



gemeente

Zoetermeer

omnibusenquête 2010

deelrapport Gemeentelijke dienstverlening

O&S
Onderzoek & Statistiek



Omnibusenquête 2010

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

februari 2011

Hoofdafdeling Bestuur, afdeling Facilitair Bedrijf, eenheid Onderzoek & Statistiek
Coördinatie / organisatie veldwerk: team O&S
Analyse en verslaglegging: Bert Ploeger

Opdrachtgever:
Hoofdafdeling Bestuur / afdeling Publieksplein Rennie Hooi

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Respons	7
1.4 Dit rapport	7
2 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Contact zoeken met de gemeente	9
2.3 Tevredenheid over het contact met de gemeente	9
2.4 Meest recente contact: in één keer goed?	13
2.5 Dubbel verstrekte informatie	14
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	15
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	17
BIJLAGE III VRAGENLIJST	19
BIJLAGE IV TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	25
BIJLAGE V TOELICHTINGEN OP OPEN VRAGEN	31

SAMENVATTING

In de omnibusenquête van 2010 is, evenals in voorgaande jaren, een aantal vragen bijeengebracht die samenhangen met het programma Bestuur en Dienstverlening van de Programmabegroting (programma 8). De in deze rapportage besproken vragen hebben betrekking op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De bruikbare respons op dit onderdeel van de omnibusenquête bedraagt 1286 personen (64,3%).

Gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt 65% (842 personen) in het afgelopen jaar wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling.

Deze 842 respondenten geven gemiddeld een 7,2 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 90% van hen heeft een balie van het stadhuis bezocht; gemiddelde waardering voor het laatste baliebezoek (rapportcijfer): 7,6.
- 24% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering van de afhandeling: 6,4.
- 42% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor de reactie: 6,7.
- 28% heeft digitaal een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling: 6,1.
- 23% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling: 7,5.

In geen van de gevallen wijkt het waarderingscijfer sterk af van de cijfers uit 2009.

In één keer goed

De respondenten werden bij het meest recente contact met de gemeente doorgaans goed geholpen: de ambtenaar kwam meestal in één keer met het juiste antwoord (in 77% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (bij 11%). In 7% van de gevallen was er sprake van een volgens de respondent onjuiste of (nog) ontbrekende reactie.

Dubbel verstrekte informatie

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

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In september / oktober 2010 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2010 is een aantal vragen gesteld, die samenhangen met programma 8 uit de Programmabegroting 2010-2013 (programma Bestuur en Dienstverlening).

Dit onderdeel bevat vragen over de kwaliteit van de dienstverlening. De bij programma 8 behorende vragen over het wijkmanagement zijn opgenomen in een afzonderlijk onderdeel van de omnibusenquête (zie het deelrapport *Wijkmanagement*). De bij programma 8 behorende vragen over burgerparticipatie, en over het vertrouwen in de politiek en de gemeentelijke organisatie worden besproken in het deelrapport *Gemeentelijke informatiebronnen*. Eén indicator uit Programma 8 wordt besproken in het deelrapport *Website van de gemeente Zoetermeer*.

De resultaten in deze rapportage sluiten aan bij resultaten die voorheen waren opgenomen in de deelrapporten *Bestuur en Dienstverlening* (2006 t/m 2009).

1.2 Doelstelling

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

1.3 Respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2009 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de vragenlijst die de vragen over gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1334 personen (66,7%). De voor analyse bruikbare respons op de vragen over de gemeentelijke dienstverlening bedraagt 1286 personen (64,3%).

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

1.4 Dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2010. Paragraaf 2.2. gaat in op het aantal respondenten dat contact zocht met de gemeente. Paragraaf 2.3 splitst dit uit naar *kanaal* en gaat in op de waardering voor de dienstverlening.

In paragraaf 2.4 wordt nagegaan in hoeverre de gemeente erin slaagt het aantal contactmomenten met burgers (met vragen, meldingen, klachten) binnen de perken te houden.

Paragraaf 2.5 bespreekt in hoeverre de gemeente slaagt in haar doelstelling burgers niet onnodig naar hun persoonlijke gegevens te vragen.

De resultaten worden vergeleken met die van de metingen in 2008 en 2009.

bijlagen

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

2

KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 Inleiding

De kwaliteit van de dienstverlening is belangrijk voor de gemeente Zoetermeer. De inspanningen op dit gebied hebben ertoe geleid dat de gemeente van haar klanten een 8,1 heeft gekregen voor de dienstverlening aan de balies (benchmark Publiekszaken 2010, TNS NIPO). Hiermee staat Zoetermeer samen met de gemeente Steenbergen op de eerste plaats op een lijst van 100 deelnemende gemeenten.

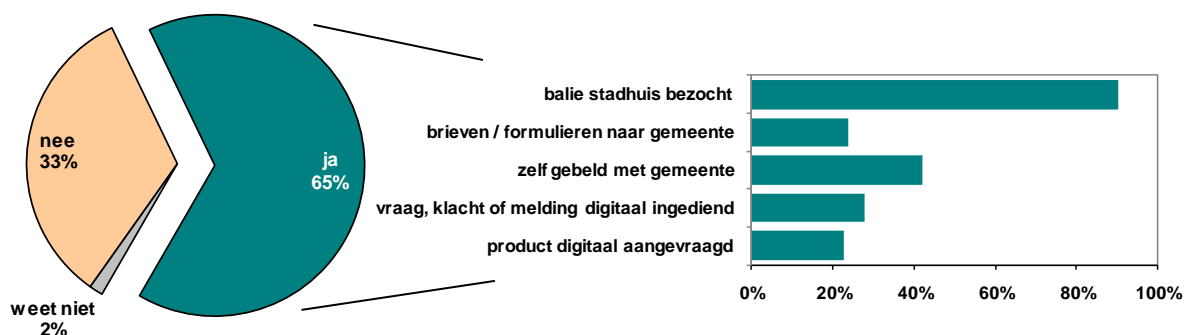
Er wordt hard gewerkt om dit succes te bestendigen en om de dienstverlening verder te verbeteren. Een dienstverlening omvat natuurlijk meer dan alleen diensten aan de balie. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op vragen die hiermee samenhangen:

Op welke manier en hoe vaak hebben burgers in het afgelopen jaar persoonlijk contact gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling? Hoe tevreden zijn zij over hun bezoeken aan het stadhuis, en over de afhandeling van brieven, formulieren, telefonische en digitale (aan)vragen?

2.2 Contact zoeken met de gemeente

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

Bezoek aan de balie is veruit de belangrijkste vorm van contact: baliebezoek wordt genoemd door 90% van degenen die contact zochten. Verdere cijfers: 24% van degenen die contact zochten heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd; 42% heeft gebeld met de gemeente; 28% heeft *digitaal* ten minste één vraag, klacht of melding ingediend; 23% heeft een product aangevraagd op www.zoetermeer.nl.



figuur 2.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht ("ja") met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, N = 1286)
- staafdiagram: wijze van contact zoeken (N = 842, meer dan één antwoord mogelijk)

2.3 Tevredenheid over het contact met de gemeente

Evenals in 2008 en 2009 is per soort van contact (per kanaal) gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening, in de vorm van een rapportcijfer. Ook is er een algemeen tevredenheidscijfer gevraagd. In de tabellen 2.1 t/m 2.6 staat een

overzicht van deze beoordelingen (aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen, alsmede gemiddelde waarderungen). De resultaten worden daarin - voor zover mogelijk - vergeleken met de resultaten uit de twee voorgaande jaren. In bijlage IV (p. 25 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2010 toegekende cijfers.

persoonlijke contacten

Het algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente komt in 2010 uit op een 7,2, net als in 2009. Deze beoordeling is alleen gegeven door degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibussenquête daadwerkelijk contact zochten met de gemeente. Tabel 2-1 laat, naast de gemiddelde cijfers, de verdeling over voldoende en onvoldoende waarderungen zien. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in drie opeenvolgende jaren in de buurt van 10 of 11%. In bijlage V (p.31 e.v.) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. De toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van het gegeven cijfer. Lage waarderungen blijken vaak samen te hangen met het uitblijven van een reactie op een vraag of klacht, of met lange wachttijden. Trefwoorden bij hoge waarderingscijfers (een veel groter aantal) zijn onder meer: *(klant)vriendelijk, correct en goed*.

tabel 2-1 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008, 2009, 2010)

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

baliebezoek

Het meest recente baliebezoek (door respondenten die één keer of vaker een balie bezochten) wordt in 2010 gemiddeld met een 7,6 gewaardeerd (in 2008 met een 7,4; in 2009 met een 7,6). Het aandeel onvoldoende waarderingen is laag (5% in 2010, in de twee jaren daarvoor minder dan 5%). Zie tabel 2-2.

tabel 2-2 *bezoek aan de balie van het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008, 2009, 2010)

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

brieven en formulieren

De afhandeling van de laatste brief die de respondent aan de gemeente heeft verzonden, of van het laatste formulier dat hij of zij heeft ingediend, wordt in 2010 gemiddeld met een 6,4 gewaardeerd; in 2008 en 2009 met een 6,2. Het aandeel onvoldoende waarderingen is in alle jaren tamelijk hoog: rond een kwart van het totaal (tabel 2-3).

tabel 2-3 *afhandeling van brieven of formulieren naar het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008, 2009, 2010)

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

telefoongesprekken

Het meest recente telefoongesprek dat respondenten met de gemeente hebben gevoerd wordt in 2009 gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd; in 2008 was dat ook een 6,7; in 2009 een 6,6.

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

tabel 2-4 *telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008, 2009, 2010)

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

digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen

De afhandeling van het laatst ingediende *webformulier* (voor een vraag, klacht of melding) werd in 2009 gewaardeerd met het rapportcijfer 6,0. In 2010 werd de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding gewaardeerd met een 6,1. Het begrip *webformulier* is in de vraagstelling van 2010 vermeden. Het aantal beoordelingen is bij de gewijzigde vraagstelling bijna verdubbeld (zie tabel 2.5). Wellicht is dat voor een deel toe te schrijven aan het over het hoofd zien van het woord *digitaal* in vraag 43 (p.20).

Hoe dan ook: de waarderingscijfers wijken in 2010 weinig af van die in 2009.

Ook het (forse) aandeel onvoldoende beoordelingen ligt, met 25% in 2009 en 30% in 2010, in dezelfde orde van grootte.

tabel 2-5 *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2009, 2010)*

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

* De vraagstelling in 2009 en 2010 over dit onderwerp is niet gelijklopend: in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van een *webformulier*; in 2010 niet.

digitale aanvragen van producten

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt zowel in 2009 als 2010 gewaardeerd met (gemiddeld) een 7,5. In 2009 luidde de inleidende vraag: "Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een product digitaal aangevraagd bij Mijn Zoetermeer (op www.zoetermeer.nl)?". In 2010 is ervoor gekozen de verwijzing naar *Mijn Zoetermeer* in de vraagstelling achterwege te laten (p.20). Het aantal gegeven beoordelingen is - mogelijk door deze wijziging - flink toegenomen (zie tabel 2.6). Voor de gemiddelde waardering en voor de percentages voldoende en onvoldoende waarderingen lijkt de gewijzigde vraagstelling overigens niet uit te maken.

tabel 2-6 *afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden:*
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen;
- gemiddelde rapportcijfers. (metingen 2009, 2010)*

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

* De vraagstelling in 2009 en 2010 over dit onderwerp is niet gelijklopend: in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van *Mijn Zoetermeer*; in 2010 niet.

2.4 Meest recente contact: in één keer goed?

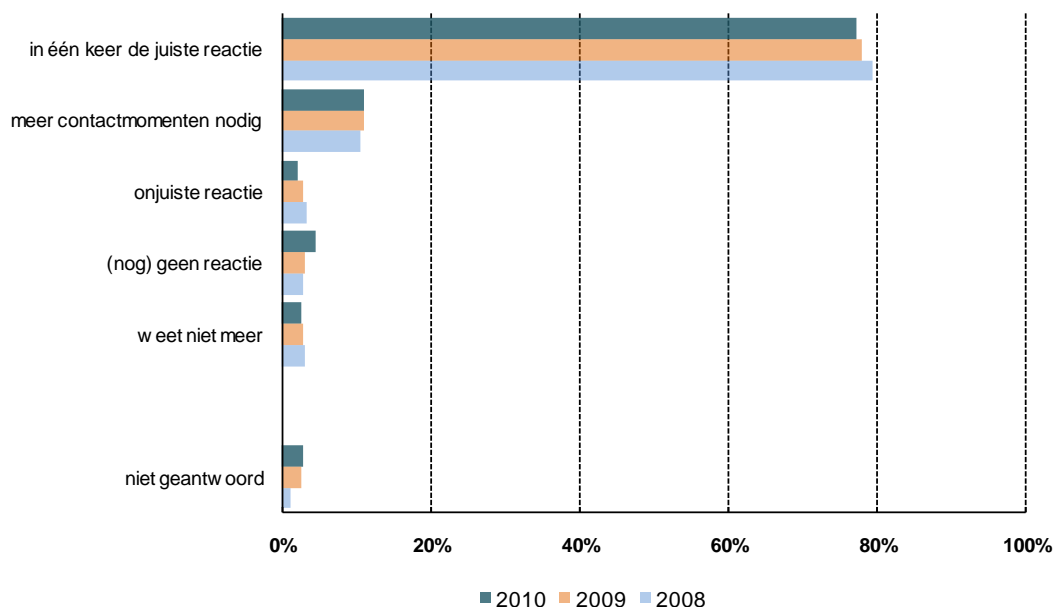
meest recente contact

Er zijn vervolgvragen gesteld over het meest recente contact dat men met de gemeente had (dat is het meest recente van de in het bovenstaande beschreven contacten). In veruit het grootste aantal gevallen (57%) was dit een contact over bijvoorbeeld een paspoort, verhuizing of rijbewijs e.d.. Baliecontact wordt daarbij het meest genoemd (64% van de gevallen), gevolgd door telefonisch contact (12%). Zie tabellen IV-13/14, p.29/30.

in één keer goed?

Figuur 2.2 laat zien dat de respondenten bij hun meest recente contact over het algemeen adequaat geholpen zijn: men kreeg meestal in één keer het juiste antwoord (in 77% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (in 11% van de gevallen). In 7% van de gevallen is er sprake van een onjuiste of nog ontbrekende reactie.

De figuur laat ook zien dat dit aspect van de dienstverlening niet veranderd is ten opzichte van 2008 en 2009.



figuur 2-2 *Kreeg men bij het meest recente contact in één keer de juiste reactie van de gemeente? (in procenten, N(2008) = 672; N(2009) = 729; N(2010) = 662)*

2.5 Dubbel verstrekte informatie

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

Vervolgens is gevraagd naar de gelegenheid waarbij dat gebeurde, en naar de aard van de gevraagde informatie.

In tabel V-2 (p.39) staat een overzicht van de 61 gevallen waarin respondenten dit toelichten¹. Vaak gaat het om zaken als adres en telefoonnummer, soms ook om meer persoonlijke zaken, zoals financiële informatie.

¹ Het overzicht is enigszins vervuild door antwoorden die niet echt aansluiten bij de vraagstelling. En verschillende keren wordt in een antwoord een gegeven genoemd dat in de toelichting bij de vraag juist is uitgesloten, bijvoorbeeld het burgerservicenummer (want uiteraard moet er wel *iets* gevraagd worden wanneer vaststelling van iemands identiteit vereist is).

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 iets in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer een (toevallige) afwijking van ca. 0,8 procentpunt (dat wil zeggen: iets meer mannen, iets minder vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 2,4 procentpunten hoger dan in de steekproef. Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt + 1,6 procentpunt voor vrouwen en - 1,6 procentpunt voor mannen. Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40-64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de klasse *18 t/m 39 jaar*. De verschillen zijn vergelijkbaar met die in de omnibusenquête van voorgaande jaren; een correctie door middel van weging is niet uitgevoerd.

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	45955	982	591
	procent	48,3	49,1	46,7
vrouw	aantal	49213	1018	674
	procent	51,7	50,9	53,3
subtotaal (100%)		95168	2000	1265
sekse onbekend		-	-	21
totaal		95168	2000	1286

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33968	670	344
	procent	35,7	33,5	27,2
40 t/m 64 jaar	aantal	45894	1014	718
	procent	48,2	50,7	56,8
65+	aantal	15306	316	202
	procent	16,1	15,8	16,0
subtotaal (100%)		95168	2000	1264
leeftijd onbekend		-	-	22
totaal		95168	2000	1286

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 (1286) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,5% en 32,5%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
200	4.2	5.5	6.4	6.8	6.9
300	3.4	4.5	5.2	5.5	5.7
400	2.9	3.9	4.5	4.8	4.9
500	2.6	3.5	4.0	4.3	4.4
600	2.4	3.2	3.7	3.9	4.0
700	2.2	3.0	3.4	3.6	3.7
800	2.1	2.8	3.2	3.4	3.5
900	2.0	2.6	3.0	3.2	3.3
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.200	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.286	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7

BIJLAGE III vragenlijst

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

35. De onderstaande vragen gaan over uw persoonlijke contact (telefonisch, per brief, per e-mail, aan de balie of aan de digitale balie) met de gemeente als dienstverlenende instelling. Daarbij kan het gaan om vergunningen, paspoorten, aangifte van geboorte of overlijden, klachten, WMO-loket, enzovoort.

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 51
 3. weet niet → ga naar vraag 51

- 36a. Kunt u in een algemeen rapportcijfer (van 1 tot 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?

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

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

.....

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

1. niet één keer → ga naar vraag 39
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

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

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

1. niet één → ga naar vraag 41
 2. 1 t/m 5
 3. 6 t/m 10
 4. meer dan 10

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

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

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

1. niet één keer → ga naar vraag 43
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

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

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

1. niet één keer → ga naar vraag 45
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

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

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

1. niet één keer → ga naar vraag 47
 2. 1 t/m 5 keer
 3. 6 t/m 10 keer
 4. meer dan 10 keer

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

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

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

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

- 1. burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)
- 2. WMO / Zorgzaam Zoetermeer
- 3. belastingen
- 4. vergunningen (inclusief bouwvergunningen)
- 5. meldingen openbare ruimte
- 6. klachten
- 7. bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening
- 8. inburgering
- 9. sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)
- 10. reiniging, afvalinzameling
- 11. anders, namelijk:
- 12. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 50

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

- 1. per telefoon
- 2. via balie / loket
- 3. met een brief of formulier (per post)
- 4. via een digitaal formulier
- 5. per e-mail
- 6. op een andere wijze
- 7. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 50

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

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

50. Dienstverlening door de gemeente is vaak alleen maar mogelijk nadat u gegevens over uzelf heeft verstrekt: adres, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres, etcetera. De gemeente wil het vragen naar dergelijke gegevens zo min mogelijk herhalen. Maar uiteraard vragen wij wel enkele gegevens om uw identiteit vast te stellen, bijvoorbeeld uw naam en geboortedatum of uw burgerservicenummer.

a. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie over uw persoonlijke situatie moeten verstrekken, die u al eerder aan de gemeente verstrekt had (afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer)?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 51
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 51

b. Kunt u aangeven welke informatie over uw persoonlijke situatie u meer dan eenmaal moest verstrekken?

.....

c. Kunt u ook aangeven bij welke gelegenheden u deze informatie moest verstrekken?

.....

PERSOONLIJKE GEGEVENS

84. Bent u een man of een vrouw?

- 1. man
- 2. vrouw

85. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

86. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

- 1. geen
- 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
- 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO)
- 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
- 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS)
- 6. middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MEAO, MTS, MHNO)
- 7. hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, MO-A)
- 8. wetenschappelijk onderwijs
- 9. anders, namelijk:
- 10. weet niet

87. Verricht u momenteel betaald werk?

(Ook als het maar voor enkele uren per week is of voor een korte periode)

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 89

88. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?

..... uur per week

89. Welke van onderstaande situaties is op u het meest van toepassing?

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

- 1. werkzaam in loondienst, eigen bedrijf of praktijk
- 2. werkzoekende zonder werk
- 3. student of scholier
- 4. werkzaam in eigen huishouding
- 5. gepensioneerd, AOW'er, VUT'er, rentenier
- 6. arbeidsongeschikt of invalide
- 7. verricht vrijwilligerswerk
- 8. iets anders, namelijk:

90. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 94
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 93
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. één-oudergezin (=één volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

91. Wat is uw plaats in het huishouden?

- 1. één van de twee partners
- 2. hoofd van het één-oudergezin
- 3. kind
- 4. anders, namelijk:

92. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

93. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

94. In welke klasse valt momenteel het totale netto-inkomen per maand van het hoofd van uw huishouden plus dat van de (eventuele) partner van dat hoofd?

LET OP: - vakantiegeld en onregelmatige toelagen niet meerekenen.
- het gaat om niet meer dan een ruwe schatting!

- 1. minder dan € 501,-
- 2. € 501,- t/m € 1.000,-
- 3. € 1.001,- t/m € 1.500,-
- 4. € 1.501,- t/m € 2.000,-
- 5. € 2.001,- t/m € 2.500,-
- 6. € 2.501,- t/m € 3.000,-
- 7. € 3.001,- t/m € 3.500,-
- 8. € 3.501,- t/m € 4.000,-
- 9. € 4.001,- of meer
- 10. weet niet

95. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. Nederlandse
- 2. Surinaamse
- 3. Antilliaanse/Arubaanse
- 4. Indonesische/Nederlands Indische
- 5. andere

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

tabel IV-1 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 35)*

	aantal	procent
ja	842	65,5
nee	425	33,0
weet niet	19	1,5
totaal	1286	100,0

tabel IV-2 *rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 36a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	15	1,2	1,8
„ 2	7	,5	,8
„ 3	11	,9	1,3
„ 4	22	1,7	2,6
„ 5	42	3,3	5,0
„ 6	70	5,4	8,3
„ 7	266	20,7	31,6
„ 8	256	19,9	30,4
„ 9	65	5,1	7,7
„ 10	61	4,7	7,2
geen oordeel	14	1,1	1,7
niet ingevuld	13	1,0	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-3 *hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een balie van het stadhuis bezocht? (vraag 37)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	71	5,5	8,4
1 t/m 5 keer	748	58,2	88,8
6 t/m 10 keer	13	1,0	1,5
meer dan 10 keer	1	,1	,1
niet ingevuld	9	,7	1,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-4 *rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste baliebezoek (vraag 38)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	1	,1	,1
„ 2	1	,1	,1
„ 3	4	,3	,5
„ 4	9	,7	1,2
„ 5	24	1,9	3,1
„ 6	45	3,5	5,9
„ 7	248	19,3	32,5
„ 8	266	20,7	34,9
„ 9	69	5,4	9,1
„ 10	75	5,8	9,8
geen oordeel	7	,5	,9
niet ingevuld	13	1,0	1,7
subtotaal (balie bezocht)	762	59,3	100,0
niet van toepassing	524	40,7	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-5 *hoeveel brieven of formulieren in de afgelopen twaalf maanden naar de gemeente of een gemeentelijke instelling gestuurd? (vraag 39)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één	628	48,8	74,6
1 t/m 5	182	14,2	21,6
6 t/m 10	11	,9	1,3
meer dan 10	7	,5	,8
niet ingevuld	14	1,1	1,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-6 *rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de laatste brief / het laatste formulier (vraag 40)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	16	1,2	8,0
„ 2	4	,3	2,0
„ 3	7	,5	3,5
„ 4	6	,5	3,0
„ 5	17	1,3	8,5
„ 6	24	1,9	12,0
„ 7	60	4,7	30,0
„ 8	39	3,0	19,5
„ 9	9	,7	4,5
„ 10	13	1,0	6,5
geen oordeel	4	,3	2,0
niet ingevuld	1	,1	,5
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	200	15,6	100,0
niet van toepassing	1086	84,4	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-7 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden zelf gebeld met de gemeente?
(vraag 41)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	475	36,9	56,4
1 t/m 5 keer	333	25,9	39,5
6 t/m 10 keer	12	,9	1,4
meer dan 10 keer	8	,6	1,0
niet ingevuld	14	1,1	1,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-8 rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste telefoongesprek met de gemeente
(vraag 42)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	10	,8	2,8
„ 2	6	,5	1,7
„ 3	8	,6	2,3
„ 4	21	1,6	5,9
„ 5	32	2,5	9,1
„ 6	46	3,6	13,0
„ 7	104	8,1	29,5
„ 8	80	6,2	22,7
„ 9	21	1,6	5,9
„ 10	19	1,5	5,4
geen oordeel	3	,2	,8
niet ingevuld	3	,2	,8
subtotaal (gebeld met de gemeente)	353	27,4	100,0
niet van toepassing	933	72,6	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-9 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente (vraag 43)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	595	46,3	70,7
1 t/m 5 keer	232	18,0	27,6
6 t/m 10 keer	1	,1	,1
meer dan 10 keer	1	,1	,1
niet ingevuld	13	1,0	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-10 rapportcijfer voor tevredenheid over de over de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding (vraag 44)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	24	1,9	10,3
„ 2	6	,5	2,6
„ 3	9	,7	3,8
„ 4	15	1,2	6,4
„ 5	17	1,3	7,3
„ 6	33	2,6	14,1
„ 7	49	3,8	20,9
„ 8	46	3,6	19,7
„ 9	15	1,2	6,4
„ 10	13	1,0	5,6
geen oordeel	6	,5	2,6
niet ingevuld	1	,1	,4
subtotaal (webformulier ingevuld)	234	18,2	100,0
niet van toepassing	1052	81,8	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-11 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een product digitaal aangevraagd op www.zoetermeer.nl? (vraag 45)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	636	49,5	75,5
1 t/m 5 keer	191	14,9	22,7
6 t/m 10 keer	-	-	-
meer dan 10 keer	-	-	-
niet ingevuld	15	1,2	1,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-12 rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de meest recente digitale aanvraag (vraag 46)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	1,0
„ 2	1	,1	,5
„ 3	4	,3	2,1
„ 4	2	,2	1,0
„ 5	4	,3	2,1
„ 6	10	,8	5,2
„ 7	59	4,6	30,9
„ 8	75	5,8	39,3
„ 9	10	,8	5,2
„ 10	21	1,6	11,0
geen oordeel	1	,1	,5
niet ingevuld	2	,2	1,0
subtotaal (product digitaal aangevraagd)	191	14,9	100,0
niet van toepassing	1095	85,1	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-13 *onderwerp van het meest recente contact met de gemeente (vraag 47)*

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken (paspoort verhuizing, rijbewijs etc.)	482	37,5	57,2
WMO / zorgzaam Zoetermeer	26	2,0	3,1
belastingen	16	1,2	1,9
vergunningen (inclusief bouwvergunningen)	16	1,2	1,9
meldingen openbare ruimte	24	1,9	2,9
klachten	25	1,9	3,0
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	17	1,3	2,0
inburgering	1	,1	,1
sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)	10	,8	1,2
reiniging, afvalinzameling	38	3,0	4,5
andere afdeling of service *	51	4,0	6,1
weet niet meer	14	1,1	1,7
niet ingevuld	122	9,5	14,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

* *ander onderwerp:*

- "druppel" van afvaldepot.
- (Aangifte van) huwelijk (*driemaal genoemd*).
- Aangifte van geboorte.
- Aanvraag verklaring omtrent het gedrag (*driemaal genoemd*).
- Aanvraag Zoetermeerpas (*tweemaal genoemd*)
- Adoptiegroen (*tweemaal genoemd*)
- Bestemmingsplan Oosterheem.
- Bestrijding huismuizen.
- Bewijs van in leven.
- Burgerlijke stand i.v.m. huwelijk.
- De dure social sofa's.
- Duurzaam energiebeleid / Subsidieregeling Duurzaam Zoetermeer (*driemaal genoemd*)
- Groene daken subsidie.
- Groenvoorziening (*driemaal genoemd*)
- Groenvoorziening / onderhoud / hondenpoep.
- Handhaving fiets- en bromfietsverbod Wilhelminapark.
- Informatieavond over verkeersproblemen in de wijk Oosterheem.
- Ja/nee-sticker opgehaald aan de balie.
- Jongerenbeleid.
- Kadaster.
- Klacht handhaving.
- Meedenken renovatie buurt i.v.m. veiligheid.
- Ontploffing tuinhaard burens 3 uur 's nachts.
- Openbare verlichting.
- Over een stukje snippergroen.
- Overlast jongeren in omgeving.
- Parkeerprobleem.
- Representatiegeschenk gekocht voor verjaardag Zoetermeer fan.
- Rijbewijs.
- Ruimtelijke ordening.
- Stadsgids Zoetermeer.
- Subsidieaanvraag.
- Subsidieregeling woning.
- Subsidie.
- Terrasvergunning.
- Trouwen -> ambtenaar van de burgerlijke stand.
- Uitwerking Geluidshinder/voortgang.
- Verhuur gymzaal.
- Verzakking straat.
- Vraag riolering.

tabel IV-14 op welke wijze vond het meest recente contact met de gemeente plaats? (vraag 48)

	aantal	procent	procent (geldig)
per telefoon	86	6,7	12,2
via balie / loket	449	34,9	63,6
met een brief of formulier (per post)	16	1,2	2,3
via een digitaal formulier	70	5,4	9,9
per e-mail	39	3,0	5,5
op een andere wijze	2	,2	,3
weet niet meer	2	,2	,3
niet ingevuld	42	3,3	5,9
subtotaal (onderwerp van laatste contact genoemd)	706	54,9	100,0
niet van toepassing	580	45,1	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-15 in één keer de juiste reactie van de gemeente? (vraag 49)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, in één keer de juiste reactie	511	39,7	77,2
nee, er waren / er zijn meer contactmomenten nodig	72	5,6	10,9
nee, onjuiste reactie ontvangen	14	1,1	2,1
nee, (nog) geen reactie ontvangen	30	2,3	4,5
weet niet meer	17	1,3	2,6
niet ingevuld	18	1,4	2,7
subtotaal (wijze van contact zoeken genoemd)	662	51,5	100,0
niet van toepassing	624	48,5	
totaal	1286	100,0	

tabel IV-16 in de afgelopen twaalf maanden dubbel informatie verstrekt over de persoonlijke situatie? (vraag 50a)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	78	6,1	9,3
nee	627	48,8	74,5
weet niet meer	114	8,9	13,5
niet ingevuld	23	1,8	2,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	842	65,5	100,0
niet van toepassing	444	34,5	
totaal	1286	100,0	

BIJLAGE V toelichtingen op open vragen

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

rapportcijfer: 1

- Geen antwoord; na herhaling wel antwoord, maar geen oplossing; wel veel beloofd.
- Geen reactie op per internet ingediende klacht, telefonisch iets bespreken waar actie op volgt, komt ook niks van terecht.
- Het betreft een klacht over gladheidsbestrijding. Het antwoord sloeg nergens op.
- Ik stuit steeds weer op een muur van ondeskundigheid (Wwb / Bbz).
- I.v.m. overlijden schoonvader contact gezocht i.v.m. aanpassingen in de woning. Brief was fout en er zou excuus met correctie komen -> echter geen excuus gehad.
- Ja, vier keer gemaild; nooit wat gehoord, en ineens is de klacht verholpen!
- Klacht over toezicht op honden uitlaten niet beantwoord.
- Met name dienst SD – incompetent, onzorgvuldig, niet meedenkend, niet meelevend, a-sociaal en Zoetermeer onwaardig.
- Neen.
- Open sollicitatie en klacht: op beide geen reactie.
- Slechte behandeling: we moesten door een fout twee keer in ondertrouw, verkeerde voorlichting geven, verkeerde openingstijden doorgeven waardoor je voor een dichte deur staat met een afspraak. Zeer slecht!
- Verschillende keren gebeld / zou terugbellen / nooit teruggebeld (zelfde onderwerp).
- Zit al acht jaar op wijziging te wachten!

rapportcijfer: 2

- Geen reactie op mail.
- Hoeft niet.
- I.v.m. klacht uitrijden carport.
- Je voelt je niet serieus genomen met 'n kluitje in het riet sturen.
- Niet serieus genomen.
- Ze zijn nooit vriendelijk.

rapportcijfer: 3

- Als je een paspoort aanvraagt moet je je i.d. inleveren.
- Complex probleem over parkeren.
- Een banaantje eten terwijl ik al 15 minuten sta te wachten.
- Ervaring met gemeentelijke belastingdienst als dienstverlener!
- Geen of weinig inlevingsvermogen naar de klant.
- Honden aangeven i.v.m. hondenbelasting. Kennel moest op mijn dubbele naam, terwijl deze op mijn meisjesnaam; extra kosten gemaakt en pas na zelf bellen na 1,5 jaar een aanslag gekregen.
- Lange wachtlijsten.
- Te lange wachttijden voor dat je geholpen wordt.
- Zelfs na herhaalde vraagstelling geen antwoord ontvangen.

rapportcijfer: 4

- 5/10-10 met acht dames gesproken, na vier keer bellen voordat ik de juiste antwoorden kreeg en dat duurde 40 minuten.
- Arrogantie.
- Bureaucratie.
- CallCenter is top naar vakkennis.
- Continu druk uitoefenen om iets gedaan te krijgen.
- Dat je te lang moet wachten voor je aan de beurt bent.
- De wachttijden zijn veel te lang.
- Ik heb al diverse keren een klacht ingediend inzake loslopende honden en de stront die blijft liggen op de stoep. Er gebeurt niets.
- Ik heb een verzoek gedaan voor stoep repareren, nog weinig gebeurd.
- Mijn moeder verhuisde naar een verpleeghuis. Bij contacten met gemeente (WMO + wijziging) van kastje naar de muur gestuurd (Meerdere malen).
- Niet klantvriendelijk aan de telefoon.
- Onprettig behandeld aan balie, totaal niet klantgericht.
- Te kort ervaring bij werkverklaring, te lang wachten in gemeente.
- Te lang wachten.
- Traag en "liever lui dan moe" personeel.
- Verhuizing zoon pas na 3 pogingen geregeld.
- Wacht te lang op antwoorden, gemeente heeft reeds statement en wij hebben niets in te brengen.
- Weinig/geen keus over het onderwerp.

rapportcijfer: 5

- Vijf dagen om antwoord op e-mail te geven is te lang.
- Aanvraag bouwvergunning voor dakkapel heel moeilijk!
- Computer kapot (nummertjes); gelijk chaos.
- Contact telefoon.
- Dame aan de balie heeft ons verkeerd gestuurd (aanvraag paspoort digitaal).
- Digitale formulieren balie erg onduidelijk / niet logische aanvraag uittreksel geboorteregister.
- Geen reactie op brief aan B+W.
- Ik ben niet geholpen naar wensen.
- Ik ben zelfstandig ondernemer(supermarkt); ontevreden over beloften en beleid winkelsluitings-tijdenwet.
- In ondertrouw gegaan en paarse krokodil gevonden in de vorm van een aanslag hondenbelasting.
- Klacht ingediend -> te weinig communicatie.
- Mijn stukken die ik had ingeleverd waren kwijtgeraakt!
- Neen.
- Niet geluisterd!
- Niet luisteren naar argumenten.
- Niks meer als gewoon je werk doen.
- Personeel is slecht op de hoogte van veranderingen.
- Privégesprekken, zodat klant moet wachten.
- Slechte service & trage oplossing (kastje naar de muur).
- Soms krijg ik helemaal geen antwoord op mijn vragen / verzoek.
- Te lang wachten op een antwoord, wat dan ook nog niet bevredigend is.
- Te lange wachttijd.
- Te veel bureaucratie.
- Te veel schakels voordat actie wordt ondernomen.
- Vaak komen ze ongeïnteresseerd over.
- Vervelend dat je een afspraak moet maken.
- Vooringenomen persoon die volgens mij denkt alleen te heersen.
- Wordt steeds doorverwezen naar andere afdeling.
- Wmo krijgt onvoldoende info in het GBA.
- Ze doen hun best echter het gaat over veel te veel schrijven.

rapportcijfer: 6

- Aanvraag voor een invalidenparkeerkaart ging stroef.
- Adequaate, automatische reply bij aanvraag paspoort.
- Af en toe onbeleefd geholpen aan de balie door chagrijnige medewerkers.
- Afspraak gemaakt en toch nog een nummertje trekken en wachten.
- Als je in ondertrouw gaat, vind ik het erg zakelijk afgehandeld worden.
- Altijd maar die callcenters. Ik wil rechtstreeks naar de betreffende afdeling.
- Ben twee keer in contact geweest: één keer was onaangenaam, één keer prettig.
- Bij bijvoorbeeld paspoort ophalen niet vriendelijk.
- Bij de inburgering was de communicatie met de gemeente niet altijd even goed.
- Bij de ene vraag werd ik direct geholpen en bij de ander niet.
- De gemeente was onvoldoende op de hoogte van de benodigde papieren voor een reis.
- De meeste medewerkers bij het stadhuis zijn erg nors.
- De wachttijden in het gemeentehuis zijn lang en de afhandeling aan de balie gaat traag.
- Duurde zeer lang voor ik geholpen was.
- Duurt lang voordat er actie ondernomen wordt.
- Erg lange wachttijden.
- Het is voldoende maar niet alle medewerkers van Publiekszaken zijn even vriendelijk, eerder autoritair.
- Ik heb een positieve en negatieve ervaring gehad.
- Je moet veel contact blijven zoeken om antwoord te krijgen.
- Je wordt niet altijd even vriendelijk behandeld.
- Kastje naar de muur.
- Lange wachttijd om m'n ID te halen!
- Lange wachttijd.
- Medewerkers zijn ook aan regels gebonden.
- Met een klacht wordt weinig gedaan.
- Nee.
- Niet zo klantvriendelijk.
- Nooit meer reactie ontvangen op een klacht.
- Onjuiste info i.v.m. paspoort.
- Paspoort / rijbewijs goed; klacht: wordt niets mee gedaan.
- Personeel aan de balie mag wel wat vriendelijker.
- Prima geholpen bij aanvraag nieuw paspoort.
- Prima verlopen.
- Reactie soms wat kortaf.
- Schriftelijke meldingen soms onbeantwoord.

- Soms wachttijd.
- Technisch correct, maar onpersoonlijk.
- Wachttijd te lang.
- Weinig enthousiasme aan balie.
- Werd snel geholpen, niet vriendelijk.
- Wisselt erg per medewerker die je spreekt.
- Zeer lange werktijden.

rapportcijfer: 7

- Aan de balie prettig geholpen, via mail snelle reactie.
- Aan de balie van het stadhuis word je correct behandeld.
- Aan de balie word je goed geholpen, is mijn enige ervaring.
- Aanvraag paspoort: goed en snel geholpen.
- Afhandeling volgens afspraak.
- Al bij diverse loketten geweest, niet ieder loket kan je goed te woord staan, of het ontbreekt aan de juiste informatie van betreffend personeel.
- Alleen contact voor verlengen rijbewijs, geen lastige handeling.
- Baliemedewerkers zijn over het algemeen vriendelijk.
- Beantwoording vragen soms traag.
- Ben goed en vlot geholpen.
- Ben goed geholpen, vriendelijk.
- Ben prima geholpen bij aanvraag rijbewijs.
- Bereikbaarheid buiten openingstijden.
- Bij aanvraag id kaart duidelijke info en vriendelijk geholpen.
- Bij afhalen paspoort; 8; maar digitale afhandeling melding; 6 geen respons ontvangen op melding.
- Bij het aanvragen/ophalen van een ID-kaart gaat het erg soepel.
- Bij Publiekszaken vriendelijk geholpen, snelheid is traag.
- Blijven erg netjes/vriendelijk.
- Contact komt goed tot stand na enig zoekwerk.
- Contact met wijkmanager.
- Contact vrij goed, alleen wat traag.
- Correct, maar niet bijzonder.
- Dat keertje dat ik contact had ging wel goed, alleen de medewerkster reageerde erg chagrijnig.
- De ambtenaren doen hun werk, dat doen ze goed.
- De keren dat ik iets inbracht werd er wel wat mee gedaan.
- De telefonische afspraak, snel geholpen.
- De verwerking en feedback v/d contacten verliep aardig.
- Deskundig en klantvriendelijk.
- Die persoonlijke touch was ver te zoeken!
- Digitale melding binnen 24 u beantwoord. Afwikkeling duurde maanden!
- Door gemaakte afspraak - snelle afwikkeling - geen lange wachttijd, prima.
- Een klacht mijnerzijds, onterecht afgewezen.
- Een maand voor de datum waarop je paspoort verloopt krijg je schriftelijk bericht.
- Er werd adequaat gereageerd op problemen, wateroverlast, verlichting ed.
- Erg goed geholpen bij de balie voor paspoort.
- Geen opmerkingen (*tweemaal genoemd*).
- Gewoon behandeld.
- Gewoon netjes geholpen.
- Gewoon okee.
- Goed geholpen aan de balie (gemeentehuis).
- Goed geholpen door WMO loket.
- Goed geholpen (*driemaal genoemd*)
- Goed toegankelijk Gemeentehuis.
- Goed.
- Goede aandacht van publieksbalie.
- Het was goed.
- Ik ben gewoon netjes geholpen.
- Ik ben tevreden.
- Ik was met baby en mocht voor.
- Ik werd normaal behandeld, niet super vriendelijk.
- In het stadhuis word je correct en vriendelijk te woord gestaan en geholpen bij aanvraag van een paspoort.
- Informatie via Callcenter is niet altijd correct.
- Je bent een "nummer", niet veel vragen stellen.
- Je wordt goed en duidelijk geholpen, alleen erg steriel.
- Je wordt vriendelijk geholpen in 't stadhuis.
- Keurige behandeling!
- Klantvriendelijk, geduldig, netjes.
- Klantvriendelijk (*tweemaal genoemd*)
- Loket, beter naar de gemeente, geeft nog wel eens wachttijden.

- M.n. digitale antwoorden mogen wat vollediger zijn.
- Makkelijk te benaderen, bijv. WMO.
- Men was gewoon vriendelijk.
- Mijn verzoek werd afgewezen in een keurige brief.
- Nee (*acht maal genoemd*)
- Netjes behandeld.
- Netjes geholpen (*vier maal genoemd*)
- Netjes te woord gestaan.
- Niet (gehad) correcte informatie, correct afgehandeld.
- Niet erg professioneel geholpen, ongeïnteresseerde houding medewerkers.
- Normale afhandeling.
- N.v.t.
- Op een prettige manier geholpen.
- Prettig en snel geholpen.
- Prima en snel geholpen.
- Prima geholpen.
- Redelijke service.
- Ruime voldoende zijn mijn problemen verholpen.
- Servicegerichtheid kan beter.
- Snel doorverbonden met juiste persoon, prima.
- Snel en correct geholpen via afspraak.
- Snelle dienstverlening.
- Soepele dienstverlening.
- Soms lang wachten.
- Soms rijvorming bij binnenkomst Stadhuis.
- Standaard frontoffice. Niet goed, niet slecht.
- Telefonische en balieafhandeling (op afspraak) gaat vlot. Afhandeling bezwaarprocedure is slecht.
- Ten eerste zat ik 20 min te wachten. Maar zag niets gebeuren bij de balie voor ophalen sleutels gymzalen. Op mijn aandringen kwam er iemand na 5 min. van boven. Eigenlijk wilde ze eerst nog even iets afmaken. Ben wel vriendelijk geholpen.
- Tevreden over behandeling.
- Tijd geholpen.
- Toegankelijk, digitaal loket.
- Vergeleken met een paar jaar geleden is de klantvriendelijkheid volgens mij verbeterd.
- Vervelend dat er beperkte openingstijden zijn voor bijvoorbeeld paspoort.
- Via internet tijd reserveren (bijvoorbeeld ophalen rijbewijs) is erg prettig.
- Vind dat er te weinig balies open zijn.
- Vlot geholpen.
- Voldoende, geen klachten.
- Voldoet aan verwachting.
- Voorlopig tevreden; zaak is nog niet afgehandeld.
- Vriendelijk en doeltreffend.
- Vriendelijk geholpen (*driemaal genoemd*)
- Vriendelijke benadering WMO-loket, ook bij ons thuis geweest. Alleen we hebben niet gekregen wat we graag wilden.
- Vriendelijke en duidelijke uitleg WMO.
- Wachtijden op stadhuis vallen mee t.o.v. enkele jaren geleden.
- Waren standaard gemeentezaken bijvoorbeeld rijbewijs verlengen, nieuw paspoort.
- Was goed en duidelijk.
- Was snel aan de beurt.
- Weinig wachttijd, vriendelijke mensen.
- Werd netjes en vriendelijk geholpen. Afspraken maken via internet=handig.
- Werd vriendelijk en ook goed geholpen.
- Werd vriendelijk te woord gestaan.
- Ze zijn vriendelijk aan de balies.

rapportcijfer: 8

- 1 dienstverlening, 2 communicatie, 3 bereikbaarheid, 4 klantvriendelijk, 5 werk kwaliteit.
- Aan de balie v/h gemeentehuis, prima service.
- Aanvragen nieuwe ID: goed geholpen aan balie stadhuis.
- Afspraak baliemedewerker.
- Afspraak maken voor ophalen grofvuil.
- Algehele indruk bij diverse contactmomenten.
- Alles is goed geregeld.
- Altijd een duidelijk antwoord.
- Altijd vriendelijk.
- Ambtenaren helpen je zeer vriendelijk en voorkomend.
- Balie dienstverlening adequaat.
- Baliemedewerkers zijn goed geïnstrueerd en behulpzaam.
- Begeleiding in werk.

- Bij de balie van stadhuis zeer attent geholpen.
- Contact via internet, afspraak, snelle service.
- Correct behandeld!
- Correct en behulpzaam te woord gestaan.
- Correcte afhandeling. (*tweemaal genoemd*)
- Correcte en snelle behandeling.
- Degelijk en netjes geholpen.
- De trouwambtenaar was aardig en goed in haar werk.
- Digitale afspraak, werkte goed. Niet wachten.
- Eenmaal vriendelijk geholpen, de andere keer minder vriendelijk (zakelijker).
- Effectief doordat er afspraken vooraf kunnen worden gemaakt, waardoor wachttijd veelal wordt voorkomen.
- Enige contacten: burgerlijke stand balie stadhuis: prima!
- Geboorteaangifte was goed verzorgd aan het loket.
- Geen klachten.
- Geen oordeel.
- Gewoon keurig geholpen aan receptie/balie + telefoon!
- Gewoon prima.
- Goed + correct geholpen.
- Goed en snel geholpen.
- Goed geholpen aan de balie.
- Goed geholpen en goede informatie.
- Goed geholpen; niet altijd terug gebeld.
- Goed geholpen (*vijfmaal genoemd*).
- Goed georganiseerd maar laten nog wat steken vallen.
- Goed georganiseerd, geen lange wachttijden, prettig contact.
- Goed geregeld en mogelijkheid tot afspraak bij bijvoorbeeld rijbewijs / korte wachttijd.
- Goed, geen probleem.
- Goed, snel geholpen.
- Goed. duidelijk en vriendelijk geholpen.
- Goede afhandeling aan gemeentebalie.
- Goede en vriendelijke behandeling; adequate service.
- Goede service achter de balie.
- Goede service, vriendelijkheid.
- Goede service.
- Heel goed; alleen soms duurde het een beetje lang.
- Hulp werd gelijk gegeven.
- Hulpvaardigheid prima! Er werd meegedacht om een probleempje zodanig op te lossen dat ik niet terug hoefde te komen.
- Ik ben netjes geholpen. Netjes teruggebeld; in de wacht gezet met een liedje op de achtergrond. Dat maakt je zelden mee. Pluim.
- Ik word altijd heel prettig en snel geholpen.
- Ik word naar behoren geholpen.
- Informatie over bouwvergunning prima geholpen.
- Je komt bij het stadhuis en wordt netjes geholpen.
- Je wordt altijd netjes geholpen.
- Kan beter.
- Klantvriendelijk, snelle afhandeling, digitaal afspraken maken is erg prettig, korte wachttijden.
- Klantvriendelijk (*viermaal genoemd*).
- Klantvriendelijke en dienstverlenende medewerkers.
- Klantvriendelijke medewerkers.
- Lange wachttijd bij loketten.
- Lange wachttijden bij balie, wel service.
- Maak een afspraak.
- Medewerkers waren vriendelijk en behulpzaam.
- Medewerkster balie zeer klantvriendelijk.
- Met een hulp gekregen.
- Met name in het stadhuis is het aanvragen goed geregeld.
- Mijn aanvraag identiteitskaart ging snel en vriendelijk.
- Minder wacht tijd - erg goed. Diensten duur.
- Na brand, werd mijn vrouw (rolstoel) toch aan haar paspoort geholpen voordat de noodvoorziening was geopend.
- Nee (*vijfmaal genoemd*).
- Netjes en vriendelijk geholpen.
- Netjes geholpen, receptiebalie nuttig, duidelijke ID-kaart uitleg. Mevrouw deed moeite om folders te zoeken en info te geven.
- Netjes geholpen.
- Netjes ontvangen bij balie stadhuis; bonnetjessysteem goed en eerlijk, duidelijk onderscheid in de verschillende balies. Telefonische bereikbaarheid / doorschakelen kan beter.
- N.v.t.
- Paspoort en rijbewijs verliepen goed.

- Paspoort halen; snel + correct afgehandeld.
- Paspoort / rijbewijs verlengen ging lekker snel.
- Perfecte afhandeling paspoort en rijbewijs.
- Prettig en snel geholpen.
- Prettig geholpen aan balie tijdens paspoortaanvraag.
- Prettig geholpen en vriendelijk.
- Prima.
- Redelijk snel geholpen, vriendelijk personeel.
- Rijbewijs aangevraagd; afspraak was exact de juiste tijd.
- Rijbewijs aanvragen. Ging vlot en duidelijk.
- Rijbewijs afhalen zo gebeurd.
- Rijbewijs was prima geregeld.
- Rijbewijs, snel geholpen.
- Service is snel en "to the point", goed.
- Snel en correct antwoord.
- Snel geholpen na telefonische afspraak voor paspoort.
- Snel geholpen, vriendelijk.
- Snel, vriendelijk geholpen.
- Snelle afwikkeling.
- Snelle en correcte afhandeling.
- Snelle voldoende hulp.
- Ter zake kundig.
- Tevreden maar kan altijd beter.
- Toen men achter een gemaakte fout kwam, is alles snel en goed uitgezocht en naar tevredenheid opgelost.
- Tweemaal adequaat gereageerd op melding kapotte straatverlichting.
- Veel goede contacten vanuit ons jeugdcircus.
- Verliep vlot en duidelijk.
- Verzoek aan digitale balie, volgende dag geregeld.
- Via telefonisch contact goed te woord gestaan en duidelijk antwoord gehad op mijn vragen.
- Vlot en netjes te woord gestaan.
- Vlotte afhandeling bij aanvraag nieuw rijbewijs,
- Vlotte afhandeling.
- Volgens afspraak, ging vlot.
- Volgens afspraak.
- Vragen werden correct beantwoord.
- Vriendelijk en correct.
- Vriendelijk en efficiënt behandeld.
- Vriendelijk en efficiënte medewerkers.
- Vriendelijk en ter zake kundig.
- Vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk geholpen / duidelijk.
- Vriendelijk te woord gestaan.
- Vriendelijk te woord gestaan / geïnformeerd.
- Vriendelijk, best snel, helaas negatief antwoord, maar tja.
- Vriendelijk, snel, correct.
- Vriendelijk / klantgericht / effectief.
- Vriendelijke balie-medewerker, snel geholpen.
- Vriendelijke dame op het stadhuis.
- Vriendelijke houding, duidelijke uitleg.
- Vriendelijke mensen bij gemeentehuis.
- Vriendelijke mensen.
- Wachtijd acceptabel, de dienstverlening is goed.
- We zijn netjes geholpen bij het inschrijven in Zoetermeer.
- Werd correct geholpen.
- Werd op dat moment goed geholpen.
- Word correct behandeld.
- Worden vriendelijk te woord gestaan.
- Ze zijn toch wel redelijk vriendelijk bij de gemeente.
- Zeer netjes geholpen. Ik zou terug gebeld worden en dit is ook gebeurd.

rapportcijfer: 9

- - Zeer vriendelijk en efficiënt geholpen bij de aanvraag van een nieuw paspoort en ID-kaarten voor de kinderen. - Ook gevraagd of het groen bij ons in de straat gesnoeid kan worden en een speeltuintje was onder water gelopen. [...]
- Aanvragen ID-kaart. Valyskaart. en aanvraag Regiotaxi.
- Alles een duidelijke uitleg.
- Alles verliep soepel.
- Altijd netjes, klantvriendelijk, en goede informatie.
- Behandelingen zijn zeer correct van de ambtenaren.
- Ben erg tevreden met het persoonlijk contact.

- Ben vriendelijk en snel geholpen - afdeling balie stadhuis.
- Cijfer spreekt voor zich.
- Correcte aandacht aan de balie.
- De internetafspraak en geen wachttijd zijn zeer klantvriendelijk.
- Er wordt verteld dat je via de balie of internet een afspraak kunt maken.
- Gaat om paspoorten halen op afspraak. Niks op aan te merken.
- Geen klachten.
- Geen problemen gehad. Op stadhuis was men vriendelijk en hulpvaardig.
- Goed advies gekregen.
- Goede service, professionele behandeling.
- Goede service / snel.
- Goede voorlichting en hulp.
- Goede wijn behoeft geen krans (i.c. cijfer).
- Het antwoord op de klacht was serieus, zeer nuttig en relevant.
- Ik ben één keer bij de gemeente geweest en werd goed behandeld.
- Ik ben goed en zeer vriendelijk geholpen.
- Ik vind het prettig dat je digitaal een afspraak kunt maken. Hierdoor hoefde ik niet lang te wachten.
- Ik was in Turkije mijn paspoort kwijt. Telefonisch contact en afhandeling verdient een bloemetje.
- Ik zit in de WMO en heb alleen maar zeer goede ervaringen met uw ambtenaren.
- Informatiebalie werkt goed en aanduiding loketten is vooral overzichtelijk en goed.
- Je wordt snel geholpen.
- Klantvriendelijk en zorgzaam; punctueel.
- Moest alleen lang wachten in de hal.
- Nee (*tweemaal genoemd*).
- Nette service.
- Pas rijbewijs vernieuwd, zeer vriendelijk geholpen.
- Persoonlijk contact inzake WMO.
- Prima contact!
- Snel en vriendelijk.
- Snel geholpen, vriendelijke medewerkers.
- Snelle afwikkeling burgerzaken en goede uitleg.
- Snelle reactie op vraag gesteld via internet.
- Stadhuis goed geregeld, klachtafhandeling prima t.o.v. Amsterdam.
- Stadhuis goed personeel / info.
- Vakbekwaam baliepersoneel.
- Vlotte service bij paspoorten.
- Vraag wordt snel terug gekoppeld.
- Vriendelijk. Duidelijk de wil om service te verlenen.
- Vriendelijke behandeling. Duidelijkheid.
- Wordt altijd correct en snel afgehandeld.

rapportcijfer: 10

- Afspraak maken digitaal is ideaal en je wordt snel geholpen.
- Alles duidelijk aangegeven; goed geholpen.
- Alles loopt altijd gesmeerd.
- Als je één minuut voor je trouwen een heel stadhuis aan het werk krijgt omdat je getuigen verandert is dat goed.
- Altijd tevreden wanneer ik ga naar die balie met een vraag; de mensen van de gemeente antwoorden goed.
- Bijvoorbeeld klantvriendelijkheid aan de balie.
- Er wordt zeer efficiënt gewerkt en ook op afspraak.
- Geen wachttijd door afspraak, goed geholpen!
- Geïnteresseerd in mijn probleem en vriendelijk.
- Gewoon goed en direct geholpen.
- Gewoon goed.
- Goed behandeld.
- Goed en snel behandeld.
- Goed geholpen en mijn vragen werden beantwoord.
- Goed geholpen.
- Goed geïnformeerd i.v.m. het aanvragen (vernieuwen) rijbewijs.
- Goed, geen problemen, duidelijk met afspraak.
- Goede service, correctheid efficiënt.
- Grofvuil ophalen: prima systeem via internet, hoewel het wel even zoeken is op de site.
- Het contact was direct en het gevraagde werd goed afgehandeld.
- Heb telefonisch een afspraak voor nieuw paspoort gemaakt, was meteen aan de beurt en werd vriendelijk en goed geholpen.
- Ik ben netjes en goed behandeld.
- Ik kwam voor een paspoort en kon digitaal een afspraak maken.
- Ik werd vriendelijk te woord gestaan en snel geholpen.

- Ik word altijd netjes geholpen en ga de deur uit met wat ik nodig heb.
- Ik word goed geholpen en ze begrijpen mij goed.
- Je wordt altijd snel geholpen voor bijvoorbeeld een paspoort enz. Daar heb ik nooit problemen mee gehad. Ik woon al 28 jaar in Zoetermeer.
- Je wordt vlot behandeld bij de balie.
- Korte afhandeling aanvraag / ophalen documenten.
- Nee.
- Paspoortaanvraag: zeer goed geholpen.
- Paspoort en klachten over gemeentewerken worden goed behandeld.
- Paspoort op tijd gereed.
- Persoonlijk contact was zeer goed! Via digitale balie vind ik het lastiger.
- Prettige benadering aan het loket. Geen lange wachttijden.
- Rijbewijs verlengen - digitale afspraak + perfecte afhandeling.
- Snel (als je geen uur hoeft te wachten) en correct.
- Uitstekend: op afspraak ideaal.
- Vriendelijk, to-the-point.
- Wordt snel gereageerd.
- Zakelijk en toch vriendelijk.
- Zeer tevreden! hoge kwaliteit!
- Zoetermeer is in vergelijking met buurgemeenten zeer klantvriendelijk en efficiënt. Mijn complimenten.

rapportcijfer: geen oordeel

- Bezwaar ingediend tegen raadsbesluit. Nog geen reactie.
- Nee (*tweemaal genoemd*).

rapportcijfer niet ingevuld

- Afspraak voor weghalen van tak duurde erg lang.
- Antwoord "7" is het juiste. Je voelt je wel eens het bos ingestuurd.
- Arrogantie afhandeling klacht!!! Geen beantwoorden tot 3x toe. Wethouder soms ongeschikt en ambtenaren van gemeente draaien eromheen.
- Een 10 voor doc aanvragen en een 2 voor afhandeling probleem tuinen/overlast groen.

V-2

dubbel verstrekte informatie

welke informatie meer dan eenmaal verstrekt?	gelegenheid / -heden waarbij de informatie verstrekt is
	<ul style="list-style-type: none"> Heraanvraag invalideparkeren. inleveren scootmobiel.
	<ul style="list-style-type: none"> Waarom nog pasfoto voor paspoort / id / rijbewijs apart?? digitaal aan balie kan goedkoper en is recent!
	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag "geboortebewijs".
	<ul style="list-style-type: none"> Opname ziekenhuis.
	<ul style="list-style-type: none"> Burgerzaken.
	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag paspoort.
	<ul style="list-style-type: none"> Bij het aanvragen over het gebruik van Regio Taxi en Valys.
	<ul style="list-style-type: none"> Vernieuwing van paspoort.
	<ul style="list-style-type: none"> Kwijtschelden belasting waterschap.
<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag Bijzondere Bijstand 	<ul style="list-style-type: none"> Telefonisch.
<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag Bijzondere Bijstand 	
<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag nieuw rijbewijs en ID-kaart. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie b.
<ul style="list-style-type: none"> Adres telefoonnummer 	
<ul style="list-style-type: none"> Adres, telefoonnummer. 	<ul style="list-style-type: none"> Aanvragen 'verklaring omtrent gedrag'.
<ul style="list-style-type: none"> Adres. 	<ul style="list-style-type: none"> Grofvuil ophaaldienst.
<ul style="list-style-type: none"> Adres. 	<ul style="list-style-type: none"> W.M.O. loket voor aanvraag, aanpassing in huis.
<ul style="list-style-type: none"> Al onze persoonlijke gegevens. 	<ul style="list-style-type: none"> Voor ons huwelijk.
<ul style="list-style-type: none"> Bewindvoering voor de vierde keer. 	<ul style="list-style-type: none"> Stemmen.
<ul style="list-style-type: none"> Bijvoorbeeld geboortedatum en postcode. 	
<ul style="list-style-type: none"> Bsn nummer. 	<ul style="list-style-type: none"> Paspoort , rijbewijs.
<ul style="list-style-type: none"> Burgerservice nummer / geboortedatum. 	<ul style="list-style-type: none"> Burgerzaken.
<ul style="list-style-type: none"> Eerst moest je voor Zoetermeer pas veel formulieren aanvragen. Nu via digitaal/gegevens gekoppeld. 	
<ul style="list-style-type: none"> Financiën. 	<ul style="list-style-type: none"> Schuldhelpverlening.
<ul style="list-style-type: none"> GBA gegevens. 	<ul style="list-style-type: none"> WMO loket.
<ul style="list-style-type: none"> Geboortedatum, woonplaats. 	<ul style="list-style-type: none"> Bij het aanvragen van een rijbewijs.
<ul style="list-style-type: none"> Gegevens over specialist arts. 	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag rolstoel.
<ul style="list-style-type: none"> Gegevens van mijn vader bij WMO loket. 	<ul style="list-style-type: none"> Elke aanvraag voor hulpmiddelen WMO.
<ul style="list-style-type: none"> Gezinssituatie/werksituatie/inkomen. 	<ul style="list-style-type: none"> Uitkering/ Bijzondere Bijstand.
<ul style="list-style-type: none"> Indienen klachten. 	<ul style="list-style-type: none"> Indienen klachten.
<ul style="list-style-type: none"> Inkomen, alle gegevens (adres,telefoonnummer geboortedatum etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag Zoetermeerpas.
<ul style="list-style-type: none"> Inkomsten. 	<ul style="list-style-type: none"> Bijstand.
<ul style="list-style-type: none"> Inkomsten / burgerservicenummer. 	<ul style="list-style-type: none"> Herbeoordeling / inkomsten (recente) opgeven aan contactpersoon gemeente.
<ul style="list-style-type: none"> Invullen digitale enquête. 	<ul style="list-style-type: none"> Digitale enquête.
<ul style="list-style-type: none"> I.v.m. huwelijk. 	
<ul style="list-style-type: none"> I.v.m. Zoetermeer-baan aan Wzi. 	<ul style="list-style-type: none"> Zie B.
<ul style="list-style-type: none"> Ja, i.v.m. mijn recht op privacy telefoonnummer gewijzigd; had het gevoel behoorlijk te worden lastiggevallen door ambtenaren die hun gram wilden halen. 	<ul style="list-style-type: none"> Telefonisch persoonlijk contact.
<ul style="list-style-type: none"> Kopie legitimatie. 	<ul style="list-style-type: none"> Melden verhuizing.
<ul style="list-style-type: none"> Mailadres, woonadres. 	<ul style="list-style-type: none"> Melding (digitaal).
<ul style="list-style-type: none"> Mijn vriend moet zich laten kennen als vader van mijn kinderen. 	
<ul style="list-style-type: none"> Naam - geboortedatum. 	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe id-kaart.
<ul style="list-style-type: none"> Naam adres etc. voor paspoort. 	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag paspoorten gezinsleden.
<ul style="list-style-type: none"> Naam, adres, foto en geboortedatum. 	<ul style="list-style-type: none"> Paspoort/rijbewijs.
<ul style="list-style-type: none"> Naam. 	<ul style="list-style-type: none"> Uittreksel uit GBA.
<ul style="list-style-type: none"> Nee. 	<ul style="list-style-type: none"> Id kaart - wmo-formulieren.
<ul style="list-style-type: none"> Niet onnodig (was nodig voor controle). 	<ul style="list-style-type: none"> Nieuw rijbewijs.
<ul style="list-style-type: none"> Nieuw adres. 	<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijs.
<ul style="list-style-type: none"> Partnergegevens. 	<ul style="list-style-type: none"> Geboorte aangifte.
<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijke gegevens. 	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag paspoort.
<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijke situatie verstrekken voor aanvraag rolstoel (wmo). 	

• Persoonsgegevens, ondertrouw, geboorteakte.	• In ondertrouw gaan.
• Privé.	• Verstrekking / aanvraag bijzondere bijstand.
• Rijbewijsgegevens.	• Rijbewijs aanvraag (vernieuwen).
• T.b.v. nieuw rijbewijs.	• T.b.v. nieuw rijbewijs.
• Vaak ontbreekt er volgens de gemeente iets wat ik had opgestuurd.	•
• Verhuisberichten niet goed doorgekomen.	•
• Verhuismelding was niet verwerkt.	• Verhuizing / vergunning.
• Via inburgeringscursus betreft mijn vrouw.	• Persoonlijke gegevens, inkomen.
• Volledige gegevens naam, telefoonnummer.	• Brief i.v.m. overlijden partner.
• Weet ik niet meer.	• Verhuizing / scheiding / rijbewijs.
• WMO: aanvraag hulpmiddelen.	• Voordat dit verstrekt werd.
• Zoetermeerpas, schuldhulpverlening.	• Naam & geboortedatum.