



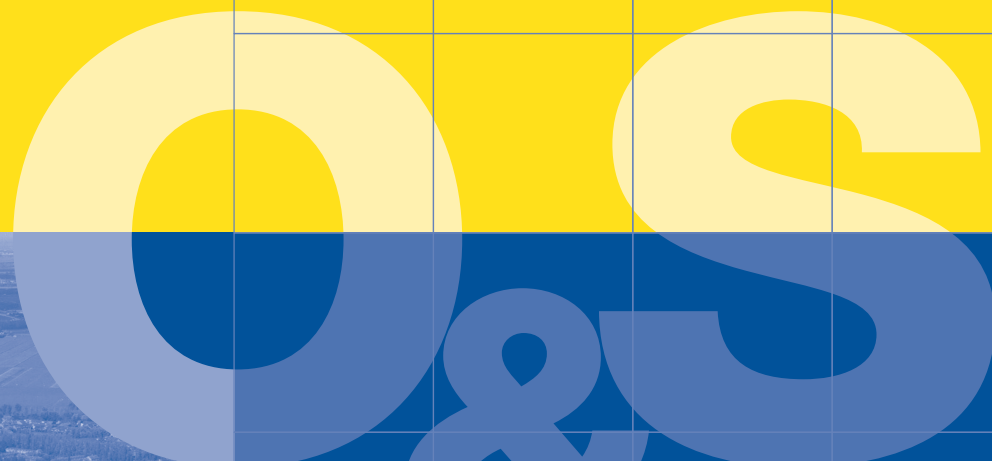
gemeente

Zoetermeer

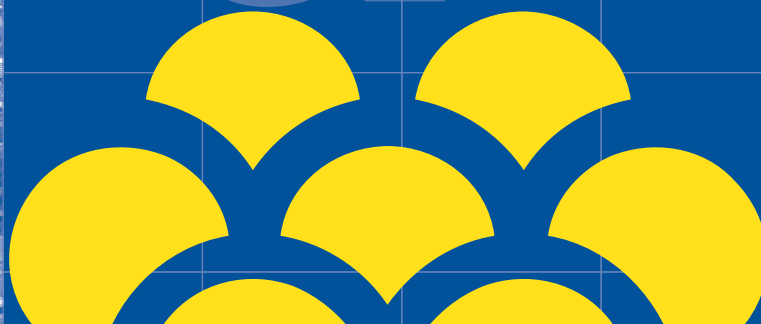
Omnibusenquête 2010

deelrapport

Wijkmanagement



Onderzoek & Statistiek



Omnibusenquête 2010

deelrapport Wijkmanagement

januari 2011

Opdrachtgever:
Bestuur / Wijkmanagement

Marcel Looijaard

Uitvoering:
Hoofdafdeling Bestuur,
afdeling FB, Onderzoek & Statistiek
Enquêteorganisatie
Analyse en verslaglegging

Simon Arndt
Annemiek van Soest

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Respons	7
1.4 Dit rapport	7
2 WIJKPOSTEN, WIJKTEAMS EN WIJKWETHOUDERS	9
2.1 Wijkposten	9
2.2 wijkteams	13
2.3 wijkwethouders	13
3 BETROKKENHEID BIJ DE WIJK	15
3.1 burgerparticipatie op wijkniveau	15
3.2 wijkactieplannen	16
3.3 Wijk aan Zet!	17
4 COMMUNICATIE	19
4.1 rubriek 'Dichtbij huis'	19
4.2 wijkwebsites	20
4.3 digitale nieuwsbrieven	21
5 VERWACHTINGEN VAN DE WIJKPOST	23
BIJLAGEN	25
Bijlage I bevolking, steekproef en respons	25
Bijlage II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	27
Bijlage III vragenlijst	29
Bijlage IV tellingen en toelichtingen	35
Bijlage V reacties openingstijden	43
Bijlage VI verwachtingen van de wijkpost	47

SAMENVATTING

In 2010 is in de Zoetermeerse omnibusenquête een aantal vragen gesteld over het wijkmanagement, over de betrokkenheid van inwoners bij de eigen wijk en over de communicatie rond de wijken. De respons op dit deel van de enquête bedroeg 1301 personen (65,1%).

Wijkposten, wijkteams en wijkwethouders

De bekendheid van de wijkposten is over de jaren heen redelijk groot. Van alle respondenten (in 2010) weet 89% dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is. In 2009 was dat 81%.

Ruim 27% heeft in de twee jaar vóór de enquête de wijkpost van de eigen wijk benaderd. Het doen van een melding of het indienen van een klacht was (met 61%) de belangrijkste aanleiding voor dit contact.

Het meest recente contact met de wijkpost is door de desbetreffende respondenten van een beoordeling voorzien. Voor het *resultaat* van dit contact geeft men gemiddeld een 6,2. Voor de *wijze van afhandeling* geeft men gemiddeld een 6,0 en voor de *afhandelingstijd* een 6,2.

De cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2009.

De *wijkteams* werken aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijken. De wijkteams zijn bekend bij 55% van de respondenten.

Sinds 2006 kent Zoetermeer het fenomeen *wijkwethouder*. De wijkwethouders staan los van de wijkteams.

In 2010 vindt 34% van de respondenten dat het wijkwethouderschap gecontinueerd moet worden.

Betrokkenheid bij de wijk

De gemeente acht burgers medeverantwoordelijk voor de zorg voor het openbare gebied. Daarom stelt zij pogingen in het werk om omwonenden te betrekken bij ideevorming over wijzigingen in de inrichting van dat openbare gebied. Dat de gemeente dat doet is bekend bij 56% van de respondenten. Dat is minder dan in voorgaande jaren.

De wijze waarop burgers betrokken willen worden bij plannen voor het openbare gebied kan verschillen: de één wil slechts geïnformeerd worden; een ander wil meebeslissen of zelf de handen uit de mouwen steken. Een passieve rol (geïnformeerd worden) is (met 57%) populairder dan een meer actieve rol.

Het bestaan van *wijkactieplannen* is bekend bij 28% van de respons. De bekendheid is afgenomen sinds 2003.

Verder is 13% van de respons bekend met het *Wijk aan Zet*-budget: dat is een budget van 5 euro per inwoner (2010) voor de verbetering van de leefbaarheid van de wijk.

Communicatie

In het voorjaar van 2007 is de rubriek *Wijkactienieuws* in het maandblad Zoetermeer Magazine omgedoopt in: *Dichtbij huis*. De bekendheid van Dichtbij huis is minder (2008: 46%, 2009: 44%, 2010: 42%) dan de bekendheid van Wijkactienieuws (in voorgaande jaren was dat gemiddeld 75%).

De wijkwebsites zijn bij 24% van de respondenten bekend. De helft van deze mensen heeft de eigen wijkwebsite de afgelopen 12 maanden wel eens bekeken.

Verwachtingen van de wijkpost

De meeste respondenten geven desgevraagd aan dat hun verwachtingen van de wijkpost liggen op het vlak van informeren. De wijkpost zou de burgers moeten informeren over plannen, activiteiten en over de wijk in het algemeen.

Andere verwachtingen die genoemd worden zijn o.a. het oplossen van meldingen en klachten, de wijkpost als aanspreekpunt in algemene zin, betrokkenheid van de wijkpostmedewerkers en zorgdragen voor veiligheid en leefbaarheid in de wijk.

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 in opdracht van de afdeling Wijkmanagement (Hoofdafdeling Bestuur) een aantal vragen gesteld over het wijkbeheer, over de betrokkenheid bij de eigen wijk en over de communicatie rond de wijken in Zoetermeer.

Dezelfde vragen zijn in 2009 gesteld in het deelonderzoek Wijkmanagement.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is uitspraken te doen over:

- de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening op wijkniveau;
- betrokkenheid van burgers bij de eigen wijk;
- de communicatie tussen burger en bestuur op wijkniveau.

1.3 Respons

Voor de omnibusenquête 2010 zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2010 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in deze 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 enquête die de vragen over het wijkmanagement bevat bedraagt 1334 personen (66,7%). Vragen met betrekking tot dit onderwerp (bijlage III) zijn beantwoord door 1301 personen (65,1%).

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

De volgende hoofdstukken hierna gaan in op de resultaten van het onderzoek.

Hoofdstuk 2 richt zich op de instellingen waarmee de gemeente zich in de wijk manifesteert: de wijkposten, wijkteams en wijkwethouders.

Hoofdstuk 3 gaat over de betrokkenheid van de bewoners bij de eigen wijk.

Hoofdstuk 4 gaat over de wijzen waarop de gemeente met de burgers in de wijken communiceert.

2

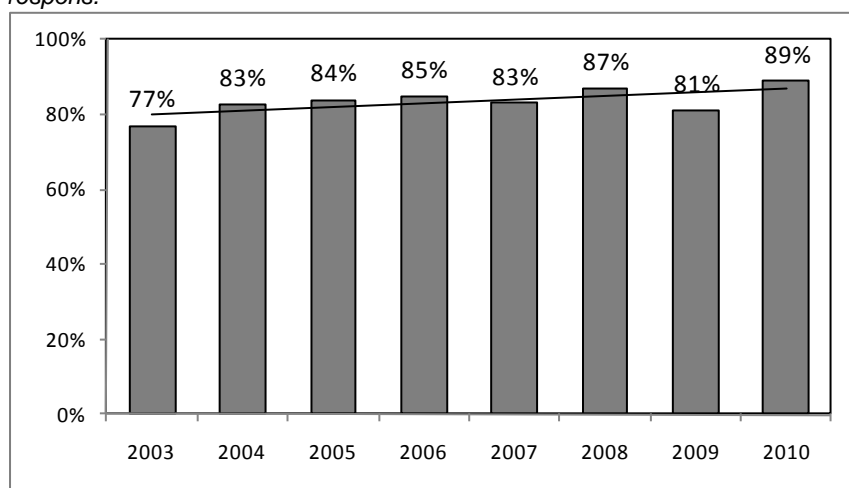
WIJKPOSTEN, WIJKTEAMS EN WIJKWETHOUDERS

2.1 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. Seghwaert en Noordhove delen een wijkpost. De buurt Palenstein heeft een eigen wijkcentrum, met een vergelijkbare functie.

Van alle respondenten weet 89% dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is. De bekendheid van de wijkposten is over de jaren heen redelijk groot (figuur 2.1). De trendlijn in de grafiek laat vanaf 2003 de stijgende lijn van de bekendheid zien.

figuur 2.1 bekendheid van wijkposten in de periode 2003-2010, in procenten van de totale respons.



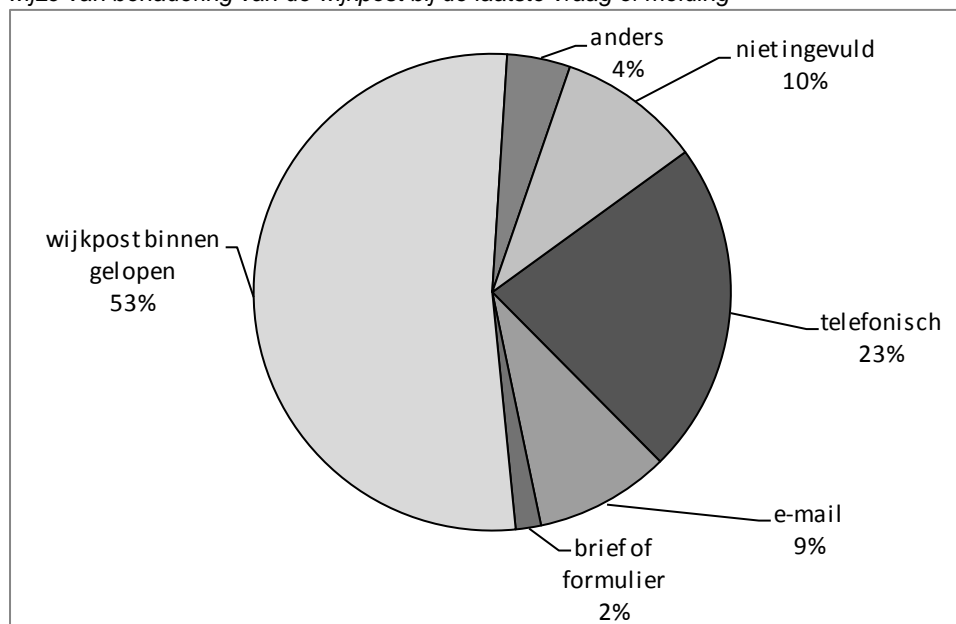
n(2009)=1301; voor de overige jaren varieert *n* van 1379 tot 1446

gebruik van wijkposten

In totaal 350 respondenten (27%) hebben in de twee jaar vóór de enquête de wijkpost van hun eigen wijk benaderd met een melding per brief, e-mail of telefoon, of met een bezoek. In de voorgaande jaren lag dit percentage tussen 18% en 25%. De helft van deze 350 respondenten liep bij de wijkpost binnen; 29% gebruikte de telefoon; de andere wijzen van benaderen scoren lager, zie figuur 2.2

Sinds 2008 neemt het percentage telefonisch contact af, van 29% in 2008 tot 23% in 2010. Het percentage email neemt af: 13% in 2008, 9% in 2010. Het percentage respondenten dat de wijkpost binnenloopt is toegenomen: 47% in 2008, 53% 2010.

figuur 2.2 wijze van benadering van de wijkpost bij de laatste vraag of melding

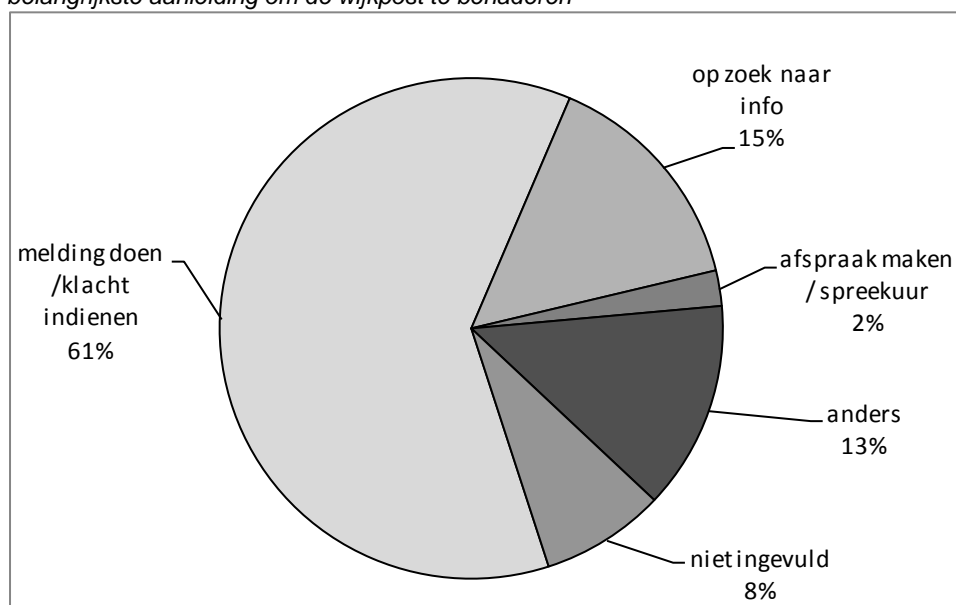


n=350

Voor een overzicht van de categorie 'andere', zie bijlage IV, tabel 3.

Figuur 2.3 toont de aanleidingen die respondenten hadden om de wijkpost te benaderen. Het doen van een melding of het indienen van een klacht is met 61% de belangrijkste aanleiding, daarna komt met 15% 'op zoek naar informatie'. In 2009 waren deze percentages ongeveer gelijk.

figuur 2.3 belangrijkste aanleiding om de wijkpost te benaderen



n=350

Voor een overzicht van de categorie 'andere', zie bijlage IV, tabel 4.

beoordeling van wijkposten

Aan degenen die contact hebben gezocht met een wijkpost is gevraagd om in drie rapportcijfers een oordeel te geven over de afhandeling van het meest recente contact dat zij met de wijkpost hebben gehad (zie tabel 2.1).

Voor zowel het *resultaat* van het laatste contact als voor de *afhandelingstijd* geeft men gemiddeld een 6,2.

De *wijze van afhandeling* wordt beoordeeld met een 6,0.

Over het geheel genomen is de waardering daarmee vergelijkbaar met die in eerdere jaren.

Uit eerdere rapportages zien we dat de rapportcijfers schommelen tussen 5,8 en 6,5 in de periode vanaf 2006. In tabel 2.1 zijn de resultaten voor de jaren 2009 en 2010 weergegeven.

tabel 2.1 *oordeel aspecten dienstverlening, in 2009 en 2010, in aantallen en % voldoende en onvoldoende rapportcijfers en gemiddelde rapportcijfers*

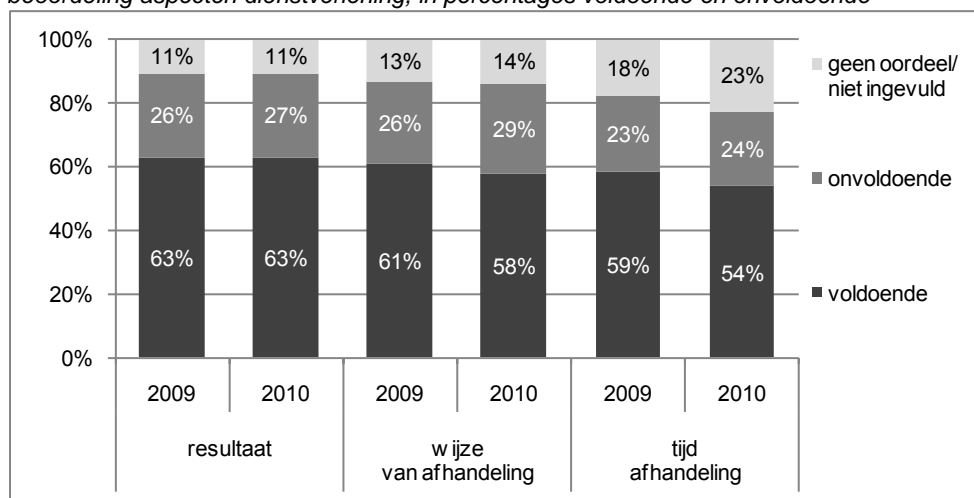
		resultaat van het laatste contact		wijze van afhandeling laatste contact		tijd, gemoeid met afhandeling laatste contact	
		2009	2010	2009	2010	2009	2010
voldoende	aantal	189	220	183	202	176	188
	procent	63,0	62,9	61,0	57,7	58,7	53,7
onvoldoende	aantal	79	93	77	100	70	83
	procent	26,3	26,6	25,7	28,6	23,3	23,7
gegeven cijfers	aantal	268	313	260	302	246	271
	procent	89,3	89,4	86,7	86,3	82,0	77,4
geen oordeel	aantal	16	14	22	24	34	51
	procent	5,3	4,0	7,3	6,9	11,3	14,6
niet ingevuld	aantal	16	23	18	24	20	28
	procent	5,3	6,6	6,0	6,9	6,7	8,0
totaal	aantal	300	350	300	350	300	350
	procent	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,3
gemiddeld oordeel		6,2	6,2	6,2	6,0	6,2	6,2

In de programmabegroting wordt het rapportcijfer voor het *resultaat van het laatste contact* opgenomen als rapportcijfer dienstverlening in het algemeen.

Bij een nadere analyse van dit rapportcijfer blijkt dat de hoogte van de beoordeling afhankelijk is van de reden waarom men de wijkpost benaderd heeft. Wanneer men een melding wilde doen of een klacht wilde indienen, heeft men gemiddeld een 5,9 gegeven (n=201). Wanneer men op zoek was naar informatie, heeft men gemiddeld een 7,0 gegeven (n=46).

In onderstaande grafiek zijn de percentages 'voldoende', 'onvoldoende' en 'geen oordeel/ niet ingevuld' voor 2009 en 2010 nogmaals weergegeven. De beoordeling van het resultaat is in 2010 gelijk gebleven. De beoordeling van wijze en tijd van afhandeling is in 2010 minder goed dan in 2009.

figuur 2.5 *beoordeling aspecten dienstverlening, in percentages voldoende en onvoldoende*



In de wijken Centrum, Segwaert/Noordhove en Oosterheem is de waardering voor de wijkpost in het laatste jaar gestegen.

In de wijken Meerzicht, Buytenweg/de Leyens en Rokkeveen is de waardering voor de wijkpost gedaald.

Het gaat hier wel om een klein aantal respondenten waardoor het resultaat minder betrouwbaar is. Zie tabel 2.2.

De respondenten is niet om een toelichting bij de beoordelingen gevraagd. Het onderzoek biedt derhalve geen verklaring voor de beschreven ontwikkelingen.

tabel 2.2 *gemiddeld rapportcijfer over contacten met de wijkpost in 2009 en 2010, naar wijk*

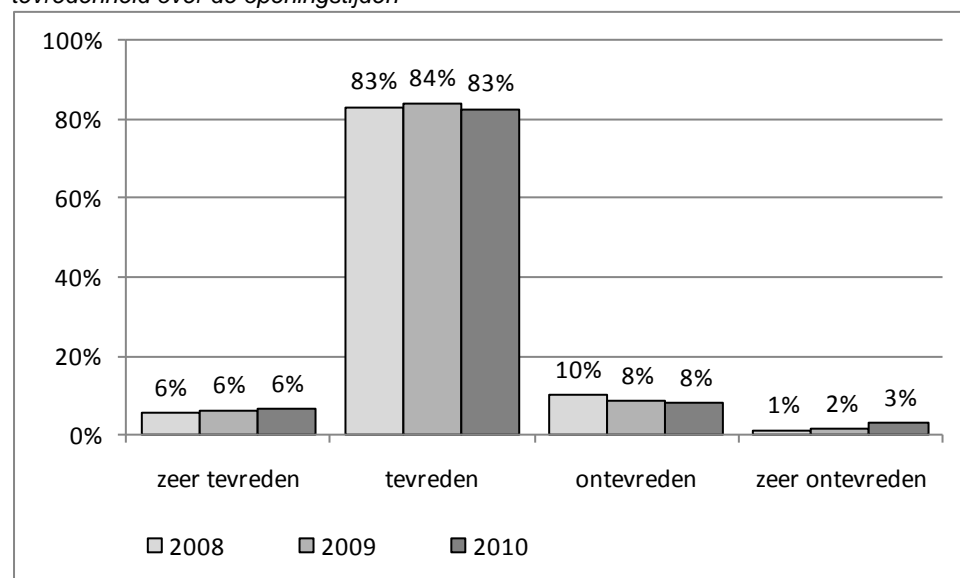
wijk		resultaat van het laatste contact		wijze van afhandeling laatste contact		tijd, gemeoid met afhandeling laatste contact	
		2009	2010	2009	2010	2009	2010
Centrum (incl. Palenstein)	gemiddeld cijfer	5,7	6,0	5,3	5,7	5,6	5,9
	aantal cijfers	18	34	15	33	15	27
Meerzicht	gemiddeld cijfer	6,5	6,3	6,5	6,1	6,6	6,3
	aantal cijfers	40	38	38	36	37	32
Buytenwegh / de Leyens	gemiddeld cijfer	6,4	5,8	6,2	6,1	6,2	6,1
	aantal cijfers	54	60	53	57	51	54
Seghwaert / Noordhove	gemiddeld cijfer	6,3	6,5	6,2	6,4	6,3	6,5
	aantal cijfers	63	71	62	69	55	62
Rokkeveen	gemiddeld cijfer	6,2	6,1	6,3	5,9	6,0	6,0
	aantal cijfers	42	47	41	47	39	39
Oosterheem	gemiddeld cijfer	6,1	6,5	5,9	6,2	6,0	6,4
	aantal cijfers	40	40	40	38	38	37

openingstijden

De wijkposten zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 16.00 uur. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor het maken van een afspraak buiten kantooruren. Alle respondenten, zowel degenen die de wijkpost hebben benaderd als degenen die dat niet hebben gedaan, is gevraagd naar hun tevredenheid over de openingstijden.

Van de respondenten die een mening hebben gegeven is 89% (zeer) tevreden. Dit percentage is sinds 2008 ongeveer hetzelfde. Zie figuur 2.6.

figuur 2.6 tevredenheid over de openingstijden



$n(2008)=749$; $n(2009)=592$; $n(2010)=586$

Aan alle respondenten is een open vraag gesteld naar suggesties voor andere openingstijden van de wijkposten. Een kwart van de respondenten heeft deze vraag beantwoord, zie bijlage V.

2.2 wijkteams

In de wijkteams zijn, naast de gemeente, onder meer de politie, woningcorporaties en de stichting MOOI vertegenwoordigd. De wijkteams werken aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijken. Noordhove en Seghwaert beschikken samen over één wijkteam. Voor het overige hebben de Zoetermeerse wijken ieder hun eigen team. In de buurt Palenstein opereert het projectteam 'Palenstein leeft'.

De wijkteams zijn bekend bij 55% van de respondenten (bijlage IV, tabel 10). In eerdere jaren was dit een vergelijkbaar percentage.

2.3 wijkwethouders

Sinds 2006 kent Zoetermeer het fenomeen *wijkwethouder*.

Dat er wijkwethouders zijn, was in 2008 bekend bij 27% van de respondenten. Daarna is deze vraag niet meer gesteld.

In 2010 is gevraagd of het wijkwethouderschap gecontinueerd moet worden. 34% van de respondenten vindt van wel, 10% vindt van niet. 55% heeft geen mening (zie ook bijlage IV, tabel 11). In 2009 waren deze percentages vergelijkbaar.

3

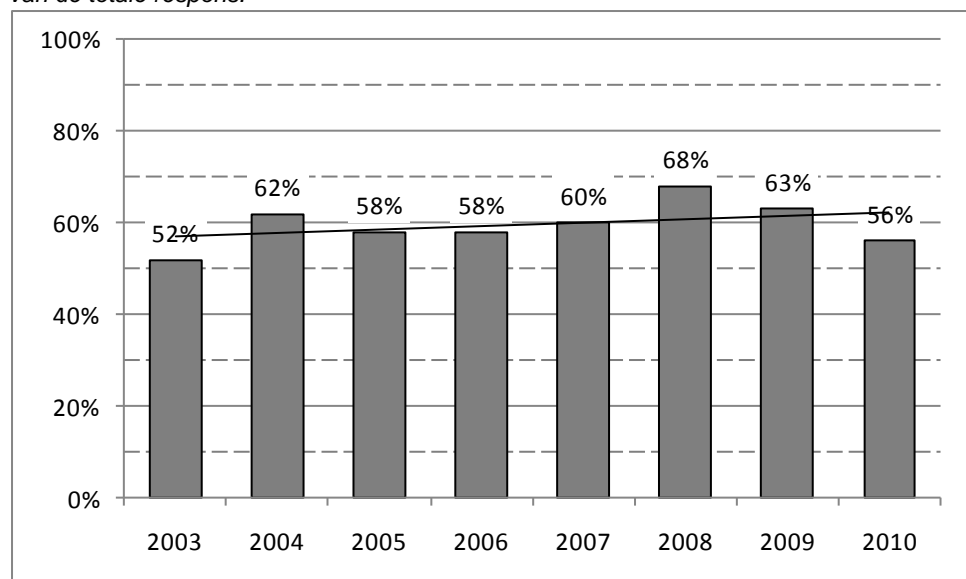
BETROKKENHEID BIJ DE WIJK

3.1 burgerparticipatie op wijkniveau

De gemeente acht burgers medeverantwoordelijk voor de zorg voor het openbare gebied. Daarom stelt zij pogingen in het werk om omwonenden te betrekken bij ideevorming over wijzigingen in de inrichting van dat openbare gebied.

Dat de gemeente dat doet is bekend bij 56% van de respondenten. De trendlijn in de grafiek laat sinds 2003 een stijgende lijn zien (figuur 3.1).

figuur 3.1 bekendheid van de gemeentelijke inspanningen om omwonenden te betrekken bij wijzigingen in de inrichting van het openbare gebied, in de periode 2003-2009, in procenten van de totale respons.



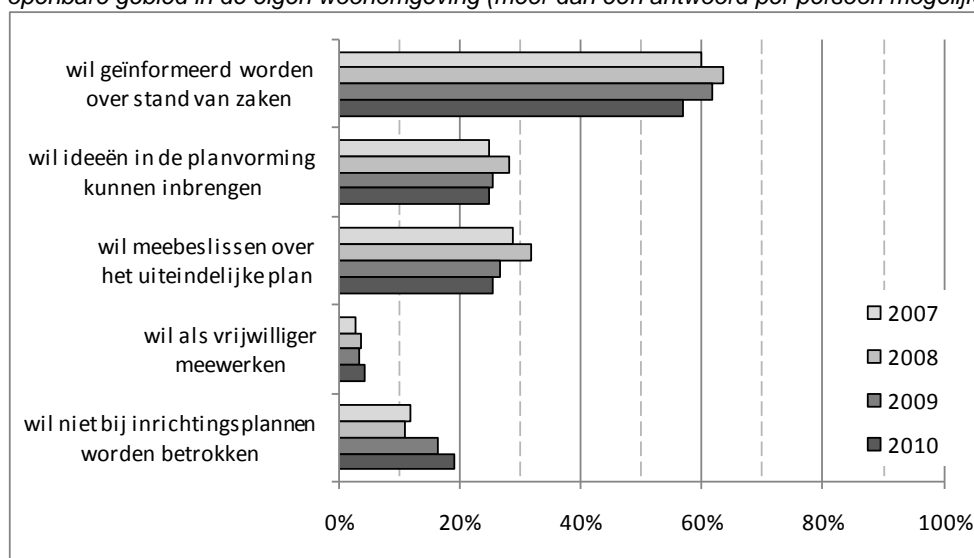
n(2009)=1301; voor de overige jaren varieert n van 1379 tot 1446

De wijze waarop burgers betrokken willen worden bij het opstellen en uitvoeren van plannen voor het openbare gebied kan verschillen: de één wil slechts geïnformeerd worden; een ander wil meebeslissen of daadwerkelijk de handen uit de mouwen steken.

Figuur 3.2 toont de antwoorden op een vraag hierover die sinds 2007 wordt gesteld. Het laat zien dat een passieve rol (geïnformeerd worden, genoemd door 57% van de respondenten) populairder is dan een actieve rol (meebeslissen, ideeën inbrengen of daadwerkelijk meewerken aan de uitvoering, genoemd door resp. 25%, 25%, 4%).

Het aandeel van de respondenten dat niet betrokken wil worden, neemt sinds 2007 toe.

figuur 3.2 wijzen waarop respondenten betrokken willen worden bij plannen voor de inrichting van het openbare gebied in de eigen woonomgeving (meer dan één antwoord per persoon mogelijk)



$n(2007)=1379$; $n(2008)=1438$; $n(2009)=1389$; $n(2010)=1301$

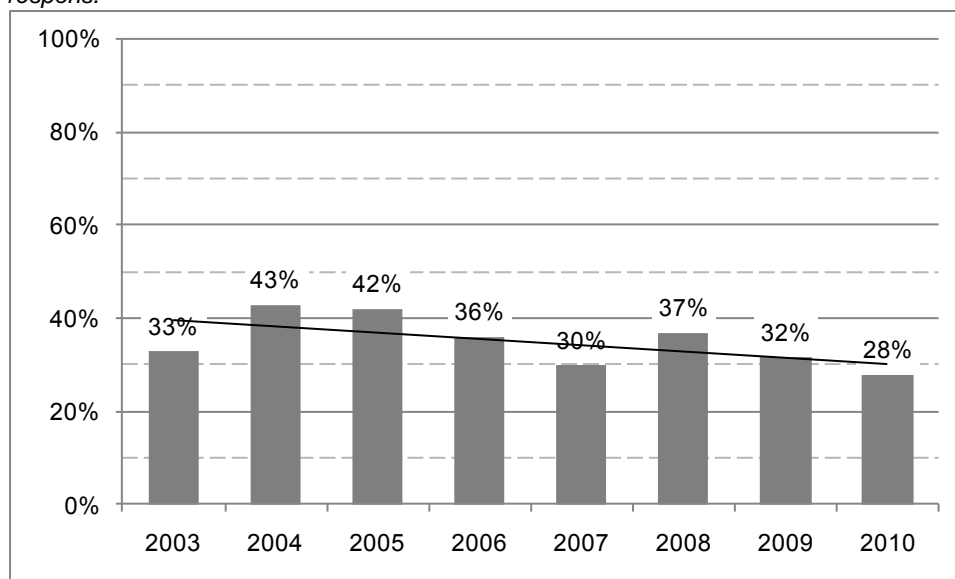
Zie voor een compleet overzicht van de antwoorden bijlage IV, tabel 13.

Van alle respondenten meent 54% dat de gemeente genoeg doet om bewoners te betrekken bij plannen voor het behoud of de verbetering van de leefbaarheid van hun omgeving; 39% meent van niet (bijlage IV, tabel 14). Dit is vergelijkbaar met 2008 en 2009.

3.2 wijkactieplannen

In wijkactieplannen staan de maatregelen en acties voor de komende jaren om de leefbaarheid en veiligheid in de wijk te handhaven of te verbeteren. Een wijkactieplan kan pas in werking treden als het is goedgekeurd door bewoners van de wijk. Het bestaan van wijkactieplannen is bekend bij 364 respondenten, dat is 28%. De trendlijn in de grafiek laat zien dat dit percentage is afgenomen, sinds 2003. (zie figuur 3.3).

figuur 3.3 bekendheid van wijkactieplannen in de periode 2003-2010, in procenten van de totale respons.



$(n_{2010}=1301$; voor de overige jaren varieert n van 1379 tot 1446)

3.3 Wijk aan Zet!

In 2007 is gestart met het project 'Wijk aan zet'. Het doel van dit project is een vrij budget per inwoner in te zetten voor de verbetering van de leefbaarheid van de wijk. In 2010 was hiervoor 5 euro per inwoner beschikbaar.

Bewoners mogen samen bepalen waarvoor deze middelen worden ingezet, en worden daarom uitgenodigd om ideeën in te dienen. De wijkmanager toetst of een initiatief voldoende draagvlak heeft.

Van alle respondenten is 13% bekend met dit Wijk aan Zetbudget, in 2009 was dit 12% en in 2008 was dit 9%.

4 COMMUNICATIE

4.1 rubriek 'Dichtbij huis'

Tot en met mei 2007 waren de laatste vier à vijf pagina's in het maandblad Zoetermeer Magazine gewijd aan het *Wijkactienieuws*, met als subtitel *Samen werken aan de wijken*. Na mei 2007 is het *Wijkactienieuws* omgedoopt in *Dichtbij huis*. De subtitel *Samen werken aan de wijken* werd wel gehandhaafd. Inhoudelijk behield de rubriek haar functie.

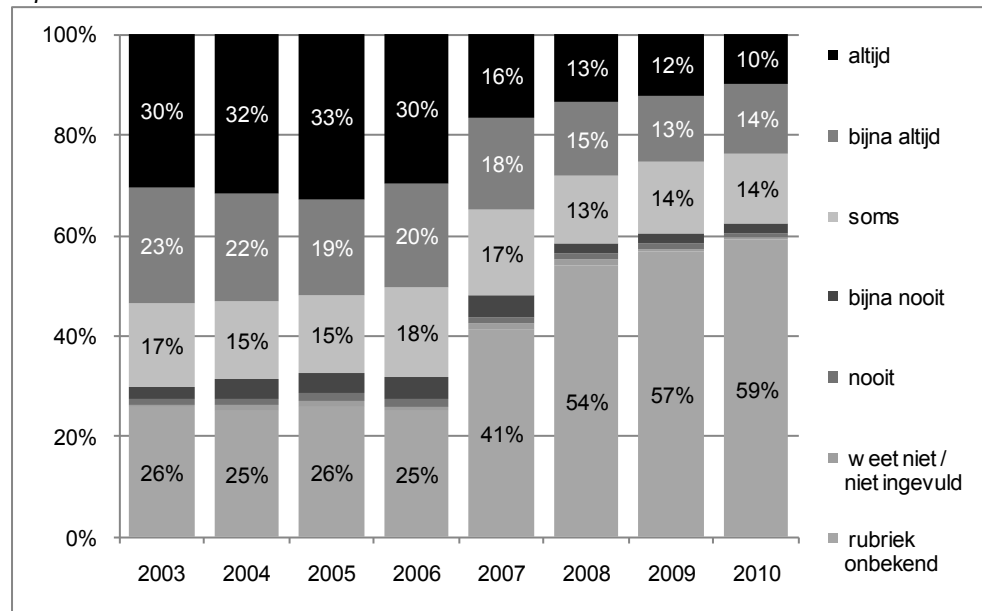
De bekendheid van *Wijkactienieuws* was in de periode 2003 tot 2006 zeer stabiel: tussen de 74% en 75%. In 2007 is nog eenmaal naar de bekendheid van het *Wijkactienieuws* gevraagd (de rubriek was toen al omgedoopt). De bekendheid viel toen een stuk lager uit (59%). Mogelijk heeft ook een kleine aanpassing in de vraagstelling (een gewijzigde inleiding) hiertoe bijgedragen.

In 2008 is de vraagstelling uit 2007 herhaald, waarbij de rubriek werd aangeduid als '*Dichtbij huis (voorheen Wijkactienieuws)*'. Nog slechts 46% zegt van het bestaan van de rubriek te weten.

In 2009 kent 44% de rubriek 'Dichtbij Huis', wederom een afname en in 2010 is dit percentage gedaald naar 42%.

Van de respondenten die 'Dichtbij huis' kennen, zegt 58% de rubriek altijd of bijna altijd in te zien. Dat komt overeen met 24% van de totale respons, zie figuur 4.1. Vóór 2007 lag het aandeel frequente lezers van *Wijkactienieuws* rond de 50% van de totale respons.

figuur 4.1 frequentie van lezen of inzien van de rubriek *Wijkactienieuws* in Zoetermeer Magazine (2003 - 2007) en de rubriek 'Dichtbij Huis' (2007 / 2010) in Zoetermeer Magazine, in procenten.



$n(2010) = 1301$; voor de overige jaren varieert N van 1379 tot 1446

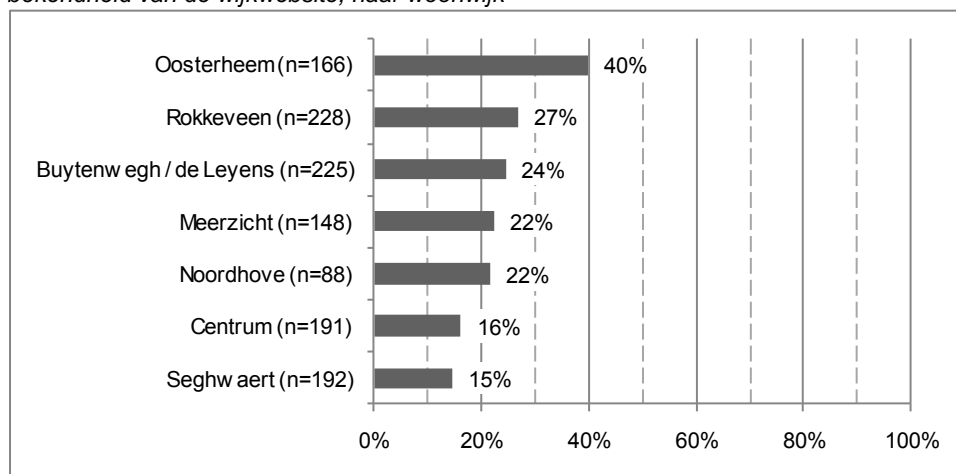
4.2 wijkwebsites

De Zoetermeerse wijken hebben eigen websites, die deel uitmaken van de gemeentelijke website. De wijken Seghwaert en Noordhove delen een site. De buurt Palenstein heeft een afzonderlijke site. Alle websites, met uitzondering van die van Palenstein, zijn gelijk van opbouw en vormgeving.

De wijkwebsites zijn bekend bij 24% van alle respondenten.

De inwoners van Oosterheem zijn het meest bekend met de wijkwebsite: 40%. De inwoners van Centrum en Seghwaert/Noordhove zijn het minst bekend: 16% en 17%. Zie onderstaande figuur.

figuur 4.2 bekendheid van de wijkwebsite, naar woonwijk

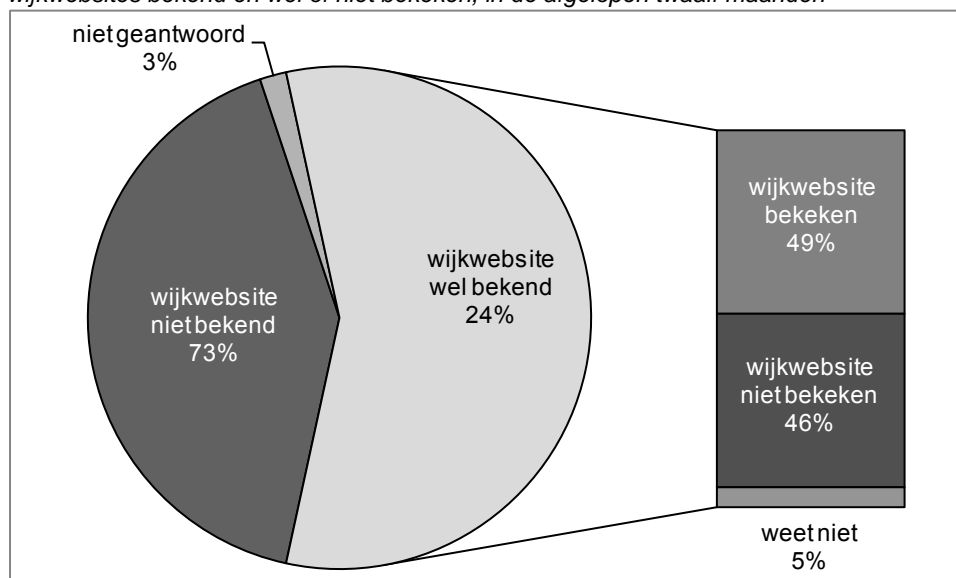


n=1238

Van de 24% (313 personen) die de wijkwebsite kent, heeft de helft in de twaalf maanden vóór de enquête wel eens de website van de eigen wijk bekeken. (zie figuur 4.3. Dat is 12% van de totale respons.

De cijfers voor 2010 zijn daarmee nagenoeg gelijk aan die voor 2009 en 2008.

figuur 4.3 wijkwebsites bekend en wel of niet bekeken, in de afgelopen twaalf maanden



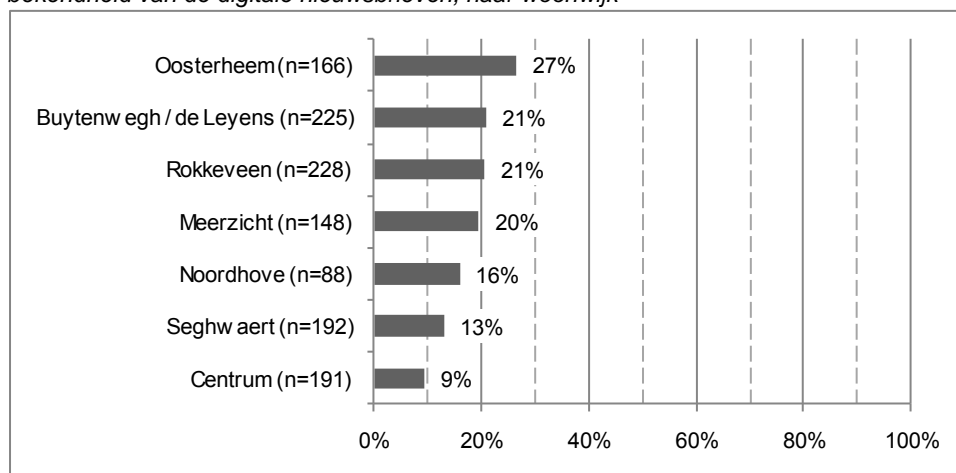
n=1301

4.3 digitale nieuwsbrieven

Digitale nieuwsbrieven zijn een onderdeel van alle wijkwebsites. Men kan zich op een e-mailversie van deze nieuwsbrieven abonneren. De nieuwsbrieven zijn bekend bij 18% van de respondenten. (bijlage IV, tabel 21) De cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2009 en 2008.

De inwoners van Oosterheem zijn het meest bekend met de wijkniewsbrief (27%), de inwoners van Centrum het minst (9%). Zie onderstaande figuur.

figuur 4.4 bekendheid van de digitale nieuwsbrieven, naar woonwijk



n=1238

5

verwachtingen van de wijkpost

Tot slot is aan de respondenten gevraagd of zij in het kort konden aangeven wat in het algemeen hun verwachtingen zijn van de wijkpost in hun wijk. 469 respondenten hebben een reactie gegeven, 72% hiervan betreft een duidelijk omschreven verwachting (voor een totaaloverzicht van alle 469 reacties, zie bijlage VI). Evenals in 2009 geeft de respons op deze open vraag een mooi beeld van de verschillende rollen die de wijkpost heeft en waarover Zoetermeeders verwachtingen hebben.

Hieronder zijn de reacties op thema weergegeven, gesorteerd op grootte van de categorie:

Informerer (meest genoemd)

Van de wijkpost wordt verwacht dat er informatie beschikbaar is. Genoemd wordt: informatie over werkzaamheden, over plannen, activiteiten, evenementen en informatie over de wijk in het algemeen.

Oplossen

Men verwacht dat zaken die gemeld worden, daadwerkelijk opgelost worden. Genoemd worden overlast, zwerfvuil, burenruzie/ geluidsoverlast. Verder wordt het vaak algemeen gehouden: "problemen op wijkniveau oplossen", "niet alleen aanhoren maar ook oplossen".

Aanspreekpunt

Men ziet de wijkpost als een aanspreekpunt in algemene zin. Bewoners moeten hier terecht kunnen met klachten, problemen, ideeën. En men verwacht een luisterend oor.

Betrokken

Van de wijkpostmedewerkers wordt verwacht dat ze betrokken zijn. Genoemd wordt: dat men proactief te werk gaat, zelf situaties in de wijk signaleert, open staat voor meningen.

Veiligheid en Leefbaarheid

Respondenten zien een rol weggelegd voor de wijkpost op het gebied van veiligheid ("zorgen voor veiligheid", "wijk veilig maken") en leefbaarheid ("verbeteren leefomgeving", "het wonen prettig maken", "zorgen voor leefbaarheid").

Bemiddeling

Er zijn ook respondenten die verwachten dat de wijkpost bemiddelt. Tussen burgers onderling maar ook tussen burgers en gemeente.

Toezicht/ handhaving

In algemene zin ziet men graag dat de wijkpost toeziet op het naleven van regels ("orde handhaven"). Hangjongeren worden specifiek genoemd.

Communicatie (minst genoemd)

Tot slot zijn er respondenten die opmerken dat de wijkposten zich beter moeten profileren.

Overig

Door een klein deel van de respondenten wordt opgemerkt dat men een betere bereikbaarheid verwacht, dat men vooral politietaken van de wijkpost verwacht.

Bijlagen

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 *seks* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen in de meerderheid.

De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer geen afwijking.

In de respons is het percentage vrouwen 2,5 procentpunten hoger dan in de bevolking (en het percentage mannen 2,5 procentpunten lager). Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40-64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de klasse *18-39 jaar*.

De verschillen zijn niet van dien aard dat in de analyse een correctie door middel van weging nodig geacht werd.

tabel I.1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks*

Sekse	bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
man	45.955 48,3	982 49,1	596 46,6
vrouw	49.213 51,7	1.018 50,9	682 53,4
subtotaal (100%)			1.278
seks onbekend			23
totaal	95.168	2.000	1.301

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	33.968 35,7	670 33,5	344 26,9
40 t/m 64 jaar	45.894 48,2	1.014 50,7	727 56,9
65+	15.306 16,1	316 15,8	206 16,1
subtotaal (100%)			1.277
leeftijd onbekend			24
totaal	95.168	2.000	1.301

peildatum leeftijd in de steekproef is 01-09-2010

Bijlage II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarbinnen. 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 aanzienlijk worden teruggebracht 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 (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In onderstaande tabel is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages 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 (1301) 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 respon- denten	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
1.300	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7
1.301	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7

Bijlage III vragenlijst

WIJKMANAGEMENT

58. De wijkpost is een meld- en informatiepunt voor alles wat met uw woonomgeving te maken heeft.

Weet u dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is?

1. ja
 2. nee

59. Heeft u de wijkpost in de afgelopen twee jaar wel eens benaderd met een melding of een vraag (per post, e-mail of telefoon, of met een bezoek)?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 63

60. Op welke wijze heeft u de wijkpost benaderd bij uw laatste vraag of melding?

1. telefonisch
 2. per e-mail
 3. met een brief of formulier
 4. ik ben bij de wijkpost binnengelopen
 5. anders, namelijk:
 6. weet ik niet meer

61. Wat was voor u de belangrijkste aanleiding om de wijkpost te benaderen?

1. ik wilde een melding doen of een klacht indienen
 2. ik was op zoek naar informatie
 3. ik wilde een afspraak maken / ik kwam naar een spreekuur
 4. anders, namelijk:

62. Kunt u in vier rapportcijfers (van 1 tot 10) uw oordeel geven over de reactie van de wijkpost op uw laatste vraag of melding?

a. rapportcijfer voor het resultaat van uw laatste contact met de wijkpost

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

b. rapportcijfer voor de wijze waarop de wijkpost uw vraag of melding heeft afgehandeld

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

c. rapportcijfer voor de tijd die met de afhandeling van de vraag of melding gemoeid was

LET OP: houdt u er bij het geven van het rapportcijfer rekening mee dat complexe meldingen langere afhandeltijd nodig hebben.

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

d. rapportcijfer voor de dienstverlening op de wijkpost waar uw vraag of melding is aangenomen

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

- 63.** De wijkposten zijn op werkdagen geopend tijdens kantooruren.
Ook bestaat de mogelijkheid voor het maken van een afspraak buiten kantooruren.

Hoe tevreden bent u over de huidige openingstijden van de wijkposten?

- 1. zeer tevreden
- 2. tevreden
- 3. ontevreden
- 4. zeer ontevreden
- 5. geen mening

64. Heeft u suggesties voor andere openingstijden?

.....

- 65.** In de wijkteams zijn, naast de gemeente, onder meer de politie, woningcorporaties en de stichting MOOI vertegenwoordigd. De wijkteams werken aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijken.

Weet u dat er voor elke wijk een wijkteam is samengesteld?

- 1. ja
- 2. nee

- 66.** Sinds najaar 2006 is er voor iedere wijk een wijkwethouder.

Vindt u dat het wijkwethouderschap voortgezet moet worden?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. geen mening

UW BETROKKENHEID BIJ DE WIJK

67. De gemeente acht burgers medeverantwoordelijk voor de zorg voor het openbare gebied. Dit zou kunnen inhouden dat u ook meebeslist over het onderhoud en de inrichting van het openbaar gebied.

Bent u bekend met het feit dat de gemeente omwonenden betreft bij ideeën over wijzigingen in de inrichting van het openbare gebied (bijv. bij het aanbrengen van verkeersdrempels of bij aanpassing/ herinrichting van speelplekken bij u in de buurt)?

1. ja
 2. nee

68. **Op welke wijze(n) zou u betrokken willen worden bij het opstellen en uitvoeren van plannen voor de inrichting van het openbare gebied in uw woonomgeving (bijvoorbeeld aanleg van parkeervakken, speelvoorzieningen, groen)?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ik wil worden geïnformeerd over de stand van zaken
 ik wil ideeën in de planvorming kunnen inbrengen
 ik wil meebeslissen over het uiteindelijke plan
 ik wil -indien de werkzaamheden dat toelaten- als vrijwilliger meewerken aan de uitvoering
 anders, namelijk:
 weet niet
 ik wil niet bij inrichtingsplannen worden betrokken

69. **Vindt u dat de gemeente genoeg doet om de bewoners te betrekken bij de plannen voor het behoud of de verbetering van de leefbaarheid van hun omgeving?**

1. ja
 2. nee

70. Voor elke wijk wordt een zogenaamd 'wijkactieplan' opgesteld. Hierin staan de maatregelen en acties voor de komende jaren om de leefbaarheid en de veiligheid in de wijk te handhaven en waar nodig te verbeteren. Een wijkactieplan kan pas in werking treden nadat het door de bewoners van de wijk is goedgekeurd. Zij kunnen dat doen tijdens een speciale 'inloopbijeenkomst'.

Weet u van het bestaan van deze wijkactieplannen?

1. ja
 2. nee

71. In het project Wijk aan zet! wordt een vast bedrag per inwoner (€ 4,-) ingezet voor de verbetering van de leefbaarheid van de wijk.

Bent u bekend met het Wijk aan zet! budget?

1. ja
 2. nee

COMMUNICATIE

72. Er bestaan verschillende bronnen van (gemeentelijke) informatie over plannen voor uw wijk, en overontwikkelingen binnen uw wijk:
- 'Dichtbij Huis' (voorheen 'Wijkactienieuws') is een vaste rubriek van Zoetermeer Magazine, verschijnt dus zo'n tien keer per jaar.
 - Iedere wijk heeft een eigen wijkwebsite.
 - Iedere wijk heeft een eigen (digitale) nieuwsbrief; deze is te vinden op de wijkwebsite en kan ook per e-mail worden toegestuurd.

Weet u van het bestaan van de rubriek 'Dichtbij Huis' (voorheen 'Wijkactienieuws') in Zoetermeer Magazine?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 74

73. **Hoe vaak leest of bekijkt u de rubriek 'Dichtbij Huis' (voorheen 'Wijkactienieuws')?**

- 1. altijd
- 2. bijna altijd
- 3. soms
- 4. bijna nooit
- 5. nooit
- 6. weet niet

74. **Weet u van het bestaan van de wijkwebsites?**

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 76

75. **Heeft u de website van uw eigen wijk in de afgelopen twaalf maanden wel eens bekeken?**

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

76. Via de digitale nieuwsbrief kunt u geïnformeerd worden over zaken die in uw wijk spelen. U kunt zich via de wijkwebsite aanmelden voor de digitale nieuwsbrief van uw wijk.

Weet u van het bestaan van (digitale) wijknieuwsbrieven voor de verschillende wijken?

- 1. ja
- 2. nee

77. **Kunt u tot slot kort aangeven wat in het algemeen uw verwachtingen zijn van de wijkpost in uw wijk?**

.....

PERSOONLIJKE GEGEVENS**84. Bent u een man of een vrouw?**

1. man
 2. vrouw

85. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

86. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

1. geen
 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO, VMBO-T)
 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS, VMBO)
 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 toelichtingentabel IV-1 *Is men ermee bekend dat er voor iedere wijk een wijkpost is? (vraag 58)*

	aantal	% totaal	%
ja	1156	88,9	89,1
nee	142	10,9	10,9
subtotaal	1298	99,8	100,0
niet geantwoord	3	0,2	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-2 *Heeft men de wijkpost (in de eigen wijk) in de afgelopen twee jaar benaderd met een melding of vraag? (vraag 59)*

	aantal	% totaal	%
ja	350	26,9	27,0
nee	944	72,6	73,0
subtotaal	1294	99,5	100,0
niet geantwoord	7	0,5	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-3 *wijze van benadering van de wijkpost bij de meest recente vraag of melding (vraag 60)*

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	%subtotaal wijkpost benaderd
telefonisch	79	6,1	22,6	25,0
per e-mail	32	2,5	9,1	10,1
met een brief of formulier	6	0,5	1,7	1,9
ben bij de wijkpost binnengelopen	184	14,1	52,6	58,2
anders*	13	1,0	3,7	4,1
weet niet meer	2	0,2	,6	,6
subtotaal	316	24,3	90,3	100,0
niet geantwoord	34	2,6	9,7	
totaal (wijkpost benaderd)	350	26,9	100,0	
niet van toepassing	951	73,1		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		

** andere wijze van benadering*

- Aan de balie.
- Afspraak met wethouder.
- De keren dat ik bij de wijkpost was, was het gesloten.
- Deelname aan vergadering.
- Ik heb met 2 bewoners "Het Buurtforum opgericht en daar hebben wij regelmatig bijeenkomst voor in de wijkpost.(www.sweetlakesumatra.nl
- Na telefonische afspraak wijkpost bezocht.
- Verlies van een slaapknuffel in de Randstadrail.
- Via buurtvereniging.
- Via vww contact gezocht met wijkpost.
- Via W.A.S.
- Via wijkagent.
- Wijkmanager was aanwezig bij verg van onze VVE.
- Zelf met de wijkbeheerder gesproken (Peter van Riel).

tabel IV-4 *belangrijkste aanleiding om de wijkpost te benaderen (vraag 61)*

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	% subtotaal wijkpost benaderd
wilde melding doen / klacht indienen	215	16,5	61,4	66,8
was op zoek naar informatie	52	4,0	14,9	16,1
wilde afspraak maken / kwam naar spreekuur	8	0,6	2,3	2,5
anders *	47	3,6	13,4	14,6
subtotaal	322	24,8	92,0	100,0
niet geantwoord	28	2,2	8,0	
totaal (wijkpost benaderd)	350	26,9	100,0	
niet van toepassing	951	73,1		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		

* *andere aanleiding om de wijkpost te benaderen*

- Aanvraag bladerenkorf voor onze straat.
- Aanvragen bankje bij speelplaats achter Biggenweide.
- Blad korf, door verwezen naar reiniging.
- Bladcontainer aanvragen.
- Bloedafname.
- Brief te sturen.
- Buren ruzie.
- Deelname aan Palet Welzijn.
- Geluidoverlast.
- Gesproken over het wijk groen bij mij in de buurt.
- Gevonden sleutels afgeven.
- Groenvoorziening.
- Halen en brengen van wijksschouwformulieren.
- Het doorgeven van zakkenroller in Buytenweg.
- Het ophalen van hondenzakjes en strooizout.
- Hondenpoep overlast/uitbaggeren slootjes minimaal.
- Hondenpoep zakken halen.
- Iets bespreken.
- Ik had een sleutelbos gevonden.
- Ik kwam voor strooizout.
- Ik wilde een financiële bijdrage aanvragen voor ons straatfeest.
- Ik wilde weten wanneer de gemeente plastic gescheiden ging inzamelen.
- Info over groenvoorziening.
- Kettinkje gevonden.
- Melding hennep kwekerij in woning.
- Om een vuilknijper op te halen.
- Om een zak strooizout te vragen.
- Om strooizout op te halen.
- Parkeren vrachtauto's bredewater, kappen bomen.
- Plastic zakjes voor de hond opgehaald.
- Portefeuille gevonden.
- Post overlast.
- Rotzooi op parkeerplek en foute autocontacten, b.v. sexueel etc.
- Strooizout halen, overigens kregen we dat mondjesmaat!
- Strooizout halen.
- Strooizout ophalen.
- Strooizout.
- Subsidie aanvraag t.b.v. buurtbarbeque "wijk aan zet!".
- Vergaderingen met buurtforum/buurttafel (Oosterheem).
- Verplaatsing ABRI.
- Vraag over bomenkappen, ziet langs sloot.
- W.A.S.
- Ze kwam kennis met ons maken.

tabel IV-5 *rapportcijfer voor het resultaat van het laatste contact met de wijkpost (vraag 62a)*

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	% subtotaal wijkpost benaderd
rapportcijfer: 1	25	1,9	7,1	7,6
„ 2	7	0,5	2,0	2,1
„ 3	12	0,9	3,4	3,7
„ 4	24	1,8	6,9	7,3
„ 5	25	1,9	7,1	7,6
„ 6	40	3,1	11,4	12,2
„ 7	85	6,5	24,3	26,0
„ 8	63	4,8	18,0	19,3
„ 9	17	1,3	4,9	5,2
„ 10	15	1,2	4,3	4,6
geen oordeel	14	1,1	4,0	4,3
subtotaal	327	25,1	93,4	100,0
niet ingevuld	23	1,8	6,6	
totaal (wijkpost benaderd)	350	26,9	100,0	
niet van toepassing	951	73,1		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,2				

tabel IV-6 *rapportcijfer voor de wijze waarop de vraag of melding door de wijkpost is afgehandeld (vraag 62b)*

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	% subtotaal wijkpost benaderd
rapportcijfer: 1	26	2,0	7,4	8,0
„ 2	8	0,6	2,3	2,5
„ 3	14	1,1	4,0	4,3
„ 4	27	2,1	7,7	8,3
„ 5	25	1,9	7,1	7,7
„ 6	37	2,8	10,6	11,3
„ 7	74	5,7	21,1	22,7
„ 8	61	4,7	17,4	18,7
„ 9	18	1,4	5,1	5,5
„ 10	12	0,9	3,4	3,7
geen oordeel	24	1,8	6,9	7,4
subtotaal	326	25,1	93,1	100,0
niet ingevuld	24	1,8	6,9	
totaal (wijkpost benaderd)	350	26,9	100,0	
niet van toepassing	951	73,1		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,0				

tabel IV-7 rapportcijfer voor de tijd die met de afhandeling van de melding gemoeid was (vraag 62c)

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	% subtotaal wijkpost benaderd
rapportcijfer: 1	19	1,5	5,4	5,9
„ 2	10	0,8	2,9	3,1
„ 3	6	0,5	1,7	1,9
„ 4	18	1,4	5,1	5,6
„ 5	30	2,3	8,6	9,3
„ 6	34	2,6	9,7	10,6
„ 7	73	5,6	20,9	22,7
„ 8	50	3,8	14,3	15,5
„ 9	20	1,5	5,7	6,2
„ 10	11	0,8	3,1	3,4
geen oordeel	51	3,9	14,6	15,8
subtotaal	322	24,8	92,0	100,0
niet ingevuld	28	2,2	8,0	
totaal (wijkpost benaderd)	350	26,9	100,0	
niet van toepassing	951	73,1		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,2				

tabel IV-8 rapportcijfer voor de dienstverlening op de wijkpost waar de melding is aangenomen (vraag 62d)

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	% subtotaal wijkpost benaderd
rapportcijfer: 1	18	1,4	5,1	5,6
„ 2	7	0,5	2,0	2,2
„ 3	9	0,7	2,6	2,8
„ 4	13	1,0	3,7	4,0
„ 5	28	2,2	8,0	8,6
„ 6	40	3,1	11,4	12,3
„ 7	88	6,8	25,1	27,2
„ 8	57	4,4	16,3	17,6
„ 9	17	1,3	4,9	5,2
„ 10	11	0,8	3,1	3,4
geen oordeel	36	2,8	10,3	11,1
subtotaal	324	24,9	92,6	100,0
niet ingevuld	26	2,0	7,4	
totaal (wijkpost benaderd)	350	26,9	100,0	
niet van toepassing	951	73,1		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,3				

tabel IV-9 tevredenheid over de openingstijden van de wijkposten (vraag 63)

	aantal	% totaal	% subtotaal
zeer tevreden	38	2,9	3,0
tevreden	484	37,2	38,0
ontevreden	47	3,6	3,7
zeer ontevreden	17	1,3	1,3
geen mening	689	53,0	54,0
subtotaal	1275	98,0	100,0
niet geantwoord	26	2,0	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-10 bekend dat er voor elke wijk een wijkteam is samengesteld? (vraag 65)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	720	55,3	56,1
nee	564	43,4	43,9
subtotaal	1284	98,7	100,0
niet geantwoord	17	1,3	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-11 moet het wijkwethouderschap voortgezet worden? (vraag 66)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	443	34,1	34,4
nee	133	10,2	10,3
geen mening	710	54,6	55,2
subtotaal	1286	98,8	100,0
niet geantwoord	15	1,2	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-12 bekendheid met het feit dat de gemeente omwonenden betreft bij ideeën over wijzigingen in de inrichting van het openbare gebied (vraag 67)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	724	55,6	56,4
nee	559	43,0	43,6
subtotaal	1283	98,6	100,0
niet geantwoord	18	1,4	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-13 wijzen waarop men betrokken zou willen worden bij het opstellen en uitvoeren van plannen voor de inrichting van het openbare gebied in de eigen woon-omgeving (vraag 68 - meer dan één antwoord per respondent mogelijk)

	aantal	%
wil geïnformeerd worden over stand van zaken	741	57,0
wil ideeën in de planvorming kunnen inbrengen	323	24,8
wil meebeslissen over het uiteindelijke plan	330	25,4
wil als vrijwilliger meewerken aan de uitvoering	56	4,3
wil niet bij inrichtingsplannen worden betrokken	247	19,0
anders *	18	1,4
weet niet	195	15,0
niet geantwoord	20	1,5
totaal	1301	100,0

* andere wijze van betrekken

- Alles is al ingedeeld.
- Als we ideeën aanbrengen moeten ze natuurlijk wel uitgevoerd worden en niet niks doen.
- Ik ben al betrokken bij de plannen in mijn omgeving.
- Ik ga verhuizen naar Den Haag.
- Ik vertrouw op de kennis van de gemeente.
- Ik wil dat er 'ns iets aan ons pleintje word gedaan!!!
- Ik wil dat klachten eindelijk eens serieus genomen worden!! (kruising Piet Heinplein K.D.laan ben ik aangereden, velen voor mij en er is nog steeds niks veranderd! (Hogedrempels/ verkeerslichten/rotonde).
- Ik wil geen last hebben van hangjongeren.
- Jammer genoeg heb ik het gevoel dat meebeslissen niet echt werkt, daarom wil ik ook nergens aan meedoen.
- Jonge gezinnen meer motiveren zij hebben de toekomst.
- Luisteren alleen naar bejaarde.
- Pas relevant als ik kinderen heb dan 1 t/m 4.
- Plaats nemen in de Gemeenteraad.
- Schoonhouden van de omgeving straat/wijk.
- Vanwege mijn ziekte.
- Via buurtvereniging.
- Via een info bulletin/brief -> nieuwsbrief.
- Wij hebben een wijkvereniging die dat coördineert voor ons.

tabel IV-14 doet de gemeente genoeg om bewoners te betrekken bij plannen voor het behoud of de verbetering van de leefbaarheid van hun omgeving? (vraag 69)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	706	54,3	58,2
nee	508	39,0	41,8
subtotaal	1214	93,3	100,0
niet geantwoord	87	6,7	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-15 bekendheid met het bestaan van wijkactieplannen (vraag 70)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	364	28,0	28,3
nee	923	70,9	71,7
subtotaal	1287	98,9	100,0
niet geantwoord	14	1,1	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-16 bekendheid met het 'Wijk aan zet!'-budget (vraag 71)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	169	13,0	13,1
nee	1120	86,1	86,9
subtotaal	1289	99,1	100,0
niet geantwoord	12	,9	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-17 bekendheid rubriek 'dichtbij huis' (voorheen Wijkactienieuws) in Zoetermeer Magazine (vraag 72)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	543	41,7	42,7
nee	730	56,1	57,3
subtotaal	1273	97,8	100,0
niet geantwoord	28	2,2	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-18 lees- of kijkfrequentie in de rubriek 'Dichtbij huis' (vraag 73)

	aantal	% totaal	% totaal kent de rubriek	% subtotaal kent de rubriek
altijd	128	9,8	23,6	24,0
bijna altijd	181	13,9	33,3	34,0
soms	182	14,0	33,5	34,1
bijna nooit	23	1,8	4,2	4,3
nooit	12	0,9	2,2	2,3
weet niet	7	0,5	1,3	1,3
subtotaal	533	40,9	98,2	100,0
niet geantwoord	10	0,8	1,8	
totaal (kent de rubriek)	543	41,7	100,0	
niet van toepassing	758	58,3		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		

tabel IV-19 bekendheid met het bestaan van de wijkwebsites (vraag 74)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	313	24,1	24,7
nee	955	73,4	75,3
subtotaal	1268	97,5	100,0
niet geantwoord	33	2,5	
totaal	1301	100,0	

tabel IV-20 heeft men de website van de eigen wijk wel eens bekeken in de afgelopen twaalf maanden?
(vraag 75)

	aantal	% totaal	% totaal bekend met wijkwebsite	% sub totaal bekend met wijkwebsite
ja	152	11,7	48,6	49,7
nee	144	11,1	46,0	47,1
weet niet	10	0,8	3,2	3,3
subtotaal	306	23,6	97,8	100,0
niet geantwoord	7	0,5	2,2	
totaal (bekend met de wijkwebsite)	313	24,1	100,0	
niet van toepassing	988	75,9		
totaal aantal respondenten	1301	100,0		

tabel IV-21 bekendheid met het bestaan van digitale nieuwsbrieven voor de verschillende wijken
(vraag 76)

	aantal	% totaal	% sub totaal
ja	235	18,1	18,5
nee	1034	79,5	81,5
subtotaal	1269	97,5	100,0
niet geantwoord	32	2,5	
totaal	1301	100,0	

Bijlage V reacties openingstijden

suggesties voor andere openingstijden (vraag 29)

- 1 a 2 inloopavonden, eventueel zaterdag worden.
- 1 avond bv?
- 1 avond in de week inloopspreekuur (= laagdrempeliger dan via afspraak).
- 1 avond in de week?
- 1 avond per week open zou prettig zijn.
- 1 avond per week, maand.
- 1 avond/week.
- 1 keer ook 's avonds of zaterdag in winkelcentrum.
- 1 'koopavond'.
- 1 of 2 avonden per week voor mensen die werken.
- 1 of 2 x per week ook een avond uit.
- 1 x avond per week?
- 1 x per week 's avonds.
- 1 x 's avonds open.
- 1x 's avonds tot b.v. 19.30 uur of op afspraak.
- 2 x pmnd 's avonds.
- 24/7
- Afspraak kunnen maken is genoeg.
- Alleen voor bejaarden.
- Als de digitale bereikbaarheid meer bekend wordt is een avondopenstelling (bv koopavond) minder nodig.
- Als je werkt kan je er niet heen.
- Avond & weekends.
- Avond spreekuur!
- Avondopening.
- Ben niet bekend met de openingstijden.
- Bereikbaarheid of meldingen moeten ook online kunnen.
- Buiten kantoor tijd (b.v. 1 x per mnd).
- Buiten kantoor tijden.
- Buiten kantoor uren.
- Buiten werktijd voor de werkenden.
- Bv 1 avond per week.
- Bv een avond per week.
- Dagelijks.
- Dat ze misschien ook in de avonduren open kunnen zijn.
- Een avond in de week open om zonder afspraak langs te komen.
- Een avond per week open.
- Eh - ja. Waarom ook niet 's avonds en 's nachts. Overdag werkt iedereen en dan heb je daar ook een beetje controle.
- Elke dag vaste tijd eventueel avond.
- Elke dag.
- Enkele doordeweekse avonden open + bijvoorbeeld zaterdagochtend open.
- Er is altijd wel een mogelijkheid voor contact, anders op afspraak.
- Geen mening.
- Geen oordeel.
- Geen suggesties.
- Geen.
- Gewoon op kantoor uren.
- Gewoon open zijn en niet door gestuurd worden naar het Stadshart.
- Het zou handig zijn wanneer er ook 1x pm buiten kantoor tijden een soort inloop dagdeel zou zijn.
- Ik kan me voorstellen dat men bereikbaarheid 's avonds prettig vind. Persoonlijk naak ik er geen gebruik van.
- Ik weet niet waar die wijkpost zit, noch over openingstijden, maar heb dit ook nooit nodig gehad.
- Ik weet niet wat de openingstijden zijn.
- In de avond uren.
- In de avond.
- In de avonduren een mobiele telefoon algemeen buurtbewoner/wacht. Avond, week doorgeven om bij kleine klachten lokaal direct hulp te bieden.

- In de avonduren.
- In het weekend een aantal uur geopend voor mensen die doordeweeks werken.
- Ja mag best wat vaker open zijn.
- Ja spreekuur avond.
- Ja, i-d avonduren (minimaal 2 avonden).
- Ja, misschien tot 19.00 zodat men na werk ook daar terecht kan.
- Kantooruren (9-5) + zaterdag (10-5) belangrijk voor de mensen die werken.
- Kantooruren lijken me voor velen ongeschikt.
- Koopavond.
- 'koop'avond.
- Koopavond?
- Langer.
- Liever duidelijk terugmelding over het onderwerp.
- Meer avonduren en/of weekend.
- Meer buiten werktijden.
- Meer in de avonduren.
- Meer 's avonds/zaterdag.
- Meer tijd voor ons maken!
- Meerdere dagen per week.
- Miss. een avond.
- Misschien een avond per week / maand ook open.
- Misschien een avond??
- Misschien een avondopening op vrijdag.
- Misschien ook open op 1 avond.
- Misschien 's avonds af en toe open.
- Misschien tot 19.00uur ivm werkende mensen.
- Moet altijd te bereiken zijn.
- Moet meer bekendheid krijgen.
- Mogelijk koopavond voor mensen die doordeweeks werken.
- Na 16.00 open.
- Na kantoor uren evnt op don. of vrijdag avond.
- Nee hoor, benader de gemeente wel per mail buiten kantooruren.
- Nee kijken hoeveel gebruikt nodig is.
- Nee niet echt.
- Nee, betere bereikbaarheid.
- Nee, lijkt me voldoende.
- Nee, om de hoek worden mensen beroofd + zorgen dronken mensen in het winkelcentrum voor overlast. De wijkpost zit met de deur + lammelen dicht op zijn eilandje eigen dingen te doen.
- Niet anders.
- Nooit geweest.
- Of een uurtje op zaterdag of 2 x p. week een uurtje 's avonds.
- Ook buiten kantooruren.
- Ook een keer 's avonds voor de werkende mensen.
- Ook indien mogelijk in de avonduren.
- Ook mogelijkheid bieden minimaal 1 x per week na kantooruren bezoek/spreekuur zonder afspraak - laag drempeligheid vergroten!
- Ook op koop avonden en in het weekend.
- Ook op koopavond!
- Ook weekend (daar gebeurt het meest in!).
- Op afspraak, koopavond.
- Op koopavond open.
- Op verzoek de moeite doen om te komen kijken als cliënt dat wil en niet direct over sancties praten.
- Op zaterdagmorgen.
- Open tot 17.00 net als 't stadhuis.
- Open van 8 uur tot 19 uur.
- Prima zo.
- Problemen zijn er niet alleen op kantooruren.
- 's Avonds of in het weekeinde.
- 's Avonds open voor eventuele meldingen.
- 's avonds tot 21.00 uur, dus na werktijd.
- 's avonds tot bv 21.00 uur 1 a 2 dagen p week.
- S'avond ook makkelijk.
- 's-avond.
- S'avonds langer open. Tot 2000 u bv.

- Soort 'koopavond' (1 avond per week open).
- Standaard een avond per week open? Of op zaterdag?
- Telefonisch spreekuur.
- Tot 20:00.
- Tot 5 uur ipv 4 uur.
- Van 09.00 tot 21.00.
- Van 17.00 - 19.00.
- Veel mensen werken overdag. Misschien 1 x avond!
- Voor de werkende is een avondspreekuur handig.
- Vooral 's middags/'s avonds langer open.
- Vrijdagavond openstelling.
- Waarom niet meer dagen bereikbaar?
- Weekend.
- Wellicht 2x een avond open voor mensen die overdag werken.
- Wellicht op zaterdagochtten/middag en s'avonds ivm werkenden.
- Zaterdag open.
- Zaterdag.
- Zo laten als het is.

Bijlage VI verwachtingen van de wijkpost

- 1e aanspreekpunt voor vragen die de wijk betreffen.
- Aan kunnen kloppen bij problemen en of overlast.
- Aankondigen/plannen/realisatie.
- Aanspreekpunt bij calamiteiten.
- Aanspreekpunt namens gemeente van de wijk en contactpunt namens de gemeente.
- Aanspreekpunt voor klachten en ideeën.
- Aanspreekpunt voor meldingen openbare ruimte + coordinatie.
- Aanspreekpunt voor problemen cq. verbeterpunten, met daarna een terugkoppeling.
- Aanspreekpunt voor problemen.
- Aanspreekpunt zijn.
- Aanspreekpunt zonder verwachtingen.
- Aanspreekpunt.
- Aanspreekpunt; klachten/meldingen afhandelen of soorsturen in organisatie.
- Aanwezig, op de hoogte van de wijk.
- Actie ondernemen als er een persoon is die her en der in de wijler buitenpoept (echt gebeurd!).
- Actief handelen naar klachten serieus nemen daadkracht.
- Actief in en voor de wijk (bewoners).
- Activiteiten alsmede nieuws welke betrekking hebben op mijn wijk.
- Activiteiten.
- Actuele info en relevant.
- Actuele informatie over werkzaamheden, onderhoud ed.
- Adequaat reageren op meldingen t.a.v. groenvoorziening, zwerfvuil, openbare voorzieningen enz.
- Adequate oplossen van klachten/meldingen.
- Adviezen en beantwoorden van vragen van wijkbewoners.
- Algemene meldingen in o.a. voorzieningen en evenementen.
- Alle ins en outs weten over de wijk en wat kan je er aan doen.
- Alles in gaten houden en waar nodig problemen oplossen.
- Als eerste: huis-aan-huis bezorgde flyer kenbaar maken dat ze er zijn, waar ze zijn en waarvoor!!
- Als er klachten zijn hulp en een luisterend oor.
- Als er zich problemen voor doen gelijk op te lossen.
- Als ik iets nodig hebt, dat ik een aanspreekpunt hebt.
- Als ik klachten heb over veiligheid dat ik daar terecht kan.
- Als ik problemen heb met "wijkzaken" dan kan ik daar terecht.
- Als je ergens voor komt dar er ook wat aan wordt gedaan.
- Altijd klaarstaan; concreet actie ondernemen!
- Behoud van leefbaarheid.
- Belangen behartigen burgers.
- Belangen behartigen, vinger aan pols, afstand burger-gemeente verkleinen, drempels slechten.
- Belangrijk nieuws doorgeven.
- Belangrijke ingrijpende openbare zaken vermelden.
- Bemiddeling bij problemen, loket voor zaken in de wijk die niet lekker lopen (bv overlast).
- Bemiddeling tussen Beumers en B&W.
- Bemiddelingen, terecht bij klachten.
- Bereidwillig om te helpen en als ze mijn vraag niet kunnen behandelen, een oplossing hebben voor dat probleem.
- Bereikbaar zijn - vragen/klachten serieus nemen - oplossingen organiseren en terugkoppelen naar de "klager".
- Beschikbaar voor alles wat speelt in de wijk in ieder geval een oor.
- Beter zicht op de wijk en de veiligheid.
- Betere communicatie.
- Betrokkenheid bij de burger.
- Betrokkenheid en behulpzaamheid.
- Betrokkenheid.
- Betrouwbare openingstijden, goed toegankelijk, herkenbaar gericht.
- Bewaken en verbeteren van leefbaarheid in de wijk.
- Bewoners inlichten over de wijk.
- Bewoners op de hoogte houden.
- Bewoners zijn de "oren en ogen" voor de gemeente door tussenkomst v/d wijkpost. Van hieruit kan ingespeeld worden op allerlei zaken.
- Bezighouden met de leefbaarheid in elke wijk/ veiligheid/groenvoorziening/ bewoners nader tot elkaar

- laten komen/ evenementen in de wijk organiseren.
- Bovenstaande vragen zijn in de veronderstelling dat iedereen een computer heeft.
 - Centraal punt waar men voor wijk zaken terecht kan.
 - Contact met de bewoners en verbetering woonklimaat.
 - Contactpunt van de Gemeente voor zaken die de wijk betreffen (veiligheid, klachten, activiteiten, etc.).
 - Controle op de wijk houden.
 - Correct en snel afhandelen klachten/op-aanmerkingen.
 - Daar kun je terecht met klachten en/of ideeën en zij doen daar vervolgens iets mee.
 - Daar waar nodig orde handhaven.
 - Dat 30 km/u zones ook ingericht worden als 30km/u zones en niet alleen met een bord begrenst worden.
 - Dat als er iets speelt in de wijk iedereen ingelicht wordt ook als er onveilige situaties zouden kunnen ontstaan door bepaalde personen.
 - Dat als je iets wil weten over je wijk je daar naar binnen kan lopen en het vragen.
 - Dat de belangen v/d wijk worden behouden en/of worden uitgevoerd.
 - Dat de wijk leefbaar blijft.
 - Dat de wijkpost helpt bij het oplossen van problemen in de buurt.
 - Dat de wijkpost het aanspreekpunt is voor problemen in de wijk en het samen zoeken naar oplossingen om de leefbaarheid te verbeteren.
 - Dat er hoor en wederhoor plaatsvindt na een klacht, geen voor ingenomen standpunten en gedane beloftes worden waargemaakt!.
 - Dat er iemand is voor vragen, klachten en aangiften.
 - Dat er meer aandacht wordt besteed aan de klacht en niet een keer doen wat er gevraagd wordt maar continueren!
 - Dat er meer contact met de bewoners gezocht word.
 - Dat er meer controle is ivm hangjongeren.
 - Dat er naar je geluisterd word.
 - Dat er ook altijd politie is.
 - Dat er serieus naar gekeken wordt.
 - Dat er wat gedaan wordt aan al 't zwerfafval. Dat wijkagenten wat doen aan auto's op de stoep i.p.v. aanhangers bestikeren.
 - Dat het activer wordt bij klachten van bewoners over overlast.
 - Dat het groen wat beter wordt bijgehouden en niet maar weer eindeloos telefoneren. Pas als wethouder wort ingeschakeld gebeurd er wat.
 - Dat ik voor vragen of klachten in mijn wijk daar terecht kan.
 - Dat je er terecht kunt met klachten en dat ze die oplossen en dat ze je informatie geven (over bijv bouwplannen, werkzaamheden).
 - Dat je met allerlei vragen terecht kunt die betrek op de wijk.
 - Dat je serieus genomen wordt en dat klachten of meldingen ook gevolg hebben.
 - Dat men actiever communiceert.
 - Dat men met klachten terecht kan in de wijkpost.
 - Dat men zich inzet voor ons belang.
 - Dat problemen opgelost worden en nieuwe ideeën goed uitgevoerd.
 - Dat we inderdaad worden geïnformeerd over de wijk (zaken).
 - Dat ze actie ondernemen nav de vraag.
 - Dat ze alles kunnen beantwoorden wat betreft die wijk. Ook welke bomen gekapt worden (dat konden ze niet en moest ik naar het stadhuis).
 - Dat ze bereikbaar zijn en mensen netjes te woord gestaan worden.
 - Dat ze goed werk doen voor hun wijk!
 - Dat ze klachten zo zenl mogelijk afhandelen.
 - Dat ze oa mijn "kleine ergernissen" oplossen en dat doen ze prima. Alleen lukt het met parkeerprobleem niet.
 - Dat ze ook daadwerkelijk iets met mijn klacht doen.
 - Dat ze orde en veiligheid handhaven.
 - Dat ze snel iets aan je klachten met positief resultaat.
 - Dat ze tekortkomingen zien en neerleggen bij wethouder/burgemeester.
 - Dat ze voor de wijk zijn!
 - Dat zij goed omgaan met klachten uit de wijk.
 - Dat zij goed reageren op situaties en klachten.
 - Dat zij openstaan voor vragen, klachten enz. van wijkbewoners en er zoveel mogelijk iets aan doen.
 - Dat zo meer zichtbaar zijn hierdoor stap je makkelijker binnen.
 - De burger serieus nemen.
 - De huizen zijn aan opknopbeurt toe; de buitenkant.
 - De klachten uitvoeren die om een oplossing vragen.

- De spreekbuis, handhaving, informatie.
- De verwachtingen zijn gunstig(door de ervaring).
- De wijk veiliger maken minder criminaliteit.
- De wijkbewoners moeten te allen tijde op de wijkpost kunnen rekenen.
- De wijkpost houdt zicht op de veiligheid in de wijk.
- Deze is Noordhove-Segwaert, heb het idee dat deze toch Noordhove gericht is.
- Dichterbij de bewoners staan is makkelijker om in overleg leef- en woonomgeving te verbeteren.
- Doel: Rust-harmonie-veiligheid.
- Doeltreffend.
- Duidelijk aanwezig zijn.
- Duidelijkheid geven over de stand van zaken, oplossingen en informatie kunnen bieden.
- Een "luisterend oor" waar problemen in de wijk bekend zijn en waar dan een "richting" voor het oplossen kan worden gegeven.
- Een aanspreekpunt dichtbij zonder dat je moet wachten op antwoord.
- Een aanspreekpunt voor wijkbewoners.
- Een goede reactie op klachten.
- Een luisterend oor, voor wat er in de wijk speelt en zonodig daar op inspelen ter verbetering.
- Een vooruitgeschoven politiepost.
- Eerste aanspreekpunt; afhandelen klachten.
- Eerste contactmogelijkheid ipv gemeentehuis
- Elke vraag terecht kan.
- Er mag wel iets meer bekendheid worden gegeven van wat de wijkpost voor de mensen kan betekenen.
- Eventuele vragen die ik zou hebben, bevredigend beantwoorden.
- Fijn, dat we er terecht kunnen, indien nodig, ze doen het goed.
- Geen commentaar.
- Geen idee van de doelstelling.
- Geen idee, weet niet eens waar het is.
- Geen idee.
- Geen idee?
- Geen ik heb er nooit gebruik van gemaakt.
- Geen mening hieromtrent.
- Geen mening.
- Geen oordeel.
- Geen verwachting van.
- Geen verwachting, maak er geen gebruik van.
- Geen verwachting.
- Geen verwachtingen.
- Geen, dit zou gecentraliseerd moeten worden.
- Geen.
- Geen. Ik geef de voorkeur aan een centraal 'bestuur'.
- Gemakkelijk om te komen, laagdrempelig en betrouwbaar.
- Gemeente informeren over niet-urgente zaken in de wijk, overleg over leefbaarheid v.d. wijk.
- Genoeg info over heel wijk.
- Goed beheer van de wijk en klacht afhandeling.
- Goed geïnformeerd worden over plannen en toekomst van wijk.
- Goed te benaderen - geen drempel - serieuze benadering.
- Goede afhandeling van klachten en het geven van informatie.
- Goede communicatie en leefbare omgeving.
- Goede communicatie, dus ook (goed) antwoord krijgen.
- Goede informatie doorgeven.
- Goede veiligheid in de wijk.
- Heb er geen hoge pet van op (slecht).
- Heb het idee dat als we gepensioneerd zijn meer tijd gaan besteden aan het wijkgebeuren.
- Hef maar op, werkt niet, te vaak, teleurgesteld.
- Het aanhoren en eventueel oplossen van klachten.
- Het aannemen van klachten en ideeën en er iets mee doen.
- Het bevorderen van welzijn in leefomgeving.
- Het kunnen melden van zeer uiteenlopende zaken in de wijk. Ook zal het fijn zijn als de wijkpost zelf al antwoorden kan geven. M.i. is het teveel een doorgeefluik.
- Het leefbaar maken vd wijk en informeren naar de wensen vd mensen.
- Het parkeerprobleem in de gaten houden. Beboet foutparkeerders in de woonerven! Parkeerverbod aan beide kanten van de Charlie Parkstraat en Rossinirode.
- Het plaatselijk belang uit te voeren en vooral informeren over de plannen.

- Het wonen nog prettiger te maken.
- Het zelfde als nu.
- Hier in Rokkeveen is alles verbouwd en ze zijn dagelijks bereikbaar.
- High & Low Lights en plannings, beleid, weetjes.
- Hoop dat alles naar wens vd bewoners zal verlopen.
- Houdbare leefbaarheid, veiligheid voor jong en oud.
- Hulp bieden.
- Hulp bij problemen, actief meehelpen bij het oplossen hiervan. Informatiebron over wat er speelt in de wijk en te gebeuren staat.
- Hulp of bemiddeling bij div. zaken c.q. problemen die binnen de wijk spelen. Ik verwacht van de wijkpost dat zij een korte lijn hebben met andere (hulp-)instanties zodat eea snel voor elkaar is.
- Ideeën serieus nemen, veiligheid, werken aan verbeteringen.
- Ideeën serieus nemen, veiligheid
- iets doen met klachten uit de wijk.
- iets sneller reageren op meldingen en niet alleen maar naar straat, postcode, tel. vragen en vervolgens wordt er te laat iets mee gedaan. Anoniem is ook prettig voor klant.
- Ik ben alleen geïnteresseerd in speelvoorzieningen voor kinderen tussen 2 - 12.
- Ik heb geen verwachtingen, ten weinig thuis.
- Ik kom er terecht met vragen over de wijk.
- Ik vind het belangrijk dat het blijft.
- Ik weet niet wat ze doen dus ik heb geen verwachtingen ervan. Ik verwacht nu wel dat de informatie-stroom over de wijkposten meer worden. Ik weet echt niet wat ze uitspoken...
- Ik woon nog steeds in wijk 12 en geen 1....?
- Ik woon prettig in mijn wijk en ik wil het zo behouden.
- Ik zou graag meer info over de wijk te weten komen!
- Ik zou graag op de hoogte willen zijn van plannen in "Dichtbij huis"staat alleen reportage achteraf.
- In het oog houden wat behoeften zijn binnen de wijk.
- Info geven over plannen + ons daarover mee laten praten.
- Info over ontwikkelingen.
- Info over wat er speelt in de wijk en wat de plannen zijn.
- Info over wijk (activiteiten).
- Info punt.
- Info, belangrijke gebeurtenissen.
- Info.
- Info/ideeën/klachten van allerlei aard welke de wijk aan gaan.
- Informatie krijgen.
- Informatie kunnen inwinnen.
- Informatie leveren (vragen beantwoorden) klachten aannemen.
- Informatie omtrent veranderingen.
- Informatie over de wijk en klachten.
- Informatie over plannen en de uitvoering daarvan kunnen doorgeven van opvallende zaken in de wijk.
- Informatie verstrekken en beschikbaar daarvoor zijn voor de burger.
- Informatie verstrekken over advies vd gemeente in mijn wijk.
- Informatie verstrekken.
- Informatie voorziening/up to date zijn van status werkzaamheden.
- Informatie.
- Informatief karakter, wat, wanneer & hoe.
- Informatief.
- Informatiepunt en tegelijk karakter van "woonkamer".
- Informatiepunt.
- Informatievoorziening vooral.
- Informatievoorziening.
- Informatievoorziening; aanspreekpunt voor eventuele klachten.
- Informeren + probleemoplossen functioneren.
- Informeren, meebeslissen, dit alles digitaal, meer openheid bewoners.
- Informerend, oplossingsgericht.
- Inspraak door de juiste mensen dus bewoners of aanwonenden.
- Intensieve betrokkenheid bewoners.
- Is onopvallend (niet pro-actief).
- Kan nu geen antwoord op geven, omdat ik niet weet wat de wijkpost al te bieden heeft.
- Kenbaar maken.
- Kennis van zaken en openheid mbt plannen en stand van zaken van plannen voor de wijk.
- Klacht serieus nemen.
- Klachten beter behandelen- zoals zwerfvuil en vernielingen.

- Klachten en/of ideeën van bewoners aanhoren en er proberen wat aan te doen of te bemiddelen.
- Klachten serieus nemen en zorgen dat deze op de juiste plaats bij de gemeente terecht komen.
- Klachten serieus nemen, krijg je niet altijd het gevoel dat er wat aan gedaan wordt of maar half werk.
- Klachten serieus nemen.
- Klachten van bewoners behandelen.
- Kleine klachten snel afhandelen.
- Komt niet van de grond ivm te gemelleerde samenstelling inwoners.
- Kort informeren over zaken die spelen in de wijk.
- Korte lijn naar politie/gemeente. Persoonlijke aandacht en snelle actie.
- Korte lijnen en contact mogelijkheden in de wijk tussen gemeente en bewoners.
- Laagdrempelig contact met de wijkbewoners.
- Leefbaarheid en veiligheid.
- Leefbaarheid in de wijk verbeteren.
- Leefbaarheid vergroten.
- Lekker zo doorgaan.
- Lopende en nieuwe zaken betreft status en of haalbaarheid qua uitvoering.
- Luisteren - handelen - overbrengen.
- Luisteren naar de meningen en reageren.
- Luisteren naar mensen/klachten en vervolgens er iets mee doen.
- Luisteren, beleid uitleggen, actie ondernemen, terugkoppelen.
- Luisteren, veiligheid, overlast, boetes bij overlast door auto's bij scholen.
- Luisterend oor en verzamelen en doorsluisen van ideeën!
- Luisternd oor/ helpen e/o advies geven.
- M.n. de veiligheid in de gaten houden van de wijk.
- Makkelijk bereikbaar via telefoon, email of inloop. Evt ook buiten kantooruren (ik weet niet of dat nu kan).
- Maximale coördinatie om problemen op te lossen.
- Meedenken bij problemen in de wijk.
- Meer betrokkenheid met de burgers, en niet zo bekrompen, alles en iedereen in hokjes zetten.
- Meer controle 's avonds in het floridepark tegen overlast van hangende jongeren.
- Meer doen dan alleen maar kletsen en koffiedrinken. Meer contact zoeken. Bereikbaarheid, speciale en aparte ruimte hebben.
- Meer en zichtbaar in de wijk zelf aanwezig zijn.
- Meer info mbt nieuwbouw in onze wijk.
- Meer info.
- Meer informatie over dingen.
- Meer nieuws bekend maken.
- Meer op de hoogte van wat er gaat gebeuren.
- Meer opletten en optreden tegen vernielingen, jongeren aanspreken als ze overlast bezorgen.
- Meer parkeerplaatsen.
- Meer wijk agente in de straten.
- Melding, wacht en informatie.
- Meldingspunt voor klachten en suggesties.
- Meldpunt en zelf vernielingen, gebreken signaleren en herstellen.
- Meldpunt voor principe, alle onregelmatigheden, graag zodanig dat de wijkpost helpt met doormelden.
- Meldpunt voor problemen in de wijk.
- Meldpunt voor bewoners.
- Mijn veiligheid, voor jong en oud.
- N/a.
- Nee, geen interesse.
- Nee, geen verwachtingen.
- Nee.
- Neen.
- Niet alleen klachten aanhoren, maar ook uitvoeren.
- Niet veel, en hele de tijd niet voor.
- Niet veel.
- Niets.
- Niks voor my ben heel slechtzien 30 procent 1 oog ander blind.
- Niks.
- Nuttig.
- Nuttige info verstrekken.
- Nvt
- Nvt.
- NVT.

- O.a. de veiligheid en leefbaarheid bewaken.
- Om te praten over onveilige situaties in de wijk.
- Onbekend.
- Ontwikkelingen, belangrijke bijzondere gebeurtenissen.
- Onvoldoende, mag meer pro-actiever en klantvriendelijker.
- Op alle vragen vanaf 58 communicatie verzorgen naar bewoners toe.
- Op de hoogste worden gesteld/ mening vragen/ meebeslissen.
- Op de hoogte gehouden worden van wat er in de wijk gebeurt.
- Op de hoogte houden, informeren.
- Op de hoogte te worden gehouden van de gaande ontwikkelingen.
- Op de hoogte wenst gehouden te worden van de ontwikkelingen.
- Op een klantvriendelijke manier info verstrekken.
- Open staan voor communicatie, overleggen over problemen in de wijk.
- Open staan voor meldingen, loketfunctie daarvoor.
- Open staan voor meningen, meedenkend, inlevend.
- Openbaar groen netjes houden (het is nu een zootje! cq.zooi). Veiligheid waarborgen.
- Openstaan en het verhelpen van problemen/ oplossingen.
- Openstaan voor de wijkbewoners.
- Opkomen belangen, zorgdragen voor goed onderhoud.
- Opkomen voor onderhoud in de wijk.
- Oplossen van vragen en klachten en vernieuwen van de wijk.
- Oplossingsgerichtheid.
- Optreden bij mogelijke problemen.
- Orde en netheid behouden in openbaar groen en ruimte. Gevel tot gevel en de onderaannemers aansturen.
- Orde handhaven, zwerfvuil signaleren.
- Orde, bemiddeling indien nodig.
- Orde; handhaving; activiteiten; aanspraak/meldpunt.
- Over het reilen en zeilen in de wijk.
- Overlast beperken-snelheid in woonomgeving-(lanten)controleren-parkeren.
- Overlast jongeren, zwerfvuil en hondenpoep aanpakken.
- Planning wijzigingen infrastructuur en info over leefbaarheid verhogen.
- Positief.
- Prima instantie.
- Pro actief: ik verwacht dat de wijkpost actief inspeelt op de veranderende omstandigheden in de wijk.
- Proactief informeel.
- Problemen met burens effectief oplossen.
- Problemen op wijkniveau oplossen.
- Problemen signaleren en hier iets mee doen.
- Punt voor informatie.
- Reageren op meldingen, advies bij vragen/onduidelijkheden.
- Recente ontwikkelingen en nieuws melden.
- Rust, jeugd coordinatie, beleid voor allen.
- Saai, niet belangrijke dingen dus wij kijken niet meer.
- Samenwerking met bewoners v/d wijk.
- Service verlening.
- Signaleren van onveilige of onprettige situaties zorgdragen voor leefbaarheid (in alle vormen).
- Signaleren van onveilige situaties mbt verkeer en vandalisme. Openstellen voor verbeteringen in de wijk.
- Signaleren, communiceren & aanpakken.
- Sowieso actie ondernemen wanneer er overlast is van bv. geluid/lawaai, afval etc.
- Stand van zaken.
- Steunpunt die actie onderneemt.
- Updates over plannen en actuele zaken.
- Vanuit de wijkpost zou ik graag de politie-agenten in de wijk zien rondlopen. Momenteel zie ik nooit een agent(e) in Oosterheem rondlopen.
- Vast geen "blauw" op straat...
- Veel controle.
- Veel informatie ontvangen.
- Veel verwachtingen.
- Veiligheid in de wijk / op straat.
- Veiligheid in de wijk, dat de wijk schoon en netjes is, geen vandalisme.
- Veiligheid in de wijk.
- Veiligheid op straat.

- Veiligheid zowel sociaal als verkeer.
- Veiligheid!
- Veiligheid, informatie verstrekken.
- Veiligheid, leefbaarheid, informatie verstekking.
- Veiligheid.
- Veiligheid. Minder honden poep, mensen echt erop aangesproken en bekeuren.
- Veiligheid/orde handhaven.
- Veiligheids problemen besproken.
- Veranderingen - vergunning aanvraag - aanspreekadressen.
- Verbeteren leefomgeving.
- Verstrekken info over ontwikkelingen.
- Verstrekken van informatie, evenwicht zorgen van verschillende belangen bv groen of speelplek.
- Voor het oplossen van problemen.
- Voor vragen e.d. elke dag (werkdag) goed.
- Voor vragen en problemen bereikbaar zijn.
- Vooral de veiligheid van de wijk.
- Vooral informatie.
- Vooral voor de voorzieningen.
- Voorlichting aangaande alles.
- Voorlichting m.b.v. veranderingen/verbeteringen.
- Vragen/klachten te behandelen en dat ook terug te communiceren.
- Vragen/meldingen betreffende openbare zaken in de wijk.
- Wanneer je vragen/problemen hebt in de wijk, kun je naar de wijkpost.
- Weet niet eens waar die is.
- Weet ik niet.
- Weet niet.
- Weinig bereikbaarheid.
- Weinig hoor en zie te weinig.
- Weinig verwachtingen liever alles (centraal) op stadhuis geregeld.
- Weinig. Ik ben weduwe/geen kinderen.
- Weten wat er speelt.
- Wijk leefbaar te houden en knelpunten oplossen.
- Wijkpost moet zorgen dat de burens geen overlast hebben van het lawaai!!
- Zal niet weten.
- Ze doen hun best.
- Zich inzetten voor een leefbaar woon omgeving.
- Zie vragen 58 t/m 66.
- Zijn niet zo hoog gespannen.
- Zo uitgebreid mogelijke informatie.
- Zoals de wijkpost nu functioneert vind ik prima.
- Zoals ik u al eerder op attent maak zijn wij door onze leeftijd niet meer actief.
- Zoals zorg dragen voor veiligheid, bepaalde punten verbeteringen aan kan geven.
- Zorg voor veiligheid.
- Zorg voor zekerheid, orde, ontmoeting.
- Zorgdragen van de leefbaarheid.
- Zorgdragen voor een netjes uitziende wijk.
- Zorgen dat de wijk netjes en veilig blijft.
- Zorgen voor een goede buurt meer preventie!
- Zorgen voor een veilige, vriendelijke wijkomgeving.
- Zorgen voor orde, juiste uitstraling en bereikbaar / toegankelijk.
- Zorgen voor veiligheid.
- Zorgt voor veiligheid en je kunt er met problemen naar toe.
- Zou fijn zijn als je daar ook aangifte zou kunnen doen van bv diefstal v fiets.
- Zou het niet weten geen contact mee.