



gemeente  
**Zoetermeer**

# Stadspeiling 2019

Deelrapport gemeentelijke dienstverlening





# **Stadspeiling 2019**

## **deelrapport gemeentelijke dienstverlening**

april 2020

opdrachtgever:  
Publieksplein

Angelique Quentin, Ria Kapteijn, José Lancee

analyse en rapportage:  
JaBo, Onderzoek & Statistiek

Bert Ploeger



## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstelling	9
1.3 steekproeven en respons	9
1.4 dit rapport	9
2 ENQUÊTE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	11
2.1 contact met de gemeente	11
2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente	11
2.3 telefonische dienstverlening	12
2.4 face-to-facecontact	15
2.5 onlinedienstverlening	17
2.6 reactietermijnen	19
2.7 onbeantwoord gebleven vragen	19
2.8 dubbele uitvraag van gegevens	19
3 ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID	21
3.1 digitaal zakendoen of niet; dichtbij huis zakendoen of niet	21
3.2 gebruik van Mijn Overheid / Mijn Zoetermeer	22
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	25
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	27
BIJLAGE III vragenlijsten	29
BIJLAGE IV rechte tellingen	39
BIJLAGE V toelichtingen gemeentelijke dienstverlening	61
leeswijzer	61
V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	62
V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP	65
V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face	66
V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening	67
V-5 toelichting reactietermijnen	70
V-6 onbeantwoord gebleven vragen	74
V-7 dubbele uitvraag van gegevens	75
BIJLAGE VI toelichtingen digitale overheid	77
leeswijzer	77
VI-1 diensten en producten waarvoor persoonlijk contact gewenst is	77
VI-2 diensten en producten waarvoor men in de eigen wijk terecht wil kunnen	87
BIJLAGE VII dienstverleningsconcept Zoetermeer	94



## SAMENVATTING

### algemeen

In september / oktober 2019 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling (voorheen omnibusenquête) gehouden. De vragen zijn voorgelegd aan driemaal 4.000 willekeurige Zoetermeerders van 18 jaar en ouder.

In opdracht van de afdeling Publieksplein zijn, in één van de drie vragenlijsten, vragen gesteld over de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen, en meer specifiek over enkele van de kanalen die daarbij worden gebruikt: telefonisch, face tot face en online. De vraagstelling sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept van de gemeente.

In één van de twee andere vragenlijsten zijn vragen gesteld over de *digitale overheid*: dat wil zeggen over het streven om producten en diensten zo veel mogelijk digitaal aan te bieden, waarbij zakendoen via andere kanalen niet langer vanzelfsprekend is.

De respons op het onderdeel *gemeentelijke dienstverlening* is 1.052 personen (26,3%); de respons op het onderdeel *digitale overheid* is 1.042 personen (26,1%).

### kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening algemeen

Van alle respondenten zegt ruim 66% (700 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 700 respondenten geven gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente. Dat cijfer is in lijn met de scores uit recente jaren.

### telefonische dienstverlening

Van alle 700 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de Stadspeiling contact zochten met de gemeente konden er 170 zich het verloop van een telefoongesprek met nummer 14 079 van het Gemeentelijk Informatiepunt herinneren. Aan hen is gevraagd zes aspecten uit het Zoetermeerse dienstverleningsconcept met een rapportcijfer te beoordelen, aan de hand van evenzoveel stellingen. Het gaat om de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, *(vraag-) en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*. De gemiddelde beoordelingen variëren tussen een 6,8 (voor deskundigheid) en een 7,2 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 7,0.

Aan de respondenten die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken met de gemeente is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van die afspraak. Uit de antwoorden die men heeft gekozen blijkt dat het zowel om groter vertrouwen in persoonlijk contact kan gaan, als om kiezen voor wat men het gemakkelijkste vindt.

### face-to-facecontact

Van de 700 respondenten die contact zochten met de gemeente konden er 382 zich het verloop van één of meer gesprekken met een medewerker herinneren. Op stellingen over de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, *(vraag-) en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*, geven zij rapportcijfers tussen gemiddeld een 7,3 (voor bereikbaarheid) en een 7,8 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 7,6.

### onlinedienstverlening

374 van de 700 respondenten die contact zochten met de gemeente hebben daarbij gebruik gemaakt van de gemeentelijke website. Ook aan hen is gevraagd de zes aspecten uit het dienstverleningsconcept te beoordelen:

- *gastgerichtheid* (in de stelling daarover ingevuld als: gebruiksvriendelijkheid);
- *deskundigheid* (de website geeft de juiste antwoorden of verwijzingen naar informatiebronnen);

- *(vraag- en) klantgerichtheid* (de juiste webformulieren, de juiste verwijzingen naar organisaties);
- *snelheid* (zo min mogelijk muisklikken; 24/7 beschikbaar, snelle levering);
- *bereikbaarheid* (vindbaar- en begrijpelijkheid);
- *betrouwbaarheid* (is de informatie actueel?).

Op de zes stellingen over deze aspecten geven de respondenten rapportcijfers tussen gemiddeld een 6,6 (voor bereikbaarheid) en een 7,1 (voor betrouwbaarheid). Het overall gemiddelde is een 6,8.

#### *afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en/of meldingen*

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende vragen geven 103 respondenten gemiddeld een 6,2.

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende klachten over de wijze waarop men is behandeld door een bestuurder of ambtenaar geven 15 respondenten gemiddeld een 4,5.

Voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte (via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente) geven 121 respondenten gemiddeld een 4,5.

#### **reactietermijnen**

Na een eerste contact heeft de gemeente zich te houden aan bepaalde termijnen. In het algemeen verloopt dit goed, met een direct antwoord, of een afhandeling binnen de termijn. 5% (van de 700 respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact hadden met de gemeente) antwoordt dat er een termijn is overschreden; 3% vermoedt dat er een termijn werd overschreden. Daarnaast zijn er veel respondenten die de termijnen niet kennen.

#### **onbeantwoord gebleven vragen**

57 van de 700 respondenten geven aan dat er in hun contacten met de gemeente vragen onbeantwoord gebleven zijn, en lichten dat ook toe. Veel van die toelichtingen gaan over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Verder worden onder meer genoemd: onveilige verkeerssituaties, de wet maatschappelijke ondersteuning, handhavingsskwesies.

#### **dubbele uitvraag van gegevens**

De gemeente kan inwoners vaak alléén maar van dienst zijn nadat deze enkele persoonlijke gegevens hebben verstrekt. Het streven is om dergelijke vragen zo min mogelijk te herhalen. Van alle 1.052 respondenten geven er zeventien aan (1,6%) dat dat in de afgelopen twaalf maanden toch gebeurd is. De toelichtingen die men bij dit antwoord geeft zijn echter veelal inadequaaf, waardoor het zich laat aanzien dat er maar in zeer weinig gevallen daadwerkelijk sprake is van niet-eenmalige uitvraag van gegevens.

#### **digitaal zakendoen of niet**

Zoetermeer gaat, zoals andere overheidsorganisaties, haar producten en diensten steeds meer digitaal aanbieden. Zakendoen via andere kanalen wordt minder vanzelfsprekend. Wel zal de gemeente altijd oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Van alle 1.042 respondenten kan 65% zich vinden in dit innovatieve beleid; 23% is daarop tegen, 11% heeft geen mening. De acceptatie van dit beleid is bij oudere respondenten gemiddeld lager dan bij jongere.

De aard van de gevraagde dienstverlening maakt ook verschil. Voor burgerzaken / documenten, voor zorg, voor zaken met een persoonlijk karakter achten veel respondenten persoonlijk contact gewenst.

#### **dichtbij huis zakendoen of niet**

Voor enkele zaken geven relatief veel respondenten aan dat zij ervoor in de eigen wijk terecht zouden willen kunnen: wijk-gerelateerde zaken en veiligheid. Ook de bibliotheek wordt relatief veel genoemd.



### **gebruik van Mijn Overheid / Mijn Zoetermeer**

Van alle respondenten op de enquête digitale overheid gebruikte 21% in de afgelopen jaren zowel de persoonlijke webpagina *Mijn Overheid* als de pagina *Mijn Zoetermeer*; 48% gebruikte enkel *Mijn Overheid*, 4% gebruikte enkel *Mijn Zoetermeer*. 21% gebruikte geen van beide persoonlijke webpagina's, of wist het zich niet meer te herinneren.

Er treden bij deze vraag geen grote verschillen op tussen leeftijdscategorieën onder de 65. Bij de categorie 65+ is het gebruik van deze digitale diensten wel iets lager.

Onder de niet-gebruikers van deze digitale diensten is de groep 65+'ers die verwacht hiervan ook in de toekomst geen gebruik van te gaan maken verhoudingsgewijs groot: 47% (tegen 24% onder de overige niet-gebruikers).



# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 inleiding

In september / oktober 2019 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, zoals in voorgaande jaren, enkele algemene vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente.

Daarnaast zijn vragen gesteld over specifieke vormen: telefonische dienstverlening, face-to-facedienstverlening en onlinedienstverlening. De vraagstelling sluit aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept van de gemeente. De essentie van dit concept is: streven naar dienstverlening die gekenmerkt wordt door de zeven begrippen *gastgericht, deskundig, vraag- en klantgericht, activerend, snel, bereikbaar* en *betrouwbaar* (zie voor een overzicht bijlage VII, p.94) <sup>1</sup>

Verder zijn er enkele vragen gesteld over de digitale overheid: over het streven om zoveel mogelijk over te stappen naar het digitaal aanbieden van producten en diensten, waarbij zakendoen via andere kanalen niet langer vanzelfsprekend is.

### 1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is:

- uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;
- uitspraken kunnen doen over de acceptatie en het gebruik van de digitale overheid (Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer).

### 1.3 steekproeven en respons

Voor de stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van 4.000 Zoetermeeders die op 1 september 2019 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'.

Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. De vragen over de kwaliteit van de dienstverlening staan in één formulier; de vragen over de digitale overheid in een tweede formulier.

De keuze om de vragen te verdelen over twee formulieren heeft een praktische achtergrond: opnemen in één formulier (waarbij op twee plaatsen wordt ingegaan op digitale dienstverlening) zou voor respondenten verwarrend kunnen werken.

De respons op de vragenlijst die de vragen over de kwaliteit van de dienstverlening bevat, bedraagt 1.071 personen (26,8%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.052 personen (26,3%).

De respons op de vragenlijst met de vragen over digitale overheid bedraagt 1.073 personen (26,8%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.042 personen (26,1%).

### 1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2019. Hoofdstuk 3 gaat over het gebruik van de digitale overheid.

<sup>1</sup> De visie Dienstverlening, waarin dit dienstverleningsconcept is opgenomen, is op 17 februari 2020 vastgesteld door de gemeenteraad.

*bijlagen*

- Een verantwoording van het onderzoek staat in bijlage I (over representativiteit) en bijlage II (betrouwbaarheid en nauwkeurigheid).
- De vragenlijsten van de stadspeiling, voor zover relevant voor dit deelonderzoek, zijn opgenomen in bijlage III.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) staan in bijlage IV.
- Antwoorden op open vragen over gemeentelijke dienstverlening zijn opgenomen als bijlage V.
- Antwoorden op open vragen over de digitale overheid zijn opgenomen als bijlage VI.
- Het dienstverleningsconcept van de gemeente Zoetermeer is opgenomen als bijlage VII.

# 2

## ENQUÊTE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### 2.1 contact met de gemeente

Van alle respondenten zegt ruim 66% dat zij in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is flink hoger dan in het vorige jaar en ongeveer gelijk aan het percentage uit 2017 (zie tabel 2.1).

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

	contact gezocht met de gemeente	
	respons	procent
2010	1.286	65,5
2011	1.256	62,4
2012	1.197	56,1
2013	1.206	58,6
2014	1.173	61,4
2015	1.188	59,1
2016	.973	53,0
2017	1.108	66,7
2018	1.061	54,3
2019	1.052	66,5

### 2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente

Het gemiddelde oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente (in de afgelopen twaalf maanden) is een 7,3. Dat is in lijn met de scores uit recente jaren. Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2019 en de negen voorgaande jaren.

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2010 t/m 2019)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
voldoende	aantal	718	680	561	613	622	599	437	653	518	591
	waardering	procent	85,3	86,7	83,6	86,7	86,4	85,3	84,7	88,4	89,9
onvoldoende	aantal	97	79	74	69	77	63	69	74	51	74
	waardering	procent	11,5	10,1	11,0	9,8	10,7	9,0	13,4	10,0	8,9
gegeven cijfers	aantal	815	759	635	682	699	662	506	727	569	665
	procent	96,8	96,8	94,6	96,5	97,1	94,3	98,1	98,4	98,8	95,0
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	27	25	36	25	21	40	10	12	7	35
	procent	3,2	3,2	5,4	3,5	2,9	5,7	1,9	1,6	1,2	5,0
totaal (100%)	aantal	842	784	671	707	720	702	516	739	576	700
gemiddeld oordeel		7,2	7,2	7,1	7,1	7,2	7,2	7,2	7,4	7,4	7,3

Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2019 op een kleine 11%. Dat percentage ligt in dezelfde orde van grootte als in de voorgaande jaren.

In bijlage V-1 (vanaf p.62) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering.

Bij de *hogere* waarderingscijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid, snelheid en efficiency.

Bij de *neutrale* waarderingscijfers (6 en 7) zijn de commentaren van degenen die een 6 hebben gegeven vaak wat mopperend getoonzet (met onder meer opmerkingen over wachttijden en klantvriendelijkheid). Bij het rapportcijfer 7 is de toon meestal welwillender, maar ook in dit geval wordt kritiek geleverd, bijvoorbeeld over het gebrek aan persoonlijk contact.

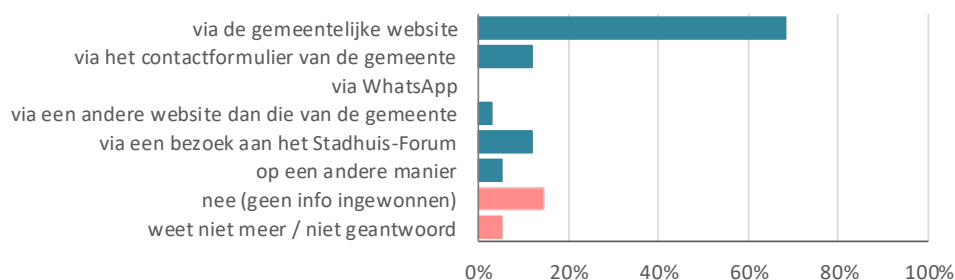
Bij de (relatief weinig voorkomende) *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op tekortkomingen in de communicatie door de gemeente: moeilijk bereikbaar, men kreeg geen antwoord, kreeg geen adequaat antwoord, moest lang wachten op een antwoord.

In mindere mate gaat de kritiek ook over het uitblijven van actie of medewerking door de gemeente, naar aanleiding van klachten of meldingen.

### 2.3 telefonische dienstverlening

Van alle 700 respondenten die in de twaalf maanden voor de Stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 214 (20%) in dat jaar gebeld met het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP), via telefoonnummer 14 079. Van deze groep konden 170 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren. Aan hen zijn de verdere vragen over telefonische dienstverlening gesteld. (zie tabel IV-3 en IV-4, p.39).

Op de vraag of men voorafgaand aan het telefonisch contact op een andere manier informatie heeft ingewonnen antwoorden 136 respondenten (79%) bevestigend. Figuur 2-1 geeft een overzicht van de antwoorden. De figuur laat zien dat het merendeel van de respondenten alvorens te bellen eerst op de website keek.



figuur 2-1 wijzen waarop men voorafgaand aan het laatste telefoongesprek met het GIP informatie heeft ingewonnen (n = 170, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

Gevraagd naar het verloop van, of het vervolg op het telefoongesprek antwoordt 30% dat zij meteen geholpen werden, 37% dat zij doorverbonden werden naar een andere medewerker, 7% (12 respondenten) dat zij teruggebeld werden (in enkele gevallen eerst na meer dan drie dagen) en 8% dat zij zelf hebben teruggebeld (zie tabel IV-6, p.40).

Aan de groep van 170 respondenten is gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over het telefonisch contact te beantwoorden. Deze vragen sluiten aan bij zo veel mogelijk aspecten van het nieuwe dienstverleningsconcept. Alleen het aspect *activerend* wordt door de vraagstelling niet belicht. Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

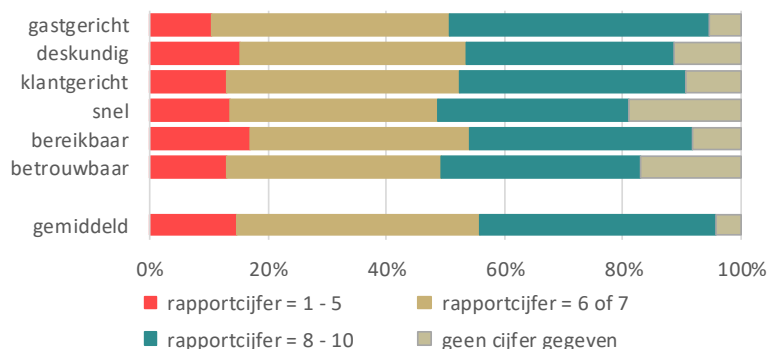
<b>aspect</b>	<b>stelling</b>
<i>gastgericht:</i>	• De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).
<i>deskundig:</i>	• De medewerkers van het GIP zijn deskundig.
<i>(vraag- en) klantgericht:</i>	• Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.
<i>snel:</i>	• Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door.
<i>bereikbaar:</i>	• Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand.
<i>betrouwbaar:</i>	• Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

Het merendeel (119) van de 170 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten. Regelmatig ook spreekt men zich over één of twee aspecten niet uit (meestal geeft men het antwoord *geen oordeel*; soms geeft men geen antwoord). Kleinere aantallen respondenten beoordelen minder dan vier aspecten, of helemaal geen aspecten.

De tabellen IV-7 t/m IV-13 (p.41-43) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-14 (p.44) is een telling van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen, afgerond op hele rapportcijfers.

Figuur 2-2 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De onderzochte aspecten laten onderling vergelijkbare scores zien. Zo'n 15% van de 170 respondenten beoordeelt de dienstverlening bij hun telefonisch contact met een onvoldoende cijfer (rapportcijfer 1 tot 5). Een voldoende beoordeling (rapportcijfer 6 of 7) wordt toegekend door ongeveer 40%, net als een goede tot zeer goede beoordeling (rapportcijfers 8 tot 10).

Daarbij doet het aspect *gastgerichtheid* het iets beter dan de overige aspecten.



figuur 2-2 *onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van het telefonisch contact met het GIP; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 170)*

Dat gastgerichtheid het iets beter doet blijkt ook uit onderstaand overzicht van de gemiddelde beoordelingen per aspect. Het overall gemiddelde komt uit op een 7,0.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van telefonisch contact (n = 170)*

gastgericht	deskundig	klant-gericht	snel	bereikbaar	betrouwbaar	<b>gemiddeld</b>
7,2	6,8	7,0	7,0	6,9	7,0	<b>7,0</b>

#### *toelichtingen bij de rapportcijfers*

Slechts weinig respondenten (33) hebben op hun beoordelingen van het telefonisch contact met het GIP een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld door de respondent toegekende cijfer, opgenomen in bijlage V-2 (p.65).

De 13 respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn lovend in hun toelichtingen met, in een enkel geval, wat commentaar op iets waar de GIP-medewerker zelf weinig aan kan doen.

De 10 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten leveren iets meer kritiek, waarvan enkele keren over lange wachttijden.

De 9 respondenten die een gemiddeld onvoldoende rapportcijfer toelichten storen zich merendeels aan een gebrek aan klantgerichtheid.

#### *telefonische afspraken*

Onder de 170 respondenten die zich, uit de laatste twaalf maanden voor de stadspeiling, één of meer telefonische contacten met de gemeente herinneren, zijn er 55 die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken voor een gesprek met een medewerker of een bezoek aan één van de balies (zie tabel IV-15, p.44).

Aan hen is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van een afspraak. Figuur 2-3 geeft inzicht in de antwoorden van deze kleine groep. De figuur laat zien dat het zowel kan gaan om vertrouwen in persoonlijk contact, als om gemak. Enkele toelichtingen bij het antwoord *anders* (p.44) laten zien dat het ging over zaken die kennelijk net iets ingewikkelder waren dan alleen het maken van een afspraak.



*figuur 2-3* waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon?  
(n = 55, in procenten, meer antwoorden mogelijk)



## 2.4 face-to-facecontact

Van de 700 respondenten die in de twaalf maanden voor de Stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 431 (62%) rechtstreeks gesproken met een medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld aan de balie van het Stadhuis Forum. Van deze groep konden 382 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren (tabel IV-17/18, p.45). Aan hen zijn de verdere vragen over face-to-facecontact met de gemeente gesteld. Ook deze vragen sluiten aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept, met uitzondering van het aspect *activerend*.

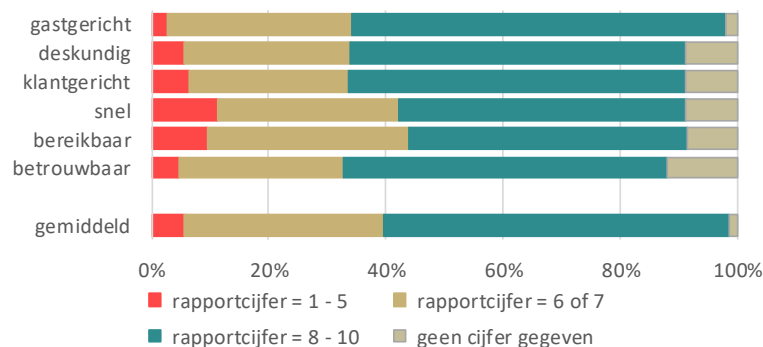
Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen.

aspect	stelling
<i>gastgericht:</i>	• Die medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).
<i>deskundig:</i>	• De medewerkers zijn deskundig.
<i>(vraag- en) klantgericht:</i>	• De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.
<i>snel:</i>	• De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd; zij geven als dat mogelijk is een direct en volledig antwoord.
<i>bereikbaar:</i>	• De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering.
<i>betrouwbaar:</i>	• De medewerkers zijn betrouwbaar: zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

Het merendeel (304) van deze respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over één tot drie aspecten niet uit (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*; soms antwoordt men niet). Kleinere aantallen respondenten beoordelen minder dan drie aspecten of helemaal geen aspecten.

De tabellen IV-19 t/m IV-25 (p.40-43) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-26 (p.48) is een telling van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen, afgerond op hele rapportcijfers.

Figuur 2-4 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur toont dat *gastgerichtheid* zeer gunstig scoort. Slechts 2% geeft dit aspect een onvoldoende beoordeling (tussen 1 en 5). 78% geeft een goede tot zeer goede beoordeling (8 tot 10). Over de *snelheid* van medewerkers is men iets minder goed te spreken. Dit aspect wordt door 11% als onvoldoende beoordeeld en door 49% als goed tot zeer goed. De beoordelingen van de andere aspecten liggen tussen de beoordelingen voor gastgerichtheid en snelheid in. Wanneer men per respondent alle cijfers middelt komt men voor ruim 5% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 59% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde is een 7,6 (tabel 2-4).



figuur 2-4 onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van het face-to-facecontact met medewerkers; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 382)

tabel 2-4 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van face-to-facecontact (n = 382)*

gastgericht	deskundig	klant- gericht	snel	bereikbaar	betrouw- baar	<b>gemiddeld</b>
7,8	7,7	7,6	7,3	7,3	7,7	<b>7,6</b>

*toelichtingen bij de rapportcijfers*

58 respondenten hebben op hun beoordelingen van het face-to-facecontact een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld toegekende rapportcijfer, opgenomen in bijlage V-3 (p.66).

Respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten (in totaal 25) zijn lovend in hun toelichtingen; enkelen leveren commentaar op de plaatsing van de balies. Respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten (26) zijn overwegend positief of neutraal, sommigen maken een opmerking over wachttijden. Van de 10 respondenten die een onvoldoende rapportcijfer geven lichten er 7 hun antwoord toe, met zeer uiteenlopende klachten over het face-to-facecontact.

## 2.5 onlinedienstverlening

Van de 700 respondenten die in de twaalf maanden voor de Stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 374 in dat jaar gebruik gemaakt van de gemeentelijke website (tabel IV-27, p.49). Aan hen is gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over digitale dienstverlening te beantwoorden. Ook deze vragen sluiten aan bij het nieuwe dienstverleningsconcept, met uitzondering van het aspect *activerend*.

Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen.

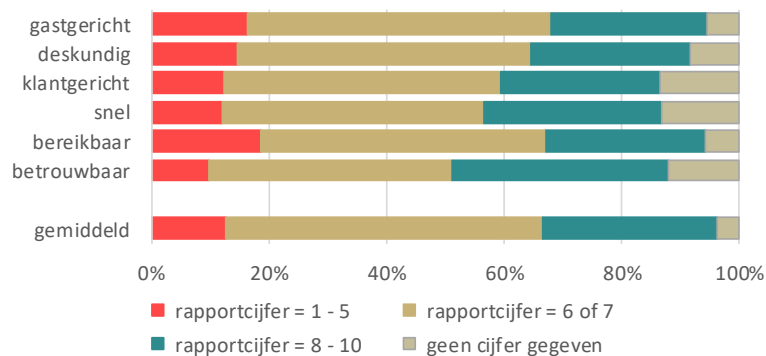
aspect	stelling
<i>gastgericht:</i>	• De website is gebruiksvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren).
<i>deskundig:</i>	• De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen.
<i>(vraag- en) klantgericht:</i>	• De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten.
<i>snel:</i>	• De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel).
<i>bereikbaar:</i>	• De informatie op de website is vindbaar en begrijpelijk.
<i>betrouwbaar:</i>	• De website is betrouwbaar: geeft actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

een groot deel (284) van deze 374 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over één of twee aspecten niet uit (meestal geeft men het antwoord *geen oordeel*; soms antwoordt men niet). Met name over de aspecten *vraag- en klantgericht*, *snel*, en *betrouwbaar* heeft men niet altijd een oordeel.

De tabellen IV-28 t/m IV-34 (p.49-52) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-35 (p.52) is een telling van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen, afgerond op hele cijfers.

Figuur 2-5 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur laat zien dat het aspect *bereikbaarheid (vindbaar- en begrijpelijkheid)* relatief ongunstig scoort: 19% geeft dit aspect een onvoldoende beoordeling (tussen 1 en 5).

Het aspect *betrouwbaarheid* scoort gunstiger: 10% beoordeelt de betrouwbaarheid als onvoldoende. De beoordelingen van de overige aspecten liggen tussen deze 10 en 19%. Wanneer men per respondent alle cijfers middelt komt men voor zo'n 13% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 30% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde is een 6,8 (tabel 2-5).



figuur 2-5 onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van onlinedienstverlening door de gemeente; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 374)

tabel 2-5 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van onlinedienstverlening (n = 374)*

gastgericht	deskundig	klant-gericht	snel	bereikbaar	betrouwbaar	gemiddeld
6,7	6,7	6,8	6,9	6,6	7,1	6,8

*toelichtingen bij de rapportcijfers*

56 respondenten hebben op hun beoordelingen van de onlinedienstverlening een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld toegekende cijfer, opgenomen in bijlage V-4 (p.67).

De 11 respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn positief in hun toelichtingen, met enkele kleine kritiekpunten. Bij de 33 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten gaat het bijna steevast over problemen met navigeren en zoeken. Datzelfde geldt voor de meeste van de 13 respondenten die een onvoldoende cijfer toelichten.

*digitaal indienen van vragen, klachten en/of meldingen*

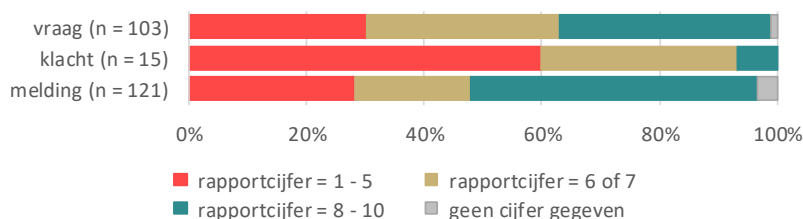
374 respondenten geven aan dat zij in de voorafgaande twaalf maanden gebruik hebben gemaakt van de gemeentelijke website. 402 respondenten geven aan dat zij in die periode gebruik hebben gemaakt van de website en/of de MijnGemeente App. (zie tabel IV-27, p.49).

Van de 374 gebruikers van de website hebben er 103 via die weg in de afgelopen twaalf maanden wel eens een vraag gesteld. En 15 respondenten hebben via het digitale klachtenformulier een klacht ingediend over de wijze waarop zij zijn behandeld door een bestuurder of medewerker van de gemeente. Van de 402 gebruikers van de website en/of de Mijn Gemeente App hebben er 121 een melding gedaan over de openbare ruimte. Deze gegevens zijn ontleend aan de tabellen IV-36, IV-38 en IV-40 (p.53 e.v.). In die tabellen is ook te zien dat een klein aantal respondenten wel is begonnen met het online indienen van een vraag, klacht of melding, maar deze uiteindelijk niet heeft ingestuurd.

Figuur 2-6 vat samen hoe de respondenten de afhandeling van ingediende vragen, klachten en meldingen beoordelen. Bij ingediende vragen beoordeelt 30% de afhandeling als onvoldoende (rapportcijfer 1 t/m 5). Een 6 of 7 wordt gegeven door 33%, een goede tot zeer goede beoordeling wordt gegeven door 36%. Gemiddeld cijfer: een 6,2.

Bij de vijftien ingediende klachten beoordelen negen respondenten de afhandeling ervan als onvoldoende. Gemiddeld cijfer: een 4,5. Dit lijkt overigens dramatischer dan het is. De ervaring wijst uit dat zeer veel respondenten de kwaliteit van de klachtafhandeling niet los kunnen of willen zien van het uiteindelijke - vaak voor hen teleurstellende - resultaat.

Voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte is in 28% van de gevallen het oordeel ongunstig (rapportcijfer 1 t/m 5). Daar staat tegenover dat 49% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Gemiddeld cijfer: een 6,5.

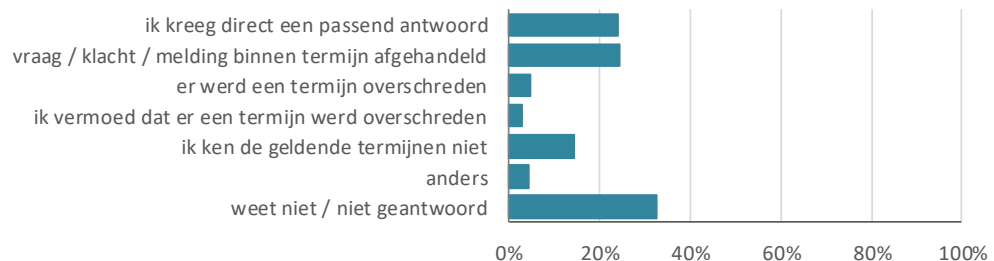


figuur 2-6 *onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor de afhandeling van online vragen, klachten en meldingen openbare ruimte (in procenten, n = 103, resp. 15 en 121)*

## 2.6 reactietermijnen

Na een eerste contact heeft de gemeente zich te houden aan bepaalde termijnen. Dit geldt voor alle vragen, klachten, meldingen, (vergunning-)aanvragen, bezwaarschriften etc. Sommige termijnen liggen wettelijk vast, andere liggen vast in de gedragsregels van de gemeente.

Gevraagd is welke situatie van toepassing was op contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden: een direct antwoord, afhandeling binnen de termijn, de termijn overschreden? Figuur 2-7 toont de antwoorden. In het algemeen verloopt het contact goed, met een direct antwoord of een afhandeling binnen de termijn. 5% antwoordt dat er een termijn is overschreden; 3% vermoedt dat er een termijn werd overschreden. Daarnaast zijn er veel respondenten die niet weten of er een termijn is overschreden, bijvoorbeeld omdat zij die termijnen niet kennen. In bijlage V-5 (p.70 -73) staan toelichtingen bij de antwoorden. Vaak, vooral als de gemeente volgens de respondent overeenkomstig de richtlijnen handelde, beperkt de reactie zich tot het noemen van de aard van het contact. Bij een (vermoede) overschrijding van de termijn wordt de situatie uitvoeriger geschetst. Bij deze gevallen wordt relatief veel gemeld dat de gemeente niet heeft gereageerd. In absolute zin gaat dit overigens maar over een handvol reacties.



figuur 2-7 uitspraken die van toepassing zijn op individuele contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 700 - meer antwoorden mogelijk)

## 2.7 onbeantwoord gebleven vragen

Op de vraag of er, wanneer men de contacten met de gemeente uit de afgelopen twaalf maanden nog eens overziet, nog vragen onbeantwoord zijn gebleven antwoorden 72 respondenten bevestigend (tabel IV-47, p.56).

Van deze 72 lichten 57 respondenten hun antwoord toe: zie bijlage V-6 (p.74).

Veel van de opmerkingen gaan over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte, met name het groenbeheer. Enkele opmerkingen gaan over onveilige verkeerssituaties, enkele over de Wmo, enkele over handhavingsskwesties.

En nog een aantal over diverse andere onderwerpen. Daarbij geven respondenten vaak aan dat een adequate reactie of oplossing vanuit de gemeente op zich laat wachten, soms dat er sprake is van afschuiven.

## 2.8 dubbele uitvraag van gegevens

De gemeente kan een inwoner vaak alléén maar van dienst zijn nadat deze inwoner persoonlijke gegevens heeft verstrekt, bijvoorbeeld over de eigen inkomenssituatie. De gemeente streeft ernaar dergelijke vragen zo min mogelijk te herhalen. Uitzonderingen zijn gegevens waarmee iemand zich identificeert: naam, geboortedatum en/of Burgerservicenummer (BSN).

Gevraagd is aan alle (1.052) respondenten of men in de afgelopen twaalf maanden heeft meegemaakt dat de gemeente een bij haar al bekend gegeven opvroeg.

Zeventien respondenten (1,6%) geven aan dat dat inderdaad het geval was (tabel IV-48, p.57). Dat is 1,6%. Aan deze respondenten is om een nadere toelichting gevraagd. Bijlage V-7 (p.75) geeft van deze toelichtingen een opsomming. Veel van de antwoorden zijn inadequaat (niet echt een antwoord op de vraag), maar zijn in de opsomming toch gehandhaafd. Daarmee blijven er maar zeer weinig antwoorden over waarbij er mogelijk daadwerkelijk sprake is van niet-eenmalige uitvraag van gegevens.



# 3

## ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID

### 3.1 digitaal zakendoen of niet; dichtbij huis zakendoen of niet

Overheidsorganisaties gaan hun producten en diensten steeds meer digitaal aanbieden. Dat is landelijk beleid. Zakendoen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) wordt allengs minder vanzelfsprekend. Wel zullen overheden altijd oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn. Zo gaat het ook in Zoetermeer.

In een algemene vraag is gepeild hoe men tegen deze ontwikkeling aankijkt. Van alle 1.042 respondenten kan 65% zich vinden in dit innovatieve beleid; 23% is erop tegen, 11% heeft geen mening (tabel IV-49, p.57). Getoetst is of oudere respondenten anders over dit beleid denken dan jongere (vanuit de veronderstelling dat oudere respondenten mogelijk digitaal minder vaardig zijn, en/of in sterkere mate vertrouwd zijn met niet-digitale dienstverlening). Tabel 3-1 laat zien dat dit inderdaad het geval is. Hoe hoger de leeftijd, hoe groter het aandeel respondenten dat zich niet kan vinden in het feit dat steeds meer producten en diensten digitaal gaan en andere kanalen niet meer vanzelfsprekend zijn.

tabel 3-1 *acceptatie van het overheidsbeleid rond digitaal zakendoen, naar de leeftijd van de respondenten in vijf klassen*

leeftijd in vijf klassen		kan men zich vinden in het overheidsbeleid rond digitaal zakendoen?			totaal
		ja	nee	geen mening	
18 t/m 29 jaar	aantal	36	7	6	49
	procent	73,5%	14,3%	12,2%	100,0%
30 t/m 39 jaar	aantal	78	11	8	97
	procent	80,4%	11,3%	8,2%	100,0%
40 t/m 49 jaar	aantal	101	18	9	128
	procent	78,9%	14,1%	7,0%	100,0%
50 t/m 64 jaar	aantal	223	70	32	325
	procent	68,6%	21,5%	9,8%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	223	119	56	398
	procent	56,0%	29,9%	14,1%	100,0%
totaal	aantal	661	225	111	997
	procent	66,3%	22,6%	11,1%	100,0%

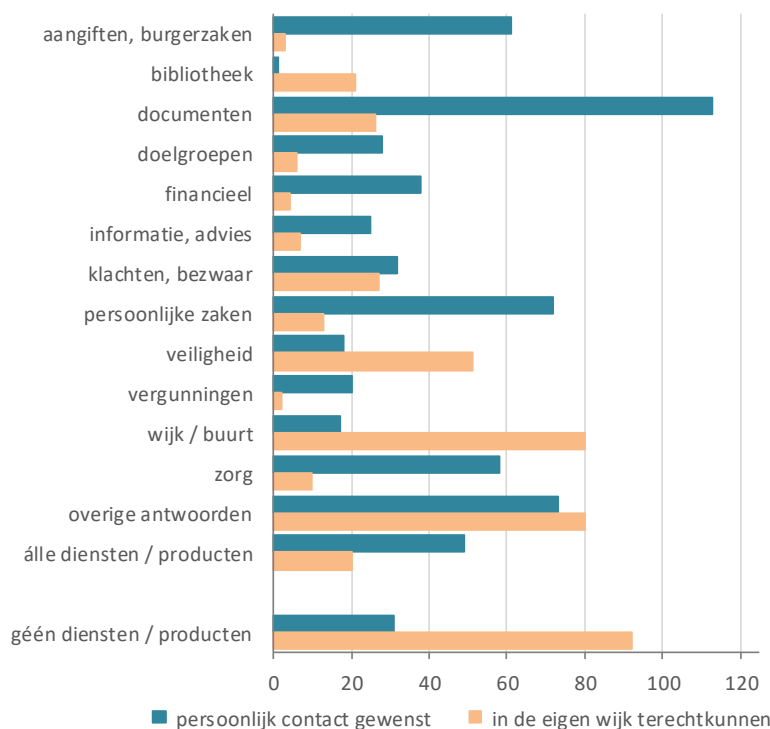
Natuurlijk is dit een vereenvoudigde voorstelling van zaken. Het antwoord op de vraag of men digitaal geholpen wil worden, dan wel behoefte heeft aan een vorm van meer persoonlijk contact, verschilt niet alleen van persoon tot persoon; ook de aard van de dienstverlening kan verschil uitmaken. Daarom is de respondenten tevens gevraagd voor welke vormen van dienstverlening en voor welke producten zij een persoonlijk contact met de gemeente wenselijk achten.

In een tweede vraag is daarnaast geïnformeerd naar de gemeentelijke diensten en producten waarvoor men het liefst in de eigen wijk terecht zou willen kunnen. Aan het stellen van deze vraag liggen efficiencyoverwegingen van de gemeente ten grondslag. Het is immers financieel ongunstig om weinig gebruikte voorzieningen op wijkniveau overeind te houden, zeker als het vooruitzicht bestaat dat het gebruik ervan zal afnemen door het voortschrijden van de ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening.

In de antwoorden die men op beide open vragen heeft gegeven zijn in de analyse twaalf rubrieken onderscheiden. Vervolgens zijn de antwoorden half geautomatiseerd aan die rubrieken toegewezen. Het antwoord van één respondent kan tegelijk tot meerdere rubrieken horen.

Behalve deze twaalf rubrieken zijn er drie restcategorieën van antwoorden: het antwoord *alle diensten en producten* (of woorden van gelijke strekking), het antwoord *geén diensten en producten* (of woorden van gelijke strekking) en *overige antwoorden* (antwoorden die aan geen van de eerder vastgestelde rubrieken zijn toegewezen).

Figuur 3-1 geeft een overzicht van de aantallen antwoorden per rubriek, voor beide vragen. Daarbij zijn vooral de verschillen interessant.



figuur 3-1 *diensten en producten waarvoor men persoonlijk contact gewenst acht; diensten en producten waarvoor men in de eigen wijk terecht wil kunnen (in absolute aantallen, meer diensten / producten per respondent mogelijk)*

Voor burgerzaken (aangiften, documenten) en voor zaken op het gebied van financiën / sociale voorzieningen alsmede op het gebied van zorg achten velen persoonlijk contact van belang, maar men hoeft er niet zozeer voor in de eigen wijk terecht te kunnen. Dat zijn ook vaak zaken met een persoonlijk karakter.

Waar de wijk wel veel genoemd wordt: vanzelfsprekend als het over wijk-gerelateerde onderwerpen gaat, en verder worden veiligheid en de bibliotheek verhoudingsgewijs veel genoemd.

In de overige, niet-gerubriceerde, zaken gaat het vaak over onderwerpen die met de leefomgeving te maken hebben.

In bijlage VI (p.77 en verder) staan overzichten van de antwoorden op beide vragen opgenomen, voor alle onderscheiden rubrieken.

### 3.2 gebruik van *Mijn Overheid* / *Mijn Zoetermeer*

Voor inwoners van Zoetermeer zijn de persoonlijke webpagina's *Mijn Overheid* en *Mijn Zoetermeer* belangrijke ingangen voor zakendoen met de overheid via DigiD. In de enquête Digitale overheid is gevraagd of men wel eens gebruik gemaakt heeft van één van beide webpagina's. Tabel IV-50 (p.57) laat de antwoorden zien:



48% gebruikte in de afgelopen jaren enkel *Mijn Overheid*, 4% gebruikte enkel *Mijn Zoetermeer*, 21% gebruikte beide. 21% gebruikte geen van beide persoonlijke webpagina's, of wist het niet meer; 6% heeft de vraag niet beantwoord.

Voor deze vraag is nagegaan of er verschillen in beantwoording zijn tussen leeftijdscategorieën. Tabel 3-2 toont voor de 948 respondenten die de vraag beantwoord hebben en van wie de leeftijd bekend is, dat die verschillen voor leeftijdscategorieën onder de 65 niet heel groot zijn. Onder de 65+'ers daarentegen is het gebruik van deze digitale diensten duidelijk iets lager.

tabel 3-2 gebruik van *Mijn Overheid* en/of *Mijn Zoetermeer* in de afgelopen jaren, naar de leeftijd van de respondenten in vijf klassen

		gebruik van <i>Mijn Overheid</i> en/of <i>Mijn Zoetermeer</i>			totaal
		ja	nee	weet niet meer	
leeftijd in vijf klassen					
18 t/m 29 jaar	aantal	38	8	2	48
	procent	79,2%	16,7%	4,2%	100,0%
30 t/m 39 jaar	aantal	85	8	1	94
	procent	90,4%	8,5%	1,1%	100,0%
40 t/m 49 jaar	aantal	105	9	10	124
	procent	84,7%	7,3%	8,1%	100,0%
50 t/m 64 jaar	aantal	255	39	16	310
	procent	82,3%	12,6%	5,2%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	252	101	19	372
	procent	67,7%	27,2%	5,1%	100,0%
totaal	aantal	735	165	48	948
	procent	77,5%	17,4%	5,1%	100,0%

Aan degenen die in de afgelopen jaren geen gebruik hebben gemaakt van *Mijn Overheid* of *Mijn Zoetermeer* (of zich dat gebruik niet meer herinneren) is gevraagd of zij verwachten dat zij daarvan in de toekomst wel gebruik zullen maken. Van hen verwacht 15% van wel, 35% van niet; 46% weet het nog niet (zie tabel IV-51, p.57).

In tabel 3-3 (hieronder) is onder degenen die de vraag beantwoord hebben nagegaan of er verschillen zijn tussen 65+'ers en jongere respondenten. Hoewel een grote groep antwoordt dat zij nog niet weten of zij gebruik zullen maken van *Mijn Overheid* of *Mijn Zoetermeer* is wel duidelijk dat een verhoudingsgewijs grote groep 65+'ers niet verwacht dat zij van deze digitale mogelijkheid gebruik gaan maken.

tabel 3-3 verwacht gebruik van *Mijn Overheid* en/of *Mijn Zoetermeer* onder niet-gebruikers daarvan, naar de leeftijd van de respondenten in twee klassen

		verwacht gebruik te gaan maken van <i>Mijn Overheid</i> en/of <i>Mijn Zoetermeer</i> ?			totaal
		ja	nee	dat weet ik niet	
leeftijd in twee klassen					
18 t/m 64 jaar	aantal	22	22	46	90
	procent	24,4%	24,4%	51,1%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	11	54	51	116
	procent	9,5%	46,6%	44,0%	100,0%
totaal	aantal	33	76	97	206
	procent	16,0%	36,9%	47,1%	100,0%



## BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

### *bevolking, steekproef en respons*

In de onderstaande tabel worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. De tabel beperkt zich tot de respons op de vragenlijst waarin het grootste deel van de enquêtevragen is opgenomen (het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening). Bij 1.003 van de 1.052 respondenten op deze vragenlijst is zowel de leeftijd als de seks (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend.

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de feitelijke verdeling over mannen en vrouwen een afwijking van 1,3 procentpunt (meer mannen, minder vrouwen). In de totale respons zijn de percentages mannen en vrouwen praktisch gelijk aan die in de bevolking.

Verder laat de tabel in de respons een oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklassen 60 tot en met 69 jaar en 70 t/m 79 jaar, en een ondervertegenwoordiging voor de leeftijdsklassen 30 t/m 39 jaar, en met name 18 t/m 29 jaar.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks en leeftijd in klassen, in procenten van de populatie / steekproef / respons*

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2019	steekproef	respons
18 t/m 29 jaar	man	9,0	9,5	2,4
	vrouw	8,7	8,2	3,7
	totaal	17,8	17,8	6,1
30 t/m 39 jaar	man	7,8	8,6	3,9
	vrouw	8,1	8,2	6,2
	totaal	15,9	16,9	10,1
40 t/m 49 jaar	man	7,5	7,2	5,1
	vrouw	8,3	8,6	7,0
	totaal	15,8	15,9	12,1
50 t/m 59 jaar	man	8,6	9,5	10,2
	vrouw	9,5	8,4	10,4
	totaal	18,1	17,9	20,5
60 t/m 69 jaar	man	8,4	7,9	14,9
	vrouw	8,7	8,5	12,9
	totaal	17,1	16,5	27,7
70 t/m 79 jaar	man	5,1	5,0	9,3
	vrouw	5,5	5,5	8,2
	totaal	10,6	10,5	17,4
80 jaar en ouder	man	1,8	1,8	2,6
	vrouw	2,9	3,0	3,5
	totaal	4,7	4,8	6,1
alle leeftijden	man	48,2	49,5	48,3
	vrouw	51,8	50,5	51,7
totaal	100% =	99.399	4.000	1.003



## 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 1.052 respondenten op de enquête Gemeentelijke Dienstverlening 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
	1.042	1,8	2,4	2,8	3,0	3,0
	1.052	1,8	2,4	2,8	3,0	3,0

## BIJLAGE III vragenlijsten

### GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

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

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

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 90 (op p.21)  
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 90 (op p.21)

- 63a. Kunt u in een algemeen rapportcijfer (van 1 t/m 10) aangeven hoe tevreden u bent over uw persoonlijke contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden?

zeer ontevreden zeer tevreden    geen oordeel

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10      99

b. Uw eventuele toelichting:

### TELEFOON

64. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (het GIP)?

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 72a  
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 72a

65. Kunt u zich het verloop van één of meer telefoongesprekken met het GIP herinneren?

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 72a

66. Heeft u, voorafgaand aan uw laatste telefoongesprek met het GIP, op een andere manier informatie ingewonnen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: via de gemeentelijke website  
 ja: via het contactformulier van de gemeente  
 ja: via WhatsApp  
 ja: via een andere website dan die van de gemeente  
 ja: via een bezoek aan het Stadhuis-Forum  
 ja: op een andere manier  
 nee  
 dat weet ik niet meer

**67. Welke van de volgende situaties is het meest van toepassing op dit laatste telefoongesprek met het GIP?**

LET OP: het meest, dus maar één vakje aankruisen.

- 1. ik werd meteen geholpen door degene die ik aan de telefoon kreeg
- 2. ik ben doorverbonden naar een andere medewerker van de gemeente
- 3. ik ben binnen een dag teruggebeld door een medewerker
- 4. ik ben binnen twee of drie dagen teruggebeld door een medewerker
- 5. ik ben pas na meer dan drie dagen teruggebeld door een medewerker
- 6. ik heb zelf later teruggebeld
- 7. ik moest een afspraak maken met een medewerker
- 8. ik heb niets meer gehoord
- 9. anders
- 10. dat weet ik niet meer

**68. Kunt u in zes rapportcijfers (van 1 t/m 10) aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over de medewerker(s) van het GIP die u de afgelopen twaalf maanden telefonisch heeft gesproken?**

a. De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).

helemaal mee oneens										helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

b. De medewerkers van het GIP zijn deskundig.

helemaal mee oneens										helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

c. Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.

helemaal mee oneens										helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

d. Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door.

helemaal mee oneens										helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

e. Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand.

helemaal mee oneens										helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

f. Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

helemaal mee oneens										helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

**69. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers:**



**70. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente voor een gesprek met een medewerker of voor bezoek aan één van de balies?**

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 72a  
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 72a

**71. Waarom heeft u bij het maken van de afspraak gekozen voor de telefoon?**

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- het is makkelijker dan via de website  
 het gaat sneller dan via de website  
 het lukte me niet via de website  
 via de website afspreken kan ik alleen maar met hulp van een ander  
 ik heb meer vertrouwen in persoonlijk contact  
 anders, namelijk:

### FACE TO FACE

**72a. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens face to face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld aan een balie van het Stadhuis-Forum?**

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 75  
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 75

**b. Kunt u zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren?**

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 75

**73. Kunt u in zes rapportcijfers (van 1 t/m 10) aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over de medewerker(s) van de gemeente die u face to face heeft gesproken?**

**a. Die medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).**

helemaal mee oneens	helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1    2    3    4    5    6    7    8	9    10	99

**b. De medewerkers zijn deskundig.**

helemaal mee oneens	helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1    2    3    4    5    6    7    8	9    10	99

**c. De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.**

helemaal mee oneens	helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1    2    3    4    5    6    7    8	9    10	99

**d. De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd; zij geven als dat mogelijk is een direct en volledig antwoord.**

helemaal mee oneens	helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1    2    3    4    5    6    7    8	9    10	99

e. De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering.

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

f. De medewerkers zijn betrouwbaar: zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

**74. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers:**

**WEBSITE / DIGITALE DIENSTVERLENING**

**75. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App?**

- 1. ja, van de website
- 2. ja, van de website én de MijnGemeente App
- 3. ja, van de MijnGemeente App → ga naar vraag 82
- 4. nee → ga naar vraag 88
- 5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 88

**76. Kunt u in zes rapportcijfers (van 1 t/m 10) aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over dienstverlening via de gemeentelijke website?**

a. De website is gebruiksvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren).

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

b. De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen.

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

c. De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten.

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

d. De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel).

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

e. De informatie op de website is vindbaar en begrijpelijk.

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99		

- f. De website is betrouwbaar: geeft actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.

helemaal mee oneens											helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99	

77. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers:

### DIGITAAL INDIENEN VAN VRAGEN, KLACHTEN OF MELDINGEN

Een vraag stellen aan de gemeente kan via het algemene contactformulier op de gemeentelijke website.

Een klacht indienen (wanneer een bestuurder of een ambtenaar u niet goed geholpen heeft) kan met een ander webformulier.

Een melding doen over de openbare ruimte (u wilt bijvoorbeeld doorgeven dat er iets vies, kapot of onveilig is), kan óf met een webformulier, óf met de MijnGemeente App.

78. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer?

1. ja
2. ik ben aan het invullen van het contactformulier begonnen, maar heb het niet ingestuurd → ga naar vraag 80
3. nee → ga naar vraag 80
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 80

79. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste vraag die u digitaal heeft ingediend?

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

80. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens via het klachtenformulier een klacht ingediend over de manier waarop u bent behandeld door een bestuurder of een ambtenaar?

1. ja
2. ik ben aan het invullen van dit webformulier begonnen, maar heb het niet ingestuurd → ga naar vraag 82
3. nee → ga naar vraag 82
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 82

81. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste klacht die u digitaal heeft ingediend?

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

82. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente een melding over de openbare ruimte gedaan?

1. ja, via de website
2. ja, beide (via de MijnGemeente App en via de website)
3. ja, via de MijnGemeente App
4. ik ben aan het invullen begonnen maar heb de melding niet ingestuurd → ga naar vraag 84
5. nee → ga naar vraag 84
6. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 84

83. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste melding over de openbare ruimte die u heeft ingediend?

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

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

### DIGITAAL AFSPRAKEN MAKEN; AANVRAGEN VAN DIENSTEN OF PRODUCTEN

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

1. ja  
 2. ik ben aan het maken van de afspraak begonnen maar heb niet alle stappen op de website doorlopen  
 3. nee → ga naar vraag 86  
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 86

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

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

86. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd?

(voorbeelden: een uittreksel aanvragen; een verhuizing doorgeven; getuigen voor een huwelijk aanmelden)

1. ja  
 2. ik ben aan de aanvraag begonnen, maar heb niet alle stappen op de website doorlopen → ga naar vraag 88  
 3. nee → ga naar vraag 88  
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 88

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

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

### REACTIETERMIJNEN

88. Na uw eerste contact heeft de gemeente zich te houden aan bepaalde termijnen. Dit geldt voor alle vragen, klachten, meldingen, (vergunning-)aanvragen, bezwaarschriften etc. Sommige termijnen liggen wettelijk vast, andere liggen vast in de gedragsregels van de gemeente.

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

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

89a. Zijn er, wanneer u uw contacten met de gemeente van de afgelopen twaalf maanden nog eens overziet, vragen onbeantwoord gebleven?

1. ja
2. nee → ga naar vraag 90
3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 90

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

### DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS

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

Heeft de gemeente in de laatste twaalf maanden aan u wel eens informatie gevraagd die al bij de gemeente bekend is (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)?

1. ja, namelijk de volgende informatie:

2. nee
3. dat weet ik niet meer

### DIGITALE OVERHEID

49. Overheidsorganisaties gaan hun producten en diensten steeds meer digitaal aanbieden. Dat is landelijk beleid. Zaken doen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) is straks niet meer vanzelfsprekend. Overigens zullen overheden altijd oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Kunt u zich vinden in dit beleid van digitaal zaken doen, dat ook in de gemeente Zoetermeer wordt doorgevoerd?

1. ja
2. nee
3. geen mening

50a. Voor welke diensten en producten van de gemeente is volgens u een persoonlijk contact gewenst?

b. Voor welke diensten en producten van de gemeente wilt u liefst in uw eigen wijk terecht kunnen?

## MIJN OVERHEID EN MIJN ZOETERMEER

51. Op internet kunt u persoonlijke zaken regelen met overheden en met zorginstellingen. U moet dan laten zien wie u bent door in te loggen met uw DigiD.

Heeft u in de afgelopen jaren al eens via uw DigiD gebruik gemaakt van Mijn Overheid of Mijn Zoetermeer?

- 1. ja, van Mijn Overheid → ga naar vraag 53
- 2. ja, van Mijn Zoetermeer → ga naar vraag 53
- 3. ja, van Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer → ga naar vraag 53
- 4. nee
- 5. dat weet ik niet meer

52. Verwacht u gebruik te gaan maken van Mijn Overheid en/of Mijn Zoetermeer?

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

## PERSOONLIJKE GEGEVENS

97. Bent u een man of een vrouw?

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

98. Wat is uw leeftijd?

jaar

99. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

- 1. geen
- 2. basisschool, lagere school
- voortgezet onderwijs, namelijk:*
- 3. praktijkonderwijs
- 4. vmbo-basis, -kader, -gl of vergelijkbaar (Its, 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. anders, namelijk:

- 13. weet niet

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

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 103
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 103
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

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

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

- 5. weet niet

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

  personen

**103. Wat is uw postcode?**

**Hartelijk dank voor het invullen!**





## BIJLAGE IV rechte tellingen

### gemeentelijke dienstverlening algemeen

tabel IV-1 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 62)*

	aantal	procent
ja	700	66,5
nee	317	30,1
weet niet meer	33	3,1
niet geantwoord	2	0,2
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 63a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	13	1,2	1,9
2	3	0,3	0,4
3	11	1,0	1,6
4	13	1,2	1,9
5	34	3,2	4,9
6	71	6,7	10,1
7	170	16,2	24,3
8	232	22,1	33,1
9	74	7,0	10,6
10 - zeer tevreden	44	4,2	6,3
geen oordeel	25	2,4	3,6
niet geantwoord	10	1,0	1,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	700	66,5	100,0
niet van toepassing	352	33,5	
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>	

**gemiddeld cijfer: 7,3**

*toelichtingen bij dit rapportcijfer: p.62*

### telefonisch contact

tabel IV-3 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met gebeld met 14079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP)? (vraag 64)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	214	20,3	30,6
nee	448	42,6	64,0
dat weet ik niet meer	28	2,7	4,0
niet geantwoord	10	1,0	1,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	700	66,5	100,0
niet van toepassing	352	33,5	
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>	

tabel IV-4 *kan men zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren? (vraag 65)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	170	16,2	79,4
nee	38	3,6	17,8
niet geantwoord	6	0,6	2,8
subtotaal (gebeld met het GIP)	214	20,3	100,0
niet van toepassing	838	79,7	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-5 *heeft men voorafgaand aan het laatste telefoongesprek met het GIP op een andere manier informatie ingewonnen? (vraag 66, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: via de gemeentelijke website	116	68,2
ja: via het contactformulier van de gemeente	20	11,8
ja: via WhatsApp	-	-
ja: via een andere website dan die van de gemeente	5	2,9
ja: via een bezoek aan het Stadhuis-Forum	20	11,8
ja: op een andere manier	9	5,3
nee (geen info ingewonnen)	25	14,7
weet niet meer	7	4,1
niet geantwoord	2	1,2
totaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	100,0

tabel IV-6 *welke situatie is het meest van toepassing op het laatste telefoongesprek met het GIP? (vraag 67)*

	aantal	procent	procent (geldig)
meteen geholpen	51	4,8	30,0
doorverbonden naar een andere medewerker	63	6,0	37,1
binnen een dag teruggebeld door een medewerker	5	0,5	2,9
binnen twee of drie dagen teruggebeld	4	0,4	2,4
pas na meer dan drie dagen teruggebeld	3	0,3	1,8
zelf later teruggebeld	14	1,3	8,2
moest afspraak maken met een medewerker	6	0,6	3,5
niets meer gehoord	6	0,6	3,5
anders	7	0,7	4,1
weet niet meer	4	0,4	2,4
niet geantwoord	7	0,7	4,1
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-7 rapportcijfer voor de stelling (vraag 68a) over medewerkers van het GIP:  
 "De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,6
2	2	0,2	1,2
3	3	0,3	1,8
4	3	0,3	1,8
5	9	0,9	5,3
6	20	1,9	11,8
7	48	4,6	28,2
8	48	4,6	28,2
9	20	1,9	11,8
10 - helemaal mee eens	7	0,7	4,1
geen oordeel	5	0,5	2,9
niet geantwoord	4	0,4	2,4
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	
<b>gemiddeld cijfer: 7,2</b>			

tabel IV-8 rapportcijfer voor de stelling (vraag 68b) over medewerkers van het GIP:  
 "De medewerkers van het GIP zijn deskundig."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,2
2	3	0,3	1,8
3	3	0,3	1,8
4	6	0,6	3,5
5	12	1,1	7,1
6	30	2,9	17,6
7	35	3,3	20,6
8	41	3,9	24,1
9	14	1,3	8,2
10 - helemaal mee eens	5	0,5	2,9
geen oordeel	15	1,4	8,8
niet geantwoord	4	0,4	2,4
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	
<b>gemiddeld cijfer: 6,8</b>			

tabel IV-9 rapportcijfer voor de stelling (vraag 68c) over medewerkers van het GIP:  
 "Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,2
2	1	0,1	0,6
3	4	0,4	2,4
4	4	0,4	2,4
5	11	1,0	6,5
6	25	2,4	14,7
7	42	4,0	24,7
8	42	4,0	24,7
9	17	1,6	10,0
10 - helemaal mee eens	6	0,6	3,5
geen oordeel	13	1,2	7,6
niet geantwoord	3	0,3	1,8
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,0**

tabel IV-10 rapportcijfer voor de stelling (vraag 68d) over medewerkers van het GIP:  
 "Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,2
2	4	0,4	2,4
3	2	0,2	1,2
4	6	0,6	3,5
5	9	0,9	5,3
6	17	1,6	10,0
7	43	4,1	25,3
8	27	2,6	15,9
9	21	2,0	12,4
10 - helemaal mee eens	7	0,7	4,1
geen oordeel	30	2,9	17,6
niet geantwoord	2	0,2	1,2
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,0**

tabel IV-11 rapportcijfer voor de stelling (vraag 68e) over medewerkers van het GIP:  
 "Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,8
2	2	0,2	1,2
3	6	0,6	3,5
4	6	0,6	3,5
5	12	1,1	7,1
6	23	2,2	13,5
7	40	3,8	23,5
8	38	3,6	22,4
9	18	1,7	10,6
10 - helemaal mee eens	8	0,8	4,7
geen oordeel	11	1,0	6,5
niet geantwoord	3	0,3	1,8
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,9**

tabel IV-12 rapportcijfer voor de stelling (vraag 68f) over medewerkers van het GIP:  
 "Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,2
2	3	0,3	1,8
3	3	0,3	1,8
4	5	0,5	2,9
5	9	0,9	5,3
6	21	2,0	12,4
7	41	3,9	24,1
8	28	2,7	16,5
9	23	2,2	13,5
10 - helemaal mee eens	6	0,6	3,5
geen oordeel	25	2,4	14,7
niet geantwoord	4	0,4	2,4
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,0**

tabel IV-13 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor het GIP (vraag 68)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	7	0,7	4,1
een	-	-	-
twee	5	0,5	2,9
drie	4	0,4	2,4
vier	10	1,0	5,9
vijf	25	2,4	14,7
zes rapportcijfers (= maximum)	119	11,3	70,0
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-14 gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers van het GIP, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 68)

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	1	0,1	0,6
2	1	0,1	0,6
3	3	0,3	1,8
4	8	0,8	4,7
5	12	1,1	7,1
6	29	2,8	17,1
7	41	3,9	24,1
8	41	3,9	24,1
9	22	2,1	12,9
(afgerond 10)	5	0,5	2,9
geen cijfer gegeven	7	0,7	4,1
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,0**

toelichtingen bij dit rapportcijfer: p.65

tabel IV-15 heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente voor een gesprek met een medewerker, of voor bezoek aan één van de balies? (vraag 70)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	55	5,2	32,4
nee	110	10,5	64,7
dat weet ik niet meer	2	0,2	1,2
niet geantwoord	3	0,3	1,8
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	170	16,2	100,0
niet van toepassing	882	83,8	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-16 waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (vraag 71, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
het is makkelijker dan via de website	12	21,8
het gaat sneller dan via de website	9	16,4
het lukte niet via de website	13	23,6
via de website afspreken lukt alleen met hulp van een ander	3	5,5
ik heb meer vertrouwen in persoonlijk contact	13	23,6
anders *	11	20,0
niet geantwoord	3	5,5
totaal (telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente)	55	100,0

\* anders, namelijk:

- Dacht dat het vlugger zou gaan.
- Doordat ik niet terug werd gebeld / gemaild.
- Ik heb een afspraak verzet.
- Ik kon uitgebreid vragen stellen aan de medewerker.
- Kinderen hebben geen DigiD in gezinshuis, moet telefonisch doen voor andere naam enz..
- Moest voor meerdere mensen afspraak maken en dat lukte niet op de site tot ik wist hoeveel mensen op 1 afspraak mochten (ID-kaart gezin)
- Spoedafspraak nodig. Was online niet beschikbaar. Na telefonisch contact wel
- Telefonisch kon mijn vraag niet beantwoord worden en ik moest een afspraak maken
- Toelichting op website
- Uw vraag is te vaag. telefonisch n.a.v. eerder gemaakte afspraak op de website

**face-to-facecontact***tabel IV-17 in de afgelopen twaalf maanden wel eens face to face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld aan een balie van het Stadhuis-Forum? (vraag 72a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	431	41,0	61,6
nee	248	23,6	35,4
dat weet ik niet meer	11	1,0	1,6
niet geantwoord	10	1,0	1,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	700	66,5	100,0
niet van toepassing	352	33,5	
totaal	1.052	100,0	

*tabel IV-18 kan men zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren (vraag 72b)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	382	36,3	88,6
nee	40	3,8	9,3
niet geantwoord	9	0,9	2,1
subtotaal (face-to-facecontact met medewerkers)	431	41,0	100,0
niet van toepassing	621	59,0	
totaal	1.052	100,0	

*tabel IV-19 rapportcijfer voor de stelling (vraag 73a) over face-to-facecontacten met medewerkers: "Die medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	1	0,1	0,3
3	1	0,1	0,3
4	4	0,4	1,0
5	3	0,3	0,8
6	33	3,1	8,6
7	88	8,4	23,0
8	158	15,0	41,4
9	53	5,0	13,9
10 - helemaal mee eens	33	3,1	8,6
geen oordeel	3	0,3	0,8
niet geantwoord	4	0,4	1,0
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,8**

tabel IV-20 rapportcijfer voor de stelling (vraag 73b) over face-to-facecontacten met medewerkers:  
 “De medewerkers zijn deskundig.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	2	0,2	0,5
3	3	0,3	0,8
4	2	0,2	0,5
5	13	1,2	3,4
6	28	2,7	7,3
7	81	7,7	21,2
8	143	13,6	37,4
9	50	4,8	13,1
10 - helemaal mee eens	26	2,5	6,8
geen oordeel	28	2,7	7,3
niet geantwoord	5	0,5	1,3
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,7**

tabel IV-21 rapportcijfer voor de stelling (vraag 73c) over face-to-facecontacten met medewerkers:  
 “De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,4	1,0
2	1	0,1	0,3
3	3	0,3	0,8
4	7	0,7	1,8
5	10	1,0	2,6
6	35	3,3	9,2
7	69	6,6	18,1
8	136	12,9	35,6
9	53	5,0	13,9
10 - helemaal mee eens	30	2,9	7,9
geen oordeel	30	2,9	7,9
niet geantwoord	4	0,4	1,0
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,6**



tabel IV-22 rapportcijfer voor de stelling (vraag 73d) over face-to-facecontacten met medewerkers:  
 "De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd; zij geven als dat mogelijk is een direct en volledig antwoord."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	5	0,5	1,3
2	3	0,3	0,8
3	5	0,5	1,3
4	14	1,3	3,7
5	16	1,5	4,2
6	33	3,1	8,6
7	85	8,1	22,3
8	115	10,9	30,1
9	42	4,0	11,0
10 - helemaal mee eens	30	2,9	7,9
geen oordeel	30	2,9	7,9
niet geantwoord	4	0,4	1,0
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,3**

tabel IV-23 rapportcijfer voor de stelling (vraag 73e) over face-to-facecontacten met medewerkers:  
 "De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,4	1,0
2	1	0,1	0,3
3	5	0,5	1,3
4	10	1,0	2,6
5	16	1,5	4,2
6	37	3,5	9,7
7	95	9,0	24,9
8	118	11,2	30,9
9	41	3,9	10,7
10 - helemaal mee eens	23	2,2	6,0
geen oordeel	28	2,7	7,3
niet geantwoord	4	0,4	1,0
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,3**

tabel IV-24 *rapportcijfer voor de stelling (vraag 73f) over face-to-facecontacten met medewerkers: "De medewerkers zijn betrouwbaar: zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,4	1,0
2	1	0,1	0,3
3	2	0,2	0,5
4	2	0,2	0,5
5	9	0,9	2,4
6	24	2,3	6,3
7	83	7,9	21,7
8	141	13,4	36,9
9	46	4,4	12,0
10 - helemaal mee eens	25	2,4	6,5
geen oordeel	41	3,9	10,7
niet geantwoord	4	0,4	1,0
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,7**

tabel IV-25 *het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor face-to-facecontacten met medewerkers (vraag 73)*

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	5	0,5	1,3
een	3	0,3	0,8
twee	8	0,8	2,1
drie	13	1,2	3,4
vier	20	1,9	5,2
vijf	29	2,8	7,6
zes rapportcijfers (= maximum)	304	28,9	79,6
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-26 *gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers die men face to face gesproken heeft, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 73)*

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	1	0,1	0,3
2	2	0,2	0,5
3	3	0,3	0,8
4	6	0,6	1,6
5	9	0,9	2,4
6	33	3,1	8,6
7	98	9,3	25,7
8	142	13,5	37,2
9	60	5,7	15,7
(afgerond 10)	23	2,2	6,0
geen cijfer gegeven	5	0,5	1,3
subtotaal (herinnert zich verloop face-to-facecontact)	382	36,3	100,0
niet van toepassing	670	63,7	
totaal	1052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,6**

*toelichtingen bij dit rapportcijfer: p.66*

**online dienstverlening***tabel IV-27 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App? (vraag 75)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, van de website	328	31,2	46,9
ja, van de website en de MijnGemeente App	46	4,4	6,6
ja, van de MijnGemeente App	28	2,7	4,0
nee	253	24,0	36,1
weet niet meer	34	3,2	4,9
niet geantwoord	11	1,0	1,6
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	700	66,5	100,0
niet van toepassing	352	33,5	
totaal	1.052	100,0	

*tabel IV-28 rapportcijfer voor de stelling (vraag 76a) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is gebruiksvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren)."*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	5	0,5	1,3
3	10	1,0	2,7
4	11	1,0	2,9
5	34	3,2	9,1
6	70	6,7	18,7
7	123	11,7	32,9
8	79	7,5	21,1
9	15	1,4	4,0
10 - helemaal mee eens	6	0,6	1,6
geen oordeel	15	1,4	4,0
niet geantwoord	5	0,5	1,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,7**

tabel IV-29 rapportcijfer voor de stelling (vraag 76b) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	5	0,5	1,3
3	8	0,8	2,1
4	14	1,3	3,7
5	27	2,6	7,2
6	66	6,3	17,6
7	121	11,5	32,4
8	80	7,6	21,4
9	13	1,2	3,5
10 - helemaal mee eens	8	0,8	2,1
geen oordeel	25	2,4	6,7
niet geantwoord	6	0,6	1,6
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,7**

tabel IV-30 rapportcijfer voor de stelling (vraag 76c) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,5
2	6	0,6	1,6
3	5	0,5	1,3
4	14	1,3	3,7
5	19	1,8	5,1
6	60	5,7	16,0
7	117	11,1	31,3
8	76	7,2	20,3
9	17	1,6	4,5
10 - helemaal mee eens	8	0,8	2,1
geen oordeel	45	4,3	12,0
niet geantwoord	5	0,5	1,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,8**

tabel IV-31 rapportcijfer voor de stelling (vraag 76d) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	4	0,4	1,1
3	9	0,9	2,4
4	12	1,1	3,2
5	19	1,8	5,1
6	61	5,8	16,3
7	106	10,1	28,3
8	84	8,0	22,5
9	18	1,7	4,8
10 - helemaal mee eens	11	1,0	2,9
geen oordeel	43	4,1	11,5
niet geantwoord	6	0,6	1,6
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,9**

tabel IV-32 rapportcijfer voor de stelling (vraag 76e) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De informatie op de website is vindbaar en begrijpelijk."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	8	0,8	2,1
3	11	1,0	2,9
4	11	1,0	2,9
5	39	3,7	10,4
6	79	7,5	21,1
7	102	9,7	27,3
8	78	7,4	20,9
9	14	1,3	3,7
10 - helemaal mee eens	10	1,0	2,7
geen oordeel	15	1,4	4,0
niet geantwoord	6	0,6	1,6
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,6**

tabel IV-33 *rapportcijfer voor de stelling (vraag 76f) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is betrouwbaar: geeft actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3
2	2	0,2	0,5
3	8	0,8	2,1
4	10	1,0	2,7
5	16	1,5	4,3
6	56	5,3	15,0
7	99	9,4	26,5
8	103	9,8	27,5
9	19	1,8	5,1
10 - helemaal mee eens	15	1,4	4,0
geen oordeel	40	3,8	10,7
niet geantwoord	5	0,5	1,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,1**

tabel IV-34 *het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor dienstverlening via de gemeentelijke website (vraag 76)*

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	14	1,3	3,7
een	3	0,3	0,8
twee	4	0,4	1,1
drie	8	0,8	2,1
vier	16	1,5	4,3
vijf	45	4,3	12,0
zes rapportcijfers (= maximum)	284	27,0	75,9
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-35 *gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening via de gemeentelijke website, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 76)*

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	-	-	-
2	6	0,6	1,6
3	6	0,6	1,6
4	13	1,2	3,5
5	22	2,1	5,9
6	77	7,3	20,6
7	125	11,9	33,4
8	86	8,2	23,0
9	16	1,5	4,3
(afgerond 10)	9	0,9	2,4
geen cijfer gegeven	14	1,3	3,7
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,8**

*toelichtingen bij dit rapportcijfer: p.67*

tabel IV-36 in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer? (vraag 78)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	103	9,8	27,5
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	3	0,3	0,8
nee	252	24,0	67,4
weet niet meer	12	1,1	3,2
niet geantwoord	4	0,4	1,1
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-37 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste vraag die men digitaal heeft ingediend (vraag 79)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	10	1,0	9,7
2	3	0,3	2,9
3	5	0,5	4,9
4	3	0,3	2,9
5	10	1,0	9,7
6	16	1,5	15,5
7	18	1,7	17,5
8	23	2,2	22,3
9	6	0,6	5,8
10 - zeer tevreden	8	0,8	7,8
geen oordeel	1	0,1	1,0
subtotaal (vraag gesteld via de website)	103	9,8	100,0
niet van toepassing	949	90,2	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,2**

tabel IV-38 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via het klachtenformulier een klacht ingediend over de behandeling door een bestuurder of een ambtenaar? (vraag 80)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	15	1,4	4,0
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	2	0,2	0,5
nee	350	33,3	93,6
weet niet meer	3	0,3	0,8
niet geantwoord	4	0,4	1,1
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u> )	374	35,6	100,0
niet van toepassing	678	64,4	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-39 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste klacht die men digitaal heeft ingediend (vraag 81)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	2	0,2	13,3
2	3	0,3	20,0
3	-	-	-
4	3	0,3	20,0
5	1	0,1	6,7
6	1	0,1	6,7
7	4	0,4	26,7
8	1	0,1	6,7
9	-	-	-
10 - zeer tevreden	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
subtotaal (klacht ingediend via klachtenformulier)	15	1,4	100,0
niet van toepassing	1.037	98,6	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 4,5**

tabel IV-40 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente een melding over de openbare ruimte gedaan? (vraag 82)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, via de website	63	6,0	15,7
ja, beide (MijnGemeente App én website)	5	0,5	1,2
ja, via de MijnGemeente App	53	5,0	13,2
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	2	0,2	0,5
nee	269	25,6	66,9
weet niet meer	7	0,7	1,7
niet geantwoord	3	0,3	0,7
subtotaal (gebruik gemaakt van de website of de landelijke MijnGemeente App)	402	38,2	100,0
niet van toepassing	650	61,8	
totaal	1.052	100,0	

tabel IV-41 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste melding over de openbare ruimte die men heeft ingediend (vraag 83)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	9	0,9	7,4
2	6	0,6	5,0
3	8	0,8	6,6
4	5	0,5	4,1
5	6	0,6	5,0
6	12	1,1	9,9
7	12	1,1	9,9
8	33	3,1	27,3
9	17	1,6	14,0
10 - zeer tevreden	9	0,9	7,4
geen oordeel	3	0,3	2,5
niet geantwoord	1	0,1	0,8
subtotaal (melding gedaan)	121	11,5	100,0
niet van toepassing	931	88,5	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 6,5**



tabel IV-42 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 84)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	287	27,3	71,4
daaraan begonnen, maar niet alle stappen doorlopen	2	0,2	0,5
nee	98	9,3	24,4
weet niet meer	10	1,0	2,5
niet geantwoord	5	0,5	1,2
subtotaal (gebruik gemaakt van de website of de landelijke MijnGemeente App) *	402	38,2	100,0
niet van toepassing	650	61,8	
totaal	1.052	100,0	

\* NB: ook de (28) respondenten die naar eigen zeggen alleen maar Van de Mijngemeente App gebruik hebben gemaakt konden vraag 84 (en volgende) beantwoorden. De routing in de vraagstelling vanuit vraag 75 en 82 kon hier op papier niet volkomen consequent zijn. Van de desbetreffende respondenten hebben er vijf tot elf positief geantwoord op vraag 84 t/m 87. De antwoorden van deze 28 respondenten zijn in de rapportage meegenomen.

tabel IV-43 rapportcijfer voor de tevredenheid over het maken van deze afspraak (vraag 85)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	3	0,3	1,0
2	4	0,4	1,4
3	1	0,1	0,3
4	1	0,1	0,3
5	3	0,3	1,0
6	17	1,6	5,9
7	58	5,5	20,1
8	123	11,7	42,6
9	50	4,8	17,3
10 - zeer tevreden	27	2,6	9,3
geen oordeel	2	0,2	0,7
subtotaal (afspraak gemaakt, of daarmee begonnen)	289	27,5	100,0
niet van toepassing	763	72,5	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,8**

tabel IV-44 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd? (vraag 86)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	178	16,9	44,3
nee	212	20,2	52,7
weet niet meer	9	0,9	2,2
niet geantwoord	3	0,3	0,7
subtotaal (gebruik gemaakt van de website of de landelijke MijnGemeente App) *	402	38,2	100,0
niet van toepassing	650	61,8	
totaal	1.052	100,0	

\* zie toelichting bij tabel IV-42

tabel IV-45 *rapportcijfer voor afhandeling digitale aanvraag (vraag 87)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	2	0,2	1,1
2	3	0,3	1,7
3	1	0,1	0,6
5	2	0,2	1,1
6	11	1,0	6,2
7	37	3,5	20,8
8	64	6,1	36,0
9	34	3,2	19,1
10 - zeer tevreden	21	2,0	11,8
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	3	0,3	1,7
subtotaal (digitaal een product of dienst aangevraagd)	178	16,9	100,0
niet van toepassing	874	83,1	
totaal	1.052	100,0	

**gemiddeld cijfer: 7,9**

**reactietermijnen, vragen onbeantwoord, vragen naar bekende informatie**tabel IV-46 *Welke van de volgende uitspraken zijn van toepassing op uw contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden? (vraag 88a - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ik kreeg direct een passend antwoord	170	24,3
vraag / klacht / melding was binnen de gestelde termijn afgehandeld	173	24,7
er werd een termijn overschreden	34	4,9
ik vermoed dat er een termijn werd overschreden	20	2,9
ik ken de geldende termijnen niet	103	14,7
anders	31	4,4
weet niet	215	30,7
niet geantwoord	15	2,1
totaal (uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden)	700	100,0

toelichtingen bij deze tabel: p.70-73

tabel IV-47 *zijn er over de afgelopen twaalf maanden nog onbeantwoord gebleven vragen? (vraag 89a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	72	6,8	10,3
nee	539	51,2	77,0
dat weet ik niet meer	72	6,8	10,3
niet geantwoord	17	1,6	2,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	700	66,5	100,0
niet van toepassing	352	33,5	
totaal	1.052	100,0	

toelichtingen bij deze tabel: p.74

*tabel IV-48 heeft de gemeente in de laatste twaalf maanden wel eens naar reeds bekende informatie gevraagd (afgezien van naam, geboortedatum en BSN)? (vraag 90)*

	aantal	procent
ja	17	1,6
nee	858	81,6
dat weet ik niet meer	142	13,5
niet geantwoord	35	3,3
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

toelichtingen bij deze tabel: p.75

### digitale overheid

De vragen over de digitale overheid (tabel IV-49 t/m IV-51) zijn in een ander vragen-formulier, dus aan andere respondenten, gesteld dan de vragen in tabel IV-1 t/m IV- 48.

*tabel IV-49 kan men zich vinden in het beleid van steeds meer digitaal zakendoen met de overheid? (vraag 49 – digitale overheid)*

	aantal	procent
ja	680	65,3
nee	236	22,6
geen mening	117	11,2
niet geantwoord	9	0,9
<b>totaal</b>	<b>1.042</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-50 heeft men in de afgelopen jaren al eens via DigiD gebruik gemaakt van Mijn Overheid of Mijn Zoetermeer? (vraag 51 – digitale overheid)*

	aantal	procent
ja, van Mijn Overheid	496	47,6
ja, van Mijn Zoetermeer	41	3,9
ja, van Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer	219	21,0
nee	173	16,6
dat weet ik niet meer	50	4,8
niet geantwoord	63	6,0
<b>totaal</b>	<b>1.042</b>	<b>100,0</b>

*tabel IV-51 verwacht gebruik van Mijn Overheid en/of Mijn Zoetermeer (onder niet-gebruikers) (vraag 52 – digitale overheid)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	34	3,3	15,2
nee	79	7,6	35,4
dat weet ik niet	103	9,9	46,2
niet geantwoord	7	0,7	3,1
subtotaal (geen gebruik Mijn Overheid of Mijn Zoetermeer / gebruik niet bekend)	223	21,4	100,0
niet van toepassing	819	78,6	
<b>totaal</b>	<b>1.042</b>	<b>100,0</b>	

**persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen**

In tabel IV-52 t/m IV-57 wordt een overzicht gegeven van de (meest relevante) achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-52 *sekse (vraag 97)*

	aantal	procent
man	495	47,1
vrouw	539	51,2
anders / wil dat niet zeggen	6	0,6
niet geantwoord	12	1,1
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-53 *leeftijd (vraag 98)*

	aantal	procent
18 t/m 29 jaar	61	5,8
30 t/m 39 jaar	102	9,7
40 t/m 49 jaar	122	11,6
50 t/m 64 jaar	366	34,8
65 jaar en ouder	359	34,1
niet geantwoord	42	4,0
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-54 *niveau hoogste voltooide opleiding (gebaseerd op vraag 99)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	260	24,7
startkwalificatie	278	26,4
hbo / wetenschappelijk onderwijs	469	44,6
anders / niet bekend	45	4,3
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-55 *type huishouden (vraag 100)*

	aantal	procent
alleenstaande	188	17,9
twee partners, zonder kind(eren)	485	46,1
twee partners, met kind(eren)	320	30,4
eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))	44	4,2
anders / weet niet / niet geantwoord	15	1,4
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-56 *plaats in het huishouden (vraag101)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	188	17,9
een van de twee partners	778	74,0
hoofd eenoudergezin	35	3,3
kind (18+)	36	3,4
anders / weet niet / niet geantwoord	15	1,4
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-57 *wijk en buurt*

	aantal	procent
<b>Centrum</b>	<b>142</b>	<b>13,5</b>
Dorp	38	3,6
Stadscentrum	26	2,5
Palenstein	36	3,4
Driemanspolder	42	4,0
<b>Meerzicht</b>	<b>143</b>	<b>13,6</b>
Meerzicht-West	79	7,5
Meerzicht-Oost	64	6,1
<b>Buytenwegh de Leyens</b>	<b>144</b>	<b>13,7 *</b>
Buytenwegh	63	6,0
De Leyens	79	7,5
<b>Seghwaert</b>	<b>124</b>	<b>11,8 *</b>
Seghwaert-Zuidwest	53	5,0
Seghwaert-Noordoost	66	6,3
<b>Noordhove</b>	<b>83</b>	<b>7,9 *</b>
Noordhove-West	27	2,6
Noordhove-Oost	52	4,9
<b>Rokkeveen</b>	<b>198</b>	<b>18,8 *</b>
Rokkeveen-West	77	7,3
Rokkeveen-Oost	106	10,1
<b>Oosterheem</b>	<b>152</b>	<b>14,4 *</b>
Oosterheem-Zuidwest	44	4,2
Oosterheem-Noordoost	94	8,9
<b>overig / wijk onbekend</b>	<b>66</b>	<b>6,3</b>
<b>totaal</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0</b>

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



## BIJLAGE V toelichtingen gemeentelijke dienstverlening

### 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. Dit wordt hieronder getoond aan de hand van het algemene rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente.

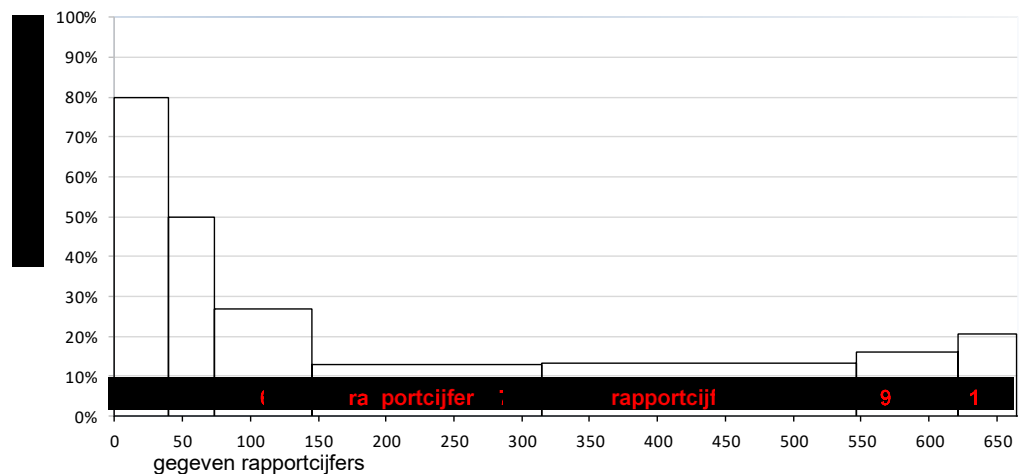
- 665 respondenten hebben aan de dienstverlening een rapportcijfer toegekend.
- Bij zeer lage rapportcijfers geeft een groot deel van de respondenten een toelichting. Bij de cijfers 1 t/m 4 is dat in 2019 bij 80% het geval.
- Bij een neutrale waardering (rapportcijfer = 7) ligt dit aandeel aanzienlijk lager (13%).
- Bij hogere waarderingen loopt het percentage weer iets op (bij een 10 is het 20%).

Onderstaand histogram illustreert dit jaarlijks terugkerende fenomeen.

De horizontale as correspondeert met het aantal respondenten per gegeven rapportcijfer. Op de verticale as staat, per gegeven rapportcijfer, het percentage respondenten dat een toelichting heeft gegeven. Het gaat hierbij overigens om de toelichtingen ná verwijdering van antwoorden zoals 'geen' en 'n.v.t.'. De rapportcijfers 1 t/m 4 zijn samengenomen.

De oppervlakte van elke rechthoek komt overeen met het absolute aantal toelichtingen per gegeven rapportcijfer.

Het is duidelijk dat de toelichtingen een minder gunstig beeld laten zien dan men op basis van de rapportcijfers zou mogen verwachten.



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*

- Drie keer telefonisch een klacht ingediend over de door de gemeente aangelegde onveilige verkeerssituatie op de Muzieklaan (verkeerssluizen). Je krijgt er niet eens een reactie op. Wil wel mijn reactie toelichten.
- Er zijn totaal geen woonmogelijkheden voor werkende jongeren die willen kopen.
- Fietsenrek. afspraak gemaakt met wijkbeheerder [ ]. Deze is niet op afspraak verschenen!
- Op klachten geen gehoor vinden, niet meedenken. Geen reacties op mail e.d.
- Star, stug, onrechtvaardige uitvoerders, waardeloos beleid.
- Tot tweemaal toe geen antwoord op een vraag!!
- Twee meldingen, geen reactie.
- Woonwagenzaken zeer slecht.

*rapportcijfer = 2*

- Niet terecht kunnen bij het Stadhuis en dan maar telefonisch bellen. Veel te lange wachttijd per telefoon. Totaal geen terugkoppeling van punten die ik heb ingediend.
- Slechte afspraken. Afspraken worden niet nagekomen.

*rapportcijfer = 3*

- Afspraak maken met Stadhuis, waardeloos.
- Gemeente treedt onvoldoende op en handhaaft niet. Afspraken m.b.t. opstelplaats afvalcontainers worden niet nagekomen. Buurman heeft te hoge erfscheiding aan voorzijde, daar wordt onvoldoende gehandhaafd.
- Iemand stond nog ingeschreven op ons adres. Na telefonisch contact moesten wij een afspraak maken op het Stadhuis om dit te regelen. Vervolgens op het stadhuis snappen ze niet waarom want het was al in werking gezet. Beetje van het kastje naar de muur dus.
- Lange wachttijd bijvoorbeeld rijbewijs: bijna twee weken.
- Moeilijk bereikbaar. Alles moet via internet en soms kom je er dan gewoon niet uit. Het zou fijn zijn als je per telefoon gewoon vragen kunt stellen én een duidelijk antwoord krijgt.
- Moeilijk om iemand te spreken. Slechte service. Verwijzing naar de site.
- Onbekwaam, ongeïnteresseerd, niet terugbellen enz. Maakt hun niet uit, aan het einde van de maand krijgen ze toch wel hun salaris!
- Ongeïnteresseerd / afwimpelen.
- Rol gemeente niet de rol om het gemeenschappelijk belang te dienen, geen oog voor maatschappelijke / ecologische vraagstukken.
- Wmo-consulente die heel intimiderend was.

*rapportcijfer = 4*

- Afspraken niet nakomen
- Alles gaat via internet en dat kan ik niet.
- Antwoorden op vragen zijn vaak erg kort en onpersoonlijk. Bij vragen om extra toelichting sturen ze standaard folders die ook op internet te vinden zijn
- Het duurt lang voordat een aanvraag wordt behandeld. wij wachten nog steeds op een uitnodiging voor een gesprek.
- Het is allemaal erg onpersoonlijk geworden, je bent een nummertje aan het loket. Jammer dat de centrale receptie verdwenen is. de nieuwe balies zijn niet erg gericht op privacy. Mijn zoon (16) is de laatste keer raar en onbeschoft geholpen door een medewerker die er duidelijk geen zin in had.
- Het moet met die vastgestelde protocollen, niet flexibel.
- Hoge waan ambtenaren. Ze gedragen zich vaak dat ze ver boven iedereen staan. Willen liever geen persoonlijk contact of gesprek.
- Ik ben goed geïnformeerd en te woord gestaan, maar ik irriteer me aan de mate van bureaucratie m.b.t. verlenen van een vergunning.
- Ik vind de gemeente moeilijk doen over een postadres voor de zes weken dat ik geen woning heb.
- Medewerker had geen kennis van zaken (bezwaar, WOZ-waarde).
- personen prima, maar website is niet toegankelijk, bijvoorbeeld deze vragenlijst vinden is een hele klus.
- Telefonisch is het stadhuis praktisch onbereikbaar. Via de website kun je wel iets melden, en soms gebeurt er wat en meestal niet.

*rapportcijfer = 5*

- Als je 5 minuten eerder komt kan je geen volgnummer krijgen, je moet precies op de minuut afwachten.
- Bij klacht via formulier nooit antwoord gekregen.
- De toegankelijkheid is verslechterd, alles moet digitaal te moeilijk gemaakt voor ouderen.
- De toon waarop je wordt aangesproken is soms naar.
- Gastvrouwen weten niet waar ze het over hebben, zijn druk met jongens beveiliging.
- Gemeente houdt zich niet aan afspraken / verwachtingen. Eenrichtingsverkeer qua communicatie.
- Genade.



*rapportcijfer = 5*

- Ik heb via de website melding gemaakt van de verkeersonveilige situatie aan de achterzijde (m.n. het te hard rijden) van ons huis. Dit betreft een voormalig woonerf (het bord met woonerf is al jaren weg (dit weet ik omdat ik in mijn jeugd hier in de buurt woonde). Ik heb de gemeente gevraagd of er weer een bord met woonerf gemaakt kan worden (foto van de situatie toegevoegd). Ik kreeg een zeer kortaf en onvriendelijke reactie terug. (Dat dan van de stoep een afrit gemaakt moet worden en dat het daarom niet verwezenlijkt kan worden). Maar de stoep is al een op- en afrit!! En iedereen die komt kijken (of de foto had bestudeerd had dit kunnen zien). Zeer ontevreden over deze afhandeling.
- Je krijgt geen persoonlijk antwoord, maar een soort template, waar maar gedeeltelijk antwoord in wordt gegeven.
- Met de computer altijd een afspraak maken nooit meer met een nummertje!
- Mijn man moest heel lang wachten voor hij een afspraak kon maken.
- Onze cliënt is defect, zeer moeilijk om deze vervangen te krijgen. Probeer het maar eens via internet.
- Opgevraagde info was slecht gearchiveerd, moest ervoor terugkomen.
- Trage bureaucratie, weinig interesse
- Vragen over leefomgeving (fokken van dieren buurman) waren niet voldoende beantwoord. Klachten worden niet serieus genomen. Vragen over speelveld tegenover de Spelelaert-basisschool werden niet beantwoord (van het kastje naar de muur gestuurd). Klantvriendelijkheid kan stukken beter.
- Weinig tot geen afhandeling klacht.
- Wijkpostmelding overlast bomen, niet afdoende behandeld

*rapportcijfer = 6*

- Afspraak voor alles. Veel digitaal (lastig voor ouderen).
- Antwoord duurt lang of komt niet. Wel krijg je direct een evaluatiemail; dat past niet.
- De mogelijkheid om een afspraak te maken is miniem.
- Helaas zijn hier de normale omgangsvormen vaak onprofessioneel. Hiermee bedoel ik alle medewerkers die werkzaam zijn voor de gemeente Zoetermeer. Ze beseffen niet dat ze werkzaam zijn voor de gemeenschap
- Ik had een afspraak online gedaan maar toen ik bij de balie was konden ze mijn afspraak niet zien.
- Ik vind de keuze voor de opstelling van de publieksbalie ongelukkig. Aan de medewerkers ligt het niet, maar er zijn betere mogelijkheden voor die balie.
- Jammer dat e.e.a. altijd via afspraak (pc / telefoon) moet.
- Klacht over niet schoonhouden van parkeerterrein van buurtwinkelcentrum wordt afgewezen, niet nodig.
- Lange wachttijd.
- Melding gedaan van hondenpoep, loslopende honden en gemis van hondenuitlaatplek in het park. Hierdoor overal uitwerpselen.
- Niet hartelijk.
- Onvriendelijk.
- Slechte of geen informatie over besluitvorming van voetgangersbrug (na uitgebreide discussie en definitieve keuze door bewoners).
- Stond lang te wachten terwijl mijn nummer niet werd omgeroepen, gemeentehuis was net verbouwd en open.
- Trage reacties, weinig aanleg, weinig inbreng.
- Was voor verlenging rijbewijs. Mag iets vriendelijker.
- Werd met een kluitje in het riet gestuurd.
- Werd niet op volledige vraag gereageerd
- What I asked, it took too long.

*rapportcijfer = 7*

- Aanvraag rijbewijs prima, Afhalen rijbewijs niet vriendelijk
- Afspraak voor rijbewijs zeer omslachtig, twee keer namelijk.
- Door het digitaal plannen word je meer een "nummer", minder persoonlijk.
- Had geen persoonlijk contact.
- Heb aangegeven dat op vele plaatsen graffiti na > 15 jaar weleens verwijderd mag worden. Wijkpost zou eigenaar inlichten, maar heb er niets meer over gehoord en graffiti zit er nog.
- Iets te zakelijk
- Ik had de gemeente nodig voor scootmobiel.
- Klacht over vuurwerk doorgegeven. Hangjongeren en gevoel van onveiligheid Skidmorelijn en Sullivanlijn
- Klantenservice altijd vriendelijk, taxateur OZB is onbeschoft, past niet bij Zoetermeer.
- Melding storing afvalcontainer.
- Ondanks de gemaakte afspraak lange wachtrijen bij het publieksplein.
- Receptie kan nog niet alle vragen beantwoorden.
- Slecht een keer contact gehad.
- Snel antwoord, maar niet altijd het gewenste antwoord.
- Terugkoppeling is er niet.
- Twee contactmomenten. 1<sup>e</sup>: zeer onvriendelijke dame aan de balie. 2<sup>e</sup>: correct te woord gestaan, en vriendelijke benadering.
- Verlenging identiteitskaart en rijbewijs.
- Verlenging rijbewijs bij noodzakelijke, formulieren niet de gemeente dus CBR.

*rapportcijfer = 7*

- Wachttijden voor het maken van een afspraak zijn te lang
- was geen persoonlijk contact. alleen via de app. er werd redelijk snel gereageerd, soms niet afdoende voor mijn klacht
- Werkt traag, moeilijk bereikbaar (telefonisch).
- Wmo helpt veel maar in één jaar vijf consulenten gehad. Moet alles steeds weer toelichten. Liever één vaste consulent.

*rapportcijfer = 8*

- Aanvraag paspoort.
- Aardig en behulpzaam.
- Afspraak via internet is prima
- Afsprakensysteem is zeer prettig. Persoonlijk gesprek Wmo was zeer correct.
- Bereikbaarheid Wmo.
- De gemeente heeft mij geholpen met het inschrijven van een overlijdensakte.
- Ergens in 2018 heb ik melding gemaakt over weesfietsen bij Voorweg Laag, ik zie dat hier (nog altijd) actief wordt bijgehouden welke fietsen er langere tijd achtergelaten zijn. Als nu ook de fietsen die steeds de toegang tot het perron voor mensen met rolstoelen / rollators blokkeren worden verwijderd zou het uitmuntend zijn.
- Fijn dat afspraken digitaal en op een tijdstip kunnen worden gemaakt.
- Ga vaak naar de stort, vind het belangrijk dat het milieu zo veel mogelijk gespaard wordt.
- Goed bereikbaar, klantvriendelijk en geen lange wachttijden.
- Ik krijg direct antwoord op mijn vraag.
- Klantgerichte balie medewerkers, kleine / korte wachttijden.
- Melding openbare ruimte werd snel opgevolgd.
- Niet heel veel met de gemeente van doen gehad.
- Ophalen rijbewijs.
- Over bijzondere bijstand i.v.m. mijn schoonmoeder 91 jaar ben ik zeer te spreken, maar op het Stadhuis werd ik meerdere malen of de verkeerde kant uitgestuurd of men wist niet aan te geven waar de gezochte afdeling was.
- paspoortaanvragen: beter dan voorheen.
- Prima dienstverlening aan de balie, wel weinig privacy en vervelende combinatie met bibliotheek, is verwarrend.
- Prima te bereiken.
- Rijbewijsaanvraag.
- Trouwen.
- Uitgebreide openingstijden.
- Vriendelijk geholpen. Efficiënt dat je een afspraak kunt maken van tevoren.
- Vriendelijk personeel.
- Vriendelijk, duidelijk, klantgericht.
- Wel vind ik het vervelend en weinig klantvriendelijk dat men alleen digitaal contact met de gemeente kan krijgen.
- Wmo.
- Zakelijk en goed geregeld
- Ze antwoorden snel op e-mails. Afspraken bij gemeenteloket maken is makkelijker.
- Ze waren altijd vriendelijk.

*rapportcijfer = 9*

- Altijd snel geholpen.
- Betreft melding van zieke of dode dieren.
- Correct geholpen.
- De openingstijden van het gemeentehuis vind ik alleen niet meer van deze tijd. Je kunt op geen enkele avond terecht.
- Goede snelle duidelijke service.
- In positieve zin veel veranderd aan de dienstverlening en gastgerichtheid.
- Melding van verzakte stoep gemaakt, is dag later gerepareerd. Prima dus!
- Snel, effectief.
- Snelle afhandeling van zaken. Correcte informatie.
- Tijd [niet goed leesbaar] per pc voor afspraken, loopt goed. Paspoort / rijbewijs vernieuwen etc.: niet veel contact.
- Vriendelijk, kennis van zaken.
- Wel vervelend dat alles digitaal moet.

*rapportcijfer = 10*

- Afspraken maken via de site voor verlenging paspoort en rijbewijs.
- De medewerkers zijn zeer vriendelijk en behulpzaam.
- Heb in een schuldhulpverleningstraject gezeten. Dit is prima afgehandeld.
- Het duurde misschien wel lang voordat ik mijn ID-kaart kon verlengen, maar ik ken de mensen van Zoetermeer en die zijn cool.
- Het personeel is aardig en klantgericht.
- Ik heb er zelf een aantal jaren gewerkt bij de balies!!

*rapportcijfer = 10*

- Rijbewijs laten verlengen.
- staan altijd voor me klaar. Goed persoonlijk contact.
- Voor rijbewijs + paspoort.

*geen oordeel*

- Geen persoonlijk contact, via website.

## V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP

*gemiddeld rapportcijfer = 1*

- Echt slecht functioneren van deze afdeling, riekt naar lui.

*gemiddeld rapportcijfer = 2*

-

*gemiddeld rapportcijfer = 3*

- Niemand kan aangeven waar ik moet zijn om iets voor jongeren (huisvesting) te regelen.
- Ze willen vooral je geboortedatum weten, verder hebben ze weinig interesse. Maar meestal krijg je ze gewoon niet te pakken. Oeverloos wachten!

*gemiddeld rapportcijfer = 4*

- Helaas is mijn ervaring de afgelopen 16 jaar niet positief
- In de weekenduren krijg je een medewerker aan de lijn die de klant als storende factor beschouwd.
- Non-interesse voor bellers.
- Totaal niet klantgericht.
- Zijn heel makkelijk om verantwoording af te wimpelen, pas als je kwaad wordt geven meestal pas toe.

*gemiddeld rapportcijfer = 5*

- Bijvoorbeeld informatie over de buurtactiviteiten van de Kroon ging bijzonder moeizaam.

*gemiddeld rapportcijfer = 6*

- Antwoorden zijn te kort. Bij vragen om toelichting over een bestemmingsplan zou de medewerker terugbellen. I.p.v. bellen kreeg ik een mail met de folder die ik zelf al gevonden had.
- Een telefoonnummer voor de afdeling die je wilt hebben is echt handiger
- Het is vaak een kwestie van doorverbinden met de betreffende afdeling.
- Het komt onsympathiek over dat je eerst eindeloos moet luisteren naar een bandje dat verwijst naar internet. Niet iedereen vindt dat prettig.
- Wachtijden moeten korter.
- Zit nog te wachten op de post na twee dagen.

*gemiddeld rapportcijfer = 7*

- De naam van de medewerker is af en toe niet verstaanbaar en men vraagt soms naar privacy-informatie die je alleen wilt delen met de gezochte medewerker.
- Ik had woz-vragen, contact verliep stroef.
- Lange wachttijd eer je te woord wordt gestaan, inhoudelijk was het prima. Ik weet nog niet of de gekregen informatie juist is, maar ik ga uit van wel.
- Papieren raken kwijt: Dus makkelijk nog een keer kopiëren, en verzenden. Ze hebben niks ontvangen.

*gemiddeld rapportcijfer = 8*

- Ben prima geholpen zoals je mag verwachten
- De verbinding met mobiel nummer was heel slecht. Veel herrie in de achtergrond. Ik hoorde de medewerker heel slecht.
- De verwijzing naar de grofvuilwebsite is in mijn geval zinloos. Je moet toch bellen.
- Duidelijke uitleg en meteen hulp gekregen.
- Het keuzemenu waar je je doorheen moet werken is wel vrij lang.
- N.a.v. het gesprek is er direct actie ondernomen.

*gemiddeld rapportcijfer = 9*

- Klantgericht en professioneel.
- Prima geholpen
- Tevreden met de behandeling
- Was gewoon goed.

*gemiddeld rapportcijfer = 10*

- Eenmaal contact gehad en direct goed geholpen.
- Goede communicatievaardigheden, beleefd, respectvol en deskundig.

*gemiddeld rapportcijfer = 10*

- Werkt gewoon helemaal goed, naar mijn ervaring.

*geen cijfer gegeven*

- De wachttijd om een medewerker te spreken te krijgen was te lang en daardoor heb ik opgehangen.

### **V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face**

*gemiddeld rapportcijfer = 1*

-

*gemiddeld rapportcijfer = 2*

- Verzoek voor informatie bij gemeente heeft geleid tot: niet komen op afspraken, tot twee keer toe onaangekondigd aanbellen thuis met medewerker die defensief was.

*gemiddeld rapportcijfer = 3*

- Om per telefoon een afspraak te maken moest ik 25 minuten blijven hangen met één wachtende voor mij.
- Onthouden je van info, wat ze verplicht zijn mede te delen. Niks op papier of mailafspraken of info. Of als je krijgt is het incompleet, onbegrijpelijk leesbaar.
- Sturen je van het kastje naar de muur.

*gemiddeld rapportcijfer = 4*

-

*gemiddeld rapportcijfer = 5*

- Bij het bezoek zijn mijn eigen vragen en informatie niet veilig, dit heeft te maken met de open ruimte en de vele aanwezigen.
- Houden erg vast aan vaste regels / bureaucratie. Weinig oplossingsgericht.
- Niet altijd denkt de medewerker goed mee. Ze blijven wel eens in "het protocol " hangen.

*gemiddeld rapportcijfer = 6*

- Bij aanvraag nieuw paspoort voor dochter: dat kon pas nadat zij een week later met haar verlopen ID-kaart terugkwam. Dit betekent een extra bezoek aan de balie. Voortaan wel alvast paspoort aanvragen, bij ophalen ook ID-kaart inleveren graag.
- Een aantal producten zijn standaard, daar is niet zo veel deskundigheid voor nodig. In mijn geval een rijbewijs: papieren inleveren, dokken en klaar.
- Het contact voelt nogal eens als "afschuiven".
- Ik ben vooral bij de omgevingsbalie geweest na een afspraak via de website. Het gaat allemaal niet vlug, maar was verder ok.
- Ik vond het wel sportief van ze dat ik wel tussen afspraken door kon worden geroepen ook al was ik te laat.
- In bezwaarprocedure, tijdens bijeenkomst onafhankelijke commissie bleken de ambtenaren niet deskundig, onzorgvuldig gehandeld.
- Te beperkte keuze v.w.b. tijden. Meerdere keren terug voor document.
- Telefonische bereikbaarheid is matig; die beleidsmedewerker was kattig. Gebeld voor het speelveldje. Ziet er niet uit.

*gemiddeld rapportcijfer = 7*

- Bij telefonisch contact Wmo voor tijdelijk vervangende invalidenpas om servicebeurt auto. Mocht ik dezelfde dag komen om een pas te halen. Afspraak gemaakt, aangeboden door medewerker. Bij komst geen Wmo aanwezig. Moest opgezocht worden door de beveiliging. Wmo vertelde dat de informatie verkeerd was en kon ik geen pas krijgen.
- De wachttijd was erg lang, maar dit hoeft niet per se aan de medewerkers te liggen.
- Erg weinig personeel (een persoon) aanwezig tijdens ons bezoek, derhalve lang moeten wachten totdat we geholpen werden.
- Geholpen met info over vergunningen duidelijk.
- Het aanvragen van een paspoort is een eenvoudige procedure. Niet echt iets spannend en ik ben van mening dat de medewerkers dit perfect zouden moeten kunnen beheersen. Wat ook klopt
- Ik had via internet een afspraak gemaakt voor verlenging van het rijbewijs (en een tweede afspraak voor het ophalen ervan). Ondanks deze gemaakte afspraak was er een lange wachtrij en heb ik 45-50 min moeten wachten (evenals vele andere klanten). Ondanks de wachtrij (wat voor iedereen duidelijk was) werd er toch door enkele medewerkers pauze genomen. Toen ik aan de beurt was werd er door desbetreffende medewerker excuses aangeboden voor de vertraging, maar dat voelde niet echt gemeend (ik snap dat zij daar niet zelf verantwoordelijk voor is, maar als het niet gemeend is, kun je het beter achterwege laten). Een andere keer met ID-kaart voor de kinderen ging het gelukkig wel voorspoedig.
- Ik heb alleen paspoort aangevraagd. Is goed verlopen. Heb bijzonderheden
- Ik vind het in de bieb niet zo prettig, iedereen loopt maar om je heen.
- Kan beter.

*gemiddeld rapportcijfer = 7*

- Mag vriendelijker; af en toe een lachje kan geen kwaad, 't ging maar om een rijbewijsverlenging, maar toch.
- Mijn contact betrof het verlengen van rijbewijs en ophalen; geen bijzondere vragen.
- Prima geholpen.
- Stevig minpunt is dat de Baliediensten alleen na afspraak beschikbaar zijn. Ter plaatse geholpen worden, ook als er ruimte is, behoort niet tot de mogelijkheden.
- Te veel vrijwilligers bij elkaar om je te helpen naar de automaat. Ik dacht dar er iets (onveilig) aan de hand was.
- Volgens internet is het druk en is er een wachttijd, in werkelijkheid niets te doen i.v.m. vakantieperiode
- Voor sommige vragen is er geen referentiekader waardoor het oordeel een eenzijdige visie weergeeft.
- Wachttijd is vaak langer dan 15 minuten.
- Wachttijd na afspraak ongeveer 40 minuten. geen melding en medewerkers gingen op hun gemak even koffie halen. Leidinggevende ging in overleg, dus medewerker moest van balie weg, ondanks dat er vele mensen zaten te wachten. Niet klantgericht.

*gemiddeld rapportcijfer = 8*

- Aanvraag / ophalen paspoort verliep prima. Bij aanvraag liep tijdstip van aanvang wel ongeveer 30 uur uit.
- Ben prettig en snel geholpen
- Dienstverlening is steeds correct geweest. Prima dat van tevoren een afspraak kan worden gemaakt.
- Dit is ook al gevraagd na het contact met de gemeente. (Sorry, heeft niets met cijfer te maken)
- Gaat om verloop van twee keer contact in één jaar: één contact vond ik wat onaardig, andere [ .. ]
- Geen afspraak volgens planning.
- Ik ben voor een nieuw paspoort geweest en dat ging prima. Meer vragen had ik niet.
- Ik heb met diverse medewerkers samen gewerkt!!
- Ik kom een keer per jaar en heb nog wat moeite om de loketten te vinden in de nieuwe situatie.
- Ik vind de nieuwe locatie en balies niet erg professioneel overkomen als bezoeker.
- Ik vind de overheid in het algemeen goed informeren. Ze komen betrouwbaar over en geven vaak het goede voorbeeld.
- Naar tevredenheid geholpen (rijbewijs en paspoort).
- Niet alles kan ik beoordelen maar mijn ervaring is positief. Men is vriendelijk en behulpzaam.
- Om het echt gastvrij te maken zouden de balies weg moeten waarachter de medewerkers zitten.
- Prima.
- Wmo medewerker [naam], daadkrachtig en goede informatie verstrekken.
- Zakelijk, goed geregeld op een professionele wijze.
- Ze geven passend antwoord.

*gemiddeld rapportcijfer = 9*

- Betrouwbaar maar niet altijd deskundig.
- Ik ben erg tevreden.
- Was gewoon goed.
- Zeer bekwame en vriendelijke mensen.

*gemiddeld rapportcijfer = 10*

- Prima ga zo door.
- Twee keer prima contact!
- Ze hielpen me met wat ik nodig had. Een nieuwe id.

**V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening***gemiddeld rapportcijfer = 1*

-

*gemiddeld rapportcijfer = 2*

- Ontzettend lastig om zaken te vinden
- Probeer deze vragenlijst eens te vinden, intikken in adresbalk geeft geen resultaat en zoeken onder vragenlijst ook niet!

*gemiddeld rapportcijfer = 3*

- Het is leuk als je niets te doen hebt en van puzzelen houdt. Naar sommige zaken zoek je je een ongeluk. De 'zoek'-functie is erg zwak. Wat je vervolgens moet doen vaak niet zo duidelijk. Je puzzelt door, want bellen is meestal helemaal geen optie (je komt er niet doorheen).
- Vind het vreselijk dat alles online moet. Heb er zo'n hekel aan.
- Website is in belang gemeente gemaakt en niet uit burgerbelang.
- Zie vorige opmerking over kliko

*gemiddeld rapportcijfer = 4*

- Heb daar afspraken moeten maken las mantelzorger, treurig. Als 80-jarige kom je nergens.
- Ik vind het persoonlijk heel moeilijk om informatie te vinden. De navigatie lijkt niet logisch te gaan. Bij een adreswijziging bleek de uitschrijving bijvoorbeeld niet het geval te zijn en dan wordt het lastig. Het was stuntelen en dat gaf wel stress omdat op dat moment de medewerker van de gemeente niet erg meewerkend was. Hij verwees mij naar de website en het bleef maar niet lukken.
- Website is ouderwets, slecht toegankelijk en content wordt weinig ververst.

*gemiddeld rapportcijfer = 5*

- Ik vind de informatie op de website niet makkelijk vindbaar.
- Lastig navigeren + soms onduidelijk.
- Lastig navigeren: kan niet altijd vinden wat ik zoek.

*gemiddeld rapportcijfer = 6*

- Afvalophaaldagen per maand niet te vinden.
- Formele informatie, maar er is ook informele informatie: plannen in wording, initiatieven.
- Graag wat meer duidelijkheid voor oudere mensen op de website. Er wordt bijna niet aan hen gedacht terwijl ze graag ook gebruik willen maken van de website.
- Ik ben al op leeftijd, vind denk ik daardoor moeilijk de site die ik hebben moet om bijvoorbeeld een afspraak te maken voor het aanvragen van een ID of rijbewijs.
- Ik blijf het soms ingewikkeld vinden.
- Ik kan niet altijd de informatie vinden die ik zoek en dan moet ik bellen met de helpdesk. Het is lastig om nog duidelijker te maken, maar blijktbaar is het niet altijd duidelijk.
- Ik vind de site niet overzichtelijk, veel klikken en zoeken en vaak storingen.
- je komt soms in een soort loop, bij aanvragen rijbewijs, via digitaal aanvragen RDW. De info die je in een mail krijgt bij het maken van een afspraak (5 min van tevoren inloggen met geboortedatum vind je niet terug op de website) en als je je afspraak wijzigt krijg je deze info niet nogmaals.
- Klachten over groenvoorziening en bestrating; foto maken, met omschrijving werkt prima.
- Melding openbare ruimte was moeilijk vinden (alleen via zoeken).
- Mijn milieuklacht kan ik moeilijk indienen en nog steeds niets gehoord.
- Moest een probleem met het voor mijn huis liggende plantsoen melden. Had moeite met zoeken, uiteindelijk gevonden. Daarna naar ontevredenheid afgehandeld.
- Navigatie en zoekfunctie niet altijd logisch. Aantal gekoppelde websites en onduidelijk of je ook op de andere sites zoekt.
- Onduidelijke site als je iets zoekt.
- Persoonlijk vind ik de website wat onoverzichtelijk en de verschillende kopjes onder producten niet logisch.
- Probeerde automatische incasso te annuleren, maar er gebeurde niets met opslaan, is nu nog niet geregeld.
- Soms moet je veel doorklikken of zijn dingen niet in een oogopslag te zien (bijvoorbeeld inschrijven gemeente bij een andere bewoner).
- Soms niet duidelijk waar informatie te vinden is.
- Soms zoeken bij afspraak rijbewijs met automatische afspraak voor afhaken!
- Uitzoeken hoe en waar je kunt trouwen en de kosten is echt wel even zoeken hoor. Inschrijven voor een huurhuis (kind) is ook niet zo simpel als het lijkt. Please weer gewoon aan de balie met je kind.
- Veel informatie, niet alles is makkelijk terug te vinden op de website
- Vertrouwen is hier het belangrijkste
- Zie mijn eerdere opmerking over de grofvuikalender.

*gemiddeld rapportcijfer = 7*

- Contact met gemeente / website beperkt tot verlenging paspoort. Afspraak via website gemaakt, dit werkte prima.
- Een wat moeilijke menustructuur. Een algemeen mailtje via outlook inzenden, die door een medewerker wordt doorgezonden werkt beter.
- Er staat heel veel op de website. Als je een zoekterm invult, komen er ook (te) veel resultaten op de zoekvraag.
- Het is niet altijd duidelijk waar een antwoord te vinden is.
- Soms is het zoeken, maar dat ligt denk ik niet zozeer aan de opzet van de website maar aan de hoeveelheid beschikbare informatie.
- Te lang geleden om er een heel accuraat oordeel over te geven.
- Uiteindelijk is er informatie beschikbaar. Maar ik vind het soms een onhandige zoekmachine.
- Voor het maken van een afspraak voor het rijbewijs vond ik de info op de website niet goed vindbaar.
- Vrij veel moeite moeten doen om de juiste afspraak te verkrijgen.
- Website is druk en weinig overzichtelijk.

*gemiddeld rapportcijfer = 8*

- Dikwijls te veel [niet leesbaar], niet begrijpelijk genoeg.
- Gaat vooral om aanvraag paspoort en aanbieden grofvuil.
- Gewoon goed.
- Het is even zoeken op de site en vaak krijg je andere info te zien.
- Kortom, de informatie op de website is vindbaar, makkelijk en begrijpelijk.

*gemiddeld rapportcijfer = 8*

- Kritiekpuntje: bij lijst met kapaanvragen op wijkpagina zouden de datums op webpagina zelf aangegeven kunnen worden i.p.v. alleen in pdf.
- Makkelijk en snel te vinden wat nodig is.
- Zie mijn eerdere toelichting over de reactie die ik terugkreeg n.a.v. een vraag die ik via de website had gesteld over de verkeersonveilige situatie.

*gemiddeld rapportcijfer = 9*

- Als mensen geen computer hebben dan wordt het moeilijk.

*gemiddeld rapportcijfer = 10*

- Alfabetisch makkelijk en duidelijk te vinden.
- Niet nodig, positieve ervaring met de Gemeente Zoetermeer.

## V-5 toelichting reactietermijnen

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag aanpassing aan de woning.</li> </ul>
		+			+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag huishoudelijke hulp.</li> <li>• Aanvraag invalidenparkeerkaart.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag nieuwe groene vuilcontainer (oude was kapot). bij telefonisch contact werd direct een afspraak gemaakt om de oude om te ruilen voor een nieuwe (binnen 2 weken, bij volgende ophaalronde containers)</li> </ul>
			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag over scootmobiel.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag paspoort.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag paspoort.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag rijbewijs.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvraag Wmo.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen rijbewijs, via RDW.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen van paspoort.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraak paspoort of idee kaart prima verlopen.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraak voor paspoort / rijbewijs.</li> </ul>
		+	+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al weken geleden iets gemeld, wel een ontvangstbevestiging gekregen maar dat is ook alles. Sindsdien radiostilte. Teleurstellend.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatische e-mail van bevestiging verhuizing + enkele dagen later een schriftelijke bevestiging.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begin 2019 contact gehad over de werkelijke wenselijkheid driewieler i.v.m. gebrekkig evenwicht. Nu ongeveer 9 maanden later, nooit iets vernomen.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreft aanvraag nieuw paspoort.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezwaar ingediend.</li> </ul>
			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezwaar tegen verhoging gemeentebelasting WOZ na 9 maanden steeds niet afgewerkt.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezwaar WOZ-waarde.</li> <li>• Bezwaar WOZ-waarde.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij vraag 75 nee ingevuld, dus vraag 88 klopt dan niet toch?</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen de termijn werd er een nietszeggend antwoord op vraag gegeven - volgens mij heeft de gemeente zijn werk gedaan!</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact met klantmanager v.d. Sociale Dienst.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanvraag ging om een paspoort.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente antwoordt altijd en snel. En de actie volgt.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaal is nog traag over verschillende afdelingen. Via app gaat nog het beste.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct geholpen met paspoortaanvraag.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een klacht over het openbaar groen. Voor wat betreft de termijn correct afgehandeld, maar inhoudelijk wordt er (helaas) niet naar de bewoners geluisterd.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er stond nog een vorige bewoner ingeschreven op mijn adres waarvan ik ook de incasso- en deurwaarderpapieren van kreeg. Ik heb ontzettend vaak moeten bellen omdat ik mij zorgen maakte dat mijn huis opeens leeggehaald werd als ik op mijn werk zat. Na een hele tijd werd er eindelijk een onderzoek ingezet waarvan ik op de hoogte gehouden zou worden. Nu bijna een jaar later heb ik er nog steeds niks over gehoord.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er werd totaal niet gereageerd op mijn klacht!</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen contact gehad.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen contact geweest.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen gebruik van gemaakt.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen terugkoppeling na indienen klachten.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens moesten uit een extern archief gehaald worden, daarvoor werd een datum gesteld ter inzage.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentegroen en buurtgroen.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeente had meer tijd nodig om te reageren op een bezwaarschrift. Hier kreeg ik wel een melding van.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevonden voorwerp zonder adresvermelding is opgelost.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ging over paspoort en rijbewijs. Prima afgehandeld. Goede informatie.</li> </ul>
			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ging over stoplicht.</li> </ul>



direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groenvoorziening bijwerken. Prullenbak legen.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groenvoorziening.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grofvuilafspraak.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grofvuil gedumpt. Zeer snel reactie. En zeer snel opgeruimd. Heel fijn!</li> </ul>
			+	+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grofvuil, bestrating en foutparkeren.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ging om het vervangen van een kapotte kliko</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heb contact gehad met iemand van de receptie en een goed antwoord gekregen.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heb geen contact met gemeente-instellingen nodig gehad in afgelopen 24 maanden.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heel goed en vriendelijk geholpen. Omdat wij beiden werken en beiden aanwezig moesten zijn, heeft mijn man uiteindelijk vrij genomen om mee te kunnen omdat de openingstijden alleen overdag zijn en ook niet eens tot 18.00 uur of 19.00 uur.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herstellen drempel in straat.</li> </ul>
+			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het duurde veel te lang voordat ik mijn ID-kaart kon verlengen, ruim een week langer.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het gras wordt te vaak gemaaid. Ik ben hierover gebeld en er werd uitgelegd dat ze voldoen aan de voor hen gemaakte eisen. Jammer.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hondenpoep en loslopende honden.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huishoudelijke hulp.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huishoudelijke hulp.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulp in huis. Regiotaxi.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpvraag via meldingsformulier: is niet op gereageerd na drie weken sinds indiening.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.v.m. aanvraag rijbewijs.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben alleen voor een paspoort geweest. Het ging prima.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik doe regelmatig meldingen over de openbare ruimte. Na de automatische reactie, krijg je soms verder geen sjoerge meer, soms wel een reactie. Vaak wordt er iets gezegd als 'we hebben het doorgegeven aan de aannemer.' Dan weet je zeker dat er verder niets gebeurt. Het is treurig. Als het echt nodig is, doe ik dan nog een melding.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik had via e-mail vragen over het leerlingenvervoer.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb de laatste twaalf maanden geen contact gehad met de gemeente.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb een klacht ingediend over snoeiwerkzaamheden in onze straat, struiken zagen eruit alsof er oorlog had gevoed, ik kreeg te horen dat het nog bijgewerkt zou worden, dit gebeurde uiteraard niet. Buren hebben al vaker geklaagd hierover, zij werden met hetzelfde antwoord afgescheept.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb geen vraag gesteld.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb mondeling contact gehad. Er was geen actie nodig volgens beambte.</li> </ul>
+	+			+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ik ken de geldende termijnen niet, echter kreeg ik wel over het algemeen binnen korte tijd (meestal een dag) antwoord op mijn meldingen.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik kreeg binnen twee dagen antwoord per mail.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik kreeg een antwoord, maar dit beantwoordde mijn vraag niet.</li> </ul>
		+			+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik kreeg nooit een antwoord.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vroeg hulp aan na 'n operatie (stenose) werd afgewezen terwijl ik alleen woon.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik wacht nog op een antwoord van de gemeentelijke belastingen.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik zag dat de aanslag OZB ineens veel hoger was dus deed hier navraag over. Personeel stond mij goed te woord behalve de OZB-taxateur zelf die zeer onbeschoft en geïrriteerd was en zich persoonlijk aangevallen voelde terwijl het alleen een informatief gesprek was. Mijn gedachte was die moet snel van baan veranderen of anders de vraag laten beantwoorden door iemand anders. Het zal het vak zijn dat wordt uitgeoefend en die niet altijd leuk zal zijn. Maar dit moet hij niet tonen aan andere burgers die alleen maar een vraag stellen. Daarnaast heb ik alleen maar een huurwoning dus mij maakt het niet uit.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info over verkrijgen rijbewijs.</li> </ul>

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie bij binnenkomen als inwoner Zoetermeer vanuit Zierikzee.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschrijving in de gemeente.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je krijgt als antwoord dat het zes weken kan duren voor je antwoord krijgt en dat is veel te lang</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kappen van bomen.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht en informatie vlot beantwoord.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht over bomenoverlast. Duurt al jaren. Methode kastje naar de muur. Na tien jaar gedeeltelijk gekapt. Voor de deur nog vier grote bomen die ziek zijn. Gevaarlijk door afbrekende grote takken. Wordt niets aan gedaan.</li> </ul>
			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht gedaan over zieke boom achter huis. Nooit naar gekeken. Nu niet ziek meer maar dood.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht ingediend. Kreeg direct antwoord dat ik binnen vijf dagen antwoord zou krijgen. Daarna werd het stil.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht over bedrijf via mijn rechtsbijstand.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht over buurtgroen wordt alleen via schema afgehandeld. last van grasaren en brandnetels.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht over groenvoorziening.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht over hondenpoep; dezelfde dag werd actie ondernomen.</li> </ul>
			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klacht over nachtelijke geluidsoverlast van tot jongerenhuisvesting omgebouwd kantoorgebouw. Via website ingediend, nooit reactie gekregen. Ik ging dagelijks na het incident op vakantie, toch zou een reactie via e-mail logisch zijn geweest.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreeg op meldingsformulier geen antwoord.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laatste contact langer geleden dan twaalf maanden.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lantarenpaalkap hangt nog steeds scheef.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leerplichtambtenaar heeft nooit gereageerd op terugbelverzoek.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maar ik werd binnen zeer acceptabele tijd geholpen.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melden storting openbare verlichting.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding afval dumpen. of de daders daadwerkelijk zijn aangesproken weet ik niet.</li> </ul>
	+	+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding fiets in het water tot nu toe allemaal binnen een dag opgeruimd op één na. Toen lag de fiets er na vijf dagen nog, nogmaals melding gemaakt. Nog dezelfde dag is de fiets opgehaald.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding gedaan via app over overlast van boom; nu na vier weken nog geen reactie.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding kapotte lantaarnpaal.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding overlast. Na een bezoek Boa's nooit meer iets gehoord.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding van zieke of dode dieren en grofvuil en vermoedelijk chemisch afval in het milieu.</li> </ul>
	+				+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melding volle openbare vuilnisbak. Was wat mij betreft snel genoeg opgelost.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meldingen van storting ondergrondse vuilcontainers.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moest zelf bellen hoe het afgewikkeld was.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuw product aangevraagd. Dit ging simpel en werd correct afgehandeld en dat ging heel goed. Er hoefde geen contact met een medewerker worden genomen dit kon ik direct online regelen. Compliment.</li> </ul>
+					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe legitimatie, supermakkelijk geregeld.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoud groenvoorziening slecht. Geen verbetering merkbaar.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ongelijke tegels op de stoep (gevaarlijke situatie).</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op mijn melding dat in mijn straat al twee dagen dag en nacht de straatverlichting brandde werd direct gereageerd.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ophalen van afvaldump.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ophalen van een verkeersbord.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Over beplanting in de straat, boom verkeerd gesnoeid, planten dood. Kregen we een antwoord dat er geen budget was voor nieuw. En dat terwijl in andere wijken wel nieuwe beplanting wordt aangebracht.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Over mijn paspoort, tijd duurt te lang over een jaar.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Over WOZ.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspoortaanvraag.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per e-mail.</li> </ul>

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probleem werd niet opgelost. Wel antwoord gehad. Lekker onveilige situatie hier maar da's niet de vraag.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiniging.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijbewijs verlengen ging prima.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijbewijs verlengen.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijbewijs verlengen.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijbewijs verlengen. Gemeenteambtenaar andere gemeente aanmelden die positie gebruikt binnen Zoetermeerse woongemeente.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rijbewijs vernieuwing.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slechte afhandeling van het verwijderen van weesfietsen.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoedaanvraag voor 12:00u ingediend, volgende dag in huis (staat op website). Ik vroeg met spoed op donderdagochtend aan en kon woensdag na 14:00 m'n rijbewijs ophalen.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijnbetaling belasting (gemeente).</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijnen van vraag en reactie: is nergens te vinden en over bestuurlijke boetes.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijnen werden verlengd; met betrekking tot moskee Oosterheem.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergunningaanvraag dakkapel. Uiteindelijk afgekeurd om tijd te rekken zodat de termijn niet overschreden werd. Vond het zonde van het geld.</li> </ul>
+			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergunningaanvraag.</li> <li>• Vergunning.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeerslichten Zuidweg.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeerstechisch probleem.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlengen van een rijbewijs.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenging paspoort.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenging rijbewijs.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenging rijbewijs.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenging rijbewijs.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlenging van paspoort en rijbewijs</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwing verkeersheuvel Shakespearezijde en vreselijke kleuring van het speelveldje.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzakte stoep.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• via medewerker gemeente Wmo-aanvraag ingediend. Antwoord: twaalf weken wachten. Na akkoord [naam ambtenaar] binnen twee weken huishoudelijke hulp ontvangen.</li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Via mijn gemeente.nl -&gt; defecte verlichting: nu al twee keer doorgegeven binnen vier weken, geen reactie tot nu toe.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volgens mij wel.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor gehandicapten parkeerkaart.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraag ging over nog mogen parkeren achter auto onder [niet leesbaar] .</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraag n.a.v. melding openbare ruimte.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen aan de Wmo. Duurt veel te lang.</li> </ul>
		+			+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wmo</li> </ul>
			+			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wmo.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat kosten zijn. Wachtijd. Rijbewijs.</li> </ul>
						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wateroverlast in brandgang tussen de woningen (koop). Wie is hier verantwoordelijk?</li> </ul>
			+		+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We wachten nog steeds op antwoord voor een Wmo-aanvraag.</li> </ul>
+						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weet niet wat het onderwerp was.</li> </ul>
+	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij hebben een taxi voor onze zoon (SBO) aangevraagd.</li> </ul>
	+					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij wonen in een hofje en hier mogen geen auto's, maar iedereen negeert dat. Contact met wijkagent gehad.</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt erg laks gewerkt op je vraag, ze lopen om de hete brei heen, geen serieuze oplossing op de vraag.</li> </ul>
					+	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakelijk [ .... ] reactie op ingediende tekening gevraagd. Wacht nog steeds op antwoord (word al ruim 3 maanden van het kastje naar de muur gestuurd).</li> </ul>
		+				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie antwoord op vraag 63: <i>twee meldingen, geen reactie.</i></li> </ul>
				+		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie antwoord op vraag 63: <i>Drie keer telefonisch een klacht ingediend over de door de gemeente aangelegde onveilige verkeerssituatie op de Muzieklaan (verkeerssluizen). Je krijgt er niet eens een reactie op. Wil wel mijn reactie toelichten.</i></li> </ul>

## V-6 onbeantwoord gebleven vragen

- Bereikbaarheid / ingang gemeentehuis na verbouwing en tijdens verhuizing. Voor mij via pers onduidelijk gebleven. Ook in "nieuwe" stadhuis vaag waar je heen moet.
- Blokhut gereserveerd en betaald. Door ziekte geannuleerd, tijdig, wacht nog steeds op mijn geld terug.
- Contact gehad met wethouder Groeneveld over overlast bomen in de straat maar dat is naar een lager niveau verschoven. Oplossing loopt nog steeds.
- De desbetreffende ambtenaar had zich wel wat beter in de situatie kunnen verdiepen, alvorens mij met dit antwoord af te schepen (want zo voelt het!).
- Een melding openbare ruimte.
- Eerder reactie uitgebleven. [...] meestal: moet u niet bij ons zijn voor... andere afdeling, uitbesteed enz. Afschuiven heet dat geloof ik.
- Eikenprocessierupsen boven druk fietspad.
- Gaat over onze beschoeiing (achterzijde van onze tuin) die is gemeentelijk eigendom en staat op instorten. Eerste melding [ naam ] leidde tot een nietszeggend antwoord, namelijk dat het in 2026 op de lijst van vervanging staat. Op de 2e en 3e melding (met foto's) is helemaal niet meer gereageerd.
- Geen definitief uitsluitel over de bomen. Verdere contacten met de gemeente zijn uitstekend.
- Geen reactie ontvangen op een klacht, op een aanvraag en op een melding, ondanks enkele herinneringen.
- Gevaarlijke parkeersituatie in Ponyweide-bocht.
- Gevraagd of er iets aan bomensnoei in mijn straat gedaan kon worden, evenals meerdere bureu. Tot op heden niets gebeurd.
- Had vragen aan leerplichtambtenaar; heeft nooit teruggebeld. Geeft de burger geen moed om nogmaals te bellen.
- Het gaat om adoptiegroenvoorziening.
- Het probleem op te lossen, dus blijft in de toekomst de klacht, terwijl de gemeente verantwoordelijk is voor verdere ontwikkeling.
- Hoe krijg ik een vervangende kliko?
- Ik ben al een jaar bezig aangaande een boom voor ons pand, in de bomen commissie geweest , bezoek gehad en nog geen antwoord
- Ik heb mondeling contact gehad. Volgens beambte was geen actie nodig.
- Ik heb ook de openbaar-groenbijeekomst in de Sniep recent bijgewoond. Het kan niemand ontgaan zijn dat de meerderheid van de bezoekers de mening is toegedaan dat de gemeente geen oor heeft voor de alleszins redelijke klachten van de bewoners.
- Ik vind dat de gemeente te veel een onpersoonlijke rij loketten wordt. Er wordt maar verwacht dat je het zelf thuis regelt vanaf een computer... mooi voorbeeld: aanvraag paspoort... denk maar niet dat je aan de balie gelijk een afspraak kan maken voor het afhalen (zoals dat een paar jaar geleden nog wel kon); nee hoor, doe maar lekker thuis. Het zal jullie eens een minuut extra kosten.
- In het begin van het jaar had ik een verzoek gedaan om het zwerfvuil dat in de winter zichtbaar wordt tussen het kale struikgewas op te ruimen, waaraan geen gevolg is gegeven. Evenzo het ontbreken van een prullenbak bij een geplaatst bankje. men gaat ervan uit dat mensen hun vuil meenemen. Helaas gebeurt dat niet. Gevolg: mensen laten het op de bank achter of gooien het tussen de struiken en dan komt het in de winter tevoorschijn. Zie mijn eerste opmerking.
- Informatie aanvragen over meerdere situaties, zeer ontevreden over reactie van gemeente.
- Klacht om omgeving.
- Melding van een klacht over parkeren in de buurt door vrachtwagens. Er werd alleen kort gezegd dat ze zijn wezen kijken en constateerden dat het voertuig er niet hoorde. Vervolgens werd er gezegd dat ze geen contact hebben kunnen maken met veroorzaker parkeersituatie. Ik ben nu nog steeds niet op de hoogte hoe e.e.a. is afgehandeld.
- Milieuklacht, [adres]. Dit bedrijf wast elke zaterdag vier grote auto's waar het openbare water, slecht voor het milieu.
- Na een bezoek BOA's nooit meer iets gehoord.
- Niemand neemt verantwoordelijkheid, doorschuifstelsel.
- Niet op alle bezwaar argumenten antwoord gekregen.
- Om de plataan voor mijn deur te vervangen door klein exemplaar [adres]
- Over VVR-toekenning voor mijn op maat gemaakte rolstoel. Moet blijkbaar een nieuwe crash-getest rolstoel aanvragen. Word van kastje naar de muur gestuurd.
- Termijn geldigheid rijbewijs verkeerd.
- Vakverdeling woonwagens en lijst van wachtenden.
- Vandalisme, onveilige situatie, standaardantwoord [niet goed leesbaar] app. terwijl er geen steunpunt meer is in de wijk.
- Verenigingsafspraken.
- Verlichting en onderhoud van bladeren die in tuinen vallen, kleinere bomen i.p.v. hoge platanen
- Verloren of gevonden voorwerpen, hoort bij de politie. Laatst contact gehad met de politie die geen tijd voor mij had, en voor het eerst hoorde ik dat ik bij de gemeente moest zijn.
- Verwezen naar het waterschap.
- Vraag over samenwerking in de gebiedsontwikkeling Entree.
- Vragen bestemmingsplan en vragen verkeershinder.
- Vragen over de leefomgeving.
- Wmo.
- Wmo. Onkunde maatschappelijk werk Buytenwegh en Stichting Veilig Thuis.
- Waarom moeten ze vijf dagen in de week om 7:00 beginnen met grasmaaien en bladblazen.

- Waarom stelt de gemeente bedrijven in staat om een parkeervergunning te kopen in woonwijk de Leyens?
- Was over de grond-fietslampen in Westerpark, dat de aannemer zou komen maar feitelijk gebeurde dat nooit: kan wel dat meer dat het een jaar geleden aangemeld was. De melding was al "opgelost".
- Wethouder of support heeft nooit geantwoord.
- Wmo aanvraag: nog niet behandeld.
- Zie eerdere opmerking over graffiti. Ik heb toen ook aangegeven dat de omgeving van de Randstadrailhalte weleens beter onderhouden mag worden (kapotte verlichting, vochtplekken op beton, graffiti in omgeving etc.). Zou volgens gemeente in voorjaar 2019 door HTM worden bekeken. Heb er niets meer van vernomen.
- Zie uitleg vorige vraag (*klacht over nachtelijke geluidsoverlast*), daarnaast is de situatie van het spookfietsen nog steeds niet opgelost erg onduidelijk omdat een verbodsbord -met uitzondering van fietsers- suggereert dat het voor fietsers is toegestaan ook links van de weg 'tegen het verkeer in' te fietsen, maar dan kom je bovenop het viaduct in een verkeersgevaarlijke situatie.
- Zie vorige vraag + vraag 63: *twee meldingen, geen reactie.*
- Zie vorige vraag + vraag 63: *drie keer telefonisch een klacht ingediend over de door de gemeente aangelegde onveilige verkeerssituatie op de Muzieklaan (verkeerssluizen). Je krijgt er niet eens een reactie op. Wil wel mijn reactie toelichten.*
- Zie vorige vraag: *via mijn gemeente.nl -> defecte verlichting: nu al twee keer doorgegeven binnen vier weken, geen reactie tot nu toe.*
- Zie vorige vraag: *begin 2019 contact gehad over de werkelijke wenselijkheid driewieler i.v.m. gebrekkig evenwicht. Nu ongeveer 9 maanden later, nooit iets vernomen.*
- Zie vorige vraag: *over beplanting in de straat, boom verkeerd gesnoeid, planten dood. Kregen we een antwoord dat er geen budget was voor nieuw. En dat terwijl in andere wijken wel nieuwe beplanting wordt aangebracht.*
- Zie vorige vraag: *slechte afhandeling van het verwijderen van weef fietsen*
- Zie vorige vraag: *Zakelijk [ .... ] reactie op ingediende tekening gevraagd. Wacht nog steeds op antwoord (word al ruim 3 maanden van het kastje naar de muur gestuurd).*
- Zie vorige vraag: *Er stond nog een vorige bewoner ingeschreven op mijn adres waarvan ik ook de incasso- en deurwaarderpapieren van kreeg. Ik heb ontzettend vaak moeten bellen omdat ik mij zorgen maakte dat mijn huis opeens leeggehaald werd als ik op mijn werk zat. Na een hele tijd werd er eindelijk een onderzoek ingezet waarvan ik op de hoogte gehouden zou worden. Nu bijna een jaar later heb ik er nog steeds niks over gehoord.*

## V-7 dubbele uitvraag van gegevens

- Bankafschriften.
- BSN, naam, geboortedatum.
- Controlevragen identiteit.
- De inkomensgegevens van mijn schoonmoeder. Elk jaar moest ik alles weer opnieuw insturen. Onbegrijpelijk voor mij, want er veranderde totaal niets
- Elk jaar opnieuw aanvragen van Zorgcompliment Mantelzorg. Steeds weer alle basisgegevens ophoesten.
- Gezinssituatie, werksituatie en mijn persoonlijke gezondheid.
- Ik heb hier "ja" aangevinkt om hier het volgende op te merken. U bent als het goed is op de hoogte van de wet op de eenmalige uitvraag, deze wet verbiedt het u om herhaalde verzoeken aan uw burgers te doen.
- Ja alles: inkomen, BSN, dagbesteding, waar/wat ik eet en drink enz.
- Mijn inkomsten die altijd hetzelfde zijn met oog op de vrijstelling gemeentelijke belastingen.
- Naam, geboortedatum, adres.
- Nieuwe ID-card.
- Paspoort, bloedtest, HIV.
- Postcode, huisnummer.
- Verderop in deze enquête wordt gevraagd om mijn geslacht, leeftijd en postcode. Die weten jullie al.
- Voor rijbewijs.



## BIJLAGE VI toelichtingen digitale overheid

### leeswijzer

Voor veel antwoorden 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;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytypist) zijn in veel gevallen (maar niet alle) gecorrigeerd of aangevuld.

Voor de antwoorden in de bijlagen VI-1 en VI-2 geldt het volgende. De oorspronkelijke set antwoorden is eerst, zoals hierboven aangegeven, gecorrigeerd. Vervolgens is aan de hand van verschillende zoektermen vastgesteld of het antwoord van elke afzonderlijke respondent tot een bepaalde rubriek kan worden gerekend.

Dit betekent dat antwoorden tot meer dan één rubriek kunnen horen, en daarom ook meer dan één keer kunnen zijn opgenomen in de overzichten hieronder (behalve wanneer het gaat om de rubrieken *alle* en *geen*). De restcategorie *overige* bestaat uit de antwoorden die met geen van de gebruikte zoektermen een match vertonen.

Na deze grotendeels geautomatiseerde bewerking zijn er nog handmatige correcties uitgevoerd, want het werken met de zoektermen levert uiteraard geen vlekkeloze rubricering op.

### VI-1 diensten en producten waarvoor persoonlijk contact gewenst is

#### aangiften / burgerzaken

- Aangeven kind, ondertrouw.
- Aangeven van geboorte kind, trouwen.
- Aangifte geboorte, huwelijk, overlijden.
- Aangifte geboorte, huwelijk, overlijden, klachten, bezwaren
- Aangifte geboorte (*2 keer genoemd*)
- Aangifte van nariigheid. moeilijke formulieren e.d.
- Aangiftes.
- Aanvraag papieren; niet alleen digitaal. Geboorteregister, ID's, rijbewijzen, aangifte nieuwe baby's [niet leesbaar].
- Aanvragen documenten als paspoort en rijbewijs, geboorteaangifte etc.
- Aanvragen ondertrouw, huwelijk, geboorteaangifte, verlening rijbewijs / paspoort. Wijkagent, producten /diensten m.b.t. zorg / handhaving en onderwijs.
- Aanvragen paspoort en rijbewijs. Melden van geboorte en overlijden.
- Aanvragen van paspoorten e.d. en voor het in ondertrouw gaan.
- Afspraak maken voor diensten
- Afval, burgerlijke stand.
- Als je gaat trouwen.
- Burgerlijke stand (aangifte geboorte / huwelijk) en informatie aanvragen. Ophalen paspoort.
- Burgerzaken (*3 keer genoemd*)
- Burgerzaken (paspoort / ID / rijbewijs).
- Diensten waar persoonlijk contact waarde toevoegt (bijv. huwelijk (of scheiding), verblijfsstatus).
- Erkennen kind. Inburgering.
- Geboorteaangifte, overlijden en in ondertrouw gaan.
- Geboorte- en overlijdensaangiften.
- Geboorte, persoonlijke vragen
- Geboorteaangifte, Wmo-aanvragen, I.D.-zaken, bijstand (i.v.m. controle / fraude).
- Gegevens van de burgerlijke stand.
- Huwelijk / ID-bewijs.
- Huwelijk, aangifte geboorte.
- Huwelijk, en als mensen dat willen, moet er de mogelijkheid zijn.
- Huwelijk, uitkering, maatschappelijke ondersteuning.
- ID-documenten, rijbewijs, aangifte geboorte.
- Kind aangeven (is iets feestelijks), trouwen, uitkeringen.
- Levensloopgebeurtenissen, zoals bijvoorbeeld in ondertrouw gaan of een geboorte aangeven.
- Ondertrouw.
- Ondertrouw/trouwen/scheiden/overlijden en zaken voor mindervalide personen.
- Paspoort / burgerzaken.
- Paspoort en burgerlijke stand.
- Paspoort, vog
- Paspoort, aangifte, geboorte.
- Paspoort, geboorte, huwelijk, overlijden.

- Paspoort, identiteit, rijbewijs, geboorteaangifte, overlijden.
- Paspoort, rijbewijs, ondertrouw, andere vragen.
- Paspoort, rijbewijs, trouwen, schuldhulpverlening, uitkeringen, gemeentelijke belastingen.
- Paspoorten, rijbewijzen, geboorte en overlijden.
- Paspoorten/rijbewijzen. Aangiftes.
- Persoonlijke zaken zoals uitkeringen, geboorte, overlijden, woning aanvraag enz.
- Persoonlijke zaken: afhalen van persoonlijke documenten, aangifte geboorte, e.d.
- Persoonlijke zoals geboorte en huwelijk.
- Publiekszaken.
- Rijbewijs, paspoort /ID-bewijs, aangifte geboorte e.d.
- Trouwen (2 keer genoemd)
- Trouwen, aanvraag / afhalen paspoort, rijbewijs, aangifte geboorte
- Trouwerij, geboorte, overlijden.
- Verlengen paspoort, rijbewijs, melden van zaken als trouwen, geboorte of overlijden.
- Voor burgerzaken zoals paspoort, Identiteitsbewijs, rijbewijs.
- Voor ouderen: paspoort, uittreksel BRP etc.
- Wonen, burgerlijke stand.
- Zorg, trouwen.

#### **bibliotheek**

- Klachten, bieb.

#### **documenten**

- Aanvraag (nieuw) Paspoort, ID-kaart, rijbewijs
- Aanvraag documenten met pasfoto.
- Aanvraag identiteitsbewijs.
- Aanvraag papieren; niet alleen digitaal. Geboorteregister, ID's, rijbewijzen, aangifte nieuwe baby's [niet leesbaar].
- Aanvraag paspoort, verlenging rijbewijs.
- Aanvraag rijbewijs, paspoort.
- Aanvraag van paspoort / rijbewijs etc..
- Aanvragen documenten + de mogelijkheid zonder afspraak een document aan te vragen / verlengen / vervangen
- Aanvragen documenten als paspoort en rijbewijs, geboorteaangifte etc.
- Aanvragen documenten.
- Aanvragen identiteitspapieren.
- Aanvragen ondertrouw, huwelijk, geboorteaangifte, verlening rijbewijs / paspoort. Wijkagent, producten /diensten m.b.t. zorg / handhaving en onderwijs.
- Aanvragen paspoort en rijbewijs. Melden van geboorte en overlijden.
- Aanvragen van / verlengen van paspoort, vergunningen.
- Aanvragen van bijv. paspoort etc.
- Aanvragen van documenten
- Aanvragen van paspoorten e.d. en voor het in ondertrouw gaan.
- aanvragen van rijbewijs / paspoort en ophalen
- Aanvragen Wmo, rijbewijs, paspoort.
- Afhalen / aanvragen paspoort e.d. Wmo - aanvragen.
- Als je informatie wilt inwinnen voor bijvoorbeeld vergunningen aanvragen, mindervalide kaart aanvragen, aanpassingen in de straat gewenst, etc.
- Bijvoorbeeld verlengen rijbewijs kan alleen digitaal; moet naar andere gemeente voor papieren, extra duur.
- Burgerlijke stand (aangifte geboorte / huwelijk) en informatie aanvragen. Ophalen paspoort.
- Burgerzaken (paspoort / ID / rijbewijs).
- Document aanvragen en 'reparaties' wegen / paden.
- Documenten aanvragen en afhandeling informatie aangaande bouwvergunningen.
- Financiële zaken, afhalen en regelen van paspoort, ID kaart, rijbewijs.
- Geen idee, ik kom niet veel in aanraking met de gemeente, alleen aanvragen en afhalen documenten.
- Het aanvragen van reisdocumenten e.d.
- Hulp bij aanvragen van ID, paspoort, documenten etc. met name voor ouderen.
- I.v.m. rijbewijs + Verklaring omtrent gedrag.
- ID-documenten, rijbewijs, aangifte geboorte.
- ID-kaart.
- Identiteitspapieren etc.
- Ik moet zelf kunnen besluiten als ik in het Stadshart ben of ik nu mijn paspoort / rijbewijs wil verlengen en dan maar wachten of weggaan en het nog eens proberen.
- Ik wil heel graag de hondenuitlaatkaart weer terug op papier. Ik loop niet met een mobiele telefoon in mijn hand te wandelen en ken niet alle loslooproutes uit mijn hoofd. Ik vind het prima om voor een papieren hondenuitlaatkaart te betalen, maar de kaart op de website van de gemeente is te omslachtig, te onduidelijk en niet handig.
- Klachten, paspoort, Babs.
- Klachten, paspoort, rijbewijs, vergunningen, e.d.



- Legitimatiebewijzen, rijbewijzen.
- Officiële documenten waarbij bijv. pasfoto's nodig zijn.
- Officiële documenten.
- Ophalen grofvuil. Verlopen datum rijbewijs, paspoort, identiteitskaart.
- Ophalen paspoort.
- Paspoort / burgerzaken.
- Paspoort / rijbewijs vernieuwen.
- Paspoort / rijbewijs (14 keer genoemd)
- Paspoort en burgerlijke stand.
- Paspoort en rijbewijs, politie.
- Paspoort etc. (2 keer genoemd)
- Paspoort ophalen; persoonlijke adviezen over bijv. financiën of opvoeden.
- Paspoort vanwege vingerafdruk. Ouderen moeten in de gelegenheid zijn als zij niet digitaal vaardig zijn, persoonlijk geholpen te worden; 't ouderenloket.
- Paspoort, vog
- Paspoort, aangifte, geboorte.
- Paspoort, geboorte, huwelijk, overlijden.
- Paspoort, identiteit, rijbewijs, geboorteaangifte, overlijden.
- Paspoort, ID-kaart, en andere vertrouwelijke zaken.
- Paspoort, klachten.
- Paspoort, rijbewijs etc. (3 keer genoemd)
- Paspoort, rijbewijs verlengen.
- Paspoort, rijbewijs voor ouderen, die snappen soms niets van die digitale formulieren, de jongeren doen dit al automatisch.
- Paspoort, rijbewijs, ondertrouw, andere vragen.
- Paspoort, rijbewijs, sociale zaken.
- Paspoort, rijbewijs, trouwen, schuldhulpverlening, uitkeringen, gemeentelijke belastingen.
- Paspoort, Wmo etc.
- Paspoort; rijbewijs; keuring documenten voor rijbewijs.
- Paspoort.
- Paspoort. Rijbewijs. Klachten.
- Paspoortaanvraag.
- Paspoorten, rijbewijzen, geboorte en overlijden.
- Paspoorten, rijbewijzen. Uitkeringen.
- Paspoorten / rijbewijzen. Aangiftes.
- Persoonlijke documenten.
- Persoonlijke of zakelijke documenten, of verdere informatie hierover.
- Persoonlijke zaken: afhalen van persoonlijke documenten, aangifte geboorte, e.d.
- Registratie (s) paspoorten/rijbewijs.
- Reisdocumenten, vergunningen.
- Reisdocumenten (2 keer genoemd)
- Rijbewijs .ID kaart.
- Rijbewijs indien mogelijk hā hā!
- Rijbewijs verlengen. (2 keer genoemd)
- Rijbewijs, paspoort /ID-bewijs, aangifte geboorte e.d.
- Rijbewijs, paspoort, ID. info algemeen.
- Rijbewijs, Wmo, huisvesting, jeugdzorg.
- Rijbewijs. (2 keer genoemd)
- Rijbewijs. Het aanvragen van grofvuil. Paspoort.
- Rijbewijzen e.d.
- Trouwen, aanvraag / afhalen paspoort, rijbewijs, aangifte geboorte
- Uitgifte identiteitspapieren.
- Van het aanvragen van een nieuw paspoort tot een vraag over de sociale voorzieningen. De ontmenselijking van de informatievoorzieningen is op termijn funest. Mensen willen niet alleen contact met een computer.
- Verlengen paspoort, rijbewijs, melden van zaken als trouwen, geboorte of overlijden.
- Voor burgerzaken zoals paspoort, Identiteitsbewijs, rijbewijs.
- Voor ouderen: paspoort, uittreksel BRP etc.
- Wmo. Identiteitszaken.
- WOZ en persoonsbewijs.

#### doelgroepen

- Alle diensten, want ouderen en allochtonen hebben dat nodig.
- Alles. Vooral voor ouderen is digitaal moeilijk.
- Bijzondere situatie, oudere mensen die niet digitaal zijn.
- Diensten voor kwetsbare doelgroepen, als ouderen, anderstaligen, mensen met lichamelijke of psychische beperkingen of financiële problemen.
- Diensten voor ouderen.
- Een baliemedewerkster bij het gemeentehuis Zoetermeer. Die is er nu niet meer. Dit is hoogst onvriendelijk en niet servicegericht. Je wordt naar huis gestuurd om daar een digitale afspraak te maken. Mogen we dat verwachten van iedereen? Ook de ouderen?

- Gehandicaptenzorg
- Hulp bij aanvragen van ID, paspoort, documenten etc. met name voor ouderen.
- In mijn situatie géén, voor oudere bewoners kan ik me e.e.a. voorstellen.
- Kwetsbare doelgroepen, ouderen, schuldhulp.
- Mantelzorg; ouderondersteuning; zijn vaak digibeet.
- Meer afhankelijke doelgroep.
- Mensen die hulp zoeken met een probleem (schuld, vereenzaming, etc.). Ouderen in het algemeen.
- Oudere inwoners die niet met computers opgegroeid zijn moeten met persoonlijk contact ook geholpen kunnen worden. Meldingen en baliewerk.
- Ouderenzorg.
- Paspoort vanwege vingerafdruk. Ouderen moeten in de gelegenheid zijn als zij niet digitaal vaardig zijn, persoonlijk geholpen te worden; 't ouderenloket.
- paspoort, rijbewijs voor ouderen, die snappen soms niets van die digitale formulieren, de jongeren doen dit al automatisch.
- Trouw- en rouwdiensten. Ouderen.
- Voor alle diensten wanneer (m.n. oude) mensen zich digitaal niet vaardig genoeg achten.
- Voor alle, speciaal voor ouderen, allochtonen of laagopgeleiden.
- Voor alles waar ouderen die geen kennis van of vertrouwen hebben in het digitale.
- Voor de oude medemens wordt het erg moeilijk.
- Voor ouderen bij hulpvraag zorg
- Voor ouderen die geen computer gebruiken is het fijn dat ze ergens voor hulp terecht kunnen. Bijvoorbeeld: Mijn tante van 80 jaar, zonder kinderen, was erg blij met het loket van de gemeente dat haar kon helpen met formulieren in te vullen, bijvoorbeeld van de belastingen. Mijn vader, van 87 jaar, was blij met mij, zijn dochter, die zijn zaken op de computer kon behartigen.
- Voor ouderen die niet bekend zijn met digitaal gebeuren.
- Voor ouderen een balie is altijd goed. Direct contact met de burger houden.
- Voor ouderen: paspoort, uittreksel BRP etc.
- Vragen van ouderen, hulp bij vinden van de juiste instanties.

#### **financieel**

- Aanvraag subsidies en uitkeringen
- Alle betalingen moeten ook met contant geld mogelijk blijven
- Alles waarop indirect fraude gepleegd zou kunnen worden.
- Bij een uitkering aanvragen, alles is online.
- Diensten voor kwetsbare doelgroepen, als ouderen, anderstaligen, mensen met lichamelijke of psychische beperkingen of financiële problemen.
- Financiële problemen
- Financiële problemen / ondersteuning, zorgtaken (bijv. maatschappelijk werk / jeugdzorg - indicaties) etc. Alle persoonlijke verhalen dus.
- Geboorteaangifte, Wmo-aanvragen, I.D.-zaken, bijstand (i.v.m. controle / fraude).
- Geestelijke en / of financiële bijstand.
- Gemeentelijke belastingen
- Geldzaken.
- Huwelijk, uitkering, maatschappelijke ondersteuning.
- Identificatie, registraties voor burgerlijke staat, sociale hulp-voorzieningaanvragen.
- Indicatiestellingen Wmo-Jeugdzorgonderzoek; subsidie / uitkering
- Kind aangeven (is iets feestelijks), trouwen, uitkeringen.
- Kwetsbare doelgroepen, ouderen, schuldhulp.
- Kwijtschelding.
- Paspoort, rijbewijs, sociale zaken.
- Paspoort, rijbewijs, trouwen, schuldhulpverlening, uitkeringen, gemeentelijke belastingen.
- Paspoorten, rijbewijzen. Uitkeringen.
- Persoonlijke zaken zoals uitkeringen, geboorte, overlijden, woning aanvraag enz.
- Sociale / financiële en gezondheidsdiensten. De gemeente moet de persoon in wezen kunnen zien / horen.
- Sociale dienst.
- Sociale en financiële problemen.
- Sociale hulp.
- Sociale ondersteuning.
- Uitkering, sociale nood.
- Uitkeringen aanvragen (bijstand, ZoetermeerPas etc.). Wmo-contacten. Reïntegratieprojecten (zoeken en vinden werk).
- Uitkeringen en jeugdzorg.
- Uitkeringen.
- Uitkeringsgerechtigden.
- Van het aanvragen van een nieuw paspoort tot een vraag over de sociale voorzieningen. De ontmenselijking van de informatievoorzieningen is op termijn funest. Mensen willen niet alleen contact met een computer.
- Voor mensen die problemen hebben met betalingen. Mensen die zich eenzaam voelen. En mensen die een uitkering krijgen.
- Voor werk en inkomen.

- Vragen, aanvraag bijstand.
- Wmo, bijstand, schuldhulpverlening.
- Wmo, schuldhulpverlening.
- Zeker voor Wmo / bijstand / SHV.

#### **informatie, advies**

- Advisering over dienstverlening en dergelijke. Zaken waar je als burger niet een eenduidig handelingsperspectief hebt.
- Alleen als advies gewenst is, verder zou alles digitaal kunnen.
- Als ik specifieke vragen heb
- Als je informatie wilt inwinnen voor bijvoorbeeld vergunningen aanvragen, mindervalide kaart aanvragen, aanpassingen in de straat gewenst, etc.
- Bemiddeling bij conflicten, tweedelijns advies
- Bij vragen die niet digitaal geteld kunnen worden. Een algemeen informatie - telefoonnummer.
- Burgerlijke stand (aangifte geboorte / huwelijk) en informatie aanvragen. Ophalen paspoort.
- Documenten aanvragen en afhandeling informatie aangaande bouwvergunningen.
- Het melden van klachten en indien daar behoefte voor is het persoonlijk inwinnen van informatie.
- Info / helpdesk
- Informatie - allerhande.
- Informatie, persoonlijk is veel vriendelijker.
- Paspoort ophalen; persoonlijke adviezen over bijv. financiën of opvoeden.
- Persoonlijk advies.
- Persoonlijke of zakelijke documenten, of verdere informatie hierover.
- Rijbewijs, paspoort, ID. info algemeen.
- Specifieke vragen.
- Telefonische info [...]
- Van het aanvragen van een nieuw paspoort tot een vraag over de sociale voorzieningen. De ontmenselijking van de informatievoorzieningen is op termijn funest. Mensen willen niet alleen contact met een computer.
- Voor dringendere zaken of vragen.
- Voorlichting m.b.t. directe woonomgeving.
- Vragen die niet voorkomen in de lijst!
- Vragen of discussie, maar meeste kan digitaal.
- Vragen. Telefonisch.
- Wanneer je een vraag hebt over een bepaald product.

#### **klachten, bezwaar**

- Aangifte geboorte, huwelijk, overlijden, klachten, bezwaren
- Bezwaarschrift.
- Bij bezwaarschriften onderbouwen.
- Bij klachten bijvoorbeeld.
- Bij klachten en bezwaren.
- Bij klachten over ambtelijk optreden.
- Bij problemen, klachten etc. Luisterend oor dan belangrijk.
- Het melden van klachten en indien daar behoefte voor is het persoonlijk inwinnen van informatie.
- Hulpverlening, bezwaarprocedures.
- Klachten, bieb.
- Klachten, paspoort, Babs.
- Klachten, paspoort, rijbewijs, vergunningen, e.d.
- klachten, toelichting over bijvoorbeeld nieuwe bouwprojecten
- Klachten, vragen (kan ook per mail).
- Klachten (9 keer genoemd)
- Klachtenafhandeling, persoonlijk is dat prettiger dan een mail ontvangen.
- Overlastklachten.
- Paspoort, klachten.
- Paspoort. Rijbewijs. Klachten.
- Serieuze klachten.
- Van mij mag alles digitaal, behalve als klachten niet worden opgelost.
- Vragen / klachten.
- Wmo - Woonvoorzieningen- Klachten- Bezwaarprocedure
- Wmo-diensten, klachtafhandeling besluitvorming omtrent onderwerpen in de wijk.

#### **persoonlijke zaken**

- Aanvragen / hulp vragen persoonlijke kwesties.
- Alles wat een klant persoonlijk wil bespreken! -> Klantvriendelijk.
- Als ik problemen heb, die niet fatsoenlijk via de e-mail (af) behandeld worden. Het is mij niet gelukt om een persoonlijk gesprek te krijgen.
- Als je een geschil hebt.
- Als wij behoefte hebben aan persoonlijk contact pakken we zelf de telefoon of gaan langs het gemeentehuis.

- Belangrijk: persoonlijke ontmoeting. Meeleven met de wijk. Als alles digitaal gaat wordt het erg onpersoonlijk.
- Bemiddeling bij conflicten, tweedelijns advies
- Bij problemen op persoonlijk vlak, gemeente, wijk.
- Bij problemen, klachten etc. Luisterend oor dan belangrijk.
- Bij sociale problemen, veiligheid.
- Bij vragen is persoonlijk contact prettig i.p.v. digitaal je vraag indienen.
- Complexe zaken, conflicten, kortom, alles wat buiten de standaard valt.
- Dat sommige zaken digitaal worden vind ik prima, maar om nou alles onder te brengen in de digitale wereld is zeer onpersoonlijk en is de mogelijkheid dat je langer op een antwoord moet wachten.
- De diensten in het algemeen zijn voor mensen van mijn leeftijd te onpersoonlijk.
- De mogelijkheid moet te allen tijde persoonlijk kunnen waar het ook voor is. Er zijn nog steeds mensen die niet met ons digitale tijdperk mee kunnen gaan.
- De toegankelijkheid moet 50/50 zijn. Persoonlijk contact moet de norm zijn.
- Diensten waar persoonlijk contact waarde toevoegt (bijv. huwelijk (of scheiding), verblijfsstatus).
- Eigenlijk alles (persoonlijk).
- Financiële problemen / ondersteuning, zorgtaken (bijv. maatschappelijk werk / jeugdzorg - indicaties) etc. Alle persoonlijke verhalen dus.
- Geboorte, persoonlijke vragen
- Het melden van klachten en indien daar behoefte voor is het persoonlijk inwinnen van informatie.
- Ik heb nog geen persoonlijk contact nodig gehad, maar heb moeite met alles wat digitaal gebeurt.
- Ik vind dat de balie mag verdwijnen, maar dat er altijd telefonisch contact mogelijk moet zijn. Ook omdat sommige dingen niet altijd te vinden zijn of duidelijk zijn op een site. Soms wil je gewoon direct een passend antwoord hebben op jouw persoonlijke situatie, een site is toch vaak algemeen.
- Ik vind persoonlijk contact belangrijk.
- Ik wil gewoon met mijn vragen binnen kunnen stappen en contact hebben met iemand die mij kan helpen met moeilijke vragen. het gaat om persoonlijk contact en vind alles digitaliseren een vershraling van een goede serviceverlening.
- In principe moeten burgers voor alle vragen een persoonlijk contact kunnen krijgen.
- Incidentele, persoonlijke vraagstukken, problemen in de wijk of met bureu o.i.d.
- Indien er een geschil is over de WOZ. Overigens, dit zou ook -net zoals de belastingdienst- ook digitaal moeten worden aangeboden.
- Indien persoonlijke omstandigheden een rol spelen (bijvoorbeeld voor minder validen, welke mogelijkheden er zijn voor extra vervoer / hulp.
- Informatie, persoonlijk is veel vriendelijker.
- Klachtenafhandeling, persoonlijk is dat prettiger dan een mail ontvangen.
- Leven en dood / lief en leed.
- Mensen die hulp zoeken met een probleem (schuld, vereenzaming, etc.). Ouderen in het algemeen.
- Menselijk contact vind ik belangrijk, staat los van het product. Het is fijn om iemand te spreken.
- Met alles, Zoetermeer wordt steeds onpersoonlijker. Probeer maar eens iemand te pakken te krijgen bijvoorbeeld van leerlingenvervoer.
- Moeilijke en emotionele zaken.
- Multiproblematiek in zorg, onderwijs, huisvesting, schulden M.O.
- Oudere inwoners die niet met computers opgegroeid zijn moeten met persoonlijk contact ook geholpen kunnen worden. Meldingen en baliewerk.
- Paspoort ophalen; persoonlijke adviezen over bijv. financiën of opvoeden.
- Paspoort vanwege vingerafdruk. Ouderen moeten in de gelegenheid zijn als zij niet digitaal vaardig zijn, persoonlijk geholpen te worden; 't ouderenloket.
- Persoonlijk advies.
- Persoonlijk contact blijft altijd beter.
- Persoonlijk contact dus face to face blijf ik het beste contact vinden.
- Persoonlijk contact is voor alle diensten prettiger.
- Persoonlijk contact vind ik belangrijk. weet momenteel niet voor welke diensten.
- Persoonlijk contact voor bijvoorbeeld vergunningen.
- Persoonlijke documenten.
- Persoonlijke of zakelijke documenten, of verdere informatie hierover.
- Persoonlijke vragen.
- Persoonlijke zaken zoals uitkeringen, geboorte, overlijden, woning aanvraag enz.
- Persoonlijke zaken: afhalen van persoonlijke documenten, aangifte geboorte, e.d.
- Persoonlijke zoals geboorte en huwelijk.
- Privé gerelateerde zaken.
- Privézaken.
- Privéproblemen
- Problemen melden / oplossen.
- Problemen met processen die niet goed lopen.
- Problemen oplossen, uitleg wet- en regelgeving.
- Problemen tussen burger en overheid door telefoongesprek gesprek of fysiek.
- Problemen van burgers
- Sociale aspecten zoals bijvoorbeeld burenruzies.
- Sociale en financiële problemen.
- Soms heb je vragen en dan is persoonlijk contact fijn.

- Vergunningen en geschillen.
- Volgens mij werkt het zo dat wie digitaal niet zo goed uit de voeten kan voor elke dienst / product van de gemeente eigenlijk persoonlijk contact zou moeten krijgen (zelf heb ik weinig problemen met digitaal).
- Voor alles wat digitaal aangevraagd kan worden zou erbij vragen of problemen ook persoonlijk contact mogelijk moeten zijn
- Voor diensten waar een gevoel bij komt kijken, denk hierbij aan veiligheid en eenzaamheid.
- Voor mensen als wij vind ik het prettig om iemand persoonlijk te spreken.
- Voor mensen die problemen hebben met betalingen. Mensen die zich eenzaam voelen. En mensen die een uitkering krijgen.
- Vragen over aanvragen voor van alles. Persoonlijk contact maakt meer duidelijk.
- Waar persoonlijke zaken spelen.
- Wmo. Zorgaanvraag. Hulp bij problemen.

#### **veiligheid**

- Aanvragen ondertrouw, huwelijk, geboorteaangifte, verlening rijbewijs / paspoort. Wijkagent, producten /diensten m.b.t. zorg / handhaving en onderwijs.
- Beveiliging -> meer toezicht.
- Bij sociale problemen, veiligheid.
- Lawaai brommers, rijgedrag.
- Melden overlast.
- Overlast, inbraak.
- Paspoort en rijbewijs, politie.
- Politie, wijkbeheer.
- Politie. (4 keer genoemd)
- Veiligheid, criminaliteit.
- Veiligheid.
- Veiligheidszaken.
- Voor diensten waar een gevoel bij komt kijken, denk hierbij aan veiligheid en eenzaamheid.
- Wijkagent / wijkpost.
- Wijkagent.

#### **vergunningen**

- Aanvragen van / verlengen van paspoort, vergunningen.
- Activiteiten in de wijk. Je moet het nu eigenlijk zelf oplossen. Vergunningen aanvragen gaat digitaal maar 't antwoord laat vaak lang op zich wachten.
- Als je informatie wilt inwinnen voor bijvoorbeeld vergunningen aanvragen, mindervalide kaart aanvragen, aanpassingen in de straat gewenst, etc.
- Beleidsvragen, hoe het zit met regels omtrent bv. vergunningen, omgevingsloket, gerelateerde vragen.
- Complexe vergunningen.
- Complexe zaken bijvoorbeeld bij toelichten bouwvergunning.
- Documenten aanvragen en afhandeling informatie aangaande bouwvergunningen.
- Evenementenvergunning
- Iemand die vergunningen verleent voor bepaald viswater.
- Handhaving / parkeren / hondenpoep, overlast.
- Klachten, paspoort, rijbewijs, vergunningen, e.d.
- Persoonlijk contact voor bijvoorbeeld vergunningen.
- Reisdocumenten, vergunningen.
- Verbouwingsvergunning aanvragen bij vooroverleg.
- Vergunningen aanvragen.
- Vergunningen en geschillen.
- Vergunningen, adoptiegroen, pachten, etc.
- Vergunningen. (3 keer genoemd)

#### **wijk of buurt**

- Aanvragen ondertrouw, huwelijk, geboorteaangifte, verlening rijbewijs / paspoort. Wijkagent, producten /diensten m.b.t. zorg / handhaving en onderwijs.
- Activiteiten in de wijk. Je moet het nu eigenlijk zelf oplossen. Vergunningen aanvragen gaat digitaal maar 't antwoord laat vaak lang op zich wachten.
- Belangrijk: persoonlijke ontmoeting. Meeleven met de wijk. Als alles digitaal gaat wordt het erg onpersoonlijk.
- Belastingen, geldzaken en veranderingen in de buurt.
- Beslissingen over de wijk waar je woont.
- Bij problemen op persoonlijk vlak, gemeente, wijk.
- Incidentele, persoonlijke vraagstukken, problemen in de wijk of met burens o.i.d.
- Inrichting en onderhoud van wijken
- Instemmingsronden voor bestemmingsplannen en bouwen van nieuwe huizen / wijken.
- Politie, wijkbeheer.
- Wanneer het veranderingen/wijzigingen in mijn straat en/of wijk betreft.
- Wijkangelegenheden bijvoorbeeld brommers enz. op fietspaden.

- Wijkagent / wijkpost.
- Wijkagent.
- Wijkposten terug.
- Wmo-diensten, klachtafhandeling besluitvorming omtrent onderwerpen in de wijk.
- Zaken die in de wijk spelen / wijkpost.

#### **zorg**

- Aanvraag scootmobiel.
- Aanvragen ondertrouw, huwelijk, geboorteaangifte, verlening rijbewijs / paspoort. Wijkagent, producten /diensten m.b.t. zorg / handhaving en onderwijs.
- Aanvragen Wmo, rijbewijs, paspoort.
- Afhalen / aanvragen paspoort e.d. Wmo - aanvragen.
- Alles m.b.t. Wmo.
- Burgerschap e/o aangelegenheden. Sociaal maatschappelijke zaken. Arbeid - bouw - gezondheidzorg.
- Financiële problemen / ondersteuning, zorgtaken (bijv. maatschappelijk werk / jeugdzorg - indicaties) etc. Alle persoonlijke verhalen dus.
- Geboorteaangifte, Wmo-aanvragen, I.D.-zaken, bijstand (i.v.m. controle / fraude).
- Geestelijke gezondheidszorg
- Gehandicaptenzorg
- Huwelijk, uitkering, maatschappelijke ondersteuning.
- Indicatiestellingen Wmo-Jeugdzorgonderzoek; subsidie / uitkering
- Maatschappelijke ondersteuning.
- Mantelzorg; ouderondersteuning; zijn vaak digibeet.
- Multiproblematiek in zorg, onderwijs, huisvesting, schulden M.O.
- Ouderenzorg.
- Paspoort, Wmo etc.
- PGB, jeugdzorg.
- Rijbewijs, Wmo, huisvesting, jeugdzorg.
- Schuldsanering, Wmo-gerelateerde zaken.
- Sociaal domein (2 keer genoemd)
- Sociale aspecten, zoals zorg, ondersteuning, privacygevoelige onderwerpen.
- Sociale ondersteuning.
- Uitkeringen aanvragen (bijstand, ZoetermeerPas etc.). Wmo-contacts. Reïntegratieprojecten (zoeken en vinden werk).
- Uitkeringen en jeugdzorg.
- Voor de toekomst als je ondersteuning nodig hebt.
- Voor maatschappelijke ondersteuning
- Voor ouderen bij hulpvraag zorg
- Voor zorgkinderen met moeilijkheden.
- Werk zoeken. Maatschappelijke ondersteuning.
- Wmo - Woonvoorzieningen- Klachten- Bezwaarprocedure
- Wmo (aanvragen) (11 keer genoemd)
- Wmo-diensten, klachtafhandeling besluitvorming omtrent onderwerpen in de wijk.
- Wmo, bijstand, schuldhelpverlening.
- Wmo, schuldhelpverlening.
- Wmo. Identiteitszaken.
- Wmo. jeugdzorg, PW, en alle producten waarvoor uitleg nodig is.
- Wmo. Schuldsanering.
- Wmo. Zorgaanvraag. Hulp bij problemen.
- Zeker voor Wmo / bijstand / SHV.
- Zorg / Wmo.
- Zorg + welzijn; er zijn soms situaties dat tel. of mondeling contact beter is.
- Zorg, trouwen.
- Zorg (2 keer genoemd)
- Zorginstellingen.
- Zorgverlening

#### **overige**

- Aanpassingen in de directe woonomgeving.
- Aanvragen doen en meldingen maken.
- Aanvragen speciale voorzieningen.
- Aanvragen van iets.
- Aanvragen.
- Adoptiegroen.
- Alleen voor uitleg maar dat kan per telefoon.
- Alle veranderingen in de gemeente.
- Als het niet via het schrift overgebracht kan worden (mondelijke toelichting, voorkomen van verkeerde interpretatie.....)
- Als men dat wenst.

- Als men dit zelf wil moet die mogelijkheid er zijn.
- Altijd als het wenselijk is.
- Altijd keuzemogelijkheid bieden.
- Bij dingen ophalen of vragen, dat is vaak makkelijker face-to-face uit te leggen dan via een chat.
- De bestaande diensten.
- De meeste.
- Diensten en producten die rechtstreeks mijn directe leefomgeving raken.
- Digitaal tenzij ... In principe kan het meeste digitaal worden aangevraagd en behandeld, maar bij complexere vragen moet het snel en eenvoudig mogelijk zijn om met een medewerker van de gemeente te spreken.
- Directe zaken in de omgeving.
- Discussie over beleid [debat].
- Discussies over woonomgeving.
- Diverse.
- Er is wel eens iets waar je iemand voor wilt spreken en niet altijd je antwoord moet zoeken!
- Future plans: Recreation sport.
- Geen wensen, het is goed zo.
- Geen mening. Ik word altijd goed geholpen.
- Gemeentehuis.
- Grofvuil.
- Grote veranderingen, bouwplannen.
- Hangt af van de belangrijkheid voor mij.
- Hangt af van de situatie.
- Het maken van afspraken. Want dit gaat digitaal zeker niet altijd vanzelf en telefonisch word je van kastje naar deurtje gestuurd (vaak).
- Het zou fijn zijn als de gemeente even gebeld kan worden om een vraag te stellen (zoals over papierbakken). Ik vind de website onoverzichtelijk en kan er niet vinden wat ik zoek.
- Ik weet niet. Welke bedoelt u dan?
- Ik wil heel graag de hondenuitlaatkaart weer terug op papier. Ik loop niet met een mobiele telefoon in mijn hand te wandelen en ken niet alle loslooproutes uit mijn hoofd. Ik vind het prima om voor een papieren hondenuitlaatkaart te betalen, maar de kaart op de website van de gemeente is te omslachtig, te onduidelijk en niet handig.
- Ik zou het niet weten (*3 keer genoemd*)
- Indien digitaal niet lukt is telefoon goed hulpmiddel.
- Maak op dit moment geen gebruik van gemeentelijke diensten waar ik contact voor moet hebben.
- Meerdere.
- Momenteel geen behoefte. Ik ben afhankelijk van hulp bij digitale zaken.
- Niet - standaard zaken en vragen.
- Niet altijd nodig als er maar een reactie op komt.
- Niet zo zeer specifieke zaken maar mensen die daar behoefte aan hebben moeten overal voor naar een locatie van de gemeente kunnen.
- O.a. bomen kappen en grove groei.
- O.a. WOZ aanvragen
- Omgeving- verstoringen
- Openbaar groen, beheer groenstroken.
- Overleg en vragen.
- Overleg.
- Politieke zaken zoals niet luisteren naar burgers en zich verschuilen achter 'vakafdelingen' en beleid.
- Rotondes.
- Site.
- Soms telefonisch, kan verschillende diensten zijn, maar verder digitaal prima.
- Speciale diensten die bijvoorbeeld slechts een enkele keer of een keer per jaar nodig zijn.
- Telefonisch contact moet altijd mogelijk zijn.
- Telefoon, balie.
- Tijd klok in het gemeentehuis.
- Tot nu toe heb ik alles digitaal kunnen afhandelen
- Via de ouderwetse manier via post.
- Viswater!
- Voor bouwkundige zaken, vaak complex waardoor persoonlijk contact prettig is.
- Voor de woning over van gas naar elektra.
- Voor specifieke dingen.
- Voor zaken die weinig gedaan worden en toch nauwkeurigheid vereisen, zoals aanvragen van een bouwbesluit.
- Waarbij check op identiteit noodzakelijk is.
- Wanneer er een defect of gevaarlijke situatie gemeld moet worden.
- Wijzigingen en veranderingen in directe omgeving
- Woningbouw
- Zaken waarvoor de persoon in kwestie actie moet ondernemen.
- Zo'n geval waarbij de gemeente in gebreke is en er niets gebeurt.
- Zwerfaval

**alle diensten / producten**

- Alle -> indien mensen niet digitaal vaardig zijn.
- Alle die niet digitaal af gedaan kunnen worden. Veel te ruime vraag.
- Alle diensten en producten voor mensen die niet digitaal vaardig zijn.
- Alle diensten, want ouderen en allochtonen hebben dat nodig.
- Alle diensten: is namelijk maatwerk en dat kan moeilijk digitaal.
- Alle diensten. Ik word verplicht internet te nemen. Alles via de app. Belachelijk en zeer moeilijk
- Alle producten van de gemeente zou ik het liefst mondeling willen doen bij de gemeente.
- Alle, onpersoonlijke benadering is mijns inziens niet goed.
- Alle? Zeker wanneer je digibeet bent. En er gaat niets boven gewoon menselijk contact.
- Alle / alle vragen / alle diensten (13 keer genoemd)
- Alles. Communicatie via telefoon vind ik het prettigst.
- Alles. Vooral voor ouderen is digitaal moeilijk.
- Als het mogelijk alles kan?
- Dat sommige zaken digitaal worden vind ik prima, maar om nou alles onder te brengen in de digitale wereld is zeer onpersoonlijk en is de mogelijkheid dat je langer op een antwoord moet wachten.
- De mogelijkheid moet te allen tijde persoonlijk kunnen waar het ook voor is. Er zijn nog steeds mensen die niet met ons digitale tijdperk mee kunnen gaan.
- Eigenlijk alle diensten.
- Eigenlijk alles (persoonlijk).
- Eigenlijk voor alle diensten
- Het moet aan alles mogelijk zijn [ ... ]
- Ik wil gewoon met mijn vragen binnen kunnen stappen en contact hebben met iemand die mij kan helpen met moeilijke vragen. het gaat om persoonlijk contact en vind alles digitaliseren een verschraving van een goede serviceverlening.
- In principe moeten burgers voor alle vragen een persoonlijk contact kunnen krijgen.
- In principe voor bijna alles, veel landelijke taken zijn immers overgeheveld naar de gemeentes omdat die dichterbij de burger staan.
- Kan alles nu vinden
- Liefst bij alle handelingen. Digitaal is zo enorm onpersoonlijk.
- Met alles, Zoetermeer wordt steeds onpersoonlijker. Probeer maar eens iemand te pakken te krijgen bijvoorbeeld van leerlingenvervoer.
- Persoonlijk contact is voor alle diensten prettiger.
- Voor alle diensten de mensen zelf laten kiezen hoe zij contact opnemen.
- Voor alle diensten en producten moet er een mogelijkheid krijgen.
- Voor alle diensten moet het mogelijk blijven op zich. Er moet een gezicht blijven.
- Voor alle diensten wanneer (m.n. oude) mensen zich digitaal niet vaardig genoeg achten.
- Voor alle onderwerpen. Je weet dan zeker dat er geluisterd wordt. Met e-mail moet je maar afwachten. Sommige wethouders reageren wel op e-mail. Gelukkig Mevrouw ter Laak wel.
- Voor alle, speciaal voor ouderen, allochtonen of laagopgeleiden.
- Voor alles waar ouderen die geen kennis van of vertrouwen hebben in het digitale.
- Voor alles wat digitaal aangevraagd kan worden zou erbij vragen of problemen ook persoonlijk contact mogelijk moeten zijn.
- Voor alles. Dan hoor je gelijk wat er onder je bevolking leeft.
- Voor eenieder die digitaal niet vaardig is alle diensten en producten.
- Vragen over aanvragen voor van alles. Persoonlijk contact maakt meer duidelijk.

**geen diensten / producten**

- Alles kan digitaal (2 keer genoemd)
- Als de (mensen achter de) digitale systemen hun werk doen niets (behalve waar dit wettelijk verplicht is).
- Eigenlijk nauwelijks. Als ik zaken moet aanvragen of navragen en ik kan antwoorden vinden of de aanvraag volledig digitaal afhandelen, dan hoef ik geen contact te hebben met een gemeenteambtenaar.
- Geen een, alles digitaal maken.
- Geen idee, bijna alles kan digitaal.
- Gewoon alles online regelen dus geen persoonlijk contact
- Geen! Maar ik heb gewoon graag een 'krant' i.p.v. digitaal.
- Geen / geen enkele / niet / niets (20 keer genoemd)
- Kan geen specifieke diensten en producten benoemen.
- Niets in het bijzonder
- Nou volgens mij kan alles wel digitaal.



## VI-2 diensten en producten waarvoor men in de eigen wijk terecht wil kunnen

### aangifte / burgerzaken

- Aangifte, geboorte, huwelijk, overlijden, rijbewijs, ID-kaart, paspoort.
- Burgerzaken.
- Geboorteaangifte, overlijden en in ondertrouw gaan.

### bibliotheek

- Bibliotheek Rokkeveen moet open blijven.
- Bibliotheek, inloophuis, dagbesteding.
- Bibliotheek, maar Stadshart is zo dichtbij dat ik dat prima vind.
- Bibliotheek, politie (*2 keer genoemd*)
- Bibliotheek, prikpost.
- Bibliotheek. (*9 keer genoemd*)
- Bieb / wijkmanager.
- Klachten en vragen over openbare ruimte. Bibliotheek.
- Melden van zaken, bibliotheek.
- Politie en bibliotheek.
- Wijkagent. VGZ. Bibliotheek.
- Wijkbibliotheek Rokkeveen!

### documenten

- Aangifte, geboorte, huwelijk, overlijden, rijbewijs, ID-kaart, paspoort.
- Aanvragen identiteitspassen - rijbewijs etc.
- Aanvragen nieuw paspoort / rijbewijs en dergelijke.
- Alle waar geen fysieke uitwisseling (paspoorten / rijbewijzen, enz.) benodigd zijn.
- Documenten, groenvoorzieningen, afval.
- Het simpele politiewerk; burgerzaken waarvoor je je persoonlijk moet presenteren (paspoorten, rijbewijzen; bijhouden openbaar groen en bestrating.
- Paspoort / ID-kaart / Rijbewijs / Persoonlijk contact met iemand van de gemeente bij het oplossen van problemen met burens.
- Paspoort / rijbewijs aanvragen / verlengen.
- Paspoort aanvragen / ophalen.
- Paspoort aanvragen.
- Paspoort en rijbewijs. (*3 keer genoemd*)
- Paspoort etc.
- Paspoort of ID-bewijs.
- Paspoort, rijbewijs aanvragen.
- Paspoort, rijbewijs; informatie algemeen.
- Paspoort.
- Registratie(s) paspoorten / rijbewijs.
- Rijbewijs en identiteitskaart.
- Rijbewijs, paspoort, grofvuil.
- Verlengen documenten.
- Verlengen ID-papieren / rijbewijs.
- Verlengen paspoort en rijbewijs. (*2 keer genoemd*)
- Verlengen paspoort.

### doelgroepen

- Aanvraag ouderenhulp.
- Apotheek, dokter, zieken- en ouderenzorg
- De diensten in het algemeen zijn voor mensen van mijn leeftijd te onpersoonlijk.
- Een 'mobiel' loket of vaste plaats en vaste tijd, bijvoorbeeld één keer per maand 2 uur om zo de ouderen in de wijk tegemoet te komen met hun vragen. (Dit is niet op mijzelf van toepassing).
- Meer afhankelijke doelgroep.
- Voor ouderen. Er is hier weinig voor ouderen. Het lijkt of alleen jeugd telt met al die festivals.

### financieel

- Alle diensten en producten die te doen hebben met armoede beëindigen / voorkomen /+ voorkomen terugval. Een basisvoorziening", laagdrempelig en domein-overschrijdend.
- Sociale Afdeling.
- Sociale / gezondheidsdiensten.
- Wijkdiensten zoals meldingen, vragen, sociale zaken en openbare ruimte.

#### **informatie, advies**

- Algemene info buurt / wijk.
- Infoloket.
- Informatieavonden, wijkagent.
- Paspoort, rijbewijs; informatie algemeen.
- Voor spoed-dingen of direct antwoord willen hebben.
- Vragen etc.
- Vragen kunnen stellen of bijzonderheden kunnen melden.

#### **Klachten, bezwaar**

- Aanpassingen in de straat aanvragen. Klachten in de straat / wijk. Veiligheid in de straat / wijk (veel inbraken laatste tijd, wat kunnen we er gezamenlijk aan doen) -> Subsidie voor camerasystemen?
- Bij klachten bijvoorbeeld.
- Eventuele klachten
- Eventuele klachten omtrent omgeving of wijk!
- Het melden van klachten en voorleggen van ideeën voor de wijk.
- Klachten en problemen.
- Klachten en vragen over openbare ruimte. Bibliotheek.
- Klachten en/of vragen over de openbare ruimte.
- Klachten in de wijk.
- Klachten indienen.
- Klachten m.b.t. tot wijk o.i.d.
- Klachten over mijn woonomgeving.
- Klachten over overlast.
- Klachten over wijk. Inleveren kerstbomen. Vergroten betrokkenheid burgers bij wijktuinen, groen, etc.
- Klachten over zwerfafval.
- Klachten voor overlast.
- Klachten, afval, gemeentelijk groen etc.
- Klachten, vragen en activiteiten in eigen wijk.
- Klachten (*6 keer genoemd*)
- Problemen, klachten in de wijk. Meedenken en besluitvorming aangaande de wijk. M.b.t. verkeer, veiligheid en wonen en inrichting.
- Wijk-gerelateerde zaken zoals klachten enz.
- Wijk-gerelateerde zaken zoals onderhoud (groenvoorziening) en bij klachten (zoals het niet binnen een redelijke tijd verhelpen van storingen aan bijvoorbeeld openbare verlichting).

#### **persoonlijke zaken**

- Balie of persoonlijk.
- Bij een conflict (kennis van zaken, op de hoogte van wat in de buurt speelt).
- Bij problemen en conflicten. Melden als iets kapot is. Hulpvraag, melding bij politie. Waar zit dit nu, één keer per week 1 uurtje.
- Buurtproblemen.
- De diensten in het algemeen zijn voor mensen van mijn leeftijd te onpersoonlijk.
- Het simpele politiewerk; burgerzaken waarvoor je je persoonlijk moet presenteren (paspoorten, rijbewijzen; bijhouden openbaar groen en bestrating).
- ik vind het fijn dat er wijkposten zijn, voor sommige vragen vind ik het prettiger om iemand van de gemeente persoonlijk te spreken. Zou misschien ook wel bij het gemeenteloket in het Forum kunnen zijn.
- Klachten en problemen.
- Niets bijzonders. Ik vind een wijkagent of beheerder wel fijn, voor het geval er iets in de wijk speelt (burenruzie, probleemgezinnen) om melding te kunnen maken. Dat zou ik niet digitaal willen doen.
- Paspoort / ID-kaart / Rijbewijs / Persoonlijk contact met iemand van de gemeente bij het oplossen van problemen met burens.
- Problemen in de wijk.
- Problemen / klachten in de wijk. Meedenken en besluitvorming aangaande de wijk. M.b.t. verkeer, veiligheid en wonen en inrichting.
- Problemen met onderhoud van de buurt. Problemen met buurtbewoners.

#### **veiligheid**

- Aanpassingen in de straat aanvragen. Klachten in de straat / wijk. Veiligheid in de straat / wijk (veel inbraken laatste tijd, wat kunnen we er gezamenlijk aan doen) -> Subsidie voor camerasystemen?
- Baldadigheid / vernielingen / intimiderend gedrag.
- Beveiliging -> meer toezicht. Was niet lang geleden, bij onze buurman 'van (grote auto) bestolen.
- Bibliotheek, politie (*3 keer genoemd*)
- Bij problemen en conflicten. Melden als iets kapot is. Hulpvraag, melding bij politie. Waar zit dit nu, één keer per week 1 uurtje.
- Bijvoorbeeld handhaving hondenoverlast en parkeer- en hangjeugd.
- Burgeraangelegenheden. Gezondheidszorg en hulp vragen. Veiligheid.
- Groen, verkeersveiligheid, verlichting en bestrating.
- Groenbeleid, veiligheid, buurt schoonhouden, speelvoorzieningen.
- Groenvoorziening, handhaving, politie.

- Handhaving / parkeren / hondenpoep, overlast.
- Het simpele politiewerk; burgerzaken waarvoor je je persoonlijk moet presenteren (paspoorten, rijbewijzen; bijhouden openbaar groen en bestrating).
- Informatieavonden, wijkagent.
- Leefomgeving, (woningbouw). Politie.
- Lokale Issues in wijk (defecten, onderhoud, onveilige situaties).
- Melden overlast.
- Meldingen overlast, veiligheid en openbare ruimte.
- Niets bijzonders. Ik vind een wijkagent of beheerder wel fijn, voor het geval er iets in de wijk speelt (burenruzie, probleemgezinnen) om melding te kunnen maken. Dat zou ik niet digitaal willen doen.
- Onderhoud en veiligheid in de buurt.
- Overlast van hangjongeren, strooizout, hondenpoepzakjes.
- Overlast.
- Politie en wijkbeheer.
- Politie (4 keer genoemd)
- Politiebureau, politiepost (2 keer genoemd)
- Problemen klachten in de wijk. Meedenken en besluitvorming aangaande de wijk. M.b.t. verkeer, veiligheid en wonen en inrichting.
- Veiligheid in de wijk, openbare orde, hondenuitlaat + vervuiling.
- Veiligheid in de wijk.
- Veiligheid, criminaliteit.
- Veiligheid, verder weet ik het niet.
- Veiligheid; schone buurt.
- Veiligheid. (4 keer genoemd)
- Voor eventueel overlast gevende groepen
- Wijkagent / wijkpost.
- Wijkagent eventueel.
- Wijkagent met meer bezoektijden.
- Wijkagent. (6 keer genoemd)
- Wijkagent. VGZ. Bibliotheek.

#### vergunningen

- Bepaalde vergunningen.
- Vergunningen, adoptiegroen, pachten, etc.

#### wijk of buurt

- Aanpassingen in de straat aanvragen. Klachten in de straat / wijk. Veiligheid in de straat / wijk (veel inbraken laatste tijd, wat kunnen we er gezamenlijk aan doen) -> Subsidie voor camerasystemen?
- Algemene info buurt / wijk.
- Alle / bijvoorbeeld meldingen over de wijk.
- Alles met betrekking op onze straat of wijk.
- Alles wat de wijk aangaat.
- Als er in mijn wijk veranderingen gaan plaats vinden en dat gevolgen kan hebben voor mij als bewoner in de wijk.
- Als het gaat over deze wijk.
- Beheer openbare ruimte (in de wijk).
- Bieb / wijkmanager.
- Bij een conflict (kennis van zaken, op de hoogte van wat in de buurt speelt).
- Buurtonderhoud.
- Buurtproblemen.
- Dingen die in de wijk spelen.
- Een 'mobiel' loket of vaste plaats en vaste tijd, bijvoorbeeld één keer per maand 2 uur om zo de ouderen in de wijk tegemoet te komen met hun vragen. (Dit is niet op mijzelf van toepassing).
- Eventuele klachten omtrent omgeving of wijk!
- Geen idee. Ik zou zeggen over lokaal groen, wijk-gerelateerde zaken.
- Gemeentehuis is in de buurt. Wij wonen in het centrum.
- Groenbeleid, veiligheid, buurt schoonhouden, speelvoorzieningen.
- Groenvoorziening, stoep en rijweg, wijkvoorzieningen.
- Het melden van klachten en voorleggen van ideeën voor de wijk.
- ik vind het fijn dat er wijkposten zijn, voor sommige vragen vind ik het prettiger om iemand van de gemeente persoonlijk te spreken. Zou misschien ook wel bij het gemeenteloket in het Forum kunnen zijn.
- Informatieavonden, wijkagent.
- Kapotte tegels, lekkage, lantaarnpaal melden etc. Aanvragen van buurtfeest, inleverpunt chemisch afval (batterijen etc.).
- Klachten in de wijk.
- Klachten m.b.t. tot wijk o.i.d.
- Klachten over wijk. Inleveren kerstbomen. Vergroten betrokkenheid burgers bij wijktuinen, groen, etc.
- Klachten, vragen en activiteiten in eigen wijk.
- Lokale Issues in wijk (defecten, onderhoud, onveilige situaties).
- Meldingen op wijkniveau.

- Niet, website en één stadhuis zijn voldoende, zonde van het geld om wijkposten te hebben vind ik.
- Niets bijzonders. Ik vind een wijkagent of beheerder wel fijn, voor het geval er iets in de wijk speelt (burenruzie, probleemgezinnen) om melding te kunnen maken. Dat zou ik niet digitaal willen doen.
- Onderhoud en veiligheid in de buurt.
- Onderhoud wijkgroen.
- Over die verschrikkelijke drempels overal in de wijk.
- Over zaken die in de wijk spelen.
- Parkeren, wijkteam.
- Politie en wijkbeheer.
- Problemen in de wijk.
- Problemen klachten in de wijk. Meedenken en besluitvorming aangaande de wijk. M.b.t. verkeer, veiligheid en wonen en inrichting.
- Problemen met onderhoud van de buurt. Problemen met buurtbewoners.
- Straatvuil, groenvoorziening, wijk-gebonden zaken.
- Typische wijkaangelegenheden.
- Veiligheid in de wijk, openbare orde, hondenuitlaat + vervuiling.
- Veiligheid in de wijk.
- Veiligheid; schone buurt.
- Veranderingen in de wijk, aanpak problemen
- Veranderingen in de wijk.
- Veranderingen infrastructuur / scholen, wijk, voorzieningen.
- Voor de leefbaarheid en de veranderingen in de openbare ruimte binnen de wijk.
- Vragen over de wijk.
- Wanneer het veranderingen/wijzigingen in mijn straat en/of wijk betreft.
- Wijkaangelegenheden (groen - afval, enz.).
- Wijkaangelegenheden, bijvoorbeeld brommers enz. op fietspaden.
- Wijkaangelegenheden (2 keer genoemd)
- Wijkagent / wijkpost. (2 keer genoemd)
- Wijkagent eventueel.
- Wijkagent met meer bezoektijden.
- Wijkagent. (6 keer genoemd)
- Wijkagent. VGZ. Bibliotheek.
- Wijkbibliotheek Rokkeveen!
- Wijkcentrum.
- Wijkdiensten zoals meldingen, vragen, sociale zaken en openbare ruimte.
- Wijk-gebonden problematiek.
- Wijk-gerelateerd en zorg en onderhoud.
- Wijk-gerelateerde zaken zoals klachten enz.
- Wijk-gerelateerde zaken zoals onderhoud (groenvoorziening) en bij klachten (zoals het niet binnen een redelijke tijd verhelpen van storingen aan bijvoorbeeld openbare verlichting).
- Wijk-gerelateerde zaken.
- Wijkpost. / wijkposten terug (2 keer genoemd)
- Zaken betreffende straat of wijk.
- Zaken die van toepassing zijn voor de wijk waarin ik woon.
- Zoetermeer is niet zo groot om wijkkantoren te hebben. Bemens het Stadhuis met voldoende hardwerkende en vooral doorwerkende mensen!
- Zwerfafval, calamiteiten naar de wijkpost, is helaas gesloten.

#### **zorg**

- Apotheek, dokter, zieken- en ouderenzorg
- Burgeraangelegenheden. Gezondheidszorg en hulp vragen. Veiligheid.
- Omgeving parkeren / thuiszorg e.d.
- Wijk-gerelateerd en zorg en onderhoud.
- Wmo. (3 keer genoemd)
- Zorg op divers vlak waar je terecht moet.
- Zorg, medisch.
- Zorg.

#### **overige**

- Aanvragen en meldingen.
- Alles waarvan ik regelmatig dan eens per twee weken gebruik maak.
- Altijd keuzemogelijkheid bieden.
- Balie / Ik weet niet.
- Beheer openbare ruimte.
- Belastingen.
- Bestemmingsplanwijzigingen.
- Bijvoorbeeld folders e.d. .
- Bovenstaande.
- Diensten en producten die rechtstreeks mijn directe leefomgeving raken.
- Folders en stickers.

- Future plans for our area.
- Geeft niet, als je maar niet te ver weg hoeft te gaan, 3 km of meer is ver.
- Geen idee, welke zijn er allemaal?
- Geen voorkeur, Zoetermeer is niet zo groot.
- Geen voorkeur. (4 keer genoemd)
- Geen voorkeur. Wij zijn nog goed mobiel dus op dit moment nog niet echt behoefte aan.
- Gescheiden afvalinzameling.
- Gevonden voorwerpen, ja/nee stickers bij vragen.
- Gevonden voorwerpen. Als je iets dierbaars kwijtraakt is het heel onoverzichtelijk dat nog terug te vinden.
- Groenvoorziening en onderhoud (2 keer genoemd)
- Grofvuil.
- Grofvuil. Ophalen van poepzakjes.
- Heb nog nooit de behoefte gehad iets te melden op de vragen.
- Het is prima zo.
- Het stadhuis is dichterbij genoeg. Puinstort in Rokkeveen is te ver weg ! Puinstort in Zoetermeer Noord of Oost mogelijk?
- Ik woon dicht bij het gemeentehuis dus dit is niet nodig.
- Ik woon in het centrum dus ik kan makkelijk terecht.
- Infrastructuur
- Inrichting en beheer van de woonomgeving.
- Is wel handig, maar niet direct nodig.
- Ja/nee-stickers.
- Kan ik al.
- Kan ik even zo niet bedenken.
- Kan niet iets specifiek bedenken. Ik maak momenteel niet veel gebruik van gemeentelijke diensten.
- Lawaai brommers, rijgedrag.
- Leven en dood / lief en leed.
- Maakt niet uit, Stadhuis prima.
- Maakt niet uit. (2 keer genoemd)
- Melden van bijvoorbeeld slecht wegdek
- Meldingen omgeving
- Milieuvraagstukken, wanneer van het gas af bijvoorbeeld.
- Momenteel geen behoefte. Ik ben afhankelijk van hulp bij digitale zaken.
- Nu ik oud ben (90) eigenlijk overal voor.
- O.a. bomen kappen en grove groei.
- Omgevingsvragen.
- Onderhoud openbare ruimte.
- Onderhoud van groen en wegen. Parkeerbeleid. Vandalisme.
- Onderhoud wegen en straatmeubilair etc.
- Onderhoud.
- Op - of aanmerkingen over de directe woonomgeving.
- Op dit moment heb ik hier nog geen ideeën over.
- Puin wegbrengen / laten ophalen.
- Rotondes.
- Ruimtelijke indeling / planning groen en toekomstvisie.
- Stemmen (2 keer genoemd)
- Tracétrajecten
- Urgente zaken.
- Verloren-gevonden.
- Verstoringen.
- Via post.
- Viswater!
- Voor een baan te vinden.
- Voor de praktische zaken zoals: parkeeroverlast, loslopende honden, zwerfvuil, overvolle prullenbakken, onderhoud van groen of voetpaden. Jammer dat er geen hondenpoepzakjes meer verstrekt worden! De hondenbelasting is helaas wel gebleven.
- Woekergroen verwijderen.
- Woon- / leefomgeving.
- Woonomgeving, groenafval op straat. Afval winkelcentrum + vuil bij ondergrondse containers.
- Zaken betreffende de openbare ruimte en storingen / vernielingen.
- Zaken die vaak voorkomen.
- Zolang je mobiel bent gaat alles goed.
- Zwerfafval
- Alles op een locatie in Zoetermeer is voor mij geen probleem
- Parkeerproblematiek.
- Problemen melden.

#### alle diensten / producten

- Alle / bijvoorbeeld meldingen over de wijk.
- Alle diensten die belangrijk zijn.

- Alle diensten (*11 keer genoemd*)
- Alles, net zo gemakkelijk.
- Eigenlijk voor alle producten en diensten. Ik denk dat dit een utopie is, maar wel zo veel mogelijk.
- Het liefst voor alles.
- Kan alles nu vinden.
- Voor alle diensten en producten moet er een mogelijkheid krijgen.
- Voor alle zaken.
- Voor alles diensten zou mooi zijn als het kon en niet te veel kost.

**geen diensten / producten / niet nodig**

- geen behoefte (*2 keer genoemd*)
- Geen enkele. Zonde van het geld die wijkkantoren. Stadhuis is vanuit elke wijk slechts op 10 minuutjes fietsen.
- Geen een, alles mag op het gemeentehuis blijven.
- Geen wijkpost voor mij nodig, maak ik zelf (nog) geen gebruik van.
- Geen, ik woon dichtbij het gemeentehuis.
- Geen, indien nodig is het Stadhuis voldoende.
- Geen, Stadhuis / Forum is prima (*8 keer genoemd*)
- Geen / niet / niets (*54 keer genoemd*)
- Geen. Stadhuis is voor iedereen dichtbij.
- Hoeft niet per se / hoeft niet in de eigen wijk. (*5 keer genoemd*)
- Hoeft niet, kost alleen maar geld.
- Ik vind het geen probleem naar het Stadshart te gaan.
- Ik vind het geen probleem om naar het Stadhuis te gaan voor diensten en producten van de gemeente.
- Niet nodig (*5 keer genoemd*)
- Niets in het bijzonder.
- N.v.t., nu dicht in de buurt.
- N.v.t. voor mij.
- N.v.t., wij wonen (bijna) op het gemeentehuis :-).
- Niet nodig, stadhuis is goed bereikbaar.
- Niet nodig. Centraal is prima, het stadhuis ligt goed bereikbaar voor iedere mobiele Zoetermeerder.
- Niet. Alleen Stadshart.
- Stadhuis is prima.
- Vind ik niet belangrijk, als de gemeente maar bereikbaar is.



## GEMEENTE ZOETERMEER VERBETERT STEEDS DE DIENSTVERLENING



### 1. Gastvrij door:

- je te verwelkomen bij een persoonlijk bezoek of gesprek;
- je vriendelijk te bejegenen en goed naar je te luisteren;
- je respectvol te behandelen;
- te werken met een gebruiksvriendelijke website;
- je vragen in samenhang te kunnen stellen aan één persoon;
- te zorgen voor een representatieve ruimte bij een persoonlijk ontvangst.



### 2. Deskundig door:

- te werken met goed opgeleide/getrainde en ter zake kundige medewerkers;
- de medewerkers op de hoogte te houden van professionele en/of maatschappelijke inzichten en wet- en regelgeving;
- op de hoogte te zijn van maatschappelijke en specifiek Zoetermeerse ontwikkelingen;
- onderzoek te doen naar de behoeften van inwoners;
- snel gegevens beschikbaar te hebben;
- te toetsen of de inwoner tevreden is over de verstrekte informatie, diensten en producten;
- het antwoord altijd, indien nodig met behulp van collega's, te verzorgen.



### 3. Vraag- en klantgericht door:

- iedere vraag te beantwoorden;
- goed te luisteren naar de vraag;
- dienstverlening aan te bieden die aansluit bij de vraag;
- waar nodig andere(n) (organisatie) bij de vraag te betrekken;
- te toetsen of de juiste dienstverlening aangeboden wordt en of de inwoner hier tevreden over is;
- steeds nieuwe producten, diensten en activiteiten te ontwikkelen naar aanleiding van (potentiële) klantvragen.



## dienstverleningsconcept Zoetermeer



### Hoe doen we dat?

- Wij leveren betrouwbare dienstverlening aan inwoners, organisaties en ondernemers.
- Dit doen wij online, aan de telefoon, per brief en persoonlijk.
- Wij doen er alles aan om onze service te blijven verbeteren.
- Wij doen dat in duidelijke taal.

### Waar doen we dat?

- Zo veel mogelijk in het stadhuis en online.
- In de wijken en/of persoonlijk wanneer dat nodig is.

### Wat mag u verwachten?

- U kunt zaken eenvoudig regelen.
- U krijgt snel een antwoord waarop u kunt vertrouwen.
- Wij helpen u persoonlijk als dat nodig is.
- Wij vragen regelmatig of u tevreden bent over onze service.



### 4. Activerend door:

- uit te gaan van mogelijkheden (en niet van beperkingen);
- zelfredzaamheid te stimuleren;
- zelfstandigheid te stimuleren;
- ruimte te bieden aan creativiteit en initiatieven van inwoners;
- te attenderen op mogelijkheden waar de inwoner zelf voor kan zorgen of een bijdrage aan kan leveren.



### 7. Betrouwbaar door:

- helderheid te bieden over het tijdsbeestek waarbinnen een product of dienst geleverd kan worden;
- helderheid te bieden over wat de inwoner mag verwachten van een product of dienst;
- de inwoner op de hoogte te houden van de behandeling van de vraag of het verzoek;
- bij twijfel persoonlijk contact op te nemen;
- aan te geven of de inwoner een (tegen)prestatie moet vervullen en zo ja welke;
- te handelen binnen servicenormen.



### 6. Bereikbaar door:

- internet-formulieren 24/7 beschikbaar te stellen;
- de website actueel te houden;
- telefonische dienstverlening met geringe wachttijd;
- informatievoorziening aan te bieden via lokale media;
- goede fysieke toegankelijkheid aan te bieden, ook voor mensen met een beperking;
- op een warme manier door te verwijzen en een goede bewegwijzering aan te bieden, zodat de inwoner gemakkelijk op de juiste plaats terechtkomt;
- te werken met ruime en intern afgestemde openingstijden;
- direct duidelijke taal te gebruiken.



### 5. Snel door:

- snel en volledige informatie op de website te zetten, waardoor het niet nodig is te bellen;
- de inwoner te verrassen met de snelheid van de beantwoording van de vraag of oplossing;
- zoveel mogelijk producten digitaal en 24/7 aan te bieden;
- te handelen volgens servicenormen die vermeld staan op de website;
- te werken met afspraken die digitaal te maken zijn, waardoor er zo min mogelijk wachttijden zijn;
- te werken met 14 079, een centraal nummer voor vragen;
- zo min mogelijk door te verbinden en zoveel mogelijk direct antwoord te geven;
- steeds antwoord zoeken naar overbodige, tijdrovende handelingen van inwoners en medewerkers in het dienstverleningsproces.