naar vraag 52

- 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 / schuldhelpverlening
 inburgering
 belastingen
 klacht (over het optreden van een bestuurder of medewerker)
 melding openbare ruimte
 vergunningaanvraag
 anders
 dat weet ik niet meer

UW VOORKEUREN

52. 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

53. Hieronder staan enkele situaties waarbij contact met de gemeente vereist of gewenst is. Kunt u aangeven op welke van de aangegeven manieren u in deze situaties bij voorkeur contact met de gemeente zou willen zoeken?

LET OP: per regel slechts één vakje aankruisen.

	1 digitale balie zoetermeer.nl	2 telefonisch	3 bezoek balie stadhuis	4 bezoek wijkpost	5 weet niet / geen voorkeur
- melding van een (gevaarlijke) situatie in de openbare ruimte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- vraag over de zorg voor een hulpbehoevend familielid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
- doorgeven van een verhuizing	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

MIJN ZOETERMEER

54. Als u dat wilt kunt u uw digitale aanvragen bij de gemeente (bijvoorbeeld voor een vergunning of een uittreksel) doen op *Mijn Zoetermeer*: een beveiligde, persoonlijke webpagina. *Mijn Zoetermeer* vult 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*.

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

1. ja → ga naar vraag 57
 2. nee
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 57

55. Denkt u gebruik te zullen gaan maken van *Mijn Zoetermeer*?

1. ja → ga naar vraag 57
 2. nee
 3. weet niet → ga naar vraag 57

56. Waarom verwacht u geen gebruik te gaan maken van *Mijn Zoetermeer*?

BIJLAGE IV rechte tellingen

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

	aantal	procent
ja	720	61,4
nee	420	35,8
weet niet meer	26	2,2
niet geantwoord	7	,6
totaal	1173	100,0

tabel IV-2 algemeen rapportcijfer voor tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente
(vraag 23)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	7	,6	1,0
2	8	,7	1,1
3	21	1,8	2,9
4	11	,9	1,5
5	30	2,6	4,2
6	85	7,2	11,8
7	207	17,6	28,8
8	229	19,5	31,8
9	73	6,2	10,1
10	28	2,4	3,9
geen oordeel	14	1,2	1,9
niet geantwoord	7	,6	1,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
vraag niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer : 7,2

tabel IV-3 in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis?
(vraag 24)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	582	49,6	80,8
nee	125	10,7	17,4
weet niet meer	10	,9	1,4
niet geantwoord	3	,3	,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-4 van welke services gebruik gemaakt bij het laatste bezoek aan de centrale hal? (vraag 25 - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
receptie	385	66,2
ticketzuil	335	57,6
digicorner	79	13,6
een balie	377	64,8
geen van deze services	4	,7
weet niet meer	10	1,7
niet geantwoord	4	,7
totaal (centrale hal bezocht)	582	100,0

tabel IV-5 rapportcijfer voor de tevredenheid over het laatste bezoek aan het stadhuis (centrale hal) (vraag 26)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	5	,4	,9
2	4	,3	,7
3	5	,4	,9
4	7	,6	1,2
5	11	,9	1,9
6	42	3,6	7,2
7	173	14,7	29,7
8	232	19,8	39,9
9	64	5,5	11,0
10	29	2,5	5,0
geen oordeel	7	,6	1,2
niet geantwoord	3	,3	,5
subtotaal (centrale hal bezocht)	582	49,6	100,0
vraag niet van toepassing	591	50,4	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,5

tabel IV-6 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie? (vraag 27)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	279	23,8	38,8
nee	415	35,4	57,6
weet niet meer	23	2,0	3,2
niet geantwoord	3	,3	,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-7 op welk telefoonnummer heeft men de gemeente de laatste keer gebeld? (vraag 28)

	aantal	procent	procent (geldig)
op het algemene nummer 14 079	180	15,3	64,5
op een rechtstreeks nummer	70	6,0	25,1
weet niet meer	20	1,7	7,2
niet geantwoord	9	,8	3,2
subtotaal (gebeld met de gemeente)	279	23,8	100,0
niet van toepassing	894	76,2	
totaal	1173	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
1	5	,4	1,8
2	3	,3	1,1
3	8	,7	2,9
4	13	1,1	4,7
5	18	1,5	6,5
6	33	2,8	11,8
7	64	5,5	22,9
8	89	7,6	31,9
9	23	2,0	8,2
10	11	,9	3,9
geen oordeel	6	,5	2,2
niet geantwoord	6	,5	2,2
subtotaal (gebeld met de gemeente)	279	23,8	100,0
vraag niet van toepassing	894	76,2	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,9

tabel IV-9 *voorafgaand aan het telefoongesprek op een andere manier informatie ingewonnen? (vraag 30 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: via de gemeentelijke website	120	43,0
ja: schriftelijk	4	1,4
ja: via e-mail	28	10,0
ja: via andere dan de gemeentelijke website	12	4,3
ja: via een bezoek aan een stadhuisbalie	19	6,8
ja: op een andere manier	19	6,8
nee	89	31,9
weet niet meer	17	6,1
niet geantwoord	7	2,5
totaal (contact gezocht met de gemeente)	279	100,0

tabel IV-10 *situatie die het meest van toepassing is op het meest recente telefoongesprek (vraag 31)*

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen door degene die men aan de telefoon kreeg	97	8,3	34,8
moest worden doorverbonden	69	5,9	24,7
is teruggebeld door een medewerker	33	2,8	11,8
heeft zelf later teruggebeld	13	1,1	4,7
moest afspraak maken met een medewerker	18	1,5	6,5
anders	16	1,4	5,7
weet niet meer	16	1,4	5,7
niet geantwoord	17	1,4	6,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	279	23,8	100,0
niet van toepassing	894	76,2	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-11 in de afgelopen twaalf maanden wel eens per post een brief of formulier gestuurd naar de gemeente, of naar een gemeentelijke instelling? (vraag 32)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	136	11,6	18,9
nee	544	46,4	75,6
weet niet meer	29	2,5	4,0
niet geantwoord	11	,9	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-12 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste brief of formulier (vraag 33)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	7	,6	5,1
2	4	,3	2,9
3	4	,3	2,9
4	4	,3	2,9
5	8	,7	5,9
6	18	1,5	13,2
7	30	2,6	22,1
8	36	3,1	26,5
9	12	1,0	8,8
10	5	,4	3,7
geen oordeel	7	,6	5,1
niet geantwoord	1	,1	,7
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	136	11,6	100,0
vraag niet van toepassing	1037	88,4	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,6

tabel IV-13 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente? (vraag 34)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	200	17,1	27,8
aan het indienen begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	10	,9	1,4
nee	477	40,7	66,3
weet niet meer	19	1,6	2,6
niet geantwoord	14	1,2	1,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-14 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling laatste digitaal ingediende vraag, klacht of melding (vraag 35)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	11	,9	5,5
2	5	,4	2,5
3	11	,9	5,5
4	12	1,0	6,0
5	22	1,9	11,0
6	25	2,1	12,5
7	26	2,2	13,0
8	58	4,9	29,0
9	20	1,7	10,0
10	7	,6	3,5
geen oordeel	2	,2	1,0
niet geantwoord	1	,1	,5
subtotaal (vraag / klacht / melding ingediend)	200	17,1	100,0
vraag niet van toepassing	973	82,9	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,4

tabel IV-15 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 36)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	408	34,8	56,7
aan het maken van de afspraak begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	7	,6	1,0
nee	284	24,2	39,4
weet niet meer	5	,4	,7
niet geantwoord	16	1,4	2,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-16 rapportcijfer voor de tevredenheid over het maken van deze afspraak (vraag 37)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	5	,4	1,2
2	4	,3	1,0
3	6	,5	1,4
4	7	,6	1,7
5	10	,9	2,4
6	29	2,5	7,0
7	103	8,8	24,8
8	149	12,7	35,9
9	70	6,0	16,9
10	27	2,3	6,5
geen oordeel	1	,1	,2
niet geantwoord	4	,3	1,0
subtotaal (digitaal afspraak gemaakt / poging)	415	35,4	100,0
vraag niet van toepassing	758	64,6	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,6

tabel IV-17 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een product of dienst aangevraagd?
(vraag 38)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	194	16,5	26,9
aan de aanvraag begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	3	,3	,4
nee	497	42,4	69,0
weet niet meer	15	1,3	2,1
niet geantwoord	11	,9	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-18 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste digitale aanvraag
(vraag 39)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	5	,4	2,6
2	-	-	-
3	2	,2	1,0
4	3	,3	1,5
5	2	,2	1,0
6	9	,8	4,6
7	46	3,9	23,7
8	80	6,8	41,2
9	29	2,5	14,9
10	15	1,3	7,7
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	3	,3	1,5
subtotaal (digitaal een product / dienst aangevraagd)	194	16,5	100,0
vraag niet van toepassing	979	83,5	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,6

tabel IV-19 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gechat met een medewerker?(vraag 40)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	15	1,3	2,1
geprobeerd maar kreeg geen verbinding	4	,3	,6
nee	689	58,7	95,7
weet niet meer	1	,1	,1
niet geantwoord	11	,9	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-20 *rapportcijfer voor de tevredenheid over de laatste chatsessie(vraag 41)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	6,7
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	-	-	-
6	2	,2	13,3
7	2	,2	13,3
8	4	,3	26,7
9	4	,3	26,7
10	1	,1	6,7
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	,1	6,7
subtotaal (gechat met een medewerker)	15	1,3	100,0
vraag niet van toepassing	1158	98,7	
totaal	1173	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,5			

tabel IV-21 *rapportcijfer voor de toegankelijkheid van de digitale balie (vraag 42)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	7	,6	1,4
2	1	,1	,2
3	12	1,0	2,3
4	11	,9	2,1
5	14	1,2	2,7
6	52	4,4	10,2
7	140	11,9	27,3
8	141	12,0	27,5
9	38	3,2	7,4
10	15	1,3	2,9
geen oordeel / 'niet van toepassing'	71	6,1	13,9
niet geantwoord	10	,9	2,0
subtotaal (digitale dienstverlening gebruikt)	512	43,6	100,0
vraag niet van toepassing	661	56,4	
totaal	1173	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,1			

tabel IV-22 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens een wijkpost bezocht of er anderszins contact mee gezocht? (vraag 44 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: een wijkpost bezocht	124	17,2
ja: naar wijkpost gebeld, gemaïld of geschreven	43	6,0
nee	551	76,5
weet niet meer	1	,1
niet geantwoord	12	1,7
totaal (contact gezocht met de gemeente)	720	100,0

tabel IV-23 *aanleiding(en) om contact te zoeken met de wijkpost (vraag 45 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
een melding doen (openbare ruimte)	82	52,6
een klacht indienen (over het optreden van een bestuurder of medewerker)	6	3,8
informatie vragen	40	25,6
een bespreking met een medewerker	14	9,0
een spreekuur (van de wijkmanager, de wijkagent of de wijkwethouder)	13	8,3
een bewonersbijeenkomst	12	7,7
iets afhalen	37	23,7
anders	23	14,7
niet geantwoord	2	1,3
totaal (contact gezocht met wijkpost)	156	100,0

tabel IV-24 *rapportcijfer voor de tevredenheid over het laatste contact met de wijkpost (vraag 46)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	5	,4	3,2
2	3	,3	1,9
3	6	,5	3,8
4	6	,5	3,8
5	7	,6	4,5
6	22	1,9	14,1
7	43	3,7	27,6
8	37	3,2	23,7
9	13	1,1	8,3
10	11	,9	7,1
geen oordeel	1	,1	,6
niet geantwoord	2	,2	1,3
subtotaal (contact gezocht met wijkpost)	156	13,3	100,0
vraag niet van toepassing	1017	86,7	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,7

tabel IV-25 *in de afgelopen twaalf maanden een vergunning aangevraagd bij de gemeente? (vraag 47)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	14	1,2	1,9
nee	693	59,1	96,3
weet niet meer	1	,1	,1
niet geantwoord	12	1,0	1,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-26 type(n) van de aangevraagde vergunning(en) (vraag 48a)

	aantal	procent	procent (geldig)
één of meer omgevingsvergunningen	8	,7	57,1
één of meer andere vergunningen	3	,3	21,4
zowel één of meer omgevingsvergunningen als andere vergunningen	1	,1	7,1
niet geantwoord	2	,2	14,3
subtotaal (vergunning aangevraagd)	14	1,2	100,0
niet van toepassing	1159	98,8	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-27 aspecten / activiteiten waarvoor men een omgevingsvergunning heeft aangevraagd
(vraag 48b - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
bouwen	5	55,6
aanleggen van een in- of uitrit	-	-
slopen	1	11,1
kappen	1	11,1
veranderen van monumenten	-	-
milieu	-	-
anders	2	2,2
niet geantwoord	-	-
totaal (omgevingsvergunning aangevraagd)	9	100,0

tabel IV-28 rapportcijfer voor de tevredenheid over de informatievoorziening rond de
(laatste) vergunningaanvraag (vraag 49)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	2	0,2	14,3
5	1	0,1	7,1
6	1	0,1	7,1
7	5	0,4	35,7
8	3	0,3	21,4
9	1	0,1	7,1
10	1	0,1	7,1
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
totaal (vergunning aangevraagd)	14	1,2	100,0
vraag niet van toepassing	1159	98,8	
totaal	1173	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,9

tabel IV-29 uitspraken over reactietermijnen bij contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 50 - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
kreeg direct een passend antwoord	141	19,6
de vraag / klacht / melding etc. was binnen de gestelde termijn afgehandeld	136	18,9
er werd een termijn overschreden	26	3,6
vermoedt dat er een termijn werd overschreden	21	2,9
kent de geldende termijnen niet	99	13,8
anders	41	5,7
weet niet	247	34,3
niet geantwoord	69	9,6
totaal (contact gezocht met de gemeente)	720	100,0

tabel IV-30 persoonlijke informatie die men in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente heeft moeten verstrekken (vraag 51a)

	aantal	procent	procent (geldig)
alléén de naam, geboortedatum en/of BSN	279	23,8	38,8
(ook) andere persoonlijke informatie (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)	60	5,1	8,3
geen persoonlijke informatie	226	19,3	31,4
weet niet meer	120	10,2	16,7
niet geantwoord	35	3,0	4,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	720	61,4	100,0
niet van toepassing	453	38,6	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-31 was deze (andere) persoonlijke informatie al eerder bekend bij de gemeente?(vraag 51b)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	26	2,2	43,3
nee	15	1,3	25,0
weet niet	15	1,3	25,0
niet geantwoord	4	,3	6,7
subtotaal (persoonlijke info verstrekt)	60	5,1	100,0
niet van toepassing	1113	94,9	
totaal	1173	100,0	

tabel IV-32 *onderwerp(en) bij dubbele verstrekking van gegevens (vraag 51d - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
burgerzaken	12	46,2
WMO	4	15,4
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	4	15,4
inburgering	1	3,8
belastingen	2	7,7
klacht (over het optreden van een bestuurder of een medewerker)	-	-
melding openbare ruimte	-	-
vergunningaanvraag	2	7,7
anders	3	11,5
weet niet meer	-	-
niet geantwoord	1	3,8
totaal (verstreckte gegevens al bekend bij gemeente)	26	100,0

tabel IV-33 *aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie (vraag 52 - maximaal drie antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost	545	46,5
de tijdsduur van het contact met de gemeente	235	20,0
het persoonlijk contact met een medewerker	505	43,1
niet afhankelijk zijn van openingstijden	328	28,0
voor het eigen vervoer niet afhankelijk zijn van iemand anders	44	3,8
zaken zonder computer kunnen afhandelen	254	21,7
zaken achter de computer kunnen afhandelen	506	43,1
zaken telefonisch kunnen afhandelen	374	31,9
meer dan drie antwoorden gegeven	35	3,0
geen genoemd	27	2,3
totaal	1173	100,0

tabel IV-34 *voorkeur voor de wijze van contact zoeken met de gemeente bij melding van een gevaarlijke situatie in de openbare ruimte (vraag 53)*

	aantal	procent
digitale balie zoetermeer.nl	263	22,4
telefonisch	618	52,7
bezoek wijkpost	112	9,5
weet niet / geen voorkeur	93	7,9
niet geantwoord	87	7,4
totaal	1173	100,0

tabel IV-35 *voorkeur voor de wijze van contact zoeken met de gemeente bij een vraag over de zorg voor een hulpbehoevend familielid (vraag 53)*

	aantal	procent
digitale balie zoetermeer.nl	165	14,1
telefonisch	518	44,2
bezoek balie stadhuis	209	17,8
weet niet / geen voorkeur	171	14,6
niet geantwoord	110	9,4
totaal	1173	100,0

tabel IV-36 voorkeur voor de wijze van contact zoeken met de gemeente bij het doorgeven van een verhuizing (vraag 53)

	aantal	procent
digitale balie zoetermeer.nl	751	64,0
bezoek balie stadhuis	198	16,9
weet niet / geen voorkeur	113	9,6
niet geantwoord	111	9,5
totaal	1173	100,0

tabel IV-37 heeft men in de afgelopen jaren al eens gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer'? (vraag 54)

	aantal	procent
ja	257	21,9
nee	821	70,0
weet niet meer	74	6,3
niet geantwoord	21	1,8
totaal	1173	100,0

tabel IV-38 verwacht men gebruik te gaan maken van 'Mijn Zoetermeer'? (vraag 55)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	240	20,5	29,2
nee	206	17,6	25,1
weet niet	336	28,6	40,9
niet geantwoord	39	3,3	4,8
subtotaal (Mijn Zoetermeer nog niet gebruikt)	821	70,0	100,0
niet van toepassing	352	30,0	
totaal	1173	100,0	

BIJLAGE V toelichtingen

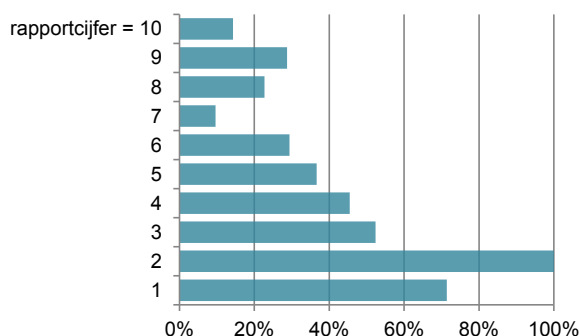
leeswijzer

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 verwijderd;
- inhoudsloze reacties (zoals *geen*, *n.v.t.* en *nee*) zijn verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytypist) en ontbrekende of onjuiste interpunctie 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 (tot bijna 100%) een toelichting. Bij neutrale waarderingen (rapportcijfer = 7) ligt dit aantal veel lager (in de orde van 5%). Bij hogere waarderingen kan het percentage weer oplopen tot ca. 30%. Onderstaand diagram, ontleend aan het algemene rapportcijfer en de (ongecorrigeerde) toelichtingen daarop, is een illustratie van dit fenomeen.



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

V-1 toelichting rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente

rapportcijfer = 1

- Alles digitaal, contact met gemeente is er niet echt! Alsof voor hun een burger iets digitaals is er wordt op deze manier een zekere afstand gecreëerd. De ambtenaar in een ivoren toren. Ik heb ook het idee dat de meeste ambtenaren niet in deze gemeente wonen en niet weten wat en waar precies.
- Ik kreeg een antwoord op een klacht dat ze erop terug zouden komen maar helaas nooit meer iets van vernomen.
- Mijn vrouw en ik zijn invaliden, een aanvraag voor invalide parkeerkaart is door u afgewezen.
- Voor een verklaring van goed gedrag drie keer langs moeten komen. Eerste keer was er iets dat er niet geopend kon worden. De tweede keer was op een maandag en doen ze dat niet. De derde keer: wel geholpen maar mevrouw was heel erg onbeschoft.
- Zeer ontevreden vooral bij de schuldhulpverlening. En de klantmanagers. Je wordt behandeld als uitschot dat komt bedelen bij de gemeente.

rapportcijfer = 2

- Ambtenarij, doorverbinden en geen antwoord
- De gemeente heeft het schoolplein van de Triangel 30 cm verhoogd. Wij willen veiligheid door middel van een schutting achter die 30 cm hoger is als de huidige schuttingen, en drainage langs de door de gemeente nieuw aan te leggen schuttingen (30 cm hoger) doch de Gemeente (dhr. ...) geeft niet thuis. Hoezo veiligheid (schijnveiligheid)
- Digitale balie onbereikbaar
- Het duurt lang en de werknemers zijn niet heel vriendelijk.
- Hoe compleet waardeloos kan het zijn? Schandalig!
- Tijdens bijeenkomst parkeerproblemen, bleek de inzet van de gemeente om buurtbewoners tegen elkaar op te zetten.
- Tot drie keer toe gemeld bij gemeente, nooit reactie gekregen.

rapportcijfer = 3

- Afspraken met de wijkpost o.a. gemeente worden niet nagekomen, veel beloftes weinig uitvoering.
- Alles is tegenwoordig digitaal of via internet. Niet voor mij maar voor de ouderen en mensen zonder kennis en/of geen pc een probleem.
- Dat je voor alles een afspraak moet maken vind ik onzin, vooral als het rustig is.
- De medewerkers zijn vriendelijk en willen je graag helpen. Alleen ik vind het minder dat ik voor bijvoorbeeld alleen het afhalen van documenten, bijvoorbeeld een paspoort, een afspraak moet inplannen. Vervolgens was er pas plek na twee weken. Terwijl mijn paspoort al klaar lag.
- Er werd niet gereageerd.
- Geeft geen gehoor aan stankoverlast
- Ontevreden over behandeling wijkpost i.v.m. het bijhouden van groenvoorziening.
- Ook ik ben getroffen door werkloosheid en uiteindelijk ben je noodgedwongen om na je WW-periode bijstand aan te vragen, de behandeling heeft toch een paar maanden geduurd.. Ik probeerde om vanuit de bijstand een eigen bedrijf te starten maar dat werd mij door de gemeente Zoetermeer onmogelijk gemaakt terwijl Zoetermeer daar wel veel promotie over maakt. Wordt het niet eens tijd dat Zoetermeer zijn eigen beleid op dat gebied eens echt constructief aanwendt in plaats van alleen maar nee verkopen? Want zo goed gaat het economisch met Zoetermeer niet als men de cijfers ziet.
- Proactieve benadering ontbreekt.
- Samen met de buurman openbaar groen gesnoeid, de gemeente gebeld om het afval weg te halen. het antwoord was dat we dat zelf maar op moesten ruimen. we houden hier gezamenlijk de buurt een beetje netjes, sinds dat antwoord geen bladeren en rotzooi meer opgeruimd. Als we het ook nog zelf moeten afvoeren ben ik daar klaar mee.

rapportcijfer = 4

- Afspraak moet online, slecht geregeld, ik moest 3 weken op een afspraak wachten terwijl ik hem 2 weken later nodig had (id kaart)
- Alles moet via de computer, dat is lastig en zeker voor de oudere generatie.
- Heb enkele verzoeken ingediend via Mijn Zoetermeer. Deze werden niet of zeer langzaam of niet goed gelezen afgehandeld!
- Ik vind het vervelend dat we een afspraak moeten maken via e-mail, heel omslachtig en erg lang wachten.
- Zeer slecht dat er alleen digitaal gecommuniceerd kan worden. Vragen zijn door de ambtenaar niet of nooit beantwoord.

rapportcijfer = 5

- Automatische incasso van de WOZ was niet verwerkt. Ik heb dit opnieuw ingediend maar weet nog niet of het nu wel verwerkt is. Kijk er even naar.
- bij vraag over uittreksel uit het gezagsdossier, werd ik helemaal verkeerd voorgelicht en naar verkeerde rechtbank doorverwezen.
- Bijv. naar Rijswijk voor rijbewijs boven de tachtig jaar.
- Er zouden bij ons bomen vervangen worden. Tot op 2 nov is nog niks gebeurd. Ik moet er zelf steeds achteraan.
- Geen reactie meer mogen ontvangen na een aantal keren heen en weer mailen.
- Gemeentehuis geen problemen. Melden defecte verlichting, auto's en boten voor vluchtwegen uiterst triest
- Had via internet klacht/vraag ingediend en nooit reactie ontvangen
- Ik vind het heel onhandig dat er geen inloopavond meer is maar dat ik van te voren altijd een afspraak moet maken. De wachttijd is hier ook niet meer verminderd.
- Kapotte lantaarnpaal na 2 weken gerepareerd. ?? ??
- Lange wachttijden aan loket; onduidelijke informatie.
- Ontevreden over groenonderhoud. Blijft veel te veel rommel liggen.

rapportcijfer = 6

- Afspraak maken gemeentehuis voor b.v. paspoort duurt veel te lang. te weinig mogelijkheden.
- ALLES moet op afspraak.
- Bij inschrijving " nieuwe " Nederlander tot 2 maal toe verschillende informatie gekregen.
- burgerbalie was op maandag dicht, ook in geval van een spoed reisdocument!
- Dat sommige dingen alleen via internet kunnen met digid
- De gemeente is wel bereikbaar, maar dan op afspraak. Je kunt niet zomaar binnen lopen.
- Een digitale afspraak maken en bij het op de afspraak verschijnen te horen krijgen dat ik verkeerd zit, terwijl op de website een duidelijke beschrijving stond. De afdelingen waren opgesplitst dus ik kan in een rij van vier uur gaan staan in het oude postkantoor of ik moest maar een nieuwe afspraak maken op een andere dag. NATUURLIJK !!!
- Gemeentehuis moet je even binnen kunnen lopen. Niet eerst afspraak via computer.
- Ik ben over het algemeen tevreden maar 't is mij al een paar keer niet gelukt om via de

website met mijn postcode te achterhalen wanneer er grofvuil is.

- Ik heb een melding gedaan over een uit de grond gerukte lantaarnpaal, maar heb er verder niets over gehoord. Ongeveer 3 weken geleden (medio september) op het Pieter Bregmanpad.
- Ik vind niet dat ik een goed en betrouwbaar antwoord krijg.
- Jammer dat je een afspraak moet maken om een paspoort op te halen. Het is een kleine handeling die met een beetje flexibiliteit ook wel adhoc had gekund
- jammer dat je slechts op afspraak terecht kunt en dat geen diensten aan het loket worden verricht die digitaal kunnen worden verkregen.
- Laat reageren
- Na een afspraak word je op tijd geholpen. Het paspoort afleveren duurde erg lang, namelijk 3 weken.
- openingstijden van het stadhuis zijn zeer beperkt. het zou toch gewoon moeten kunnen dat je daar tijdens kantoortijden naar binnen kan stappen..
- Reactie volgt snel, alleen de afhandeling is zeer formeel en niet oplossingsgericht (gemeente haalt hand af van het dossier).
- Slecht gereageerd op mijn vraag en informeren over voortgang hiervan
- Vaak arrogant overkomen van de gemeente
- vervelend dat het allemaal op afspraak moet
- Wordt wel gelijk teruggebeld, maar uiteindelijk is het probleem er nog steeds wel.
- Wijkpost: aanspreekbaarheid is zéér afhankelijk van persoon die je treft.
- Ze doen wat ze moeten doen, mag klantgericht, klant vriendelijker en sneller
- Ze staan bijna altijd voor je klaar.
- Zeer plichtmatig.

rapportcijfer = 7

- Balie prima, mondelinge toelichting bouwmeester ontevreden
- Bejegening B veel te zakelijk
- digitale afspraak op het Gemeentehuis werkt uitstekend.
- Digitale afspraken zorgen voor een snelle doorstroming
- ik moet wel een afspraak maken maar kan vervolgens wel zitten wachten tot na de afspraaktijd
- Ik wordt vriendelijk geholpen bij het gemeentehuis, maar de gastvrijheid in Zoetermeer kan beter
- Jammer dat eerst digitaal een afspraak moet worden gemaakt.
- Jammer dat het niet meer mogelijk is om zonder een afspraak bij de gemeente te komen. Het wordt ondertussen een digitaal tijdperk en minder persoonlijk
- je wordt van de telefoon naar de website gestuurd en vice versa. Website is trouwens erg onoverzichtelijk.
- Licht aan medewerker gemeente zelf of je een positieve of negatieve ervaring krijgt. Elke werker is anders in zijn benadering naar klanten toe. Info op stadhuis omgevingsvergunning i.v.m. uitbouw vond ik erg verwarrend. Tegenstrijdige info moet niet
- Manier van afspraak maken is prima, maar wordt niet op ingespeeld bij ziekte op Stadhuis.
- Mensen zijn vriendelijk, maar erg traag qua werkzaamheden + vaak praten met collega's waardoor het werk niet opschiet.
- Moet eerst digitaal afspraak maken
- Onlangs informatie opgevraagd voor WMO en nieuw paspoort en heel correct geholpen.
- Per telefoon werken de mensen vaak zo weinig.
- personeel mag vriendelijker
- snel vluchtig contact, alleen jammer dat je tegenwoordig overal zelfs voor kleine dingetjes afspraak moet maken
- Wachtijd in gemeentehuis duurt lang, ook bij het maken van een afspraak.

rapportcijfer = 8

- ± vlotte afwikkeling op stadhuis - geen reactie op advies over schoonmaak acties in buurt
- Afspraak maken en op afgesproken tijd geholpen worden is perfect gegaan
- Afspraak via internet werkt perfect
- Behulpzame medewerkster aan de balie, verder vind ik het erg slecht, dat je niet rechtstreeks meer naar het desbetreffende loket kan gaan.
- bij het aanvragen van nieuwe paspoorten zeer vriendelijk geholpen door de baliemedewerkster
- Correcte ontvangst, verwijzing en behandeling gehad.
- De site is overzichtelijk & het personeel in het gemeentehuis is vriendelijk.
- De weinige keren netjes en vakkundig te woord gestaan en goede service.
- Dienstverlening is meteen ter zake kundig
- duidelijk systeem. alleen jammer dat je niet altijd zonder afspraak direct langs kunt (je moet een afspraak maken die soms pas enkele uren later plaats kan vinden)

- Eind 2013 paspoort besteld. In januari opgehaald. Manco niet gezegd. vanaf 2015 is het 10 jaar geldig.
- Geen internet, hoe nu?
- goed geholpen en prettig te woord gestaan
- Goed geholpen en serieus genomen
- Goed te woord gestaan, ook al is het antwoord niet altijd wat je wilt.
- Goede behandeling bij verlening ID kaart.
- Het contact verliep gestandaardiseerd via internet. Het was in die zin niet echt persoonlijk contact.
- Het online afspraak maken werkte geweldig bij het stadhuis.
- ik voel me op een goede en snelle manier geholpen bij contact met de gemeente.
- Inzake een mogelijke verbouwing info gevraagd. Werd keurig geholpen
- je wordt er vriendelijk te woord gestaan
- Korte wachttijden - Moest wel wennen aan digitalisatie
- Liever ook zaken kunnen regelen zonder op internet afspraak te maken
- Medewerkster van het ondernemershuis was erg behulpzaam
- Melding over defecte straatverlichting werd zeer voorkomend behandeld.
- mogelijkheid online afspraken te maken is prima geregeld
- Na inbraak was er snel politie.
- Netjes geholpen aan de telefoon en de balie.
- op een mailtje kreeg ik snel een telefonische reactie. dat is prettiger dan een antwoordmailtje.
- Op tijd en vriendelijk geholpen
- Paspoort aanvraag
- Paspoort vervangen, is een goed geolied systeem.
- Paspoort.
- Prettig om digitaal een afspraak te maken; scheelt zeer veel tijd.
- Prima en vriendelijk geholpen.
- Snel afhandelen van afspraak klantvriendelijkheid.
- snel en effectief bij stadhuis
- Snel geholpen
- Snelle en vriendelijke service.
- Snelle reactie en uitvoering van mijn verzoek om plaatsing van een adoptie-afvalbak.
- Telefonisch met stadhuis: keurig. Aan de balie: prima. Wijkpost (Meerzicht) zit verstopt en was (vroeger, niet verstopt) vriendelijk maar zonder resultaat.
- vervelend dat burgerzaken NIET op maandag open is
- Vlot geholpen en keurig behandeld door het personeel
- Voor paspoort, uittreksel bv. register
- vriendelijk
- Vriendelijk te woord gestaan
- Vriendelijk, trefzeker
- Vriendelijk, goed geholpen, duidelijk advies/antwoord.
- vriendelijk, behulpzaam en effectief
- Ze staan je vriendelijk te woord en nemen de tijd om je vragen te beantwoorden.
- Zeer klantvriendelijk stadhuis.

rapportcijfer = 9

- 1x contact gehad, was heel uitgebreid, veel aandacht
- Altijd netjes en correct geholpen
- Correcte en hulpvaardige medewerkers.
- goed geholpen aan het loket van het gemeentehuis.
- Goede dienstverlening/ geen bijzonderheden.
- Goede service bij balie. Korte wachttijd door vooraf gemaakte afspraak
- Het regelen van een vervangend reisdocument. Er was nogal haast bij. Dit werd erg goed en vlot afgehandeld. Top geregeld!
- Ik ben naar wijkpost Meerzicht gegaan en een verzoek ingediend om de grote boom achter mijn huis weer te snoeien (dode takken, laaghangend).
- Ik had nieuw paspoort nodig en dat liep heel goed bij de afsprakenbalie, en werd ook snel geholpen. Ik vond het ook fijn dat het na werktijd kon - 's avonds dus en in het weekend, dus uitstekende service.
- jammer dat ik een afspraak moet maken, zou liever zo binnen lopen en direct geholpen willen worden zonder lange wachttijd, daarentegen werkte het goed op afspraak, gelijk aan de beurt, snelle afhandeling (!), doch als je een afspraak moet maken of contact wil hebben wordt er meestal gevraagd naar je digiD en dat weet ik niet. dat vind ik lastig. het zou gemakkelijk moeten zijn zonder digiD, wachtwoorden o.i.d.

- Je wordt snel geholpen.
- Paspoortaanvraag ging vlot.
- Snelheid qua dienstverlening ok, vriendelijkheid soms iets minder.
- Snelle afhandeling van RBW/ID/Paspoorten en snelle actie na melding bij HHT
- snelle service bij paspoortaanvragen door afspraakstelsel
- Stipt op tijd; vriendelijk
- Tijdelijke bijstandsuitkering gehad, keurig geregeld, prima behandeld
- Wordt snel geholpen en meestal zijn ze vriendelijk.
- Ze heeft een luisterend oor en probeert zich in te leven in mijn situatie en samen zoeken naar een oplossing
- Zeer vriendelijke balie-medewerkster
- Zeer vriendelijk geholpen bij de gemeentelijke balie

rapportcijfer = 10

- Alles loopt soepel en snel met digiD-afspraak.
- paspoort op afspraak. Keurige service
- Snelle en duidelijke informatie/advies en afhandeling
- Wijziging afspraak (telefonisch) ging bijzonder efficiënt

rapportcijfer = geen oordeel

- De gemeente de afgelopen 12 maanden niet nodig gehad.
- Heb 3 keer moeten bellen omdat ik een rat gezien had bij het winkelcentrum

rapportcijfer = --

- Vriendelijk, attent

rapportcijfer = (vraag niet van toepassing)

- Je kunt op afspraak zaken doen, scheelt veel wachttijd.
- Net verhuisd
- Niet persoonlijk maar persoon was niet goed geïnformeerd.
- Snelle service.
- Verzoek om een paar bomen (scheuten) te vellen 1x gedaan wijkpost
- Waar ik mij nu druk om maak is de zones waar honden uit mogen en deze met bestrijdingsmiddelen mijn hond ziek hebben gemaakt. Kosten € 300,- . Wie betaalt dat, of is verantwoordelijk?
- Werd niet terug gebeld terwijl wel was afgesproken

V-2 toelichting rapportcijfer tevredenheid bezoek centrale hal stadhuis

rapportcijfer = 1

- kon geen afspraak maken, alles digitaal, zeer onpersoonlijk. dit kon niet zus of zo. zoals ik bij de vraag hiervoor al meldde. De ambtenaar in ivoren toren
- Mevrouw aan de balie was erg onbeschoft
- Niemand wist hoe of wat. Geen studeren burgerzaken vraag, Dramatisch.
- Op een normale werkdag, woensdag, was deze niet open.

rapportcijfer = 2

- Digitale afspraak gemaakt maar was niet bekend bij het stadhuis
- Doordat er tegenwoordig gewerkt wordt via het maken van een afspraak, duurde het 1,5 week voordat ik (op een voor mij gunstige datum en tijdstip) pas terecht kon. Vervolgens heb ik op het afgesproken tijdstip toch nog 40 minuten moeten wachten eer ik geholpen werd.

rapportcijfer = 3

- Aangifte van doodgeboren nichtje mocht met meer zorg en sociaal voelend gedrag.
- Ten opzichte van vroeger is er een grotere barrière. De receptie vormt een drempel. Vroeger was de hal open toegankelijk.

rapportcijfer = 4

- 1 ik stond 2x naast een ouder iemand die niets van al het digitale snapte. afspraak maken moet ook gewoon persoonlijk kunnen voor deze mensen.
- 2- verschrikkelijke site om afspraak te moeten maken
- De communicatie betreffende een verplichte afspraak voor het publieksplein was ontoereikend
- De persoonlijke contacten via de balie zijn er niet meer, nu alles digitaal is.

- Lange wachttijden ondanks afspraak
- Ticketzuil was kapot, receptioniste reageerde geërgerd, onvriendelijk. wachttijd was ruim 30 minuten ondanks afspraak.

rapportcijfer = 5

- afspraak gemaakt en toch lang gewacht
- Computer werkte niet + medewerkers hielpen mij slecht.
- De wachttijden voor het verlengen van je rijbewijs of paspoort/ID kaart op het stadhuis zijn te lang en de sfeer is erg rommelig en het is er erg luidruchtig.
- Ik ben 85 jaar, heb geen computer.
- Kwam voor inschrijven moeder, maar dat kon niet; moest een afspraak maken (kastje naar de muur). Na discussie kwam je bewaking tot bij en toen kon ik wel direct terecht.
- Ondanks het feit dat ik een afspraak had moest ik toch nog lang wachten.
- Wachttijd in gemeentehuis duurt lang ook bij het maken van een afspraak. Vaak geen volledige bezetting bij de balies.
- Zeer lange wachttijd

rapportcijfer = 6

- Aanvraag nieuw paspoort stadhuis zeer omslachtig
- burgerbalie was op maandag gesloten, ook voor een spoed -reisdocument
- Duurde erg lang. Veel medewerkers achter balie zichtbaar, terwijl slechts drie mensen hielpen.
- Er stonden 3 dames bij de balie, dit vind ik erg veel i.v.m. bezuiniging bij de gemeente. Erg vreemd dat het stadhuis 's maandags alleen van 9 tot 11 uur open is.
- ik vind de medewerkers erg afstandelijk
- Jammer dat er geen vrije inloop is: alleen digitaal afspraken maken vind ik ongestructureerd
- Lange wachttijd
- Lange wachttijd. Niet geholpen op de afgesproken tijd.
- Ondanks afspraak toch lang moeten wachten.
- Saaie balie medewerker/ster

rapportcijfer = 7

- Afspraak maken complex en geen inloop met (langere) wachttijd mogelijk
- Computers allemaal uitgevallen, daarna was de service(teruggebeld worden) uitstekend
- De baliemedewerkster was zeer nors, maar bij binnenkomst werden we zeer vriendelijk ontvangen.
- De dame achter de balie vond ik niet erg vriendelijk.
- Digitale service werkt uitstekend, jammer dat de hond niet mee naar binnen mocht, daarom een 7 :-)
- Het was heel rustig dus het ging vlot
- Ik had geen afspraak gemaakt voor het aanvragen van een nieuw paspoort. Bij de receptie is geen mogelijkheid om een afspraak te maken
- Ik vind persoonlijk géén dienstverlening
- Onhandig dat alles digitaal moet tegenwoordig
- Onpersoonlijk-misschien wel effectiever.
- Op maandag geen openingstijden
- Raar dat je alleen nog op afspraak kunt komen. Vind ik klantvriendelijk naar met name ouderen
- Vragen worden naar wens beantwoord.
- Was erg vriendelijk.
- Werd snel geholpen

rapportcijfer = 8

- Alles gaat zoals het moet
- Als je volgens de procedures binnen komt wordt je correct behandeld.
- De baliemedewerkster zeer tevreden, de afhandeling door de desbetreffende afdeling, ontevreden.
- een 8 voor de receptie, een 5 voor andere dienstverlening.
- Goed geholpen.
- Goede adequate dienstverlening
- Goede informatie.
- Ik heb mijn dochter vergezeld, omdat ze weer thuis is komen wonen.
- Ik werd, weliswaar tegen hoge kosten, geholpen aan een nieuw paspoort en rijbewijs na een beroving pal voor onze vakantie.
- Mijn ervaring was dat ik me voelde als een aap in de apentuin die bekeken en bestudeerd

werd en had geen enkel gevoel van privacy.

- Netjes geholpen en de afspraak (via internet) was netjes op tijd
- Nette correcte behandeling gehad.
- Op tijd geholpen, vakkundig, snel afgehandeld.
- Paspoortverlening ging probleemloos. Via internet afspraak gemaakt en niet hoeven wachten.
- Rijbewijs afgehaald. Punt 28 gebeld voor afspraak rijbewijs
- Snel aan de beurt
- Snel en naar tevredenheid geholpen.
- Snel geholpen.
- snel, op tijd en adequaat geholpen
- Snelle afhandeling van ophalen rijbewijs
- Vervanging paspoort (3 jaar oud) volgens mij overbodig
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Vriendelijk geholpen
- Vriendelijk personeel aan de receptie + balie
- Vriendelijk, redelijk op tijd, goed geholpen.
- Werkt perfect een afspraak vooraf thuis maken. Ik heb daardoor dit jaar voor het eerst geen (erg) lange wachttijd gehad.

rapportcijfer = 9

- Altijd een correct optreden
- altijd netjes en correct geholpen
- Bezoek + service o.k. - afspraak maken niet ok.
- Duidelijke en meedenkende medewerker (stress)
- Erg snel aan de buurt. Alleen kunnen er grotere schermen geplaatst worden voor de ticketnummers?
- Geen lange wachttijden meer.
- Het ging allemaal soepel en snel.
- Ik werd heel snel geholpen
- Makkelijk afspraak maken, op tijd
- Snelle en vlotte service
- snelle, vriendelijke en deskundige behandeling
- toilet gebruikt, koffie gedronken, aan leestafel plezierig wat gelezen
- Vriendelijke hulp en uitleg bij de receptie, efficiënte dienstverlening aan de balie
- werd op tijd (direct) geholpen en snelle afhandeling.
- Zeer klantvriendelijk.
- Zeer vlotte afhandeling.

rapportcijfer = 10

- Duidelijke informatie/advies en snelle afhandeling
- Het systeem "bezoek op afspraak" werkt heel efficiënt
- Ik hoef niet lang te wachten.
- Vriendelijke benadering
- Wij zijn altijd vriendelijk geholpen.

rapportcijfer = niet geantwoord

- Zeer correct geholpen.

rapportcijfer = (niet van toepassing)

- Ik heb geen internet
- Ik was heel tevreden over mijn laatste bezoek aan het stadhuis
- Na de nieuwe installaties niet meer geweest maar zal wel lukken.
- Vriendelijk-behulpzaam.
- Vriendelijke vlotte snelle service.

V-3 toelichting rapportcijfer tevredenheid laatste telefoongesprek

rapportcijfer = 1

- Deze Klantmanager heeft niet teruggebeld en mailbericht niet geantwoord
- ik moest iemand van de WMO terugbellen op een nummer dat zij op mijn voicemail had ingesproken. Maar dat nummer was van iemand die een werkplek huurde van de gemeente.
- Meldingen gedaan parkeren op de stoep en willekeur in bekeuringen

rapportcijfer = 2

- Gemeentebelasting, waarbij medewerker hoog van de toren blies over de zogenaamd hoge kwaliteit o.a. zij was de Zoetermeerpas 2014 vergeten.
- Je wordt steeds doorverbonden en niet klantvriendelijk.
- Nog steeds geen oplossing/uitvoering verhogen schutting 30 cm en drainage.

rapportcijfer = 3

- Afwimpeling.
- Gemeentereiniging zeer onaardig en begriploos.
- Onbegrip en niet goed lezen van datums in Mijn Zoetermeer. Niet functioneren van Mijn Zoetermeer klaarblijkelijk niet doorgegeven.
- Ontevreden b.v. afspraak over controle fietsen op het trottoir van team toezicht & handhaving. Wijkpost doet er niks mee

rapportcijfer = 4

- Geen follow up
- Melding van heel hoog gras langs de sloot waar we de hond uit laten. Terugkoppeling was wéér teleurstellend (Kunnen we niets aan doen). De hond loopt meerdere keren per jaar een oogontsteking op omdat zijn oog beschadigd door snijwonden aan het gras.
- Onvoldoende duidelijkheid over afhandeling verzoek
- Op mijn klacht over het onaangekondigd blokkeren van een groot aantal parkeerplaatsen werd niet goed gereageerd.
- Verkeerde informatie/doorverwijzing.
- wijkpost, incompetent

rapportcijfer = 5

- Belde omdat het telefonisch niet lukte, Wilde afspraak voor bezoek maken, maar dame wilde dat ik dat per se elektronisch zou doen! Computerstoring
- Dat was met verkiezingen en heb 1 uur buiten gestaan.
- ik had het idee dat ik afgescheept werd. we waren iets waardevols verloren en ik had wel aangifte gedaan, maar wilde voor de zekerheid vragen of het gevonden was, heb nl. het idee dat ook dit niet echt gecontroleerd wordt. ik voelde me afgescheept.
- Slechts een 5 omdat ik er nooit meer iets over gehoord heb.

rapportcijfer = 6

- Aanvraag WMO onduidelijk hoe afhandeling zou gaan. Aanvraag zou telefonisch verwerkt worden maar ik heb tot nu toe niets meer gehoord
- Ik denk nu aan een andere kwestie dan bij de vorige vraag. Dit ging wel.
- Redelijk, afspraken werden redelijk nagekomen.
- Terugbelverzoek wordt niet gehonoreerd.
- Vond de dame in kwestie nogal bekend.
- Voor een -gevaarlijke- weekendstoring van (zaterdag in een schakelkast) in de openbare ruimte werd doorverwezen naar Siemens die weer terugkoppelt naar de gemeente. Die gaf echter pas maandag in de loop van de dag opdracht aan een bedrijf om te repareren.
- Werde wel teruggebeld, maar probleem is er nog steeds.

rapportcijfer = 7

- Eerst moeilijk daarna was er begrip, ik ben 82 jaar.
- Netjes te woord gestaan, vriendelijk.
- Niet duidelijk welke persoon nodig en persoon slecht bereikbaar of belt niet terug.

rapportcijfer = 8

- Aan de telefoon werd ik goed geholpen
- duidelijk en vlot geholpen
- Goed en vriendelijk geholpen
- Het ging over de openbare verlichting
- Netjes te woord gestaan en wat beloofd werd is uitgevoerd

- Positieve voorlichting
- Vriendelijk, duidelijk antwoord.
- Vriendelijk persoon die goed hielp en mij netjes te woord heeft gestaan.
- Wij belden regelmatig met de wijkpost over de hoeveelheid (natte) bladeren op de weg. Binnen 1 of 2 dagen werd actie ondernomen. Na een melding dat een putdeksel schuin lag, kwam de andere ochtend een medewerker dit oplossen.
- Ze gaven een goede uitleg en een uitgebreid antwoord
- Zeer klantvriendelijk.

rapportcijfer = 9

- Bruikbaar advies
- Fijn te woord gestaan, antwoord gekregen op mijn vraag.
- Goed geholpen.
- Helaas kon ik mijn consultant niet te pakken krijgen maar de meneer die mij hielp was heel aardig.
- Vriendelijk geholpen

rapportcijfer = (vraag niet van toepassing)

- Adequate afhandeling waar mogelijk. Behulpzaam luisterend oor.
- Gevraagd voor het kappen van een boom.
- Mijn opmerking plantsoenen dienst zou worden door gegeven, nooit iets gehoord.
- Mijn zoon heeft gebeld
- Niet gebeld ook geen oordeel.
- Niet gebeld.
- Te lang wachten en dan afgebroken worden.

V-4 toelichting rapportcijfer afhandeling laatste brief of formulier

rapportcijfer = 1

- Bezwaarschrift n.a.v. kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Zeer amateuristisch en op eigen gewin afgehandelde zaak.
- Een plan van aanpak en begrotingsplan t.b.v. informatie aan de Gemeenteraadsleden, dat schijnbaar niet doorgecommuniceerd is omdat bij de stemming uit de vragen die gesteld werden bleek dat niemand het gelezen had. Maar dit had achteraf blijkbaar meer te maken met vriendjespolitiek binnen uw organisatie.
- Geen reactie op klacht ontvangen
- Op een redelijk verzoek, snoeien van te hoge bosschages, van het wijkpunt, waardoor het gevoel van veiligheid werd aangetast, werd negatief gereageerd.
- Verwerking was traag, kreeg geen reactie op vragen daarover

rapportcijfer = 2

- Als je gegevens stuurt kan dat 9 maanden duren en moet je over het bedrag rente betalen als je opbelt duurt het nog langer!
- Er komt geen oplossing van ons probleem dus blijft onze straat zeer onveilig en de tuinen en tuinhuisjes (gaan rotten) nat.
- Het omzetten van het urnengraf ging op een zeer onpersoonlijke manier.
- Ik heb niets gehoord op mijn verzoek dat de WOZ nu automatisch door de gemeente wordt geïncasseerd.

rapportcijfer = 3

- eerste formulier - wel reactie, geen actie. Vervolg reactie twee maal mail, geen reactie. Brief aan burgemeester/wethouders wel reactie met oplossing door instantie. Toezegging nog steeds niet nagekomen.

rapportcijfer = 4

- Bezwaar tegen invalide parkeerkaart niet gehonoreerd bv medegeedeeld geen prijs te stellen op formulieren etc. gemeente; toch enquêteformulier.

rapportcijfer = 5

- duurde erg lang: weken

rapportcijfer = 6

- Ik heb kwijtschelding gemeentebelasting aangevraagd en nog geen antwoord ontvangen
- Mijn bezwaarschrift ging min of meer volgens de procedures.

- te ingewikkeld om hier uit te leggen. "[adres]- kwestie"

rapportcijfer = 7

- Bevatte de juiste informatie.
- Dat er wordt geluisterd.
- mijn formulier was niet aangekomen, dus heb ik een nieuwe gekregen en teruggestuurd

rapportcijfer = 8

- Goed geholpen

rapportcijfer = 9

- Goede afhandeling bij het indienen van een declaratie van Zoetermeerpasbonnen (yogaschool)
- Steeds correct en uitgebreid schriftelijk antwoord gekregen op mijn brieven aan de gemeente.

rapportcijfer = geen oordeel

- betrof brief aanmelding als lid van het stembureau
- Nog niet verwerkt, nog geen reactie gehad.

rapportcijfer = vraag niet van toepassing

- Dubbele brieven man vrouw kunnen in een envelop

V-5 toelichting rapportcijfer voor de afhandeling van de laatste digitaal ingediende vraag, klacht of melding

rapportcijfer = 1

- geen antwoord
- geen duidelijk antwoord
- grofvuil opdracht ingediend die daarna niet meer te wissen was
- Ik heb nooit antwoord gekregen!
- Kreeg geen reactie
- Melding blokkeren brandgang door auto en of boot
- Voel me niet serieus genomen en heb geen antwoord op mijn vraag gekregen. Toegezegde actie om in de buurt meer te hand haven op parkeerproblemen in de buurt nooit gezien.
- Wijkpost slecht bereikbaar, als je verbinding hebt aardige deze met uitvoering ho maar! Alles wordt doorgegeven.

rapportcijfer = 2

- Geen bericht terug na de beloofde 3 werkdagen.
- Geen reactie ontvangen.
- ik heb een klacht gemeld over geluidsoverlast van een hondenveldje. kreeg een reactie dat de gemeente er niets aan kon doen. na nog een reactie van onze kant gewoon geen reactie meer terug sturen. dus is er tot nu toe niets opgelost.
- In de automatische reactie staat dat er een reactietermijn van 3 werkdagen is. is nu 2 weken geleden.
- Zie eerder antwoord. Op twee mails geen enkele reactie.

rapportcijfer = 3

- De laatste klacht heb ik geen respons op gekregen.
- Geen reactie
- Ik ben dyslectisch en vind het erg moeilijk om mijn weg te vinden.
- Ik kreeg een antwoord waar ik niks mee kon. Het was een erkenning van het probleem en dat ze bezig waren met een oplossing maar wanneer dat inging of gaat is niet duidelijk
- Men weet geen antwoord.
- niet overzichtelijke website, moet echt zoeken voor je iets kan vinden
- Niets meer gehoord over de klacht.
- Nog steeds te veel bomen in mijn straat en gemeente plantsoendienst doet niet regelmatig 't werk.
- Werkte totaal niet.

rapportcijfer = 4

- Alleen ontvangstbevestiging ontvangen, geen terugkoppeling over status ontvangen.
- Geen respons.

- Het probleem is niet opgelost of zijn ze nog mee bezig.
- Ik heb een mail gestuurd m.b.t. een donker gedeelte tussen Driemasterwerf en Tjalkwerf en of daar niet een lamp geplaatst kan worden. Nooit antwoord op ontvangen. Ook heb ik gevraagd of er niet iets gedaan kan worden aan het harde rijden op de Werflaan, maar ook tot op heden zonder resultaat. Heel jammer.
- Ik moest anderhalf uur wachten terwijl ik een (tijd) afspraak had
- moest alsnog schriftelijk
- Voet gebroken op looppad, gevraagd om opnieuw betegelen van stoep en egaliseren van fietspad waar geen stoep is.

rapportcijfer = 5

- Afhandeling was correct, echter het heeft niet tot het uiterlijk resultaat geleid.
- Duurt te lang: weken.
- Geen reactie direct, moest er zelf achteraan.
- Ging over bestrating/ parkeer plaatsen.
- ik heb melding gemaakt van gevonden voorwerpen en van verloren voorwerpen. je krijgt een standaardmail terug, maar hoort verder niets. ik vraag me af of hier wel wat mee gedaan wordt.
- Ik vind de site zeer onprettig
- melding gemaakt van defecte lantaarnpalen, die doen het nog steeds niet, bij de Röntgenlaan, het fietspad, weet dat het privégebied is, maar dan zou de gemeente dat door moeten geven aan de verantwoordelijke.
- Melding via de app over ontbrekende putdeksel --> geen terugkoppeling.
- Onduidelijke website
- Site was onduidelijk betreffende formulieren die te downloaden zouden zijn.
- Stoep kapot gereden.
- Zie hiervóór. Ik moet er steeds zelf achteraan zitten en tot op heden is de afspraak nog niet nagekomen.

rapportcijfer = 6

- Afspraak gemaakt voor afhaal/ophalen. Afspraak was nooit overgekomen.
- Doorgestuurde klacht van wijkagent naar gemeente, geen reactie op gehad.
- Ik kreeg geen reactie op mijn melding dat de straatrolering verstopt was maar het euvel werd enige dagen later wel verholpen
- Laat reageren en uiteindelijk doorverwezen naar vidomes
- Lukte niet direct
- Melding aangifte van gevonden fiets --> van het kastje naar de muur gestuurd. Kostte me veel tijd. Doe ik dus niet meer!
- Na insturen van foto's geen reactie
- Webformulieren werken niet (altijd) op Ipad!
- Weet niets van de status, verdere afhandeling.

rapportcijfer = 7

-

rapportcijfer = 8

- Er werd adequaat gereageerd op mijn melding (o.a. over zwerfvuil)
- Het werkte gewoon. Een beetje te ingewikkeld maar wel te doen.
- Het zoeken naar de juiste plek kostte aanvankelijk wat moeite. Dat zou wellicht nog intuïtiever kunnen.
- Ik wees op een gevaarlijke situatie op het fietspad. Al snel trof de gemeente maatregelen.
- Klacht werd goed en naar tevredenheid afgehandeld
- Ondanks een zichtbaar snelle afhandeling van de melding (defect verkeerslicht), volgde geen melding n.a.v. de afhandeling
- Ongeveer 10x mail terug gekregen dat mail was ontvangen: onnodig.
- Ophalen grofvuil.
- Prima overleg gehad met [...] omtrent de verkeerslichten Australiëweg/Vaartddreef

rapportcijfer = 9

- Alles wat er zou moeten staan was er, maar wel lastig te vinden.
- de vraag was, afvoeren van een gebruikt zonnescherm
- Direct contactgegevens juiste contactpersoon.
- Ontving nabestelling (elektronische) en betaling de volgende dag het bestelde formulier.
- Verzoek ingediend om grofvuil op te halen.

- werd zeer snel opgelost: ging om verzakte stoeptegels door de veel te grote bomen op de Spectrumsingel

rapportcijfer = 10

- Aanvraag over automatische afschrijving van gemeentebelasting ,en dat werd gelijk geregeld.
- Schade aan asfalt, Gemeente meldde netjes terug dat het gerepareerd was. Constatering bleek inderdaad dat er een noodreparatie was uitgevoerd.
- Verhuizing doorgegeven. Zeer duidelijke site.

rapportcijfer = niet geantwoord

- Moeilijk om bij je doel uit te komen. Stappen niet altijd helder.

rapportcijfer = vraag niet van toepassing

- Formulier voor inschrijven auto snel een correcte afhandeling via website
- Geen internet
- Ik bezit geen computer.
- Ik wilde de gemeente een schenking doen van 5000 euro om vervangende bomen (de meeste gaan binnenkort of zijn nu al dood) in het Wilhelminapark te planten. Ik mocht me er niet mee bemoeien, nu is het geld geschonken aan een Amerikaans natuurproject.
- Onbeschofte mail terug. Het probleem was er en werd 1x per jaar verholpen en verder deden ze niks. (onkruid dat circa 1 meter hoog bij mijn achter tuin stond, op gemeentegrond).
- Openingstijden opgezocht van grofvuil

V-6 toelichting rapportcijfer tevredenheid maken afspraak

rapportcijfer = 1

- De site gaf twee weken lang aan buiten werking te zijn.
- Toen ik een datum moest kiezen was er niks beschikbaar
- Waarom digitaal
- Zie 26b - afspraak was niet bekend ondanks bevestiging via e-mail
- Zoals eerder vermeld: de website verwees naar een afdeling die opgesplitst was, medewerker zei bij aankomst op de afspraak knalhard, sorry, kan u niet verder helpen en verwees naar het oude postkantoor waar een rij van 100 wachten stond te wachten. Tja !

rapportcijfer = 2

- Moest drie weken wachten
- Moet er ook zonder afspraak naar toe kunnen.
- Niet duidelijk wat ik moest meenemen voor het aanmelden van een ongeboren vrucht. Kwam later achter dat mijn vriendin ook mee moest.

rapportcijfer = 3

- afspraak maken voor aanvragen voor een rijbewijs, alleen op dinsdag en vrijdag. Beetje vreemd, niet? Is het alleen een formulier opsturen met een pasfoto.
- De medewerkers zijn vriendelijk en willen je graag helpen. Alleen ik vind het minder dat ik voor bijvoorbeeld het alleen afhalen van documenten, bijvoorbeeld paspoort, een afspraak moet inplannen. Vervolgens was er pas plek na twee weken. Terwijl mijn paspoort al klaar lag.

rapportcijfer = 4

- -Onduidelijk - Loopt vast (ligt niet aan laptop; andere sites niet)
- Ik vind dit veel te omslachtig. Kan niet zo goed met de computer omgaan.
- nodige optie was er niet (om afspraak voor de uitnodiging te regelen)
- nogmaals, voordat deze afspraak kon maken moest ik eerst uitvogelen hoe de website werkte
- voor mijn zoon een afspraak gemaakt omdat hij geen aangifte kon doen van geboorte; hij had geen afspraak!!

rapportcijfer = 5

- er wordt altijd eerst gevraagd naar je digiD en dat weet ik niet. jammer deze hindernis.
- ging goed maar jammer dat het allemaal op afspraak moet
- Hele klus om bij de juiste stap terecht te komen.
- Het lukte niet digitaal.
- Te weinig keuze, weken wachten.

- Veel te moeilijke website. Na veel zoeken kom je er nog niet uit.

rapportcijfer = 6

- Ik kan niet zelf bepalen welke dat ik kan, er word een dag, tijd en datum bepaald door de gemeente wat mij niet uitkomt.
- Ik snap alles maar veel gemopper van anderen.
- Lastig vindbaar welke dienst je wilt hebben
- Lukte niet direct
- Moest meer dan een week wachten voor het aanvragen van paspoort: bijna geen keuze datums!
- Raar dat je niet meer kunt binnenlopen zonder afspraak. Zeker voor mensen die wat ouder zijn en niet digitaal vaardig.
- Webformulieren werken niet (altijd) via Ipad!
- zie eerder. Jammer dat paspoort ophalen alleen op afspraak kan.

rapportcijfer = 7

- Aanvraag VOG ingediend, moest even zoeken dat hier een afspraak voor moest worden gemaakt.
- De afspraak voor het ophalen van het paspoort was pas na drie weken mogelijk.
- Fijn dat het digitaal kan. Ik wilde in de ochtend voor de volgende dag een afspraak maken en dat kon niet. Er waren ook maar twee dagen beschikbaar per week dat ik een afspraak kon maken.
- het is niet duidelijk hoe je kunt een afspraak annuleren/verzetten - je moet heel wat zoeken voor dat je op de goede plek bent.
- Ik vind de site zeer onprettig. Moeilijk navragen maar als je alles gevonden heb, dan is de voortzetting wel goed
- Liever was ik voor een kleine zaak zoals id-kaart ophalen gewoon langs gekomen zonder afspraak.
- Over het maken van de afspraak ben ik tevreden, maar niet over het feit dat ik altijd een afspraak moet maken in plaats van dat ik zo binnen kan lopen. Er wordt gesuggereerd dat dit minder wachttijd oplevert, maar het tegendeel was waar in mijn geval. Ik heb eerder het idee dat het een bezuinigingsmaatregel is die op deze manier mooi wordt gebracht.
- Specifieker + duidelijker vermelden dat dit tot vier weken na datum aanvraag kan. Vervelend wanneer je datum over drie weken is en vervolgsafpraak voor ophalen na de vier weken ligt. Later weer inloggen voor vervolgsafpraak maken.
- systeem haperde, bij tweede poging prima
- Wist alleen bij de afspraak maken niet duidelijk waarop je nou moest klikken.

rapportcijfer = 8

- de omschrijvingen van de reden voor afspraak vind ik niet altijd even duidelijk omschreven.
- Duidelijkheid!!
- Gemakkelijk
- Ik kreeg een bevestiging van de afspraak per mail maar veel later. Ik denk dat dit direct kan en je kunt daarnaast ook aangeven dat je een bevestiging van de afspraak per mail krijgt.
- Keurige service
- Korte wachttijd - Je kunt duidelijk je eigen moment kiezen.
- kost minder tijd, zo goed als geen wachttijd.
- Rijbewijs verlengen
- Via mijn zoon is er een afspraak gemaakt i.v.m. vernieuwing paspoort.
- Werkt prima, mail met bevestiging is fijn en in de praktijk word je ook ongeveer op die tijd geholpen.
- Zie vorige opmerking.

rapportcijfer = 9

- afspraak was snel gemaakt en ik kon een tijd kiezen die het beste uit kwam
- Dit jaar voor het eerst geen elle lange wachttijd. Werd zeer snel geholpen na binnenkomst.
- Geen wachttijden is prima
- Ging prima, makkelijk en snel
- Het is mogelijk om een heel nauwkeurige tijdsafpraak te maken.
- Snelle afhandeling.
- Vriendelijke site.
- Zeer duidelijk.
- Zeer tevreden - goed geholpen

rapportcijfer = 10

- de site vinden is super makkelijk met google, en invullen is ook zo gedaan
- Duidelijk en vele afspraakmogelijkheden
- Gaat allemaal heel soepel.
- Heel gemakkelijk, op het stadhuis kon ik direct doorlopen.
- Ik hoef niet meer bij de balie en lang wachten om geholpen te worden.
- Snel en handig. Hele fijne functie.

V-7 toelichting rapportcijfer afhandeling laatste digitale aanvraag

rapportcijfer = 1

- Duurde veel te lang
- Ik heb een Zoetermeerpas aangevraagd en nog steeds niets gehoord.
- Milieupas digitaal aangevraagd kreeg en melding dat ik niet woonachtig ben in Zoetermeer.

rapportcijfer = 2

rapportcijfer = 3

- De medewerkers zijn vriendelijk en willen je graag helpen. Alleen ik vind het minder dat ik voor alleen het afhalen van documenten, bijvoorbeeld een paspoort, een afspraak moet inplannen. Vervolgens was er pas plek na twee weken. Terwijl mijn paspoort al klaar lag.

rapportcijfer = 4

- Ik moest afspraak maken en kan niet meer spontaan langs komen.

rapportcijfer = 5

- Enigszins onduidelijk.

rapportcijfer = 6

- niet goed geholpen
- Uiteindelijk is het verzoek afgehandeld maar helaas weer niet volledig.
- Wegbrengen afval

rapportcijfer = 7

rapportcijfer = 8

- Duidelijkheid!!
- Grofvuil ophalen
- paspoort aanvraag
- Reeds eerder gevraagd; alleen paspoort verlengd.
- WMO aanvraag

rapportcijfer = 9

rapportcijfer = 10

- Formulier inschrijven auto (uittreksel?) snel en correct afgehandeld.
- Ik moet niet naar de gemeente

rapportcijfer = vraag niet van toepassing

- Geen computer
- Geen computer.
- Ik heb via de werkgever een VOG aangevraagd. Was supersnel binnen.
- Omdat de website te ingewikkeld was heb ik uiteindelijk telefonisch contact gezocht.

V-8 suggesties voor verbetering van de toegankelijkheid van de digitale balie

rapportcijfer = 1

- Beter bereikbaar voor ouderen maken
- Na inloggen ben ik opeens geen inwoner van Zoetermeer dus kan je geen formulier invullen.
- Stel weer een gewone balie in voor beter contact met de inwoners.
- Zeer slecht om informatie te vinden. Zeer slecht qua overzicht om een formulier te vinden. Onoverzichtelijke website.

rapportcijfer = 3

- Ik vind de site van de gemeente een grote speurtocht.
- Meer begeleiding, desnoods meer computers; er is nu één persoon - zeer slecht.
- Met een specifieke vraag kom je langs het doolhof van mogelijkheden en vind je niet de juiste plek op de website van de gemeente.
- Minder digi en meer persoonlijk contact.
- Op melding defecte lantaarnpalen reageert geen hond
- slechte navigatie

rapportcijfer = 4

- Er staat veel te veel informatie op de website. Het moet beknopter en overzichtelijker.
- Het is niet altijd duidelijk waar ik moet zijn
- Onoverzichtelijk + zoekfunctie doet het niet goed
- Sommige zaken zijn slecht te vinden
- Veel informatie, maar moeilijk om op de aanvraagformulieren te komen.

rapportcijfer = 5

- De mensen doen hun best maar in het meer dan een half uur dat ik heb staan wachten heb ik veel ouderen en alloctonen zien afhaken.
- Duidelijker te downloaden formulieren aangeven.
- Ik vind het erg onoverzichtelijk waar je voor bepaalde zaken moet zijn. Mag wel wat intuïtiever.
- ik vind het vervelend dat er altijd naar DigiD wordt gevraagd, want dat weet ik niet.
- Ik vond de digitale balie moeilijk te vinden.
- Niet duidelijk qua keuzes
- Sommige stukken zijn moeilijk te vinden, zowel met de zoekfunctie als via de categorie-indeling.
- Website Zoetermeer kan beter.

rapportcijfer = 6

- Als je een vraag stelt dan moeten zij het ook uitvoering en dat gaat vaak mis.
- de zoekfunctie was vrij beperkt en bij relevante, op de site beschikbare informatie was vaak geen link naar een artikel
- Deze vraag moet u stellen aan de inwoners van Zoetermeer van 65 jaar en ouder, dan kunt u deze mensen helpen.
- Door de bomen zie je niet altijd het bos.
- Een betere website met duidelijkere aanwijzingen.
- Formulieren vinden is moeilijk.
- Het kan in alle opzichten gebruiksvriendelijker. Probeer eens iets te bestellen op internet en vergelijk de ervaring met die van de Gemeentelijke website. Het is bijvoorbeeld moeilijk om de functie te vinden.
- is soms zoeken naar het juiste formulier of zo iets.
- It was not easy to find services on the website. I do read Dutch so this was not an issue but the website of the municipality is not intuitive. I had to click many times and come back again to where I started. Improvements of the website are needed. It should be simplified and made more easy to use.
- Je moet veel doorklikken op de website.
- Lay-out: zeer ouderwets.
- Overzichtelijker.
- weet niet, nooit geprobeerd
- Zoekfunctie is beroerd; Een badge voor de vuilstort kost 10 minuten om te vinden

rapportcijfer = 7

- Duidelijker waar ze moeten zijn
- Ga zo door
- Het is iets te lang geleden om met een verbeterpunt te komen.
- Ik had moeite de juiste plaats te vinden, voor bijv. een formulier.
- Kan beter aangegeven worden op homepage
- Meerdere navigatiehiërarchieën maken.
- Misschien wel ouderwets maar is een ieder in staat om via de digitale weg contact met de gemeente Zoetermeer te zoeken?
- Navigatie en menustructuur duidelijker opzetten
- niet altijd bereikbaar, storingen
- Personeel is attent (bodes)

- Soms onduidelijk.
- Vind de site niet altijd even overzichtelijk. Vaak toch even zoeken naar het juiste onderwerp.
- Werkt voldoende. Ik heb geen verdere suggesties.
- Zoekfuncties helderder voorgeven.

rapportcijfer = 8

- Duidelijker zoekmogelijkheid.
- Goed te vinden op de website.
- Het gebruik van zoekwoorden kan verbeterd worden
- Overzichtelijkheid verbeteren, niet alles is goed te vinden. Staat (te) veel informatie op (pagina's).
- Terugkoppeling van gemeente als dienst is afgehandeld bv
- Toen de volgende dag de storing opgeheven was prima geholpen en bestelde ontvangen.
- Zoeken binnen de site is niet altijd even handig.

rapportcijfer = 9

- App ontwikkelen?
- Het staat erg duidelijk aangegeven op de site.

rapportcijfer = 10

- 2 [computers in centrale hal?] neerzetten.

rapportcijfer = "geen oordeel / niet van toepassing"

- Hoor hier voor het eerst van de digitale balie.
- Ik ben er te oud voor
- Ik heb geen idee, want ik maakte er tot nu geen gebruik van
- Niet gebruik van gemaakt.
- Nog niet gebruikt
- Wij hebben geen computer.

rapportcijfer = niet geantwoord

- Digitale balie o.k. maar moet ook zonder afspraak kunnen.
- Vind nadeel dat je voor bezoek stadhuis afspraak moet maken. Moet zo kunnen binnenlopen.

rapportcijfer = (vraag niet van toepassing)

- Sites zijn niet gebruikers vriendelijk.

V-9 toelichting rapportcijfer laatste contact met de wijkpost

rapportcijfer = 1

- Heb melding gedaan van wietplanten in tuin Vijverdreef Horen helemaal niets. Kan schijnbaar allemaal in Zoetermeer.
- Jarenlang overlast van burens (drugs, geweld, vernieling, verwaarlozing kinderen) diverse meldingen door alle buurt bewoners en toch blijven de betreffende burens overlast veroorzaken en intimideren. Politie, WAS, buurtpreventie; treden niet op.
- Komen afspraken niet na, gewoon onbetrouwbare partner!! Zeggen veel, doen niks
- Nauwelijks aanspreekbaar, luistert totaal niet

rapportcijfer = 2

- Niet serieus genomen. Gemakzuchtig.
- Nooit meer wat gehoord, ook niks gemerkt. Melding betrof dat er permanent auto's staan geparkeerd op laden/lossen bij Kadoelerbos. Ze staan er na een 1/2 jaar nog.

rapportcijfer = 3

- Dhr. wil onze belangrijkste problemen niet oplossen. Zoals de schuttingen 30 cm verhogen en langs het schoolplein een drainage aanleggen.
- ik heb een aanvraag ingediend voor een speeltuin in de buurt en ben daar verder nooit over benaderd.

rapportcijfer = 4

- Er was niemand aanwezig op dat moment.

- Er was niemand aanwezig. Er moest iemand van achter komen, maar wist niets!!
- Ik moet een mailtje sturen voor het dossier en met het antwoord op dat mailtje ben ik niet tevreden
- Toezending van info beloven, doch geen vervolg daaraan.
- ze verwezen me door naar de gemeente

rapportcijfer = 5

- Er is geen gehoor gegeven aan mijn verzoek om iets preventiefs te doen aan de hoge snelheid van auto's op ons woonerf.
- Er is vrijwel geen follow up betreffende de melding.

rapportcijfer = 6

- Afhankelijk van persoon die je treft.
- De man achter de balie maakte wat rare opmerkingen. Terwijl ik netjes een gevonden portemonnee kwam terug brengen
- Dit was eenmalig informatie vragen langs de onofficiële weg. Dit doet verder niet ter zake.
- Geen wijkagent aanwezig op dit moment.
- Ik verzocht een openbare prullenbak op de hondenuitlaatroute op de Meerpolder, maar men zei dat het niet ging gebeuren.
- Verzoek tot snoeien, breed gedragen door de buurt
- Wijkagent was niet altijd aanwezig, of een andere collega. om 16:00 was de wijkagent ook al weg.

rapportcijfer = 7

- De wijkagent reageerde in het geheel niet op een door mij verzonden brief. Bij een bezoek werd het probleem (keurig) opgelost door de Gemeentereiniging. Politie een 5; Reiniging een 10 (Gemiddeld. 7,5)
- Een keer was zeer bevredigend en meewerkend. De ander sleepte voort en werd vaag behandeld
- Goed bevallen
- Goed dat de bewonersbijeenkomsten er zijn, vooral kennen en gekend worden; concrete resultaten zijn er niet zoveel.
- Ik ben heel tevreden over mijn laatste contact met de wijkpost
- Ik heb 3 keer moeten bellen met de wijkpost voor de klacht was opgelost.
- Info werd matig verstrekt (klopte maar half)
- Keurig geholpen
- Overlast in wijk Oosterheem, word wel aangehoord maar verder weinig actie. Geen daadkrachtig optreden naar jeugd toe, dus blijven deze treiteren
- Vriendelijk

rapportcijfer = 8

- Aan onze verzoeken werd snel gehoor gegeven.
- Bloedbank is daar op maandag en donderdag
- het duurde een tijdje voor ik werd gebeld door de wijkagent na mijn aanvraag per e-mail maar het gesprek was zeker informatief
- Meldingen over fout parkeren. Vaak is [...]
- Vlotte, en vriendelijke reactie.
- zie punt 1 veiligheid, op problemen werd gereageerd en doorspeeld naar diverse afdelingen.

rapportcijfer = 9

- Gelijk antwoord op de mail
- klachten zijn behandeld en verholpen

rapportcijfer = 10

- Betrof een afspraak met de wijkagent over een incident van huiselijk geweld. Zeer prettig gesprek. Geruststelling kregen en goede afstemming over wat wel en wat niet door mij gewenst was.

rapportcijfer = niet geantwoord

- De openingstijden kunnen wel wat ruimer.

V-12 waarom men verwacht geen gebruik te gaan maken van Mijn Zoetermeer

- Alles loopt goed
- Ben niet zo handig met P.C. en vermoeiend voor m'n ogen.
- Dan moet eerst de website een stuk gebruiksvriendelijker worden.
- De digitale aanvraag is veel te lang. Vaak storing in de computer (netwerk). Liever openstellen van de lokketten.
- Denk dat ik deze diensten niet nodig heb
- Digitale zaken, regelt mijn echtgenoot.
- Er is op dit moment geen aanleiding.
- Geen behoefte aan, weet niet wat het is of waar het voor dient.
- Geen computer / e-mail / internet (**19 keer genoemd**)
- Geen idee / geen reden / geen mening / weet niet wat het is (**7keer genoemd**)
- Geen interesse
- Geen verwachten veranderingen
- Heb geen verstand van pc / niet handig ermee / geen computermens (**12 keer genoemd**)
- Het is dat ik werk in Den-Haag, en of ik überhaupt in Zoetermeer blijf wonen.
- Ik bel liever.
- Ik ben niet zo'n digi-whizzkid, praten met personen bevalt me beter
- Ik ben oud en alleenstaand en heb geen computer.
- Ik ga liever naar het stadhuis zonder afspraak als dat nog zou kunnen.
- Ik heb een hekel aan het aanmaken van een account + wachtwoord te moeten onthouden.
- Ik heb er geen behoefte aan en geen tijd voor.
- Ik heb liever persoonlijk contact, soms vind ik het internet onbetrouwbaar.
- Ik heb geen tijd.
- Ik heb niets te vragen en te melden / geen klachten (**2 keer genoemd**)
- Ik verwacht geen aanvragen te hoeven doen noch meldingen door te geven.
- Ik vind digitale contacten verre van ideaal werken
- Ik wil niet alles digitaal hebben i.v.m. mijn gegevens.
- Ik wil zo min mogelijk digitaal werken
- Ik word knots knettergek van de overkill en digitale pagina's, wachtwoorden!! Grrr...
- Ik zou niet weten waarvoor, als het nodig is liever telefonisch
- Kan het nog wel zelf regelen op een andere manier
- Komende jaren waarschijnlijk niet van toepassing
- Niet bekend mee en geen behoefte aan
- Niet echt nodig in onze situatie.
- Niet eerder nodig gehad, dus waarom nu wel?
- Niet nodig / geen aanleiding voor / geen behoefte aan (**11 keer genoemd**)
- Niet van toepassing op huidige situatie.
- Omdat ik alleen voor de speeltuin of paspoort contact heb gezocht met de gemeente.
- Omdat ik ga verhuizen en ik niet alles digitaal wil regelen.
- Onkunde
- Overbodige functie
- Persoonlijk contact en hulp medewerker.
- Persoonlijk contact is veel beter. Kunnen er ook geen fouten gemaakt worden. Daarnaast is dit ook goed voor de werkgelegenheid.
- Reageren niet
- te incidenteel nodig
- Te onpersoonlijk
- Te oud
- Te veel tijd voor nieuwe dingen te onderzoeken.
- Verwacht geen vergunning/ uittreksels nodig te hebben.
- Waarom wel / waarom zou ik? (**4 keer genoemd**)
- Weet ik niet, kan ik pas beoordelen als ik het nodig heb.
- Werk niet graag met computer. Vraagstelling digitaal vaak zwart/wit. Geen nuances mis persoonlijk contact.
- Zie geen toegevoegde waarde.
- Zie mijn briefje!
- Zo vaak heb ik geen contact. Ik ga daarvoor geen "account" aanmaken
- Zoveel contact heb ik niet met de gemeente - Word een beetje moe om alles digitaal te doen