



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2018

Deelrapport gemeentelijke dienstverlening



Stadspeiling 2018

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

februari 2019

opdrachtgever:
Publieksplein

Angelique Quentin, Ria Kapteijn, José Lancee

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 contact met de gemeente	9
2.2 beoordeling persoonlijk contact met de gemeente	9
3 DIGITALE DIENSTVERLENING	11
3.1 moeite met digitale dienstverlening	11
3.2 verbetering van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening	13
BIJLAGE I BEVOLKING, STEEKPROEF EN RESPONS	15
BIJLAGE II BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID	17
BIJLAGE III VRAGENLIJST	19
BIJLAGE IV RECHTE TELLINGEN	23
BIJLAGE V TOELICHTINGEN	27
leeswijzer	27
V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	27
V-2 hoe men problemen met digitale dienstverlening heeft opgelost - toelichtingen	31
V-3 suggesties ter verbetering van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening	32

SAMENVATTING

algemeen

In de stadspeiling van 2018 (opvolger van de jaarlijkse omnibusenquête) zijn enkele vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente. Daarbij wordt ingegaan op de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen. Daarnaast zijn enkele vragen gesteld over digitale dienstverlening en de mogelijke problemen die men daarmee kan hebben.

De vragen zijn voorgelegd aan 4000 Zoetermeerders van 18 jaar en ouder. De respons op dit onderdeel van de stadspeiling is 1.061 personen (26,5%).

kwaliteit gemeentelijke dienstverlening

Van alle respondenten zegt ruim 54% (576 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 576 respondenten geven gemiddeld een 7,4 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente. Dat cijfer is even hoog als in 2017, en iets hoger dan in de jaren daarvoor.

digitale dienstverlening

Van alle respondenten zegt 30% in meerdere of mindere mate moeite te hebben met digitale dienstverlening.

Ongeveer 50% van de respondenten is bekend met één of meer voorzieningen die Zoetermeerders kunnen helpen bij problemen met digitale dienstverlening (bijvoorbeeld de Formulierenbrigade of www.seniorweb.nl).

Daarbij is er is nauwelijks verschil in bekendheid van deze voorzieningen tussen respondenten die moeite hebben met digitale dienstverlening, en respondenten die daar geen moeite mee hebben.

Personen die moeite hebben met digitale dienstverlening lossen deze problemen vooral op met hulp vanuit het eigen familie- en vriendennetwerk.

suggesties

In de antwoorden op een open enquêtevraag naar suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken richten de respondenten hun aandacht zowel op de kant van de gebruikers als op die van de aanbieders.

Belangrijkste (meest gedane) aanbeveling:

- houd het simpel (in taalgebruik, opbouw van websites e.d.).

Verdere belangrijke aanbevelingen:

- bied informatie en hulp aan (met name voor ouderen);

- houd vertrouwde alternatieven in stand (papier, telefoon, loket, e-mail).

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2018 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling (voorheen omnibusenquête) gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Publieksplein zijn enkele algemene vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente. Daarnaast zijn vragen gesteld over digitale dienstverlening en de mogelijke problemen die men daarmee kan hebben.

1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is:

- uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;
- uitspraken kunnen doen over problemen die kunnen optreden bij digitale dienstverlening, en over de mogelijke oplossingen van die problemen.

1.3 steekproef en respons

Voor de stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van Zoetermeesters die op 1 september 2018 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 stadspeiling / 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 1.102 personen (27,6%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.061 personen (26,5%).

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2018. Hoofdstuk 3 gaat over digitale dienstverlening en de problemen die zich daarbij kunnen voordoen.

bijlagen

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

2

KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 contact met de gemeente

Van alle respondenten zegt ruim 54% dat zij in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is flink lager dan in 2017 en vergelijkbaar met of wat lager dan het percentage in de jaren daarvoor. (zie tabel 2.1).

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

	respons	contact gezocht met de gemeente	
		aantal	procent
2009	1.371	860	62,7
2010	1.286	842	65,5
2011	1.256	784	62,4
2012	1.197	671	56,1
2013	1.206	707	58,6
2014	1.173	720	61,4
2015	1.188	702	59,1
2016	.973	516	53,0
2017	1.108	739	66,7
2018	1.061	576	54,3

2.2 beoordeling persoonlijk contact met de gemeente

Het gemiddelde oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente (in de afgelopen twaalf maanden) is jarenlang stabiel geweest: het gemiddelde rapportcijfer was tot 2017 een 7,1 of een 7,2.

In 2017 en 2018 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 2009 t/m 2018)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
voldoende	aantal	736	718	680	561	613	622	599	437	653	518
	waardering	procent	85,6	85,3	86,7	83,6	86,7	86,4	85,3	84,7	88,4
onvoldoende	aantal	84	97	79	74	69	77	63	69	74	51
	waardering	procent	9,8	11,5	10,1	11,0	9,8	10,7	9,0	13,4	10,0
gegeven cijfers	aantal	820	815	759	635	682	699	662	506	727	569
	procent	95,3	96,8	96,8	94,6	96,5	97,1	94,3	98,1	98,4	98,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	40	27	25	36	25	21	40	10	12	7
	procent	4,7	3,2	3,2	5,4	3,5	2,9	5,7	1,9	1,6	1,2
totaal (100%)	aantal	860	842	784	671	707	720	702	516	739	576
gemiddeld oordeel		7,2	7,2	7,2	7,1	7,1	7,2	7,2	7,2	7,4	7,4

Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2018 en de negen voorgaande jaren. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een

onvoldoende waardering toekent ligt in 2018 op 9%. Dat percentage ligt in dezelfde orde van grootte als in de voorgaande jaren.

In bijlage V-1 (vanaf p.27) 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, met incidenteel wat kritiekpunten.

Bij de *neutrale* waarderingen (6 en 7) zijn de commentaren van degenen die een 6 hebben gegeven vaak wat knorrig getoonzet (met onder meer opmerkingen over wachttijden en tekortschietende communicatie). Bij het rapportcijfer 7 is de toon meestal welwillender, maar ook in dit geval wordt kritiek geleverd, met name over communicatie, en over het feit dat voor alle dienstverlening een afspraak moet worden gemaakt.

Hier geldt wel geldt de kanttekening dat slechts een beperkt deel van degenen die een 6 of 7 toekennen een toelichting geeft. Zie hiertoe de leeswijzer van bijlage V (p.27).

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

Tussen de opmerkingen staat trouwens ook een mooi voorbeeld van ontvankelijkheid van de gemeente voor kritiek ([klik hier](#)).

3

DIGITALE DIENSTVERLENING

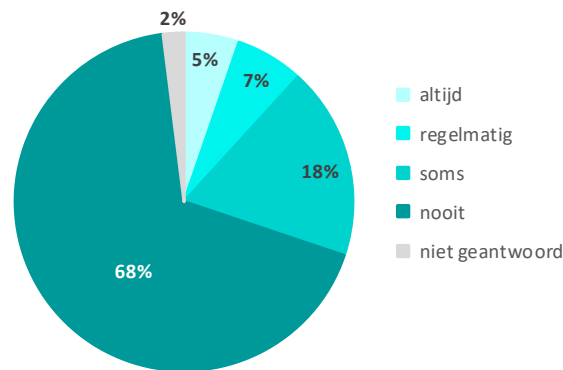
3.1 moeite met digitale dienstverlening

De gemeente Zoetermeer streeft ernaar haar dienstverlening zo veel mogelijk digitaal af te handelen, maar blijft daarbij oog houden voor degenen die daar moeite mee hebben.

Aan alle respondenten is daarom gevraagd of zij zelf wel eens moeite hebben met digitale dienstverlening, bijvoorbeeld bij het invullen van digitale formulieren. Ook is alle respondenten gevraagd naar hun bekendheid met voorzieningen die kunnen helpen om problemen met digitale dienstverlening op te lossen.

hoeveel mensen hebben moeite met digitale dienstverlening?

Figuur 3-1 toont hoeveel respondenten in meerdere of mindere mate moeite hebben met digitale dienstverlening. Het grootste deel van de ondervraagde personen zegt daar géén moeite mee te hebben. De groep echter die, in verschillende gradaties, wél moeite heeft met digitale dienstverlening is zeker niet te verwaarlozen: zo'n 30% van de respons.



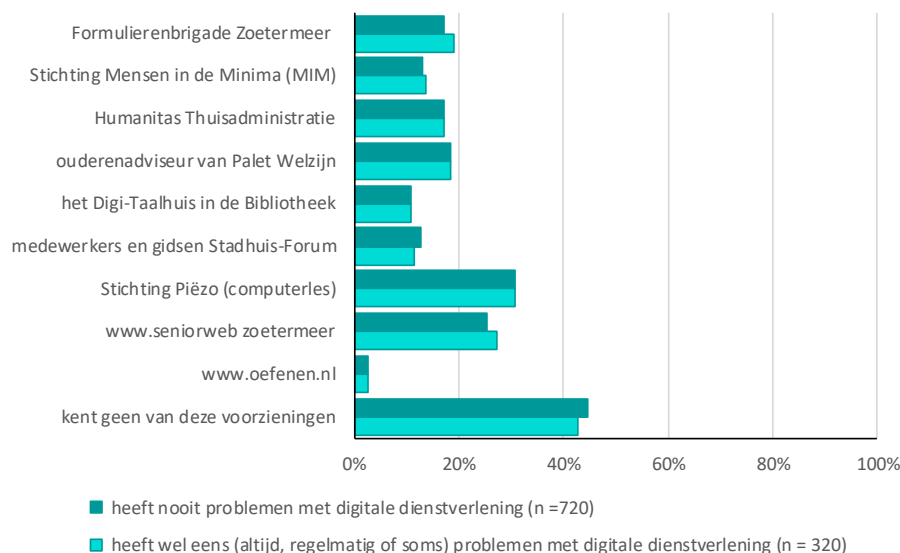
figuur 3-1 globale regelmaat waarmee men moeite heeft met digitale dienstverlening (in procenten, n = 1.061).

aangereikte oplossingen

Tabel IV-3 (p.23) laat zien hoe goed men bekend is met de verschillende voorzieningen die Zoetermeeders kunnen helpen bij problemen met digitale dienstverlening. Iets meer dan 50% van de respondenten is bekend met één of meer van de in de vraag genoemde voorzieningen. Het meest bekend is de Stichting Piëzo, die computerlessen verzorgt: deze stichting is bekend bij 31%. Maar omdat computerlessen lang niet de enige activiteit van Piëzo zijn is het niet zeker wat dat percentage betekent.

Figuur 3-2 zet de bekendheid van de voorzieningen af tegen de vraag of men zelf wel eens moeite heeft met digitale dienstverlening. Het diagram laat zien dat er geen noemenswaardig verschil is tussen respondenten mét en respondenten zónder moeite met digitale dienstverlening.

Dat er nauwelijks verschil is tussen beide respondentengroepen zou erop kunnen wijzen dat men niet sterk geneigd is om een digitaal probleem met hulp van buiten op te lossen. Zou de belangstelling groter zijn, dan zou immers een verhoudingsgewijs grotere bekendheid onder respondenten mét problemen voor de hand liggen.



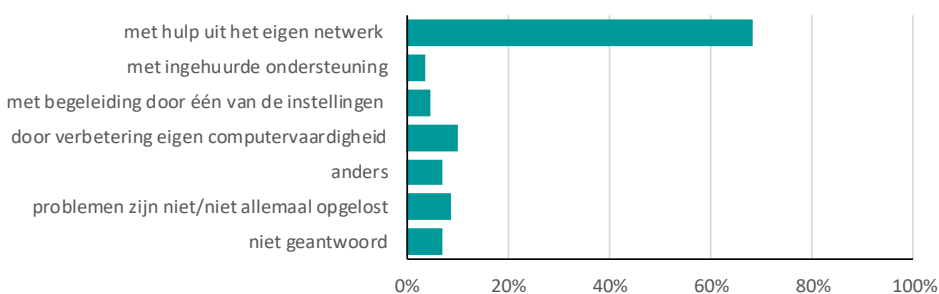
figuur 3-2 bekendheid van voorzieningen die kunnen helpen bij problemen met digitale dienstverlening, met onderscheid tussen respondenten die nooit en respondenten die wel eens moeite hebben met digitale dienstverlening (in procenten; meer antwoorden mogelijk)

gekozen oplossingen

Figuur 3-3 versterkt het beeld uit figuur 2-2. Dit diagram toont antwoorden op de vraag hoe men problemen met digitale dienstverlening oplost. De vraag is alleen voorgelegd aan de 320 respondenten die zelf problemen hebben met digitale dienstverlening.

Door deze respondenten wordt hulp door het eigen familie- en bekendennetwerk veruit het meeste genoemd: door 68%. Slechts vijftien respondenten (5%) noemen begeleiding door één van de genoemde instellingen als een gekozen oplossing.

Onder degenen die het antwoord ‘anders’ hebben aangevinkt (22 respondenten) is de meest gegeven toelichting: *telefonisch contact opnemen met de instantie*. Bij enkele antwoorden klinkt door dat de oorzaak van het probleem niet per se bij de gebruiker van de digitale dienst hoeft te liggen: het kan uiteraard ook aan de aanbieder liggen (zie p.24).



figuur 3-3 toegepaste oplossingen voor problemen met digitale dienstverlening (in procenten; n = 320; meer antwoorden mogelijk)

Van alle respondenten die moeite hebben met digitale dienstverlening hebben er 25 een toelichting gegeven bij hun antwoord(en) op de vraag naar gekozen oplossingen. Zie bijlage V-2 (p.31).

Bij het grootste deel van deze toelichtingen (zo'n vijftien) legt de respondent de oorzaak bij de aanbieder van de dienst (het gaat bijvoorbeeld om onlogische formulieren of haperende websites). En in een stuk of negen van die gevallen is duidelijk dat men het daarbij heeft over een website van de gemeente Zoetermeer.

3.2 verbetering van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening

Het feit dat mensen moeite hebben met digitale dienstverlening kan zowel aan henzelf liggen als aan de aanbieder ervan. In de vorige paragraaf werd dat al gesignaleerd.

Een open enquêtevraag naar suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken heeft een rijke oogst opgeleverd, waarin de respondenten hun aandacht zowel richten op de gebruikerskant als op de aanbodkant.

Veruit de meest voorkomende soort aanbeveling is gericht op de aanbodkant: houd het simpel.

Deze aanbeveling wordt vaak letterlijk zo gedaan, of wordt nader gespecificeerd:

- gebruik begrijpelijke taal;
- let op eenduidigheid van je vragen;
- vraag niet meer gegevens dan nodig;
- zorg voor een logische opbouw van formulieren;
- zorg voor een duidelijke opbouw van websites;
- vraag zo min mogelijk muisklikken.

De tweede groep aanbevelingen gaat verder in op de zaken die in §3.1 zijn besproken: bied informatie en hulp aan (met name voor ouderen):

- bied cursussen aan;
- zorg voor informatiemappen;
- organiseer inloopuren;
- zorg voor een chatfunctie;
- zoek gebruikers op in seniorenwoningen;
- zet studenten in, of anderen die directe ondersteuning kunnen bieden.

De derde groep aanbevelingen:

houd vertrouwde alternatieven in stand:

- papier;
- telefoon;
- loket;
- e-mail.

Verdere suggesties (één tot enkele keren aangetroffen, maar wel waardevol):

- houd rekening met taalbarrières; bied informatie aan in meerdere talen;
- zorg voor (landelijk) uniforme systemen;
- gebruik testpanels; maak gebruik van 'user experience';
- blijf kritisch op de kwaliteit van organisaties die ondersteuning bieden;
- bied meer publieke computers aan (voor mensen die daar zelf niet over beschikken);
- "niet sneller digitaliseren dan de bewoners".

Het volledige overzicht van suggesties is te vinden in bijlage V-3 (p.32 e.v.).

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

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 (tabel I-1). De steekproef toont ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen een afwijking van 1,9 procentpunt (meer mannen, minder vrouwen). Dat de aantallen mannen en vrouwen in de steekproef exact gelijk zijn is overigens toeval. In de respons is het percentage vrouwen 1,2 procentpunten hoger dan in de bevolking.

Verder laat tabel I-2 in de respons een forse oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse 65 jaar en ouder (11,0 procentpunt), en een eveneens forse ondervertegenwoordiging voor de leeftijdsklasse 18 t/m 39 jaar (-14,2 procentpunt).

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

sekse		bevolking 18+		steekproef	bruikbare respons
		op 01-01-2018			
man	aantal	47.587		2.000	486
	procent	48,1		50,0	47,0
vrouw	aantal	51.286		2.000	549
	procent	51,9		50,0	53,1
subtotaal (100%)		98.864		4.000	1.035
sekse anders / onbekend		-		-	26
totaal		98.864		4.000	1.061

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

leeftijd		bevolking 18+		steekproef	bruikbare respons
		op 01-01-2018			
18 t/m 39 jaar	aantal	33.226		1.331	200
	procent	33,6		33,3	19,4
40 t/m 64 jaar	aantal	43.307		1.774	485
	procent	43,8		44,4	47,0
65+	aantal	22.331		895	346
	procent	22,6		22,4	33,6
subtotaal (100%)		98.864		4.000	1.031
leeftijd onbekend		-		-	30
totaal		98.864		4.000	1.061

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 1.061 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 27,2% en 32,8%.
- 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%).*

		percentages in de respons				
		10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
aantal	50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
respon-	100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
dent	200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
	300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
	400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
	500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
	600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
	700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
	800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
	900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
	1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
	1.061	1,8	2,4	2,8	2,9	3,0

96. Heeft u zelf wel eens moeite met digitale dienstverlening (van de gemeente of van andere instellingen), bijvoorbeeld met het invullen van digitale formulieren?

- 1. ja, altijd
- 2. ja, regelmatig
- 3. soms
- 4. nee, nooit → ga naar vraag 98

97a. Op welke manier(en) heeft u in de afgelopen jaren uw problemen met digitale dienstverlening opgelost?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- opgelost met hulp uit mijn eigen netwerk (familie, bekenden)
- opgelost met ingehuurd ondersteuning
- zelf opgelost met begeleiding van één van de hiervoor genoemde instellingen / voorzieningen
- zelf opgelost door eerst mijn computervaardigheid te verbeteren
- anders, namelijk:

- mijn problemen met digitale dienstverlening zijn niet (of niet allemaal) opgelost

b. Eventuele toelichting:

98. Heeft u suggesties voor de gemeente hoe zij de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk kan maken?

PERSOONLIJKE GEGEVENS

111. Bent u een man of een vrouw?

- 1. man
- 2. vrouw
- 3. anders / dat wil ik niet zeggen

112. Wat is uw leeftijd?

jaar

113. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

1. geen
2. basisschool, lagere school
- voortgezet onderwijs, namelijk:*
3. praktijkonderwijs
4. vmbo-basis, -kader, -gl of vergelijkbaar (lts, lhno, leao)
5. vmbo-tl, mavo, mulo of vergelijkbaar
6. havo, mms of vergelijkbaar
7. vwo, hbs of vergelijkbaar

vervolgonderwijs, namelijk:

8. mbo (niveau 1)
9. mbo (niveau 2, 3, 4)
10. hbo
11. wetenschappelijk onderwijs
12. weet niet / anders, namelijk:

114. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

1. alleenstaande → ga naar vraag 117
2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 117
3. twee partners, met kind(eren)
4. éénoudergezin (= één volwassene met kind(eren))
5. anders, namelijk:

6. weet niet

115. 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

116. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?
 personen
117. Wat is uw postcode?

BIJLAGE IV rechte tellingen

gemeentelijke dienstverlening algemeen

tabel IV-1 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente?*
(vraag 93)

	aantal	procent
ja	576	54,3
nee	432	40,7
weet niet meer	47	4,4
niet geantwoord	6	0,6
totaal	1.061	100,0

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente*
(vraag 94a)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	5	0,5	0,9
2	2	0,2	0,3
3	6	0,6	1,0
4	14	1,3	2,4
5	24	2,3	4,2
6	53	5,0	9,2
7	140	13,2	24,3
8	225	21,2	39,1
9	71	6,7	12,3
10 - zeer tevreden	29	2,7	5,0
geen oordeel	4	0,4	0,7
niet geantwoord	3	0,3	0,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	576	54,3	100,0
vraag niet van toepassing	485	45,7	
totaal	1.061	100,0	

gemiddeld cijfer : 7,4

toelichtingen bij dit rapportcijfer: zie bijlage V-1 (p.27 e.v.)

digitale dienstverlening

tabel IV-3 *bekendheid van voorzieningen die mensen kunnen helpen bij problemen met digitale dienstverlening (vraag 95, meer antwoorden per persoon mogelijk)*

	aantal	procent
Formulierenbrigade Zoetermeer	154	14,5
Stichting Mensen in de Minima (MIM)	126	11,9
Humanitas Thuisadministratie	183	17,2
ouderenadviseur van Palet Welzijn	173	16,3
het Digi-Taalhuis in de Bibliotheek	130	12,3
medewerkers en gidsen in het Stadhuis-Forum	116	10,9
Stichting Piëzo (computerles)	329	31,0
www.seniorweb Zoetermeer	210	19,8
www.oefenen.nl	25	2,4
geen van deze voorzieningen	511	48,2
niet geantwoord	18	1,7
totaal respondenten	1.061	100,0

tabel IV-4 heeft men zelf wel eens moeite met digitale dienstverlening, bijvoorbeeld het invullen van digitale formulieren? (vraag 96)

	aantal	procent
ja, altijd	56	5,3
ja, regelmatig	69	6,5
soms	195	18,4
nooit	720	67,9
niet geantwoord	21	2,0
totaal	1.061	100,0

tabel IV-5 door respondenten die wel eens moeite hebben met digitale dienstverlening toegepaste oplossingen (vraag 97a, meer antwoorden per persoon mogelijk)

	aantal	procent
opgelost met hulp uit het eigen netwerk (familie, bekenden)	218	68,1
opgelost met ingehuurd ondersteuning	12	3,8
opgelost met begeleiding van één van de instellingen uit tabel IV-3	15	4,7
zelf opgelost door eerst de eigen computervaardigheid te verbeteren	32	10,0
anders *	22	6,9
de problemen zijn niet (of niet allemaal) opgelost	28	8,8
niet geantwoord	23	7,2
totaal (wel eens moeite met digitale dienstverlening)	320	100,0

* andere oplossingen

- De moeite ontstond doordat de vragenlijst foutmeldingen gaf.
- Door een instantie te bellen.
- Doorgaans is de gebruikersvriendelijkheid niet optimaal of zijn er te beperkte gebruiksmogelijkheden omdat gedwongen wordt keuzes te maken. en soms leent een onderwerp zich niet goed voor een digitaal formulier.
- Ervan afgezien.
- Gebeld met de gemeente: op de website kan men niet aangeven dat men twee zaken tegelijk wil regelen.
- Gebeld want het lag niet aan mij maar aan de website.
- Gemeente gebeld voor info.
- Gewoon uitproberen, als het fout gaat neem ik contact op.
- Helemaal geen interesse.
- Contact opgenomen via de telefoon
- Ligt niet aan mezelf maar de vraagstelling in een formulier: die is niet altijd even handig opgesteld, verwarrend zeg maar. Wat ook vreemd is als je inlogt met DigiD en je meldt iets, dat je dan alsnog je adres moet ingeven terwijl je alles al weet van die melder dan.
- Net zo lang proberen tot het lukt. Maar het mag best eenvoudiger.
- Niet echt van toepassing / niet vastgelopen
- Onduidelijkheid in het digitale systeem.
- Op papier! handgeschreven.
- Opnieuw te proberen en hulp van vrienden.
- Puzzelen tot de "fouten" in automatische formulieren omzeild konden worden.
- Telefonisch contact, altijd snel en accuraat
- Verder doorzoeken
- Via de opvang waar ik zit, persoonlijke begeleiding
- Zelf opgelost

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In tabel IV-6 t/m IV-11 wordt een overzicht gegeven van de (meest relevante) achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-6 *sekse (vraag 111)*

	aantal	procent
man	486	45,8
vrouw	549	51,7
anders / wil dat niet zeggen	14	1,3
niet geantwoord	12	1,1
totaal	1.061	100,0

tabel IV-7 *leeftijd (vraag 112)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	200	18,9
40 t/m 64 jaar	485	45,7
65 jaar en ouder	346	32,6
leeftijd niet bekend	30	2,8
totaal	1.061	100,0

tabel IV-8 *niveau hoogste voltooide opleiding (gebaseerd op vraag 113)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	285	26,9
startkwalificatie	322	30,3
hbo / wetenschappelijk onderwijs	416	39,2
anders / niet bekend	38	3,6
totaal	1.061	100,0

tabel IV-9 *type huishouden (vraag 114)*

	aantal	procent
alleenstaande	193	18,2
twee partners, geen kind(eren)	480	45,2
twee partners en kind(eren)	324	30,5
eenoudergezin	44	4,1
anders / weet niet / niet geantwoord	20	1,9
totaal	1.061	100,0

tabel IV-10 *plaats in het huishouden (vraag 115)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	193	18,2
een van de twee partners	772	72,8
hoofd eenoudergezin	34	3,2
kind (18+)	47	4,4
anders / weet niet / niet geantwoord	15	1,4
totaal	1.061	100,0

tabel IV-11 *wijk en buurt*

	aantal	procent
Centrum	155	14,6
Dorp	43	4,1
Stadscentrum	23	2,2
Palenstein	30	2,8
Driemanspolder	59	5,6
Meerzicht	133	12,5
Meerzicht-West	80	7,5
Meerzicht-Oost	53	5,0
Buytenwegh de Leyens	178	16,8 *
Buytenwegh	71	6,7
De Leyens	104	9,8
Seghwaert	124	11,7
Seghwaert-Zuidwest	61	5,7
Seghwaert-Noordoost	63	5,9
Noordhove	86	8,1 *
Noordhove-West	41	3,9
Noordhove-Oost	44	4,1
Rokkeveen	204	19,2 *
Rokkeveen-West	92	8,7
Rokkeveen-Oost	110	10,4
Oosterheem	137	12,9 *
Oosterheem-Zuidwest	48	4,5
Oosterheem-Noordoost	85	8,0
overig / wijk onbekend	44	4,1
totaal	1.061	100,0

* 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 de zeer lage rapportcijfers geeft namelijk een groot deel van de respondenten een toelichting. Bij een 1 en een 2 zijn dat in 2018 zelfs alle (zes) respondenten.

Bij een neutrale waardering (rapportcijfer = 7) ligt dit aandeel aanzienlijk lager (15%).

Bij hogere waarderingen loopt het percentage weer iets op (bij een 10 is het 38%).

Onderstaand histogram illustreert dit jaarlijks terugkerende fenomeen.

De horizontale as correspondeert met het aantal respondenten per gegeven rapportcijfer.

Op de verticale as staat het percentage (per gegeven rapportcijfer) dat een toelichting heeft gegeven. Het gaat hierbij overigens om de toelichtingen ná verwijdering van de antwoorden zoals 'geen' en 'n.v.t.'.

Het oppervlak van elke rechthoek komt overeen met het aantal toelichtingen per gegeven rapportcijfer.



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

V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente

rapportcijfer = 1

- Geklaagd over overlast van burens (hebben een professionele hondenopvang/ pension in huis). Hele afdeling is opgeheven. Klacht is niet overgedragen naar andere afdeling. Gaat om hondenopvang [adres].
- Mail één keer beantwoord, vervolgvraag niet.
- Medewerkers gemeente bellen niet terug als de klacht gaat over "klantencontact" waardoor er dus eigenlijk niets mee is gedaan.
- Toekenning passagiers-invalidenkaart werd afgewezen.
- Weinig begrip voor de ervaren kwaliteit van prettig wonen in de wijk. Zeer slechte communicatie en de duidelijkheid hierin, slordig, sloom, trage reactiesnelheid.

rapportcijfer = 2

- De klacht werd doorgezet naar de aannemer die de werkzaamheden aan het riool uitgevoerd had. Tegelijk werd de klacht bij de gemeente afgesloten, terwijl ik daarna nog tweemaal last had van de werkzaamheden (vervuiling in huis) en de gemeente de opdrachtgever is!
- Publieksbalie op maandag dicht, onbeschofte medewerkers praten slecht Nederlands.

rapportcijfer = 3

- Het proces om te trouwen is veel te complex. De gemeente heeft alle gegevens bij de hand. Veel dialogen en afstemming i.p.v. één webformulier, één betaling, één optionele afspraak. Maak het simpel.
- Meerdere keren vragen gesteld waarop geen antwoord kwam. Uiteindelijk wel een klantvriendelijke medewerker, maar voor antwoord doorverwezen naar uitbestede dienst.
- Met een aantal ambtenaren in verschillende situaties, met aantal ambtenaren zeer negatieve ervaring, en met twee ambtenaren positieve.
- Wanneer je iets meldt (digitaal): anders is niet mogelijk; is ten eerste al moeilijk en er is geen terugkoppeling na de melding.
- Weer: vuurwerk - lauwe antwoorden, geen succes (*Dit antwoord borduurt voort op antwoorden in een ander deel van de vragenlijst (onderdeel openbare ruimte):*
"Ik erger me aan afsteken vuurwerk hele jaar door, en het niet houden aan de tijden bij Oud en Nieuw. Geen aandacht voor de dieren. Stop ermee. Meerdere keren gebeld met Gemeente. Lauwe, nietszeggende antwoorden i.v.m. vuurwerk. Politie heeft geen tijd als ik bel voor nader onderzoek."

rapportcijfer = 4

- Bereikbaarheid op het 14 079 nummer is dramatisch slecht. Wachttijden van een kwartier zijn blijikbaar normaal. Maakt niet uit waarvoor en wanneer je belt. Een ramp. Als je eindelijk iemand te pakken krijgt gaat het meestal wel goed. Vriendelijk en op tijd escaleren. Alleen gebeurt er daarna vaak niks.
- Datum aanpassen van aanvragen en ophalen paspoort was erg omslachtig.
- Geen aardige meedenkende man bij schoolvervoer; al jaren ruzie mee
- Niet meedenkend en behulpzaam naar burger bij de publieksbalie.
- Ondersteuning gevraagd bij de Wmo en kreeg geen medewerking. Invalidenparkeerkaart kreeg ik wel.
- Veel overlast van verkeerd geparkeerde auto's voor mijn deur, wat gevaarlijke situaties oplevert. Handhaving verwijst mij alleen naar de wethouder en wil niet meedenken aan een oplossing bijv. plantenbakken.
- Veel te lange wachttijden.
- Weinig vriendelijk personeel.
- zeer teleurstellend. De telefoniste weigerde mij door te verbinden.
- Zie eerdere vraag: "wacht al drie maanden op antwoord inzake Wmo-loket"

rapportcijfer = 5

- Betere mogelijkheden voor tijdelijke financiële ondersteuning voor ZZP'ers. Zonder het gevoel te krijgen als crimineel behandeld te worden omdat het zakelijk even niet gaat.
- Bij mijn verhuizing naar Zoetermeer heb ik van de gemeente geen enkele nadere persoonlijke info gekregen. Als nieuwe inwoner was ik graag welkom geheten.
- De privacy is ver te zoeken nu de publieksbalies zijn verplaatst. Voor cliënten en medewerkers van de gemeente geeft dit veel onrust en geluidsoverlast.
- Ik heb contact voor het bouwen van bedrijfsruimte, dit is een heel moeizaam proces! Duurt allemaal veel te lang!
- Ik heb ook beroepshalve te maken met de gemeente en ben bijzonder ontevreden over de introductie van het algemene nummer 14 079. Zo werd ik na het achterlaten van een boodschap geen enkele keer teruggebeld.
- Ik voel me niet echt geholpen. Heb ook geen urgentie gekregen.
- Lange reactietijd op aanvraag voor ondersteuning na opname in ziekenhuis / revalidatiecentrum.
- Lastig bereikbaar. Alles moet via de website. Weinig flexibiliteit als het gaat om zoiets simpels als een verhuishwagen een paar uurtjes voor de deur parkeren in een rustige woonwijk omdat een eventuele nooddienst dan 25 m moet omrijden. Resultaat is dat men geen toestemming meer vraagt maar het gewoon doet.
- Na ruim een halfjaar krijg je een keer antwoord. En dan niet van de wethouder waar je de klacht aan richt. Gemeente gaat eerst verbouwen en stuurt daarna een brief dat ze gaan verbouwen. Al drie keer gebeurd. En daarna een excuus brief krijgen.
- Onduidelijke informatie bij vermissing / verliezen eigendommen.
- Parkeeroverlast wordt maar niet opgelost terwijl men weet wie het is!
- Rommelige toestand tijdens de verbouwing.
- Sommige medewerkers zijn perfect. Andere maken fout na fout.
- Wij kregen na onze aankondiging om te gaan trouwen een werkelijk afschuwelijke brief, die qua toon meer leek op een aansporing voor een crimineel die al een paar keer zijn afspraak met de reclassering heeft gemist. Na een klacht onzerzijds is deze standaardbrief, gelukkig voor toekomstige bruidsparen, aangepast (vandaar nog een cijfer 5).
Ik heb voor een oudere dame hondenbelasting teruggevraagd toen haar hond overleden was. Een gewoon recht van de burger. Ook hier weer een afblaffende, zeer onaangename brief terug. Hopelijk is ook dit aangepast.
- Wisselvalligheid in de benadering.
- WOZ: bezwaar gemaakt. Nog steeds geen antwoord gekregen.
- Zeer onpersoonlijk, moeilijk bereikbaar, lange wachttijden.
- Zeer wisselende ervaringen.

rapportcijfer = 6

- Als je eenmaal bij de juiste persoon bent wel goed. Hiervoor word je soms afgedaan als irritant en heb je het gevoel dat er alleen een issue moet worden afgesloten als afgehandeld. Vooral bij ingewikkelde zaken. (Zoals ik heb aangegeven dat ik graag zou willen dat de gemeente meedenkt in het kader van klimaatverandering om hogedrukspuitgebruik aan te pakken. Bij ons in de buurt hebben mensen tuinen vol stenen en drie keer per jaar spuiten ze die schoon. Continue geluidsoverlast, erg milieuvriendelijk en totaal overbodig. Alle microsystemen worden hierdoor vernietigd. Bijvoorbeeld een ontmoedigingsbeleid, beloning voor groen en herrieloze zondag zijn zomaar een paar ideeën. Maar i.p.v. daarvan werd gezegd "ja, daar kunnen we niks mee". Jammer.
- Communicatie / verwerking duurt soms best lang.
- Duurt lang voordat je terecht kan.
- Geen vrolijk personeel bij de balie van het stadhuis.
- Heel vervelend dat je voor alles een afspraak moet maken, je kan niet meer spontaan langsgaan als je direct iets nodig hebt! Alles moet tegenwoordig digitaal, heel vervelend!
- Het contact is vaak onpersoonlijk en ongeïnteresseerd.
- Ik moest via de website afspraken inplannen voor rijbewijs en paspoort. Vervolgens werd ik gewoon geholpen op de afgesproken tijd. Het ontbreken van de mogelijkheid om spontaan binnen te lopen, vind ik jammer. Ook al zou dit lang(er) duren.
- Ik vind mensen op het stadhuis uit de hoogte doen.
- Ik werd ondanks een toezegging niet teruggebeld.
- Klachten over onderhoud openbare ruimte en groen worden niet opgelost omdat de gemeente zich baseert op bestaand beleid (onderhoudsnormen) c.q. bezuinigingen.
- Klant wordt niet gehoord, als deze een klacht / een tip geeft. Jammer. Een verbetering voorstellen is niet negatief!
- Lange wachtrij balie Forum.
- Mag soms wel wat vriendelijker.
- Slechte communicatie onderling en naar klanten.
- Straatverlichting die slecht wordt onderhouden
- Telefonisch contact i.v.m. maken spoedafpraak voor aanvragen rijbewijs i.v.m. vermissing was zeer prettig. De houding van de collega's aan de balie was onprettig (onvriendelijk, chagrijnig).
- Voor niets afspraak gemaakt met Burgerzaken.
- Werd niet adequaat geantwoord op een door mij gestelde vraag.
- Wijkpost klachten voorgelegd, meerdere malen, maar niets opgelost

rapportcijfer = 7

- Aanvraag paspoort/ ID kaart verliep erg soepel.
- Balie bij de ingang van het Forum: onpersoonlijke ontvangst. Het is echt nummertjes afroepen, en geen 'personen' afroepen.
- Bij het bonnetjesapparaat staan mensen (hosts) die zouden aan kunnen geven dat er vertraging is. Bijvoorbeeld: langere wachttijd dan alleen maar goedemorgen zeggen.
- Bij mijn nieuwe rijbewijs ophalen was er een man van de gemeente alleen maar op zijn telefoon bezig! Als gemeenteambtenaar heb je een voorbeeldfunctie.
- Dame aan de balie was vriendelijk en professioneel.
- Eenmaal. Ik ben vriendelijk te woord gestaan en mijn vraag was beantwoord.
- Er was toen een verbouwing gaande in 't gemeentehuis.
- Had iets gemeld via twitter maar daar werd niets mee gedaan. Alleen werd er aangegeven dat ik het anders moest melden. Ik moest het alsnog aanmelden via de website. Daarna perfect en direct actie ondernomen.
- Ik heb een parkeerkaart aangevraagd; wacht nu 12 weken! Maar ben vriendelijk ontvangen op het stadhuis.
- I.v.m. verbouwing wat rommelig, is overkomelijk.
- Lastig buiten kantooreen (bij overlopen riool): veel schakels voor je bij het juiste adres bent.
- Lastig is dat je eerst online een afspraak moet maken en bij binnenkomst een nummer moet trekken. Goed om online afspraak te maken maar doe dan gelijk alles in een handeling ook wat je wilt en hoe laat.
- Moest afspraak maken en dat wist ik niet.
- Ondanks afspraak wachttijd zeer lang.
- Ondanks de verhuizing van de gemeente naar een nieuwe huisvesting verliep het aanvragen van een nieuw rijbewijs vlekkeloos.
- Prima vriendelijke medewerkers. Online aanvragen en planning werkt ook prettig. Het ophalen van een paspoort mag niet een bottleneck zijn bij de online planning.
- Stadhuis: plezier waar je door een gastvrouw ontvangen wordt die je verder kan helpen.
- Systeem aanvragen en afhandelen paspoort/rijbewijs ging vlot, geen wachttijden, super!
- Vervelend dat je altijd eerst digitaal een afspraak moet maken, ook voor eenvoudige zaken.
- Wisselend, niet vervelend maar te overdreven.
- Zou graag weer de optie hebben om ook zonder afspraak naar de publieksbalie te kunnen gaan.

rapportcijfer = 8

- Aangename ontvangst door gastvrouw.
- Contacten met name t.b.v. vervanging paspoort en rijbewijs. Afspraak via internet en service is okay.
- De contacten met de gemeente zijn t.o.v. 15 jaar geleden enorm vooruit gegaan! Je ziet er niet meer tegenop.
- De contacten waren goed, in tegenstelling tot de uitkomsten.
- Duidelijke antwoorden op mijn vragen en ik werd snel geholpen.
- Eenmaal via de app. Werd zelfde dag opgelost.
- Goed afsprakensysteem.
- Goed contact gehad.
- Goed geholpen bij het aanvragen van een nieuw paspoort.
- Goed geregeld.
- Goede bereikbaarheid met en info over het Stadhuis Forum
- Goede doorverwijzing.
- Goede service
- Heel simpel afspraak maken online en afspraak maken paspoort ophalen.
- Ik heb al 2 jaar een boompje staan voor mijn huis staan, dat dood is. Heb hier meerdere malen een mail over gestuurd. Er is alleen een rode stip op de stam gezet.
- Ik werd goed geholpen.
- Ik werd goed gehoord aan het loket.
- Ik werd vriendelijk te woord gestaan en kreeg snel en duidelijk de benodigde informatie
- Info over handelen na overlijden. Prima geïnformeerd, prettig gesprek.
- Je wordt netjes te woord gestaan en ze doen niet te ambtelijk.
- Mevrouw achter het loket of balie was niet echt opgewekt.
- Mijn verzoeken waren redelijk snel afgehandeld.
- Netjes telefonisch te woord gestaan en beloftes zijn nagekomen.
- Ondanks de tijdelijke huisvesting vriendelijk en adequaat geholpen
- Opvolging van vragen, toezegging niet altijd uitgevoerd.
- Paspoort & rijbewijs verlengen.
- Paspoort aangevraagd. Was heel duidelijk allemaal.
- Paspoort aanvragen verloopt efficiënt, snel en probleemloos. Zeker door het werken met time-windows voor aanvraag en afhalen van het paspoort
- Paspoortverlenging.
- Paspoort.
- Paspoort / rijbewijs ging erg soepel
- Prettig geholpen.
- Snel en accuraat.
- Soms lange wachttijden
- Uitstekende menselijke service aan de balie. Onzinnige en slechte website voor het maken van een afspraak, uiteindelijk gebeld en goed geholpen
- Voor paspoortaanvraag. Prima uitgevoerd.
- Werd erg netjes geholpen aan de balie.

rapportcijfer = 9

- Aanvragen via digitaal loket van de gemeente verloopt soepel en snel
- Afspraak, geen wachttijden, pinnen, gratis koffie.
- Afspraak maken, zodat je niet lang hoeft te wachten is prettig. Ik ben vriendelijk te woord gestaan. Snelheid regelen nieuw rijbewijs was goed.
- Altijd terugkoppeling.
- Bij het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart kreeg ik veel medewerking van de consulent die ons thuis bezocht.
- Bij het afhalen van m'n verlengde rijbewijs kwam ik erachter dat ik m'n oude rijbewijs niet bij me had. De baliemedewerkers waren heel coolant en hebben m'n plaatsje in de rij voor me 'gereserveerd'.
- Contact gehad voor nieuw paspoort, dat verliep goed
- Correcte afhandeling verlenging invalidenkaart
- Gewoon
- Goed geholpen op een prettige manier.
- Goeie aanwijzingen, op tijd geholpen.
- ID-kaart en rijbewijs via website: handig, geen wachttijd, alles via afspraak.
- Ik ben net nieuw in Zoetermeer verhuisd en voor de inschrijving was ik goed geholpen.
- Keurig te woord gestaan (rijbewijs). Ander punt speelt nog (moet nog geïnformeerd worden over een openstaande zaak, ben benieuwd hoe dat afloopt).
- meld losliggende tegels e.d. via de app "Buiten beter" en die worden binnen een paar dagen opgelost
- Netjes te woord gestaan. Goed geholpen.
- Prima contacten
- Rijbewijs verlengen, verliep erg soepel en werd vriendelijk geholpen.
- Vriendelijk en snel, lange wachttijd.
- Vriendelijk, correct.
- Wel een gedoe om paspoort aan te vragen. Werd ik niet blij van.

rapportcijfer = 10

- Aanvraag paspoort en rijbewijs.
- Afspraak ID ging prima.
- De manier van afspraak maken en afhandelen verloopt vlot.
- Een fijne wachtruimte tussen de boeken en tijdschriften. Alles mooi op afspraak en tijd.
- Goede, snelle service.
- Helemaal prima georganiseerd. (paspoort vernieuwen) afspraak via internet, duidelijke voor informatie.
- Naar tevredenheid geholpen.
- Twee passen aangevraagd: ging voortreffelijk
- Vriendelijke ambtenaren, alles zeer goed geregeld.
- Vriendelijke en vlotte dienstverlening.
- Zeer professioneel geholpen.

V-2 hoe men problemen met digitale dienstverlening heeft opgelost - toelichtingen

In de tabel is met een + aangegeven welke van de onderstaande oplossingen men heeft toegepast bij problemen met digitale dienstverlening:

1. opgelost met hulp uit het eigen netwerk (familie, bekenden)
2. opgelost met ingehuurde ondersteuning
3. opgelost met begeleiding van één van de instellingen uit tabel IV-3
4. zelf opgelost door eerst de eigen computervaardigheid te verbeteren
5. anders
6. de problemen zijn niet (of niet allemaal) opgelost

In de meest rechtse kolom volgt een toelichting op deze antwoorden. 25 van de in totaal 320 respondenten aan wie de vraag is voorgelegd hebben een toelichting gegeven.

eigen netwerk	ondersteuning ingehuurd	begeleiding	vaardigheid verbeterd	anders	niet alles opgelost	toelichting (vraag 97b):
					+	• Ik kan alles invullen, maar het kost overbodig veel tijd en vergt het opzoeken van gegevens die bij jullie al bekend zijn.
					+	• De 'problemen' werden door technische issues veroorzaakt en 'opgelost' door een mail te verzenden
					+	• Formulieren zijn moeilijk te vinden om iets aan te vragen, bijvoorbeeld voor Wmo.
					+	• Structuur van website gemeente Zoetermeer is belabberd. Onlogische verwijzingen zorgen voor veel zoekwerk. Dat kan beter!
					+	• Er zit een fout bij de site van de reiniging. Heeft met het invullen van de aantallen te maken. Weet niet meer hoe het zat. Wilde twee stoelen kwijt.
					+	• Bij hulp aan mensen die onze taal niet geheel beheersen viel mij op dat er wanneer zij bijvoorbeeld bij UWV via DigiD waren ingelogd er veel te weinig tijd werd gegeven om alle gegevens op een rijtje te krijgen en dan moesten ze opnieuw inloggen waarbij te constateren was, dat dan de met veel moeite opgezochte en ingevulde gegevens waren verdwenen, dus een volkomen waardeloos systeem !!!! Gewoon weer een ambtenaar achter het loket zetten lijkt mij de allerbeste oplossing voor deze problemen.
					+	• Ik vind de website totaal onoverzichtelijk. Het is niet duidelijk welke diensten / producten beschikbaar zijn. Daarnaast is de automatisering van deze producten erg laag. Bijvoorbeeld de aanvraag van een rijbewijs die digitaal zou kunnen. Eenmaal langskomen i.p.v. tweemaal.
					+	• Webpagina's / formulieren met slechte ondersteuning van assistentie technologie.

eigen netwerk	ondersteuning ingehuurd	begeleiding	vaardigheid verbeterd	andere	niet alles opgelost	toelichting (vraag 97b):
+					+	• Vanwege mijn leeftijd.
					+	• Jullie website hapert en is soms niet makkelijk te navigeren
					+	• Heb geen computer.
					+	• Wat ik niet kan, vraag ik aan mijn dochter / laat ik staan.
				+	+	• Bij klachtenformulier en aanvraag parkeervergunning kun je slechts weinig woorden kwijt, waardoor je het probleem niet altijd helder kunt formuleren. Je wordt niet teruggebeld.
	+					• Het moet ook mogelijk blijven om niet digitaal dingen te regelen. Bijv. met schrijven (brieven / post).
+						• De juiste formulieren opzoeken was lastig.
+						• Vanwege het soms niet functioneren van gemeentelijke websites.
+						• Soms zijn de websites ook niet helemaal gebruikers vriendelijk. (Met een iPad lukken sommige dingen ook niet).
+						• Nadat ik het aan m'n familie heb gevraagd ben ik het te weten gekomen en kon ik verder gaan.
	+					• Heb geen computer of mobiel met apps ed. Laat belastingformulieren invullen door de formulierenbrigade.
+						• Mijn dochter helpt veel.
				+		• Huur betere programmeurs in. Foutmeldingen en crashes komen te vaak voor.
				+		• Ik vind het meer een dansje van de gemeente dan dat de ingezetenen goed worden bediend
				+		• Veel te veel vragen.
				+		• Het probleem zit vaak in een slecht functionerende website die geen rekening houdt met specifieke zaken.
		+		+		• Dienstverlening is niet echt het goede woord. De instellingen die digitaliseren zullen wel efficiencywinst boeken, maar voor de eindgebruiker is de digitale dienstverlening zeer tijdrovend, ingewikkeld, onoverzichtelijk en niet klantvriendelijk. Elke (overheids-) instelling heeft zijn eigen inlogschermen, indelingen. Er is een ware digitale muur ontstaan.

V-3 suggesties ter verbetering van de toegankelijkheid van digitale dienstverlening

suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken

- Aan ouderen standaard een informatiemap sturen met info en eventueel een vragenuur / -middag.
- Aanbieden van hulp (gebeurt al).
- Aandacht aan geven in bijvoorbeeld Stadshart / winkelcentra. Langs gaan bij bejaardenhuizen en dergelijke.
- Aandacht voor ouderen die geen internet hebben.
- Abc-taal i.p.v. dure woorden. Gewoon Jip en Janneke-uitleg.
- Actief een online chatoptie aanbieden voor hulp: videocall / Skype.
- Algemeen - vragen goed bedoeld.
- Alle digitale dienstverlening veel eenvoudiger maken!
- Alles zo simpel en gelijk mogelijk houden.
- App maken.
- App maken (Zoetermeer app).

suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken

- Apps ontwikkelen of landelijke systemen die overal hetzelfde werken.
- Ben nog wel goed bij mijn verstand, maar heb geen behoefte meer aan een cursus.
- Ben zelf een gedreven computerdeskundige. En ik denk dat de middenmoot en ouderen meer betrokken moeten worden bij het omgaan met computers.
- Betere, duidelijker website.
- Betere openingstijden, meer loketten.
- Betere uitleg.
- Betere websitebouwers.
- Betere website!
- Bezoek seniorenwoningen en/of -tehuizen.
- Bied actief digitaliseringscursussen aan, die gratis zijn of heel goedkoop. Structureer de inburgering van nieuwkomers. De inburgering is nu te versnipperd en de goedbedoelde hulp van taalcoaches wordt door te veel vrijwilligersorganisaties aangeboden. De bibliotheek speelt overigens wel een loffelijke faciliterende rol hierin.
- Bij hulp aan mensen die onze taal niet geheel beheersen viel mij op dat er, wanneer zij bijvoorbeeld bij UWV via DigiD waren ingelogd, veel te weinig tijd werd gegeven om alle gegevens op een rijtje te krijgen en dan moesten ze opnieuw inloggen, waarbij te constateren was dat dan de met veel moeite opgezochte en ingevulde gegevens waren verdwenen, dus een volkomen waardeloos systeem !!!! Gewoon weer een ambtenaar achter het loket zetten lijkt mij de allerbeste oplossing voor deze problemen. Wie het zelf kan, prima, maar de mogelijkheid van het ambtelijke loket moet er ook zijn.
- Bij keuzeopties: Volledige eenduidigheid! + volledigheid! (voorbeeld. Slecht / goed / weet niet).
- Bijvoorbeeld een app met alles erin ook nieuwsberichten over de stad en omgeving i.p.v. alleen een site.
- Blijf (vooral voor de ouderen) naast digitale dienstverlening ook een 'papieren' variant bieden. De handige app blijven updaten en actualiseren.
- Blijf alert op mensen die niet digitaal vaardig zijn.
- Blijf goede beschrijvingen leveren.
- Blijf kritisch naar je dienstverlening kijken. Zet in op 'user experience' om de inwoners het gebruik zo makkelijk mogelijk te maken.
- Bredere info.
- Brief is voor ouderen gemakkelijker.
- Brieven in begrijpelijke taal sturen naar mensen.
- Cursus geven voor ouderen, als die er nog niet is.
- Cursussen organiseren in samenwerking met het Forum.
- Dat deze duidelijk is (gebruikersvriendelijk) met voldoende informatie. En ook goed werkt en wordt verwerkt.
- Dat er toch iemand aanwezig is die je daarbij kan helpen.
- Dat is niet voor alle mensen toegankelijk te maken. Doe meer buiten de digitale weg alleen. Dat scheelt voor veel mensen zoveel zorgen en problemen en uiteindelijk voor de gemeente dus ook. Een goed begin zou zijn om weer normaal telefonisch bereikbaar te zijn.
- Dat je bij de gemeente kunt langsgaan als je geen computer en/of internet hebt. En dan samen invullen met iemand die je helpt.
- De vele voorzieningen lijken mij uitstekend. Wellicht wel meer ruchtbaarheid aan geven, zodat men op de hoogte is van deze voorzieningen.
- De website overzichtelijker en gebruikersvriendelijker maken.
- De website zo inrichten dat er geen onduidelijkheden zijn. Eenvoudig taalgebruik bij invullen van digitale formulieren.
- Denk dat dit wel goed gaat
- Digitale dienstverlening ambtenaren / jongeren aanstellen t.b.v. ondersteuning. (Op het persoonlijke vlak) één op één. Maar papier moet ook blijven bestaan.
- Door beter bereikbaar te zijn om mensen te helpen bij het invullen.
- Door dit gratis aan te bieden bij het Stadhuis-Forum.
- Door eventueel naar de mensen zelf te gaan die daar behoefte aan hebben (vooral voor ouderen).
- Door gebruik te maken van één app met een formulier om zich aan te melden.
- Door gratis cursus te geven.
- Door het eenvoudig te houden.
- Door het simpel en vindbaar te houden.
- Door het overzichtelijker te maken.
- Doorklikssystemen zo simpel mogelijk maken.
- Duidelijke beschrijving.
- Duidelijke communicatie.
- Duidelijke en eenvoudige structuur.
- Duidelijke uitleg. en niet teveel "door hoeven te klikken".
- Duidelijker keuzemenu op de website.
- Duidelijker maken.
- Duidelijkheid op de sites verder verbeteren.
- Een chatfunctie aanbieden, helpdesk. Zelf heb ik er (nog) geen moeite mee
- Een niet digitaal spreekuur, waar mensen ook wordt uitgelegd om digitaal te handelen.
- Eén pagina met alle onderwerpen duidelijk vermeld.
- Een site maken die heel overzichtelijk en duidelijk is.

suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken

- Eenvoudig en stapsgewijs. In samenwerking met inwoners die het niet toegankelijk vinden.
- Eenvoudig, laagdrempelig maken.
- Eenvoudige cursussen organiseren.
- Eenvoudiger maken. Alleen wat echt nodig is. Niet te veel wachtwoorden.
- Eerst voorlichting d.m.v. bijvoorbeeld huis-aan-huisfolders. Laat mensen eerst weten over het bestaan, dan gaat het wel gebruikt worden. Ook via media als TV West kan de doelgroep bereikt worden.
- Elk kwartaal een nieuwsbrief, gewoon in de brievenbus.
- Er blijft altijd een kleine groep die daarin niet mee kan gaan. Daarvoor moet je toch een alternatief houden.
- Er moet altijd een mogelijkheid voor persoonlijk contact / afspraak maken blijven.
- Focussen op bruikbaarheid voor je telefoon zou digitale dienstverlening toegankelijker maken.
- Formulieren die werken op laptop, desktop, tablet & smartphone.
- Foutloze beschikbaarheid en ondersteuning realiseren.
- Ga ervan uit dat een kleuter het kan invullen.
- Geef de mogelijkheid om ook anders in te loggen dan alleen met DigiD.
- Geen DigiD verplichten.
- Géén drempels.
- Geen moeilijke taal, goede en duidelijke lay-out.
- Geen suggesties; er zijn al voldoende mogelijkheden.
- Gezien de voorzieningen in de vorige vraag is de gemeente al heel goed bezig!
- Goed en doordacht stappenplan.
- Goede en begrijpelijke zoekfunctie binnen Zoetermeer.nl portaal.
- Goede hulp per telefoon.
- Goede repeterende communicatie.
- Gratis internet en hardware voor minima beschikbaar stellen.
- Heb problemen met DigiD invoeren, altijd.
- Het digitaliseren is voor veel hoogbejaarden een ramp.
- Het is alweer langer geleden maar via de website kon ik de digitale formulieren gemakkelijk vinden en invullen.
- Het ligt bij de mensen zelf, want ik ben niet handig: "digibeeft". Ik vind het een beetje eng allemaal.
- Het zou fijn zijn als de website herkenbaar blijft en niet ieder jaar een andere lay-out krijgt. Voor de herkenbaarheid is dit voor ouderen erg belangrijk. Zij maken vaak aantekeningen over waar wél en waar niet te klikken. Als de lay-out verandert zijn deze aantekeningen ook waardeloos geworden.
- Hou het simpel
- Hou het simpel en eenvoudig.
- Hou het simpel.
- hou het simpel, het is nu klikken en zoeken en klikken. i.p.v. dat zoeken je helpt met het vinden. Het dashboard bij aankomst versimpelen
- Hou het te allen tijde eenvoudig en simpel.
- Houd het simpel, functioneel. Geen fratsen, video's, plaatjes, grappig bedoelde meuk.
- Houd het zo simpel en toegankelijk mogelijk.
- Hulp aanbieden.
- Hulp bieden aan huis , maar dat gebeurt toch al.
- Hulp voor mensen die geen pc hebben of er niet mee kunnen omgaan (ook nadat zij ooit les hebben gehad)
- Iedereen een computer geven? En gratis internet
- Ik ben voorstander van intermenselijk contact.
- Ik ervaar digitale dienstverlening niet als dienstverlening maar als bezuiniging en als manier om mensen uit het stadhuis te weren
- Ik heb altijd met de digitale dienstverlening [...] gemaakt.
- Ik vind dat er best veel mogelijkheden bestaan.
- Ik vul het nu schriftelijk in vanwege direct mee sturen daarvan, zonde van het papier!
- Ik weet niet.
- Ik zelf heb geen problemen met de digitale dienstverlening maar de senioren in mijn familie willen gewoon kunnen bellen of een brief kunnen schrijven.
- Ik zou zelf liever dingen per mail ontvangen. Ik ga denk ik niet snel iets van jullie op sociale media volgen (zit daar niet voldoende op, waardoor ik dingen kan missen)
- In de eerste plaats waarom wordt de FNV belastingsservice nergens genoemd, waar ik zelf coördinator van ben.
En is de gemeente op de hoogte van de onkunde op gebied van belastingaangiftes van de Formulierenbrigade?
- Informatie bij online formulieren verduidelijken, zoals de belastingdienst ook doet. Daarbij mag sommige regelgeving natuurlijk ook versimpeld worden.
- Informatiefolder van de digitale dienstverlening van de gemeente huis aan huis te verspreiden.
- Ja, door het voor ouderen en minder begaafden op een niet-digitale manier op te lossen.
- Ja, één centrale Zoetermeer App.
- Ja, ik zou wel wat hulp kunnen gebruiken.
- Je wordt al simpel als je de keuze ziet bij vraag 95.
- Jip-en-Janneke schrijfstijl gebruiken

suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken

- Kan veel overzichtelijker en eenduidiger; afdelingen moeten samenwerken.
- Keuze of digitaal of gewoon langs gaan. Website is voor ouderen te omslachtig.
- Keep het simple en test het op digibeten dan weet je of het overkomt i.p.v. denken dat men het gaat begrijpen. Maak een testpanel.
- Korte cursussen voor ouderen.
- Laagdrempelig maken en nog meer aandacht.
- Laat een gebruikerspanel van burgers vooraf aan publiceren testen of een site goed werkbaar is.
- Laat ouderen (die er wellicht moeite mee hebben) regelmatig langs gaan op basisscholen zodat kinderen ze wegwijs kunnen maken met de digitalisering.
- Lastig. Goede zoektermen (voor Google), en misschien incidenteel een advertentie / artikel in een huis-aan-huisblad.
- Les geven.
- Les voor ouderen aan huis door vrijwilligers etc.
- Lijkt mij moeilijk voor ouderen.
- Logische volgorde in de website. Bij meldingen meer keuzemogelijkheden, te beperkt.
- Logischere indeling website.
- Loketten behouden.
- Maak de formulieren eenvoudiger (in gewone taal): soms worden overbodige vragen gesteld.
- Maak de gemeentelijke website toegankelijker.
- Maak een apart loket voor 65-plussers.
- Makkelijke en duidelijke vragen.
- Makkelijker maken normale taal gebruiken.
- Meer bekendheid en de websites dusdanig indelen dat het voor Dummy's toegankelijk en begrijpelijk is.
- Meer duidelijke instructies op de website, met extra uitleg.
- Meer eenvoud en vooral stapsgewijze 1 2 3 doorloop bij aanvraagprocedures (aandacht voor optimalisatie usability) met eenknops opties en beknopte heldere toelichtingen in diverse talen die het meest in Zoetermeer worden gebruikt.
- Meer geschriften, papier dus.
- Meer Jip-en-Jannekeschrijftaal in de handleidingen gebruiken.
- Meer informatie.
- Meer publieke computers aanbieden (bijvoorbeeld in winkelcentra) voor mensen die geen computer hebben en geen smartphone. De website (desktop/mobiel) verbeteren door meer gebruik te maken van symbolen en kleuren i.p.v. lappen tekst en ingewikkelde formulieren.
- Meer rekening houden met oudjes die geen pc of internet hebben.
- Met deze enquête begrijp ik dat er al heel veel is qua toegankelijkheid en mogelijkheden.
- Met makkelijke Nederlandse taal.
- Minder digitale dienstverlening!!! Meer menselijke dienstverlening!!!
- Misschien bij ouderen met thuiszorg, samen met een begeleider formulieren invullen.
- Misschien inkoopdagen per wijk.
- Misschien minder digitaal >> meer via de post ?
- Mogelijk maken om twee zaken tegelijkertijd te kiezen op de website.
- Mogelijkheid tot direct contact met een medewerker.
- Naast de digitale formulieren, een goede helpdesk, met telefoonnummer zodat mensen contact op kunnen nemen bij problemen.
- Navigatie websites makkelijker.
- Nee, maar voor ouderen is het best wel moeilijk.
- Nee, want het staat al zeer uitgebreid uitgelegd.
- Nee, daar heb ik te weinig ICT-kennis voor.
- Nee, doet bewindvoering.
- Nee, gaat volgens mij goed en voldoende initiatieven voor de digibeten.
- Nee, houdt het papier in ere!
- Nee, ik ben hier te weinig van op de hoogte.
- Nee, ik vind wel dat digitale dienstverlening leidt tot minder sociale contacten, tot misschien eenzaamheid. Vind intermenselijk contact veel belangrijker.
- Nee, is tot nu toe denk ik prima.
- Nee, maar blijf rekening houden met mensen zonder computer!
- Nee. Er zullen altijd mensen zijn die geen computer hebben of zich deze niet kunnen veroorloven. Het is goed om te zien dat deze mensen nog altijd via een andere manier geholpen worden.
- Nee. Het is niet mijn vak.
- Neen, is lastig. Erg diverse populatie in Zoetermeer. Voor ouderen is er al veel.
- Niet al te ingewikkeld maken.
- Niet alle inwoners hebben de beschikking over een computer!
- Niet alleen denken aan zeer hoog opgeleide computernerds, maar ook aan laag opgeleide mensen. Meer ABCD of stap 1, stap 2, stap 3. Moet kunnen toch??
- Niet alles digitaal, is niet altijd toegankelijk.
- Niet alles digitaal, meer loketmogelijkheden.
- Niet doen: we gaan vanzelf dood, alleen wat geduld. Nu word ik verplicht altijd maar op de computer te kijken of mijn mobieltje te raadplegen, niet leuk.

suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken

- Niet doorslaan en altijd genoeg informatie toevoegen in duidelijke taal.
- Niet sneller digitaliseren dan de bewoners. Er zijn nog veel mensen (vooral ouderen) zonder computer. Behoud dus nog geruime tijd een non-digitale dienstverlening.
- Niet teveel digitaal. Er zijn nog veel digibeten.
- Niet van kastje naar muur en geef bewoners het gevoel geen nummer te zijn.
- Niet verplichten! Mogelijkheid niet mee te doen met digitale wereld openhouden!!
- Nieuwsbrieven via Facebook.
- Nog meer visueel maken met video's en leuke blogs.
- Ondersteuning aanbieden
- Ook balie moet zijn voor hulp.
- Overal is je DigiD nodig. Storend.
- overzicht creëren.- meer automatiseren. mensen willen meer via internet doen dan persoonlijk langskomen. Minimaliseren, niet wegnemen.
- Overzichtelijkere website.
- Per brief naar ouderen informeren. Vaak vinden zij dat nog vertrouwd en prettig.
- Per brief!
- Persoonlijk contact moet altijd mogelijk blijven. Nooit volledig digitaal.
- Probeer bij selecteren van berichtgeving, te kijken naar geboortedatum, personen geboren voor 1950 altijd de kans geven dit op papier te laten doen.
- Reclame maken in Streekblad, lastig voor anderstaligen en oudere mensen, een gratis tablet met app van de gemeente?
- Regelmatig monitoren of de wijzigingen / aanvullingen in de digitale dienstverlening in de praktijk werken, dus nauwkeurig controleren of e.e.a. ook goed werkt.
- Ruimte bieden om direct na het invullen het gebruiksgemak te beoordelen.
- Schriftelijk of op papier mededelen.
- Showcase in het stadshart.
- Simpel houden.
- Simpel taalgebruik
- Site soms wat omslachtig (veel pagina's om ergens te komen).
- Sites zijn nogal ingewikkeld en omslachtig.
- Sneltoetsen voor alle menu-items, geen grafische representatie van tekst.
- Soms wil men gewoon een persoon aan de telefoon of balie spreken om iets te vragen dat niet standaard staat aangegeven op de website. En dan bij voorkeur iemand die ook weet waar hij/zij het over heeft.
- Speciale aandacht voor de digibeten.
- Standjes tijdens markten en of evenementen waar wordt aangegeven dat deze voorzieningen bestaan met uitleg en demo's.
- Studenten inzetten om bij ouderen thuis scholing te geven over hoe zij computers moeten gebruiken.
- Stuur hulp als men hierom vraagt.
- Telefonisch hulp bieden.
- Telefonische bereikbaarheid! En dat de servicemedewerker je dan helpt met invullen.
- Terugdraaien en papier versturen.
- Testen van sites met een dwarsdoorsnede van de bevolking en zeker ook met (oudere) inwoners die niet meer werken en met inwoners die niet vanzelfsprekend digitale vaardigheden kunnen bijhouden.
- Trainingen voor analfabeten.
- Usability tests uit laten voeren door inwoners. Als de website duidelijk is, is dat al een positieve stap voor mensen die niet zo 'digitaal' handig zijn.
- User interface van digitale dienstverlening verbeteren. Belangrijkste dienstverlening via app laten verlopen i.p.v. via website.
- Véél méér versimpelen!
- Veel ouderen hebben geen computer. Met deze mensen wordt totaal geen rekening gehouden. Telefonische hulp is er niet.
- Veel ouderen blijven er toch moeite mee hebben, heb ik gemerkt. Ikzelf trouwens ook.
- Vereenvoudigen en hulp (blijven) inschakelen.
- Versimpelen waar mogelijk, pop-up toelichting op vragen.
- Via chat direct antwoord op vragen kunnen krijgen, ook 's avonds en in het weekend.
- Via e-mail, maakt de gemeente nog geen gebruik van anders dan de centrale overheid.
- Vind het niet de manier om ieder jaar weer hetzelfde te doen voor leerlingenvervoer terwijl het niet verandert bij onze dochter. Te veel werk voor jullie, maar ook voor oogarts en school
- Voor ouderen een digitale assistent te kunnen aanvragen bij de gemeente.
- Vooral ook zorgen voor een fysieke mogelijkheid.
- Vooral voor oudere bewoners is dit een probleem. b.v. door iemand van de gemeente aan te stellen om bij de oudere aan huis te gaan en ondersteunen met digitaal invullen van formulieren.
- Vooral zorgen voor duidelijkheid: wanneer computer en wanneer telefoon. Verder is het voor een hoop ouderen denk ik moeilijk te volgen dat er geen volledig telefoonnummer voor de gemeente meer te vinden is op de webpagina.
- Voorbeeldformulieren maken van wat de mensen moeten invullen.
- Voorlichting.
- Vraag gebruikers die moeite hebben met digitale dienstverlening wat zij specifiek als lastig ervaren en speel hier gericht op in.

suggesties om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners toegankelijk te maken

- Vraag een minimaal aantal gegevens i.p.v. maximaal. Maak een minimaal aantal processtappen, maximaal 3. Laat mensen optioneel spreken tot de applicatie Machine Learning & Natural Language verwerking.
- Vragen duidelijk formuleren.
- Vragen niet voor dubbele uitleg vatbaar laten zijn.
- Wachten tot de "oudjes" er niet meer zijn. Dan kun je pas 100% digitaal gaan.
- Website verduidelijken.
- Werken met plaatjes en helpfunctie achter iedere vraag.
- Wmo digitaal is onderbelicht. Bijvoorbeeld bij het ophalen van de invalidenparkeerkaart.
- Workshops.
- YouTube-filmpje toevoegen met instructies voor senioren.
- Zet personeel in wijkcentrums en/of ouderencentrums waarbij ouderen en mensen die niet zo toegankelijk zijn gemakkelijk samen alles online kunnen helpen. Dit past goed in wijkgericht werken. Voor personeel ook goed om 3.0 te kunnen gaan werken. Zo krijgen mensen ook nog eens meer vertrouwen in de gemeentepolitiek.
- Zichtbaarheid vergroten? De mogelijkheden promoten?
- Zie antwoord bij een eerdere vraag (3 keer).
- Zo simpel en eenvoudig mogelijk.
- Zo simpel mogelijk houden en duidelijk.
- Zodanig aanpassen dat het voor andere mensen te begrijpen is dus simpele woorden te gebruiken. Vragenlijsten zo makkelijk mogelijk maken.
- Zorg voor helder taalgebruik en omschrijf moeilijke (vak)termen
- Zorg dat alle back office goed werkt. Ik werd voor afval verwezen naar externe website -> die website niet up-to-date.
- Zoveel mogelijk uitleg aanbieden en helpen bij onduidelijkheden (ook in het Engels).