



gemeente  
**Zoetermeer**

# Omnibussenquête 2017

deelrapport gemeentelijke dienstverlening





# **Omnibusenquête 2017**

## **deelrapport gemeentelijke dienstverlening**

februari 2018

opdrachtgever:  
Publieksplein

José Lancee, 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	8
2.1 contact met de gemeente	8
2.2 beoordeling persoonlijk contact met de gemeente	8
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	11
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	13
BIJLAGE III vragenlijst	15
BIJLAGE IV rechte tellingen	17
BIJLAGE V toelichtingen	21
- leeswijzer	21
- toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	21



## SAMENVATTING

### **algemeen**

In de omnibusenquête van 2017 zijn enkele 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 1.108 personen (27,7%).

### **kwaliteit gemeentelijke dienstverlening**

Van alle respondenten zegt een kleine 67% (739 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 739 respondenten geven gemiddeld een 7,4 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.





# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 inleiding

In september / oktober 2017 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Publieksplein zijn enkele vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente in het algemeen. Anders dan in voorgaande jaren zijn geen vragen gesteld over de dienstverlening per afzonderlijk kanaal (zoals balie, telefoon, e-mail, post en de verschillende vormen van digitale 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 Zoetermeesters die op 1 september 2017 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. De enquêtes zijn per post toegezonden, met voor de respondent de keuze tussen digitale beantwoording en beantwoording op papier. Een postenquête leidt tot een aanzienlijk lager responspercentage dan een enquête die door koeriers is uitgezet. Om dit nadeel voor een deel te ondervangen zijn de steekproeven voor de omnibusenquête sinds 2014 verdubbeld: van 2.000 tot 4.000 inwoners. De respons op de vragenlijst die de vragen over de gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1.126 personen (28,2%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.108 personen (27,7%).

### 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.

#### *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 een open vraag (toelichtingen bij de beoordeling van de dienstverlening) zijn opgenomen als bijlage V.

# 2

## KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### 2.1 contact met de gemeente

Van alle respondenten zegt bijna 67% in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is hoger dan de percentages in voorgaande jaren, en vooral flink hoger dan in 2016 (zie tabel 2.1). Een verklaring voor dit verschil is niet aan de data te ontleen omdat in 2017 geen vervolgvragen gesteld zijn over de aard van het contact.

tabel 2.1 *aantal respondenten dat contact zoekt met de gemeente als dienstverlenende instelling in tien 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
2017	1108	739	66,7

### 2.2 beoordeling persoonlijk contact met de gemeente

Het gemiddelde algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente (in de afgelopen twaalf maanden) is jarenlang stabiel geweest: gemiddeld rapportcijfer een 7,1 of 7,2. In 2017 is het oordeel iets gunstiger: een 7,4 gemiddeld.

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2017)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
voldoende	aantal	677	736	718	680	561	613	622	599	437	653
	waardering procent	84,9	85,6	85,3	86,7	83,6	86,7	86,4	85,3	84,7	88,4
onvoldoende	aantal	89	84	97	79	74	69	77	63	69	74
	waardering procent	11,2	9,8	11,5	10,1	11,0	9,8	10,7	9,0	13,4	10,0
gegeven cijfers	aantal	766	820	815	759	635	682	699	662	506	727
	procent	96,1	95,3	96,8	96,8	94,6	96,5	97,1	94,3	98,1	98,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	31	40	27	25	36	25	21	40	10	12
	procent	3,9	4,7	3,2	3,2	5,4	3,5	2,9	5,7	1,9	1,6
totaal (100%)	aantal	797	860	842	784	671	707	720	702	516	739
gemiddeld oordeel		7,0	7,2	7,2	7,2	7,1	7,1	7,2	7,2	7,2	7,4

Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2017 en de negen voorgaande jaren. Het

aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2017 op 10%. Dat percentage ligt in dezelfde orde van grootte als in de voorgaande jaren.

In bijlage V (vanaf p. 21) 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; daarbij wordt soms ook wel wat kritiek geleverd op procedures en wachttijd.

Bij de *neutrale* waarderingen (rapportcijfer 6 en 7) gaan de toelichtingen voornamelijk over de zaken die volgens de respondent niet goed gingen, bijvoorbeeld wachttijden. Hier geldt wel geldt de kanttekening dat slechts een beperkt deel van degenen die een 6 of 7 toekennen überhaupt een toelichting geeft. Zie hiertoe de leeswijzer in bijlage V (p.21).

Bij de relatief weinig voorkomende *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op tekortkomingen in de communicatie (geen antwoord, geen adequaat antwoord, lang wachten op antwoord). In mindere mate gaat de kritiek ook over het uitblijven van actie door de gemeente, naar aanleiding van klachten of meldingen.



## 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. 1,3 procentpunt (dat wil zeggen: iets minder mannen, iets meer vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 0,7 procentpunt hoger dan in de steekproef. Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt + 2,0 procentpunt voor vrouwen en - 2,0 procentpunt voor mannen.

Verder laat de respons een oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder (13,8 procentpunten), een minder sterke oververtegenwoordiging voor de klasse 40 t/m 64 jaar ( 3,7 procentpunten) en een sterke ondervertegenwoordiging voor de klasse 18 t/m 39 jaar (ca. 17,5 procentpunten).

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

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2017	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	47.646	1.876	502
	procent	48,2	46,9	46,2
vrouw	aantal	51.254	2.124	584
	procent	51,8	53,1	53,8
subtotaal (100%)		98.900	4.000	1.086
sekse anders / onbekend		-	-	22
totaal		98.900	4.000	1.108

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

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2017	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33.505	1.325	176
	procent	33,9	33,1	16,4
40 t/m 64 jaar	aantal	43.954	1.761	516
	procent	44,4	44,0	48,1
65+	aantal	21.441	914	381
	procent	21,7	22,9	35,5
subtotaal (100%)		98.900	4.000	1.073
leeftijd onbekend		-	-	35
totaal		98.900	4.000	1.108



## BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

### *Betrouwbaarheidsintervallen*

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervallschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan men aanzienlijk reduceren door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervallschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde betrouwbaarheid, uitgedrukt in procenten, kan worden aangenomen dat de werkelijke waarde zich binnen dat interval bevindt.

In tabel II-1 is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages in de respons weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

### *Voorbeelden*

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle 1.108 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 27,3% en 32,7%.
- 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
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.108	1.8	2.4	2.7	2.9	2.9





**88. 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

**89. 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

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

personen

**91. 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 21)

	aantal	procent
ja	739	66,7
nee	340	30,7
weet niet meer	29	2,6
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente*  
(vraag 22a)

	aantal	procent	procent (geldig)
1	15	1,4	2,0
2	5	,5	,7
3	13	1,2	1,8
4	12	1,1	1,6
5	29	2,6	3,9
6	61	5,5	8,3
7	159	14,4	21,5
8	283	25,5	38,3
9	96	8,7	13,0
10	54	4,9	7,3
geen oordeel	7	,6	,9
niet geantwoord	5	,5	,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	739	66,7	100,0
vraag niet van toepassing	369	33,3	
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>	

**gemiddeld cijfer : 7,4**

### persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In tabel IV-3 t/m IV-8 wordt een overzicht gegeven van de (meest relevante) achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-3 *sekse (vraag 85)*

	aantal	procent
man	502	45,3
vrouw	584	52,7
anders / wil dat niet zeggen	4	,4
niet geantwoord	18	1,6
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-4 *leeftijd (vraag 86)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	176	15,9
40 t/m 64 jaar	516	46,6
65 jaar en ouder	381	34,4
leeftijd niet bekend	35	3,2
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-5 *niveau hoogste voltooide opleiding (vraag 87)*

	aantal	procent
laag	319	28,8
middelbaar	343	31,0
hoog	417	37,6
anders / niet bekend	25	2,6
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-6 *type huishouden (vraag 88)*

	aantal	procent
alleenstaande	195	17,6
twee partners, geen kind(eren)	517	46,7
twee partners en kind(eren)	318	28,7
eenoudergezin	53	4,8
anders / weet niet / niet geantwoord	25	2,3
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-7 *plaats in het huishouden (vraag 89)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	195	17,6
een van de twee partners	809	73,0
hoofd eenoudergezin	43	3,9
kind (18+)	36	3,2
anders / weet niet / niet geantwoord	25	2,3
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-8 *wijk en buurt*

	aantal	procent
<b>Centrum</b>	<b>177</b>	<b>16,0</b>
Dorp	40	3,6
Stadscentrum	38	3,4
Palenstein	39	3,5
Driemanspolder	60	5,4
<b>Meerzicht</b>	<b>111</b>	<b>10,0</b>
Meerzicht-West	64	5,8
Meerzicht-Oost	47	4,2
<b>Buytenwegh de Leyens</b>	<b>187</b>	<b>16,9</b> *
Buytenwegh	82	7,4
De Leyens	104	9,4
<b>Seghwaert</b>	<b>160</b>	<b>14,4</b> *
Seghwaert-Zuidwest	75	6,8
Seghwaert-Noordoost	83	7,5
<b>Noordhove</b>	<b>70</b>	<b>6,3</b>
Noordhove-West	23	2,1
Noordhove-Oost	47	4,2
<b>Rokkeveen</b>	<b>217</b>	<b>19,6</b> *
Rokkeveen-West	94	8,5
Rokkeveen-Oost	118	10,6
<b>Oosterheem</b>	<b>143</b>	<b>12,9</b> *
Oosterheem-Zuidwest	41	3,7
Oosterheem-Noordoost	100	9,0
<b>overig / wijk onbekend</b>	<b>43</b>	<b>3,9</b>
<b>totaal</b>	<b>1108</b>	<b>100,0</b>

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



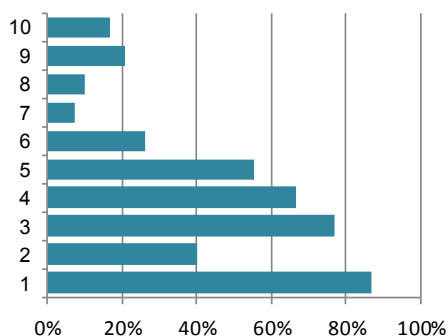
## BIJLAGE V toelichtingen

### leeswijzer

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

- persoonsnamen / adressen / e-mailadressen zijn uit privacyoverwegingen verwijderd;
- niet-begrijpelijke (delen van) reacties zijn 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 (tot meer dan 80%) een toelichting. Bij een neutrale waardering (rapportcijfer = 7) ligt dit aantal veel lager (8%). Bij hogere waarderingen kan het percentage weer iets oplopen (tot ca. 20%). Onderstaand diagram illustreert dit fenomeen. 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

### toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente

#### rapportcijfer = 1

- Afspraak maken voor bezoek gemeente.
- Automatisering afschaffen. Persoonlijk contact prettiger.
- Diverse malen klachten ingediend over vervuiling en verpaupering van de Berlijnstraat, ook door andere bewoners. Er wordt weinig tot geen actie ondernomen door de gemeente.
- Gevraagde informatie over nieuw geplante bomen i.v.m. zonnepanelen op mijn dak niet adequaat beantwoord: sterker nog: ik wacht nog steeds op antwoord!
- Ik heb hemel en aarde moeten bewegen voor een duidelijk antwoord. Website werkt waardeloos.
- Ik dacht altijd dat de gemeente er was voor al haar inwoners. Het afgelopen jaar is gebleken dat de gemeente onze belangen totaal heeft genegeerd, waardoor ons woongenot en ons gevoel van veiligheid sterk verminderd is. De gemeente weigert te luisteren en wil perse niet meedenken over alternatieven.
- Klacht ingediend via DigiD: Het is en blijft stil.
- Kreeg geen antwoord.
- Melding gemaakt over invalidenparkeerplaats recht tegenover uitrit. Persoon heeft eigen oprit Ruitersstraat.
- Naar aanleiding van het parkeergedrag op mijn woonerf heb ik een verzoek ingediend om een illegaal weggehaald paaltje terug te laten zetten om wildparkeren tegen te gaan. De wijk-medewerker weigerde überhaupt contact op te nemen met mij. Het paaltje is ook niet teruggezet, waardoor de gemeente wild parkeren faciliteert en dus zou STZ niet kunnen handhaven.
- Ons parkeerprobleem in de Leyens: daar wordt nog steeds niets aan gedaan. Callcenter moet naar andere locatie.
- Overleg wordt afgehouden terwijl dit een speerpunt is van het college.
- Zeer slechte ambtenaren. Wij zijn als gezin volledig kapot gemaakt.

#### rapportcijfer = 2

- ambtenaren kennen procedures niet, telefoniste onderwerpt cliënten aan een derdegraads kruisverhoor.
- Foutieve document gekregen. Rommelige afspraak bij gemeentegebouw.

*rapportcijfer = 3*

- Antwoorden zijn negatief en van tevoren al bekend. Stelt dus niets voor!
- Er wordt slecht geluisterd, er worden aantekeningen gemaakt maar er wordt niets mee gedaan.
- Formulier was zoekgeraakt, drie maanden voor nop gewacht.
- Ik bel al vijf jaar over de groenvoorziening rond mijn huis. Er gebeurt niets.
- Klachten worden niet serieus opgepakt, zowel door de wijkagent, de wijkbeheerder, als de wijkwethouder.
- Maken van afspraken met Publieksplein prima, maar op brieven aan de gemeente over ons buurtje niet eens een antwoord. Terwijl de gemeente gevraagd had om een reactie.
- Ondanks tijdig verzoek geen stemformulier ontvangen in het buitenland.
- Te lang wachten voordat iets geregeld wordt.
- Van kastje naar muur, met meldingen werd niets gedaan. Voorbeelden genoeg.
- Zeer lange wachttijden.

*rapportcijfer = 4*

- Enige tijd geleden een brief geschreven naar de gemeente over de fietsenstallingen Voorweg Laag/Driemanspolder. Voorweg is onveilig, bij Driemanspolder dreigt de bewaking te stoppen. Beleid? Geen reactie gekregen.
- Er wordt te laat beantwoord.
- Ik voelde me niet serieus genomen over een klacht over een boom.
- Je wordt wel terug gebeld maar de BOA loopt er met een grote boog omheen.
- Juffrouw die me hielp aan de balie was onvriendelijk. Tevens was mijn geboorteakte zoek, zat niet in mijn dossier. Is wel terug gevonden.
- Locatie met bieb erbij is chaotisch. Alles via website afspreken is vrij vervelend.
- Niet tevreden over het onkruid maaien en de heggen snoeien (achtergelaten rommel) pas na week actie maar geen antwoord op onze mails.
- Ondanks afspraak lange wachttijden.

*rapportcijfer = 5*

- - In januari 2017 een gehandicaptenparkeerkaart aangevraagd voor mijn ernstig zieke man. Bezoek gehad van [ naam ], bijzonder prettig verlopen, kaart was toegekend. Vervolgens heb ik zelf meerdere keren aan de bel moeten trekken om de kaart ook daadwerkelijk te krijgen, bijzonder vervelend!! Het resultaat is dat mijn man precies 1x gebruik heeft kunnen maken van de kaart, totdat hij overleed.  
- Mijn man is begraven op de Hoflaan. Prachtige begraafplaats, zeer goed onderhouden, maar in de directe omgeving van zijn graf is geen bankje, terwijl op andere plekken er meerdere op korte afstand van elkaar staan. Ik heb gevraagd om een bankje te plaatsen dichtbij het graf van mijn man en ik heb niet eens een antwoord ontvangen!! Die vraag heb ik zeker 3,5 maand geleden gesteld via de website van de gemeente. Conclusie: niet alles is slecht, maar er kan ook veel beter!
- 't Verliep rommelig en chaotisch.
- Bij de werkacademie komen alleen ongeschoolde jobs vrij. En je wordt door de gemeente afgewezen op leeftijd.
- Bij thuisbezoeken! Voor de persoon binnen is weet je al dat het niet doorgaat (de aanvraag).
- Contact met vertegenwoordiger van gemeente is okay, maar de response laat wat mij betreft te wensen over
- de regels die er zijn zonder te kijken naar situatie van iemand. Mijn huishoudelijke hulp is gestopt omdat mijn dochter 18 is geworden. Terwijl ze om 6 uur 's morgens de deur uit gaat en om 20:30 uur terug is.
- De wethouder gesproken. Ondanks tegenargumenten bewoners tegen de Outlet Mall dendert de wethouder maar door.
- Er wordt niet altijd naar je geluisterd, er wordt vaak naar een (eigen) onderwerp toegeredeneerd.
- Geen goede en duidelijke informatie over foto paspoort die toen goed was en nu niet meer; geen prettige manier van informeren van de baliemedewerkster.
- Geen uitkering, na verliezen van baan??
- Heel lang wachten; verder goed geholpen.
- I.v.m. met Zondag in het park. Veel last van de dreun van het slagwerk wegens resonantie van het RK gebouw.
- Ondanks afspraak lange wachttijd.
- reeds ingevulde papieren waren op het stadhuis verdwenen. (aanvragen Regiotaxi).
- Telefonisch contact gaat matig.
- Zij weten te weinig, zijn ongeïnteresseerd.

*rapportcijfer = 6*

- aanvraag legitimatiebewijs, afspraaktijd gemaakt, 5 minuten te vroeg en dan niet kunnen inloggen.
- Bij de vraag voor huisaanbouw werd kortaf en zeer zakelijk gereageerd.
- Er zijn geen persoonlijke contacten. Alles gaat via de PC.
- Het mag allemaal wat eenvoudiger, afspraak maken en gewoon binnenlopen is prettiger.
- Het telefonisch bereiken van de gemeente en het doorverbinden naar de juiste persoon duurt te lang.



*rapportcijfer = 6*

- Lastig te bereiken i.v.m. verbouwing stadhuis.
- Na het overlijden van mijn man 4 jaar geleden, wordt ik nog steeds, na elke keer contact gezocht, als tweepersoons huishouden gerekend bij afval ophalen.
- Niet duidelijk i.v.m. omgevingsvergunning.
- Om id-kaart voor kinderen te halen, werd niet duidelijk gemeld wat ik nodig had. Dus 2x voor niets geweest.
- Onvoldoende inlevingsvermogen. Men doet zijn ding binnen de uren die er voor staan.
- Paspoort.
- Reactie op aanvragen en mails is vaak "ambtelijk" en onvoldoende "meedenkend".
- Sommige medewerkers zijn zeer klantontvriendelijk. Gelukkig zijn er anderen die je probleem wel snappen en je helpen.
- Stadhuis wordt verbouwd, alleen op afspraak toegankelijk voor inwoners.
- Vanwege verbouwing naar noodgebouw.
- Voor een publieke dienst slecht aangegeven waar te vinden (in de bibliotheek). En geen vriendelijke dame achter het loket.

*rapportcijfer = 7*

- Bereikbaarheid gemeentehuis moeilijk.
- Burgerzaken prima, teleurstellend op gebied van duurzaamheid.
- De wachttijd was erg lang.
- Duurt wel lang voordat er plek is.
- In ondertrouw, daarvoor kunnen jullie wel een leuker persoon voor gebruiken, het is iets leuker, pas bij naar buiten gaan werd er gezegd, oh ja nog gefeliciteerd.
- Info zonnepanelen.
- Moeilijk om goed te woord te worden gestaan zonder een fysieke afspraak te maken - verbeter telefonische bereikbaarheid.
- Niet altijd klantvriendelijk / info naar burgers i.v.m. bezorgen van info brieven.
- O.a. over paspoort vernieuwen, loopt vlot, geen probleem. Vergunningen nieuwbouwwoning verliep traag. Riool aanvraag website: content niet geheel duidelijk en trage respons. M.a.w.: het ene verloopt prima, bij het andere weer ruimte voor verbetering.
- Paspoort.
- Werd wel kordaat geholpen maar niet echt vriendelijk.
- Word altijd netjes te woord gestaan

*rapportcijfer = 8*

- 1x tijdens inschrijven in de gemeente, was een prettig contact
- Alleen maar ID aanvragen/ophalen.
- Bij de balie vriendelijk geholpen, afspraak digitaal maken soms wat lastig.
- Bij paspoortaanvraag wel apart dat je een aparte afspraak voor ophalen moet plannen.
- de tijdelijke locatie van de gemeente is wat primitief aangezien ze er al best lang zitten. beetje chaotisch en druk als je zit te wachten.
- Direct antwoord via de mail. Ook toen de reparatie gedaan was.
- Dit was alleen online contact.
- Erg goede service en dienstbaarheid
- Het zou handig zijn om klantmanagers altijd te kunnen bereiken. A.u.b. niet van klantmanagers wisselen (constant).
- Ik heb contact vanwege mijn handicaps met de WMO.
- Klacht over veelvuldig veel te vroeg luidruchtig startende groenvoorzieningen en glascontainer legen voor mijn slaapkamerraam. Duidelijk positief resultaat.
- Meldingen worden adequaat behandeld, met een retourbericht over de wijze waarop, baliepersoneel is vriendelijk.
- Omgevingsvergunning na vragen (telefoon) zeer goed geholpen met verstrekken informatie en uitleg procedure.
- Onlangs getrouwd. Betreffende medewerker op het stadhuis had ons wel wat enthousiaster mogen ontvangen alvorens we even 400 euro mochten aftikken.
- Op zich goed, netjes geholpen. Alleen ik snap niet waarom het een week moet duren voordat je je eerste afspraak mag plannen om een rijbewijs aan te vragen.
- Paspoort- en rijbewijsverlenging.
- Reactie op vraag duurde wel lang.
- Rijbewijs verlengd. Afspraak via website gemeente was even zoeken, maar lukte wel. Korte wachttijd bij balie.
- Rijbewijs vernieuwen.
- Samen naar stadhuis voor respectievelijk paspoort en rijbewijs. Beide andere tijd -> werd samengevoegd en direct geholpen.
- Snel, adequaat.
- Snelle handeling en duidelijk, zeer weinig wachttijd. Afspraak maken werkt. Top!
- Veel digitaal, makkelijk te communiceren en plannen
- Verkeerssituaties, waarvan gedeeltelijk met goed gevolg.
- Wachttijd bij afspraak kan korter.
- Wel lange wachttijd bij aanvraag paspoort.
- Zeer vriendelijk behandeld.

*rapportcijfer = 8*

- Zeer vriendelijk.
- Zeer vriendelijke medewerkers.

*rapportcijfer = 9*

- Aanvraag paspoort.
- Afspraakstelsysteem erg accuraat en prettige mondelinge afhandeling.
- Afspraaktijden en afhandeling
- Als 83-jarige werd ik zeer keurig en attent geholpen
- Baliemedewerkster waar ik paspoort kwam halen was zeer klantvriendelijk. Combineerde twee afspraken zo dat het voor ons zeer handig uitkwam. Daarbij bleef ze binnen het tijdsblok van één afspraak en dus heeft ook een ander er geen hinder van ondervonden, maar dit was zo klantvriendelijk dat ik daar heel content mee was.
- Bij verlengen paspoort aardige en deskundige baliemedewerkster.
- De mogelijkheid om een afspraak te kunnen maken.
- Erg vriendelijke mensen
- Gebeld over afvalbakken.
- Gemeld dat er parkeeroverlast is en last van bedrijf. Ik ben gebeld en gemaïld hierover. Heel erg goed! Jaren geleden iets gemeld. Geen enkele reactie gekregen.
- Goede feedback, vriendelijkheid.
- Had formulier vergeten, maar mocht toch in de middag tussendoor terugkomen.
- Paspoort aanvraag verliep [...].
- Rijbewijsverlenging verliep zeer soepel
- Rijbewijsvervangings
- Snel antwoord gekregen op mijn vraag die ik via DigiD gesteld had.
- Vriendelijk personeel aan de balie.
- Vriendelijke en vlotte afhandeling paspoort en rijbewijs.
- Ze hebben me teruggebeld
- Zeer prettige ervaring. Handig inloggen met gbdd zonder lang te hoeven wachten.

*rapportcijfer = 10*

- betrof het bij volmacht stemmen, daar heeft de gemeente heel veel moeite voor gedaan
- Fast and qualitative response.
- Geen wachttijden! Is prima geregeld.
- I.v.m. vele aanpassingen toch goede service.
- Rijbewijs halen.
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Vriendelijke en deskundige medewerkers
- Zeer behulpzaam en meedenkend.
- Zeer correct en snel behandeld

*geen rapportcijfer gegeven*

- 
- 't was geen persoonlijk contact.
-