



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2020

Deelrapport gemeentelijke dienstverlening



Stadspeiling 2020

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

februari 2021

opdrachtgever:
Publieksplein

José Smitskamp, 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	10
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	20
2.7 onbeantwoord gebleven vragen	21
2.8 dubbele uitvraag van gegevens	21
3 ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID	23
3.1 digitaal zakendoen of niet; dichtbij huis zakendoen of niet	23
3.2 gebruik van Mijn Overheid / Mijn Zoetermeer	25
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	27
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	29
BIJLAGE III vragenlijsten	31
BIJLAGE IV rechte tellingen	41
BIJLAGE V toelichtingen gemeentelijke dienstverlening	63
leeswijzer	63
V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	64
V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP	68
V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face	69
V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening	71
V-5 toelichting reactietermijnen	73
V-6 onbeantwoord gebleven vragen	73
V-7 dubbele uitvraag van gegevens	81
BIJLAGE VI toelichtingen digitale overheid	83
leeswijzer	83
VI-1 diensten en producten waarvoor persoonlijk contact gewenst is	83
VI-2 diensten en producten waarvoor men in de eigen wijk terecht wil kunnen	92
BIJLAGE VII dienstverleningsconcept Zoetermeer	99

SAMENVATTING

algemeen

In september / oktober 2020 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. Naast vragen voor jongeren (van 16 t/m 23 jaar), zijn er vragen voorgelegd aan driemaal ca. 4.020 willekeurig geselecteerde Zoetermeesters van 18 jaar en ouder. De steekproeftrekking voor de stadspeiling wijkt met ingang van 2020 af van die in voorgaande jaren. De steekproef wordt voortaan gestratificeerd: om op voorhand te corrigeren voor relatieve onder- en oververtegenwoordiging van leeftijdsgroepen worden de steekproeven zodanig getrokken dat de (verwachte) respons een goede afspiegeling is van de leeftijdsopbouw van Zoetermeerse 18+'ers.

Deze rapportage laat zien wat de effecten van de wijziging zijn: ter vergelijking is aan de rechte tellingen een kolom toegevoegd waarin de uitkomsten zijn herwogen naar een leeftijdsverdeling zoals in de respons op de stadspeiling van 2019.

gemeentelijke dienstverlening

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: telefoon, face-to-facecontact en online contact. De vraagstelling sluit aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente.

In één van de twee andere vragenlijsten zijn vragen gesteld over de *digitale overheid*: dat wil zeggen over het landelijke 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 1.204 personen (30,0%); de respons op het onderdeel *digitale overheid* is 1.115 personen (27,7%).

kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening algemeen

Van alle respondenten zegt 62% (751 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 751 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 751 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling contact zochten met de gemeente konden er 185 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 6,9 (voor bereikbaarheid) en een 7,5 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 7,1.

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 deze respondenten de telefoon vooral als makkelijker ervaren.

face-to-facecontact

Van de 751 respondenten die contact zochten met de gemeente konden er 422 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 rapport-

cijfers tussen gemiddeld een 7,3 (voor bereikbaarheid) en een 7,9 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 7,7.

onlinedienstverlening

423 van de 751 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 6,7 (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 116 respondenten gemiddeld een 6,0.

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende klachten over de wijze waarop men is behandeld door een bestuurder of ambtenaar geven 19 respondenten gemiddeld een 3,8.

Voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte (via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente) geven 125 respondenten gemiddeld een 6,1.

digitale afspraken

Voor het langs digitale weg maken van afspraken met de gemeente geven 297 respondenten gemiddeld een 7,9.

digitaal aanvragen van producten of diensten

230 respondenten hebben in de twaalf maanden voor de stadspeiling langs digitale weg een product of dienst aangevraagd bij de gemeente. De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt gewaardeerd met gemiddeld een 7,9.

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. 4% (van de 751 respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact hadden met de gemeente) antwoordt dat er een termijn is overschreden; nog eens 4% vermoedt dat er een termijn werd overschreden. Daarnaast zijn er veel respondenten die de termijnen niet kennen.

onbeantwoord gebleven vragen

77 van de 751 respondenten geven aan dat er in hun contacten met de gemeente vragen onbeantwoord gebleven zijn, en lichten dat antwoord ook toe.

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 handhavingssituaties.

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 1.204 respondenten geven er achttien aan dat

dat in de afgelopen twaalf maanden toch gebeurd is. Uit enkele van hun toelichtingen blijkt dat die vaststelling niet altijd terecht is.

digitaal zakendoen of niet (enquête digitale overheid)

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

Van alle 1.115 respondenten kan 68% zich vinden in dit innovatieve beleid; 17% is daarop tegen, 15% 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 en documenten, voor zorg, en voor zaken met een persoonlijk karakter achten veel respondenten persoonlijk contact gewenst.

dichtbij huis zakendoen of niet (enquête digitale overheid)

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

gebruik van Mijn Overheid / Mijn Zoetermeer (enquête digitale overheid)

Van alle respondenten gebruikte 27% in de afgelopen jaren zowel de persoonlijke webpagina *Mijn Overheid* als de pagina *Mijn Zoetermeer*; 48% gebruikte enkel *Mijn Overheid*, 3% gebruikte enkel *Mijn Zoetermeer*. 18% 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.

Binnen de groep niet-gebruikers van deze persoonlijke webpagina's verwacht een verhoudingsgewijs groot aandeel 65+'ers niet dat zij in de toekomst van deze digitale mogelijkheid gebruik gaan maken.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2020 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-face-dienstverlening en onlinedienstverlening. De vraagstelling sluit aan bij het 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.99) ¹

Verder zijn er enkele vragen gesteld over de digitale overheid: over het streven van overheden 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 (elk) 4.020 Zoetermeerders die op 1 september 2020 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. Men kon de vragenlijst naar keuze digitaal of op papier beantwoorden. Er is tweemaal een rappel verzonden aan degenen die nog niet hadden gereageerd.

stratificatie

De respons op de stadspeiling loopt al jarenlang over de hele linie terug. Bij jongere respondenten is dat in veel sterkere mate het geval dan bij oudere respondenten. Daarom stratificeert O&S de steekproef met ingang van 2020 naar leeftijd. Dat wil zeggen dat de kans om in de steekproef te vallen verschilt per leeftijdscategorie. De procentuele verdeling van leeftijdscategorieën over de respons is dankzij die aanpassing bij benadering gelijk aan hun procentuele verdeling over de totale Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder.

Uiteraard kan deze aanpassing van de werkwijze leiden tot andere uitkomsten dan zonder stratificatie het geval zou zijn geweest. Om die mogelijke trendbreuk in beeld te brengen is het resultaat van 2020 nog eenmaal herwogen naar een leeftijdsverdeling zoals die zou zijn zónder stratificatie. Als referentie dient de leeftijdsverdeling uit de respons op de stadspeiling van 2019.

De uitkomst van die berekeningen is opgenomen in de tabellen van bijlage IV.

¹ De Visie Dienstverlening, waarin dit dienstverleningsconcept is opgenomen, is op 17 februari 2020 vastgesteld door de gemeenteraad.

In de praktijk blijkt dat de ongewogen en gewogen uitkomsten meestal geen dramatische verschillen vertonen.

Aan de personen uit de 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: in één formulier opnemen van de vragen (waarbij op twee plaatsen wordt ingegaan op digitale dienstverlening) zou voor respondenten verwarrend kunnen werken.

respons

De respons op de vragenlijst die de vragen over de kwaliteit van de dienstverlening bevat, bedraagt 1.287 personen (32,0%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.204 personen (30,0%).

De respons op de vragenlijst met de vragen over digitale overheid bedraagt eveneens 1.287 personen. De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.115 personen (27,7%).

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2020. Hoofdstuk 3 gaat over het gebruik van de digitale overheid.

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 in bijlage V.
- Antwoorden op open vragen over de digitale overheid zijn opgenomen in 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 62% dat zij in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages in eerdere jaren (zie tabel 2.1).

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

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
respons	aantal	1.256	1.197	1.206	1.173	1.188	973	1.108	1.061	1.052	1.204
contact gezocht	aantal	784	671	707	720	702	516	739	576	700	751
met gemeente	procent	62,4	56,1	58,6	61,4	59,1	53,0	66,7	54,3	66,5	62,4

2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente

Het gemiddelde oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente (in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling) is een 7,3. Dat is gelijk aan de score uit 2019, en de score is ook in lijn met de scores uit recente eerdere jaren. Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2020 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 2011 t/m 2020)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
voldoende	aantal	680	561	613	622	599	437	653	518	591	631
waardering	procent	86,7	83,6	86,7	86,4	85,3	84,7	88,4	89,9	84,4	84,0
onvoldoende	aantal	79	74	69	77	63	69	74	51	74	91
waardering	procent	10,1	11,0	9,8	10,7	9,0	13,4	10,0	8,9	10,6	12,1
gegeven cijfers	aantal	759	635	682	699	662	506	727	569	665	722
	procent	96,8	94,6	96,5	97,1	94,3	98,1	98,4	98,8	95,0	96,1
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	25	36	25	21	40	10	12	7	35	29
	procent	3,2	5,4	3,5	2,9	5,7	1,9	1,6	1,2	5,0	3,9
totaal (100%)	aantal	784	671	707	720	702	516	739	576	700	751
gemiddeld oordeel		7,2	7,1	7,1	7,2	7,2	7,2	7,4	7,4	7,3	7,3

Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2020 op 12%. Dat percentage ligt in dezelfde orde van grootte als in de voorgaande jaren.

In bijlage V-1 (vanaf p.64) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering.

Bij de hogere waarderingcijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid, snelheid en efficiency, met in sommige gevallen punten van kritiek, bijvoorbeeld over een lange wachttijd.

Bij de *neutrale* waarderingen (6 en 7) bevatten bijna alle commentaren kritiekpunten, vaak over wachttijden, klantvriendelijkheid of tekortschietende communicatie.

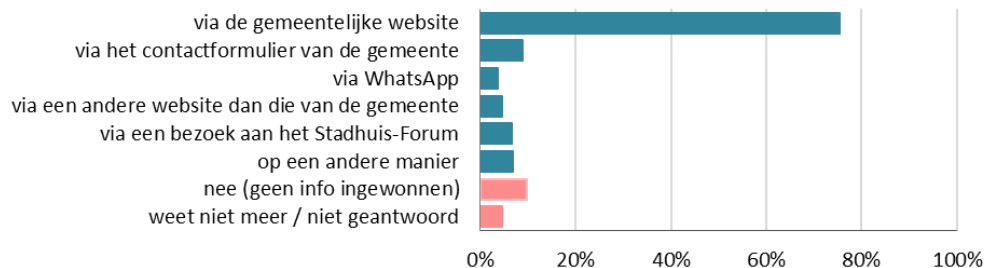
Bij de (relatief weinig voorkomende) *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op tekortkomingen in de communicatie door de gemeente: moeilijk bereikbaar, men kreeg geen antwoord, kreeg geen adequaat antwoord, moest lang wachten op een antwoord.

Verder gaat sommige kritiek ook over het uitblijven van actie of medewerking door de gemeente, naar aanleiding van klachten of meldingen.

2.3 telefonische dienstverlening

Van alle 751 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 297 (39%) in dat jaar gebeld met het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP), via telefoonnummer 14 079. Van deze groep konden 216 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.41).

Op de vraag of zij voorafgaand aan het telefonisch contact op een andere manier informatie hebben ingewonnen antwoorden 185 respondenten (86%) 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 = 216, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

Gevraagd naar het verloop van het telefoongesprek, of het vervolg daarop, antwoordt 32% van de bellers dat zij meteen geholpen werden, 31% dat zij doorverbonden werden naar een andere medewerker, 15% (32 respondenten) dat zij teruggebeld werden (in enkele gevallen pas na meer dan drie dagen), en 3% dat zij zelf hebben teruggebeld (zie tabel IV-6, p.42).

Aan de groep van 216 bellers is ook gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over het telefonisch contact te beantwoorden. Deze vragen sluiten aan bij zo veel mogelijk aspecten van het dienstverleningsconcept van de gemeente. Alleen het aspect *activerend* wordt door de vraagstelling niet belicht.

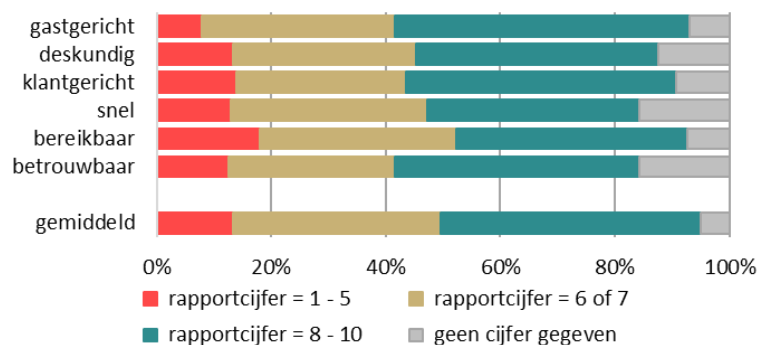
Gevraagd is naar rapportcijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

aspect	stelling
<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 (164) van de 216 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten. Regelmatig ook spreken zij zich over één of twee aspecten niet uit (meestal geven zij dan het antwoord *geen oordeel*; soms geven zij geen antwoord). Kleinere aantallen respondenten beoordelen minder dan vier aspecten, of helemaal geen aspecten.

Op p.43 t/m 45 staan tabellen met een overzicht van de toegekende cijfers voor elke afzonderlijke stelling. Tabel IV-14 (op p.46) geeft een telling van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-2 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. Afhankelijk van het beoordeelde aspect geeft tussen 8% en 18% van de 216 respondenten de dienstverlening een onvoldoende cijfer (rapportcijfer 1 tot 5). Een voldoende beoordeling (rapportcijfer 6 of 7) wordt toegekend door ongeveer 30%. Een goede tot zeer goede beoordeling (rapportcijfers 8 tot 10) wordt gegeven door zo'n 37 tot 51% van de respondenten.



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 = 216)*

Onderstaande tabel toont de gemiddelde beoordelingen per aspect. Het overall gemiddelde komt in 2020 uit op een 7,1. Vooral de hoge score voor gastgerichtheid valt op.

Nagegaan is of de lichte stijging ten opzichte van 2019 geheel of gedeeltelijk is toe te schrijven aan de gewijzigde steekproeftrekking. Dat blijkt niet het geval te zijn. In tegendeel: bij een steekproeftrekking zoals in 2019 zou het gemiddelde voor enkele aspecten waarschijnlijk nog een fractie hoger uitgevallen zijn.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van telefonisch contact met het GIP in 2019 en 2020*

	2019	2020
gastgericht	7,2	7,5
deskundig	6,8	7,1
klantgericht	7,0	7,2
snel	7,0	7,0
bereikbaar	6,9	6,9
betrouwbaar	7,0	7,2
gemiddeld oordeel	7,0	7,1

toelichtingen bij de rapportcijfers

Een kleine 50 respondenten 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.68).

De 15 respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn lovend in hun toelichtingen met, in een enkel geval commentaar op zaken waar de GIP-medewerker zelf weinig aan kan doen.

De 19 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten leveren iets meer kritiek, waarvan enkele keren over lange wachttijden en enkele keren over het lange keuzemenu.

De 14 respondenten die een gemiddeld onvoldoende rapportcijfer toelichten storen zich aan lange wachttijden en soms aan ontbrekende deskundigheid.

telefonische afspraken

Onder de 216 respondenten die zich uit de twaalf maanden voor de stadspeiling één of meer telefonische contacten met de gemeente herinneren, zijn er 77 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.46). 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 respondenten. De figuur laat zien dat deze respondenten de telefoon vooral als makkelijker ervaren. Bij een kleiner deel speelt het grotere vertrouwen in persoonlijk contact een rol. Enkele toelichtingen bij het antwoord *anders* (p.46) verwijzen naar Covid-19: voor een deel van de stadhuisbezoeken is in corona-tijd alleen telefonisch afspreken mogelijk.



figuur 2-3 waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (n = 77, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

2.4 face-to-facecontact

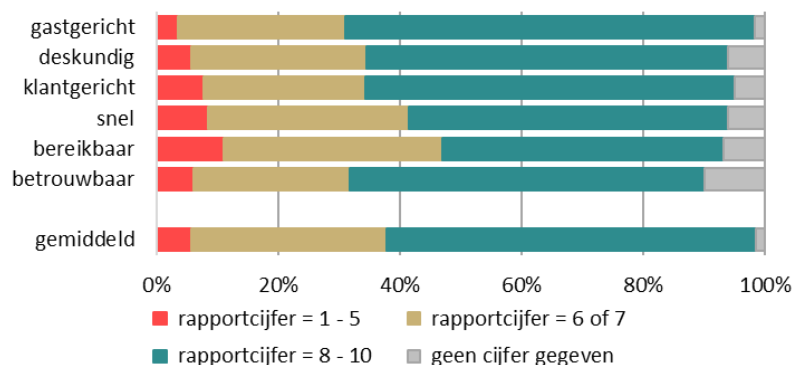
Van de 751 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 422 (56%) face to face gesproken met een medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld aan de balie van het Stadhuis Forum. Van deze groep konden 364 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren (tabel IV-17/18, p.47). Aan hen zijn de verdere vragen over face-to-facecontact met de gemeente gesteld. Net als de vragen over telefonisch contact sluiten deze vragen aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente, 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 (288) 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 beoordeelt een respondent een stelling niet). Incidenteel wordt slechts één of geen enkel aspect beoordeeld.

De tabellen IV-19 t/m IV-25 (op p.47-50) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-26 (p.50) geeft een telling van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-4 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur toont dat *gastgerichtheid* zeer gunstig scoort. 67% geeft dit aspect een goede tot zeer goede beoordeling (8 tot 10). Over de *bereikbaarheid* van medewerkers is men iets minder goed te spreken. Dit aspect wordt door 11% als onvoldoende beoordeeld en door 46% als goed tot zeer goed. De beoordelingen van de andere aspecten liggen tussen de beoordelingen voor gastgerichtheid en bereikbaarheid in.



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 = 364)

Het gemiddelde cijfer per respondent komt voor 6% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 61% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde is een 7,7 (zie tabel 2-4).

tabel 2-4 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van face-to-facecontact met medewerkers (in 2019 en 2020)*

	2019	2020
gastgericht	7,8	7,9
deskundig	7,7	7,8
klantgericht	7,6	7,7
snel	7,3	7,6
bereikbaar	7,3	7,3
betrouwbaar	7,7	7,8
gemiddeld oordeel	7,6	7,7

toelichtingen bij de rapportcijfers

Zo'n 60 respondenten hebben op hun beoordelingen van het face-to-face-contact een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld toegekende rapportcijfer, opgenomen in bijlage V-3 (p.69).

Respondenten die een 8, 9 of 10 als gemiddeld rapportcijfer toelichten (in totaal 29) zijn meestal ook positief in hun toelichtingen. Enkelen geven (begripvol) commentaar op de bereikbaarheid die bemoeilijkt wordt door corona. Respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten (22) leveren onder andere commentaar op de beperkte openingstijden.

Zes respondenten geven commentaar bij een onvoldoende oordeel, waarbij de achtergrond van hun ontevredenheid in de meeste gevallen niet duidelijk is.

2.5 onlinedienstverlening

Van de 751 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 423 in dat jaar gebruik gemaakt van de gemeentelijke website (tabel IV-27, p.51). Aan hen is gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over digitale dienstverlening te beantwoorden. Net als de vragen over telefonische en face-to-face-dienstverlening sluiten deze vragen aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente, 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:

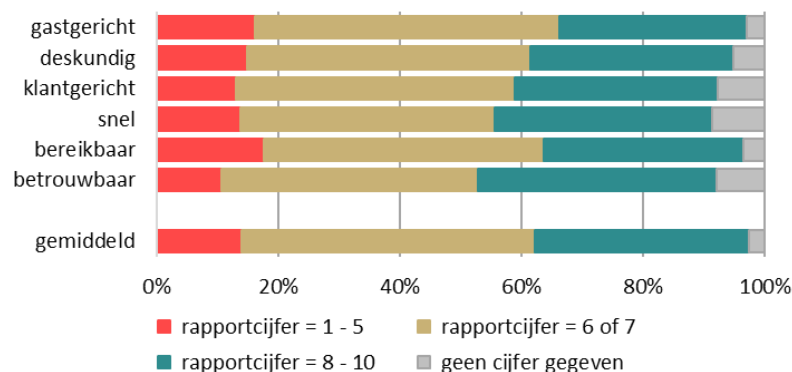
aspect	stelling
<i>gastgericht</i> :	• De website is gebruiksvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren).
<i>deskundig</i> :	• De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen.
<i>(vraag- en) klantgericht</i> :	• De website biedt 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 (357) van deze 423 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 *vraag- en klantgerichtheid*, *snelheid* en *betrouwbaarheid* hebben respondenten niet altijd een oordeel.

De tabellen IV-28 t/m IV-34 (p.51-53) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-35 (p.54) is een telling van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-5 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur laat zien dat het aspect *bereikbaarheid* (*vindbaarheid en begrijpelijkheid*) relatief het minst gunstig scoort: 17% geeft dit aspect een onvoldoende beoordeling (tussen 1 en 5).

Het aspect *betrouwbaarheid* scoort gunstiger: 11% beoordeelt de betrouwbaarheid als onvoldoende. De beoordelingen van de overige aspecten liggen tussen deze 11 en 17%.



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 = 423)

Het gemiddelde van alle cijfers komt voor 14% van de respondenten op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 35% gemiddeld een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde is een 6,8 (tabel 2-5).

tabel 2-5 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van onlinedienstverlening met medewerkers (in 2019 en 2020)*

	2019	2020
gastgericht	6,7	6,8
deskundig	6,7	6,8
klantgericht	6,8	6,9
snel	6,9	6,9
bereikbaar	6,6	6,7
betrouwbaar	7,1	7,1
gemiddeld oordeel	6,8	6,8

toelichtingen bij de rapportcijfers

Ongeveer 40 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.71).

De vier respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8 of 9 toelichten zijn positief in hun toelichtingen, met een enkel klein kritiekpunt.

Bij de 23 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten gaat het bijna steevast over problemen met navigeren en zoeken van informatie. Soms meldt de respondent dat informatie niet actueel is. De twaalf respondenten die een onvoldoende cijfer toelichten geven vergelijkbaar commentaar.

digitaal indienen van vragen, klachten en/of meldingen

48 respondenten hebben in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling gebruik gemaakt van de gemeentelijke website én van de MijnGemeente App (een landelijke app voor meldingen over de openbare ruimte).

375 respondenten gebruikten wel de website maar niet de app.

30 respondenten gebruikten wel de app maar niet de website.

- Van de 423 gebruikers van de website hebben er 116 via die weg, in de twaalf maanden voor de stadspeiling, wel eens een vraag aan de gemeente gesteld.
- 19 van de gebruikers van de website hebben via het digitale klachtenformulier een klacht ingediend over de wijze waarop zij zijn behandeld door een bestuurder of medewerker van de gemeente.¹
- Van de 453 gebruikers van de website en/of de MijnGemeente App in de respons hebben er 125 een melding gedaan over de openbare ruimte.

Deze gegevens zijn ontleend aan de tabellen IV-36, IV-38 en IV-40 (p.54 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.

Tabel 2-6 vat samen hoe de respondenten de afhandeling van ingediende vragen, klachten en meldingen beoordelen.

- Bij degenen die een vraag hebben ingediend beoordeelt 34% de afhandeling als onvoldoende: rapportcijfer 1 t/m 5. Een 6 of 7 wordt gegeven door 28%, een goede tot zeer goede beoordeling wordt gegeven door 34%. Gemiddeld cijfer: een 6,0.

¹ Dit aantal klachten lijkt aan de hoge kant. Blijkens het meest recente Burgerjaarverslag (2019) ligt het aantal bij de gemeente ingediende klachten in de orde van een kleine 400 op jaarbasis. Gezien dit aantal en gezien omvang van de respons op de stadspeiling zou het meer voor de hand liggen dat zich onder de respondenten zo'n vijf personen bevinden die in het afgelopen jaar een formele klacht hebben ingediend.

- Onder de negentien respondenten die zeggen dat zij een klacht ingediend hebben beoordelen er twaalf de afhandeling als onvoldoende. Gemiddeld cijfer: een 3,8. Hoewel dit zeker een zorgelijk gemiddelde is lijkt dit resultaat dramatischer dan het waarschijnlijk is. De ervaring wijst uit dat respondenten de kwaliteit van de afhandeling van klachten, vergunning-aanvragen, bezwaarschriften e.d. niet altijd los kunnen of willen zien van een voor hen teleurstellende beslissing.
- Voor de afhandeling van meldingen openbare ruimte is in 32% van de gevallen het oordeel ongunstig (rapportcijfer 1 t/m 5). Gemiddeld cijfer: een 6,1.

tabel 2-6 *onvoldoende en voldoende tot zeer goede individuele beoordelingen voor de afhandeling van online vragen, online klachten en online meldingen openbare ruimte in 2019 en 2020*

		a. vraag		b. klacht		c. melding	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020
voldoende	aantal	71	73	6	7	83	82
	waardering		62,9	40,0	36,8	68,6	65,6
onvoldoende	aantal	31	39	9	12	34	40
	waardering		33,6	60,0	63,2	28,1	32,0
gegeven cijfers	aantal	102	112	15	19	117	122
	procent		96,6	100,0	100,0	96,7	97,6
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1	4	-	-	4	3
	procent		3,4	-	-	3,3	2,4
totaal (100%)	aantal	103	116	15	19	121	125
gemiddeld oordeel		6,2	6,0	4,5	3,8	6,5	6,1

digitale afspraken

Afspraken zijn in 2020 langs digitale weg gemaakt door 297 respondenten (25% van de respons, 66% van de 453 gebruikers van de gemeentelijke website en de Mijn Gemeente App).¹ Eén respondent geeft aan dat hij of zij begonnen is met het maken van de afspraak, maar dat niet heeft voltooid.

Het maken van die afspraken worden in 2020 door 96% van de desbetreffende respondenten als voldoende beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,9. Dat is vergelijkbaar met resultaten uit 2019 (zie tabel 2.6).

tabel 2.6 *maken van digitale afspraken in de twaalf maanden voor de stadspelling - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddeld rapportcijfer (meting 2011 t/m 2020)*

		maken digitale afspraak										
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
voldoende	aantal	226	266	286	378	392	279	-	-	275	285	
	waardering	90,8	90,8	94,1	91,1	91,0	90,0	-	-	93,4	95,6	
onvoldoende	aantal	14	12	11	32	30	27	-	-	12	13	
	waardering	5,6	4,1	3,6	7,7	7,0	8,7	-	-	4,2	4,4	
gegeven cijfers	aantal	240	278	297	410	422	306	-	-	287	298	
	procent	96,3	94,9	97,7	98,8	97,9	98,7	-	-	99,3	100,0	
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15	7	5	9	4	-	-	2	-	
	procent	3,6	5,1	2,3	1,2	2,1	1,3	-	-	,7	-	
totaal (100%)	aantal	249	293	304	415	431	310	-	-	289	298	
gemiddeld oordeel		7,8	7,6	7,8	7,6	7,5	7,7	-	-	7,8	7,9	

¹ zie de toelichting onder tabel IV-42 (p.55).

digitaal aanvragen van producten of diensten

230 respondenten hebben in de twaalf maanden voor de stadspeiling langs digitale weg een product of dienst aangevraagd bij de gemeente. Dat is 19% van de respons, en 51% van de 453 gebruikers van de gemeentelijke website en de Mijn Gemeente App. De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt in 2020 gewaardeerd met gemiddeld een 7,9. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 4% (tabel 2.7).

tabel 2.7 afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddelde rapportcijfers.(metingen 2011 t/m 2020)

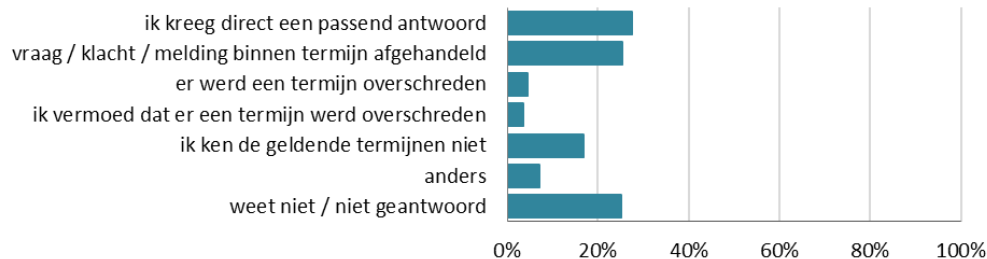
		meest recente digitale aanvraag									
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
voldoende	aantal	127	130	170	179	221	151	-	-	167	217
	waardering	procent	90,1	91,5	91,9	92,3	94,4	89,9	-	-	93,8
onvoldoende	aantal	9	8	12	12	7	14	-	-	8	9
	waardering	procent	6,4	5,6	6,5	6,2	3,0	8,3	-	-	4,5
gegeven cijfers	aantal	136	138	182	191	228	165	-	-	175	226
	procent	96,5	97,2	98,4	98,5	97,4	98,2	-	-	98,3	98,3
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	5	4	3	3	6	3	-	-	3	4
	procent	3,5	2,8	1,6	1,5	2,6	1,8	-	-	1,7	1,7
totaal (100%)	aantal	141	142	185	194	234	168	-	-	178	230
gemiddeld oordeel		7,6	7,5	7,5	7,6	7,7	7,5	-	-	7,9	7,9

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: kreeg men een direct antwoord, was de afhandeling binnen de termijn, werd er een termijn overschreden? Figuur 2-6 toont de antwoorden. In het algemeen verloopt het contact goed, met een direct antwoord of een afhandeling binnen de termijn. 4% antwoordt dat er een termijn is overschreden; eveneens 4% vermoedt dat er een termijn werd overschreden. Daarnaast zijn er veel respondenten die niet weten of er een termijn is overschreden, bijvoorbeeld doordat zij die termijnen niet kennen.

In bijlage V-5 (p.73-78) staan toelichtingen die respondenten bij hun antwoorden hebben gegeven. Vaak beperkt de reactie zich tot het noemen van de aard van het contact. Bij een (vermoede) overschrijding van de termijn wordt de situatie soms uitvoeriger geschetst, waarbij de toon varieert van geërgerd tot begripvol.



figuur 2-6 uitspraken die van toepassing zijn op individuele contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 751 - 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 91 respondenten bevestigend (tabel IV-47, p.58).

Van deze 91 lichten 77 respondenten hun antwoord toe: zie bijlage V-6 (p.79).

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 handavingskwesties.

Daarbij geven respondenten vaak aan dat een adequate reactie of oplossing vanuit de gemeente op zich laat wachten.

2.8 dubbele uitvraag van gegevens

De gemeente kan een inwoner in veel gevallen 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 (1.204) respondenten of men in de afgelopen twaalf maanden heeft meegemaakt dat de gemeente een bij haar al bekend gegeven nogmaals opvroeg. Achttien respondenten (1,5%) geven aan dat dat inderdaad het geval was (tabel IV-48, p.58). Aan deze respondenten is een nadere toelichting gevraagd.

Zie hiertoe bijlage V-7 (p.81). Enkele van deze reacties gaat voorbij aan de vraagstelling, waarbij *naam*, *geboortedatum* en *BSN* juist als mogelijk antwoord juist uitgesloten worden. Twee respondenten verwijzen naar deze enquête (wellicht vielen zij ooit eerder in de steekproef).

Daarmee blijven er zeven antwoorden over waarbij er mogelijk daadwerkelijk sprake is van niet-eenmalige uitvraag van gegevens. Voorbeeld: een ambtenaar die vraagt naar het woonadres van de betrokkene.

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 1.115 respondenten kan 68% zich vinden in dit innovatieve beleid; 17% is erop tegen, 15% heeft geen mening (tabel IV-49, p.59).

Het percentage tegenstanders was in 2019 hoger dan in 2020, namelijk 23%. Bij herweging van het resultaat van 2020 naar de leeftijdsverdeling van de respons in 2019 wordt dit verschil tussen beide metingen kleiner. En dat is niet onlogisch, want leeftijd is een belangrijke factor bij dit onderwerp.

Net als in 2019 is getoetst 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, net als bij de vorige meting, inderdaad het geval is. Grofweg geldt: 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. Vooral bij de oudste beschouwde groep (65+) zijn er relatief veel respondenten die zich niet kunnen vinden in dit beleid.

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	95	15	24	134
	procent	70,9	11,2	17,9	100,0
30 t/m 39 jaar	aantal	156	17	28	201
	procent	77,6	8,5	13,9	100,0
40 t/m 49 jaar	aantal	151	25	25	201
	procent	75,1	12,4	12,4	100,0
50 t/m 64 jaar	aantal	194	46	31	271
	procent	71,6	17,0	11,4	100,0
65 jaar en ouder	aantal	164	84	57	305
	procent	53,8	27,5	18,7	100,0
totaal	aantal	760	187	165	1112
	procent	68,3	16,8	14,8	100,0

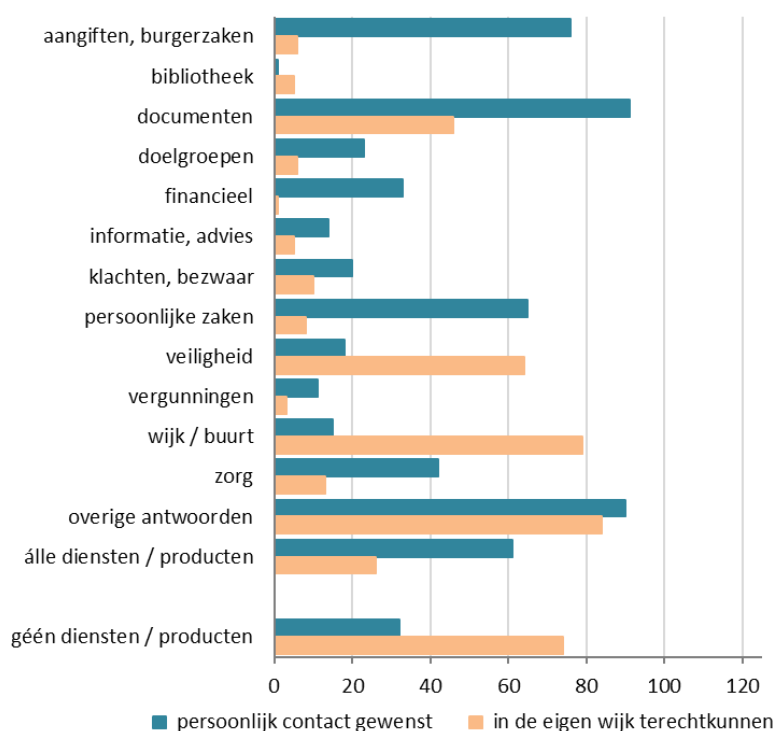
Uiteraard is dit een vereenvoudigde voorstelling van zaken. Het antwoord op de vraag of men digitaal geholpen wil worden, dan wel behoefte heeft aan een vorm van meer persoonlijk contact, verschilt niet alleen van persoon tot persoon; ook de aard van de dienstverlening kan verschil uitmaken. Daarom is 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 deze 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 (zoals aangiften), zaken op het gebied van financiën en sociale voorzieningen en zaken op het gebied van zorg achten veel respondenten een persoonlijk contact met de gemeentelijke organisatie van belang. Zij hoeven er niet zozeer voor in de eigen wijk terecht te kunnen. Datzelfde geldt voor persoonlijke zaken in het algemeen (waarbij respondenten mogelijk ook denken aan burgerzaken, zorg en sociale voorzieningen).

Voor documenten acht een groot deel van de respons persoonlijk contact gewenst. Ook vinden velen dat men daarvoor in de wijk terecht moet kunnen. Er zijn twee thema's waarvoor mensen vooral in de eigen wijk terecht willen kunnen: dat zijn veiligheid en (niet onverwacht:) wijk-gerelateerde zaken. In bijlage VI (p.83 en verder) staan overzichten van de antwoorden op beide vragen, 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.59) laat de antwoorden zien: 48% gebruikte in de afgelopen jaren enkel *Mijn Overheid*, 3% gebruikte enkel *Mijn Zoetermeer*, 27% gebruikte beide persoonlijke webpagina's. 18% gebruikte geen van beide webpagina's, of wist het niet meer. 4% heeft de vraag niet beantwoord.

Voor deze vraag is nagegaan of er verschillen in beantwoording zijn tussen leeftijdscategorieën. Tabel 3-2 toont voor de 1.069 respondenten die de vraag beantwoord hebben en van wie de leeftijd bekend is, dat die verschillen voor leeftijdscategorieën jonger dan 65 jaar niet heel groot zijn. Onder de 65+'ers is het gebruik van deze digitale diensten iets lager dan onder de jongere respondenten.

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

leeftijd in vijf klassen		gebruik van <i>Mijn Overheid</i> en/of <i>Mijn Zoetermeer</i>			totaal
		ja	nee	weet niet meer	
18 t/m 29 jaar	aantal	102	14	17	133
	procent	76,7	10,5	12,8	100,0
30 t/m 39 jaar	aantal	164	19	10	193
	procent	85,0	9,8	5,2	100,0
40 t/m 49 jaar	aantal	166	17	13	196
	procent	84,7	8,7	6,6	100,0
50 t/m 64 jaar	aantal	234	22	5	261
	procent	89,7	8,4	1,9	100,0
65 jaar en ouder	aantal	201	71	14	286
	procent	70,3	24,8	4,9	100,0
totaal	aantal	867	143	59	1.069
	procent	81,1	13,4	5,5	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 17% van wel en een kwart van niet. Ruim de helft weet het nog niet (zie tabel IV-51, p.59).

In tabel 3-3 (hieronder) is onder de niet-gebruikers van de persoonlijke webpagina's nagegaan of er een verschil is tussen 65+'ers en jongere respondenten. En dat verschil is er duidelijk: in beide leeftijdsgroepen twijfelt meer dan de helft, maar bij jongere respondenten is de verwachting dat zij de persoonlijke webpagina's gaan gebruiken veel sterker aanwezig dan bij de 65+'ers.

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

leeftijd 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	
18 t/m 64 jaar	aantal	28	25	63	116
	procent	24,1	21,6	54,3	100,0
65 jaar en ouder	aantal	6	26	47	79
	procent	7,6	32,9	59,5	100,0
totaal	aantal	34	51	110	195
	procent	17,4	26,2	56,4	100,0

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder, de steekproef en de bruikbare respons van de beide deelonderzoeken in dit rapport vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. In de tabel worden dezelfde leeftijdsgrenzen gehanteerd als in de (gestratificeerde) steekproef. De stratificatie wordt in §1.3 (p.9) toegelicht. Respondenten voor wie de seks of leeftijd niet bekend is (of die bij de vraag naar seks hebben geantwoord: "anders / wil dat niet zeggen") zijn buiten de berekening gelaten.

tabel I-1 Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks en leeftijd in klassen, in procenten (vragenlijst gemeentelijke dienstverlening)

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2020	steekproef	respons ongewogen	respons na herweging
18 t/m 34 jaar	man	12,9	20,1	11,0	4,6
	vrouw	12,8	18,1	10,2	4,4
	totaal	25,7	38,1	21,3	9,0
35 t/m 49 jaar	man	11,3	13,3	12,5	8,1
	vrouw	12,1	13,5	12,6	8,2
	totaal	23,4	26,8	25,1	16,4
50 t/m 59 jaar	man	8,5	7,1	8,5	9,2
	vrouw	9,3	7,3	9,4	10,2
	totaal	17,8	14,5	17,8	19,4
60 t/m 74 jaar	man	11,8	6,6	11,9	19,8
	vrouw	12,4	7,0	13,1	21,8
	totaal	24,2	13,6	25,0	41,6
75 jaar en ouder	man	3,8	2,9	5,0	6,4
	vrouw	5,2	4,1	5,7	7,3
	totaal	9,0	7,0	10,8	13,7
alle leeftijden	man	48,2	50,0	48,9	48,2
	vrouw	51,8	50,0	51,1	51,8
totaal	=100%	99.825	4.017	1.132	

tabel I-2 Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks en leeftijd in klassen, in procenten (vragenlijst digitale overheid)

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2020	steekproef	respons ongewogen	respons na herweging
18 t/m 34 jaar	man	12,9	19,3	8,3	3,2
	vrouw	12,8	20,2	13,1	5,1
	totaal	25,7	39,6	21,4	8,3
35 t/m 49 jaar	man	11,3	13,6	12,6	7,9
	vrouw	12,1	13,6	13,9	8,8
	totaal	23,4	27,2	26,6	16,7
50 t/m 59 jaar	man	8,5	6,5	7,6	9,3
	vrouw	9,3	7,0	8,4	10,4
	totaal	17,8	13,4	16,0	19,7
60 t/m 74 jaar	man	11,8	6,5	12,8	21,3
	vrouw	12,4	6,8	12,2	20,2
	totaal	24,2	13,3	25,0	41,5
75 jaar en ouder	man	3,8	3,0	6,0	7,5
	vrouw	5,2	3,5	5,1	6,3
	totaal	9,0	6,5	11,1	13,7
alle leeftijden	man	48,2	48,9	47,3	49,2
	vrouw	51,8	51,1	52,7	50,8
totaal	=100%	99.825	4.018	1.069	

bevolking 18+

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. Dat geldt ook voor de afzonderlijke leeftijdsklassen, met uitzondering van de jongste klasse, waarbinnen mannen licht in de meerderheid zijn.

steekproef, stratificatie

De steekproef is *binnen* de onderscheiden leeftijdscategorieën aselekt getrokken. *Tussen* leeftijdscategorieën zijn er echter verschillen. De kans voor iemand uit de jongste groep om in de steekproef te vallen is bijvoorbeeld veel groter dan de kans voor iemand in de leeftijd tussen de 60 en 75 jaar. De steekproefomvang per leeftijdsgroep is vastgesteld op basis van de ervaring uit voorgaande jaren. Hiermee werd beoogd een meer evenwichtige respons - waar het leeftijd betreft - te bewerkstelligen. Daarbij is ook de verwachte absolute respons in het oog gehouden. Die mocht per leeftijdscategorie niet te klein worden.

respons (ongewogen)

NB: hier wordt enkel het deelonderzoek gemeentelijke dienstverlening besproken. Bij 1.132 van de 1.204 respondenten op deze vragenlijst is zowel de leeftijd als de sekse (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend. Vergelijking met de bevolkingsomvang op 1 januari 2020 laat zien dat de stratificatie goed, zij het niet feilloos heeft gewerkt. De percentages per respondentgroep komen als regel redelijk in de buurt van de bevolkingspercentages. Uitzondering vormen de mannen in de jongste categorie, die enigszins ondervertegenwoordigd zijn. Besloten is om geen nadere weging toe te passen (daarmee zou de leeftijdsverdeling exact gelijk aan die in de bevolking gemaakt kunnen worden).

respons na herweging

Om een vergelijking van de resultaten met voorgaande metingen mogelijk te maken konden de resultaten herwogen worden naar de verdeling over leeftijdsgroepen in de respons van de vorige stadspeiling. In de praktijk blijkt dat de ongewogen en de herwogen resultaten meestal niet sterk verschillen. Die verschillen zijn terug te lezen in de tabellen van bijlage IV.

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 1.204 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 27,4% en 32,6%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

tabel II-1 *procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).*

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
1.115	1,8	2,3	2,7	2,9	2,9
1.200	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8
1.204	1,7	2,3	2,6	2,8	2,9

BIJLAGE III vragenlijsten

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

27. 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 55
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 55

- 28 a. 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

29. 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 37a
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 37a

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 37a

31. 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

32. 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

33. 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"/>
1	2	3	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"/>
1	2	3	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"/>
1	2	3	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"/>
1	2	3	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"/>
1	2	3	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"/>
1	2	3	99

34. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers:

35. 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 37a
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 37a

36. 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

37 a. 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 40
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 40

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 40

38. 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"/>
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"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

39. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers:

WEBSITE / DIGITALE DIENSTVERLENING

40. 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 47
- 4. nee → ga naar vraag 53
- 5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 53

41. 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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>
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	

42. 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.

43. 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 45
3. nee → ga naar vraag 45
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 45

44. 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	

45. 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 47
3. nee → ga naar vraag 47
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 47

46. 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	

47. 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 49
5. nee → ga naar vraag 49
6. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 49

48. 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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

DIGITAAL AFSPRAKEN MAKEN; AANVRAGEN VAN DIENSTEN OF PRODUCTEN

49. 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 51
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 51

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

51. 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 53
3. nee → ga naar vraag 53
4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 53

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

REACTIETERMIJNEN

53. 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?

54 a. 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 55
3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 55

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

DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS

55. 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

70. 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

71 a. 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

72. 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 74 (= volgende onderwerp)
- 2. ja, van Mijn Zoetermeer → ga naar vraag 74
- 3. ja, van Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer → ga naar vraag 74
- 4. nee
- 5. dat weet ik niet meer

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

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

PERSOONLIJKE GEGEVENS

120. Bent u een man of een vrouw?

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

121. Wat is uw leeftijd?

jaar

122. 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

123. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 126
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 126
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

124. 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

125. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden (uzelf meegerekend)?

 personen

126. 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 27)*

	aantal	procent	na weging
ja	751	62,4	63,2
nee	398	33,1	32,8
weet niet meer	54	4,5	3,9
niet geantwoord	1	0,1	0,1
totaal	1.204	100,0	100,0

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 28a)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	11	0,9	1,5	1,4
2	9	0,7	1,2	1,4
3	15	1,2	2,0	2,1
4	23	1,9	3,1	2,9
5	33	2,7	4,4	4,3
6	68	5,6	9,1	8,5
7	169	14,0	22,5	22,2
8	231	19,2	30,8	30,8
9	100	8,3	13,3	13,1
10 - zeer tevreden	63	5,2	8,4	8,7
geen oordeel	22	1,8	2,9	3,4
niet geantwoord	7	0,6	0,9	1,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	751	62,4	100,0	100,0
niet van toepassing	453	37,6		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,3 (na weging: 7,4)

toelichtingen bij dit rapportcijfer: p.64

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 29)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	297	24,7	39,5	40,0
nee	411	34,1	54,7	54,2
dat weet ik niet meer	40	3,3	5,3	5,2
niet geantwoord	3	0,2	0,4	0,6
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	751	62,4	100,0	100,0
niet van toepassing	453	37,6		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-4 *kan men zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren? (vraag 30)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	216	17,9	72,7	72,3
nee	79	6,6	26,6	26,9
niet geantwoord	2	0,2	0,7	0,8
subtotaal (gebeld met het GIP)	297	24,7	100,0	100,0
niet van toepassing	907	75,3		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-5 *heeft men voorafgaand aan het laatste telefoongesprek met het GIP op een andere manier informatie ingewonnen? (vraag 31, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
ja: via de gemeentelijke website	163	75,5	70,8
ja: via het contactformulier van de gemeente	19	8,8	8,1
ja: via WhatsApp	8	3,7	4,0
ja: via een andere website dan die van de gemeente	10	4,6	5,5
ja: via een bezoek aan het Stadhuis-Forum	14	6,5	6,7
ja: op een andere manier	15	6,9	8,7
nee (geen info ingewonnen)	21	9,7	11,0
weet niet meer	8	3,7	4,3
niet geantwoord	2	0,9	1,3
totaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	100,0	100,0

tabel IV-6 *welke situatie is het meest van toepassing op het laatste telefoongesprek met het GIP? (vraag 32)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
meteen geholpen	69	5,7	31,9	31,1
doorverbonden naar een andere medewerker	68	5,6	31,5	28,7
binnen een dag teruggebeld door een medewerker	14	1,2	6,5	7,4
binnen twee of drie dagen teruggebeld	12	1,0	5,6	6,0
pas na meer dan drie dagen teruggebeld	6	0,5	2,8	2,8
heeft zelf later teruggebeld	6	0,5	2,8	2,9
moest afspraak maken met een medewerker	7	0,6	3,2	2,9
niets meer gehoord	9	0,7	4,2	5,2
anders	10	0,8	4,6	4,1
weet niet meer	5	0,4	2,3	3,1
niet geantwoord	10	0,8	4,6	5,8
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-7 rapportcijfer voor de stelling (vraag 33a) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	4	0,3	1,9	2,0
2	-	-	-	-
3	1	0,1	0,5	0,8
4	1	0,1	0,5	0,3
5	11	0,9	5,1	4,8
6	22	1,8	10,2	9,4
7	51	4,2	23,6	23,3
8	57	4,7	26,4	26,4
9	36	3,0	16,7	17,5
10 - helemaal mee eens	18	1,5	8,3	8,3
geen oordeel	6	0,5	2,8	2,8
niet geantwoord	9	0,7	4,2	4,4
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,5 (na weging: 7,6)

tabel IV-8 rapportcijfer voor de stelling (vraag 33b) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn deskundig."

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	4	0,3	1,9	2,0
2	1	0,1	0,5	0,2
3	3	0,2	1,4	1,5
4	6	0,5	2,8	3,0
5	15	1,2	6,9	6,0
6	34	2,8	15,7	15,5
7	35	2,9	16,2	14,7
8	51	4,2	23,6	25,3
9	26	2,2	12,0	12,3
10 - helemaal mee eens	14	1,2	6,5	5,7
geen oordeel	17	1,4	7,9	9,0
niet geantwoord	10	0,8	4,6	5,0
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,1 (na weging: 7,1)

tabel IV-9 rapportcijfer voor de stelling (vraag 33c) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	4	0,3	1,9	2,0
2	-	-	-	
3	3	0,2	1,4	1,7
4	9	0,7	4,2	4,8
5	14	1,2	6,5	5,6
6	23	1,9	10,6	10,9
7	41	3,4	19,0	16,6
8	58	4,8	26,9	27,6
9	28	2,3	13,0	14,4
10 - helemaal mee eens	16	1,3	7,4	7,6
geen oordeel	11	0,9	5,1	4,5
niet geantwoord	9	0,7	4,2	4,4
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,2 (na weging: 7,3)

tabel IV-10 rapportcijfer voor de stelling (vraag 33d) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door."

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	4	0,3	1,9	2,0
2	1	0,1	0,5	0,2
3	6	0,5	2,8	2,4
4	8	0,7	3,7	3,7
5	9	0,7	4,2	4,5
6	35	2,9	16,2	15,2
7	39	3,2	18,1	17,7
8	44	3,7	20,4	21,3
9	20	1,7	9,3	10,4
10 - helemaal mee eens	16	1,3	7,4	7,3
geen oordeel	24	2,0	11,1	10,8
niet geantwoord	10	0,8	4,6	4,7
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,0 (na weging: 7,1)

tabel IV-11 rapportcijfer voor de stelling (vraag 33e) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	6	0,5	2,8	2,8
2	4	0,3	1,9	1,2
3	3	0,2	1,4	1,8
4	9	0,7	4,2	4,0
5	17	1,4	7,9	6,5
6	28	2,3	13,0	14,1
7	46	3,8	21,3	19,5
8	48	4,0	22,2	22,6
9	22	1,8	10,2	11,6
10 - helemaal mee eens	16	1,3	7,4	7,8
geen oordeel	7	0,6	3,2	3,4
niet geantwoord	10	0,8	4,6	4,7
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,9 (na weging: 7,0)

tabel IV-12 rapportcijfer voor de stelling (vraag 33f) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	5	0,4	2,3	2,3
2	1	0,1	0,5	0,8
3	2	0,2	0,9	1,0
4	6	0,5	2,8	3,0
5	13	1,1	6,0	5,5
6	25	2,1	11,6	12,8
7	38	3,2	17,6	15,4
8	52	4,3	24,1	25,4
9	23	1,9	10,6	11,3
10 - helemaal mee eens	17	1,4	7,9	8,0
geen oordeel	24	2,0	11,1	9,9
niet geantwoord	10	0,8	4,6	4,7
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,2 (na weging: 7,2)

tabel IV-13 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor het GIP (vraag 33)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
geen rapportcijfers	12	1,0	5,6	5,4
een	2	0,2	0,9	0,9
twee	4	0,3	1,9	2,2
drie	3	0,2	1,4	0,9
vier	9	0,7	4,2	4,7
vijf	22	1,8	10,2	10,9
zes rapportcijfers (= maximum)	164	13,6	75,9	75,2
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	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 33)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
(afgerond) 1	3	0,2	1,4	1,2
2	2	0,2	0,9	1,1
3	1	0,1	0,5	0,8
4	5	0,4	2,3	2,5
5	18	1,5	8,3	7,7
6	30	2,5	13,9	13,5
7	48	4,0	22,2	19,5
8	54	4,5	25,0	27,2
9	27	2,2	12,5	13,0
(afgerond) 10	16	1,3	7,4	8,2
geen cijfer gegeven	12	1,0	5,6	5,4
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,1 (na weging: 7,2)

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.68

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 35)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	77	6,4	35,6	36,9
nee	124	10,3	57,4	56,4
dat weet ik niet meer	4	0,3	1,9	1,5
niet geantwoord	11	0,9	5,1	5,3
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	216	17,9	100,0	100,0
niet van toepassing	988	82,1		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-16 waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (vraag 36, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent	na weging
het is makkelijker dan via de website	17	22,1	22,9
het gaat sneller dan via de website	12	15,6	15,7
het lukte niet via de website	21	27,3	25,6
via de website afspreken lukt alleen met hulp van een ander	2	2,6	3,4
ik heb meer vertrouwen in persoonlijk contact	11	14,3	17,2
anders *	23	29,9	27,4
niet geantwoord	4	5,2	7,3
totaal (telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente)	77	100,0	100,0

* anders, namelijk:

- Aanvragen en ophalen rijbewijs.
- Bij een telefonische afspraak maken is het sneller te wijzigen in het gesprek mocht tijdstip o.i.d. net niet lekker uitkomen en je kan direct extra vragen beantwoord krijgen over b.v. documenten en gegevens die meegenomen dienen te worden.
- Corona / Covid 19: in verband daarmee alleen een telefonische afspraak mogelijk (**7 keer genoemd**)
- Datum was te laat
- Eerste contact via website en direct afspraak gemaakt voor bezoek. Die afspraak werd afgezegd wegens misverstand bij gemeente. Telefonisch verder goed geholpen
- Had aanvullende info nodig over mee te brengen documenten
- Het kon niet via de website, werd doorverwezen naar de telefoon.

- Het kon niet via de website. De baliemedewerker en de website gaven aan om telefonisch een afspraak te maken voor het ophalen van een paspoort.
- Ik had aanvullende vragen die het RDW en de website niet konden beantwoorden.
- Ik moest wel.
- Ik vind persoonlijk contact prettiger
- Meerdere reisdocumenten aanvragen gaat niet via de website
- Niet mobiel meer.
- Om zo snel mogelijk antwoord te krijgen op mijn vraag en niet terecht te komen in de 'spelonken' van de bureaucratie, die zorgvuldig en efficiënt werkt maar niet betrokken is bij de inwoner(s).
- [...] overleg met de gemeentesecretaris over bezoek burgemeester i.v.m. 100 jaar schoonmoeder.
- Verzetten van een eerder gemaakte afspraak naar een andere dag was alleen telefonisch mogelijk.

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 37a)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	422	35,0	56,2	54,8
nee	301	25,0	40,1	41,5
dat weet ik niet meer	17	1,4	2,3	2,3
niet geantwoord	11	0,9	1,5	1,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	751	62,4	100,0	100,0
niet van toepassing	453	37,6		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-18 kan men zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren (vraag 37b)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	364	30,2	86,3	87,0
nee	54	4,5	12,8	12,0
niet geantwoord	4	0,3	0,9	1,0
subtotaal (face-to-facecontact met medewerkers)	422	35,0	100,0	100,0
niet van toepassing	782	65,0		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-19 rapportcijfer voor de stelling (vraag 38a) over face-to-face-contacten met medewerkers: "Die medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,5	0,6
2	1	0,1	0,3	0,4
3	-	-	-	-
4	4	0,3	1,1	0,8
5	6	0,5	1,6	2,0
6	21	1,7	5,8	5,4
7	79	6,6	21,7	21,7
8	129	10,7	35,4	35,2
9	75	6,2	20,6	20,9
10 - helemaal mee eens	41	3,4	11,3	11,0
geen oordeel	1	0,1	0,3	0,5
niet geantwoord	5	0,4	1,4	1,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,9 (na weging: 7,9)

tabel IV-20 rapportcijfer voor de stelling (vraag 38b) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn deskundig.”

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	-	-	-	-
2	1	0,1	0,3	0,1
3	1	0,1	0,3	0,3
4	5	0,4	1,4	1,5
5	14	1,2	3,8	5,0
6	21	1,7	5,8	5,0
7	84	7,0	23,1	22,6
8	117	9,7	32,1	31,9
9	65	5,4	17,9	18,1
10 - helemaal mee eens	34	2,8	9,3	8,9
geen oordeel	17	1,4	4,7	5,0
niet geantwoord	5	0,4	1,4	1,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,8 (na weging: 7,8)

tabel IV-21 rapportcijfer voor de stelling (vraag 38c) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.”

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,5	0,6
2	-	-	-	-
3	4	0,3	1,1	1,4
4	7	0,6	1,9	2,1
5	15	1,2	4,1	4,4
6	18	1,5	4,9	4,5
7	79	6,6	21,7	22,4
8	113	9,4	31,0	30,0
9	74	6,1	20,3	20,8
10 - helemaal mee eens	34	2,8	9,3	8,9
geen oordeel	13	1,1	3,6	3,5
niet geantwoord	5	0,4	1,4	1,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,8 (na weging: 7,7)

tabel IV-22 rapportcijfer voor de stelling (vraag 38d) over face-to-face-contacten 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,3	0,1
2	3	0,2	0,8	1,0
3	4	0,3	1,1	0,8
4	8	0,7	2,2	2,6
5	15	1,2	4,1	4,2
6	33	2,7	9,1	8,5
7	87	7,2	23,9	24,3
8	97	8,1	26,6	26,0
9	63	5,2	17,3	17,7
10 - helemaal mee eens	31	2,6	8,5	7,6
geen oordeel	14	1,2	3,8	4,6
niet geantwoord	8	0,7	2,2	2,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,6 (na weging: 7,5)

tabel IV-23 rapportcijfer voor de stelling (vraag 38e) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering.”

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	3	0,2	0,8	0,8
2	4	0,3	1,1	1,4
3	5	0,4	1,4	1,4
4	12	1,0	3,3	3,5
5	16	1,3	4,4	3,5
6	43	3,6	11,8	10,0
7	88	7,3	24,2	22,9
8	91	7,6	25,0	25,9
9	50	4,2	13,7	14,7
10 - helemaal mee eens	27	2,2	7,4	7,2
geen oordeel	17	1,4	4,7	6,2
niet geantwoord	8	0,7	2,2	2,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,3 (na weging: 7,3)

tabel IV-24 rapportcijfer voor de stelling (vraag 38f) over face-to-face-contacten 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,5	0,6
2	1	0,1	0,3	0,4
3	4	0,3	1,1	1,4
4	5	0,4	1,4	1,5
5	10	0,8	2,7	2,6
6	19	1,6	5,2	4,9
7	75	6,2	20,6	20,8
8	109	9,1	29,9	30,4
9	66	5,5	18,1	18,5
10 - helemaal mee eens	37	3,1	10,2	9,3
geen oordeel	26	2,2	7,1	6,5
niet geantwoord	10	0,8	2,7	3,0
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,8 (na weging: 7,8)

tabel IV-25 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor face-to-face-contacten met medewerkers (vraag 38)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
geen rapportcijfers	5	0,4	1,4	1,5
een	1	0,1	0,3	0,5
twee	-	-	-	-
drie	7	0,6	1,9	1,8
vier	10	0,8	2,7	3,0
vijf	53	4,4	14,6	15,8
zes rapportcijfers (= maximum)	288	23,9	79,1	77,3
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	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 38)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
(afgerond) 1	-	-	-	-
2	-	-	-	-
3	2	0,2	0,5	0,5
4	10	0,8	2,7	3,1
5	9	0,7	2,5	3,3
6	19	1,6	5,2	4,7
7	98	8,1	26,9	26,0
8	123	10,2	33,8	33,5
9	67	5,6	18,4	19,4
(afgerond) 10	31	2,6	8,5	8,0
geen cijfer gegeven	5	0,4	1,4	1,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	364	30,2	100,0	100,0
niet van toepassing	840	69,8		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,7 (na weging: 7,7)

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.69

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 40)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja, van de website	375	31,1	49,9	48,5
ja, van de website en de MijnGemeente App	48	4,0	6,4	6,7
ja, van de MijnGemeente App	30	2,5	4,0	3,9
nee	242	20,1	32,2	33,3
weet niet meer	33	2,7	4,4	4,4
niet geantwoord	23	1,9	3,1	3,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	751	62,4	100,0	100,0
niet van toepassing	453	37,6		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-28 rapportcijfer voor de stelling (vraag 41a) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is gebruiksvriendelijk (prettig uiterlijk, makkelijk navigeren)."

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	6	0,5	1,4	1,7
2	9	0,7	2,1	2,5
3	8	0,7	1,9	1,3
4	18	1,5	4,3	3,9
5	27	2,2	6,4	6,9
6	57	4,7	13,5	13,4
7	155	12,9	36,6	37,3
8	92	7,6	21,7	20,3
9	26	2,2	6,1	6,3
10 - helemaal mee eens	12	1,0	2,8	2,8
geen oordeel	6	0,5	1,4	1,3
niet geantwoord	7	0,6	1,7	2,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,8 (na weging: 6,7)

tabel IV-29 rapportcijfer voor de stelling (vraag 41b) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	4	0,3	0,9	1,2
2	7	0,6	1,7	1,3
3	9	0,7	2,1	2,6
4	17	1,4	4,0	3,0
5	26	2,2	6,1	6,7
6	64	5,3	15,1	15,5
7	133	11,0	31,4	31,3
8	102	8,5	24,1	23,5
9	26	2,2	6,1	5,8
10 - helemaal mee eens	13	1,1	3,1	3,0
geen oordeel	14	1,2	3,3	3,5
niet geantwoord	8	0,7	1,9	2,5
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,8 (na weging: 6,8)

tabel IV-30 rapportcijfer voor de stelling (vraag 41c) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,5	0,5
2	5	0,4	1,2	0,9
3	6	0,5	1,4	1,8
4	17	1,4	4,0	3,5
5	25	2,1	5,9	6,0
6	64	5,3	15,1	15,3
7	130	10,8	30,7	31,3
8	99	8,2	23,4	22,3
9	27	2,2	6,4	6,1
10 - helemaal mee eens	15	1,2	3,5	3,3
geen oordeel	25	2,1	5,9	6,5
niet geantwoord	8	0,7	1,9	2,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,9 (na weging: 6,9)

tabel IV-31 rapportcijfer voor de stelling (vraag 41d) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	5	0,4	1,2	1,1
2	4	0,3	0,9	0,7
3	6	0,5	1,4	1,3
4	20	1,7	4,7	4,1
5	23	1,9	5,4	6,3
6	58	4,8	13,7	14,6
7	119	9,9	28,1	28,7
8	113	9,4	26,7	25,1
9	26	2,2	6,1	5,5
10 - helemaal mee eens	12	1,0	2,8	2,4
geen oordeel	30	2,5	7,1	7,8
niet geantwoord	7	0,6	1,7	2,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,9 (na weging: 6,9)

tabel IV-32 rapportcijfer voor de stelling (vraag 41e) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De informatie op de website is vindbaar en begrijpelijk."

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - helemaal mee oneens	5	0,4	1,2	1,4
2	10	0,8	2,4	1,8
3	11	0,9	2,6	2,5
4	22	1,8	5,2	4,9
5	26	2,2	6,1	6,9
6	62	5,1	14,7	15,1
7	133	11,0	31,4	31,8
8	102	8,5	24,1	23,5
9	28	2,3	6,6	5,9
10 - helemaal mee eens	9	0,7	2,1	2,1
geen oordeel	8	0,7	1,9	1,9
niet geantwoord	7	0,6	1,7	2,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,7 (na weging: 6,7)

tabel IV-33 rapportcijfer voor de stelling (vraag 41f) 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)	na weging
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,2	0,3
2	4	0,3	0,9	0,9
3	3	0,2	0,7	0,7
4	15	1,2	3,5	3,0
5	22	1,8	5,2	5,1
6	65	5,4	15,4	16,5
7	113	9,4	26,7	26,4
8	118	9,8	27,9	27,3
9	34	2,8	8,0	7,5
10 - helemaal mee eens	14	1,2	3,3	2,7
geen oordeel	27	2,2	6,4	7,2
niet geantwoord	7	0,6	1,7	2,3
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,1 (na weging: 7,1)

tabel IV-34 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor dienstverlening via de gemeentelijke website (vraag 41)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
geen rapportcijfers	11	0,9	2,6	3,1
een	3	0,2	0,7	0,7
twee	2	0,2	0,5	0,7
drie	2	0,2	0,5	0,6
vier	11	0,9	2,6	3,1
vijf	37	3,1	8,7	9,6
zes rapportcijfers (= maximum)	357	29,7	84,4	82,2
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-35 *gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening via de gemeentelijke website, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 41)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
(afgerond) 1	2	0,2	0,5	0,7
2	6	0,5	1,4	1,3
3	7	0,6	1,7	1,4
4	18	1,5	4,3	4,2
5	26	2,2	6,1	6,9
6	65	5,4	15,4	15,6
7	139	11,5	32,9	33,3
8	107	8,9	25,3	24,5
9	31	2,6	7,3	6,7
(afgerond 10)	11	0,9	2,6	2,4
geen cijfer gegeven	11	0,9	2,6	3,1
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,8 (na weging: 6,8)

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.71

tabel IV-36 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer? (vraag 43)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	116	9,6	27,4	28,2
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	6	0,5	1,4	1,7
nee	275	22,8	65,0	63,3
weet niet meer	16	1,3	3,8	4,0
niet geantwoord	10	0,8	2,4	2,9
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-37 *rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste vraag die men digitaal heeft ingediend (vraag 44)*

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	15	1,2	12,9	12,2
2	5	0,4	4,3	4,9
3	4	0,3	3,4	2,7
4	4	0,3	3,4	3,3
5	11	0,9	9,5	10,5
6	13	1,1	11,2	10,8
7	20	1,7	17,2	15,8
8	20	1,7	17,2	19,4
9	13	1,1	11,2	10,6
10 - zeer tevreden	7	0,6	6,0	7,7
geen oordeel	3	0,2	2,6	1,5
niet geantwoord	1	0,1	0,9	0,6
subtotaal (vraag gesteld via de website)	116	9,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.088	90,4		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,0 (na weging: 6,1)

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 45)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	19	1,6	4,5	4,3
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	3	0,2	0,7	0,6
nee	390	32,4	92,2	92,3
weet niet meer	2	0,2	0,5	0,3
niet geantwoord	9	0,7	2,1	2,5
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	423	35,1	100,0	100,0
niet van toepassing	781	64,9		
totaal	1.204	100,0		

tabel IV-39 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste klacht die men digitaal heeft ingediend (vraag 46)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	7	0,6	36,8	31,4
2	2	0,2	10,5	12,9
3	1	0,1	5,3	6,1
4	-	-	-	-
5	2	0,2	10,5	18,5
6	4	0,3	21,1	20,2
7	1	0,1	5,3	3,6
8	-	-	-	-
9	2	0,2	10,5	7,3
10 - zeer tevreden	-	-	-	-
geen oordeel	-	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-	-
subtotaal (klacht ingediend via klachtenformulier)	19	1,6	100,0	100,0
niet van toepassing	1.185	98,4		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 3,8 (na weging: 3,8)

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 47)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja, via de website	71	5,9	15,7	15,8
ja, beide (MijnGemeente App én website)	9	0,7	2,0	1,4
ja, via de MijnGemeente App	45	3,7	9,9	9,8
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	3	0,2	0,7	0,9
nee	309	25,7	68,2	68,4
weet niet meer	6	0,5	1,3	1,4
niet geantwoord	10	0,8	2,2	2,2
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	453	37,6	100,0	100,0
niet van toepassing	751	62,4		
totaal	1.204	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 48)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	17	1,4	13,6	11,3
2	3	0,2	2,4	2,3
3	5	0,4	4,0	5,6
4	4	0,3	3,2	4,4
5	11	0,9	8,8	8,5
6	16	1,3	12,8	13,5
7	19	1,6	15,2	15,8
8	21	1,7	16,8	16,3
9	19	1,6	15,2	13,3
10 - zeer tevreden	7	0,6	5,6	6,7
geen oordeel	3	0,2	2,4	2,5
niet geantwoord				
subtotaal (melding gedaan)	125	10,4	100,0	100,0
niet van toepassing	1.079	89,6		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 6,1 (na weging: 6,1)

tabel IV-42 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 49)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	297	24,7	65,6	64,9
daaraan begonnen, maar niet alle stappen doorlopen	1	0,1	0,2	0,4
nee	137	11,4	30,2	30,6
weet niet meer	8	0,7	1,8	1,9
niet geantwoord	10	0,8	2,2	2,2
subtotaal (website of landelijke app gebruikt) *	453	37,6	100,0	100,0
niet van toepassing	751	62,4		
totaal	1.204	100,0		

* NB: de (30) respondenten die naar eigen zeggen alleen maar Van de MijnGemeente App gebruik hebben gemaakt konden vraag 49 over het maken van een digitale afspraak via de website beantwoorden. De routing in de vraagstelling vanuit vraag 40 en 47 kon hier (op papier) niet volkomen consequent zijn. Strikt genomen hadden deze respondenten op deze vraag 49, en ook op vraag 51, *nee* moeten antwoorden. Toch hebben 14 van hen bevestigend geantwoord op vraag 49, en 10 van hen bevestigend op vraag 51. De antwoorden van deze respondenten zijn in de rapportage meegenomen.

tabel IV-43 rapportcijfer voor de tevredenheid over het langs digitale weg maken van een afspraak met de gemeente (vraag 50)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	-	-	-	-
2	1	0,1	0,3	0,2
3	3	0,2	1,0	0,9
4	5	0,4	1,7	1,0
5	4	0,3	1,3	1,6
6	17	1,4	5,7	5,5
7	63	5,2	21,1	21,8
8	114	9,5	38,3	39,5
9	62	5,1	20,8	20,5
10 - zeer tevreden	29	2,4	9,7	8,9
geen oordeel	-	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-	-
subtotaal (afspraak gemaakt / daarmee begonnen)	298	24,8	100,0	100,0
niet van toepassing	906	75,2		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,9 (na weging: 7,9)

tabel IV-44 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd? (vraag 51)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	230	19,1	50,8	48,5
aan de aanvraag begonnen maar niet alle stappen op de website doorlopen	-	-	-	
nee	201	16,7	44,4	47,5
weet niet meer	10	0,8	2,2	1,4
niet geantwoord	12	1,0	2,6	2,6
subtotaal (website of landelijke app gebruikt) *	453	37,6	100,0	100,0
niet van toepassing	751	62,4		
totaal	1.204	100,0		

* zie de toelichting onder tabel IV-42

tabel IV-45 rapportcijfer voor afhandeling digitale aanvraag van een product of dienst (vraag 52)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
1 - zeer ontevreden	1	0,1	0,4	0,3
2	2	0,2	0,9	0,4
3	3	0,2	1,3	1,2
4	2	0,2	0,9	0,8
5	1	0,1	0,4	0,3
6	16	1,3	7,0	7,1
7	41	3,4	17,8	15,9
8	89	7,4	38,7	39,5
9	50	4,2	21,7	23,5
10 - zeer tevreden	21	1,7	9,1	8,3
geen oordeel	2	0,2	0,9	1,4
niet geantwoord	2	0,2	0,9	1,4
subtotaal (product of dienst digitaal aangevraagd)	230	19,1	100,0	100,0
niet van toepassing	974	80,9		
totaal	1.204	100,0		

gemiddeld cijfer: 7,9 (na weging: 8,0)

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 53a - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent	na weging
ik kreeg direct een passend antwoord	206	27,4	26,7
vraag / klacht / melding was binnen de termijn afgehandeld	191	25,4	24,5
er werd een termijn overschreden	33	4,4	4,6
ik vermoed dat er een termijn werd overschreden	27	3,6	3,8
ik ken de geldende termijnen niet	126	16,8	16,7
anders	53	7,1	7,7
weet niet	152	20,2	20,6
niet geantwoord	37	4,9	4,8
totaal (uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden)	751	100,0	100,0

toelichtingen bij deze antwoorden: p.73-78

tabel IV-47 zijn er over de afgelopen twaalf maanden nog onbeantwoord gebleven vragen? (vraag 54a)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	91	7,6	12,1	12,6
nee	560	46,5	74,6	73,8
dat weet ik niet meer	60	5,0	8,0	8,4
niet geantwoord	40	3,3	5,3	5,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	751	62,4	100,0	100,0
niet van toepassing	453	37,6		
totaal	1.204	100,0		

toelichtingen bij deze antwoorden: p.79

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 55)

	aantal	procent	na weging
ja	18	1,5	1,5
nee	961	79,8	81,3
dat weet ik niet meer	180	15,0	13,4
niet geantwoord	45	3,7	3,9
totaal	1.204	100,0	100,0

toelichtingen bij deze antwoorden: p.81

digitale overheid

De vragen over de digitale overheid (tabel IV-49 t/m IV-51) zijn in een ander vragenformulier, 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 70 – digitale overheid)

	aantal	procent	na weging
ja	760	68,2	65,4
nee	187	16,8	19,5
geen mening	165	14,8	14,7
niet geantwoord	3	0,3	0,3
totaal	1.115	100,0	100,0

tabel IV-50 heeft men in de afgelopen jaren al eens via DigiD gebruik gemaakt van Mijn Overheid of Mijn Zoetermeer? (vraag 72 – digitale overheid)

	aantal	procent	na weging
ja, van Mijn Overheid	535	48,0	49,1
ja, van Mijn Zoetermeer	36	3,2	3,2
ja, van Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer	296	26,5	24,5
nee	143	12,8	14,2
dat weet ik niet meer	59	5,3	4,2
niet geantwoord	46	4,1	4,7
totaal	1.115	100,0	100,0

tabel IV-51 verwacht gebruik van Mijn Overheid en/of Mijn Zoetermeer (onder niet-gebruikers) (vraag 73 – digitale overheid)

	aantal	procent	procent (geldig)	na weging
ja	34	3,0	16,8	14,3
nee	51	4,6	25,2	26,5
dat weet ik niet	110	9,9	54,5	54,8
niet geantwoord	7	0,6	3,5	4,4
subtotaal (geen gebruik / gebruik niet bekend)	202	18,1	100,0	100,0
niet van toepassing	913	81,9		
totaal	1.115	100,0		

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 120)*

	aantal	procent	na weging
man	554	46,0	46,0
vrouw	578	48,0	49,4
anders / wil dat niet zeggen	18	1,5	1,0
niet geantwoord	54	4,5	3,6
totaal	1.204	100,0	100,0

tabel IV-53 *leeftijd in vijf klassen (vraag 121)*

	aantal	procent	na weging
18 t/m 29 jaar	162	13,5	5,8
30 t/m 39 jaar	196	16,3	8,8
40 t/m 49 jaar	220	18,3	12,1
50 t/m 64 jaar	302	25,1	32,1
65 jaar en ouder	324	26,9	41,3
totaal	1.204	100,0	100,0

tabel IV-54 *niveau hoogste voltooide opleiding (gebaseerd op vraag 122)*

	aantal	procent	na weging
(nog) geen startkwalificatie	238	19,8	24,4
startkwalificatie	369	30,6	28,3
hbo / wetenschappelijk onderwijs	529	43,9	42,6
anders / niet bekend	68	5,6	4,8
totaal	1.204	100,0	100,0

tabel IV-55 *type huishouden (vraag 123)*

	aantal	procent	na weging
alleenstaande	194	16,1	17,8
twee partners, zonder kind(eren)	445	37,0	46,6
twee partners, met kind(eren)	430	35,7	27,2
eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))	58	4,8	3,5
anders / weet niet / niet geantwoord	77	6,4	4,9
totaal	1.204	100,0	100,0

tabel IV-56 *plaats in het huishouden (vraag 124)*

	aantal	procent	na weging
de alleenstaande bewoner	194	16,1	17,8
een van de twee partners	806	66,9	71,1
hoofd eenoudergezin	43	3,6	2,9
kind (18+)	85	7,1	3,1
anders / weet niet / niet geantwoord	76	6,3	5,0
totaal	1.204	100,0	100,0

tabel IV-57 *wijk en buurt*

	aantal *	procent	na weging
Centrum	177	14,7	15,4
Dorp	45	3,7	3,7
Stadscentrum	37	3,1	3,5
Palenstein	27	2,2	2,1
Driemanspolder	68	5,6	6,1
Meerzicht	134	11,1	10,5
Meerzicht-West	87	7,2	6,9
Meerzicht-Oost	47	3,9	3,6
Buytenwegh de Leyens	159	13,2	14,6
Buytenwegh	72	6,0	6,4
De Leyens	79	6,6	7,7
Seghwaert	112	9,3	9,3
Seghwaert-Zuidwest	42	3,5	3,4
Seghwaert-Noordoost	62	5,1	5,0
Noordhove	79	6,6	6,8
Noordhove-West	23	1,9	2,2
Noordhove-Oost	46	3,8	3,9
Rokkeveen	190	15,8	16,0
Rokkeveen-West	78	6,5	7,0
Rokkeveen-Oost	93	7,7	7,6
Oosterheem	196	16,3	15,5
Oosterheem-Zuidwest	58	4,8	4,5
Oosterheem-Noordoost	119	9,9	9,5
overig / wijk onbekend	157	13,0	16,8
totaal	1.204	100,0	100,0

* 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;
- reacties zoals *geen*, *n.v.t.* en *nee* zijn (indien inhoudsloos) verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytivist) zijn in veel gevallen (maar niet alle) gecorrigeerd of aangevuld.

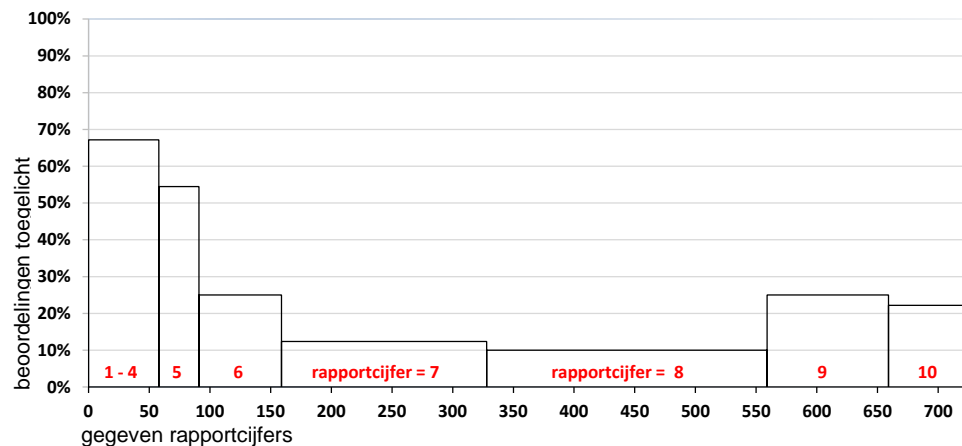
Let op: Bij lezing van de toelichtingen op rapportcijfers dient men zich te realiseren dat het commentaar weliswaar illustratief is, maar niet representatief voor de mening van de hele respons. Dit wordt hieronder getoond aan de hand van het algemene rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente.

- 722 respondenten hebben aan de dienstverlening een rapportcijfer toegekend.
- Bij lage rapportcijfers geeft een groter deel van de respondenten een toelichting. Bij de cijfers 1 t/m 4 is dat in 2020 bij 67% het geval.
- Bij een ruim voldoende tot goede waardering (rapportcijfer = 7 of 8) ligt dit aandeel aanzienlijk lager (12%, respectievelijk 10%).
- Bij hogere waarderingen loopt het percentage weer op.

Onderstaand histogram illustreert dit jaarlijks terugkerende fenomeen. De horizontale as geeft de ruim 700 respondenten weer die een rapportcijfer hebben gegeven, geordend naar de hoogte van het cijfer.

Op de verticale as staat, per gegeven rapportcijfer, het percentage respondenten dat een toelichting heeft gegeven. Het gaat hierbij 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 is zodoende een maat voor het absolute aantal toelichtingen per gegeven rapportcijfer.

Het diagram laat zien 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

- Adoptiegroen voor de schuur. Alle opties die ik aandroeg werd beantwoord met nee. Terwijl het verderop in de straat wel gebeurt / mag.
- Er wordt niet geantwoord en indien ze toch een antwoord geven wordt e.e.a. niet uitgevoerd
- Melding via site over zwerfafval, zou eenvoudiger kunnen.
- Melding werd afgedaan als onzinnig. ben niet gehoord, terwijl er bewijs is.
- Paar weken geleden contact opgenomen voor aanvraag paspoort en we zouden teruggebeld worden. Nooit iets gehoord. Vanwege corona geen paspoort aanvragen. Iedereen werkt normaal, alleen de ambtenaren die onveilig zijn. Belachelijk alweer.

rapportcijfer = 2

- Ik heb onder meer het onderstaande geschreven en niets gehoord. Waarvan akte!
Geachte [ambtenaar 1],
Via een mail e-bericht ontving ik een uitnodiging voor de nieuwjaarsbijeenkomst. Tegelijkertijd werd gevraagd om ideeën / suggesties aan te dragen. Ik heb [ambtenaar 2] het volgende bericht gestuurd.
a. Wethouder organiseer een hearing, om eens te vernemen wat er onder de mensen leeft en huist.
b. Wethouder, jaag de festiviteit op 27 april aan. Fanfare, band optreden, kinderspellen, vul het maar in.
Voor wat betreft punt a., begrijp ik dat u de Hogeschool Den Haag hiervoor wilt inschakelen. Doch dan even mijn ervaring hierin. Ik ben werkzaam geweest als projectleider Verkeers Circulatie Plan te Hoofddorp. Ik werd geconfronteerd met veel onrust. Zowel vanuit de politiek maar ook vanuit de weggebruikers (bevolking, winkeliers, etc.). Ik moest daarvoor een list verzinnen. En ik stelde voor om een Hearing te organiseren, met een dagvoorzitter woonachtig buiten de gemeente. De wethouder was weliswaar aanwezig, doch op de publieke tribune. Die Hearing was tweerichtingsverkeer tussen de bevolking en de dagvoorzitter. De dagvoorzitter bewoog zich tussen de aanwezigen met een microfoon, waarbij de mensen hun onvrede konden uiten. Uiteraard kon dat ook schriftelijk. De avond had veel emotionele lading. Doch de dagvoorzitter, een zwaargewicht, voelde perfect aan wat er in de hoofden van de aanwezigen omging. U heeft het voornemen de Hogeschool in te schakelen, doch ik denk dat de voorgestelde aanpak, niet het resultaat oplevert, dat wij met z'n allen willen. Namelijk wat gaat er in de hoofden om van de gebruikers van deze slaapwijk Noordhove. Wellicht dat een voorverkenning hierin op zijn plaats is. Wie weet wat er in de hoofden speelt? Naar mijn idee zijn dat de huisartsen. Met inachtneming van het Medisch beroeps geheim, zou je met een professionele interviewer, een psycholoog, hier achter kunnen komen. Dan weet je als gemeente met een rapportage en aanbevelingen hoe het woonklimaat te verbeteren valt!
- Maken van een afspraak is omslachtig/ onpersoonlijk
- Melden geluidsoverlast airco op dak gezondheidscentrum de Leyens nadat er een verdieping op is gebouwd Aanvraag drempel i.v.m. racen door de straat
- Rijbewijs afhalen, afspraak maken via telefoon lukte steeds niet. Uiteindelijk via whatsapp een medewerker bereid gevonden om mij op te bellen voor een afspraak.
- Wijk agent gebeld deed er niks mee

rapportcijfer = 3

- Als bewoner van Zoetermeer loop je tegen de bureaucratie van de gemeente op. Zij weten het zogezegd en blijven bij hun standpunt. Kunnen zich niet inleven hoe wij het als bewoner ervaren.
- Als je iets meldt wordt er toch niets aan gedaan, of je moet het zelf maar oplossen.
- De Bijzondere Bijstand is mijn gegevens verloren, doet jaarlijks heel erg moeilijk over mijn recht hierop, en doen zeer lang over het nemen van beslissingen.
- Er werd niet ingegaan op de klacht
- Fantastisch mooi stadhuis, enkel de dienstverlening lijkt nog regelrecht uit 1980 te stammen. Het maken van een afspraak om enkel mijn nieuwe rijbewijs op te halen duurde vier weken! Enkel ophalen, het pasje was na twee dagen al gemaakt door de RDW en lag bij het stadhuis.
- Geen interesse en actie op verhaal
- Klantonvriendelijk, onduidelijk waar je naar toe kunt gaan. Niet gepast om daar mensen neer te zetten met een beperking.
- Mail gestuurd met klacht. Geen antwoord gekregen.
- Meermalen contact gehad met de gemeente en voor de meeste zaken echt een dikke voldoende. Echter het aanvragen van Wmo-zaken verloopt echt heel slecht, moeten zelf er achteraan bellen. Veel onduidelijkheid en wettelijke deadlines die zwaar overschreden worden (lees aanvragen die na vijf tot zeven maanden pas afgehandeld worden, één zelfs nog langer).
- Melding openbare ruimte. Niet tevreden over oplossing.
- Te trage behandeling van mijn bezwaar! Half jaar is echt te lang!
- Ze kunnen zich niet inleven in hoe je voelt.

rapportcijfer = 4

- Afval - buiten - bijna elke zaterdag gemeld. Afvalzakken naast de afvalcontainers.
- Alle contact via internet.
- Alles ingevuld voor mijn invalide parkeerkaarten te verlengen. Ik kreeg bericht dat alles van mijn kant in orde was maar ik heb nog steeds niets gehoord.
- Betreft vergunning dakkapel.
- Bij contact met de gemeente Zoetermeer krijg ik een gevoel van niet serieus genomen worden.

rapportcijfer = 4

- Diverse meldingen gemaakt over donkere plekken, hangjongeren die drugs gebruiken voor mijn deur, hopen hondenpoep op de stoep en bomen die niet worden gesnoeid.
- Er werd aangegeven dat ik zonder afspraak een rijbewijs kon ophalen. Dat bleek dus te betekenen dat ik daar voor Jan met de korte achternaam tot het einde van de dag kon zitten.
- Heel veel moeite doen om iets voor elkaar te krijgen.
- Het eerste (standaard)-antwoord was: nee, dat doen we niet want dat is het beleid...
- Ik kon niemand bereiken.
- Ik stelde een vraag maar ontving een afwijzing in plaats van ruimte voor een gesprek.
- Mijn vragen over de proef met "slimme" lichtmasten is nooit beantwoord, ondanks herhaaldelijk verzoek.
- Onze riolering is gescheurd buiten de erfgrans, dit is gefotografeerd door ontstoppingsbedrijf. Ruim €250,- maar wordt niet vergoed en het riool niet gemaakt. En uitbaggeren van de sloot wordt niet gedaan.
- Onze klachten m.b.t. overlast platanen zijn wel aangehoord, maar de procedure is door de gemeente oneigenlijk toegepast.
- Op het gebied van jeugdzorg loop je vast in de ambtelijke molen, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd en terug. Zelfs de professionele hulpverleners hier aan huis lopen vast bij de gemeente. Het lijkt of niemand weet waar ze mee bezig zijn.
- Slechte bereikbaarheid. Slordige en onpersoonlijke brieven (Wmo).
- Van echte service is allang geen sprake meer.

rapportcijfer = 5

- Alles wordt afgedaan met het coronavirus, maar de gemeente was altijd al onder de maat. Alleen prestigieuze projecten kunnen ze waarmaken. Die waar niemand in Zoetermeer op zit te wachten!
- Bezwaar gemaakt tegen de OZB waarbij mijn vrouw wordt aangeslagen. Dit is sedert dit jaar. De afgelopen 34 jaar ben ik ermee belast geweest. Uitleg gevraagd middels dit bezwaar. Bezwaar ongegrond. Vreemd toch ?
- Bij aanvraag Wmo op onbegrip stuiten.
- De site is erg onduidelijk en verouderd.
- Door corona is er geen persoonlijk contact.
- Er zijn te weinig momenten / tijdstippen beschikbaar voor een afspraak.
- Het duurde enorm lang, een paar weken of zo , totdat ik na mijn melding een reactie kreeg. Het probleem werd trouwens nooit opgelost.
- Hulp gevraagd voor donorformulier. Noch mondeling, noch een formulier gekregen.
- Mails / berichten worden in beperkte mate afdoende en tijdig beantwoord.
- Men wil zoveel mogelijk alles online regelen en niet persoonlijk.
- Na herhaaldelijk de belofte dat desbetreffende afdeling / persoon contact zou opnemen wat helaas dam niet doorgeven blijkt te zijn dus niet teruggebeld.
- Naar mijn mening werd ik niet erg vriendelijk behandeld. Klantvriendelijkheid kan aan gewerkt worden. Wellicht had ik pech.
- Niet altijd even duidelijk waar je voor wat moet wezen.
- Ondeskundige medewerker, kastje-muur.
- Persoon bij het GIP wist op weinig vragen antwoord te geven.
- Slecht te bereiken naar juiste persoon. Uiteindelijk wordt het niet opgepakt of hoor ik er nooit meer wat over.
- Soms worden meldingen niet adequaat of correct afgehandeld of beantwoord.
- Tot nu krijgen we geen antwoord op het verzoek van huishoudelijke hulp.

rapportcijfer = 6

- Achterstallig onderhoud van stoepen, plantsoenen en groenstroken.
- Afhalen rijbewijs aan loket: arrogante houding van jonge beampte.
- Bij aanvragen nieuw rijbewijs werden pasfoto's in eerste afgekeurd i.v.m. bril. Terug naar de fotograaf, deze kon zich hier niet in vinden. Terug naar de balie op het gemeentehuis werden de foto's door een collega wel geaccepteerd. Onbegrijpelijk
- Contact met [medewerker] van werkgeversservicepunt t.b.v. mijn zoon. Na gesprek nooit meer iets gehoord. Is natuurlijk geen gemeente, maar wel gerelateerd. Ook Wmo-contact gehad, daarover wel tevreden. Vandaar het cijfer 6.
- Contact was wel goed maar meepraten over de oplossing niet.
- De pasfoto die ik aanleverde voor mijn rijbewijs was te oud. Deze informatie was nieuw voor mij. Graag duidelijker aangeven bij de aanvraag hoe oud een pasfoto maximaal mag zijn en waaraan een pasfoto moet voldoen of een duidelijke verwijzing waar deze informatie te vinden is.
- Deze mevrouw las de regels voor, kon niet meedenken en was geen greintje flexibel om een oplossing mee te bedenken.
- Duurt erg lang voor je grofvuil kunt aanbieden.

rapportcijfer = 6

- Een aantal keer contact gehad met de gemeente over verschillende zaken. De ene keer gaat het wel goed, de andere keer niet. Voorbeeld: meerdere keren melding gemaakt van een boom die steeds meer naar rechts gaat zakken (inmiddels een meter). De wortels duwen de stoeptegels naar boven waardoor het pad ongelijk is. Plus je moet er niet aan denken dat de boom nog verder gaat hangen door bijvoorbeeld een storm. Hiervoor is al eens iemand langs geweest en geconstateerd dat er inderdaad iets mee moest en een kapvergunning zou worden aangevraagd. Vervolgens nooit meer iets over gehoord. De gemeente gebeld met de vraag voor een update. Zou teruggebeld worden en dat is tot op heden nog steeds niet gebeurd. Ook na een rappel niet. Dus wordt het cijfer een 6.
- Gemeente reageert erg traag.
- Het onderwerp is nog onderhanden dus ik weet niet hoe de afloop zal zijn.
- Na tijd afspraak toch ruim een uur moeten wachten zonder excuses of waarom.
- Overlast hondenveld, niet opgelost of alternatief voor gevonden. Sommige meldingen wel kortdaat opgelost.
- Te langzaam. Geen actie op melding in resultaat.
- Vond ze niet vriendelijk.
- Wmo-loket waar al lange tijd flinke achterstanden zijn waardoor aanvragen e.d. zeer lang duren.
- Ze namen de telefoon niet op. En namen ze op dan zeiden het is tijd om te stoppen met werken.

rapportcijfer = 7

- Aangezien ik 'n digibeet ben, maak ik nog persoonlijk contact, wat steeds moeizamer gaat helaas.
- Aanmelding vooraf werkte goed.
- Bij aanvraag rijbewijs ging niet alles naar wens.
- Contact verloopt moeizaam.
- De conciërge bij de gemeente huis wilde mij wegsturen, toen ik kwam om mijn rijbewijs ophalen zonder afspraak. Echter was de rijbewijsaanvraag via een spoedaanvraag gedaan, dus het maken van de afspraak voor het ophalen was niet nodig. De conciërge wist dat niet en deed er heel moeilijk over.
- De oplossing van het probleem duurt te lang.
- Door verbouwing was service ontevreden.
- Een paar keer dezelfde vraag gesteld, nog steeds geen oplossing
- Er is te veel huisvuil naast de stortbakken. Er zijn klachten over overlast / huisvuil in het centrum van Rokkeveen. Er is slingerend vuil op de Juweellaan van de jeugd (feest in het park).
- Ging om een vergunning voor een dakkapel. Liep niet helemaal soepel, maar uiteindelijk kwam de vergunning, met aanpassingen in de tekening helaas, er wel.
- Hoewel de personen altijd vriendelijk zijn, is het antwoord niet altijd uniform of duidelijk. Ook het melden van rare situaties met invullen van de website lijkt erop dat hier niet altijd met volle aandacht wordt naar gekeken.
- Kwam door Corona.
- Meldingen openbare ruimte gedaan.
- Niet acceptabel: telefonische informatie op aanvraag Wmo zonder huisbezoek.
- Omgevingsvergunningen duren lang.
- Op een klacht die ik heb geplaast, welke gaat over het verkeer en de daarmee gepaard gaande geluidsoverlast, onze geluidswal die al 32 jaar is gezet door de gemeente en verrot is en niet meer aan de eisen van toentertijd, nu voldoet. Bevestiging ontvangen, maar nooit meer wat gehoord.
- Persoonlijk contact is goed, maar het duurt erg lang voordat het tot stand komt. Zomer 2020 werd ik door handhaving teruggebeld na een melding in december 2018. Moest daarvoor nog een reminder sturen ook.
- Stadhuisforum i.c.m. stadhuisfunctie was verwarrend.
- Vlot en snel afgehandeld en u stelt weer een vraag waarvan u het antwoordt weet. U moet zich eens afvragen hoe je een afspraak met deze gemeente maakt? Neen dat wil u niet weten, hoe ook niet. Geeft aan wat voor onderzoek dit is. Maar u ziet het: ik heb niets met de gemeente.
- Voor een rijbewijs.
- Werd bij het aanvragen van een nieuw paspoort te woord gestaan door een heel arrogante dame.

rapportcijfer = 8

- Afspraak grofvuil brengen.
- Alles netjes en op afspraak volgens de huidige regels verlopen aan de balie en ook keurig te woord gestaan.
- Belachelijk dat afvalinzameling aan Argonstraat gesloten is geweest.
- Betrof grofvuil ophalen.
- De ICT van het Zelfbreng-grofvuildepot werkt prima, en de medewerkers van het depot zijn vriendelijke hulpvaardige mensen.
- De wachttijd is wel lang.
- Een melding gedaan via de website over een defecte zuil voor ondergrondse container. Dit is snel opgepakt.
- Ging over afspraak grofvuil. Heel lang moeten wachten (5 weken).
- Goed contact en puur slecht contact.
- Het contact is goed, maar de afloop is ronduit teleurstellend.
- Het ging om een verhuizing tijdens Corona. En om een vergunning voor het neerzetten van een steiger voor verbouwingswerkzaamheden.
- ID kaart ophalen.

rapportcijfer = 8

- I.v.m. overlijden schoonvader.
- Je wordt goed geholpen, en hoeft vaak niet lang te wachten.
- Mijn dochter heeft een nieuw paspoort moeten aanvragen.
- Na een melding van overlast (boom) is iemand komen kijken.
- Opvallend vriendelijk..
- Prettig en goed geholpen. Duidelijke informatie.
- Rijbewijs.
- Snel en correct afgehandeld
- Snelle reactie + actie..
- Vaak vriendelijk en vlot geholpen, ondanks wat bureaucratische stappen die altijd genomen moeten worden. (overheids-eigen).
- Via de app Mijn Gemeente volgt altijd een reactie.

rapportcijfer = 9

- Aanbieden grofvuil.
- Betrof een dode boom, zeer snelle reactie en afhandeling. Geen bureaucratie.
- De medewerkers op het gemeentehuis waren er vriendelijk en behulpzaam. Ze boden service met een lach.
- Door mijn vrijwilligerswerk bel ik de gemeente vaker.
- Er is geluisterd en gehandeld naar de klacht.
- Heldere communicatie met de afdeling bouwvergunningen.
- Het bijwonen van de gemeenteraad vond ik inzichtelijk.
- Ik geef weleens meldingen door over zwerfvuil e.d. Deze worden altijd zeer adequaat behandeld.
- Ik hoefde enkel mijn ID-kaart te laten verlengen, is prima verlopen.
- Ik kom alleen bij de gemeente voor aanvraag rijbewijs of paspoort.
- Is snel en adequaat opgepakt.
- Klantvriendelijk.
- Lang wachten maar goed geholpen Ik wacht nog op terugkoppeling.
- Makkelijk online afspraak maken.
- Paspoort verlengd, het volledige proces was duidelijk, zonder vertragingen en naar wens verlopen.
- Prima gemeenteambtenaren.
- Punten van verkeersveiligheid, onderhoud bomen, gevaarlijke situaties worden altijd snel opgepakt en bij afronding keurig terug gecommuniceerd.
- Rijbewijs aangevraagd, was prima jima.
- Rijbewijsverlenging op zaterdag in gemeentehuis. Prima idee en fantastische service ! Chapeau medewerk(st)ers.
- Twee verschillende aanvragen mocht ik in een keer afhandelen. Was erg prettig.
- Vriendelijk geholpen.
- Was iets misgegaan met aanvraag rijbewijs bij de RDW, medewerkster heeft RDW gebeld en mij keurig teruggebeld en alles geregeld!
- Werd goed geholpen.
- Wmo.
- zeer vriendelijk en adequaat geholpen.

rapportcijfer = 10

- Aan de balie.
- Correcte en snelle afhandeling van melding.
- Hulpvaardig en menswaardig handelen van de medewerkers.
- Ik ben er vriendelijk en adequaat behandeld. Aanvraag Wmo, kliniek, hulp, vanaf juni hulp.
- Netjes en keurig en vriendelijk geholpen!
- Ondersteuning bij het huishouden gevraagd en snel gekregen en ook Regiotaxi gekregen.
- Respectvol optreden van de gemeenteambtenaar aan de balie.
- Verlenging rijbewijs.
- Verstrekking hulpgoederen Wmo.
- Vriendelijke behandeling aan balie
- Vriendelijk en correct geholpen.
- Vriendelijk, meedenkend, behulpzaam.
- Wij zijn getrouwd dus het was een goede ervaring.
- Zeer prettige trouwambtenaar.

geen oordeel

- Geen contact gehad.
- Geen oordeel omdat ik contact via een webpagina geen persoonlijk contact kan noemen.
- Heb nooit meer wat terug gehoord op mijn mail.
- Via gemeenteapp wel eens wat gemeld. Geen grote problemen
- Volgens mij gaat het merendeel online. Ik moet binnenkort mijn rijbewijs verlengen dus ik ben benieuwd.

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

gemiddeld rapportcijfer = 1

-

gemiddeld rapportcijfer = 2

- Het wordt een draaideur, ik ga er niet meer naar toe bel ook niet. En als het moet dan volg ik uw meer criminele manier van mensen behandelen.
- Ik stond meerdere malen lang in de wacht. Ik heb opgehangen!

gemiddeld rapportcijfer = 3

- Niemand kan aangeven waar ik moet zijn om iets voor jongeren (huisvesting) te regelen.
- Hele slechte ervaringen met deze medewerkers. Wij zijn heel boos.

gemiddeld rapportcijfer = 4

- Ik moest erg lang wachten, meermaals gebeld, nooit een deskundig iemand aanwezig.
- Meermalen de belofte dat de vraag die er lag doorgesluist werd naar de juiste afdeling. Helaas bleek dit niet gebeurd.
- Mijn contacten waren in de vakantieperiode, waarbij niemand aanwezig was op een afdeling om mij te woord te staan. Heeft dagen geduurd.
- Veelal ondeskundigheid.

gemiddeld rapportcijfer = 5

- Een ½ uur wachten voor de telefoon wordt opgenomen.
- Het is ook heel vervelend om verschillende keuzemenu's door te moeten voordat je eindelijk een keer iemand aan de lijn krijgt.
- Ondeskundige en onervaren medewerker
- Soms beheerst de medewerker niet goed de Nederlandse taal.
- Te lange wachttijden.
- Wachtijd voor de medewerker de telefoon opneemt is belachelijk lang, soms wel een half uur.

gemiddeld rapportcijfer = 6

- Contacten met het GIP waren zeer gevarieerd; soms gaat het geweldig, andere keren is het ergerlijk. En het thuiswerken i.v.m. COVID-19 werkt uiteraard niet mee!
- Die keuzemenu's, pfff.
- Eigenlijk wisten ze niet wat ze met de vraag aan moesten. Verder wel goede bejegening.
- Ik zou doorverbonden worden maar daarna werd er niet opgenomen.
- Soms wel / soms niet.
- Veel lange keuzemenu's en de juiste optie die ik nodig had zat er niet altijd tussen. Daardoor werd ik met regelmaat doorverbonden naar een collega.
- Vooral nu in coronatijd is het telefoonmenu veel te lang en uitgebreid. Het ging om het ophalen van een nieuw paspoort. De medewerker aan de balie had gezegd dat je telefonisch een afspraak moest maken. In het menu werd gezegd dat je online een afspraak moest maken. Bij het maken van een afspraak online werd weer gezegd dat wij moesten bellen.
- Voordat je uiteindelijk iemand aan de telefoon hebt heb je al heel lang aan de telefoon gehangen.

gemiddeld rapportcijfer = 7

- Bereikbaarheid: wellicht doe ik iets fout, maar het nummer werkt niet vanaf een mobiel. Ik heb het nummer gedraaid alsof ik vanuit het buitenland bel. Dan werkt het wel.
- De 5 geef ik omdat men mij niet kon zeggen hoelang het zou duren voor ik antwoord zou krijgen. Dit heeft nog maanden geduurd.
- De persoon gaf de verkeerde informatie. is uiteindelijk opgelost door een andere medewerker. dit heeft mij wel een halve dag gekost.
- Geen problemen met het GIP. Het gaat bij mij vaker mis als ik in contact gebracht word met iemand anders van de gemeente. Terugbelafspraken maken werkt slecht is mijn ervaring.
- Het ging om het maken van een afspraak voor een paspoort. De eerste medewerker was veel vriendelijker dan de tweede. De tweede was niet erg behulpzaam.
- Keuzemenu niet altijd duidelijk.
- Snel geholpen, duidelijke website helpt bij telefoongesprekken.
- Soms langere wachttijd.
- Verschrikkelijk lange wachttijden telefonisch.
- Voor mij als inwoner is het volstrekt oninteressant of een afdeling of medewerker zijn / haar werk goed doet. Klantgerichtheid is onvoldoende als de klant niet of onvoldoende wordt geholpen.
- Ze zijn behulpzaam. Tot nu toe geen nare ervaringen .

gemiddeld rapportcijfer = 8

- Ging heel goed
- Het zou fijn zijn als je de persoon die je hebt gesproken nog terug kunt bellen. Nu kreeg ik weer een andere persoon. Alles opnieuw uitleggen na verbreking van de telefoonverbinding.

gemiddeld rapportcijfer = 8

- Ik vind echter wel dat de ingeschreven burger, of het nou de man of de vrouw is moet kunnen beschikken over de gegevens. Ik had een vraag over de WOZ-aanslag en werd niet te woord gestaan omdat ik niet de hoofdbewoner was. Wet op de privacy. Dat moet anders geregeld worden!
- In deze coronatijd was de telefoon vaak niet beschikbaar.
- Probleem niet opgelost. Behandeling: Niets te klagen (hondenpoep).

gemiddeld rapportcijfer = 9

- Aanvraag uittreksel had online goedkoper gekund. Daar kwam ik bij de balie pas achter. Had wel gezegd mogen worden aan de telefoon.
- Een enkele keer moest ik worden teruggebeld door iemand die gespecialiseerd was op het terrein van mijn vraag maar hier hoefde ik nooit lang op te wachten en werd ik erg prettig te woord gestaan en verder geholpen.
- Ik heb een keer gebeld voor een afspraak tijdens de lockdown en werd vriendelijk en goed geholpen.
- Keuzemenu, daarna direct verwerken en direct actie ondernemen.
- Prima geholpen, meerdere keren
- Zeer tevreden na goede ervaring!

gemiddeld rapportcijfer = 10

- 20 minuten in de wacht gestaan waarna ik heb opgehangen.
(Dit gemiddelde cijfer is enkel gebaseerd op een (waarschijnlijk cynisch bedoelde) 10 voor bereikbaarheid. Omdat het het resultaat zou verstoren is dit cijfer het buiten de verdere berekening van de beoordeling van het GIP gehouden).
- Contact was altijd prettig.
- Ik ben goed en doeltreffend geholpen bij mijn vragen.
- Nette afhandeling.

V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face*gemiddeld rapportcijfer = 1*

-

gemiddeld rapportcijfer = 2

-

gemiddeld rapportcijfer = 3

- Ik had een WOZ-rapport van mijn huis op korte termijn nodig voor een hypotheek. Medewerker was er niet: collega: "ik maak een notitie, procedure duurt vijf dagen, dat is nu eenmaal zo."
- Ik kwam met mijn pleegdochter een boek halen voor haar spreekbeurt, toen vroeg de mevrouw in kwestie wat aan mijn pleegdochter. Die verstijfde van de angst omdat mijn pleegdochter nogal veel heeft meegemaakt kan dat zowat opeens gebeuren. De mevrouw was zeer onvriendelijk en mijn pleegdochter was gelijk in paniek. Ik vind dat niet oké.

gemiddeld rapportcijfer = 4

- Bij een bedrijf zouden ze niet in functie blijven, vaak niet geïnteresseerd en niet ondernemend.
- Ik ben er geweest (in coronatijd): geen klanten, ambtenarenparadijs. Afspraak. na een paar minuten gelopen en ik kon weer weg.
- Wij zijn er zeer ontevreden over. Met de gemelde problemen is niets gedaan.

gemiddeld rapportcijfer = 5

- Ik mis de vraag: De medewerkers zijn dienstbaar (aan de lokale samenleving).

gemiddeld rapportcijfer = 6

- De behandeling van een bouwvergunning voor een terrasoverkapping ging ronduit miserabel.
- De conciërge bij het gemeentehuis wilde mij wegsturen, toen ik kwam om mijn rijbewijs op te halen zonder afspraak. Echter was de rijbewijsaanvraag via een spoedaanvraag gedaan, dus het maken van de afspraak voor het ophalen was niet nodig. De conciërge wist dat niet en deed heel moeilijk over. De conciërge krijgt het cijfer 1 van mij. De medewerker bij de balie geeft ik het cijfer 8.
- Erg weinig begrip voor nijpende situaties
- (m.b.t. betrouwbaarheid): n.a.v. de persoon betreffende vraag 28b. (Hulp gevraagd voor donorformulier. Noch mondeling, noch een formulier gekregen.)
- Geen kennis van apps + problemen met apps.
- Het is vaker voorgekomen dat de gegeven informatie niet juist was.
- I.v.m. corona slechte openingstijden ik kon alleen maar in de ochtend komen toen.
- Ik heb helemaal geen informatie ontvangen betreffende kosten e.d.
- Openingstijden mogen ruimer. Actuele informatie klopt niet helemaal door corona.
- Route naar de balie slecht aangegeven. Werd door de beveiliging omgestuurd.

gemiddeld rapportcijfer = 7

gemiddeld rapportcijfer = 6

- Antwoorden gaan over het meest recente contact. Slaat dus niet op 'de medewerkers' (zoals hier genoemd) in het algemeen. De 'algemeenheid' is overigens ook de reden dat ik bepaald géén fan ben van dit soort vragenlijsten. Toch te ongenueanceerd!
- De openingstijden van het stadhuis voor het ophalen van een document zijn schandalig kort. Ik heb er een halve dag voor vrij moeten nemen omdat ik werk (normale kantooruren).
- Door de coronamaatregelen zijn de openingstijden juist beperkt.
- Door de coronatijd is het iets anders verlopen maar ik werd vriendelijk geholpen.
- doorgegeven dat parkeerautomaat op parkeerplaats beneden-ingang bieb het niet deed. Weken daarna deed hij het nog steeds niet. Aangegeven dat er geen openingstijden stonden op beneden-ingang bieb. Weken later hing het er nog steeds niet.
- Een paar keer aan de balie geweest, ook een keer met mijn zoon i.v.m. zijn scooterbijbewijs. De ene keer erg vriendelijk te woord gestaan, de andere keer erg zakelijk, net niet onbeleefd.
- Goed te bereiken ? Ruime openingstijden ? Voor een gemaakte afspraak heb je een tijdsraam van 5 minuten om je aan te melden; lukt dat niet(oponthoud bijvoorbeeld): dan een nieuwe afspraak :-)
- Ik heb denk ik contact gehad met andere afdeling. PGB aanvraag.
- Ik kreeg eerst de verkeerde informatie. daarna moest ik bijna een week wachten. uiteindelijk is het goedgekomen, maar ik ben er lang mee bezig geweest (bezoek aan stadsarchief.)
- om onduidelijke / subjectieve redenen zijn de foto's voor mijn rijbewijs door de medewerker afgekeurd
- Openingstijden = werktijden = niet klantvriendelijk.
- Whenever I call the service most of the time they don't understand and have no knowledge of the questions asked sometimes.

gemiddeld rapportcijfer = 8

- Betrof aanvraag vergunning garagedeur.
- Bewegwijzering laat te wensen over, vooral door foute vermelding in brieven van de gemeente.
- Contact medewerker Wmo.
- De afgelopen vier afspraken waren de baliemedewerkers vriendelijk. Dit in tegenstelling tot een aantal jaar terug, toen er regelmatig baliemedewerkers waren die kortaf, bot of ronduit chagrijnig waren. De openingstijden zijn zeker ruim. Alleen het feit dat er enkel op afspraak wordt gewerkt vind ik niet uitnodigend naar de burger toe.
- De medewerkers zijn wel snel, maar ik heb niet het gevoel dat zij de wachttijd beperken, dit komt voornamelijk doordat zij zeker willen zijn dat ik als klant tevreden ben met hun antwoord en service. Het wachten duurt dus soms wat lang (maar misschien ben ik ook wel wat ongeduldig).....
- Deskundigheid is moeilijk te beoordelen als je voor een bepaalde vraag of gericht doel komt, maar de door mij gestelde vragen werden prima behandeld en gaven mij vertrouwen.
- Door de verbouwing was het even zoeken naar de tijdelijke locatie.
- E: Door Corona is het niet duidelijk waar de ingang van de gemeente is.
- Gewoon positief. Snel geholpen.
- Ik was bij de gemeente voor een redelijk standaard aanvraag / procedure. Dus lastig om dan een medewerker te beoordelen; wordt pas leuk als je iets afwijkends hebt eigenlijk wil je e.e.a. kunnen beoordelen.
- Ik was hoog zwanger toen ik een nieuw rijbewijs moest ophalen in coronatijd. Wordt heel snel en kundig geholpen en kreeg tijdens het korte wachten een zitplekje aangeboden.
- Medewerkster wist alleen niet dat een baby dus ook al een ID nodig heeft (i.p.v. vanaf de wettelijk gestelde leeftijd) om in het ziekenhuis geholpen te kunnen worden! Ze zou het doorgeven.
- Moest erg zoeken naar de juiste balie.
- Openingstijden moeizaam door Corona.
- Tevreden over hoe de afspraken zijn verlopen.
- Verlengen rijbewijs met spoed: zeer goed geholpen.
- Voor de 5 (voor bereikbaarheid); zie eerder antwoord over verwarring gebouwfuncties ("Stadhuisforum in combinatie met stadhuisfunctie was verward").
- Zeker in de Coronatijd heeft de gemeente het goed geregeld.

gemiddeld rapportcijfer = 9

- 38e: Vanwege Covid-19 beperkte ruimte voor afspraken, het was mij niet helemaal duidelijk waar de ingang was omdat de ingang op het plein dicht was.
- Betreft hier contact met de Reinigingsdienst.
- Geen wachttijden door afspraken op vast tijdstip en beperkte afspraakduur. Alles vanwege corona.
- Ging prima. Zoals verwacht.
- Goede service face to face.
- Het betreft hier handelingen m.b.t. verlengen rijbewijs
- Ik vond de ingang van het stadhuis moeilijk te vinden.
- In deze coronacrisis is de bereikbaarheid wel een stuk minder geweest, maar dat is begrijpelijk. Het maken van afspraken is wel rommeliger geworden dan m.i. nodig: Ik had (voor mijn vrouw) online een afspraak gemaakt, dat kon gewoon terwijl ik eigenlijk had moeten bellen, maar dat was niet duidelijk aangegeven en het online systeem stond nog gewoon open. Drie weken later werd de afspraak alsnog door de gemeente geannuleerd omdat deze om 17.05 was en het gemeentehuis niet 's avonds open was (maar wederom: het online systeem had me die tijd gewoon aangeboden). Dat vond ik erg flauw, plus natuurlijk onnodig tijdsverlies terwijl de wachttijden al erg lang waren.

gemiddeld rapportcijfer = 10

- Actuele informatie: onjuiste gegevens over standaard trouwen in gemeenschap van goederen. Info stond verkeerd in haar info op website [*niet goed leesbaar*].
- Goed en deskundig geholpen. Zeer vriendelijk en spontaan.
- Zie eerder ("*Rijbewijsverlenging op zaterdag in gemeentehuis. Prima idee en fantastische service ! Chapeau medewerkers*").

V-4 **toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening**

gemiddeld rapportcijfer = 1

- Vond het een moeilijke site.

gemiddeld rapportcijfer = 2

- Bijna geen enkele digitale dienst is mobiel geschikt, ook deze enquête niet. Website van de gemeente is verder op alle relevante vlakken beroerd.
- De site is voor pc's gemaakt en werkt niet fijn op een mobiel.
- Ik vind de website onhandig. Kan zelden iets vinden, welke zoekterm ik ook gebruik. Online uittreksels -> super onhandige routing!

gemiddeld rapportcijfer = 3

-

gemiddeld rapportcijfer = 4

- De website kan onmogelijk voor de 200 verschillende producten de gewenste informatie geven.
- Een eenvoudige melding maken over zwerfvuil zou korter kunnen.
- Ik kon het niet vinden en heb uiteindelijk gebeld. Bleek via een link van een link te gaan.
- ik vind de website erg onoverzichtelijk. met name stukken uit de gemeenteraad, besluitvorming zijn zeer moeilijk te vinden als je niet precies de juiste documentnummers hebt. Zoeken op onderwerp werkt zeer slecht.
- Informatie is moeilijk vindbaar, verwijzingen werken niet goed.
- Look en feel van de website is bijzonder verouderd. Heel veel heen en weer klikken voordat onderwerp is gevonden. Website moet nodig worden vernieuwd. Niet van deze tijd.

gemiddeld rapportcijfer = 5

- Veel omslachtige invulacties te doen.
- Wanneer je iets zoekt via 'zoeken' , dan krijg je heel vaak zoekopdracht niets gevonden of je krijgt allerlei zoektermen te zien waar het niets mee te maken heeft. Vaak kom ik via Google eerder op het juiste adres terecht binnen de website van de gemeente, dan via de website van de gemeente zelf.
- Zie opmerking bij vorige vraag ("*Antwoorden gaan over het meest recente contact. Slaat dus niet op 'de medewerkers' (zoals hier genoemd) in het algemeen. De 'algemeenheid' is overigens ook de reden dat ik bepaald géén fan ben van dit soort vragenlijsten. Toch te ongenueanceerd!*"). Vaak vind ik de informatie lastig te vinden, of zeer onduidelijk.

gemiddeld rapportcijfer = 6

- Het lettertype dat op de website gebruikt wordt is erg klein en oogt ouderwets. Het hoort meer bij een klein dorp dan bij een stad als Zoetermeer.
- Het werkt nog niet zoals het moet werken.
- Hoofdpagina is rommelig.
- Ik heb moeite om de juiste info snel te vinden
- Ik heb niet gevonden wat ik zocht, er werd doorverwezen naar een andere pagina of kop, maar die was niet te vinden.
- Ik kon de informatie vinden die ik nodig had, maar een aantal documenten dat ik moest invullen waren verouderd of incorrect.
- M.b.t. verlenging rijbewijs en met name aanvraag ophalen grofvuil ben je echt lang bezig met zoeken voor je de feitelijke aanvraag kunt doen.
- Muisklikken, beschikbaarheid en snel product krijgen zijn drie aparte begrippen die ik niet als geheel kan beoordelen. Ik kan het vaak moeilijk vinden, dus veel klikken, maar van beschikbaarheid heb ik geen idee.
- Soms niet direct duidelijk.
- Specifieke bestuursdocumenten (coalitieakkoord, begroting en jaarrekening) zijn moeilijk te vinden (geweest).

gemiddeld rapportcijfer = 7

- Bijvoorbeeld: info in website openingstijden grofvuildepot was niet aangepast bij de Corona-afsluiting. Bijvoorbeeld: info voor rijbewijs en formulier was niet makkelijk vindbaar voor mijn geval.
- De website werkt prima op een computer, maar niet goed op smartphones.
- Duidelijkheid en zoekbaarheid zou verbeterd kunnen worden.
- Het kost wat moeite, maar het lukt wel.

gemiddeld rapportcijfer = 7

- Het maken van afspraken is top. Soms moeilijk de juiste informatie te vinden. klikte dan in cirkels, of toelichting is onvoldoende, niet heel gebruiksvriendelijk.
- Ik kon geen / niet de goede informatie vinden over de coronamaatregelen in het Stadhuis (in dit geval de trouwzaal).
- Ik vind de informatie op de website wel te summier. M.i. mag het wel wat uitgebreider.
- Ik zoek af en toe naar de huisvuilkalender. Welke en wanneer de container bij de weg moet. Rond feestdagen.
- Indien je iets zoekt moeten er altijd nog wat checks plaatsvinden om te kijken of je het zelf wel goed hebt gedaan. Dit is de reden dat ik persoonlijk liever een medewerker inschakel die precies weet waar die moet zijn zonder zoek van mijn kant.
- Kaart van de gedane meldingen werkt vaak niet
- Veel van de informatie is duidelijk en vindbaar, maar sommige dingen zijn lastig of hier worden tegengestelde eisen genoemd.
- Verschillende keren contact gehad middels het loket op de website mijn Zoetermeer. Contact beoordeling: zie rapportcijfers
- Voor het maken van een afspraak om grofvuil op te laten halen moest ik wel even zoeken op de website.

gemiddeld rapportcijfer = 8

- Nooit problemen gehad met de site
- Soms niet up to date: verandering Wmo bijvoorbeeld.
- Website geraadpleegd t.b.v. afvaldepot in relatie tot coronamaatregelen

gemiddeld rapportcijfer = 9

- Alleen gebruikt voor afspraak grofvuil; het werkt prima.

gemiddeld rapportcijfer = 10

-

V-5 toelichting reactietermijnen						toelichting bij uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag bouwvergunning; proces is netjes en binnen de gestelde termijnen afgerond
	+	+				<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag BSN. was een rommeltje. Aanvraag vernieuwen rijbewijs was ok.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag huursubsidie.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag lift.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag Nederlandse nationaliteit (overschrijding vanwege Coronasituatie).
+						<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag nieuw paspoort voor kind. Verliep vlekkeloos. Goede informatie vooraf.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag nieuw rijbewijs en paspoort kind.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag planten voor adoptiegroen. Bleek dat [naam] met verlof was. Aanvraag had geen haast dus verder rustig afgewacht.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag rijbewijs.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag van een rijbewijs en het verzetten van een afspraak, ik kreeg direct antwoord.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag verlenging rijbewijs.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag VOG.
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag Wmo duurt erg lang.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> • Afspraak gemeentewerf.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Afspraak vuilstort
+						<ul style="list-style-type: none"> • Algemene informatie.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Alleen formulier aangevraagd. Had deze snel binnen via de post.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Als een terugbelafpraak gemaakt wordt dan wordt gezegd dat er binnen 5 werkdagen gebeld wordt. Tot nu toe ben ik nooit teruggebeld en heb ik zelf weer contact moeten opnemen met de gemeente. Daarna weer hetzelfde verhaal.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Antwoord was slecht.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Ben alleen geweest voor verlenging van mijn rijbewijs.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Bewaarschrift m.b.t. WO2.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaar gemaakt tegen de tenaamstelling van de aanslag OZB. Laat reactie gekregen. Antwoord was onbevredigend.
			+	+		<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaar tegen OZB.
	+	+	+			<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaar ten onrechte opgelegde vuileenheden voor te veel personen. Vond dat wel slecht dat dat niet conform de inschrijving bij de Gemeente gaat.
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Bezwaarschrift.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Bij het maken van afspraken (aanvraag paspoort of rijbewijs) duurt het soms langer dan een week voordat er tijd is.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Bij de Wmo over het te vaak niet komen van de thuishulp of te laat en te vroeg weggaan..
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Bouwvergunning
+						<ul style="list-style-type: none"> • Contact bij de gemeentebalie met aanvragen en ophalen van een ID-kaart. Contact met de medewerker was goed, vriendelijk. En ik werd heel snel geholpen.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Contact met medewerker Wmo . Hoewel lange wachttijden werden aangekondigd, kwam behandeling binnen de gestelde termijn.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Contact met wijkbeheerder.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Contact over gemeentebelasting. Aantal mensen aan de telefoon gehad op verschillende dagen. Wel steeds snel contact en uiteindelijk antwoord op mijn vraag.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Contacten over uitkeringen.
			+			<ul style="list-style-type: none"> • De aanvraag voor een scootmobiel is te lang blijven liggen en ik moest daardoor opnieuw contact opnemen met het Wmo-loket.
			+			<ul style="list-style-type: none"> • De Bijzondere Bijstand is eerst mijn digitale aanvraag kwijtgeraakt, vervolgens moet ik het opnieuw via de post opsturen, en dan nog eens al mijn financiën verklaren. En bovendien wacht ik nog steeds op een beslissing, terwijl ik de laatste twee jaar ook recht had op de vergoeding.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting bij uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
+		+				<ul style="list-style-type: none"> De website was duidelijk. Deze of gene stuurde een volledige mailwisseling met collega's door naar ons.
			+	+		<ul style="list-style-type: none"> Dit ging over een boom die overlast geeft en waarbij men langs is geweest van de gemeente en ook nog voor lichtmetingen waarbij een schriftelijke toezegging is gedaan die nog steeds niet is nagekomen. Looptijd ongeveer 3 jaar.
+						<ul style="list-style-type: none"> Door de Corona werd het rijbewijs wat uitgesteld.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> Een afspraak maken was niet mogelijk vanwege corona.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Een commissie moest bepalen of een boom gesnoeid kon worden. Dit nam heel veel tijd in beslag. Ik weet niet zeker of de termijn overschreden werd.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Een melding gemaakt maar nooit een reactie gehad. Een vaste medewerker gekregen met telefoon nr.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Een klacht werd onmiddellijk in actie gezet; op de andere info wacht ik nog. Ik weet niet of daar wat mee gedaan is of wordt. Er zou wel terugkoppeling plaats gaan vinden.
	+	+			+	<ul style="list-style-type: none"> Er werd van tevoren medegedeeld dat het lang kon duren, en vanwege de omstandigheden was dit zeer begrijpelijk en had ik er absoluut geen problemen mee.
+						<ul style="list-style-type: none"> Geboorteaangifte.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Geen enkele reactie ter zake van melding rattenoverlast.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Geen klachten gehad.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Geen reactie gehad op mijn klacht.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Geluidsoverlast verkeer Oosterheem richting Noord Aa. (Planbaan) Geluidswal van de gemeente in achtertuin die na 32 jaar bijna omvalt en niet aan de eisen van nu voldoet.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Gemeld gevaarlijk snoeiafval met lange scherpe doornen. Niets mee gedaan!
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ging over verkeerslichten
+	+					<ul style="list-style-type: none"> Goed geholpen aan de telefoon. Afhandeling aan de balie en ophalen van het paspoort ging vlot.
+						<ul style="list-style-type: none"> Grofvuil aanbieden, uittreksels.
+						<ul style="list-style-type: none"> Grofvuilafpraak.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Grofvuil.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> Het aanvragen van een rijbewijs n.a.v. identiteitsfraude. Werd snel afgehandeld.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Het antwoord kwam behoorlijk snel, maar ik ken de gestelde termijnen niet.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Het antwoord kwam binnen de termijn. De daadwerkelijke uitvoering is nog niet gedaan. Het gaat om struik aangrenzend aan mijn tuin.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Het betreft uitgevallen openbare verlichting. Er komt wel een digitale reactie, met zelfs de wat sullige opmerking dat ik meehelp Zoetermeer veiliger te maken, maar als het vervolgens bijna een jaar duurt voordat de verlichting gerepareerd wordt..... Dat het geen hoge-prioriteit-verlichting betrof weet ik, maar als ik het defect in maanden meerdere keren meld verwacht ik een inhoudelijke reactie. Zoetermeer wordt veiliger door verlichting te repareren, niet door het defect te melden.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Het doorgeven van kapotte straatverlichting aan de achterzijde van ons appartementencomplex. Men wilde de paalnummers weten en die wist ik niet maar had de betreffende lantaarn wel goed beschreven waar deze stonden. Heeft ruim een half jaar geduurd voor die lantarenpalen weer werkten. Had nog voorgesteld als ze de lampen bij mij afleveren ik ze wel zou plaatsen. Ik zal niet snel meer dergelijke dingen gaan doorgeven
+						<ul style="list-style-type: none"> Het ging om een afspraak maken voor de verlenging van mijn ID.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> Het ging om een bank gezet in de gang van de flat. De gemeente heeft het als zwerfafval weg laten halen.
+						<ul style="list-style-type: none"> Het ging om het doorgeven van een verhuizing. Hier kreeg ik gelijk een antwoord op.
+						<ul style="list-style-type: none"> Het ging over huishoudelijke hulp en ze melden direct dat ze geen antwoord kunnen geven binnen 6 weken.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting bij uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
+						<ul style="list-style-type: none"> Het verkrijgen van het rijbewijs.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Het was een aanvraag van een identiteitsbewijs.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Hoefde geen reactie.
	+			+		<ul style="list-style-type: none"> Huur van een ruimte.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ik ben na mijn melding gelijk de volgende dag gebeld. Alleen geen passende oplossing gekregen.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Ik had een melding gemaakt van een gebouw dat door de gemeente werd beheerd waar constant licht brandde, maar waar niemand aanwezig was, wekenlang.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ik had een VOG aangevraagd.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ik had een vraag gesteld over het rooien van een boom. Ik werd daarover telefonisch benaderd. De vraag werd afdoende beantwoord.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ik had melding gemaakt van een kraanwagen voor het plaatsen van een dakkapel. De reactie van de wijkpost was snel, maar teleurstellend. Het heeft even tijd gekost om tot overeenstemming te komen. Er moest veel info dubbel aangeleverd worden.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb twee keer een klacht ingediend over de openbare ruimte maar nooit wat terug gehoord.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb blijkbaar een keer een betaling gemist van gemeentelijke belastingen, waarna ik gelijk een boete op de rekening kreeg. Ik heb gebeld dat ik nooit een factuur ontvangen heb. De medewerkster zei dat ik een brief moest sturen wat ik heb gedaan. Ik heb ook de betaling zo snel mogelijk gedaan. Op mijn brief heb ik nooit een reactie gehad.
			+			<ul style="list-style-type: none"> Ik heb een aanvraag gedaan voor een Wmo-vergoeding. Nu 10 weken geleden. Nog steeds geen enkele reactie.
+						<ul style="list-style-type: none"> Ik heb een nieuw rijbewijs aangevraagd en die was keurig op tijd binnen.
		+				<ul style="list-style-type: none"> Ik heb een vraag ingediend en nooit reactie gehad.
+						<ul style="list-style-type: none"> Ik heb gebruik gemaakt voor het zelfbrengdepot voor grofvuil. Afspraak maken etc. ging prima.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb geen contact gehad waarin termijnen golden dus kan hier niet over oordelen.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb nog geen antwoord gekregen.(5 dagen geleden).
			+			<ul style="list-style-type: none"> Ik meldde een auto met een Frans kenteken die in de Stephensonstraat geparkeerd stond met een lekke band. Ik heb dit gemeld bij de BOA's en persoonlijk bij de politie. Van de BOA's kreeg ik een reactie dat hun mogelijkheden te beperkt waren om er iets mee te doen. Zij geven dit door aan de wijkpolitie. Ik heb persoonlijk een motoragent aangesproken. Vanaf mijn eerste melding heeft het ongeveer een half jaar geduurd voordat er iets mee gebeurde. Ik dacht 'Het zal je auto maar zijn die ergens een half jaar staat in Zoetermeer'. Waardeloos. Ik bedenk mij nu nog wel een keer voordat ik dit nog eens doe.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Ik meldde overvolle vuilnisbakken in het Willem Alexander Plantsoen. Een paar dagen later waren ze leeg.
+						<ul style="list-style-type: none"> Ik moest mijn ID verlengen en ophalen en tijdens het verlengen werd duidelijk verteld wat ik de volgende keer mee moest nemen.
+						<ul style="list-style-type: none"> Ik voerde een heel fijn gesprek met een mevrouw. Dit telefoongesprek kwam i.p.v. een keukentafelgesprek.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Ik wacht nog steeds op een reactie.
	+			+		<ul style="list-style-type: none"> ik wacht op afhandeling van mijn aanvraag voor een invalidenparkeerplaats
				+		<ul style="list-style-type: none"> Ik wilde een boom laten snoeien want deze groeit bijna tegen mijn huis en de kamer boven heeft altijd kunstlicht nodig. Buiten mij om is in een werkdag de mail gelezen, heeft iemand in de straat de boom beoordeeld (!) En kreeg ik reactie dat het niet nodig was. Kwam niet echt geloofwaardig over, er is niet aangebeld en er was geen andere oplossing of afspraak meer mogelijk.
				+		<ul style="list-style-type: none"> In de doorloop naast mijn huis wordt nooit onkruid verwijderd. Ik doe dit al 30 jaar zelf, waardoor het te netjes is.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Indiening bezwaar WOZ.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting bij uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
+						<ul style="list-style-type: none"> • Info over grofvuil. Prima geïnformeerd. • Informatie over aanvraag vergunning.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Inschrijven zoon.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Inzage bouwdoos, uittreksel bevolkingsregister.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Is nog in behandeling.
+						<ul style="list-style-type: none"> • I.v.m. overlijden schoonvader, gemeentelijke belasting.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Je krijgt een bericht dat de gemeente een termijn van 6 weken heeft. Daarna krijg je een bericht dat dit kan uitlopen tot 10 weken.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Kapotte riolering buiten de erfgrans -> gemeente doet niks uitbaggeren sloot vol waterplanten & dicht geslibd.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Kapotte straattegel. dit is zeer snel verholpen.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Klacht over de boom is op tijd afgehandeld, een melding over glas op de stoep, is opgeruimd.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Klacht over ongemaaide velden. Ik werd snel teruggebeld.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Klacht over rolstoel; nog steeds geen reactie.
			+			<ul style="list-style-type: none"> • Klacht werd gereed gemeld maar klacht was na lang wachten niet gereed. Als je dan de boze smiley aantikt mag je weer een nieuwe klacht aanmaken. Tijdens het wachten op het in behandeling nemen van je klacht. Geen taal of teken van de gemeente.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Klachten binnen termijn. Maar antwoord niet altijd bevredigend.
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Langer geleden heb ik een vraag gemaild over een speeltuin en überhaupt nooit antwoord gekregen
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Melding kapotte straatlantaarn. Vervanging heeft maanden geduurd.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Melding losse stoeptegels: binnen 3 dagen opgelost.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Melding openbare ruimte.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Melding openbare ruimte (onveilige oversteekplaats). Mail en oplossing snel geboden.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Melding openbare ruimte: verzakte tegels en te hard rijden op woonerf
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Melding van defect aan huisvuilstortplaats. Afspraak grofvuil.
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Melding van overlast. Overlast blijft regelmatig terugkomen of duurt lang voordat team Handhaving komt.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Melding verstopte regenwaterput. Na een extra melding op jullie antwoord werden ze meteen geschoond. Melding van scheef verkeersbord, deze stond snel weer recht, 1 à 2 dagen.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Mijn klacht werd vrij snel in behandeling genomen, maar de behandelaar nam de klacht niet serieus. Wij hebben een oprit en deze is verzakt, waardoor auto's (bij ons op bezoek) schade krijgen aan de onderkant van hun bumpers / voorkant van de auto. De behandelaar vindt dat onze auto's hoog genoeg zijn en dat het nog geen tijd is om onze straat op te hogen. Ik heb hem voorgesteld om zelf langs te komen zodat hij het probleem kon zien, maar dat vond hij niet nodig. Hij meldde mij dat hij de klacht zou sluiten. Dit terwijl ons probleem niet verholpen is, in het verleden is er eens gekeken of ze iets konden aanpassen, maar dat was minimaal en had helaas geen verschil gemaakt. Zelf mag ik het niet doen, omdat het gemeenteeigendom is. Het probleem bestaat nog steeds en ik weet niet hoe we dit zonder hulp van de gemeente kunnen oplossen, gezien ze niet eens willen komen kijken. Bizar en zeer klantvriendelijk vind ik dat.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> • Mijn melding door één medewerker snel behandeld / doorgegeven. Vanwege achterstand door andere medewerker langer geduurd.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • Mijn melding werd eerst afgedaan met een drogredenering die het feitelijke probleem niet oplost, maar uitlegt waarom is gekozen voor een bepaalde oplossing waaruit het probleem is ontstaan. Geen reactiemogelijkheid, melding gesloten. Bij de tweede melding inclusief nog uitgebreidere onderbouwing wordt pas actie ondernomen.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Mijn rijbewijs was iets mee.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting bij uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
	+					<ul style="list-style-type: none"> Mijn rijbewijs werd in de gestelde termijn geleverd
					+	<ul style="list-style-type: none"> Mijn vraag betreft de groene ruimte en is tot op heden nog niet beantwoord
					+	<ul style="list-style-type: none"> Moedeloos de telefoon opgehangen door van het kastje naar de muur te zijn gestuurd; digitaal is er eveneens geen doorkomen aan. Waarom de site van de gemeente zo wordt opgehemeld is mij een raadsel.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Na het doorverbinden werd niet opgenomen.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Niet specifiek deze afgelopen twaalf maanden, maar termijnen worden geschonden, maar zéker ook afspraken worden geschonden.
+						<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe ID kaart.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Niks laten weten. 1 x bericht afgehandeld - verder stond er niks - weet niet wat ze hebben gedaan.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Nooit een reactie gehad op mijn vraag. Vorig jaar is mij hetzelfde overkomen.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Onregelmatige stoeptegels werden dezelfde dag nog in orde gemaakt.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Op mijn klacht heb ik nooit een reactie gehad.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ophalen grofvuil.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> Ophalen rijbewijs: er werd mij gevraagd te wachten met het maken van een ophaal afspraak i.v.m. de nog komende Covid-persconferentie en eventuele nieuwe maatregelen.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Ophogen van stoeptegels die verzakt waren.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Over de hoogte van de OZB en een melding van gevaarlijke gaten in het trottoir.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Over rommel op de stoep bij ons (Parkdreef).
				+		<ul style="list-style-type: none"> Over Wmo-vergoeding.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Overlast van overhangende takken [onleesbaar]. Kreeg als antwoord: "mag u zelf weghalen" op een meter of 10 hoog.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Overlast van zwanen aan de Slootweg. Melding werd binnen een week opgepakt.
			+			<ul style="list-style-type: none"> Parkeeroverlast.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Parkeeronthefing voor in de straat.
			+			<ul style="list-style-type: none"> PGB-aanvraag.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijsaanvraag.
				+		<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijs verlengen. Afspraak Zelfbrengstation.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijs.
+						<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijs.
		+				<ul style="list-style-type: none"> Schriftelijke bezwaren tegen platanen Tuindreef.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Sinds kort in behandeling.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> Slechts het afhalen van een rijbewijs. Aanvraag via RDW, dus alleen afhalen.
		+				<ul style="list-style-type: none"> Sportzaal gereserveerd voor vereniging waar keer op keer niet werd gereageerd.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Standaard vragen worden goed afgehandeld, maar niet-standaard vragen niet (zoals de 'slimme' lichtmasten).
			+			<ul style="list-style-type: none"> Toen ik gebeld werd betreft mijn klacht, wist ik bijna niet meer dat ik het had gemeld. Na een paar weken had ik al mijn moed opgegeven om ooit een reactie te kunnen ontvangen. De informatie die ik telefonisch had gehoord, had ik eigenlijk liever per mail gekregen.
			+			<ul style="list-style-type: none"> Toestemming hoofdbewoner, ging fout.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Trouwen goed geregeld.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Uittreksel.
+	+	+				<ul style="list-style-type: none"> Vanuit aanvraag Omgevingsvergunning, netjes alles ruim binnen de termijn afgehandeld. Op vragen kreeg ik snel, dan wel direct antwoord. Voor ons huwelijk goed en snel contact gehad met de juiste afdeling. Vanuit de Wmo voor meerdere aanvragen de termijnen zwaar overschreden, zelfs één aanvraag nog steeds niet afgerond (indiening in februari!).
		+				<ul style="list-style-type: none"> Verbouwingsvergunningsprocedure.
					+	<ul style="list-style-type: none"> Vergunning aangevraagd. De ontbrekende gegevens geleverd. Voor de termijn verstreken was afgewezen.
			+			<ul style="list-style-type: none"> (Vergunning) buitenreclame informatie.
	+					<ul style="list-style-type: none"> Vergunning voor een dakkapel.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	toelichting bij uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
	+					<ul style="list-style-type: none"> • vergunningen moeten binnen vastgestelde termijnen geregeld zijn.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> • Verhuizing. • Verhuizing doorgegeven, afvalpas + parkeervergunning aanvragen.
	+					<ul style="list-style-type: none"> • Verhuizing. Snel afgehandeld.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Verlengen en ophalen rijbewijs
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Verlenging rijbewijs.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Verlenging van invalideparkeerkaart.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Verlenging rijbewijs.
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Vertrouwen in het gezag van de gemeente is er niet. Buiten kantooruren doen ze liever niets, ze wachten tot de volgende morgen, maar dan zijn de personen die overlast plegen tot 13.00 op bed.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Vervanging rijbewijs.
			+			<ul style="list-style-type: none"> • Verzakking stoep: wel contact geweest maar nog niet opgepakt (2 mnd.).
+						<ul style="list-style-type: none"> • Verzetten afspraak ophalen paspoort
				+		<ul style="list-style-type: none"> • Via twitter stuur ik de gemeente een vraag, en het valt mij op dat zij alleen antwoord geven tijdens kantooruren, en ik vind in deze tijd dat dit ook in het weekend moet gebeuren.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Voor beantwoording van persoonsgerichte mails en berichten bestaan volgens mij geen termijnen. Zo ja, dan worden ze meestal overschreden.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Voor Wmo-aanvraag werd wachttijd verschoven.
					+	<ul style="list-style-type: none"> • vraag niet van toepassing op mijn situatie
	+		+			<ul style="list-style-type: none"> • Vraag over het vervangen van ligbad naar een inloopdouche. i.v.m. leeftijd. Wij kunnen namelijk niet meer in het bad stappen. Huisbaas werkt niet mee!
+						<ul style="list-style-type: none"> • Vraag over vaarbewijs; kreeg correct advies.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Vraag werd goed beantwoord maar het was zoeken naar de juiste persoon / afdeling
+					+	<ul style="list-style-type: none"> • Vragen over het Forum, dat is met een afvalhof. Melding over het ontbreken van zitplaats in de wachtruimtes voor ouderen (stoelen met armleuningen).
+						<ul style="list-style-type: none"> • Was melding over graffiti. Deze werd gelijk beantwoord. En graffiti werd snel verwijderd
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Wmo.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Wmo.
		+				<ul style="list-style-type: none"> • Wmo aanvragen.
		+	+			<ul style="list-style-type: none"> • Wmo-contact.
+						<ul style="list-style-type: none"> • Wmo Rolstoelloket.
			+			<ul style="list-style-type: none"> • Wmo-verlenging.
+	+					<ul style="list-style-type: none"> • Wmo.
				+		<ul style="list-style-type: none"> • WOZ-verlaging.
+				+		<ul style="list-style-type: none"> • Zie antwoord op vraag 28b ("Ondersteuning bij het huishouden gevraagd en snel gekregen en ook Regiotaxi gekregen.").
			+	+	+	<ul style="list-style-type: none"> • Zie eerder voorbeeld. ("Persoonlijk contact is goed, maar het duurt erg lang voordat het tot stand komt. Zomer 2020 werd ik door handhaving teruggebeld na een melding in december 2018. Moest daarvoor nog een reminder sturen ook. ") Meldingen openbare ruimte worden gemeld als afgehandeld, maar er is niets gebeurd. Voorbeeld: het hek op het muurtje voor het voormalige restaurant El Pueblo op de Leidsewallen. Eerst melding: er is een opdracht gegeven aan een aannemer. Na tweede melding is er nog steeds niets gerepareerd. Hek wordt steeds verder vernield en wij hebben steeds meer hangjongeren op het muurtje tegenover ons huis. Gezellig in de nacht luid converserend je shoarma eten en je zoi laten liggen.

V-6 onbeantwoord gebleven vragen

- Aanvragen van bijvoorbeeld sloopvergunningen stonden altijd in het Streekblad. Nu alleen op de website, totaal oninzzichtelijk! (zeker voor ouderen).
- Afval naast containers - zeemeeuwen trokken deze open.
- Alles is onduidelijk en ik ben niet teruggebeld.
- Automatische incasso via bunq voor de belastingen kan niet.
- Bestemmingsplan wijzigen zonder dat kenbaar te maken.
- Bij onze kerk willen we extra parkeerruimte maken. Voor de bewoners van de Stadhoudersring die er kunnen staan als wij er niet zijn. We willen er ook elektrisch laden mogelijk maken. En een AED plaatsen. Ik heb om contact gevraagd. de gemeente reageerde schriftelijk met een nee, geen interesse. Beetje jammer.
- Bomen werden gekapt na storm. Nieuwe zouden aangeplant worden. Na anderhalf jaar nog niks gebeurd. Telefonisch word ik van het kastje naar de muur gestuurd.
- De afwijzing van het plaatsen van een verkeersspiegel op een gevaarlijk punt. Maar zelf mag ik hem ook niet plaatsen...
- De Bijzondere Bijstand heeft nog geen beslissing genomen over de vergoeding die ik heb aangevraagd.
- De meerderheid van de buurtbewoners maakt zich zorgen over de veiligheid van hun kinderen in onze straat omdat er zo hard gereden wordt (Hoekerkade ter hoogte van de bocht).
- De slechte stoepen van de Regenboogsingel langs de singel en een verrot brugje...
- DGW heeft laten weten dat bouwplannen met de gemeente zijn gedeeld omtrent de 23 woningen die gesloopt worden op de Westergo. en dat de gemeente Zoetermeer nu een historisch onderzoek aan het doen is in de wijk Meerzicht. De gemeente weet hier niks van. En wil hier voor de rest niet op ingaan.
- Een vol overleg over niet opgeruimd afval hebben van de gemeente.
- Geen contact gehad.
- Geen reactie gehad over mijn klacht over de slechte bewijzering naar de gemeenteloketten.
- Geen sluitend antwoord gekregen of buitenreclame toegestaan was.
- Gezocht op de website naar de aanvraag van een verkeersmaatje. Na een e-mail gestuurd te hebben heb ik hier geen antwoord op gekregen. Mogelijk heb ik een verkeerd adres gebruikt, ik heb hier zelf later ook niet meer naar gekeken.
- Het probleem waarover ik een klacht heb ingediend, was nooit opgelost. Het ging om de boom naast mijn huis die zonder enig overleg werd gekapt, wat volgens de informatie op de website van de gemeente zou moeten gebeuren. Ik kreeg alleen een antwoord met de naam van het bedrijf dat dit werk voor de gemeente doet. Ik kreeg onaangekondigd bezoek bij mij thuis van twee mannen van dat bedrijf. Dat gesprek zou ik niet als vriendelijk kunnen omschrijven, kort samengevat: 'jammer dan, maar dat kunnen we niet meer terugplakken'. Zeer onaardig. Gemeente had de klacht ook nooit opgevolgd
- Hoe onvriendelijk wil je het hebben zie onderstaande tekst; 26-02-2020 melding gemaakt van een defecte lantaarnpaal onder nr. 344560. Op 17-07- 2020 voor eerst een respons gehad met de tekst 'hersteld'. Was het maar waar. Na verschillende bezoeken van monteurs met hoogwerkers is de lantaarnpaal nog steeds defect. Ik begrijp wel waarom het financieel niet zo goed gaat met de gemeente Zoetermeer. Hoe moeilijk kan het zijn. Misschien tijd voor het oprichten van een platform dat feedback geeft en verbetervoorstellen voor de communicatie en behandeling van klanten door de gemeente. Ik stel mij kandidaat. Succes met de reparatie !! Op grond van het bovenstaande berichten wij u als volgt. Op 26 februari 2020 heeft u een ontvangstbevestiging ontvangen met de onderstaande mededeling. "Als het gaat om een simpele storing herstelt de monteur de verlichting binnen tien werkdagen na uw melding. Moeilijke storingen duren langer, maar het herstellen van de verlichting mag nooit langer duren dan acht weken. Door capaciteitsproblemen bij onze aannemer kan de reparatie momenteel langer duren dan gebruikelijk." Pagina 2 van 2 Intussen is de reparatie voltooid. De aannemer gaf de volgende oorzaak van de storing aan: "Er is een defecte zekering automaat vervangen, deze leek bij de vorige melding heel, maar was na het meten hiervan stuk. Nu is dit hersteld." Dit kunnen we helaas niet voorkomen. Uw melding is adequaat en op tijd opgepakt. Oorzaak van de wat langere duur van de reparatie lag buiten mensinvloed, de vervangen zekering was kort erna stuk. Uw klacht is op dit punt ongegrond. Wij bedanken u voor uw tijd en de genomen moeite om een melding te doen en een klacht in te dienen.
- Ik heb een klacht ingediend over de hoeveelheid grofvuil voor de deur tijdens Corona lockdown. Er lagen spijkers etc. en we konden bijna niet langs het vuil met de auto. Gevolg: een lekke band.
- Ik heb geïnformeerd / melding gemaakt van een te hoge drempel bij de overgang van de Meerzichtlaan naar de Westergo En een klacht ingediend dat alle bewoners van de huurwoningen hun afvalbakken in de brandgang zetten en niet op eigen terrein. Niet veilig en een lelijk gezicht voor omwonenden
- Ik heb geklaagd over verkeerssituaties en overlast van groen. Beide zijn niet afgehandeld.
- Ik heb nog geen antwoord op mijn aanvraag, maar die is nog niet zo heel lang geleden aangevraagd.
- Ik kan niet mijn achternaam aanpassen met het gegeven formulier.
- Ik kreeg het advies een mail te sturen voor een contact met een medewerker. Op een woensdag gestuurd maar helaas geen reactie op donderdag of vrijdag. Dan zal ik zelf maar bellen voor contact want heb advies dringend nodig voor mijn bedrijf.
- Ik weet nog steeds niet wat ik moet doen om een gevaarlijke situatie door een tak van mijn boom in de openbare ruimte, snel op te lossen.
- Ik zie dat mijn klacht is opgelost, maar ik heb nog steeds geen terugkoppeling over of en hoe mijn klacht is opgelost.

- In Oosterheem heeft de gemeente in de Gemini kantine een bijeenkomst belegd om plannen voor aanpassingen in de buurt voor te leggen. Ook konden de bewoners aangeven wat ze als overlast aanvaarden. Van al deze punten die waren aangedragen is er zichtbaar niets van opgelost.
- Ja, twee keer contact gehad over openbare ruimten. Men geeft: aan persoon is fout, maar er wordt niets aan gedaan / veranderd.
- Klacht niet beantwoord. Geluidswal van de gemeente en geluidsoverlast van scheurende motoren met veel kabaal, Grote vrachtwagens die de rotonde niet kunnen nemen en dus voor de helft over de rotonde zelf rijden.
- Klacht omtrent snelheid auto's op ons woonerf.
- Klacht over hangjongeren zou worden doorgezet naar de afdeling Jeugd. De afdeling Jeugd heb ik vervolgens nooit gehoord en nooit gezien. Het plaatsen van verlichting achter bij ons speeltuintje was niet nodig want dat zou juist hangjeugd aantrekken. Beetje jammer dat ze juist in het donker aan het hangen zijn en dat er verder niets met de klacht werd gedaan.
- Klachten hondenveld voor onze deur.
- Klachten over burens en geluidsoverlast. Niets mee gedaan.
- Klachten over de openbare ruimte (in mijn straat).
- Melding gedaan over een parkeerklacht.
- Melding gemaakt over een boot op parkeerplaats die langdurig stond .Nooit een reactie gehad en de boot ligt er nog.
- Melding gemaakt over losliggende stoeptegels en losliggende onderdelen in de speeltuin. Beide werden niet opgelost. Later is de speeltuin wel gemaakt, maar ondertussen alweer gesloopt omdat het geen goede oplossing is. Gaat te makkelijk los.
- Melding over onduidelijke verkeerssituatie die gevaarzettend kan werken. Niet opgelost, alleen reactie dat de situatie niet is wat het lijkt te zijn voor de verkeersdeelnemer.
- melding weesfietsen (drie keer gemeld, al meer dan een jaar mee bezig, fiets staat er nog steeds), snoeien bomen.
- Mijn vraag is niet beantwoord. Over overlast vuilnis. Er werd mij gezegd (tips gegeven) om mijn restafvalbak schoon te maken. Ik heb in meerdere steden gewoond (Den Haag, Rotterdam, Berkel & Rodenrijs) nooit twee weken met mijn vuilnis moeten wachten. Gewoon slecht geregeld in Zoetermeer. Krijg geen oplossing.
- Niet op slot gaan van de portiekdeur, blijft gesloopt worden door de buurt.
- Om in samenwerking met de gemeente beleid te op te pakken, te formuleren en/of uit te voeren op het gebied van duurzaamheid.
- Op de website is de informatie vaak wat te algemeen gesteld.
- Over bouwkundige kwestie drie keer contact en nog steeds geen duidelijk antwoord.
- Over een niet goed sluitende klep van een ondergrondse container. Nooit antwoord op gehad.
- Overlast van overhangende takken [onleesbaar]. Kreeg als antwoord: "mag u zelf weghalen" op een meter of 10 hoog.
- Parkeerkaart.
- Pasfoto op mijn rijbewijs: Het was niet duidelijk aangegeven op de site.
- Simpel. Als eigenaar van de woning word ik aangeslagen voor de OZB. Sedert 1986. Dus al 34 jaar. Dit jaar werd mijn vrouw voor het hele bedrag aangeslagen. Vreemd. Uitleg gevraagd middels bezwaarschrift. Bezwaar ongegrond verklaard.
- Stadhuis gesloten 14079 zoveel wachtende voor u. Tel 4-3 tel leeg.
- Straatinrichting.
- Telefoon niet opgenomen.
- Toegang / openbare weg / veiligheid.
- Verdwijnen prullen bakken in Stadshart.
- Vernieuwen van mijn parkeervergunning.
- Vervuiling openbare ruimte, (zijn we mee bezig). Aangevraagde of afgegeven bouwvergunningen, erg ver weg gestopt of niet te vinden op de website.
- Via de app een gevaarlijke situatie gemeld; niks mee gedaan ook niet waarom niet.
- Via de mail heb ik wat vragen gesteld en tot op heden geen antwoord gekregen, vraag had betrekking op de groene ruimte
- Via de mail uiteindelijk. Er was al een beoordeling in een dag rond en daar valt niets meer anders aan te doen. Geen persoonlijk contact en geen toelichting. Geen mogelijkheid om de vervelende ervaring die je als burger hebt toe te lichten.
- Visser aan het water bij Dekker Burgemeester Hoekstrapark. Ze staan dagen + nachten langs het water en doen hun behoefte in de bosjes.
- Voor huishoudelijke hulp.
- Vraagstelling over de stand van zaken m.b.t. de eerdergenoemde boom ("*een boom die overlast geeft en waarbij men langs is geweest van de gemeente en ook nog voor licht metingen waarbij een schriftelijke toezegging is gedaan die nog steeds niet is nagekomen*"),
- Vragen over de Wmo- melding. (deze moet eerst worden gedaan alvorens via consultant aanvraag wordt gedaan).
- Wederom de proef met de 'slimme lichtmasten. Er komen geen duidelijke reacties vanuit de gemeente over de aanleiding en de resultaten. Daarnaast zijn de bewoners niet gevraagd om hun mening.

- Wij kunnen onze voordeur regel matig niet in. Dit door verkeerd geparkeerde auto's. Ik ben invalide en heb een scootmobiel of een rollator nodig. Wij hebben gevraagd of de gemeente hier een oplossing voor heeft. Het enige antwoord wat ik krijg, is dat de boom voor onze deur niet weg gaat. En ik moet maar een invalidenplaats aanvragen. Maar daar is het probleem niet mee opgelost. Er is gewoon te weinig ruimte om hier binnen te komen. Ook al zou ik een invalidenplaats aanvragen. Of ik moet op de invalidenplaats geen auto zetten. Maar dan is het volgende probleem dat er een biggenbruggetje in de weg ligt. Waar menig mens al over gestruikeld is. De gemeenteambtenaar blijft bij zijn standpunt: die boom gaat niet weg. Ik heb al honderden keren verteld dat die boom bij mij niet weg hoeft, maar kort de boomspiegel dan in. Om meer ruimte te maken dat ik gewoon met mijn scootmobiel naar binnen kan. Nu verplichten ze mij om onkosten te maken. Terwijl de gemeente hier nooit goed over na heeft gedacht. Kijk, als je niet invalide bent, dan kun je je langs de auto's wurmen. Maar helaas, dit gaat niet meer.
- Wmo.
- Zelfbrengdepot, tijdvakken?? Was aan het verhuizen en kon maar 1x 15 min mijn spullen brengen. Dus moest 20 tijdvakken achter elkaar reserveren en dat kon ineens niet? We zijn compleet de realiteit verloren en helaas het bestuur van Zoetermeer ook
- Zie 53b ("*Gemeld gevaarlijk snoeiafval met lange scherpe doornen. Niets mee gedaan!*").
- Zie dossier Platanen Tuindreef. De antwoorden van de wethouder (Groeneveld) blijven verwijzen naar een bomenbeleid dat pas inging nadat onze unanieme bewonersklachten voor het eerst zijn gemeld.
- Zie eerder antwoord (*geen reactie op klacht per e-mail*).
- Zie eerder. Geen enkele reactie ter zake melding rattenoverlast..
- Zie mijn eerder gemaakte opmerking over de boom in mijn straat ("*meerdere keren melding gemaakt van een boom die steeds meer naar rechts gaat zakken*"). Het ging om eerst telefonisch contact met het KCC waarna een terugbelafsprake gemaakt werd.
- Zie voorgaande antwoorden ("*Meldingen openbare ruimte gemeld als afgehandeld, maar er is niets gebeurd*").
- zie vorige notitie ("*klacht vrij snel in behandeling genomen, maar de behandelaar nam de klacht niet serieus*").
- Zie vorige uitgebreide toelichting over Franse auto in de Stephensonstraat.
- Zie vorige vraag ("*Nooit een reactie gehad op mijn vraag. Vorig jaar is mij hetzelfde overkomen*").

V-7 dubbele uitvraag van gegevens

- Adres.
- Alle persoonsgegevens.
- BSN.
- BSN en geboortedatum.
- Deze enquête.
- Deze vragenlijst.
- Geboortedatum en BSN.
- Gezondheidsinfo.
- Ja informatie over de straat.
- Naam, geboortedatum .
- Niet aan mij, maar mijn seniore moeder van 81 jaar moet elk jaar opnieuw met een hoop administratie aantonen dat ze recht heeft op kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Haar inkomen verandert niet meer en ik merk dat de administratieve rompslomp elk jaar zwaarder voor haar wordt. Dat valt mij elk jaar weer tegen van de gemeente Zoetermeer.
- Postcode, woonplaats en geboortedatum.
- School-info van dochter.
- Volledige NAW.

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 entrytivist) 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 geboorte (**6 keer genoemd**)
- Aangeven van geboortes en overlijden, ondertrouw.
- Aangifte doen.
- Aangifte geboorte, in ondertrouw gaan. (**2 keer genoemd**)
- Aangifte van geboortes en overlijdens, paspoort, rijbewijs.
- Aanvragen persoonsbewijzen.
- Aanvragen.
- Aanvragen en geboortes.
- Aanvragen, huwelijken, persoonlijke zaken.
- Adreswijziging.
- Afspraken maken.
- Alle GAB / VOG doeleinden.
- Alle privacygevoelige diensten (paspoort, burgerlijke stad etc.).
- Balie-aanvragen.
- Baliediensten en voor mensen die hulp nodig hebben.
- Belangrijke situaties, zoals overlijden en huwelijk - Paspoort, rijbewijs e.d.
- Bezoek aan gemeentehuis. Aangifte doen bij politie.
- Burgerlijke stand (**2 keer genoemd**)
- Burgerzaken. (**6 keer genoemd**)
- Doen van meldingen en bij de publieksbalie.
- Doorgeven overlijden / geboorte e.d.
- Geboorte, huwelijk en overlijden. (**3 keer genoemd**)
- Huwelijk / aangifte geboorte.
- Huwelijk, overlijden.
- Huwelijksaangifte, aangifte baby e.d.
- In- en uitschrijvingen burgerlijke stand
- Maken van een afspraak, kan er direct een vraag worden beantwoord.
- Officiële documenten als paspoort, rijbewijs, aangiften geboorte, overlijden e.d.
- Onder andere paspoort, aangeven dat er bewoners met onbestemde woonplaats zijn vertrokken maar nog steeds ingeschreven staan bij mij.
- Ophalen documenten. Aangeven geboorte en huwelijk.
- Ophalen paspoort / ID / rijbewijs / aanvragen huwelijk.
- Overlijden / geboorte.
- Overlijden, ingrijpende gebeurtenissen.
- Paspoort, aangeven kind.
- Paspoort, aangifte van geboorte, huwelijk of overlijden.
- Paspoort, geboorte van kind registreren, trouwen.
- Paspoort, ID-kaart, rijbewijs, ondertrouw.
- Paspoort, rijbewijs, huwelijk, afvalbeleid, groen (bomen).
- Paspoort, rijbewijs, overlijden.
- Paspoorten / aangifte geboorten / huwelijk / overlijden.

- Rijbewijs / paspoort / geboorte / huwelijk.
- Rijbewijs, aangifte kind, paspoort.
- Rijbewijs, ID, geboorte, huwelijk, overlijden.
- Trouwen, geboorte aangifte etc.
- Trouwen, geboorteaangifte.
- Trouwen, kind aangeven.
- Trouwen, overlijden en geboorte.
- Trouwen, rouwen, geboorte.
- Trouwen, huwelijk (**9 keer genoemd**)
- VOG, documenten en advies.
- Voorbereiden trouwen, psychische hulp, echtscheidingshulp.
- Vragen m.b.t. proces uittreksels GBR, via de telefoon.
- Wmo, burgerzaken sociaal.
- Zaken voor de burgerlijke stand.

bibliotheek

- Gemeente Zoetermeer - afspraken dat je gewoon persoonlijk langs kon vroeger, bibliotheek.

documenten

- Aangifte van geboortes en overlijdens, paspoort, rijbewijs.
- Aanvraag / verlening documenten, aanvraag / verlening hulpmiddelen.
- Aanvraag ID / paspoort / rijbewijs.
- Aanvraag paspoort en/of rijbewijs.
- Aanvraag voor persoonlijke documenten.
- Aanvraag: paspoort, rijbewijs, ID-kaart 65+; vragen over gratis vervoer e.d.
- Aanvragen ID en rijbewijzen e.d.
- Aanvragen paspoort, identiteitskaart, rijbewijs.
- Aanvragen paspoort, rijbewijs en eventueel problemen met vuil ophalen.
- Aanvragen persoonlijke documenten, uitkeringen of diensten.
- Afhalen officiële documenten.
- Afspraken voor rijbewijzen of paspoorten aanvragen.
- Alle privacygevoelige diensten (paspoort, burgerlijke stad etc.).
- Alles op het gebied van persoonlijke zaken zoals uitkeringen en reisdocumenten.
- Belangrijke situaties, zoals overlijden en huwelijk - Paspoort, rijbewijs e.d.
- Belasting, rijbewijs, ID-kaart, ouderen, ouders.
- Bellen over hoe te werk te gaan? Rijbewijs etc.
- Bij de meeste baliedingen, paspoortaanvraag.
- Deels voor belangrijke documenten zodat de overheid in control blijft. Bij problemen zoals bijvoorbeeld huur, financiën, overlast, ouder-kind,
- Diverse administratieve vragen (paspoort e.d. rijbewijs).
- Documenten aanvragen.
- Documenten regelen.
- Geen enkel idee, ik kom hier voorlopig alleen voor verlenging van paspoort/ID-kaart en rijbewijs.
- Geen, ook al is dit verplicht voor persoonlijke documenten.
- Geen. Paspoort ophalen misschien i.v.m. veiligheid.
- Het ophalen / verlengen van rijbewijs of paspoort / id. Hulp voor gezinnen in financiële nood.
- ID / paspoort aanvragen.
- Identiteitsbewijzen, archiefproducten: bijvoorbeeld bouwarchief
- Identiteitsbewijzen.
- Mensen die komen met problemen. En afspraken om iets in te leveren waar je iets voor moet inscannen (legitimatie, rijbewijs en waarschijnlijk nog meer)
- Officiële documenten als paspoort, rijbewijs, aangiften geboorte, overlijden e.d.
- Officiële documenten. (**2 keer genoemd**)
- Onder andere paspoort, aangeven dat er bewoners met onbestemde woonplaats zijn vertrokken maar nog steeds ingeschreven staan bij mij.
- Ophalen documenten. Aangeven geboorte en huwelijk.
- Ophalen paspoort / ID / rijbewijs / aanvragen huwelijk.
- Ophalen van documenten
- Ophalen van een legitimatiebewijs
- Ophalen van legitimatiedocumenten, rijbewijzen.
- Paspoort / ID-kaart / Rijbewijs ophalen.
- Paspoort / rijbewijs / ID.
- Paspoort / rijbewijs ophalen.
- Paspoort aanvragen.
- Paspoort en dergelijke.
- Paspoort en rijbewijs verlengen in ieder geval. Dat haal ik toch het liefste persoonlijk op.
- Paspoort en rijbewijs. (**9 keer genoemd**)
- Paspoort- en rijbewijsverlenging. (**4 keer genoemd**)
- Paspoort, aangeven kind.
- Paspoort, aangifte van geboorte, huwelijk of overlijden.

- Paspoort, geboorte van kind registreren, trouwen.
- Paspoort, ID en rijbewijs afhalen.
- Paspoort, ID-kaart, rijbewijs, ondertrouw.
- Paspoort, rijbewijs etc.
- Paspoort, rijbewijs ophalen.
- Paspoort, rijbewijs, huwelijk, afvalbeleid, groen (bomen).
- Paspoort, rijbewijs, overige niet-digitale documenten.
- Paspoort, rijbewijs, overlijden.
- Paspoort, rijbewijs, Wmo-kwesties.
- Paspoort. (**5 keer genoemd**)
- Paspoorten / aangifte geboorten / huwelijk / overlijden.
- Paspoorten en dergelijke.
- Paspoorten, rijbewijzen en andere documenten.
- Persoonlijke papieren (ID, paspoort, rijbewijs).
- Persoonsbewijzen.
- Rijbewijs / paspoort / geboorte / huwelijk.
- Rijbewijs / paspoort / identiteitsbewijs ophalen.
- Rijbewijs / paspoort / uitkeringen enz.
- Rijbewijs of ID-kaart aanvragen.
- Rijbewijs, aangifte kind, paspoort.
- Rijbewijs, ID, geboorte, huwelijk, overlijden.
- Rijbewijs. (**3 keer genoemd**)
- VOG, documenten en advies.
- Vragen, paspoort / ID / rijbewijs. Persoonlijk contact is en blijft belangrijk, helemaal niet er inderdaad te veel via internet gaat.
- Wmo, sociale dienst, aanvragen persoonlijke documenten

doelgroepen

- Als alternatief voor ouderen die digitaal lastig vinden.
- Als oudere (85 jr.) bij alle belangrijke zaken die mij aangaan.
- Belasting, rijbewijs, ID-kaart, ouderen, ouders.
- Eigenlijk voor alle als optie, zeker voor ouderen.
- Gehandicapten.
- Het is zeker voor de ouderen niet vanzelfsprekend om vragen of afspraken digitaal te regelen. Geef daarom de mogelijkheid om dit op een andere manier te doen.
- Ik heb een handicap, en soms moet je gewoon je situatie uitleggen, en dan pas begrijpen mensen het. Of toen ik een speciale uitkering moest aanvragen om zo mijn gehoorapparaten aan te kunnen schaffen. Hoorde ik pas na drie keer bellen, dat ik het heel anders had moeten aanpakken en verschillende offertes moest doen. Dat had ik graag eerder geweten.
- Is dit handig voor de oudere bewoners van Zoetermeer?
- Met name ouderen, laaggeletterden etc.
- Niet alle ouderen willen alles digitaal.
- Niet zo zeer bepaalde producten, maar wel voor bepaalde personen. Namelijk ouderen en mensen die niet zo handig zijn op de digitale snelweg.
- Ouderen, parkeergelegenheid minder validen
- Ouderenbeleid: werkgelegenheid.
- Ouderenzorg, thuiszorg.
- Producten en diensten voor ouderen en andere inwoners die niet/onvoldoende digitaal kunnen zijn
- Sociale uitkeringen. Ondersteuning ouderen.
- Toch wel voor de oudere mensen die niet digitaal zijn.
- Voor alle diensten en producten is het van belang dat men ook telefonisch te bereiken is (zeker met het oog op ouderen).
- Voor alle diensten. Voor ons ouderen is persoonlijk contact belangrijk.
- Voor de ouderen onder ons die niet goed kunnen omgaan met het digitale.
- Voor oudere mensen is nog steeds persoonlijk contact gewenst.
- Voor ouderen.
- Zaken die vooral ouderen betreffen. Niet iedereen is digitaal bedreven.

financieel

- Aanvragen persoonlijke documenten, uitkeringen of diensten.
- Aanvragen van subsidies of ondersteuning op levensgebied wat onder de gemeente valt (werkloos etc.).
- Alles op het gebied van persoonlijke zaken zoals uitkeringen en reisdocumenten.
- Belastingzaken.
- Bijstandsgerechtigden, Wmo etc.
- Bijzondere bijstand.
- Er moet voor mensen in kwetsbare groepen (laag inkomen, laaggeletterdheid etc.) altijd een optie zijn om persoonlijk contact te zoeken.
- Financiële.
- Gemeentelijke belastingen.
- Gevoelige of financiële onderwerpen.

- Hulpverlening / producten van de Wmo en schuldhulpverlening.
- Ik heb een handicap, en soms moet je gewoon je situatie uitleggen, en dan pas begrijpen mensen het. Of toen ik een speciale uitkering moest aanvragen om zo mijn gehoorapparaten aan te kunnen schaffen. Hoorde ik pas na drie keer bellen, dat ik het heel anders had moeten aanpakken en verschillende offertes moest doen. Dat had ik graag eerder geweten.
- Ongeacht de dienst of product, het is belangrijk dat persoonlijk contact toegankelijk is, omdat niet iedereen even digitaal is en niet zelf de kennis heeft : o.a. belastingzaken, uitkeringen, etc.
- Problemen met en vragen over werk, uitkering, dakloosheid, schulden, zorg, onderwijs.
- Rijbewijs / paspoort / uitkeringen enz.
- Sociaal maatschappelijk werk.
- Sociale / maatschappelijke zaken.
- Sociale aangelegenheden.
- Sociale dienst.
- Sociale domein (Wmo, toeslagen, GGD etc.).
- Sociale uitkeringen. Ondersteuning ouderen.
- Sociale voorzieningen, waar iets meer emotionele waardering nodig is.
- Sociale zaken, welzijn, werk, afval.
- Sociale zaken.
- Uitkering.
- Uitkeringen en Wmo of jw-voorzieningen aanvragen e.d.
- Uitkeringen, subsidies.
- Welzijn, sociale zaken / uitkeringen.
- Wmo + jeugdhulp aanvragen + schuldhulpverlening.
- Wmo, aanvragen uitkering.
- Wmo, burgerzaken sociaal.
- Wmo, sociale dienst, aanvragen persoonlijke documenten
- Wmo, uitkering.

informatie, advies

- Advies.
- Afspraken maken, jongeren informeren.
- Bij klachten, vragen, informatie.
- Gevoelige informatie.
- Ik heb voor informatie graag telefonisch contact.
- Je moet ook telefonisch informatie kunnen vragen.
- Klachten, persoonlijke info.
- Korte informatievragen die snel antwoord nodig hebben.
- Nieuwe inwoners! Informeer ze persoonlijk. Heet ze welkom!
- Om vragen te stellen over een onduidelijk onderwerp en informatie te krijgen over dringende zaken.
- Vergunningen en adviezen.
- VOG, documenten en advies.
- Voor advies en toelichting op de diensten en producten die er zijn en om vragen van inwoners te beantwoorden.
- Who (*Wet hergebruik van overheidsinformatie*).

klachten, bezwaar

- Bij bezwaar maken tegen iets of als men een (goed) idee heeft. Eigenlijk bij alles waar mondeling toelichten gewenst is.
- Klachtbehandeling.
- Bij klachten, vragen, informatie.
- Klachten (**7 keer genoemd**)
- Klachten / hulpverlening
- Klachten & vragen.
- Klachten en over regelingen treffen.
- Klachten of overlast
- Klachten over de wijk / buurt / overlast.
- Klachten uit de wijk.
- Klachten, persoonlijke info.
- Klachten, vragen over bouwkundige zaken.
- Misschien bij ernstige klachten.
- Veelal storingen, klachten, die mondelinge toevoeging nodig hebben!

persoonlijke zaken

- Aanvraag voor persoonlijke documenten.
- Aanvragen paspoort, rijbewijs en eventueel problemen met vuil ophalen.
- Aanvragen persoonlijke documenten, uitkeringen of diensten.
- Aanvragen, huwelijken, persoonlijke zaken.
- Afspraak maken. iets melden. Persoonlijk contact beter.
- Alle diensten moeten ook persoonlijk benaderbaar blijven, contact van mens tot mens pleit ik voor.
- Alles op het gebied van persoonlijke zaken zoals uitkeringen en reisdocumenten.

- Alles wat met de persoonlijke levenssfeer te maken heeft.
- Als er iets niets duidelijk is bij digitaal contact moet er altijd persoonlijk contact mogelijk zijn.
- Als je meer uitleg ergens over nodig zou hebben. Persoonlijk vind ik het fijn als ik zaken online kan regelen.
- Als mensen zorg nodig hebben en er niet meer zelf uit kunnen komen. Met zorg bedoel ik financieel, lichamelijke en geestelijke problemen.
- Bij een persoonlijk gesprek moet het wel kunnen als daar behoefte aan is.
- Bij problemen.
- Deels voor belangrijke documenten zodat de overheid in control blijft. Bij problemen zoals bijvoorbeeld huur, financiën, overlast, ouder-kind,
- Dingen waar persoonlijke gegevens worden gebruikt
- Emotionele zaken.
- Er moet een persoonlijk aanspreekpunt mogelijk zijn.
- Er moet voor mensen in kwetsbare groepen (laag inkomen, laaggeletterdheid etc.) altijd een optie zijn om persoonlijk contact te zoeken.
- Er zullen altijd mensen zijn waar persoonlijk contact gewenst is. Er gaat veel langs elkaar heen digitaal.
- Geen idee, bij eventuele problemen.
- Geen, ook al is dit verplicht voor persoonlijke documenten.
- Gemeente Zoetermeer - afspraken dat je gewoon persoonlijk langs kon vroeger, bibliotheek.
- Gevoelige of financiële onderwerpen.
- Gevoelige zaken waarbij je iemand in de ogen kan aankijken.
- Gewoon zoals het was, persoonlijk contact.
- Het moet altijd (ook) kunnen persoonlijk contact te krijgen!
- Hulp bij persoonlijke problemen (vooral voor jongeren tot 21 jaar).
- Ik denk dat, dat voor alle producten geldt: er zijn nog genoeg mensen die digitaal niet handig zijn. En persoonlijk contact kan heel belangrijk zijn voor eenzame mensen.
- Ik vind persoonlijk contact altijd leuker dan digitaal contact.
- In geval van problemen is face-to-face een betere manier om zaken tot een bevredigend einde te brengen.
- In principe vind ik dat elke dienst persoonlijk bereikbaar moet zijn. We moeten al veel te veel met de computer en we worden daarin verplicht, net als met je mobiel.
- Internet is waardeloos en onpersoonlijk voor alle voorkomende diensten en producten.
- Klachten, persoonlijke info.
- Maatwerk. Complexe gevallen en multiproblematiek.
- Mensen die komen met problemen. En afspraken om iets in te leveren waar je iets voor moet inscannen (legitimatie, rijbewijs en waarschijnlijk nog meer)
- Mensen met (financiële) problemen. Zaken uit je wijk bespreken.
- Niet voor specifieke diensten, wel voor kwetsbare bewoners of 'escalerende' problemen.
- Nieuwe inwoners! Informeer ze persoonlijk. Heet ze welkom!
- Ongeacht de dienst of product, het is belangrijk dat persoonlijk contact toegankelijk is, omdat niet iedereen even digitaal is en niet zelf de kennis heeft : o.a. belastingzaken, uitkeringen, etc.
- Paspoort en rijbewijs verlengen in ieder geval. Dat haal ik toch het liefste persoonlijk op.
- Persoonlijk contact is een grote waarde die altijd mogelijk moet zijn! In de huidige tijd kan het veel via de digitale wijze. Echter is een hulpmiddel wat nooit persoonlijk contact mag uitsluiten.
- Persoonlijke / privéaangelegenheden / -kwesties / -zaken (**8 keer genoemd**)
- Persoonlijke diensten.
- Persoonlijke papieren (ID, paspoort, rijbewijs).
- Persoonlijke zaken persoonlijk behandelen.
- Poe, dat weet ik nu niet zo te zeggen. Dat weet ik pas wanneer ik iets nodig heb en het persoonlijk contact mis.
- Privacy gevoelige kwesties.
- Privacygevoelige zaken.
- Privé zaken, bijvoorbeeld schuldsanering.
- Problemen (zorg, moeilijke gezinssituatie, integratie, financieel).
- Problemen in de wijk.
- Problemen met belastingen.
- Problemen met en vragen over werk, uitkering, dakloosheid, schulden, zorg, onderwijs.
- Problemen.
- Producten die zeer privé zijn.
- Producten met gevoelige persoonlijke zaken waar digitaal te afstandelijk voor is.
- Specifieke en persoonlijke vragen.
- Specifieke problemen bespreken.
- Voor algemene vragen, bijvoorbeeld. voor welke vraag / probleem moet ik bij welke persoon of afdeling zijn.
- Voor alle diensten. Voor ons ouderen is persoonlijk contact belangrijk.
- Voor alles moet het persoonlijk contact blijven. Het woord zegt het al 'persoonlijk' is nog altijd beter dan digitaal.
- Voor eigenlijk alles. Digitaal is klinisch en gaat via modellen / algoritmen. Er gaat niets boven menselijk contact. geef mensen in ieder geval een keuze het digitaal of persoonlijk te doen.
- Voor oudere mensen is nog steeds persoonlijk contact gewenst.

- Vragen, paspoort / ID / rijbewijs. Persoonlijk contact is en blijft belangrijk, helemaal niet er inderdaad te veel via internet gaat.
- Wmo, sociale dienst, aanvragen persoonlijke documenten

veiligheid handhaving

- Afval, criminaliteit
- Als een digitale melding van bijvoorbeeld kapotte trottoirband niet vervangen wordt, geeft dat een ontevreden gevoel, onveilig ook en lelijk. In [adres] is al jaren een kapotte stoepband waar mijn moeder van 88 extra voorzichtig moet zijn om er niet over te vallen.
- Bezoek aan gemeentehuis. Aangifte doen bij politie.
- Criminaliteit en overlast van jongeren in de avond op schoolpleinen.
- Geen. Paspoort ophalen misschien i.v.m. veiligheid.
- Gezondheidszorg / hulp instanties / politie
- Handhaving (politie).
- handhaving, milieu, boswachterij, veiligheid.
- Indienen van petities, benaderen van raadsleden, politiediensten, wijkagenten.
- Inzake criminaliteit en verkeersveiligheid.
- Onderhoud en veiligheid leefomgeving.
- Politie, in de zorg, onderwijs.
- Veiligheid (**2 keer genoemd**)
- Verkeer, veiligheid.
- Voor zorg en veiligheid.
- Wijkagent. (**2 keer genoemd**)

vergunningen

- Afvalverwerking, bouwvergunningen, leefbaarheid wijk.
- Belastingzaken, vergunningen.
- Bijvoorbeeld voor het verwijderen van een bouwvergunning.
- Bouwvergunningen.
- Complexe vergunningsaanvragen.
- Geen, maar het moet wel mogelijk zijn. Zeker bij bouwvergunningen.
- Ingewikkelde (bouw)vergunningen die meer uitleg nodig hebben.
- Omgevingsvergunning en samenspraak dan wel inspraak.
- Vergunningen (**2 keer genoemd**)
- Vergunningen en adviezen.

wijk of buurt

- Afvalverwerking, bouwvergunningen, leefbaarheid wijk.
- Als er ontwikkelingen spelen in de wijk / straat die mensen kunnen raken; bv bomenkap, parkeren, woningbouw, renovatie straat.
- Buurt en woongenot.
- Grote aanpassingen in de wijk.
- Indienen van petities, benaderen van raadsleden, politiediensten, wijkagenten.
- Klachten over de wijk / buurt / overlast.
- Klachten uit de wijk.
- Mensen met (financiële) problemen. Zaken uit je wijk bespreken.
- Problemen in de wijk.
- Voor het organiseren van buurt activiteiten Voor het verwijderen van een boom.
- Wanneer er huizen voor je neus worden gebouwd dat de buurt ertegen is, maar de gemeente doordruwt!
- Wijkagent. (**2 keer genoemd**)
- Wijkzaken. (**2 keer genoemd**)

zorg

- Aanvragen hulp en ondersteuning.
- Aanvragen van subsidies of ondersteuning op levensgebied wat onder de gemeente valt (werkloos etc.).
- Aanvragen voor zorg, schulden.
- Als mensen zorg nodig hebben en er niet meer zelf uit kunnen komen. Met zorg bedoel ik financieel, lichamelijke en geestelijke problemen.
- Baliediensten en voor mensen die hulp nodig hebben.
- Bijstandsgerechtigden, Wmo etc.
- Bijvoorbeeld Wmo, thuiszorg en dat soort zaken.
- Cliënten P-Wet, Wmo etc.
- Gezondheid ondersteuning hulp
- Gezondheidszorg / hulp instanties / politie
- Hulpverlening / producten van de Wmo en schuldhulpverlening.
- Jeugdzorg.
- Maatschappelijke regeling zoals Wmo.
- Maatwerk. Complexe gevallen en multiproblematiek.

- Mantelzorg voor moeder. Zij is niet digitaal.
- Ouderenzorg, thuiszorg.
- paspoort, rijbewijs, Wmo-kwesties.
- Politie, in de zorg, onderwijs.
- Problemen (zorg, moeilijke gezinssituatie, integratie, financieel).
- Problemen met en vragen over werk, uitkering, dakloosheid, schulden, zorg, onderwijs.
- Sociale domein (Wmo, toeslagen, GGD etc.).
- Sociale uitkeringen. Ondersteuning ouderen.
- Uitkeringen en Wmo of jw-voorzieningen aanvragen e.d.
- Voor zaken die de Wmo aangaan.
- Voor zorg en veiligheid.
- Waar veel geld mee gemoeid is, zorgkwesties.
- Wmo + jeugdhulp aanvragen + schuldhulp verlening.
- Wmo JGGZ.
- Wmo / Wmo-loket (**7 keer genoemd**)
- Wmo- en aanverwante zaken
- Wmo, aanvragen uitkering.
- Wmo, burgerzaken sociaal.
- Wmo, ID-bewijzen
- Wmo, sociale dienst, aanvragen persoonlijke documenten
- Wmo, uitkering.
- Zorg en welzijn, financiële hulpverlening.

overige

- Administratie.
- Administratieve zaken.
- Afval, gemeentelijke aanpassingen, groen
- Afval, scholen
- Als een handtekening nodig is.
- Als het over geld gaat. Toeslagen e.d.
- Als je een bepaalde vraag hebt of iets precies wil weten.
- Als je wilt bellen moet dat kunnen.
- Altijd belangrijk met een mens te praten.
- Belangrijke zaken die nader uitleg behoeven, waarbij emoties getoond kunnen worden.
- Bemiddeling richting duurzaam werk.
- Bestemmingsplan Oosterheem.
- Bij gewenste uitleg.
- Bij overlast.
- Bij storing van faciliteiten; en dan vooral omdat de website van de gemeente zo onoverzichtelijk is dat dingen niet te vinden zijn.
- Bomenbeleid.
- Bruiloften.
- Complexere zaken met maatwerk.
- Coronatest.
- Dat je overal één afspraak moet maken.
- Dat kunnen verschillende dingen zijn. Uit het eerste contact zal blijken of dat nodig / gewenst is. Belangrijk dat er een ervaren / kundig persoon het eerste contact heeft.
- Dingen die met de persoon te maken hebben.
- Gang van zaken tot op heden prima.
- Geen idee, maar digitaal loopt e.e.a. nog lang niet goed, dus is voorlopig geen volwaardige optie.
- Gemeentegroen.
- Groen en energietransitie.
- Handhaving, trouwambtenaar.
- Heb nu nog geen behoefte.
- Het gaat niet zo zeer om de diensten. Mijn moeder heeft bijvoorbeeld een smartphone, computer, maar wil op de hoogte blijven.
- Het moet mogelijk blijven makkelijk een vraag te stellen.
- Huisvesting/belasting.
- Hulpverlening.
- Ik vind bellen fijner, zeker bij zo'n onoverzichtelijke website als die van Zoetermeer.
- Ik vind menselijke ontmoetingen belangrijk sowieso en zit het liefst zo weinig mogelijk achter de computer.
- Indien er onenigheid is.
- Indien nodig ga ik zoeken.
- infrastructuur rond eigen huis zoals kwaliteit van straat en looppaden. en de groenvoorziening beheerd door de gemeente (veelal verwaarloosd).
- Infrastructuur.
- Juridische zaken.
- Maatschappelijke diensten.
- Met name personen die wat extra hulp kunnen gebruiken en vaak niet zo snel mee kunnen in de digitale wereld.

- Misschien afval...
- Moet altijd mogelijk blijven.
- N.v.t. tot nog toe
- Niet nodig
- Niet over nagedacht / weet niet / kan niets bedenken (**11 keer genoemd**)
- Niet toepasbaar
- Niet zo zeer welke diensten en producten, maar meer dat niet elke inwoner de mogelijkheid en kennis heeft om dit te kunnen doen.
- Niet zozeer welk product maar dat telefonisch contact mogelijk blijven.
- Nog niet direct over nagedacht, maar bijvoorbeeld afspraken maken over seniorenzaken.
- Onderhoud.
- Ondernijning.
- Ongediertebestrijding.
- Over het onderhoud van de openbare ruimtes, afval en ongelijke stoeptegels.
- Soms is het fijn om gewoon iemand te spreken, omdat het op papier niet altijd duidelijk is.
- Soms staan mijn vragen er niet tussen.
- Speelruimte.
- Stadszaken.
- Telefonisch afspraken maken, bijvoorbeeld voor het gemeentehuis.
- Uitgifte van papieren zaken.
- Uitleg bij evt. besluiten als ik dat wil.
- Verkeer en infrastructuur.
- Verschillende dingen.
- Verzorging van omgeving en straatbeeld.
- Voor diensten die daarom vragen.
- Voor diensten die meerdere gemeentes betrekken of 'globale diensten.
- Voor elke dienst en product.
- Voor niet-standaard dingen.
- Voor standaard diensten en niet: 'u krijgt nu een keuzemenu'!
- Voor vragen en begeleiding n.a.v. producten en diensten via het internet.
- vragen over verbouwingen etc.
- Vragen, helpdesk
- Vragen (**2 keer genoemd**)
- Waar uitleg nodig is.
- Waarbij ik hulp nodig heb.
- Wonen.
- Woonplezier / overlast.
- WOZ-navraag / groenvoorziening.
- Zaken betreffende identiteit etc., telefonische vragen.

alle diensten / producten

- Alle aanvragen die je bij de gemeente kan doen.
- Alle diensten moeten ook persoonlijk benaderbaar blijven, contact van mens tot mens pleit ik voor.
- Alle diensten, indien benodigd voor de inwoner.
- Alle diensten, ook via telefoon.
- Alle / alle diensten / alle diensten en producten / alle vragen (**27 keer genoemd**)
- Alle GAB / VOG doeleinden.
- Alle maar zeker ook digitaal.
- Alle privacygevoelige diensten (paspoort, burgerlijke stad etc.).
- Alle waarvoor je nu een afspraak kunt maken bij publiekszaken
- Alles op het gebied van persoonlijke zaken zoals uitkeringen en reisdocumenten.
- Alles wat met de persoonlijke levenssfeer te maken heeft.
- Alles wat voor niet geen pc in huis hebben of daar niet mee kunnen omgaan. veel teksten zijn onbegrijpelijk of voor meerdere uitleg vatbaar.
- Alles, want ik heb geen internet.
- Alles, warm menselijk contact.
- Als een digitale melding van bijvoorbeeld kapotte trottoirband niet vervangen wordt, geeft dat een ontevreden gevoel, onveilig ook en lelijk. In [adres] is al jaren een kapotte stoepband waar mijn moeder van 88 extra voorzichtig moet zijn om er niet over te vallen.
- Als oudere (85 jr.) bij alle belangrijke zaken die mij aangaan.
- Bij bezwaar maken tegen iets of als men een (goed) idee heeft. Eigenlijk bij alles waar mondeling toelichten gewenst is.
- Bijna alle diensten.
- De mogelijkheid moet altijd blijven bestaan voor alle diensten. Niet iedereen kan daarmee overweg.
- Eigenlijk met alles. Doe liever alles met telefoon of papieren thuis.
- Eigenlijk voor alle als optie, zeker voor ouderen.
- Er zou voor alle diensten ook gewoon gebeld moeten kunnen worden.
- Ik denk dat, dat voor alle producten geldt: er zijn nog genoeg mensen die digitaal niet handig zijn. En persoonlijk contact kan heel belangrijk zijn voor eenzame mensen.
- Ik vind dat alles op papier beschikbaar moet blijven voor mensen die dit wensen en dat mensen niet alles digitaal hoeven te doen. Ik doe weinig digitaal.

- In de basis moet voor alle diensten deze mogelijkheid er zijn, omdat niet iedereen met een computer overweg kan.
- Indien nodig voor alle diensten.
- Internet is waardeloos en onpersoonlijk voor alle voorkomende diensten en producten.
- Niet alle ouderen willen alles digitaal.
- Voor alle diensten en producten is het van belang dat men ook telefonisch te bereiken is (zeker met het oog op ouderen).
- Voor alle diensten.
- Voor alle diensten. Voor ons ouderen is persoonlijk contact belangrijk.
- Voor alles moet het persoonlijk contact blijven. Het woord zegt het al 'persoonlijk' is nog altijd beter dan digitaal.
- Voor eigenlijk alles. Digitaal is klinisch en gaat via modellen / algoritmen. Er gaat niets boven menselijk contact. geef mensen in ieder geval een keuze het digitaal of persoonlijk te doen.
- Zo nodig voor alle diensten en producten.
- Zowat alles.

geen diensten / producten

- Geen / geen enkele / niet / niets (**22 keer genoemd**)
- Als er iets niets duidelijk is bij digitaal contact moet er altijd persoonlijk contact mogelijk zijn.
- Geen specifieke diensten of producten maar ben geen voorstander van totale digitalisering.
- Geen, maar het moet wel mogelijk zijn. Zeker bij bouwvergunningen.
- Geen, ook al is dit verplicht voor persoonlijke documenten.
- Geen, alles moet digitaal mogelijk zijn.
- Geen. Paspoort ophalen misschien i.v.m. veiligheid.
- Geen enkele, alles mag van mij digitaal.
- Niet voor mijzelf. Houd eens rekening met 60-plussers en mensen die geen geld voor een computer hebben.
- Voor eigenlijk alles. Digitaal is klinisch en gaat via modellen / algoritmen. Er gaat niets boven menselijk contact. geef mensen in ieder geval een keuze het digitaal of persoonlijk te doen.
- Woningnood, dus wanneer mensen geen woning kunnen vinden terwijl ze op korte termijn dakloos kunnen worden.

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

aangifte / burgerzaken

- Burgerlijke zaken.
- Burgerzaken en informatie in de buurt.
- Burgerzaken, aktes, vergunningen en vragen.
- Burgerzaken, bibliotheek.
- Geboorte aangeven en paspoort aanvragen.
- Opvraag uittreksels of deze zelfs digitaal aanvragen.

•

bibliotheek

- Bibliotheek (**2 keer genoemd**)
- Burgerzaken, bibliotheek.
- Politie, bibliotheek.
- Ziekenhuis, huisarts, bibliotheek.

documenten

- Aanvraag van paspoort of rijbewijs.
- Aanvragen rijbewijs, paspoort enz.
- Advies, documenten en over de wijk.
- Buurtzaken, vuilnisophaal, Wmo, ID-/rijbewijs
- Documenten aanvragen zoals een paspoort.
- Geboorte aangeven en paspoort aanvragen.
- ID of pas aanvragen.
- ID verlengen, rijbewijs verlengen enz.
- ID-kaart, paspoort
- Identiteitsbewijs aanvragen
- Identiteitsbewijzen.
- Officiële stukken.
- Ophalen documenten, vragen.
- Ophalen ID-bewijs en rijbewijs
- Ophalen van documenten.
- Paspoort / ID-kaart, maar ook verhuizingen bijvoorbeeld.
- Paspoort / ID.
- Paspoort / rijbewijs (**7 keer genoemd**)
- Paspoort / rijbewijs/ ID-verlening
- Paspoort en dergelijke.
- Paspoort en rijbewijs afhalen (**3 keer genoemd**)
- Paspoort ophalen.
- Paspoort, rijbewijs enz.
- Paspoort, rijbewijs, KvK.
- Paspoort.
- Paspoorten en andere reisdocumenten.
- Rijbewijs, ID-kaart of paspoort.
- Veel voorkomende en eenvoudig te regelen zaken, zoals chips voor de afvalcontainers, visvergunningen, rijbewijzen etc.
- Verlengen paspoort / rijbewijs (**4 keer genoemd**)
- Verlengen paspoort, ID, rijbewijs. Verklaring omtrent gedrag. Klachten. Melding noodzaak reparatiewerk aan stoep, wegdek, groen, afvoerputten, enz.
- Verlengen rijbewijs of verlengen paspoort / ID.
- Verlenging van paspoort / ID-kaart en rijbewijs (**2 keer genoemd**)
- Vragen over de wijk, en misschien aldaar voor je paspoort / ID / rijbewijs ophalen / aanvragen.
- Wijkagent, meldingen OR, rijbewijzen, paspoorten.

doelgroepen

- Gehandicapten.
- Ouderen, wijkinformatie.
- Ouderendiensten zoals bijeenkomsten voor alleenstaanden.
- Ouderenzorg e.d.
- Ouderenzorg.
- Zorg en verpleging voor ouderen.

financieel

- Gezondheid sociaal dienstbaar zijn naar anderen maar ik bleek niet nodig bij vluchtelingen opvang. Milieu.

informatie, advies

- Advies, documenten en over de wijk.
- Bij klachten, vragen, informatie.
- Burgerzaken en informatie in de buurt.
- Informatie over de wijkagent.
- Ouderen, wijkinformatie.

klachten, bezwaar

- Bij klachten, vragen, informatie.
- Klachten of vragen over de wijk.
- Klachten over leefomgeving (slechte stoep, geen verlichting of stoep onbereikbaar omdat naastgelegen bewoner zijn heg niet bijhoudt).
- Klachten. (**5 keer genoemd**)
- Melden van klachten.
- Verlengen paspoort, ID, rijbewijs. Verklaring omtrent gedrag. Klachten. Melding noodzaak reparatiewerk aan stoep, wegdek, groen, afvoerputten, enz.

persoonlijke zaken

- Een oplossing voor de parkeerproblemen. Hier zouden vergunningen een goede oplossing voor zijn (wijk Dorp).
- Groenvoorziening, straatverlichting en drugsbestrijding. parkeerproblemen, overlast.
- Ik vind het geen probleem om naar het stadhuis te moeten, ik maak ook niet echt vaak gebruik van diensten en producten van de gemeente.
- Juridische zaken voor de rechtshulp, mediator, opvoedingsproblemen.
- Persoonlijk gesprek bij problemen.
- Persoonlijke.
- Privacygevoelige.
- Problemen rond moeilijke gezinssituatie.

veiligheid, handhaving

- Afval, politie, evenementen, toekomstplannen.
- Bereikbaarheid van een wijkagent is erg belangrijk. deze is nu buiten bereik van de bewoners.
- Bestrijden van overlast.
- Criminaliteit en overlast van jongeren in de avond op schoolpleinen.
- Dat is al zo. Maar ik heb nog nooit een wijkagent of BOA gezien.
- Dingen die de buurt of straat aangaan (criminaliteit, onveilig verkeer etc.).
- Diverse vragen, o.a. veiligheid
- Erfscheidng, handhaving van coronamaatregelen in je eigen wijk.
- Gezondheidscentrum / wijkagent.
- Groenbeheer en handhaving, maar geen noodzaak.
- Handhaving.
- Handhaving / wijkagent.
- Handhaving. Wijkagent. Diensten die direct invloed hebben op de wijk en leefomgeving.
- Informatie over de wijkagent.
- Nieuwbouw, verbeteringen en aanpassingen zoals veiligheid en groen.
- Onderhoud en veiligheid leefomgeving.
- Openbare ruimte, veiligheid.
- Overlast, groenvoorzieningen en straatvuil.
- Overlast.
- Overlast, diefstal, rotzooi in tuinen etc.
- Overlast. Momenteel kun je bij de wijkagent terecht maar ik denk dat 90% van de bewoners dat ook opgegeven heeft want er is nog niets veranderd.
- Overlast of problemen van bewoners onderling.
- Overlast. Momenteel kun je bij de wijkagent terecht maar ik denk dat 90% van de bewoners dat ook opgegeven heeft want er is nog niets veranderd.
- Overlastmeldingen.
- Parkeeroverlast.
- Parkeren en overlast.
- Politie / wijkagent.
- Politie / zwembad.
- Politie moet in wijk vertegenwoordigd zijn.
- Politie, bibliotheek.
- Politie, BOA.
- Politie, omdat Oosterheem verpauperd.
- Politie, wijkvertegenwoordiging, liefst alle diensten.
- Politie (**4 keer genoemd**)
- Politionele, gezondheidszaken en handhavingsaangelegenheden.
- Veiligheid (**4 keer genoemd**)
- Veiligheid, groenvoorziening.
- Veiligheid, hangejeugd.
- Veiligheid, politie, afval.

- Veiligheid, wijk-gerelateerd zoals rommel en overlast
- Verkeer, veiligheid en groenvoorziening.
- Voor bloedprikken op het politiebureau.
- Voor o.a. buurtproblemen, strooizout ophalen, spreekuur wijkagent.
- Wijkagent. (**6 keer genoemd**)
- Wijkagent / -bemiddeling. Maar dat is al zo volgens mij.
- Wijkagent bij irritaties.
- Wijkagent, meldingen OR, rijbewijzen, paspoorten.
- Wijkagent, milieu-meldpunt
- Wijkagent, wijkcontactpersoon.
- Wijkagent, wijkkantoor, zwerfafval.
- Zaken die samenhangen met de wijk en zorg en veiligheid.
- Zie bovenstaand antwoord ("*Inzake criminaliteit en verkeersveiligheid*")
- Zorg en veiligheid
- Zwerfvuil, groenvoorziening, veiligheid.

vergunningen

- Burgerzaken, aktes, vergunningen en vragen.
- Een oplossing voor de parkeerproblemen. Hier zouden vergunningen een goede oplossing voor zijn (wijk Dorp).
- Veel voorkomende en eenvoudig te regelen zaken, zoals chips voor de afvalcontainers, visvergunningen, rijbewijzen etc.

wijk of buurt

- Aangelegenheden / onregelmatigheden in de wijk melden. Wijkbeheerder spreken.
- Advies, documenten en over de wijk.
- Alle buurt en wijk aangelegenheden.
- Alle diensten en producten die de wijk aangaan.
- Alle diensten en producten direct gerelateerd aan de eigen wijk.
- Bereikbaarheid van een wijkagent is erg belangrijk. deze is nu buiten bereik van de bewoners.
- Besluiten / problemen met betrekking tot de wijk.
- Bij alles wat er in de wijk is.
- Burgerzaken en informatie in de buurt.
- Buurt en woongenot.
- Buurt gerelateerde zaken, speelvoorzieningen.
- Buurt-inbraakpreventie, gevaarlijke verkeerssituaties, overlast.
- Buurtactiviteiten.
- Buurtproblemen zoals bijvoorbeeld overlast.
- Buurtproblemen.
- Buurtzaken, vuilnisophaal, Wmo, ID-/rijbewijs
- Dat is al zo. Maar ik heb nog nooit een wijkagent of BOA gezien.
- Dingen die de buurt of straat aangaan (criminaliteit, onveilig verkeer etc.).
- Een oplossing voor de parkeerproblemen. Hier zouden vergunningen een goede oplossing voor zijn (wijk Dorp).
- Ellende in de wijk, zoals overlast van bomen en snel razend verkeer op doorgaande weg in de wijk.
- Erfscheiding, handhaving van coronamaatregelen in je eigen wijk.
- Geen, maar voor mensen die meer gericht zijn op hun eigen wijk is het fijn als daar voorzieningen zijn.
- Gezondheidscentrum / wijkagent.
- Handhaving / wijkagent.
- Handhaving en ideeën voor de wijk / mijn straat.
- Handhaving. Wijkagent. Diensten die direct invloed hebben op de wijk en leefomgeving.
- Informatie over de wijkagent.
- Klachten of vragen over de wijk.
- Lokale buurt-dingen.
- Nieuwe ideeën of verbeteringen in de wijk.
- N.v.t .. efficiënt en effectief inrichten dus op stadsniveau is mijn eerste reactie. Vanuit daar kan het keer voorkomen dat onderwerp specifiek voor een wijk geldt, dan kun je er voor kiezen om het 'klein' te maken
- Onderhoud van de wijk, groen, wegen, speeltuinen etc.
- Ouderen, wijkinformatie.
- Over alles wat betreft de wijk.
- Overlast / gevonden voorwerpen / zorgen over buurtbewoners.
- Overlast. Momenteel kun je bij de wijkagent terecht maar ik denk dat 90% van de bewoners dat ook opgegeven heeft want er is nog niets veranderd.
- Politie / wijkagent.
- Politie moet in wijk vertegenwoordigd zijn.
- Politie, wijkvertegenwoordiging, liefst alle diensten.
- Problemen in de wijk, overlast van jongeren en troep (afval).
- Problemen in de wijk (**2 keer genoemd**)
- Problemen met de buurt. (**2 keer genoemd**)

- Ruimtelijke ordening in de eigen wijk.
- Troep en rommel in de buurt.
- Veiligheid, wijk-gerelateerd zoals rommel en overlast
- Veranderingen of meldingen van wat er speelde in de wijk.
- Voor alle diensten. Elke wijk moet een vertegenwoordiging hebben. Voorbeeld: Ik kan mij niet verplaatsen naar het stadhuis. Of dat moet per taxi visa versa.
- Voor diensten die specifiek bij die wijk behoren.
- Voor o.a. buurtproblemen, strooizout ophalen, spreekuur wijkagent.
- Voor wijkdingen zoals afval, bladeren en overlast van jongeren.
- Vragen over de wijk zelf.
- Vragen over de wijk, en misschien aldaar voor je paspoort / ID / rijbewijs ophalen / aanvragen.
- Wanneer er (weg)werkzaamheden en activiteiten in de wijk komen.
- Wijk-gerelateerde zaken / problemen (**11 keer genoemd**)
- Wijk post voor buurtzaken.
- Wijkagent / -bemiddeling. Maar dat is al zo volgens mij.
- Wijkagent bij irritaties.
- Wijkagent, meldingen OR, rijbewijzen, paspoorten.
- Wijkagent, milieu-meldpunt
- Wijkagent, wijkcontactpersoon.
- Wijkagent, wijkkantoor, zwerfafval.
- Wijkagent. (**6 keer genoemd**)
- Wijkproblematiek indien van toepassing.
- Wijkproblemen, zoals foutparkeren, vuil op de straat, slecht onderhoud van groen en wegen, geluidsoverlast.
- Wijkzaken, adoptiegroen, adoptiezaken etc.
- Wijkzaken, groen, overlast, etc.
- Zaken die samenhangen met de wijk en zorg en veiligheid.

zorg

- Buurtzaken, vuilnisophaal, Wmo, ID-/rijbewijs
- Gezondheidszorg (**2 keer genoemd**).
- Ouderenzorg. (**2 keer genoemd**).
- Politionele, gezondheidszaken en handhavingsaangelegenheden.
- Wmo. (**4 keer genoemd**).
- Zaken die samenhangen met de wijk en zorg en veiligheid.
- Zorg en veiligheid
- Zorg en verpleging voor ouderen.

overige

- Aanpakken speelruimte.
- Achterstallig onderhoud zoals bestrating e.d.
- Afval + groen.
- Afval, groen, overlast.
- Afval, liften.
- Afval / afvalinzameling (**4 keer genoemd**).
- Al het overige.
- Alles wat met de openbare ruimte te maken heeft.
- Bestemmingsplan-veranderingen.
- Bestrating, onderhoud groen, snelheid verkeer, gevaarlijke situaties wegen etc.
- Bloedprikdienst meer containers voor papier en plastic afval.
- Centraal is beter denk ik dan.
- Club / vereniging; in Noordhove niets.
- Consultatiebureau.
- Cursussen.
- Dat hoeft voor mij niet, maar wel voor minder mobiele personen.
- De belangrijke meest gangbare zaken.
- De bureaus.
- Digitaal is goed.
- Digitale diensten.
- Er staat een gevaarlijke boom bij ons achter.
- Evenementen.
- Geen specifieke wensen.
- Geen voorkeuren.
- Geen wijzigingen.
- Gezondheid en scholen.
- Groenbeleid.
- Groenonderhoud. misstanden
- Groentema's en afval.
- HBO of universiteit in Zoetermeer zou heel fijn zijn.
- Heb nu nog geen behoefte.

- Ik ben mobiel, het is handig als het dichterbij is, maar niet noodzakelijk.
- In en om het huis.
- Indien nodig ga ik zoeken.
- Infrastructuur.
- inzamelen batterijen
- Lokale aangelegenheden
- Maakt mij niet uit. (**3 keer genoemd**)
- Maatschappelijke diensten.
- Misschien nog ergens een afvalbak.
- Ondergrondse container.
- Onderhoud bestrating en tuin.
- Onderhoud plantsoenen.
- Onderhoud straat en groen.
- Onderhoud.
- Openbaar groen en parkeren.
- Openbare voorzieningen, toegankelijkheid.
- Overige.
- Plantsoenendienst, vuilophaaldienst.
- Praktische zaken die mijn directe leefomgeving aangaan.
- Praktische zaken over onderhoud, groen etc.
- Speeltuinen.
- Stemmen, conflicten oplossen...
- Stemmen, standaardaanvragen.
- Stemmen. (**4 keer genoemd**)
- Vervuiling. Trottoir / stoep voor gebruikers niet voor bewoners van het pand.
- Voor rust in het park.
- Voor vragen.
- Voor zaken die in mijn directe leefomgeving spelen.
- Waarbij ik hulp nodig heb.
- Weet het niet. / kan niets bedenken / niet over nagedacht (**8 keer genoemd**)
- Wonen.
- Woon naast het stadhuis dus niet van toepassing.
- Woon vlak bij het Stadshart.
- Zaken rond de eigen leefomgeving.
- Zie boven. (*"infrastructuur rond eigen huis zoals kwaliteit van straat en looppaden. en de groenvoorziening beheerd door de gemeente (veelal verwaarloosd"*).
- Zwerfvuil (**2 keer genoemd**)

alle diensten / producten

- Alle diensten / alles (**16 keer genoemd**)
- Alle buurt- en wijkaangelegenheden.
- Alle diensten en producten die de wijk aangaan.
- Alle diensten en producten direct gerelateerd aan de eigen wijk.
- Alles (via het internet).
- Alles wat de gemeente kan doen, een soort filiaal.
- Gezien 65+ leeftijd alles.
- Liefst voor alles natuurlijk.
- Over alles wat betreft de wijk.
- Politie, wijkvertegenwoordiging, liefst alle diensten.
- Voor alle diensten. Elke wijk moet een vertegenwoordiging hebben. Voorbeeld: Ik kan mij niet verplaatsen naar het stadhuis. Of dat moet per taxi visa versa.

geen diensten / producten / niet nodig

- Dat hoeft niet per se.
- Geen / niet / niets / niet nodig (**56 keer genoemd**)
- Geen behoefte aan.
- Geen - alles centraal.
- Geen, één centraal punt makkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer of de fiets is voldoende.
- Geen, één centraal punt zou voor mij voldoende zijn.
- Geen, het is centraal goed geregeld met de afspraak mogelijkheid.
- Geen, maar voor mensen die meer gericht zijn op hun eigen wijk is het fijn als daar voorzieningen zijn.
- Geen. Dat maakt mij niet uit.
- Gemeentehuis ligt centraal genoeg / Stadshart is dichtbij (**7 keer genoemd**)
- Ik heb er geen problemen mee om naar een stadsdeelkantoor te gaan.
- Ik vind het geen probleem om naar het stadhuis te moeten, ik maak ook niet echt vaak gebruik van diensten en producten van de gemeente.
- Mag centraal, hoeft niet per se in de wijk.
- Niet altijd van belang, als medewerkers maar eenvoudig te bereiken zijn op een makkelijk te vinden manier. Geen Facebook.
- Niet noodzakelijk in de wijk.

- Niet. Ik kom gemiddeld 1x per jaar dus geen probleem als ik iets verder moet.
- Schiet me niets te binnen, Zoetermeer is niet zo groot dat ik niet naar het gemeentehuis zou kunnen gaan indien nodig.
- Wat mij betreft geen, stadhuis is goed te bereiken en kleine moeite om daar heen te gaan.
- Zou er geen kunnen bedenken.

BIJLAGE VII dienstverleningsconcept Zoetermeer

GEMEENTE ZOETERMEER VERBETERT STEEDS DE DIENSTVERLENING



1. Gastvrij door:

- je te verwelkomen bij een persoonlijk bezoek of gesprek;
- je vriendelijk aan te spreken en goed naar je te luisteren;
- je respectvol te behandelen;
- te werken met een gebruiksvriendelijke website;
- al je vragen in één keer te beantwoorden;
- te zorgen voor een representatieve ruimte bij een persoonlijk ontvangst.



2. Deskundig door:

- te werken met goed opgeleide/getrainde en professionele 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;
- gegevens snel 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 geven.



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) (organisaties) 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.



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 dienstverlening 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 dienstverlening.



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 tijdsbestek waartinnen 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 zelf aan een oplossing kan bijdragen 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:

- actuele en volledige informatie op de website te plaatsen, 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 te zoeken naar overbodige, tijdrovende handelingen van inwoners en medewerkers in het dienstverleningsproces.