



gemeente  
**Zoetermeer**

# Omnibussenquête 2016

deelrapport  
gemeentelijke dienstverlening





# **Omnibusenquête 2016**

## **deelrapport Gemeentelijke dienstverlening**

maart 2017

opdrachtgever:  
Publieksplein

Martha Pieters, Angelique Quentin

analyse en rapportage:  
JaBo, Onderzoek & Statistiek

Bert Ploeger



## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 steekproef en respons	7
1.4 dit rapport	7
2 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	9
2.1 inleiding	9
2.2 contact met de gemeente - overzicht	9
2.3 persoonlijke contacten - algemeen	10
2.4 bezoek aan het publieksplein	11
2.5 telefoongesprekken	12
2.6 brieven en formulieren	13
2.7 digitale dienstverlening	14
2.8 wijkposten	17
2.9 reactietermijnen; onbeantwoorde vragen	18
2.10 dubbel verstrekte informatie	19
2.11 voorkeuren	20
2.12 gebruik van Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid	21
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	23
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	25
BIJLAGE III VRAGENLIJST	27
BIJLAGE IV RECHTE TELLINGEN	37
BIJLAGE V TOELICHTINGEN	51
V-1 vraag 2b - tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	51
V-2 vraag 5b - tevredenheid bezoek publieksplein	55
V-3 vraag 8b - tevredenheid over laatste telefoongesprek	56
V-4 vraag 23b - toelichting rapportcijfer toegankelijkheid gemeentelijke website	58
V-5 vraag 27b - toelichting reactietermijnen	61
V-6 vraag 28b - onbeantwoord gebleven vragen (laatste 12 maanden)	64
V-7 vraag 29c - opnieuw verstrekte persoonlijke informatie	66
V-8 vraag 33 - waarom geen toekomstig gebruik van Mijn Zoetermeer/Mijn Overheid?	66



## SAMENVATTING

### algemeen

In de omnibusenquête van 2016 is een aantal vragen gesteld over de (kwaliteit van de) dienstverlening door de gemeente. De vragen zijn voorgelegd aan 4000 Zoetermeerders van 18 jaar en ouder. De respons op dit onderdeel van de omnibusenquête is 973 personen (24,3%).

### kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt 53% (516 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 516 respondenten geven gemiddeld een 7,2 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 69% van deze 516 personen heeft het publieksplein bezocht (tot in mei 2016 was dat de centrale hal van het stadhuis; daarna was het een tijdelijke vestiging aan de Duitslandlaan).  
Gemiddelde waardering voor de dienstverlening (rapportcijfer): een 7,5.  
(stadhuis: gemiddeld 7,7; Duitslandlaan: gemiddeld 7,3).
- 40% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor het laatste gesprek: een 6,8.  
63% van de bellende respondenten koos bij het laatste gesprek voor het algemene Zoetermeerse nummer 14079.
- 14% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 6,7.
- 27% heeft via de gemeentelijke website een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 5,9.
- ruim 3% heeft via de nieuwe MijnGemeente App een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 6,6.
- 60% heeft digitaal een afspraak met de gemeente gemaakt; gemiddelde waardering voor het maken hiervan: een 7,7.
- 33% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: een 7,5.
- Zeven respondenten (ruim 1%) hebben gechat met een medewerker van de virtuele balie; gemiddelde waardering (door dit kleine aantal respondenten): een 7,3.
- De 392 gebruikers van mogelijkheden voor dienstverlening via de gemeentelijke website beoordelen de toegankelijkheid daarvan met gemiddeld een 7,0.
- 23% heeft een bezoek gebracht aan een wijkpost, of heeft daarmee op een andere wijze contact gezocht; gemiddelde waardering: een 6,7.

### reactietermijnen

Veel respondenten geven er blijk van dat zij niet weten waar zij recht op hebben als het gaat om antwoorden van de gemeente. Zij weten niet of een termijn is overschreden of zij kennen de wettelijke termijnen niet.

49% van de respondenten die contact zochten met de gemeente meent met zekerheid dat er geen termijn is overschreden.

### dubbel verstrekte informatie

5% van de respondenten die contact hebben gezocht met de gemeente zegt persoonlijke informatie (anders dan naam, geboortedatum en BSN) te hebben moeten verstrekken, terwijl die informatie al bekend was bij de gemeente.

### **voorkeuren**

Aan alle (973) respondenten is een vraag gesteld over de aspecten die voor hen een rol spelen wanneer zij contact zoeken met de gemeente als dienstverlenende organisatie. In 2016 worden, net als in de voorgaande jaren, drie aspecten het belangrijkste gevonden: *zaken achter een computer kunnen afhandelen*, de *fysieke bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost* en het *persoonlijk contact met een medewerker*.

### **Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid**

Van alle respondenten heeft 41% in de afgelopen jaren gebruik gemaakt van *Mijn Zoetermeer* of van *Mijn Overheid*. Dat zijn persoonlijke webpagina's, toegankelijk met DigiD. Onder de respondenten die de enquête schriftelijk hebben ingevuld is een toename van het gebruik van deze beveiligde webpagina's waarneembaar.

Van de 480 niet-gebruikers van de beveiligde pagina's verwacht 28% in de toekomst wel gebruik te gaan maken van *Mijn Zoetermeer* of *Mijn Overheid*; 42% weet het nog niet en 24% verwacht er geen gebruik van te gaan maken.



# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 inleiding

In september / oktober 2016 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2016 is, zoals in voorgaande jaren, een aantal vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente. De vragen hebben overwegend betrekking op de kwaliteit van deze dienstverlening.

### 1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

### 1.3 steekproef en respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van (elk) 4.000 Zoetermeeders die op 1 september 2016 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in die steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. Daarbij kon men in eerste instantie de vragen enkel digitaal beantwoorden. Na enige tijd volgde een rappel, met de mogelijkheid de vragen op papier in te vullen.

De vragen over gemeentelijke dienstverlening zijn in voldoende mate beantwoord door 973 personen (24,3%). Daarmee is de respons flink lager dan in voorgaande jaren.<sup>1</sup> In bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand.

### 1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2016, en over enkele ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

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

<sup>1</sup>

Deze lage respons is hoogst waarschijnlijk (mede) veroorzaakt door logistieke problemen bij de drukker van de uitnodigingsbrieven en enquêteformulieren. Hierdoor is het rappel (waarbij het papieren formulier werd meegestuurd) te laat verzonden, wat resulteerde in een te korte responstijd voor de niet-digitale respondenten.

*bijlagen*

- Een verantwoording van het onderzoek staat in bijlage I (representativiteit) en bijlage II (betrouwbaarheid en nauwkeurigheid).
- De vragenlijst, voor zover relevant voor dit onderzoek, is opgenomen als bijlage III.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) staan in bijlage IV.
- Antwoorden op open vragen (met name toelichtingen bij beoordelingen) zijn opgenomen als bijlage V.

# 2

## KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### 2.1 inleiding

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

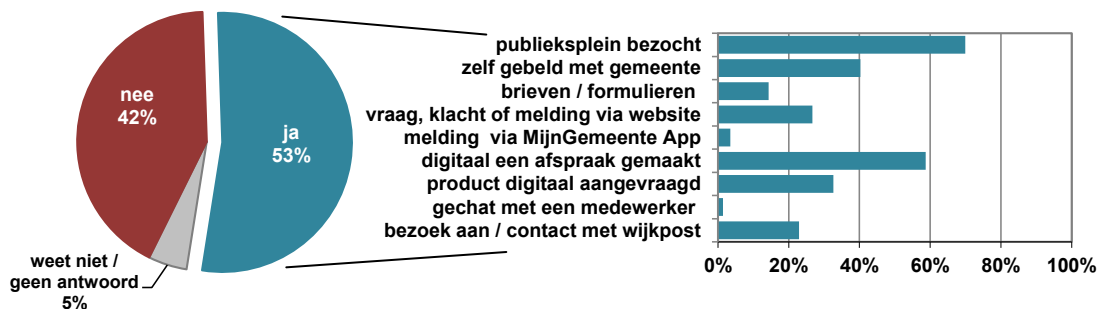
### 2.2 contact met de gemeente - overzicht

Van alle respondenten zegt 53% in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is iets lager dan de percentages in voorgaande jaren (zie tabel 2.1).

tabel 2.1 *aantal respondenten dat contact zocht met de gemeente als dienstverlenende instelling in negen opeenvolgende jaren (absolute aantallen en procenten)*

	respons aantal	contact gezocht met de gemeente	
		aantal	procent
2008	1422	797	56,0
2009	1371	860	62,7
2010	1286	842	65,5
2011	1256	784	62,4
2012	1197	671	56,1
2013	1206	707	58,6
2014	1173	720	61,4
2015	1188	702	59,1
2016	973	516	53,0

Bezoek aan het publieksplein (tot in mei 2016 was dat de centrale hal van het stadhuis; daarna een tijdelijke vestiging aan de Duitslandlaan) is veruit de belangrijkste vorm van contact. Zo'n bezoek wordt genoemd door 70% van degenen die contact zochten met de gemeente. Verdere cijfers: 40% van hen heeft gebeld met de gemeente. 14% heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd. 27% heeft ten minste één vraag, klacht of melding ingediend via de website. 3,5% deed dit via de *MijnGemeente App*. 59% heeft digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente. 33% heeft een product aangevraagd op *zoetermeer.nl*. 1,4% heeft gechat met een medewerker. 23% heeft een wijkpost bezocht, of heeft daarmee gebeld, gemaïld of geschreven. (zie figuur 2.1).



figuur 2.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden? (in procenten, n = 973)  
- staafdiagram: wijze van contact zoeken (n = 516, meer dan één antwoord mogelijk)

*tevredenheid over het contact met de gemeente*

Evenals in voorgaande jaren is per soort van contact (per kanaal) gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening, in de vorm van een rapportcijfer. Ook is er een algemeen tevredenheidscijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente gevraagd. In onderstaande paragrafen (2.3 t/m 2.8) staan overzichten van die beoordelingen. In tabellen worden de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen vermeld, en daarnaast de gemiddelde beoordelingen. De resultaten van 2016 worden daarbij vergeleken met de resultaten uit de voorgaande jaren, voor zover over die jaren overeenkomstige data beschikbaar zijn. In bijlage IV (p.37 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2016 toegekende cijfers. In bijlage V staan de toelichtingen die respondenten bij de rapportcijfers gaven.

**2.3 persoonlijke contacten - algemeen**

Het gemiddelde algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente is al jarenlang stabiel: een 7,2. Zo'n algemeen oordeel is enkel gevraagd aan degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête contact zochten met de gemeente. Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2016 en de acht voorgaande jaren. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2016 op 13%, iets meer dan in de voorgaande jaren.

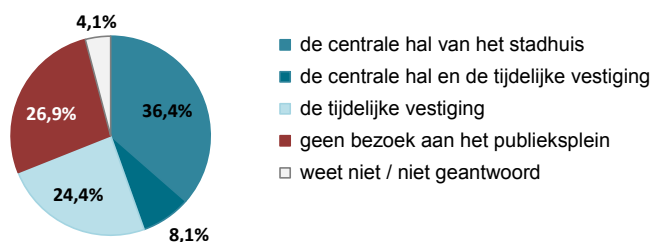
In bijlage V (vanaf p. 51) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering. Bij de *hogere* waarderingcijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid en efficiency. Bij de *neutrale* waarderingen (6 en 7) gaan de toelichtingen toch veelal over de zaken die volgens de respondent niet goed gingen, bijvoorbeeld wachttijden. Bij de relatief weinig voorkomende *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op tekortkomingen in de communicatie. De aantallen toelichtingen zijn overigens niet evenredig verdeeld over de rapportcijfers. Bij lage cijfers worden verhoudingsgewijs zeer veel toelichtingen gegeven, bij neutrale cijfers verhoudingsgewijs juist zeer weinig. Zie hiertoe de leeswijzer in bijlage V (p.51).

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2016)

		persoonlijke contacten met de gemeente								
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
voldoende waardering	aantal	677	736	718	680	561	613	622	599	437
	procent	84,9	85,6	85,3	86,7	83,6	86,7	86,4	85,3	84,7
onvoldoende waardering	aantal	89	84	97	79	74	69	77	63	69
	procent	11,2	9,8	11,5	10,1	11,0	9,8	10,7	9,0	13,4
gegeven cijfers	aantal	766	820	815	759	635	682	699	662	506
	procent	96,1	95,3	96,8	96,8	94,6	96,5	97,1	94,3	98,1
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	31	40	27	25	36	25	21	40	10
	procent	3,9	4,7	3,2	3,2	5,4	3,5	2,9	5,7	1,9
totaal (100%)	aantal	797	860	842	784	671	707	720	702	516
gemiddeld oordeel		<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>

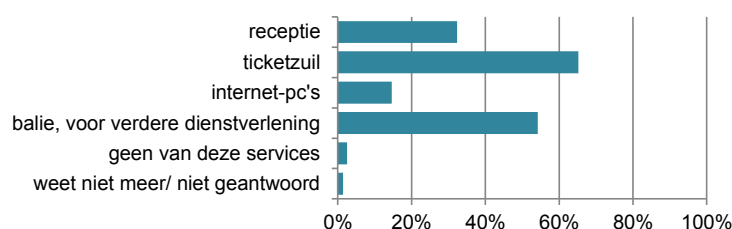
## 2.4 bezoek aan het publieksplein

Van de 516 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 356 (69%) dat zij een bezoek hebben gebracht aan het publieksplein. Doordat het Stadhuis sinds mei 2016 in verbouwing is heeft dit antwoord betrekking op twee verschillende vestigingen. Sommigen bezochten (vóór de verbouwing) de centrale hal van het stadhuis, anderen bezochten (tijdens de verbouwing) de tijdelijke vestiging aan de Duitslandlaan; sommigen bezochten in de loop van het jaar beide vestigingen. Figuur 2.2 toont hoe die 69% verdeeld zijn over de vestigingen.



figuur 2.2 in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis, of aan de tijdelijke vestiging van het publieksplein aan de Duitslandlaan? (in procenten, n = 356)

Figuur 2.3 laat zien van welke faciliteit(en) de bezoekers gebruik hebben gemaakt. De ticketzuil (voor doorverwijzing naar de juiste balie) wordt in 2016 veel meer genoemd dan de receptie.



figuur 2.3 gebruik van faciliteiten bij het meest recente bezoek aan het Publieksplein (in procenten, n = 356, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Net als in 2014 en 2015 is aan bezoekers van het publieksplein een algemeen oordeel over hun (meest recente) bezoek gevraagd (tabel 2.3). In de daaraan voorafgaande jaren werd de vraag toegespitst op het bezoek aan de balie. Daarom wordt geen vergelijking gemaakt met de cijfers van vóór 2014. Het meest recente bezoek aan het publieksplein wordt in 2016 gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd, ongeveer even hoog als in de voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende waarderingen is 8%.

In de bijlage (tabel IV-5, p.38) worden de beoordelingen uitgesplitst naar de bezochte vestiging(en). Bezoekers van het stadhuis geven gemiddeld een 7,7; bezoekers van de Duitslandlaan een 7,3. En degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête beide vestigingen hebben bezocht (waarbij mag worden aangenomen dat de laatst bezochte vestiging de Duitslandlaan is) geven gemiddeld een 7,5.

Toelichtingen bij de gegeven rapportcijfers staan, met vermelding van de bezochte vestiging, op p.55 en verder.

tabel 2.3 *bezoek aan het publieksplein in (2014 t/m 2016):*  
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
 - gemiddeld rapportcijfer

		laatste bezoek centrale hal / Publieksplein		
		2014	2015	2016
voldoende	aantal	540	488	323
	waardering procent	92,8	93,8	90,7
onvoldoende	aantal	32	20	29
	waardering procent	5,5	3,8	8,1
gegeven cijfers	aantal	572	508	352
	procent	98,3	97,7	98,9
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	12	4
	procent	1,7	2,3	1,1
totaal (100%)	aantal	582	520	356
gemiddeld oordeel		7,5	7,6	7,5

## 2.5 telefoongesprekken

Van de 516 respondenten die in de twaalf voorafgaande maanden contact hadden met de gemeente zeggen er 208 (40%) dat zij hebben gebeld met de gemeentelijke organisatie. Dat is ongeveer evenveel als in voorgaande jaren. Figuur 2.4 laat zien dat het algemene toegangsnummer 14 079 bij het grootste deel van de bellers bekend is, maar een verdere groei ten opzichte van het vorig jaar is er niet. Net als in 2015 koos 63% dit telefoonnummer.



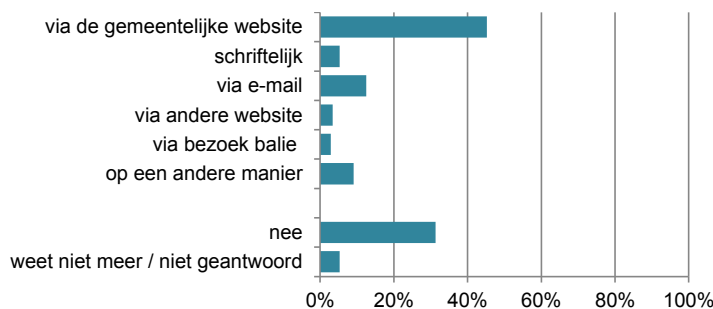
figuur 2.4 *gebruik van het algemene telefoonnummer 14079 of van andere telefoonnummers, bij het meest recente telefoontje naar de gemeente (in procenten, n = 208)*

tabel 2.4 *telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*  
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
 - gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2016)

		laatste keer zelf gebeld								
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
voldoende	aantal	291	232	270	271	226	213	220	240	166
	waardering procent	78,0	74,4	76,5	78,8	81,0	84,2	78,9	83,6	79,8
onvoldoende	aantal	73	68	77	63	46	36	47	42	39
	waardering procent	19,6	21,8	21,8	18,3	16,5	14,2	16,8	14,6	18,8
gegeven cijfers	aantal	364	300	347	334	272	249	267	282	205
	procent	97,6	96,2	98,3	97,1	97,5	98,4	95,7	98,3	98,6
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	12	6	10	7	4	12	5	3
	procent	2,4	3,8	1,7	2,9	2,5	1,6	4,3	1,7	1,4
totaal (100%)	aantal	373	312	353	344	279	253	279	287	208
gemiddeld oordeel		6,7	6,6	6,7	6,9	6,8	6,8	6,9	7,0	6,8

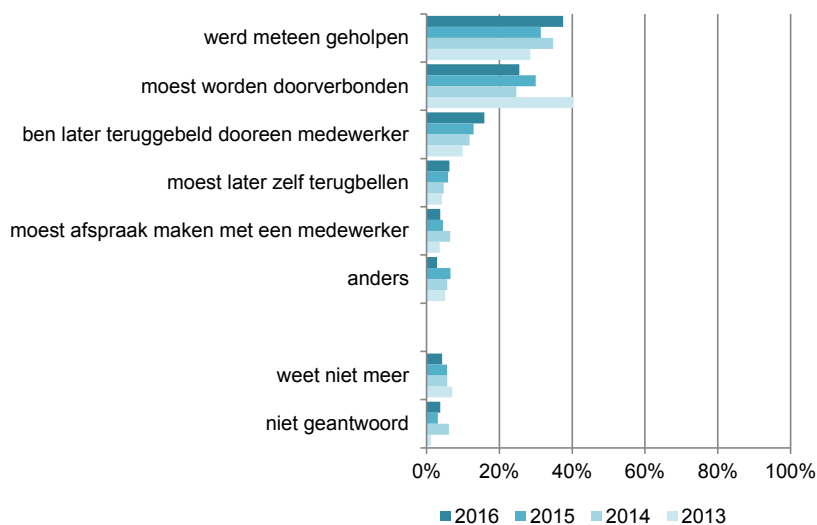
Dit telefoongesprek wordt in 2016 gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd. Die waardering verschilt niet veel van de waardering in de voorgaande jaren (tabel 2.4). Commentaren bij de gegeven rapportcijfers staan op p.56 en verder.

Over het laatste telefonische contact zijn nog twee vervolgvragen gesteld. Ten eerste is nagegaan of er, voorafgaand aan het gesprek, al op een andere manier informatie was ingewonnen. Voor zover men dat heeft gedaan heeft men die informatie vooral op de gemeentelijke website gezocht (figuur 2.5).



figuur 2.5 wijzen van informatie-inwinning voorafgaand aan telefonisch contact met de gemeente (in procenten,  $n = 208$ , meer antwoorden per respondent mogelijk)

Ten tweede is nagegaan hoe het telefoongesprek en de eventuele opvolging ervan verliepen. Figuur 2.6 toont voor 2014 t/m 2016 een blijvende verschuiving ten opzichte van 2013: het is sinds 2013 kennelijk (en zoals beoogd) minder vaak nodig om bellers door te verbinden naar iemand anders in de organisatie.



figuur 2.6 verloop of opvolging van het meest recente telefoongesprek met de gemeente (in procenten,  $n_{(2016)} = 208$ )

## 2.6 brieven en formulieren

Van de 516 respondenten die in de twaalf voorafgaande maanden contact hadden met de gemeente heeft 14% (74 respondenten) één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd. De afhandeling van de meest recente brief die de respondent heeft verzonden, of van het laatste formulier dat hij of zij heeft ingediend, wordt in 2016 gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd. Het aandeel onvoldoende waarderingen is hoog: 22%.

**tabel 2.5** *afhandeling van brieven of formulieren die men in de afgelopen twaalf maanden naar het stadhuis heeft verstuurd:*  
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
 - gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2016)

		laatste brief / formulier									
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
voldoende	aantal	140	131	145	157	95	112	101	76	51	
	waardering	procent	69,7	65,8	72,5	76,6	70,4	68,3	74,3	74,5	68,9
onvoldoende	aantal	51	48	50	40	28	36	27	18	16	
	waardering	procent	25,4	24,1	25,0	19,5	20,7	22,0	19,9	17,6	21,6
gegeven cijfers	aantal	191	179	195	197	123	148	128	94	67	
	procent	95,0	89,9	97,5	96,1	91,1	90,2	94,1	92,2	90,5	
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	20	5	8	12	16	8	8	7	
	procent	5,0	10,1	2,5	3,9	8,9	9,8	5,9	7,8	9,5	
totaal (100%)	aantal	201	199	200	205	135	164	136	102	74	
gemiddeld oordeel		<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</b>	<b>6,7</b>	

## 2.7 digitale dienstverlening

Van de 516 respondenten die in het jaar voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 392 (76%) dat zij via de gemeentelijke website contact hebben gehad met de gemeente, of daartoe een poging hebben ondernomen. Het kan hierbij gaan om één of meer van de volgende vormen van digitale dienstverlening:

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

Daarnaast hebben 18 respondenten (3,5%) voor een melding gebruik gemaakt van de MijnGemeente-App.

### *digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen*

138 respondenten (27% van 516) geven aan dat zij (met succes) via de website een vraag, klacht of melding hebben ingediend. De afhandeling hiervan wordt in 2016 gewaardeerd met een 5,9. Dat is lager dan in voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende beoordelingen is, met 37%, uitgesproken hoog (tabel 2.6).

**tabel 2.6** *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen in de afgelopen twaalf maanden:*  
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
 - gemiddeld rapportcijfer (metingen 2009 t/m 2016)\*

		laatste vraag / klacht / melding									
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
voldoende	aantal	83	156	136	97	162	136	134	86		
	waardering	procent	66,9	66,7	66,7	63,0	76,1	68,0	70,9	62,3	
onvoldoende	aantal	31	71	58	47	42	61	49	51		
	waardering	procent	25,0	30,3	28,4	30,5	19,7	30,3	25,9	37,0	
gegeven cijfers	aantal	114	227	194	144	204	197	183	137		
	procent	91,9	97,0	95,1	93,5	95,8	98,5	96,8	99,3		
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	7	10	10	9	3	6	1		
	procent	8,1	3,0	4,9	6,5	4,2	1,5	3,2	0,7		
totaal (100%)	aantal	124	234	204	154	213	200	189	138		
gemiddeld oordeel		<b>6,0</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>		

\* De vraagstelling in 2009 is niet gelijklopend aan die in 2010 t/m 2016. In 2009 wordt gewag gemaakt van een *webformulier*; in de andere jaren niet.



Zeven respondenten (1% van 516) zijn begonnen met het indienen van een vraag, klacht of melding, maar hebben deze actie niet voltooid (zie tabel IV-13, p.40). Aan hen kon derhalve geen rapportcijfer voor de afhandeling worden gevraagd.

#### *De MijnGemeente-App*

De MijnGemeente-App als mogelijkheid om meldingen te doen wordt nog niet veel gebruikt: 18 van de 516 respondenten die contact zochten met de gemeente (ruim 3%) hebben er gebruik van gemaakt.

De afhandeling van deze meldingen wordt gewaardeerd met gemiddeld een 6,6. Vijf van de 17 beoordelingen (28%) zijn onvoldoende (tabel 2.7).

*tabel 2.7 afhandeling van via de MijnGemeente-App ingediende meldingen in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2015 en 2016)*

		laatste melding via App	
		2015	2016
voldoende	aantal	15	12
	waardering	62,5	66,7
onvoldoende	aantal	7	5
	waardering	29,2	27,8
gegeven cijfers	aantal	22	17
	procent	91,7	94,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	2	1
	procent	8,3	5,6
totaal (100%)	aantal	24	18
gemiddeld oordeel		5,8	6,6

#### *digitale afspraken*

Digitale afspraken (d.w.z. het maken van die afspraken) worden in 2016 door het merendeel van de desbetreffende respondenten als voldoende beoordeeld (90%). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,7. Dat is vergelijkbaar met resultaten uit de vorige jaren (zie tabel 2.8).

Afspraken zijn (met succes) langs digitale weg gemaakt door 310 respondenten (60% van 516). Het percentage ligt op dat niveau sinds de start van het beleid waarbij enkel dienstverlening op afspraak wordt geleverd.

*tabel 2.8 maken van digitale afspraken in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2011 t/m 2016)*

		maken digitale afspraak					
		2011	2012	2013	2014	2015	2016
voldoende	aantal	226	266	286	378	392	279
	waardering	90,8	90,8	94,1	91,1	91,0	90,0
onvoldoende	aantal	14	12	11	32	30	27
	waardering	5,6	4,1	3,6	7,7	7,0	8,7
gegeven cijfers	aantal	240	278	297	410	422	306
	procent	96,3	94,9	97,7	98,8	97,9	98,7
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15	7	5	9	4
	procent	3,6	5,1	2,3	1,2	2,1	1,3
totaal (100%)	aantal	249	293	304	415	431	310
gemiddeld oordeel		7,8	7,6	7,8	7,6	7,5	7,7

*digitaal aanvragen van producten*

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag (door 168 respondenten, 33%) wordt in 2016 gewaardeerd met gemiddeld een 7,5. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 8% (tabel 2.9).

Twee respondenten melden dat zij aan een aanvraag zijn begonnen, maar niet alle stappen op de website hebben doorlopen (tabel IV-19, p.42).

**tabel 2.9** *afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddelde rapportcijfers. (metingen 2009 t/m 2016)\**

		laatste digitale aanvraag							
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
voldoende waardering	aantal	107	175	127	130	170	179	221	151
	procent	91,5	91,6	90,1	91,5	91,9	92,3	94,4	89,9
onvoldoende waardering	aantal	7	13	9	8	12	12	7	14
	procent	6,0	6,8	6,4	5,6	6,5	6,2	3,0	8,3
gegeven cijfers	aantal	114	188	136	138	182	191	228	165
	procent	97,4	98,4	96,5	97,2	98,4	98,5	97,4	98,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3	5	4	3	3	6	3
	procent	2,6	1,6	3,5	2,8	1,6	1,5	2,6	1,8
totaal (100%)	aantal	117	191	141	142	185	194	234	168
gemiddeld oordeel		<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,7</b>	<b>7,5</b>

\* De vraagstelling in 2009 en de daaropvolgende jaren is niet steeds gelijklopend:

In 2009 wordt in de vraag gewag gemaakt van *Mijn Zoetermeer*; in 2010 t/m 2016 niet.

In 2012 - 2016 zijn er voorbeelden van digitale aanvragen aan de vraag toegevoegd en is er sprake van een product of *dienst* (in eerdere jaren was er alleen sprake van een product)

*chatten met de gemeente*

Medewerkers van de virtuele balie geven tijdens kantooruren digitaal antwoord op vragen van bezoekers. Deze chatmogelijkheid bestaat sinds zo'n vijf jaar, maar is in die periode nooit intensief gebruikt.

Tabel 2.10 laat vooral zien dat het aantal chatters in de respons (zeven personen, dat is ruim een procent) in 2016 te laag is om er via de omnibusenquête een afgewogen conclusie aan te verbinden. Drie personen hebben geprobeerd te chatten, maar kregen geen verbinding (tabel IV-21, p.43).

Gemiddeld geeft men een 7,3 voor de (laatste) chat. Op dit cijfer is geen nadere toelichting gevraagd.

**tabel 2.10** *chatsessies met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddeld rapportcijfer (meting 2012 t/m 2016)*

		laatste chatsessie				
		2012	2013	2014	2015	2016
voldoende waardering	aantal	6	13	13	9	5
	procent	60,0	53,2	86,7	69,2	71,4
onvoldoende waardering	aantal	3	8	1	3	1
	procent	30,0	33,3	6,7	23,1	14,3
gegeven cijfers	aantal	9	21	14	12	6
	procent	90,0	87,5	93,3	92,3	85,7
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1	3	1	1	1
	procent	10,0	12,5	6,7	7,7	14,3
totaal (100%)	aantal	10	24	15	13	7
gemiddeld oordeel		<b>5,7</b>	<b>6,0</b>	<b>7,5</b>	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>

*digitale dienstverlening algemeen*

Aan de 392 gebruikers van digitale dienstverlening via de gemeentelijke website (inclusief het kleine aantal respondenten dat de poging staakte of geen verbinding kreeg) is een oordeel gevraagd over de toegankelijkheid van de website. Van deze groep geeft 76% een voldoende waardering en 10% een onvoldoende waardering. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt 7,0 (tabel 2.11).

tabel 2.11 *gebruikers van de gemeentelijke website in de afgelopen twaalf maanden:*  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen voor de toegankelijkheid  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2014 t/m 2016)

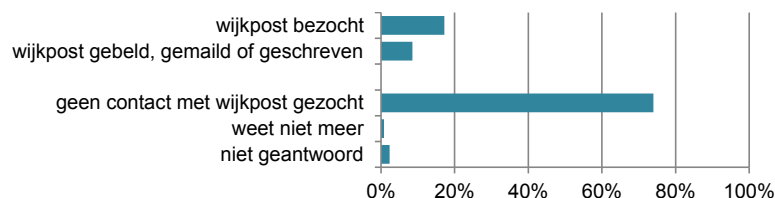
		toegankelijkheid digitale balie		
		2014	2015	2016
voldoende waardering	aantal	386	411	296
	procent	75,4	78,1	75,5
onvoldoende waardering	aantal	45	41	38
	procent	8,8	7,8	9,7
gegeven cijfers	aantal	431	452	334
	procent	84,2	85,9	85,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	81	74	58
	procent	15,8	14,1	14,8
totaal (100%)	aantal	512	526	392
gemiddeld oordeel		7,1	7,0	7,0

De gebruikers van digitale dienstverlening is gevraagd om een toelichting op hun oordeel over de toegankelijkheid van de website. Zie hiertoe p.58 en verder. De toelichtingen hebben veelal betrekking op onoverzichtelijkheid / rommeligheid van de website en op een gewenste verbetering van de zoekfunctie.

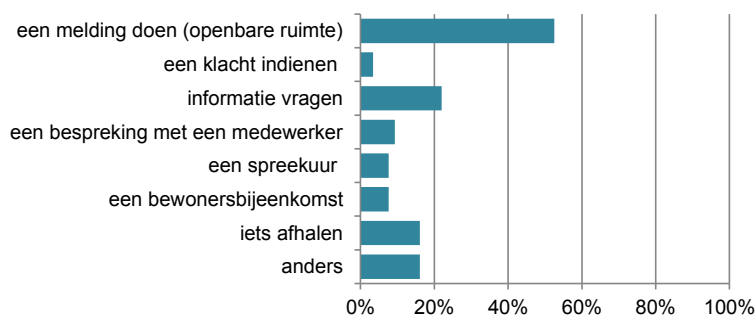
## 2.8 wijkposten

Wijkposten zijn meld- en informatiepunten voor alles wat met de woonomgeving te maken heeft. De wijken Centrum, Meerzicht, Buytenwegh De Leyens, Rokkeveen en Oosterheem hebben elk een eigen wijkpost. De wijken Seghwaert en Noordhove delen een wijkpost. Van de 516 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête contact hadden met de gemeente zeggen er 118 (23%) dat zij een bezoek hebben gebracht aan een wijkpost, of daarmee op een andere wijze contact hebben gezocht (zie figuur 2.7). De belangrijkste redenen voor contact met de wijkpost zijn:

- het doen van een *melding openbare ruimte*, dus over iets dat vies, kapot of onveilig is in de stad, en
- het *vragen van informatie* (figuur 2.8).



figuur 2.7 *contact met een wijkpost, onder de respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact zochten met de gemeente (in procenten, n = 516, één of twee antwoorden per respondent mogelijk)*



figuur 2.8 *aanleidingen om contact te zoeken met de wijkpost (in procenten, n = 118, meer antwoorden per respondent mogelijk)*

Van de 118 respondenten die in 2016 aangeven dat zij contact hebben gehad met een wijkpost geeft 73% het (meest recente) contact een voldoende beoordeling. 23% geeft dat contact een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is, net als in de voorgaande twee jaar, een 6,7 (tabel 2.12).

tabel 2.12 *bezoek aan / contact met de wijkpost in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddeld rapportcijfer (metingen 2014 t/m 2016)*

		laatste contact met wijkpost		
		2014	2015	2016
voldoende	aantal	126	111	86
	waardering	procent	80,7	77,6
onvoldoende	aantal	27	29	27
	waardering	procent	17,3	20,3
gegeven cijfers	aantal	153	140	113
	procent	98,1	97,9	95,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3	5
	procent	1,9	2,1	4,2
totaal (100%)	aantal	156	143	118
gemiddeld oordeel		6,7	6,7	6,7

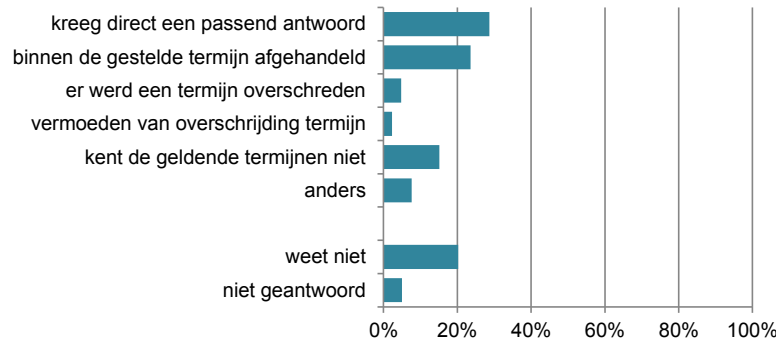
## 2.9 reactietermijnen; onbeantwoorde vragen

Na een eerste contact met een inwoner heeft de gemeente zich te houden aan bepaalde termijnen. Binnen zo'n termijn mag de inwoner van de gemeente een nadere reactie verwachten, of de gemeente moet de zaak dan hebben afgehandeld.

Dit geldt voor alle vragen, klachten, meldingen, (vergunning-)aanvragen, bezwaarschriften etcetera. Sommige termijnen liggen wettelijk vast, andere liggen vast in de gedragsregels van de gemeente. In aanvulling daarop kunnen medewerkers zelf toezeggingen over termijnen doen.

Aan de 516 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de enquête contact zochten met de gemeente is een aantal uitspraken over reactietermijnen voorgelegd, met de vraag welke daarvan van toepassing zijn op de recente contacten met de gemeente.

Uit de beantwoording blijkt dat veel burgers niet weten waar zij recht op hebben (zij kennen de wettelijke termijnen niet of zij weten niet of een termijn is overschreden). 29% meldt dat hij/zij direct een passend antwoord kreeg; 24% meldt dat de zaak al binnen de gestelde termijn was afgehandeld. Wanneer deze (licht overlappende) 29% en 24% worden samengevoegd blijkt dat 251 respondenten (49%) met zekerheid menen dat er geen termijn is overschreden.



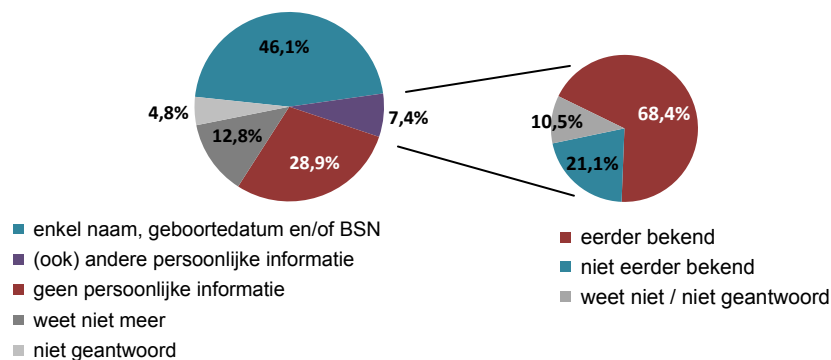
figuur 2.9 uitspraken over reactietermijnen, die volgens de respondent van toepassing zijn bij hun contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 516, meer antwoorden per respondent mogelijk)

#### onbeantwoord gebleven vragen

Van alle respondenten die in de twaalf voorafgaande maanden contact zochten met de gemeente menen er 89 (17%) dat er nog vragen onbeantwoord zijn gebleven. Op p.64 e.v. staan de toelichtingen op dit antwoord. In die toelichtingen ligt een zwaar accent op kwesties rond beheer en inrichting van de woonomgeving. Daarbij gaat het vaak over uitblijvende of tekortschietende reacties op meldingen en suggesties.

## 2.10 dubbel verstrekte informatie

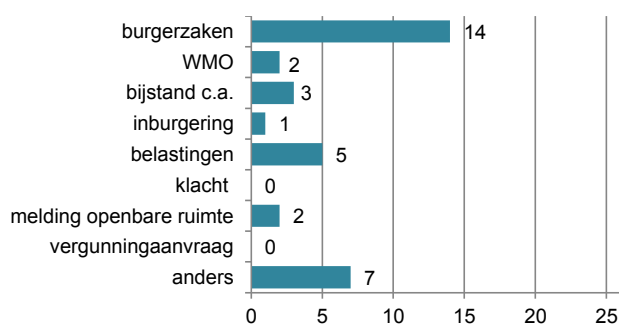
De gemeente wil haar dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door persoonlijke gegevens slechts één keer te vragen en daarna voor meer gebruikers binnen de organisatie toegankelijk te maken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in,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



figuur 2.10 persoonlijke informatie die men in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente heeft moeten verstrekken (in procenten, n = 516); was de andere persoonlijke info al bekend bij de gemeente? (in procenten, n = 38)

Figuur 2.10 toont dat een deel van de persoonlijke informatie<sup>1</sup> al bekend was bij de gemeente, en toch nogmaals verstrekt moest worden. Het gaat hierbij om 26 respondenten: zo'n 5% van de 516 personen die contact hebben gezocht met de gemeente (uit de diagrammen af te lezen als: 68,4% van 7,4%).

In onderstaand diagram staan de onderwerpen waarbij deze dubbele gegevensverstrekking aan de orde was. Uit de toelichtingen (p.64) blijkt dat de kleine groep respondenten die het betreft bijvoorbeeld inkomensgegevens heeft moeten verstrekken.

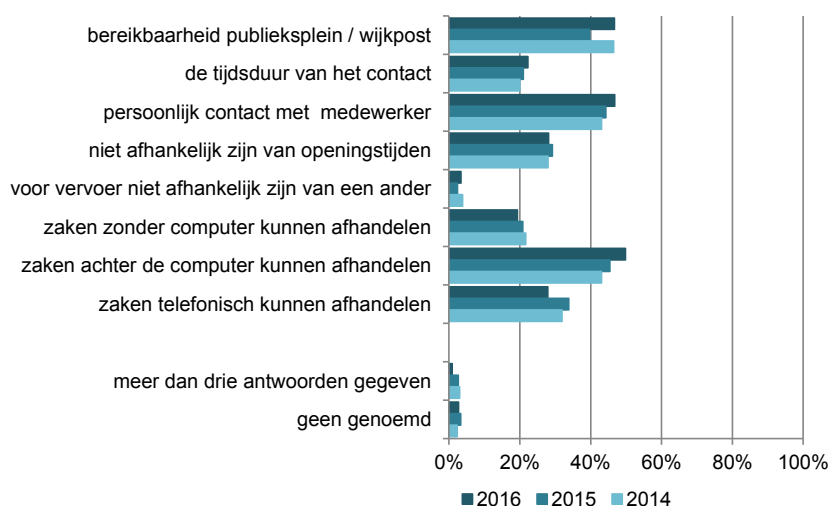


figuur 2.11 onderwerp(en) bij dubbele verstrekking van gegevens (in absolute aantallen,  $n = 26$ ; meer antwoorden mogelijk)

## 2.11 voorkeuren

Aan alle respondenten (ook aan degenen die het voorgaande jaar géén contact met de gemeente hebben gezocht) is een vraag gesteld over de aspecten die voor hen een rol spelen wanneer zij contact zoeken met de gemeente als dienstverlenende organisatie. Bij deze vraag kon men maximaal drie antwoorden kiezen. In 2016 worden, net als in de voorgaande jaren, drie aspecten het belangrijkste gevonden: *zaken achter een computer kunnen afhandelen*, *de fysieke bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost* en *het persoonlijk contact met een medewerker*.

Ook het telefonisch kunnen afhandelen van zaken en het niet afhankelijk zijn van openingstijden scoren tamelijk hoog (figuur 2.12).



figuur 2.12 aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie (in procenten,  $n_{(2016)} = 973$ , maximaal drie antwoorden per respondent)

<sup>1</sup>

Bedoeld wordt *andere* persoonlijke informatie dan de vaak ter identificatie benodigde naam, geboortedatum en BSN.

*kanttekening bij de waargenomen percentages*

Tabel 2.12 toont aan dat de wijze van invullen (digitaal of op papier) en de voorkeuren (althans, een deel daarvan) een sterke onderlinge samenhang vertonen. Zo willen relatief veel 'digitale' respondenten hun zaken achter de computer afhandelen. Dat is niet verwonderlijk, maar wordt hier toch vermeld, omdat in 2016 het aandeel digitale respons veel groter is dan in de voorgaande jaren. Hierdoor ontstaan - kunstmatig - verschillen met de metingen uit 2014 en 2015<sup>1</sup>. De exacte percentages uit 2016 zijn derhalve niet goed vergelijkbaar met de percentages uit eerdere metingen.

tabel 2.12 aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie, naar de wijze van invullen (digitaal of op papier) (maximaal drie antwoorden mogelijk)

	digitaal		schriftelijk	
	aantal	procent	aantal	procent
bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost	287	45,8	167	48,3
de tijdsduur van het contact met de gemeente	169	27,0	48	13,9
het persoonlijk contact met een medewerker	275	43,9	180	52,0
niet afhankelijk zijn van openingstijden	202	32,2	71	20,5
voor het eigen vervoer niet afhankelijk zijn van iemand anders	15	2,4	18	5,2
zaken zonder computer kunnen afhandelen	78	12,4	110	31,8
zaken achter de computer kunnen afhandelen	378	60,3	107	30,9
zaken telefonisch kunnen afhandelen	150	23,9	121	35,0
meer dan drie antwoorden gegeven	-	-	9	2,6
geen genoemd	21	3,3	5	1,4
<b>totaal respondenten</b>	<b>627</b>	<b>100,0</b>	<b>346</b>	<b>100,0</b>

## 2.12 gebruik van Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid

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

Tabel IV-33 (p.47) laat zien dat 41% van de respons in de afgelopen jaren van één of beide beveiligde pagina's gebruik heeft gemaakt. 49% zegt hiervan geen gebruik te hebben gemaakt. 7% weet het niet meer.

Dit resultaat wijkt sterk af van de uitkomsten uit het voorgaande jaar (in 2015 waren er 29% gebruikers versus 62% niet-gebruikers). Het verschil is voor een deel te verklaren uit het grotere aandeel digitale respons dan voorheen<sup>1</sup>.

Maar ook buiten het effect van dit artefact blijft er een verandering zichtbaar.

In 2016 zegt een veel hoger aandeel 'schriftelijke' respondenten dat zij gebruik gemaakt hebben van *Mijn Zoetermeer* of *Mijn Overheid* dan in 2015 (zie tabellen 2.13 en 2.14 op de volgende pagina). Bij 'digitale' respondenten is de toename kleiner en niet significant.

De toename in het gebruik is in overeenstemming met de verwachting: *Mijn Overheid* biedt immers toegang tot steeds meer overheidsdiensten, en het gebruik ervan wordt steeds minder vrijblijvend.

<sup>1</sup>

In 2016 leidde een aangepaste onderzoeksopzet, in combinatie met logistieke problemen bij de verzending van de papieren vragenlijst, tot dit grotere aandeel digitale respons.

tabel 2.13 *gebruik van de beveiligde pagina's Mijn Zoetermeer en/of Mijn Overheid in de afgelopen jaren (aantallen antwoorden ja en nee), naar de wijze van invullen van de enquête (digitaal of op papier) in 2015*

2015		digitaal	schriftelijk
wel gebruik beveiligde pagina	aantal	159	181
	procent	49,1	24,1
geen gebruik beveiligde pagina	aantal	165	570
	procent	50,9	75,9
totaal	aantal	324	751
	procent	100,0	100,0

tabel 2.14 *gebruik van de beveiligde pagina's Mijn Zoetermeer en/of Mijn Overheid in de afgelopen jaren (aantallen antwoorden ja en nee), naar de wijze van invullen van de enquête (digitaal of op papier) in 2016*

2016		digitaal	schriftelijk
wel gebruik beveiligde pagina	aantal	295	105
	procent	53,0	32,5
geen gebruik beveiligde pagina	aantal	262	218
	procent	47,0	67,5
totaal	aantal	557	323
	procent	100,0	100,0

Van de 480 niet-gebruikers van de beveiligde pagina's verwacht 28% in de toekomst wel gebruik te gaan maken van *Mijn Zoetermeer* of *Mijn Overheid*; 42% weet het nog niet en 24% verwacht er geen gebruik van te gaan maken (tabel IV-34, p.47).

Aan de 117 respondenten die verwachtten er geen gebruik van te gaan maken is om een toelichting op dit antwoord gevraagd (p.66).

De strekking van veel voorkomende toelichtingen is:

- ik heb *geen computer / geen internet*;
- ik ben *niet handig met computers*;
- ik heb *geen behoefte daaraan*;
- *geen vertrouwen in ICT / DigiD*.



## BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer een (toevallige) afwijking van ca. 0,2 procentpunt (dat wil zeggen: iets minder mannen, iets meer vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 2,4 procentpunt lager dan in de steekproef. Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt - 2,1 procentpunt voor vrouwen en + 2,1 procentpunt voor mannen.

Verder laat de respons een oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder (13,1 procentpunten), een minder sterke oververtegenwoordiging voor de klasse 40 t/m 64 jaar ( 4,2 procentpunten) en een sterke ondervertegenwoordiging voor de klasse 18 t/m 39 jaar (ca. 17,4 procentpunten).

De betrekkelijk grote aantallen respondenten van wie sekse en leeftijd onbekend zijn hebben te maken met de opbouw van de vragenlijst: gemeentelijke dienstverlening is het eerste onderdeel, de achtergrondvariabelen zijn het laatste onderdeel. Bij deze enquête zijn enkele tientallen respondenten tussentijds gestopt met invullen.

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2016		steekproef	bruikbare respons
		man	aantal	47.349	1.918
	procent	48,2	48,0	50,3	
vrouw	aantal	50.924	2.082	450	
	procent	51,8	52,1	49,7	
subtotaal (100%)		98.273	4.000	906	
sekse onbekend		-	-	67	
totaal		98.273	4.000	973	

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2016		steekproef	bruikbare respons
		18 t/m 39 jaar	aantal	33.177	1.336
	procent	33,8	33,4	16,4	
40 t/m 64 jaar	aantal	44.470	1.827	439	
	procent	45,3	45,7	49,5	
65+	aantal	20.626	837	302	
	procent	21,0	20,9	34,1	
subtotaal (100%)		98.273	4.000	886	
leeftijd onbekend		-	-	87	
totaal		98.273	4.000	973	



## 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 973 respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder, die tot respons bereid zijn) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,1% en 32,9%.
- 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
973	1.9	2.5	2.9	3.1	3.1

## BIJLAGE III vragenlijst

### GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

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

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

1. ja
2. nee → ga naar vraag 30
3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 30

**2a. Kunt u in een algemeen rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?**

zeer ontevreden           zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

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

### BEZOEK AAN HET PUBLIEKSPLEIN

**3. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis, of aan de tijdelijke vestiging van het publieksplein aan de Duitslandlaan (open sinds juni 2016)?**

1. ja, aan de centrale hal van het stadhuis
2. ja, aan de tijdelijke vestiging van het publieksplein
3. ja, zowel aan de centrale hal als aan de tijdelijke vestiging
4. nee → ga naar vraag 6
5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 6

**4. Van welke van de onderstaande services heeft u bij uw laatste bezoek gebruik gemaakt?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- persoonlijke ontvangst / receptie (voor informatie of een volgnummer voor de balie)
- de ticketzuil (volgnummer voor de balie)
- internet-pc's (om een product aan te vragen of een afspraak te maken)
- een balie (voor verdere dienstverlening)
- geen van deze services
- dat weet ik niet meer





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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

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

1. ja
2. ik ben aan het indienen begonnen, maar heb niet alle stappen op de website doorlopen
3. nee → ga naar vraag 19
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 19

18. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het maken van deze afspraak?

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

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

1. ja
2. ik ben aan het indienen begonnen, maar heb niet alle stappen op de website doorlopen → ga naar vraag 21
3. nee → ga naar vraag 21
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 21

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

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

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

1. ja
2. ik heb het geprobeerd maar ik kreeg geen verbinding → ga naar vraag 23
3. nee → ga naar vraag 23
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 23

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99



**23a. Kunt u een rapportcijfer geven voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website?**

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

zeer ontevreden	<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 / niet van toepassing
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

**b. Als u dat wilt kunt u bij dit rapportcijfer een toelichting geven:****WIJKPOST****24. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een wijkpost bezocht, of daarmee op een andere manier contact gezocht?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: ik heb een wijkpost bezocht
- ja: ik heb naar een wijkpost gebeld, gemaïld of geschreven
- nee → ga naar vraag 27
- dat weet ik niet meer → ga naar vraag 27

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

**26. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over 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"/>	<input type="checkbox"/>	zeer tevreden	geen oordeel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

**REACTIETERMIJNEN; SERVICENORMEN**

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

**28a. Zijn er, wanneer u uw contacten met de gemeente van de afgelopen twaalf maanden nog eens overziet, vragen onbeantwoord gebleven?**

1. ja
2. nee → ga naar vraag 29
3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 29

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

**DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS**

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

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

1. alléén mijn naam, geboortedatum en/of BSN → ga naar vraag 30
2. (ook) andere persoonlijke informatie (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)
3. geen persoonlijke informatie → ga naar vraag 30
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 30

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

1. ja
2. nee → ga naar vraag 30
3. weet niet → ga naar vraag 30

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

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

#### UW VOORKEUREN BIJ CONTACT MET DE GEMEENTE

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

LET OP: u kunt maximaal drie aspecten aankruisen.

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

#### MIJN ZOETERMEER / MIJN OVERHEID

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

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

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

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

1. ja → ga naar vraag 34
2. nee
3. weet niet → ga naar vraag 34

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

## PERSOONLIJKE GEGEVENS

**118. Bent u een man of een vrouw?**

1. man
2. vrouw

**119. Wat is uw leeftijd?**

jaar

**120. Wat is uw hoogste 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

**121. 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 123

**122. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?**

uur per week

**123. 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. anders, namelijk:

- 9. weet niet

**124. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?**

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 128
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 127
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. éénoudergezin (= één volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

**125. Wat is uw plaats in het huishouden?**

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

- 5. weet niet

**126. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?**

personen

**127. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?**

personen

**128. 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
- 11. wil ik niet zeggen

**129. 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
- 6. weet niet

**130. Wat is uw postcode?**

--	--	--	--	--	--

**Hartelijk dank voor het invullen**

## BIJLAGE IV rechte tellingen

### gemeentelijke dienstverlening

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

	aantal	procent
ja	516	53,0
nee	410	42,1
weet niet meer	40	4,1
niet geantwoord	7	,7
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent	procent (geldig)
1	10	1,0	1,9
2	5	,5	1,0
3	13	1,3	2,5
4	16	1,6	3,1
5	25	2,6	4,8
6	44	4,5	8,5
7	146	15,0	28,3
8	156	16,0	30,2
9	61	6,3	11,8
10	30	3,1	5,8
geen oordeel	3	,3	,6
niet geantwoord	7	,7	1,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>	

**gemiddeld cijfer : 7,2**

tabel IV-3 *in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis, of aan de tijdelijke vestiging van het publieksplein aan de Duitslandlaan? (vraag 3)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, aan de centrale hal van het stadhuis	188	19,3	36,4
ja, aan de tijdelijke vestiging	126	12,9	24,4
ja, aan de centrale hal en de tijdelijke vestiging	42	4,3	8,1
nee	139	14,3	26,9
weet niet meer	11	1,1	2,1
niet geantwoord	10	1,0	1,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>	

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

	aantal	procent
persoonlijke ontvangst / receptie	115	32,3
ticketzuil	232	65,2
internet-pc's	52	14,6
een balie (voor verdere dienstverlening)	193	54,2
geen van deze services	9	2,5
weet niet meer	3	,8
niet geantwoord	2	,6
<b>totaal (publieksplein bezocht)</b>	<b>356</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-5 rapportcijfer voor de tevredenheid over het laatste bezoek aan het publieksplein,  
totaal en uitgesplitst naar bezochte vestigingen (vraag 5a)

	aantal	procent	procent (geldig)	stadhuis	Duits- landlaan	één van beide
1	3	,3	,8	2	1	1
2	2	,2	,6	-	1	-
3	4	,4	1,1	1	3	1
4	8	,8	2,2	2	5	2
5	12	1,2	3,4	5	5	4
6	20	2,1	5,6	4	12	5
7	95	9,8	26,7	53	37	21
8	140	14,4	39,3	82	37	6
9	42	4,3	11,8	24	12	1
10	26	2,7	7,3	14	11	-
geen oordeel	2	,2	,6	1	1	1
niet geantwoord	2	,2	,6	-	1	1
subtotaal (publieksplein bezocht)	356	36,6	100,0	188	126	42
vraag niet van toepassing	617	63,4				
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>				
<b>gemiddeld cijfer:</b>	<b>7,5</b>			<b>7,7</b>	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>

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

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	208	21,4	40,3
nee	292	30,0	56,6
weet niet meer	8	,8	1,6
niet geantwoord	8	,8	1,6
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
op het algemene nummer 14 079	130	13,4	62,5
op een rechtstreeks nummer	59	6,1	28,4
weet niet meer	16	1,6	7,7
niet geantwoord	3	,3	1,4
subtotaal (gebeld met de gemeente)	208	21,4	100,0
vraag niet van toepassing	765	78,6	



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

	aantal	procent	procent (geldig)
totaal	973	100,0	
1	7	,7	3,4
2	2	,2	1,0
3	10	1,0	4,8
4	9	,9	4,3
5	11	1,1	5,3
6	21	2,2	10,1
7	61	6,3	29,3
8	54	5,5	26,0
9	19	2,0	9,1
10	11	1,1	5,3
geen oordeel	1	,1	,5
niet geantwoord	2	,2	1,0
subtotaal (gebeld met de gemeente)	208	21,4	100,0
vraag niet van toepassing	765	78,6	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,8**

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

	aantal	procent
ja: via de gemeentelijke website	94	45,2
ja: schriftelijk	11	5,3
ja: via e-mail	26	12,5
ja: via andere dan de gemeentelijke website	7	3,4
ja: via een bezoek aan een balie	6	2,9
ja: op een andere manier	19	9,1
nee	65	31,3
weet niet meer	9	4,3
niet geventwoord	2	1,0
totaal (gebeld met de gemeente)	208	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen door degene die men aan de telefoon kreeg	78	8,0	37,5
moest worden doorverbonden	53	5,4	25,5
is teruggebeld door een medewerker	33	3,4	15,9
heeft zelf later teruggebeld	13	1,3	6,3
moest afspraak maken met een medewerker anders	8	,8	3,8
	6	,6	2,9
weet niet meer	9	,9	4,3
niet geantwoord	8	,8	3,8
subtotaal (gebeld met de gemeente)	208	21,4	100,0
vraag niet van toepassing	765	78,6	
totaal	973	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	74	7,6	14,3
nee	416	42,8	80,6
weet niet meer	15	1,5	2,9
niet geantwoord	11	1,1	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
1	2	,2	2,7
2	2	,2	2,7
3	4	,4	5,4
4	4	,4	5,4
5	4	,4	5,4
6	14	1,4	18,9
7	8	,8	10,8
8	16	1,6	21,6
9	3	,3	4,1
10	10	1,0	13,5
geen oordeel	6	,6	8,1
niet geantwoord	1	,1	1,4
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	74	7,6	100,0
vraag niet van toepassing	899	92,4	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,7**

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

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	138	14,2	26,7
aan het indienen begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	7	,7	1,4
nee	344	35,4	66,7
weet niet meer	16	1,6	3,1
niet geantwoord	11	1,1	2,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
1	8	,8	5,8
2	7	,7	5,1
3	6	,6	4,3
4	17	1,7	12,3
5	13	1,3	9,4
6	23	2,4	16,7
7	22	2,3	15,9
8	25	2,6	18,1
9	10	1,0	7,2
10	6	,6	4,3
geen oordeel	1	,1	,7
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (vraag / klacht / melding ingediend)	138	14,2	100,0
vraag niet van toepassing	835	85,8	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 5,9**

tabel IV-15 (sinds december 2014) wel eens een melding ingediend via de MijnGemeente App? (vraag 15)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	18	1,8	3,5
aan het indienen begonnen maar niet alle stappen op de app doorlopen	1	,1	,2
nee	478	49,1	92,6
weet niet meer	7	,7	1,4
niet geantwoord	12	1,2	2,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

tabel IV-21 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste melding via de MijnGemeente App (vraag 16)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	5,6
2	-	-	-
3	-	-	-
4	2	,2	11,1
5	2	,2	11,1
6	2	,2	11,1
7	2	,2	11,1
8	5	,5	27,8
9	2	,2	11,1
10	1	,1	5,6
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	,1	5,6
subtotaal (melding ingediend met App)	18	1,8	100,0
vraag niet van toepassing	955	98,2	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,6**

tabel IV-17 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente?  
(vraag 17)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	303	31,1	58,7
aan het maken van de afspraak begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	7	,7	1,4
nee	186	19,1	36,0
weet niet meer	8	,8	1,6
niet geantwoord	12	1,2	2,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

tabel IV-18 rapportcijfer voor de tevredenheid over het maken van deze afspraak (vraag 18)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	1	,1	,3
2	6	,6	1,9
3	3	,3	1,0
4	6	,6	1,9
5	11	1,1	3,5
6	14	1,4	4,5
7	64	6,6	20,6
8	108	11,1	34,8
9	61	6,3	19,7
10	32	3,3	10,3
geen oordeel	4	,4	1,3
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (digitaal afspraak gemaakt / poging)	310	31,9	100,0
vraag niet van toepassing	663	68,1	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,7**

tabel IV-19 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal een product of dienst aangevraagd?  
(vraag 19)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	168	17,3	32,6
aan de aanvraag begonnen, maar niet alle stappen op de website doorlopen	2	,2	,4
nee	328	33,7	63,6
weet niet meer	6	,6	1,2
niet geantwoord	12	1,2	2,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

tabel IV-20 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste digitale aanvraag (vraag 20)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	4	,4	2,4
2	2	,2	1,2
3	2	,2	1,2
4	3	,3	1,8
5	3	,3	1,8
6	10	1,0	6,0
7	38	3,9	22,6
8	65	6,7	38,7
9	27	2,8	16,1
10	11	1,1	6,5
geen oordeel	2	,2	1,2
niet geantwoord	1	,1	,6
subtotaal (digitaal een product / dienst aangevraagd)	168	17,3	100,0
vraag niet van toepassing	805	82,7	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,5**

tabel IV-21 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gechat met een medewerker?(vraag 21)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	7	,7	1,4
geprobeerd maar kreeg geen verbinding	3	,3	,6
nee	491	50,5	95,2
weet niet meer	-	-	-
niet geantwoord	15	1,5	2,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

tabel IV-22 rapportcijfer voor de tevredenheid over de laatste chatsessie (vraag 22)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	-	-	-
2	-	-	-
3	-	-	-
4	-	-	-
5	1	,1	14,3
6	-	-	-
7	2	,2	28,6
8	2	,2	28,6
9	1	,1	14,3
10	-	-	-
geen oordeel	1	,1	14,3
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (gechat met een medewerker)	7	,7	100,0
vraag niet van toepassing	966	99,3	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,3**

tabel IV-23 *rapportcijfer voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website (vraag 23a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	2	,2	,5
2	1	,1	,3
3	6	,6	1,5
4	8	,8	2,0
5	21	2,2	5,4
6	51	5,2	13,0
7	121	12,4	30,9
8	84	8,6	21,4
9	33	3,4	8,4
10	7	,7	1,8
geen oordeel / 'niet van toepassing'	51	5,2	13,0
niet geantwoord	7	,7	1,8
subtotaal (digitale dienstverlening gebruikt)	392	40,3	100,0
vraag niet van toepassing	581	59,7	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,0**

tabel IV-24 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens een wijkpost bezocht of er anderszins contact mee gezocht? (vraag 24 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: een wijkpost bezocht	89	17,2
ja: naar wijkpost gebeld, gemaïld of geschreven	44	8,5
nee	382	74,0
weet niet meer	4	,8
niet geantwoord	12	2,3
totaal (contact gezocht met de gemeente)	516	100,0

tabel IV-25 *aanleiding(en) om contact te zoeken met de wijkpost (vraag 25 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
een melding doen (openbare ruimte)	62	52,5
een klacht indienen (over het optreden van een bestuurder of medewerker)	4	3,4
informatie vragen	26	22,0
een bespreking met een medewerker	11	9,3
een spreekuur (van de wijkmanager, de wijkagent of de wijkwethouder)	9	7,6
een bewonersbijeenkomst	9	7,6
iets afhalen	19	16,1
anders	19	16,1
niet geantwoord	-	-
totaal (contact gezocht met wijkpost)	118	100,0

tabel IV-26 *rapportcijfer voor de tevredenheid over het laatste contact met de wijkpost (vraag 26)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1	4	,4	3,4
2	1	,1	,8
3	8	,8	6,8
4	5	,5	4,2
5	9	,9	7,6
6	14	1,4	11,9
7	26	2,7	22,0
8	24	2,5	20,3
9	11	1,1	9,3
10	11	1,1	9,3
geen oordeel	5	,5	4,2
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (contact gezocht met wijkpost)	118	12,1	100,0
vraag niet van toepassing	855	87,9	
totaal	973	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,7**

tabel IV-27 *uitspraken over reactietermijnen bij contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 27a - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
kreeg direct een passend antwoord	148	28,7
de vraag / klacht / melding etc. was binnen de gestelde termijn afgehandeld	122	23,6
er werd een termijn overschreden	25	4,8
vermoedt dat er een termijn werd overschreden	12	2,3
kent de geldende termijnen niet	78	15,1
anders	39	7,6
weet niet	104	20,2
niet geantwoord	26	5,0
totaal (contact gezocht met de gemeente)	516	100,0

tabel IV-28 *zijn er - wanneer men de contacten met de gemeente van de afgelopen twaalf maanden nog eens overziet - vragen onbeantwoord gebleven? (vraag 28a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	89	9,1	17,2
nee	375	38,5	72,7
weet niet meer	29	3,0	5,6
niet geantwoord	23	2,4	4,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

tabel IV-29 *persoonlijke informatie die men in de afgelopen twaalf maanden aan de gemeente heeft moeten verstrekken (vraag 29a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
alléén de naam, geboortedatum en/of BSN	238	24,5	46,1
(ook) andere persoonlijke informatie (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)	38	3,9	7,4
geen persoonlijke informatie	149	15,3	28,9
weet niet meer	66	6,8	12,8
niet geantwoord	25	2,6	4,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	516	53,0	100,0
vraag niet van toepassing	457	47,0	
totaal	973	100,0	

tabel IV-30 *was deze (andere) persoonlijke informatie al eerder bekend bij de gemeente? (vraag 29b)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	26	2,7	68,4
nee	8	,8	21,1
weet niet	4	,4	10,5
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (persoonlijke info verstrekt)	38	3,9	100,0
vraag niet van toepassing	935	96,1	
totaal	973	100,0	

tabel IV-31 *onderwerp(en) bij dubbele verstrekking van gegevens (vraag 29d - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
burgerzaken	14	53,8
WMO (zorg)	2	7,7
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhelpverlening	3	11,5
inburgering	1	3,8
belastingen	5	19,2
klacht (over het optreden van een bestuurder of een medewerker)	-	-
melding openbare ruimte	2	7,7
vergunningaanvraag	-	-
anders	7	26,9
weet niet meer	-	-
niet geantwoord	-	-
totaal (verstrekte gegevens al bekend bij gemeente)	26	100,0



tabel IV-32 aspecten die men het meest van belang acht wanneer men contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende organisatie (vraag 30 - maximaal drie antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
bereikbaarheid van het stadhuis of de wijkpost	454	46,7
de tijdsduur van het contact met de gemeente	217	22,3
het persoonlijk contact met een medewerker	455	46,8
niet afhankelijk zijn van openingstijden	273	28,1
voor het eigen vervoer niet afhankelijk zijn van iemand anders	33	3,4
zaken zonder computer kunnen afhandelen	188	19,3
zaken achter de computer kunnen afhandelen	485	49,8
zaken telefonisch kunnen afhandelen	271	27,9
meer dan drie antwoorden gegeven	9	,9
geen genoemd	26	2,7
<b>totaal respondenten</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-33 heeft men in de afgelopen jaren al eens gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer / Mijn Overheid'? (vraag 31)

	aantal	procent
ja	400	41,1
nee	480	49,3
weet niet meer	71	7,3
niet geantwoord	22	2,3
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-34 verwacht men gebruik te gaan maken van 'Mijn Zoetermeer'? (vraag 32)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	135	13,9	28,1
nee	117	12,0	24,4
weet niet	199	20,5	41,5
niet geantwoord	29	3,0	6,0
subtotaal (Mijn Zoetermeer nog niet gebruikt)	480	49,3	100,0
vraag niet van toepassing	493	50,7	
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>	

**persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen**

In tabel IV-35 t/m IV-43 wordt een overzicht gegeven van de (meest relevante) achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

*tabel IV-35 sekse (vraag 118)*

	aantal	procent
man	456	46,9
vrouw	450	46,2
niet geantwoord	67	6,9
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-36 leeftijd (vraag 119)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	145	14,9
40 t/m 64 jaar	439	45,1
65 jaar en ouder	302	31,0
leeftijd onbekend	87	8,9
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-37 niveau hoogste voltooide opleiding (vraag 120)*

	aantal	procent
laag	268	27,5
middelbaar	276	28,4
hoog	340	34,9
anders	10	1,0
weet niet	8	,8
niet geantwoord	71	7,3
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-38 het wel of niet verrichten van betaald werk (vraag 121)*

	aantal	procent
verricht betaald werk	457	47,0
verricht geen betaald werk	447	45,9
niet geantwoord	69	7,1
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-39 situatie m.b.t. dagindeling die het meest van toepassing is (vraag 123)*

	aantal	procent
loondienst / eigen bedrijf	428	44,0
werkzoekend zonder werk	37	3,8
student of scholier	21	2,2
werkzaam in eigen huishouden	36	3,7
aow'er, vut'er etc.	300	30,8
arbeidsongeschikt / invalide	36	3,7
verricht vrijwilligerswerk	25	2,6
iets anders	2	,2
weet niet	11	1,1
niet geantwoord	77	7,9
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-40 *type huishouden (vraag 124)*

	aantal	procent
alleenstaande	158	16,2
twee partners, geen kind(eren)	438	45,0
twee partners en kind(eren)	268	27,5
eenoudergezin	27	2,8
anders / weet niet / niet geantwoord	82	8,4
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-41 *plaats in het huishouden (vraag 125)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	158	16,2
een van de twee partners	685	70,4
hoofd eenoudergezin	24	2,5
kind (18+)	29	3,0
anders / weet niet / niet geantwoord	77	7,9
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-42 *netto inkomen (van hoofd huishouden en van eventuele partner) (vraag 126)*

	aantal	procent
€ 0 - € 2000	164	16,9
€ 2000 - € 3000	185	19,0
> € 3000	307	31,6
weet niet	50	5,1
wil dit niet zeggen	187	19,2
niet geantwoord	80	8,2
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-43 *wijk en buurt*

	aantal	procent	
<b>Centrum</b>	<b>142</b>	<b>14,6</b>	
Dorp	36	3,7	
Stadscentrum	31	3,2	
Palenstein	36	3,7	
Driemanspolder	39	4,0	
<b>Meerzicht</b>	<b>115</b>	<b>11,8</b>	
Meerzicht-West	73	7,5	
Meerzicht-Oost	42	4,3	
<b>Buytenwegh de Leyens</b>	<b>166</b>	<b>17,1</b>	*
Buytenwegh	77	7,9	
De Leyens	88	9,0	
<b>Seghwaert</b>	<b>125</b>	<b>12,8</b>	*
Seghwaert-Zuidwest	58	6,0	
Seghwaert-Noordoost	66	6,8	
<b>Noordhove</b>	<b>69</b>	<b>7,1</b>	
Noordhove-West	29	3,0	
Noordhove-Oost	40	4,1	
<b>Rokkeveen</b>	<b>195</b>	<b>20,0</b>	*
Rokkeveen-West	74	7,6	
Rokkeveen-Oost	118	12,1	
<b>Oosterheem</b>	<b>129</b>	<b>13,3</b>	*
Oosterheem-Zuidwest	38	3,9	
Oosterheem-Noordoost	88	9,0	
<b>overig / wijk onbekend</b>	<b>32</b>	<b>3,3</b>	
<b>totaal</b>	<b>973</b>	<b>100,0</b>	

\* Het wijktotaal is niet altijd gelijk aan de som van de buurttotalen, doordat incidenteel (in acht gevallen) van een respondent wel de woonwijk, maar niet de buurt bekend is.

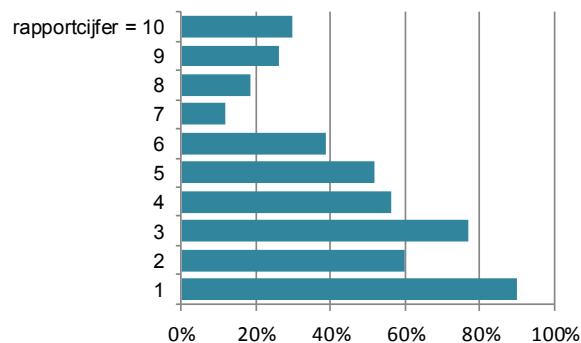
## BIJLAGE V toelichtingen

### leeswijzer bij de toelichtingen in bijlage V

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

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

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



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

### V-1 vraag 2b - tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente

*rapportcijfer = 1*

- Bijzonder onvriendelijk, zelfs uitgelachen door iemand van de gemeente omtrent mijn klacht.
- Bot en totaal niet meewerkend.
- Eigenwijze, onwillige ambtenaar beëindigde communicatie zonder verder bericht.
- Gebeld over de bomen & takken te snoeien. Niet gedaan; achteromlooppad: wordt niks aan gedaan. Terwijl de grasmaaier drie keer in de week komt.
- Gemeente weigert iets te doen aan overlast van burens.
- Ik kon geen mail versturen via de site.
- Word niet op normale manier te woord gestaan. Zeggen: we doen er iets aan; vervolgens hoor je niks meer.
- Ze zijn aardig.
- Zelfs na een reminder van een e-mailbericht heb ik geen bericht terug gekregen, ondanks de belofte binnen 5 dagen antwoord te ontvangen.

*rapportcijfer = 2*

- Ben naar wijkpost Noordhove geweest. Degene die mij te woord stond zat niet uitnodigend op zijn stoel, namelijk met zijn armen over elkaar. Bovendien gaf hij mij het gevoel dat dat ik naar zijn idee met een onbenullige vraag / opmerking kwam en te weinig zelf had gedaan. Ook al zou dat het geval zijn geweest, dan nog had hij mij op een aardige manier kunnen laten zien wat ik nog had kunnen proberen. Uiteindelijk was hij tenslotte bereid mijn opmerking aan de gemeente door te geven. Het is toch niet de bedoeling dat de wijkpost die dingen screent en zelf beslist wat men doorgeeft?
- Geen antwoord gekregen op e-mail.
- Onjuiste beantwoording van vragen. Moeilijk bereikbaar voor de burger.

*rapportcijfer = 3*

- Aan de telefoon werd ik goed geholpen om een afspraak te maken. Echter ik heb uiteindelijk een uur moeten wachten op mijn afspraak omdat hij ineens verdwenen was

- Afspraak maken moet per se een week van tevoren op de computer en je kan dus niet zomaar binnenlopen.
- Er wordt niet geluisterd naar klachten over bijv. het onderhoud van straten, groenvoorziening etc.
- Het kan vaak alleen per mail. Als er al een telefoonnummer bij staat is het me niet gelukt om iemand aan de lijn te krijgen en ook niet de juiste verbinding.
- Ik had een klacht over verzakkingen in de weg. Deze zijn direct voor de drempels waardoor je met 4 mensen in de auto schuin over de drempel moet. Als reactie kreeg ik de tip om 2 straten om te rijden
- Ik kan helaas per telefoon geen afspraak maken.
- mocht er iets dringend nodig hebben altijd online afspraak maken, als je geluk heb met een juiste datum.....
- Site erg onduidelijk.
- Tegenstrijdige verklaringen t.o.v. de informatie op de site van de gemeente. Geen inlevingsvermogen of gericht zijn om het probleem op te lossen.
- Vanaf februari zijn wij bezig een gesprek aan te vragen met een wethouder, maar nu is het oktober en nog niets.

*rapportcijfer = 4*

- Er is bijna geen communicatie als 't betreft klachten over allerlei zaken en 't is zo belangrijk om frustratie te voorkomen.
- Het afsprakensysteem online is niet flexibel. Daarnaast zit je als je op de afgesproken tijd naar je afspraak gaat nog steeds onnodig lang te wachten. Weinig klantvriendelijke manier van de burger helpen.
- Ja, groenvoorziening [naam]. Zeer slecht te woord gestaan. Hond had berenklauwwonden en meneer ging over 1 à 2 weken pas maaien.
- Melding i.v.m. omvergereden paaltje en kapotte stoep. Erg lang moeten wachten i.v.m. 'traag' systeem en erg vaak hetzelfde moeten toelichten.
- Moeizaam en word niet terug gebeld
- Niet deskundig
- ondanks digitale afspraak, enorme wachttijd gehad.
- ongeïnteresseerde medewerker
- Zeer onvriendelijk en ontoegankelijk. Dit heeft betrekking op de groenvoorziening in onze wijk.

*rapportcijfer = 5*

- afspraken zijn niet goed opgeslagen en het is fout gegaan
- een toezegging van een wethouder wordt niet nagekomen
- Er is bijna geen contact mogelijk. Alles moet digitaal en als het eindelijk lukt krijg je te doen met incompetenten mensen die alleen maar standaard dingen kunnen. Als er oplossingsvermogen wordt gevraagd krijg je te maken met beledigde teamleiders.
- geen optimale dienstverlening aan de balie en bij de behandeling van brieven geen consistente beslissingen m.b.t. ingediende verzoeken en foutieve vermeldingen bij de beantwoording van schriftelijke verzoeken
- Ik heb al enkele jaren achtereen verzocht om plaatsing van een bladkorf in mijn straat maar tot op heden zonder resultaat. Ook heb ik verzocht om het ophogen van straattegels na het verzakken van deze tegels. Dit verzoek is prima afgehandeld
- In 2014 heb ik een klacht ingediend bij de burgemeester van de gemeente. Daarover heb ik een gesprek gevoerd met een van de medewerkers. Aansluitend kreeg ik een schriftelijke bevestiging met een toezegging dat de afdeling stadsbeheer contact zou opnemen. Dat is toen niet gebeurd. Overigens kreeg ik niet de indruk, dat de burgemeester mijn klacht onder ogen heeft gekregen. Na een uitspraak van de rechter heb ik die medegedeeld aan het college van B&W. De betreffende brief heb ik persoonlijk in de brievenbus van Markt 10 Zoeteer gedaan. Na een maand heb ik via de site geïnformeerd hoe de stand van zaken toen was. Van het bestuurssecretariaat kreeg ik toen antwoord, dat men mijn brief niet kon vinden. Diezelfde dag heb ik een kopie van alle stukken in een envelop afgeleverd bij de balie op Markt 10. De medewerker heeft telefonisch contact opgenomen met het bestuurssecretariaat om mijn brief in ontvangst te nemen, wat ook is gebeurd. Daarna is e.e.a. wel vlot afgehandeld en heb ik een door de burgemeester getekende excuusbrief ontvangen en vervolgens ontstond er mailwisseling met de afdeling stadsbeheer. De uitvoering van een toegezegd maatregel kon pas na de zomer van dit jaar gerealiseerd worden, (het plaatsen van een verkeersbord), maar dat is nog niet gebeurd. Overigens ben ik met de afdoening nu tevreden, maar dat had twee jaar geleden ook al gekund.
- Mijn ervaring is dat bij elk bezoek aan een wijkpost de balie-ambtenaar er voor zit om alle verzoeken en aanbevelingen van de burger die hij komt aandragen om verloedering te voorkomen en het woonplezier en leefbaarheid in de woonwijk te behouden in eerste instantie structureel allemaal afwijst.
- Mijn vraag wordt niet begrepen. Hoewel die wel duidelijk was. Ook is er informatie achtergehouden.
- Moest veelvuldig aandringen op actie. Handhaving kon of wilde niet optreden. Dreigen met handhavingsverzoek gaf uiteindelijk resultaat.
- Niet teruggebeld binnen de toegezegde termijn. Ook gevraagde bevestigingen komen niet.
- Platanen in Seghwaert, als bewoner (overlast ervaren) te weinig gehoord, en door tegenstanders (die niet eens in de wijk of straat wonen) ondergesneeuwd
- Reactie kwam pas heel erg laat
- Vaak doorverbinden, slechte bereikbaarheid medewerkers.

*rapportcijfer = 6*

- afhoudende reacties
- De antwoorden waren heel algemeen en gingen nauwelijks in op mijn probleem
- Goed en snel geholpen, maar vervelend dat men alleen geholpen kan worden mét een afspraak en niet meer zonder. Ook was het in de vakantieperiode erg druk, waardoor afspraken pas voor twee weken later konden worden gemaakt.
- Had niet altijd de indruk dat hij met cliënten bezig was
- Heeft alles te maken met parkeerproblemen.
- Het moeten reserveren via de website is zeer omslachtig en daardoor klantvriendelijk. Even binnenlopen voor een vraag is er niet meer bij. Heel jammer van deze doorgesloten digitalisering
- Je wordt een beetje afgepoeierd en in één geval wordt er met een klacht die al twee jaar lang loopt niets gedaan.
- Met betrekking tot het groen in mijn wijk vaak afwachtende / terughoudende reacties.
- Na de melding netjes gemaïld met een e-mailadres dat mij verder zou helpen. Vervolgens geen reactie gehad. Zelf weer gemaïld en een kort antwoord dat iemand anders erover zou gaan. Tot op heden niets gehoord. Op twee andere meldingen ook niet.
- Na het doen van een melding specifiek om een reactie gevraagd. Helaas nooit antwoord gehad, ook niet na opnieuw melden.
- Toezeggingen worden niet nagekomen.
- Via klantmanager (uitkering)
- Voor mijn gevoel werd ik niet geholpen, zelfs toen mijn mail naar de goede afdeling is gestuurd heb ik niets meer vernomen.
- werd heen en weer gestuurd tussen reiniging, wijkkantoor en politie
- Werd van het kastje naar de muur gestuurd. Tot op heden geen antwoord.
- Wijkpost Buytenwegh info gevraagd over het inleveren van automotorolie, verf en vet. Waar ik dat kan inleveren. Ze wist het niet. Na aandringen en raadplegen website, kwam reactie dit te brengen naar het zelfbrengdepot.
- zeer onvriendelijk persoon achter de balie

*rapportcijfer = 7*

- Aangezien je alleen kunt pinnen in het stadhuis, zou het fijn zijn als er ook creditcards geaccepteerd werden (daar kun je ook mee pinnen)
- Contact met wijkkantoor, nu in afwachting van afhandeling.
- Contactpersoon was aardig, maar informatie op internet was fout - Gemeente doet geen ongediertebestrijding meer - graag internet wijzigen.
- De contacten zijn, vanwege internet, niet erg persoonlijk meer
- Enkel een adreswijziging doorgegeven
- Ik had een hoger cijfer willen geven, maar toen ik belde en de desbetreffende ambtenaar bleek vrij te zijn was de collega niet bereid om een berichtje voor hem achter te laten. Daarentegen heeft de ambtenaar mijn probleem wel netjes afgehandeld. Jammer dat degene die de telefoon opnam niet bereid was om een boodschap te noteren.
- Ik heb géén goede ervaringen met (e-mail-)meldingen aan de wijkpost. Ik krijg dan een (e-mail-)ontvangstbevestiging, waarna mijn melding in een black box lijkt te verdwijnen: ik hoor of zie er nooit meer iets van.
- lange wachttijd na afgesproken tijd bij balie.
- Na één misverstand was bij het tweede contact het probleem opgelost.
- o.a. klacht ingediend maar geen reactie terug gehad.
- Onpersoonlijk
- paspoort aanvragen
- Slechts paspoort besteld en opgehaald: routinewerk
- Soms lange wachttijden
- soms moeilijk de juiste persoon te vinden
- Wachttijden zijn soms lang
- Werd goed geholpen aan de telefoon.

*rapportcijfer = 8*

- 3x telefonisch contact gehad i.v.m. grafrechten. Zou teruggebeld worden. Na 3 maanden nog geen telefoontje gehad.
- Aan telefoon altijd vriendelijk. Verder werd ik snel geholpen en kon ik snel een afspraak maken.
- ben correct geholpen door de ambtenaar
- Ben vriendelijk geholpen; niets was te veel voor de dame aan het loket.
- contact gehad met de WMO wat ik als prettig en vriendelijk heb ervaren
- Erg jammer, dat ik niet simpel bij het publieksplein kon binnenlopen om mijn rijbewijs te verlengen
- Erg vriendelijk
- gewoon normaal
- Het is prettig om online een afspraak te kunnen maken op een tijd en dan vervolgens ook op die tijd geholpen te worden.
- Ik heb mij als inwoner van Zoetermeer aangemeld digitaal. Dit werkte prima
- Ik kwam voor iets waarvoor eigenlijk een afspraak gemaakt moest worden. In de agenda zag de receptioniste dat er nog een gaatje vrij was en kon ik gelijk geholpen worden. Klasse!

- Ik was te laat met een aanvraag, maar door de medewerker van de gemeente werd een oplossing gevonden
- Ik werd correct te woord gestaan door een zeer ervaren dame die tussen de regels door kon werken.
- Ik werd op het afgesproken tijdstip geholpen.
- Na informatie over de aanschaf van een scootmobiel (waar parkeren?): mag hier nog niet van brandweer. Vestia heeft geen mogelijkheid, dan moet ik verhuizen! Na 24 jaar en ik ben 86 jaar!
- noodlocatie is niet ideaal en geeft niet echt privacy voor de burger, laat staan dat het vervelend werkt voor de medewerker
- op het gemeentehuis word je met een afspraak op tijd geholpen. De wachttijden zijn te verwaarlozen
- Persoonlijke service.
- Prima + snel geholpen.
- prima te woord gestaan
- Soms gingen besprekingen van bijv. recreatieplannen erg moeizaam, o.a. Noord Aa-omgeving.
- transparante behandeling en goede afspraken
- Verloopt prima, alles op afspraak, niet lang wachten
- Vriendelijk en snel geholpen.
- vriendelijk personeel. Verbaasd over de twee ingangen van het stadhuis. De B&W ingang kan wel wat soberder.
- Vriendelijk.
- word netjes geholpen. afsprakensysteem gemeentehuis werkt goed, als je eenmaal de afspraak hebt.
- Word op afspraak op tijd geholpen.
- zeer goed geholpen door een medewerkster van de afdeling afval, complimenten!

*rapportcijfer = 9*

- behandeling WMO aanvraag
- Behulpzaam en vriendelijk.
- Digitale afspraken werken goed
- efficiënt, snel en vriendelijk
- goed en vakkundig geholpen
- goede telefonische uitleg nadat digitale afspraak maken niet mogelijk was
- Ik had op een vakantie geboekt naar Disneyland en geen id-kaart voor de kinderen. Er was eigenlijk te weinig tijd om een id aan te vragen maar met hulp van een medewerker is dat toch gelukt
- ik vind het een enorme vooruitgang dat je vooraf digitaal een afspraak kunt/moet maken.
- mijn melding was keurig doorgegeven door de storingsdienst. De volgende dag al werd ik teruggebeld.
- Reactie op een storing was prima, maar de storing is in de afgelopen maanden zeker 4 keer afgemeld. Als dat betekent dat de melding iedere keer weer is bekeken lijkt de gemeente dit niet goed onder controle te hebben
- Snelle reactie op vragen via e-mail.
- snelle, vriendelijke afwikkeling van aanvraag identiteitskaart
- vriendelijk en behulpzaam
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Werd correct en snel geholpen.
- zowel via e-mail, telefonisch en in persoon prima contact gehad

*rapportcijfer = 10*

- Al mijn aanvragen werden snel en vriendelijk gehonoreerd.
- Dhr. [naam] gesproken en hij dacht mee aan oplossingen, was zeer geduldig en gaf mij goed advies.
- Goede afspraken kunnen maken over het regelen van paspoort
- Goede ondersteuning voor 90-jarige moeder.
- Ik had gebeld om informatie over vergoeding over beveiligde slot tegen inbrak.
- ik moest een andere afspraak maken omdat mijn vrouw ziek was. Afspraak maken en dan gelijk komen: prima
- Snel en vriendelijk geholpen. Afspraakstelsel werkt.
- Werd correct te woord gestaan. Duidelijk antwoord op mijn vraag.
- Zeer vriendelijke ambtenaar.

*geen rapportcijfer gegeven*

- Ik heb zelf aangegeven geen contact te willen.
- Via internet contact gehad.
- Ik heb zéér negatieve en positieve ervaringen.



**V-2 vraag 5b - tevredenheid bezoek publieksplein***rapportcijfer = 1*

- stadhuis • Afspraak via internet maken; heb ik niet om betaling te voldoen.
- stadhuis • Het is niet duidelijk of je bij balie of receptie of een van de twee moet zijn en dames benaderen je als dom. Hebben vooral aandacht voor elkaar en kunnen alleen procedureel antwoorden. Nooit gehoord van hospitality.

*rapportcijfer = 2*

- beide • Ik had een afspraak op tijd, maar ik werd niet op deze tijd opgehaald. Het duurde zelfs 20 minuten langer!

*rapportcijfer = 3*

- stadhuis • Het afsprakensysteem online is niet flexibel. Daarnaast zit je als je op de afgesproken tijd naar je afspraak gaat nog steeds onnodig lang te wachten. Weinig klantvriendelijke manier van de burger helpen.
- Duitslandlaan • Het is gewoon slecht, lange wachttijden en afspraak maken gaat kut.
- Duitslandlaan • Zelfde als laatste

*rapportcijfer = 4*

- stadhuis • De zuilen waren buiten werking en de dame achter de balie was zeer slecht in staat tot het uitdelen van volgnummers. Vervolgens liepen daardoor alle afspraken ontzettend uit.
- Duitslandlaan • Dit is geen ontvangstruimte voor het Zoetermeerse publiek.
- Duitslandlaan • Erg druk. Geen privacy.
- Duitslandlaan • Paspoort + ING-pas gestolen. Ik kon dus niet pinnen (enz. met geen mogelijkheid contant mijn nieuwe pas betalen), dus zonder paspoort weer naar huis. Ik ben 82 jaar en loop heel slecht. Dus kwam er zeer ontevreden vandaan. Geen aangifte gedaan van deze bijzondere situatie.
- Duitslandlaan • Verwarrend, functioneerde niet. Had al tijd afgesproken via computer. Waarom ticketzuil?
- beide • veel onrust, herrie en stof

*rapportcijfer = 5*

- stadhuis • De snelheid van de werkwijze was niet overweldigend
- stadhuis • Ik vond de vrouw erg onvriendelijk. Ik moest een ID-bewijs van mijn zoon halen en wegens ziekte was hij er niet bij. Ze legde de situatie uit, maar ik vond het niet erg behulpzaam.
- stadhuis • Onvriendelijk.
- Duitslandlaan • Inrichting kwalitatief onder de maat. Zo ontvang je niet je burgers. Zo laat je de ambtenaar niet werken.
- Duitslandlaan • je maakt een afspraak op tijd en wacht vervolgens nog bijna een half uur!

*rapportcijfer = 6*

- Duitslandlaan • De omgeving is zeer depressief. weggestopt in een kelder, lelijke houten balies. Ziet er gewoon niet uit. Het personeel was vriendelijk.
- Duitslandlaan • nadat ik mij gemeld had bij de balie en een nummer kreeg ging ik terug naar de voorruimte. Aangezien ik na drie kwartier nog niet werd opgeroepen ging ik naar de ontvangstbalie maar de dame wilde mij niet te woord staan, maar gelukkig greep de bode in en nam mijn nummer en kon ik de parkeer meter bij vullen. Na terugkomst gaf de bode mijn nummer terug en vertelde dat ik bij balie 4 terecht kon. Kennelijk kon zij niet de drukte aan. Ik kan niet begrijpen dat men bij een gemaakte digitale afspraak pas na een uur geholpen wordt.
- Duitslandlaan • Rommelige toestand met wachtende mensen en mensen die rustig willen lezen
- Duitslandlaan • Tijdelijke lokatie is veel te klein.
- Duitslandlaan • Zie algemeen: goede en snelle service, maar gedoe rondom het maken van een afspraak.

*rapportcijfer = 7*

- stadhuis • Afspraak op tijd.
- stadhuis • Geen lange wachttijd.
- stadhuis • Het is wel vervelend als je te vroeg bent dat je geen ticket kan krijgen.
- stadhuis • wacht tijd.
- Duitslandlaan • Aanvraag VOG verliep goed.
- Duitslandlaan • het was rommelig
- Duitslandlaan • Ik wist niet dat er via internet een afspraak gemaakt moest worden. Ik kwam dus voor niets, want men wilde mij zonder een afspraak niet helpen. Is toch een minpuntje m.b.t. de dienstverlening
- Duitslandlaan • Snelle en zakelijke afhandeling bij de aanvraag van een nieuw rijbewijs.
- Duitslandlaan • Soepele afhandeling aanvraag ID-kaart.
- beide • Massaal

*rapportcijfer = 8*

- stadhuis • Alles verliep vlot en naar wens.
- stadhuis • Is niet meer zo rommelig druk als voorheen.
- stadhuis • Korte wachttijd voor dat je wordt geholpen.
- stadhuis • Mijn man spreekt alleen Engels en wordt altijd vakkundig geholpen
- stadhuis • Werkt precies zoals het hoort. Online een afspraak maken. Je aanmelden en geholpen worden op het tijdstip van je afspraak
- stadhuis • word vriendelijk en behulpzaam geholpen
- Duitslandlaan • Doordat we van te voren een afspraak hadden gemaakt was de wachttijd kort.
- Duitslandlaan • had sticker nodig voor brievenbus, erg onrustige hal.
- Duitslandlaan • Ik heb ontwerp bestemmingsplan ingezien. Behulpzame ambtenaar!
- Duitslandlaan • Vriendelijk personeel en snelle afdeling.
- Duitslandlaan • Vrolijk en vriendelijk
- Duitslandlaan • Wat "druk" op de tijdelijke locaties, maar verder prima geholpen
- Duitslandlaan • zo mogelijk, liever geheel digitaal
- beide • Zakelijke afspraak, klantvriendelijk, lekker bakje koffie

*rapportcijfer = 9*

- stadhuis • aanvragen van een identiteitsbewijs.
- stadhuis • Netjes & op tijd geholpen.
- stadhuis • Snel en gemakkelijk een afspraak maken en nauwelijks wachttijden
- stadhuis • Zij was een ex-collega van mij, en ze heeft mij prima geholpen, voor mijn rijbewijs verlenging.

*rapportcijfer = 10*

- stadhuis • Prima voor afhandeling zaken voor 90 jarige moeder.
- stadhuis • Vlotte en deskundige behandeling.
- Duitslandlaan • Alles liep vlot en ik ben goed geholpen.
- Duitslandlaan • Waar ik voor kwam is naar tevredenheid verlopen en ik ben zeer goed aldaar te woord gestaan.
- Duitslandlaan • Zeer tevreden omdat alles volgens afspraak en op tijd verliep.

**V-3**

**vraag 8b - tevredenheid over laatste telefoongesprek**

*rapportcijfer = 1*

- bandje, verbinding werd verbroken
- Ik heb 3 keer gebeld. Zou terug gebeld worden maar daar wacht ik nu nog op. Vele maanden later.
- [naam] is slecht bereikbaar, weet niks en komt afspraken niet na.

*rapportcijfer = 2*

- Krijg geen gehoor. Moet veel te lang wachten.
- Ze luisteren maar horen niet. Vervolgens geen resultaat.

*rapportcijfer = 3*

- Arrogante medewerker
- Door telefoonmenu eruit gezet. Klacht betrof niet opgehaald huisvuil dat wel juist was aangeboden.
- Een zeer arrogante dame die bij elke vraag die ik stelde als antwoord had van zo behoort u niet te reageren?
- Kan per telefoon geen afspraak maken moet per PC helaas.
- wachttijd was veel te lang en desbetreffende persoon wist niet veel af van mijn vraag!!!!
- Zeer lastig om de juiste hulp te vinden. Onze vuilnisbak was niet geleegd en ik kreeg geen contact en geen juiste optie om dit te melden. Toen heb ik het maar opgegeven en zelf mijn vuil uit de bak gehaald en naar het grofvuil gebracht.

*rapportcijfer = 4*

- Kreeg met geen mogelijkheid de scootmobiel van mijn vader teruggegeven.
- Lang wachten op contact.
- medewerkster was niet op de hoogte van wijzigingen die al langer dan een jaar van belang waren.
- Niet alle afdelingen van de gemeente zijn hier bereikbaar.
- Via twee keuzemenu's en steeds "5 wachtenden voor u " moeten constateren dat de medewerker na doorverbinden niet opnam. Kennelijk geen secretariaat beschikbaar om iets over zijn agenda te zeggen.
- Werd niet geholpen met mijn vraag.
- Zelf de regelgeving moeten uitleggen: medewerker was niet volledig op de hoogte van de desbetreffende wet- en regelgeving

*rapportcijfer = 5*

- De medewerker was niet geïnteresseerd
- Kreeg geen contact met de juiste medewerker/-ster
- Medewerkster zeer vriendelijk. Echter antwoord op vraag niet altijd toereikend.
- Meldingen van openbare veiligheid / zwerfafval e.d. worden erg traag afgehandeld. Terugkoppeling vaak pas na een week
- Niet behulpzaam, slechte wet- en regelgeving-kennis.
- reinigingsmedewerkster dacht niet echt oplossend mee
- Veel heen en weer wijzen.

*rapportcijfer = 6*

- afhoudende reactie
- Ik zou teruggebeld worden, maar dit is niet gebeurd.
- Wacht op afhandeling.

*rapportcijfer = 7*

- Door de medewerker werd een oplossing gevonden
- In één geval werd niets met mijn klacht gedaan.
- Telefonisch prettig mijn vragen beantwoord.

*rapportcijfer = 8*

- Bij de wijkpost van de wijk waar wij onder vallen hebben we regelmatig contact en wordt 't serieus behandeld.
- een gemeenteraadslid belde mij en gaf mij wel de juiste info die ik via de normale weg niet kreeg
- Er werd onmiddellijk actie ondernomen.
- Goed en vriendelijk geholpen.
- Goed geholpen.
- Het gesprek gaat prima, maar ik zou liever een doorkiesnummer bellen.
- Persoonlijke service.
- Vriendelijk en duidelijk te woord gestaan.

*rapportcijfer = 9*

- andere zijde was zeer correct en netjes
- De afhandeling van het gesprek.
- Goed geholpen door mensen van Wmo
- Hele vriendelijke meneer die veel wist, maar kon mij niet verder helpen.
- Ik ben erg goed geholpen nadat ik een afspraak was vergeten.
- Ik heb veel contact met de afdeling Vastgoed van de gemeente, omdat wij gehuisvest zijn in een huurpand van de gemeente. Het contact is perfect.
- werd doorverbonden met de gevraagde persoon

*rapportcijfer = 10*

- afspraak RBW
- Eveneens zeer begripvol voor 90-jarige moeder.
- Gesproken met de WMO en met de heer [ naam]
- Heeft mijn beoordeling gemeente positief beïnvloed. Persoonlijk contact is essentieel!! Om kloof te voorkomen tussen burger en overheid!!
- Ik blijf bij een 10, ook gesprek over afval ophalen verliep uitstekend.

*geen rapportcijfer gegeven*

- Ik belde op zaterdag :-)
- Belachelijk dat het een betaald nummer is.
- Eerste contact vreselijk, halve doopzeel wordt gelicht eer de door verbonden wordt.

#### V-4 vraag 23b - toelichting rapportcijfer toegankelijkheid gemeentelijke website

In onderstaande tabel staat in eerste de vier kolommen welke vormen van digitale dienstverlening een respondent heeft gebruikt of heeft geprobeerd te gebruiken. De vijfde kolom is de toelichting op het rapportcijfer dat deze respondent heeft gegeven voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke website. De antwoorden zijn gerangschikt naar de hoogte van het rapportcijfer. Bij de rapportcijfers 2, 9 en 10 zijn geen toelichtingen gegeven.

##### rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 1

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
gestaakt	ja	gestaakt	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erg onduidelijke site, verwarrend.</li> </ul>

##### rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 3

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erg onduidelijke site, verwarrend.</li> </ul>
ja	nee	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erg traag. Onnodig veel weblinks.</li> </ul>
ja	gestaakt	gestaakt	gestaakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via de site lukte het niet de juiste info te vinden. Chatten lukte niet: met geen van de personen die op beschikbaar stonden.</li> </ul>

##### rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 4

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
gestaakt	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is een nadeel dat je voordat je info kunt krijgen altijd eerst moet inloggen</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kon niet snel vinden wat ik zocht.</li> </ul>
ja	nee	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onoverzichtelijk, en niet echt gebruiksvriendelijk, je moet veel te veel zoeken om te komen waar je wilt zijn.</li> </ul>
nee	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>te veel onderwerpen, gedetailleerd menu niet intuïtief</li> </ul>
ja	gestaakt	ja	gestaakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>vind dingen heel lastig te vinden</li> </ul>

**rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 5**

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanduiding dat tijdelijk het gemeentehuis is verhuisd was niet duidelijk. Tip: door middel van een pop-up zou dit duidelijker zichtbaar worden.</li> </ul>
nee	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>De website kan duidelijker. Onderdelen van de website kunnen verwarrend zijn omdat deze op meerdere manieren te interpreteren zijn.</li> </ul>
nee	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>het kost mij nog te veel tijd om te vinden wat ik zoek</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moeilijk zoeken en onoverzichtelijk</li> </ul>
ja	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moeilijk, onlogisch.</li> </ul>
ja	nee	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet goed overzichtelijk ;veel zoeken.</li> </ul>
nee	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onoverzichtelijk - moeilijk te vinden wat ik zocht</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel zoeken.</li> </ul>
ja	nee	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaken zijn moeilijk te vinden</li> </ul>

**rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 6**

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
ja	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>De zoekfunctie brengt je niet makkelijk waar je wezen moet. Ik wilde bijvoorbeeld de regels omtrent een dakopbouw zoeken</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>De zoekfunctie lijkt ofwel niet de juiste informatie op te leveren, ofwel zó veel dat je door de bomen het bos niet meer ziet.</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is ingewikkeld om gemeentelijke stukken te vinden met de zoekfunctie als je daar geen ervaring mee hebt.</li> </ul>
nee	ja	nee	ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik zoek wel eens welke vuilnisbak aan de beurt is, of op welke dag, of wanneer ik de kerstboom kan wegbrengen. Dat is een heel gezocht.</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je moet wel goed zoeken af en toe om alle informatie te vinden die je nodig hebt.</li> </ul>
ja	nee	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je moet wel zoeken naar bijv. een klacht indienen van overlast.</li> </ul>
nee	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Navigatiestructuur is niet altijd even duidelijk. Alleen via de zoekfunctie is soms te vinden wat gezocht wordt</li> </ul>
nee	ja	nee	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>niet altijd even duidelijk</li> </ul>
ja	ja	ja	ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onoverzichtelijk.</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op zich wel oké.</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>soms is het zeer moeilijk de juiste informatie te vinden</li> </ul>
nee	ja	ja	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel gezocht.</li> </ul>

**rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 7**

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
ja	nee	nee	nee	• Alles goed toegankelijk, informatie is goed, ik vind de website 'statisch' 'saai'.
nee	ja	nee	nee	• Dingen zijn vaak lastig te vinden
nee	ja	nee	nee	• Even zoeken.
nee	ja	nee	nee	• Heb er niet al te vaak gebruik van gemaakt maar over het algemeen wel gevonden wat ik zocht.
ja	ja	ja	nee	• Het paspoort ging goed. Wat niet goed ging was de afhandeling van mijn vraag over de OZB. Mijn vraag was hoe een stijging van 23% getaxeerd kon zijn in een tijd dat de prijzen met nog geen 4% gestegen zijn. De reactie was een beschrijving van hoe een taxatie in zijn werk gaat. Mijn vraag is dus totaal genegeerd; blijkbaar weet de gemeente geen uitleg te geven. Dit komt niet vertrouwenwekkend over.
nee	ja	nee	nee	• Ik kon een keer niet de goede kalender krijgen voor het ophalen van grofvuil. Dus gebeld.
ja	weet niet meer	nee	nee	• Je moet een paar keer door klikken voor je daadwerkelijk uitkomt bij de melding aanmaken.
ja	ja	ja	nee	• Kan wat gebruiksvriendelijker.
ja	ja	ja	nee	• kost behoorlijk veel tijd om op adres te komen wat je wil
nee	ja	ja	nee	• moeilijk om b.v. taxatieverslag van onze woning te vinden
ja	ja	ja	nee	• Niet alles is altijd te vinden zonder zoek functie
ja	nee	nee	nee	• redelijk toegankelijk
ja	ja	nee	nee	• vergeefs gezocht naar datum waarop grof vuil wordt opgehaald.
nee	ja	ja	nee	• zou makkelijker mogen zijn. Teveel info

**rapportcijfer voor toegankelijkheid website = 8**

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
nee	ja	nee	nee	• Gemeentelijke producten zoals paspoorten zijn soms moeilijk te vinden vanuit de "home" pagina.
ja	ja	nee	nee	• goed en duidelijk
nee	ja	ja	nee	• Ik vind wat ik zoek.
ja	nee	nee	nee	• soms zijn zaken niet duidelijk te vinden
ja	nee	nee	nee	• Website wel goed toegankelijk. Echter de beantwoording /behandeling van klacht of vraag laat zeer te wensen over. Klacht of vraag moet diverse malen worden ingediend / gesteld vooraleer er gereageerd wordt. En dan inhoudelijk niet toereikend of duidelijk.

**(geen rapportcijfer gegeven voor toegankelijkheid website, wel een toelichting)**

<i>vraag/ klacht of melding ingediend</i>	<i>een afspraak gemaakt</i>	<i>een product of dienst aangevraagd</i>	<i>gechat met een medewerker</i>	<i>toelichting</i>
nee	ja	nee	nee	• Ik doe weinig digitaal met instellingen, meestal telefonisch

## V-5 vraag 27b - toelichting reactietermijnen

toelichting antwoorden m.b.t. reactietermijn	
• kent termijnen niet	• 1ste melding: overlast bij verkeerd parkeren. Dag later was de handhaving er, maar niet oplossen; na de 2e melding ging het goed.
• kent termijnen niet	• 1x melding gedaan over hekjes bij een speeltuin naar de weg toe, nooit een reactie gehad. Nogmaals via web gevraagd en toen wel een reactie. Nu 2 weken geleden gevraagd om bankjes bij de speeltuin maar nog geen antwoord.
• direct passend antwoord	• Aan de telefoon kreeg ik gelijk een passend antwoord op mijn vraag.
• direct passend antwoord	• aangifte geboorte
• kent termijnen niet	• Aanschaf scootmobiel (WMO)
• binnen termijn afgehandeld	• Aanvraag gehandicaptenplaats.
• direct passend antwoord	• aanvraag identiteitspas op korte termijn vanwege een bezoek binnen de EU, gedurende de termijn dat mijn paspoort voor een visumaanvraag bij het Chinese consulaat lag
• binnen termijn afgehandeld	• Aanvragen van nieuw, in buitenland gestolen rijbewijs.
• direct passend antwoord	• Afspraak grofvuil.
• direct passend antwoord	• Afspraak maken voor nieuw rijbewijs, telefonisch gedaan
• kent termijnen niet	
• direct passend antwoord	• Afval groot - koffer.
• binnen termijn afgehandeld	• Alle klachten, meldingen en aanbevelingen hadden betrekking op en gingen over de openbare ruimten in de wijk.
• direct passend antwoord	• Anders: er werd niets met mijn klacht gedaan...
• binnen termijn afgehandeld	
• anders	• app contact, snel antwoord, termijn weet ik niet meer. Maar duurde niet lang.
• anders	• attestatie da vita
• direct passend antwoord	• Beleid: orde, veiligheid, woongenot i.v.m. woonoverlast. Tot op heden geen duidelijkheid (F.H. beleid?) en tot op heden geen reactie.
• kent termijnen niet	
• direct passend antwoord	• Bellen over grofvuil. En aanvragen van rijbewijs.
• weet niet	• Ben er niet mee op de hoogte welke 'servicetermijnen' gelden.
• direct passend antwoord	• Ben niet voor alles bekend met de termijnen, maar alles werd redelijk binnen gevoelsmatig redelijke tijd beantwoord
• binnen termijn afgehandeld	
• anders	• Ben nog in afwachting afhandeling.
• binnen termijn afgehandeld	• Bezwaarschrift WOZ aanslag.
• (niet geantwoord)	• Bijna alles. heb geen zin meer om steeds paperassen te overhandigen. Heb reuma.
• termijn overschreden	• Binnen de termijn berichten dat een antwoord nog op zich laat wachten geldt feitelijk als een reactie binnen de termijn. Echter kan de termijn dan ook 2 dagen zijn, met standaard dat bericht.
• direct passend antwoord	• Contacten ouderenbonden met gemeente.
• binnen termijn afgehandeld	• Container voor het huis. Wespennest.
• kent termijnen niet	• Dat heeft te maken met schuldhulpverlening.
• anders	• De klacht is niet naar behoren afgehandeld
• direct passend antwoord	• Door telefonisch contact kon ik doorvragen en was antwoord snel mogelijk. En was plezierig gesprek!
• direct passend antwoord	• een bevestigingsmail per direct en een vraag per e-mail binnen de gestelde termijn
• binnen termijn afgehandeld	
• anders	• een klacht slecht behandeld
• direct passend antwoord	• Een levensbewijs.

• <i>anders</i>	• Er is niets met de melding van een vreemd persoon in het Buitenpark gedaan. Wij hebben in ieder geval geen terugkoppeling gekregen.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Er werd snel geantwoord. Werd ook op de hoogte gebracht van het beslistraject.
• <i>kent termijnen niet</i>	
• <i>direct passend antwoord</i>	• Gebeld, volgende dag stonden ze al op de stoep voor mijn melding! Snelle reactie!
• <i>(niet geantwoord)</i>	• Geen contact gehad, kan dus op deze vraag geen antwoord geven.
• <i>kent termijnen niet</i>	• Geen contact gehad.
• <i>weet niet</i>	• Geen contacten gehad.
• <i>weet niet</i>	• Geen gebruik van gemaakt.
• <i>termijn overschreden</i>	• Geen vastgestelde of wettelijke termijn, maar wel een fatsoen-termijn.
• <i>direct passend antwoord</i>	• Gehandicapten parkeervergunning inleveren na overlijden.
• <i>direct passend antwoord</i>	• Geklaagd over stenen pad dat door wortels omhoog was gekomen, 's-avonds niet kunnen zien en enkel dubbel geklapt.
• <i>anders</i>	• Gemeente heeft nooit gereageerd.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• gemeentebelasting
• <i>direct passend antwoord</i>	• Groenvoorziening: meteen antwoord per mail. Wel een lullig antwoord overigens.
• <i>direct passend antwoord</i>	• Het antwoord was passend maar het probleem was niet opgelost
• <i>termijn overschreden</i>	• Het ging om een vraag, gekoppeld aan een klacht. De termijn van 5 dagen werd overschreden
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Het ging over een verklaring van onze hond die overleden was. overlijdens verklaring van de dierenarts.
• <i>direct passend antwoord</i>	• Het ging over het rekeningnummer van de gemeente.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Het uittreksel dat ik nodig had werd binnen een hele redelijke tijd verstrekt
• <i>termijn overschreden</i>	• Het WMO-loket heb ik zelf, de zesde werkdag na het stellen van een vraag per web e-mail, moeten bellen. P.S. Binnen vijf werkdagen reageren is uiterlijk de vierde dag (en dus niet de vijfde).De manier waarop ik te woord werd gestaan was beneden alle peil (daar is een klacht over ingediend).
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Hinder van een boom: te veel schaduw. Ambtenaar vond van niet, dus onvrede
• <i>anders</i>	• ik heb extra moeten betalen om mijn documenten te krijgen , anders had ik een probleem
• <i>anders</i>	• Ik ga mij binnenkort wederom bij de wijkpost melden voor een bladkorf op de Meidoornlaan maar bevind me nu eigenlijk al in het stadium opgeven
• <i>termijn overschreden</i>	• Ik heb diverse keren geklaagd over wateroverlast door verstopte putten (door bladval platanen) echter pas na tel contact en aandringen is het naar tevredenheid opgelost
• <i>direct passend antwoord</i>	• ik heb een thuiszorgorganisatie en wilde wmo aanvragen, dit verliep prettig en vlot
• <i>termijn overschreden</i>	• Ik heb jaren moeten wachten op de WOZ-beschikking en daardoor jaren lang geen gemeentebelasting betaald. Nu moeten we dat inhalen. Ondanks meermalen aandringen op een WOZ-beschikking.
• <i>vermoeden van overschrijding</i>	• Ik heb nooit reactie gehad op mijn e-mail.
• <i>anders</i>	• Ik heb verschillende malen gevraagd of er lampen geplaatst konden worden langs de groenstrook Driemasterwerf - Tjalkwerf. Het is zo'n donker eng stuk. Nooit een reactie op ontvangen. Wordt niets mee gedaan.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Ik heb zelf maar de openbare ruimte opgeknapt.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Ik krijg de informatie gestuurd in email.
• <i>anders</i>	• Ik kwam voor info maar die kreeg ik niet, ook geen tips
• <i>direct passend antwoord</i>	• Ik wil graag wijkpost Oosterheem complimenteren.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Ik wilde het taxatieverslag voor de WOZ-waarde van mijn huurhuis hebben. Deze heb ik netjes per post opgestuurd gekregen. Wel vind ik het jammer dat het voor huurhuizen niet mogelijk is om de WOZ-beschikking digitaal in te zien.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>vermoeden van overschrijding</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Immigratie.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>termijn overschreden</i></li> <li>• <i>kent termijnen niet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in 2014 een bezwaarschrift ingediend en vervolgens nooit meer wat van gehoord ,ben diverse keren aan de balie geweest maar ik moest geduld hebben, tot op heden niks gehoord.</li> <li>• In mijn beleving duurt het onnodig lang voor er antwoord komt. Als het al komt.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>termijn overschreden</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ivm kappen bomen. Medewerker weet te weinig. Gaf onder andere aan: "Hoe en wanneer kan ik niet melden omdat ik het niet weet" was dus ook niet intern nagevraagd. Boodschap zou worden doorgezet naar projectleider voor antwoord. Dus (weer) geen reactie</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>termijn overschreden</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klacht gemeld bij wijkpost, bij wijkagent, bij handhaving, bij gemeente app. Echter, na ongeveer tien meldingen die bij mij op aanvraag te verkrijgen zijn de moet opgegeven . Er staat nog steeds een vrachtwagen, die bekend is bij de handhaving Zoetermeer, 's avonds na 20.00 geparkeerd op de Anna Blamanhove en hier wordt niks aan gedaan ondanks apv Zoetermeer. Dit loopt al 6 weken.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht is afgehandeld maar niet opgelost.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kent termijnen niet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht via internet, ik heb niet gekeken naar termijnen van afhandelen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kent termijnen niet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht wel behandeld</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>termijn overschreden</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• klachten (bomen belemmeren uitzicht) nog steeds niet opgelost.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>direct passend antwoord</i></li> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> <li>• <i>kent termijnen niet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Losliggende trottoirtegels.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maar als ik melding doe over gevaarlijk liggende stoeptegels of zoiets dergelijks verwacht ik snel een antwoord en niet dat men er naar heeft gekeken...een week later</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>direct passend antwoord</i></li> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding voor VOG was op tijd. Brieven met klachten worden vaak beantwoord met extensie van tijd (lees: bedenktijd voor de gemeente).Vandaar dat ik het niet passend vind om enkel de bovenste aan te klikken.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>direct passend antwoord</i></li> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mijn GFT-bak was helemaal gescheurd. Gevraagd om een andere bak - binnen 1 dag geregeld.</li> <li>• Mijn mail aan de wijkpost werd niet beantwoord</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na een flinke woordenwisseling over snoeiwerk is de klacht uiteindelijk binnen korte termijn opgelost.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na mijn digitale melding (website) over de openbare ruimte (overhangend groen over een voetpad in een park) kreeg ik vlot per e-mail een antwoord dat de melding was afgehandeld. Toen ik diezelfde avond ging kijken was er echter niets veranderd! In de week daarna is er gesnoeid en bleek de melding inderdaad te zijn afgehandeld.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit meer iets gehoord!</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O.a. brief naar B en W. Worden niet door hun zelf afgehandeld maar doorspeeld naar een of andere afdeling die je dan erover terug belt met een ontevreden antwoord. Jammer.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>termijn overschreden</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op 7-9-2016 stuurde ik een bericht waarop ik - behalve de bevestiging dat ik binnen 5 werkdagen antwoord kon verwachten - nooit antwoord heb gekregen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op melding via de app werd binnen een dag gereageerd</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kent termijnen niet</i></li> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op mijn laatste schriftelijke argumenten volgde geen antwoord of actie van gemeentelijke zijde.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>anders</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op de vraag wat er terug zou komen na een boom te kappen is helaas geen reactie gekomen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>direct passend antwoord</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlast los lopende honden, en het niet opruimen van hun poep</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>direct passend antwoord</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspoorten werden sneller geleverd dan verwacht.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>vermoeden van overschrijding</i></li> <li>• <i>kent termijnen niet</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactie op vraag gesteld via contactformulier website bleef uit. Diverse malen extra onder aandacht moeten brengen, voordat een keer antwoord kwam.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>direct passend antwoord</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijbewijs verlengen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>vermoeden van overschrijding</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schuldhelpverlening. Een jaar na het inleveren van dossier nog geen duidelijke financiële regeling.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>binnen termijn afgehandeld</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soms wel, soms niet een reactie n.a.v. een melding.</li> </ul>

• <i>termijn overschreden</i>	
• <i>direct passend antwoord</i>	• Tot waar onze tuingrens loopt. En langer geleden de verhuizing.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Vernielde prullenbak rond Oud en Nieuw. Binnen een dag opgelost.
• <i>binnen termijn afgehandeld</i>	• Verzakking straat
• <i>vermoeden van overschrijding</i>	• verzoek tot herstel van een op foutieve wijze gerepareerde trap (Tichelberg-zuid)
• <i>direct passend antwoord</i>	• Via callcenter vraag goed beantwoord, alleen dezelfde dag per post -> werd drie dagen later
• <i>termijn overschreden</i>	
• <i>kent termijnen niet</i>	• Via de app krijg je helemaal geen antwoord
• <i>direct passend antwoord</i>	• vissen Heemkanaal, verder van huis niet mogelijk
• <i>anders</i>	• vraag gesteld, nog geen reactie gezien in de publieke ruimte, ben in stille afwachting
• <i>kent termijnen niet</i>	• vraag over de gemeentebelasting: duurde veel te lang voordat ik antwoord kreeg.
• <i>weet niet</i>	• We hebben alleen contact gehad in verband met nieuw paspoort / id-kaart
• <i>kent termijnen niet</i>	• werd wel terug gebeld maar verwezen en verwezen en verwezen. gelukkig bood politie wel hulp
• <i>termijn overschreden</i>	• werkgeversservice point over sollicitatie 50 plussers
• <i>anders</i>	• weten zelf ook niet wat ze moeten met een klacht
• <i>direct passend antwoord</i>	• Wijkpost
• <i>anders</i>	• Zie eerste vraag enquête over ervaring met wijkpost Buytenwegh
• <i>termijn overschreden</i>	• Zou binnen een week bevestiging ontvangen na wederom bellen en drie weken wachten kwam bevestiging

## V-6

**vraag 28b - onbeantwoord gebleven vragen (laatste 12 maanden)**

- Aanvraag lening e.d. laptop afgewezen.
- Aanvraag parkeerplaatsen (recent ingediend). Klachten vieze trappen Mandelabrug / RandstadRail.
- Aanvraag Wmo: er is vanuit de gemeente naar ons gebeld met de vraag contact op te nemen, maar toen wij terug belden of wij met die persoon aan de lijn konden komen, was het antwoord "als u de voornaam niet weet kan dit niet".
- Beoordeling loopt nog... (dus wel antwoord, maar nog geen "besluit")
- Bijeenkomst bijgewoond over mogelijkheid verbod vissen Noord-Aa plas op te heffen. Verliep chaotisch, onduidelijkheid troef. Slecht voorbereid.
- Borden op de Javalaan dat rechts gewoon voorrang heeft. Snelheidsmeter aangevraagd. Geen antwoord gekregen
- bouwvergunning
- buurt: verzoek over vervangen te grote bomen door nieuwe, kleinere bomen. repareren van het asfalt op de kop van het woondek + trap
- Contact met Stadsbeheer. Herinrichting Niemeyerruimte. Ook ter sprake gebracht herinrichting J.Woodruimte. Gereageerd via bomen@zoetermeer.nl. geen reactie gekregen op mailverkeer.
- contact met WGSP Zoetermeer, reactie zou na 29/8 volgen, (staat in mail van dinsdag 9/8). Nog steeds niet gehoord of gezien.
- Contact t.a.v. beleid omtrent vele diefstallen in Zoetermeer. Zeer onbevredigend resultaat waarbij ik voortdurend word afgewimpeld. Gemeente & politie Zoetermeer lijken nagenoeg niets actiefs te doen om diefstallen te voorkomen / op te lossen, ook bij telefonisch contact kan hier geen antwoord op worden gegeven.
- De klachten zijn niet afdoende afgehandeld.
- De wijkpost reageert slecht/niet.
- Een paar jaar terug heb ik melding gemaakt van boomwortels waarover mensen struikelen. Ik heb geconstateerd dat er toen iets aan is gedaan, maar verder niet meer naar wordt gekeken! Kunnen jullie hier zelf eens naar kijken of moet dit elke keer opnieuw gemeld worden???
- Een verzoek via e-mail aangaande de verlichting in het wijkpark is nog altijd niet beantwoord.
- Er is bij de eigenaar in kwestie iemand aan de deur geweest. Maar het probleem is er nog steeds. Geen vervolg dus?
- Er is niet op mijn klacht ingegaan
- gaat over speeltuinen en de ongelijkheid per wijk. tevens over veiligheid in de wijk
- gedoe met kliko's die niet op straat mogen staan terwijl ze daar al 20 jaar stonden. Nog nooit heeft iemand mij kunnen vertellen waarom het bij ons niet mag en in een volgende wijk/ straat wel.
- Groenvoorziening, takken, bomen, niet uitgevoerd.
- het ging om overlast van hondenpoep in wijk 17

- Het ging over de wijze van huisvuil aanbieden. Het handhaven is steeds tijdelijk
- het ging over doorstroompremie
- Het ging over een vraag over op mijzelf wonen. Ik had hulp nodig met een woning, de medewerkers van woningcoöperaties wilden mij niet helpen, waardoor ik hulp zocht bij de gemeente.
- Het ging over de Wmo-afdeling. Ik heb voor mijn moeder een gehandicaptenvoorziening aangevraagd maar helaas is het geweigerd.
- Het is onduidelijk wat er gebeurt als ik een traplift aanvraag voor de gezamenlijke trap in mijn appartementengebouw.
- Het onderwerp bladkorf.
- Hoe kan ik een geregistreerd partnerschap regelen. Website is duidelijk over huwelijk, maar voor geregistreerd partnerschap is de informatie niet afdoende of compleet.
- Ik heb een verzoek ingediend voor iemand anders, maar heb zelf geen mail of bericht ontvangen.
- Ik heb een vraag gesteld over de verhuur van gymzalen. Nooit antwoord gekregen.
- Ik heb gemeld dat het fietspad dat langs de bloedbank richting de nieuwe gymzaal loopt door werkverkeer zwaar beschadigd is. Kinderen kunnen met hun band tussen de tegels komen. Hier is nu, bijna een half jaar later, nog steeds niets aan gedaan
- Ik kan niet een defecte ondergrondse container via de website vermelden. Of de info is niet duidelijk genoeg, ik weet niet welke telefoon ik moet bellen om dit aan te melden.
- Ik mis de vraag of de openingstijden tevreden stellen. In 2013 kon je nog halve of hele dagen terecht voor geboorteaangifte, in 2016 kon ik online alleen op 2 tijdstippen per middag een afspraak plannen. Blijkbaar uit bezuinigingen de openingstijden flink beperkt!
- Ik zou willen dat B en W meer aandacht nemen voor de klachten van de bewoners van deze gemeente. Zij zijn er toch voor ons om dit serieus te nemen en niet via de achterdeur te laten afhandelen in plaats van zelf actie te ondernemen. Vind dit echt een kwalijke zaak.
- I.v.m. de platanen meegedaan aan de inloopavonden en de enquête. De tekening suggereerde dat de boom voor onze deur gekapt zou worden. We konden echter niet bij het buurtgesprek zijn. De uitkomst daarvan is kennelijk leidend geweest. Protest ingediend over het verslag. Maar daarna stil. Zal dus protest aantekenen tegen de kapvergunning ondanks dat ik voor ben. Wij voelen ons niet gehoord door de gemeente. Ondanks al onze participatie.
- Klacht over winkel
- Klachten overlast. Vermoeden (en ook bewezen) dat de gemeente onjuiste info verstrekt.
- melding dode eend in de vijver
- melding gemaakt maar nooit meer wat van gehoord
- Mocht op mijn klacht geen enkele reactie ontvangen!
- Na mailcontact is op de laatste mail geen antwoordt meer gegeven.
- Naar aanleiding van mijn vraag of een boom die in het plantsoen bij ons achter is weggehaald, zou worden vervangen, werd per email gereageerd dat men dat nog niet wist. Daarna nooit meer iets van vernomen.
- o.a. het achterstallige maai- en snoeionderhoud van het openbaar groen en bomen. De spijlen van het hekwerk rondom de honden uitlaatplaats die te ver uit elkaar staan om kleine en middelgrote honden binnen het hekwerk te houden en de openbare weg met autoverkeer op kunnen lopen. In de wijk Seghwaert is het hekwerk van de hondenuitlaatplaats wel perfect uitgevoerd.
- Onverstandige indeling van de nieuw in te richten parkeerterreinen bij winkelcentrum Rokkeveen (in/uitritplaats en laadplaats Jumbo)
- over de eikenbomen in onze straat, ze zijn een grote vervuiling voor de auto's in de zomer, er ontstaat schade die nergens te verhalen valt, schande.
- Overlast bij B&W bekend en politie en stadsmarshall.
- planning / voortgang m.b.t. platanen: zijn er wel of geen bezwaren ingediend tegen de verleende omgevingsvergunning kappen? (Alleen een bericht van 'ik denk het niet anders zou het in het systeem staan').
- Reeds twee vragen terug gemeld
- Telefonisch contact: tot drie keer geen antwoord.
- vergunning
- verkeerssituatie in de Schouwenbuurt
- Verkeersveiligheid en wat hieraan wel / niet gedaan gaat worden en binnen welke termijn.
- Volgens de medewerker is de straat niet verzakt (Heicopstraat). Ik ben zelf wezen meten en voor de laatste drempel is de verzakking ruim 10cm.
- Voor de deur staan grote bomen die voor overlast zorgen. Netjes teruggebeld, e-mailadres doorgekregen maar ook toen werd mijn klacht doorgeschoven. Nu laatst na zelf weer contact te hebben gezocht kreeg ik het antwoord dat hij iemand anders moest overtuigen van het weg halen van de bomen. Voor mij dus nogal onduidelijk wie er over gaat. Daarbij hebben de burens een boom in de voor- en achtertuin die voor grote overlast zorgt en waardoor ons schuurdak aan het rotten is. Toen wij een keer het dak aan het schoonmaken waren reed er politie langs. Die vonden de boom levensgevaarlijk, er hangen losse takken in en hij kraakt enorm met wind wat zij zelf constateerden en raadden ons aan de gemeente in te lichten. We zijn naar de wijkpost geweest maar die zei direct dat ze niks konden. Mijn man zei wat als er een tak op mijn kinderen valt? Het antwoord was ja dan zijn de burens verantwoordelijk.
- Vraag Wmo
- Vragen m.b.t. het kunnen doen van meldingen.
- waarom is er alleen schriftelijk en per e-mail gereageerd (zie antwoord op vraag 1). Ik denk dat een persoonlijk contact na zo'n schromelijke fout wel op z'n plaats was geweest. Daar kan de gemeente zijn voordeel mee doen en komt ook goed over de "echte" belangstelling voor de

- burgers. (ik heb dat in mijn eigen 40 jarig ambtelijk bestaan veelvuldig gedaan.
- Waarom moet het zoveel tijd kosten om een ambtenaar, waarvan je wel de naam, maar niet het doorkiesnummer kent, aan de lijn te krijgen?
- Wat er met de school aan de Moerbeigaarde zou gebeuren. i.v.m. aankoop van een huis aldaar.
- We hebben als nieuwe bewoners een parkeerboete gekregen omdat de vergunning (parkeer) niet automatisch werd verlengd. Ook werd geen rekening / reminder gestuurd. De site voorziet ook niet goed in informatie hierover. Aandachtspunt!
- welke stappen er nu precies gevolgd moeten worden na het melden van een voorgenomen huwelijk of partnerregistratie en wat daarbij de verschillen zijn.
- Wie moet het groen snoeien van de gemeente op ons achterpad. Wij niet denk ik. Er zijn hier door de gemeente beloftes over gedaan maar zij komen die niet na.
- wijkpost was gesloten op tijdstip dat open zou zijn volgens de website, waarschijnlijk vanwege vakantieperiode maar dat had dan ook wel even op de website vermeld mogen worden
- Wilde klacht indienen betreffende niet ophalen huisvuil dat juist was aangeboden.
- wilde resten van een hennepkwekerij melden. Heb het maar opgegeven.
- zie eerder vermeld, een toezegging werd niet nagekomen
- Zie hiervoor. Betrof vragen via de website over een m.i. onveilige verkeerssituatie.

#### V-7 vraag 29c - opnieuw verstrekte persoonlijke informatie

<i>welke persoonlijke informatie? (vraag 29c)</i>	<i>bij welk onderwerp? (vraag 29d)</i>
• adres	• <i>melding openbare ruimte</i>
• adres, aanslagnummer e.d.	• <i>belastingen</i>
• Alle info m.b.t uitkering	• <i>bijstand c.a.</i>
• Betreft verlengen rijbewijs.	• <i>burgerzaken</i>
• Geboorteplaats, geboortedatum vader en moeder, geboorteplaats vader en moeder.	• <i>burgerzaken</i>
• Huwelijk, gegevens van partner.	• <i>burgerzaken</i> • <i>anders</i>
• Ik moet nog steeds bankafschriften opsturen. Heb al een minimum inkomen. Uitprinten kost ook geld.	• <i>belastingen</i>
• lengte	• <i>burgerzaken</i>
• Of ik vrijwilligerswerk mocht blijven doen bij Reakt.	• <i>wmo</i>
• paspoortgegevens	• <i>burgerzaken</i>
• rekeninguittreksels	• <i>bijstand c.a.</i> • <i>belastingen</i>
• V.O.G. (voor vereniging).	• <i>anders</i>
• Woonadres.	• <i>melding openbare ruimte</i>
• Zaken die met eigen huis en OZB te maken hebben, maar dat was in dit geval niet bezwaarlijk. Zonder dit kan de gemeente zijn werk ook niet doen.	• <i>burgerzaken</i> • <i>anders</i>

#### V-8 vraag 33 - waarom geen toekomstig gebruik van Mijn Zoetermeer/Mijn Overheid?

- ben nog erg zelfstandig
- Bij vragen neem ik liever telefonisch contact op.
- daarom
- Dat durf ik niet aan.
- DigiD functioneert niet goed als gevolg van een overbelast netwerk.
- Geen computer / geen internet / geencomputervaardigheid (**21 keer genoemd**)
- geen DigiD / altijd DigiD kwijt (**3 keer genoemd**)
- Geen interesse / behoefte / noodzaak (**10 keer genoemd**)
- Heb daarvoor een pc nodig en het zoveelste wachtwoord
- Ik ben 87 en heb geen computer en ga dit ook niet hiervoor aanschaffen.
- Ik heb geen computer. Liever per telefoon of post.
- Ik heb liever geen contact per computer.
- Ik hoop dat mijn leefsituatie onveranderd blijft.
- Ik kan niet bepalen of de beveiliging hiervan voldoende op orde is en of mijn privacy door het gebruik van digitale systemen in voldoende mate gewaarborgd is
- Ik ken het niet. (**2 keer genoemd**)
- Ik vertrouw de combinatie overheid en ICT niet.
- Ik verwacht dat niet. In de afgelopen jaren is dat ook niet het geval geweest.
- Ik vind het prettiger om persoonlijk contact te hebben (**8 keer genoemd**)
- ik woon 5 minuten lopen vanaf het stadhuis. Dus ik wandel er wel even heen.
- Ik zou het u niet kunnen vertellen.
- Internet is erg onveilig. Makkelijk te hacken dus ik maak zo min mogelijk gebruik van DigiD.

- Leeftijd / handicap (**2 keer genoemd**)
- Mis de benodigde vaardigheid ( **2 keer genoemd**)
- Te omslachtig
- totaal niet gebruiksvriendelijk, je verzandt in een doolhof
- Weer een wachtwoord password erbij!
- wellicht in de toekomst maar vooralsnog niet nodig geweest
- Wens geen digiD te gebruiken.
- Woon nog thuis.
- Zou niet weten waarom (**2 keer genoemd**)