



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2021

Deelrapport gemeentelijke dienstverlening



Stadspeiling 2021

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

april 2022

opdrachtgever:
Publieksplein

Jose 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 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente	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 <i>Mijn Overheid</i> / <i>Mijn Zoetermeer</i>	24
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 DOOR RESPONDENTEN	63
V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	64
V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP	67
V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face	68
V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening	70
V-5 toelichting reactietermijnen	71
V-6 verdere opmerkingen over contacten in de afgelopen twaalf maanden	75
BIJLAGE VI - TOELICHTINGEN DIGITALE OVERHEID	77
BIJLAGE VII - DIENSTVERLENINGSCONCEPT ZOETERMEER	93

SAMENVATTING

algemeen

In september / oktober 2021 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspelling gehouden. Daarin zijn vragen voorgelegd aan driemaal 4.000 willekeurig geselecteerde Zoetermeerders van 18 jaar en ouder.

De steekproeftrekking voor de stadspelling wijkt sinds 2020 af van die in eerdere jaren. De steekproef wordt gestratificeerd naar leeftijd: om op voorhand te corrigeren voor relatieve onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen worden per afzonderlijke leeftijdsgroep steekproeven getrokken, zodanig dat de (verwachte) respons een goede afspiegeling is van de leeftijdsopbouw van de Zoetermeerse 18+'ers.

gemeentelijke dienstverlening, digitale overheid

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 947 personen (23,7%); de respons op het onderdeel *digitale overheid* is 1.004 personen (25,1%).

kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening algemeen

Van alle respondenten zegt 51% (487 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 487 respondenten geven gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente. Dat cijfer is iets lager dan in 2020 en voorgaande jaren.

telefonische dienstverlening

Van alle 487 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspelling contact zochten met de gemeente konden er 123 zich het verloop van een telefoongesprek met nummer 14 079 van het Gemeentelijk Informatiepunt herinneren, en 114 van hen wisten nog wat de reden was voor het telefoongesprek. 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 7,2 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 7,0.

Aan de respondenten die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken met de gemeente is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van die afspraak. Uit de gekozen antwoorden blijkt dat dit zowel met het gemak voor de respondent als met het grotere vertrouwen in persoonlijk contact te maken kan hebben.

face-to-facecontact

Van de 487 respondenten die contact zochten met de gemeente konden er 215 zich het verloop van één of meer gesprekken met een medewerker herinneren, bijvoorbeeld aan een balie van het Stadhuis Forum. Op stellingen over de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, (*vraag-*) *en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*, geven zij rapport-

cijfers tussen gemiddeld een 7,4 (voor bereikbaarheid) en een 7,8 (voor gastgerichtheid, deskundigheid en betrouwbaarheid). Het overall gemiddelde rapportcijfer is een 7,6.

onlinedienstverlening

227 van de 487 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 of gemeentelijke diensten);
- *snelheid* (zo min mogelijk muisklikken; 24/7 beschikbaar, snelle levering);
- *bereikbaarheid* (informatie die vindbaar, begrijpelijk en actueel is);
- *betrouwbaarheid* (actuele informatie over diensten / producten en bijbehorende termijnen en kosten).

Op de zes stellingen over deze aspecten geven de respondenten rapportcijfers tussen gemiddeld een 6,8 (voor gastgerichtheid en bereikbaarheid) en een 7,2 (voor betrouwbaarheid). Het overall gemiddelde is een 6,9.

afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en/of meldingen

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende vragen geven 63 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 tien respondenten gemiddeld een 5,2.

Voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte (via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente) geven 82 respondenten gemiddeld een 6,0.

digitale afspraken

Voor het langs digitale weg maken van afspraken met de gemeente geven 154 respondenten gemiddeld een 8,0.

digitaal aanvragen van producten of diensten

97 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 7,8.

reactietermijnen

Na een eerste contact heeft de gemeente zich te houden aan termijnen die wettelijk en in servicenormen vastliggen.

In het algemeen verloopt dit goed, met een direct antwoord, of een afhandeling binnen de termijn. 6% (van de 487 respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact hadden met de gemeente) antwoordt dat er een termijn is overschreden; 4% vermoedt dat er een termijn werd overschreden. Daarnaast zijn er veel respondenten die de termijnen niet kennen.

opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

70 respondenten hebben aan hun eerdere antwoorden nog extra opmerkingen toegevoegd over hun contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden. De opmerkingen gaan in hoofdzaak over het verloop van de communicatie met de gemeente, en daarnaast over inhoudelijke of beleidsmatige zaken.

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 947 respondenten geven er negentien aan dat dat in de afgelopen twaalf maanden tóch gebeurd is. Uit veel van de toelichtingen op de vraag blijkt dit echter niet duidelijk het geval te zijn.

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 1.004 respondenten kan 63% zich vinden in dit innovatieve beleid; 23% is daarop tegen, 13% heeft geen mening. De acceptatie van dit beleid is bij oudere respondenten gemiddeld iets lager dan bij jongere.

De aard van de gevraagde dienstverlening maakt óók verschil. Voor burgerzaken en documenten, voor financiële zaken en voor zorg achten veel respondenten persoonlijk contact gewenst.

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*; 50% gebruikte enkel *Mijn Overheid*; 3% gebruikte enkel *Mijn Zoetermeer*. 16% 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 de leeftijdsgroepen die jonger zijn dan 65 jaar. Bij de categorie 65+ is het gebruik van deze digitale diensten wel iets lager dan onder de jongere leeftijdsgroepen.

Binnen de groep van 161 niet-gebruikers van deze persoonlijke webpagina's verwacht 30% niet dat zij in de toekomst van deze digitale mogelijkheid gebruik gaan maken. Ruim de helft van hen weet het nog niet.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2021 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling 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.93)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) 4.000 Zoetermeeders die op 1 september 2021 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (verzorgingshuis, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. De vragen over de kwaliteit van de dienstverlening staan in één van deze drie formulieren; de vragen over de digitale overheid staan in een tweede formulier.

Men kon de vragenlijsten 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 sinds 2020 naar leeftijd. Dat wil zeggen: om op voorhand te corrigeren voor relatieve onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen worden per afzonderlijke leeftijdsgroep steekproeven getrokken, zodanig dat de (verwachte) respons een goede afspiegeling is van de leeftijdsopbouw van de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder.

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

respons

De respons op de vragenlijst die de vragen over de kwaliteit van de dienstverlening bevat, bedraagt 1.093 personen (27,3%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 947 personen (23,7%).

De respons op de vragenlijst met de vragen over digitale overheid bedraagt 1.139 personen (28,5%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.004 personen (25,1%).

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2021. Hoofdstuk 3 gaat over de acceptatie en 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 947 respondenten zegt 51% dat zij in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is duidelijk lager dan 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									
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
respons	aantal	1.197	1.206	1.173	1.188	973	1.108	1.061	1.052	1.204	947
contact gezocht	aantal	671	707	720	702	516	739	576	700	751	487
met gemeente	procent	56,1	58,6	61,4	59,1	53,0	66,7	54,3	66,5	62,4	51,4

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 7,0. Dat is iets lager dan in 2020 en voorgaande jaren. Een fors hoger aandeel dan in voorgaande jaren geeft een onvoldoende cijfer (17%).

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 2012 t/m 2021)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
voldoende	aantal	561	613	622	599	437	653	518	591	631	376
waardering	procent	83,6	86,7	86,4	85,3	84,7	88,4	89,9	84,4	84,0	77,2
onvoldoende	aantal	74	69	77	63	69	74	51	74	91	83
waardering	procent	11,0	9,8	10,7	9,0	13,4	10,0	8,9	10,6	12,1	17,0
gegeven cijfers	aantal	635	682	699	662	506	727	569	665	722	459
	procent	94,6	96,5	97,1	94,3	98,1	98,4	98,8	95,0	96,1	94,3
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	36	25	21	40	10	12	7	35	29	28
	procent	5,4	3,5	2,9	5,7	1,9	1,6	1,2	5,0	3,9	5,7
totaal (100%)	aantal	671	707	720	702	516	739	576	700	751	487
gemiddeld oordeel		7,1	7,1	7,2	7,2	7,2	7,4	7,4	7,3	7,3	7,0

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, correctheid, snelheid en efficiency; soms wordt er een opmerking gemaakt over een lange wachttijd.

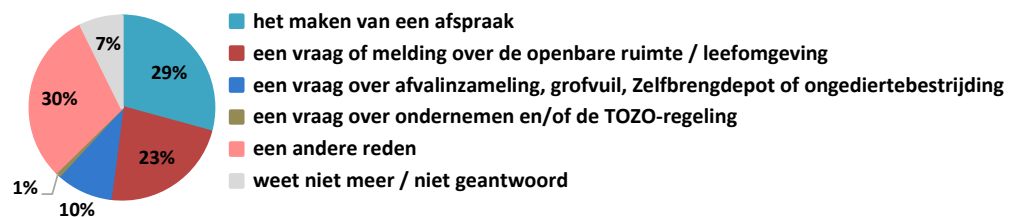
Bij de *voldoende* waarderingen (6 en 7) bevatten de meeste commentaren kritiekpunten: over wachttijden, over communicatie of over de opvolging van een afspraak (bijvoorbeeld dat er na een melding geen actie volgde).

Bij de (relatief weinig voorkomende) *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op tekortkomingen in de communicatie door de gemeente: die was moeilijk bereikbaar, men kreeg geen (adequaat) antwoord, moest lang wachten op een antwoord. Verder gaan de opmerkingen onder meer over klantgerichtheid, klantvriendelijkheid en (tekortschietende) kennis. Incidenteel hebben de opmerkingen een kwetsende toonzetting.

2.3 telefonische dienstverlening

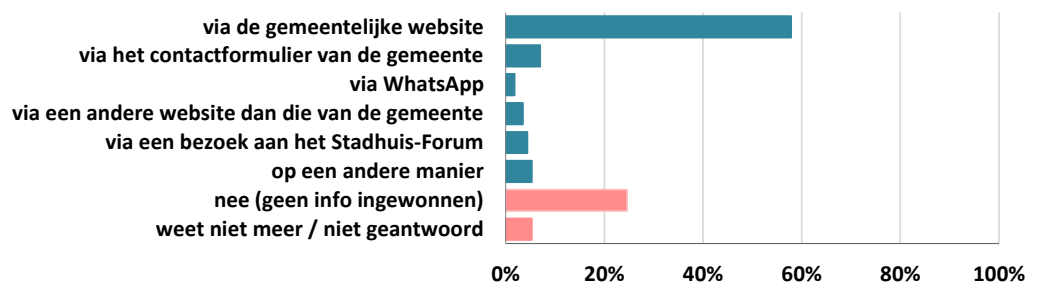
Van alle 487 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 162 (33%) in die periode gebeld met het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP), via telefoonnummer 14 079. Van deze groep konden 123 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren. Aan hen zijn de verdere vragen over telefonische dienstverlening gesteld. (zie tabel IV-3 en IV-4, p.41).

Figuur 2-1 laat van deze 123 respondenten de redenen voor het (laatste) telefonische contact met de gemeente zien. 114 respondenten noemen een reden. Meest genoemd zijn: het maken van een afspraak en een vragen over de openbare ruimte / de leefomgeving.



figuur 2-1 redenen van het (laatste) telefoongesprek met het GIP (n = 123, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

Op de vraag of zij voorafgaand aan het telefonisch contact op een andere manier informatie hebben ingewonnen antwoorden 80 van deze 114 respondenten bevestigend. Figuur 2-2 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 2-2 wijzen waarop men voorafgaand aan het laatste telefoongesprek met het GIP informatie heeft ingewonnen (n = 114, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

Gevraagd naar het verloop van het telefoongesprek, of het vervolg daarop, antwoordt 37% van de kleine groep van 114 bellers dat zij meteen geholpen werden, 32% dat zij doorverbonden werden naar een andere medewerker, 12% (14 respondenten) dat zij teruggebeld werden (in enkele gevallen pas na meer dan vijf dagen (wat volgens de servicenormen de maximale responstijd is), en 4% dat zij zelf hebben teruggebeld (zie tabel IV-7, p.43).

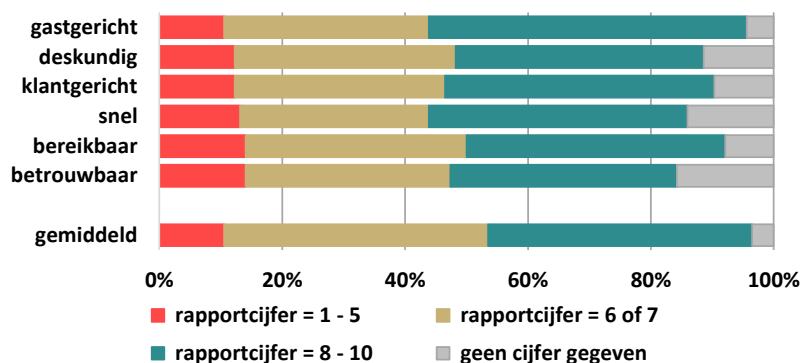
Aan deze groep bellers is ook gevraagd om een aantal beoordelvragen over het telefonisch contact te beantwoorden. Deze vragen sluiten aan bij zo veel mogelijk aspecten van het dienstverleningsconcept van de gemeente. Alleen het aspect *activerend* wordt door de vraagstelling niet belicht. Gevraagd is 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 (82) van de 114 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 van de zes aspecten, of helemaal geen aspecten.

Op p.43 t/m 46 staan tabellen met een overzicht van de toegekende cijfers voor elke afzonderlijke stelling. Tabel IV-15 (op p.46) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-3 bundelt de informatie uit de bovengenoemde tabellen. Afhankelijk van het beoordeelde aspect geeft tussen 11% en 16% van de 114 respondenten de dienstverlening een onvoldoende cijfer (rapportcijfer 1 tot 5). Een voldoende beoordeling (rapportcijfer 6 of 7) wordt toegekend door 30 tot 36% van de respondenten. Een goede tot zeer goede beoordeling (rapportcijfers 8 tot 10) wordt gegeven door 37 tot 52% van de respondenten.



figuur 2-3 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 = 114)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 11% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 43% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 7,0 (zie tabel 2-3). Dat is vergelijkbaar met de scores uit 2019 en 2020.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van telefonisch contact met het GIP in 2019 t/m 2021*

	2019	2020	2021
gastgericht	7,2	7,5	7,2
deskundig	6,8	7,1	7,0
klantgericht	7,0	7,2	7,1
snel	7,0	7,0	7,1
bereikbaar	6,9	6,9	6,9
betrouwbaar	7,0	7,2	7,0
gemiddeld oordeel	7,0	7,1	7,0

toelichtingen bij de rapportcijfers

Een kleine 30 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.67).

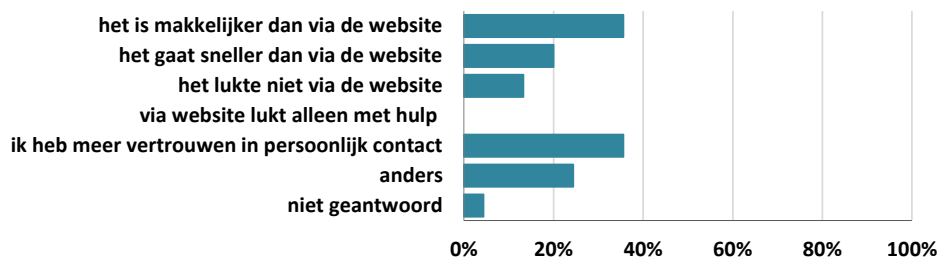
De 11 respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn meestal lovend in hun toelichtingen. Eén van hen bespreekt daarbij bijvoorbeeld een browserprobleem bij het openen van de vragenlijst van deze stadspelling, dat met behulp van de medewerker is opgelost.

Onder de reacties van de 11 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten bevinden zich zowel kritische noten over de communicatie als complimenten.

Onder de 6 respondenten die een gemiddeld onvoldoende rapportcijfer toelichten vallen zijn er 4 die de deskundigheid van de medewerker of de juistheid van zijn of haar reactie in twijfel trekken.

telefonische afspraken

Onder de 114 respondenten die zich de reden van hun laatste telefoongesprek met de gemeente herinneren zijn er 45 die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken voor een gesprek met een medewerker of voor een bezoek aan één van de balies (zie tabel IV-16, p.47). Aan hen is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van een afspraak. Figuur 2-4 geeft inzicht in de antwoorden van deze respondenten. De figuur laat zien dat de keuze in deze gevallen zowel met het gemak voor de respondent als met het grotere vertrouwen in persoonlijk contact te maken kan hebben. En bij enkele respondenten (ook onder degenen die het antwoord *anders* kozen), lukte het niet om via de website een afspraak te maken.



figuur 2-4 *waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (n = 45, in procenten, meer antwoorden mogelijk)*

2.4 face-to-facecontact

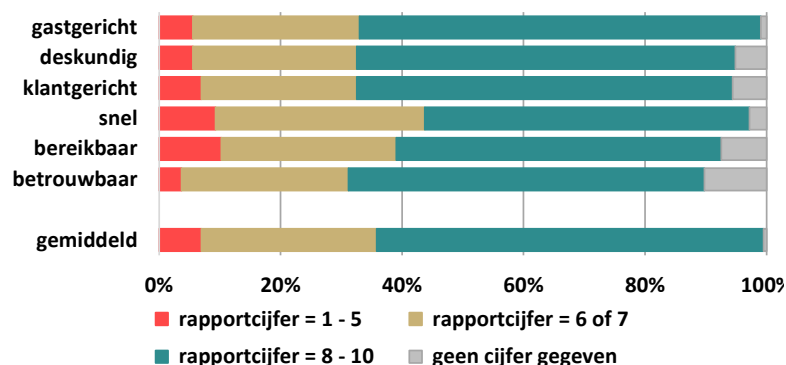
Van de 487 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 246 (51%) face to face gesproken met een medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld aan de balie van het Stadhuis Forum. Van deze groep konden 215 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren (tabel IV-18/19, 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> :	• De 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 (173) van deze respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over één of twee aspecten niet uit (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*). Incidenteel wordt slechts één of geen enkel aspect beoordeeld.

De tabellen IV-20 t/m IV-25 (op p.48-50) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-27 (p.51) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-5 bundelt informatie uit de bovengenoemde tabellen. Het diagram toont dat *gastgerichtheid* zeer gunstig scoort. 66% geeft dit aspect een goede tot zeer goede beoordeling (8 tot 10). Over de *bereikbaarheid* van medewerkers is men net iets minder goed te spreken. Dit aspect wordt door 10% als onvoldoende beoordeeld en door 53% als goed tot zeer goed. De beoordelingen van de andere aspecten liggen tussen de beoordelingen voor gastgerichtheid en bereikbaarheid in.



figuur 2-5 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 = 215)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 7% van de respondenten op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 64% een goede tot zeer goede beoordeling geeft.

Het overall gemiddelde cijfer is een 7,6 (zie tabel 2-4).

tabel 2-4 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van face-to-face-contact met medewerkers (in 2019 t/m 2021)*

	2019	2020	2021
gastgericht	7,8	7,9	7,8
deskundig	7,7	7,8	7,8
klantgericht	7,6	7,7	7,6
snel	7,3	7,6	7,4
bereikbaar	7,3	7,3	7,4
betrouwbaar	7,7	7,8	7,8
gemiddeld oordeel	7,6	7,7	7,6

toelichtingen bij de rapportcijfers

Ongeveer 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.68). Respondenten die een 8, 9 of 10 als gemiddeld rapportcijfer toelichten (in totaal 29) zijn altijd positief in hun toelichtingen, met een enkele kritische noot.

Respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten (20) geven zeer uiteenlopende commentaren, meest positief over de medewerkers, soms kritisch over het resultaat.

Negen respondenten geven commentaar bij een gemiddeld onvoldoende oordeel, meestal over de houding / vriendelijkheid van de medewerker die men gesproken heeft.

2.5 onlinedienstverlening

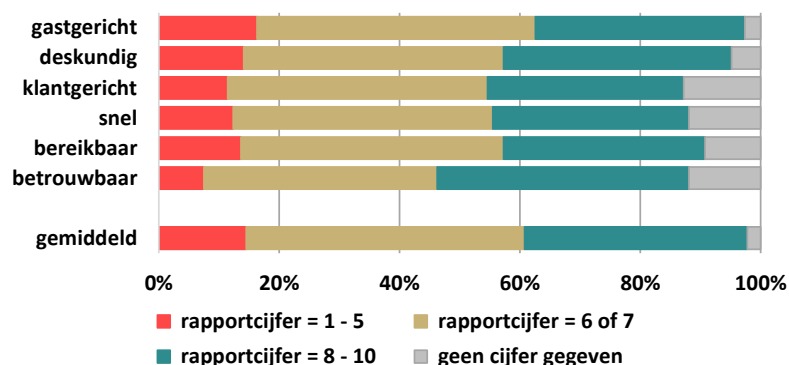
Van de 487 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 227 in die periode gebruik gemaakt van de gemeentelijke website (tabel IV-28, p.51). Aan hen is gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over digitale dienstverlening te beantwoorden. Net 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 (overzichtelijk, leesbaar, 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, begrijpelijk en actueel.
<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 (174) van deze 227 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over een of twee aspecten niet uit, soms over meer dan twee (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*). Met name over *vraag- en klantgerichtheid*, *snelheid* en *betrouwbaarheid* hebben respondenten niet altijd een oordeel.

De tabellen IV-29 t/m IV-34 (p.52-54) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-36 (p.55) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-6 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur laat zien dat het aspect *betrouwbaarheid* relatief gunstig scoort: 42% geeft dit aspect een goede tot zeer goede beoordeling; 7% beoordeelt de betrouwbaarheid als onvoldoende. De beoordelingen van de overige aspecten zijn minder gunstig, met een groter aantal onvoldoende beoordelingen.



figuur 2-6 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 = 227)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 15% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 37% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 6,9 (zie tabel 2-5).

tabel 2-5 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van onlinedienstverlening met medewerkers (in 2019 t/m 2021)*

	2019	2020	2021
gastgericht	6,7	6,8	6,8
deskundig	6,7	6,8	7,0
klantgericht	6,8	6,9	6,9
snel	6,9	6,9	6,9
bereikbaar	6,6	6,7	6,8
betrouwbaar	7,1	7,1	7,2
gemiddeld oordeel	6,8	6,8	6,9

toelichtingen bij de rapportcijfers

Ongeveer 40 respondenten hebben op hun beoordelingen van de onlinedienstverlening een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddelde van de toegekende cijfers, opgenomen in bijlage V-4 (p.70).

De elf respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8 of 9 toelichten zijn positief in hun toelichtingen, met een enkel klein kritiekpunt, bijvoorbeeld over de helderheid van de informatie op de website.

Bij de zestien respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten gaat het commentaar bijna steevast over problemen met navigeren en over de vindbaarheid van informatie. Dit commentaar heeft zonder twijfel in hoofdzaak betrekking op de situatie vóór de vernieuwing van de gemeentelijke website ¹.

De dertien respondenten die een onvoldoende cijfer toelichten geven vergelijkbaar commentaar, soms in iets steviger bewoordingen.

digitaal indienen van vragen, klachten en/of meldingen

36 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). 191 respondenten gebruikten wel de website maar niet de app. 27 respondenten gebruikten wel de app maar niet de website.

- Van de 227 gebruikers van de website hebben er 63 via die weg, in de twaalf maanden voor de stadspeiling, wel eens een vraag aan de gemeente gesteld.
- Tien 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.
- Van de 254 gebruikers van de website en/of de MijnGemeente App in de respons hebben er 82 een melding gedaan over de openbare ruimte.

Deze gegevens zijn ontleend aan de tabellen IV-37, IV-39 en IV-41 (p.55 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 32% de afhandeling als onvoldoende: rapportcijfer 1 t/m 5. Een voldoende tot zeer goede beoordeling wordt gegeven door 67%. Het cijfer komt daarmee gemiddeld op een 5,8.

¹ De nieuwe website van de gemeente (in ontwikkeling) werd half oktober 2021 (tijdens het veldwerk van de stadspeiling) opengesteld voor het publiek om gelegenheid te geven voor feedback. In november 2021 (dus ná het veldwerk) ging de website officieel van start.

- Onder de tien respondenten die zeggen dat zij een klacht ingediend hebben beoordelen er zeven de afhandeling als onvoldoende. Gemiddeld cijfer: een 5,2. Wat bij de lage waarderingen waarschijnlijk een rol speelt is dat respondenten de kwaliteit van de afhandeling van klachten, vergunningaanvragen, 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 38% van de gevallen het oordeel ongunstig (rapportcijfer 1 t/m 5). Gemiddeld cijfer: een 6,0.

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 t/m 2021*

		a. vraag			b. klacht			c. melding		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
voldoende	aantal	71	73	42	6	7	3	83	82	49
	waardering	procent	68,9	62,9	66,7	40,0	36,8	30,0	68,6	65,6
onvoldoende	aantal	31	39	20	9	12	7	34	40	31
	waardering	procent	30,1	33,6	31,7	60,0	63,2	70,0	28,1	32,0
gegeven cijfers	aantal	102	112	62	15	19	10	117	122	80
	procent	99,0	96,6	98,4	100,0	100,0	100,0	96,7	97,6	97,6
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1	4	1	-	-	-	4	3	2
	procent	1,0	3,4	1,6	-	-	-	3,3	2,4	2,4
totaal (100%)	aantal	103	116	63	15	19	10	121	125	82
gemiddeld oordeel		6,2	6,0	5,8	4,5	3,8	5,2	6,5	6,1	6,0

digitale afspraken

Afspraken zijn in 2021 langs digitale weg gemaakt door 153 respondenten (dat is 16% van de respons, 60% van de 254 gebruikers van de gemeentelijke website en de Mijn Gemeente App). Eén respondent geeft aan dat hij of zij begonnen is met het maken van de afspraak, maar uiteindelijk niet alle stappen heeft doorlopen. Het maken van die afspraken wordt in 2021 door 93% van de desbetreffende respondenten als voldoende beoordeeld. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,0, iets hoger dan meestal in het afgelopen decennium (zie tabel 2.7).

tabel 2.7 *maken van digitale afspraken in de twaalf maanden voor de stadspelling - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddeld rapportcijfer (meting 2012 t/m 2021)*

		maken digitale afspraak									
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
voldoende	aantal	266	286	378	392	279	-	-	275	285	143
	waardering	procent	90,8	94,1	91,1	91,0	90,0	-	-	93,4	95,6
onvoldoende	aantal	12	11	32	30	27	-	-	12	13	10
	waardering	procent	4,1	3,6	7,7	7,0	8,7	-	-	4,2	4,4
gegeven cijfers	aantal	278	297	410	422	306	-	-	287	298	153
	procent	94,9	97,7	98,8	97,9	98,7	-	-	99,3	100,0	99,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	15	7	5	9	4	-	-	2	-	1
	procent	5,1	2,3	1,2	2,1	1,3	-	-	0,7	-	0,6
totaal (100%)	aantal	293	304	415	431	310	-	-	289	298	154
gemiddeld oordeel		7,6	7,8	7,6	7,5	7,7	-	-	7,8	7,9	8,0

digitaal aanvragen van producten of diensten

97 respondenten hebben in de twaalf maanden voor de stadspeiling langs digitale weg een product of dienst aangevraagd bij de gemeente. Dat is 10% van de respons, en 38% van de in totaal 254 gebruikers van de gemeentelijke website en de Mijn Gemeente App. De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt in 2021 gewaardeerd met gemiddeld een 7,8. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 8% (tabel 2.8).

tabel 2.8 afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden: - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen - gemiddelde rapportcijfers.(metingen 2012 t/m 2021)

		meest recente digitale aanvraag									
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
voldoende	aantal	130	170	179	221	151	-	-	167	217	86
	waardering procent	91,5	91,9	92,3	94,4	89,9	-	-	93,8	94,3	88,7
onvoldoende	aantal	8	12	12	7	14	-	-	8	9	8
	waardering procent	5,6	6,5	6,2	3,0	8,3	-	-	4,5	3,9	8,2
gegeven cijfers	aantal	138	182	191	228	165	-	-	175	226	94
	procent	97,2	98,4	98,5	97,4	98,2	-	-	98,3	98,3	96,9
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	4	3	3	6	3	-	-	3	4	3
	procent	2,8	1,6	1,5	2,6	1,8	-	-	1,7	1,7	3,1
totaal (100%)	aantal	142	185	194	234	168	-	-	178	230	97
gemiddeld oordeel		7,5	7,5	7,6	7,7	7,5	-	-	7,9	7,9	7,8

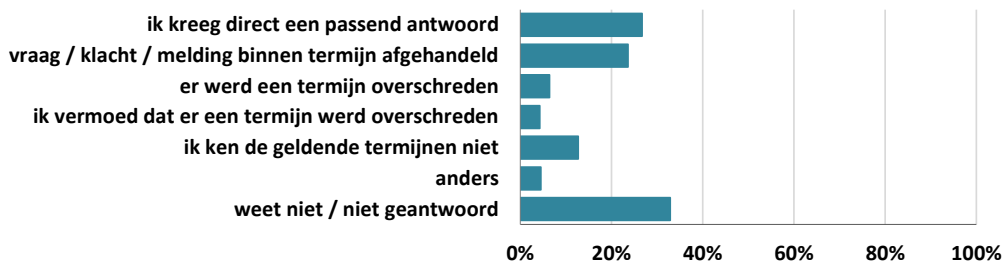
2.6 reactietermijnen

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 eigen servicenormen van de gemeente.

Aan de 487 respondenten die hebben aangegeven dat zij in de afgelopen twaalf maanden contact zochten met de gemeente, is gevraagd welke situatie van toepassing was op die contacten: kreeg men een direct antwoord, was de afhandeling binnen de termijn, werd er een termijn overschreden?

Figuur 2-7 toont de antwoorden. In het algemeen verloopt het contact goed, met een direct antwoord of een afhandeling binnen de termijn. 6% van de respondenten antwoordt dat er een termijn is overschreden; 4% vermoedt dat er een termijn werd overschreden. Daarnaast zijn er veel respondenten die niet weten of er een termijn is overschreden, doordat zij die termijnen niet kennen.

In bijlage V-5 (p.71) 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, of bij niet reageren door de gemeente, wordt de situatie vaak uitvoeriger geschetst.



figuur 2-7 uitspraken die van toepassing zijn op individuele contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (in procenten, n = 487 - meer antwoorden mogelijk)

2.7 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

Op de vraag "Wanneer u terugkijkt op uw contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden, zijn er dan nog zaken die u hierover kwijt wilt?" hebben 70 respondenten een reactie gegeven, overwegend kritisch (bijlage V-6, p.75). Veel van de opmerkingen hebben betrekking op het verloop van de communicatie met de gemeente (zoals moeizaam contact, uitblijven van reacties op meldingen en e-mail, de zoekfunctie op de website). Andere bijdragen gaan meer in op inhoudelijke of beleidsmatige zaken waar men tegenaan gelopen is.

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 (947) respondenten of men in de afgelopen twaalf maanden heeft meegemaakt dat de gemeente een bij haar al bekend gegeven nogmaals opvroeg. Negentien respondenten (2%) geven aan dat dat inderdaad het geval was (tabel IV-48, p.59). Aan deze respondenten is een specificatie gevraagd. De antwoorden (zie onder de tabel) lijken voor een groot deel geen adequaat antwoord op de vraag te zijn.

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 1.004 respondenten kan 63% zich vinden in dit beleid; 23% is erop tegen, 13% heeft geen mening (tabel IV-49, p.59). Daarmee is het percentage tegenstanders van dit beleid iets hoger dan in 2020 (toen was het 17%).

Net als in vorige jaren 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. Onder respondenten ouder dan 50 jaar (en vooral 65+ers) is het aandeel tegenstanders van dit beleid groter dan onder jongere respondenten. Niettemin is ook bij deze leeftijdsklassen het aandeel voorstanders groter.

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	76	19	21	116
	procent	65,5	16,4	18,1	100,0
30 t/m 39 jaar	aantal	123	26	15	164
	procent	75,0	15,9	9,1	100,0
40 t/m 49 jaar	aantal	130	20	18	168
	procent	77,4	11,9	10,7	100,0
50 t/m 64 jaar	aantal	166	59	33	258
	procent	64,3	22,9	12,8	100,0
65 jaar en ouder	aantal	140	107	48	295
	procent	47,5	36,3	16,3	100,0
totaal	aantal	635	231	135	1.001
	procent	63,4	23,1	13,5	100,0

Uiteraard is dit een vereenvoudigde voorstelling van zaken. Het antwoord op de vraag of men digitaal geholpen wil worden, dan wel de voorkeur geeft 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 diensten en producten zij een persoonlijk contact met de gemeente wenselijk achten.

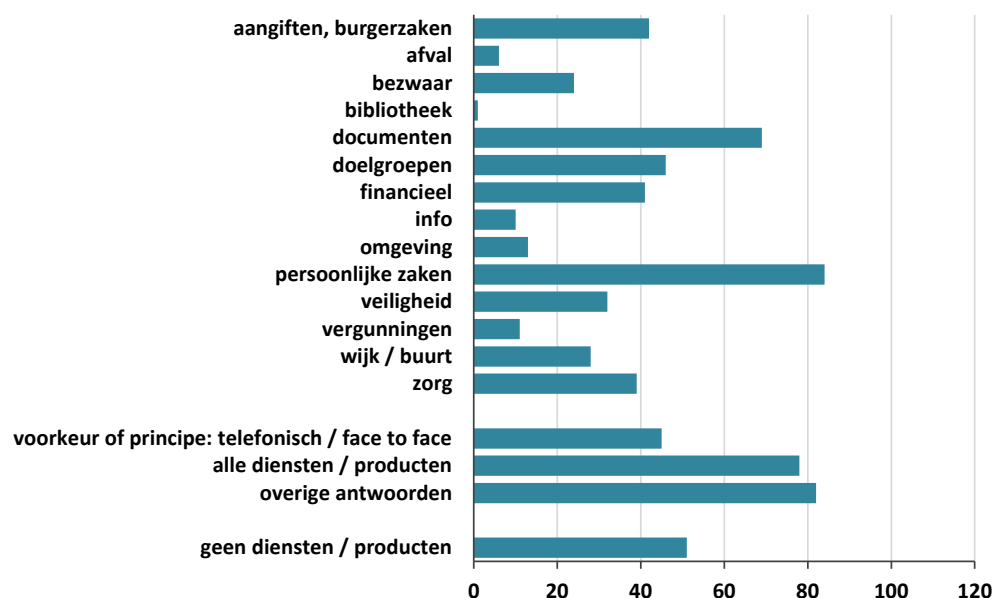
In de antwoorden die men op deze open vraag heeft gegeven zijn - op basis van de antwoorden in 2020 en 2021 - veertien thema's / aspecten onderscheiden. Behalve deze veertien thema's zijn er drie restcategorieën van antwoorden: het antwoord *alle diensten en producten* (of woorden van gelijke strekking),

het antwoord *géén diensten en producten* (of woorden van gelijke strekking) en *overige antwoorden* (antwoorden die aan geen van de eerder vastgestelde thema's zijn toegewezen).

Vaak hoort het antwoord van één respondent bij meerdere thema's tegelijk. Dat geldt bijvoorbeeld sterk voor de onderling samenhangende thema's *burgerzaken* en *documenten*. Ook het vaak in de antwoorden aangetroffen aspect *persoonlijke zaken / problemen* gaat veelal samen met andere thema's (*financieel, zorg, doelgroepen*).

Een deel van de respondenten maakt bij deze vraag zijn of haar voorkeur of principiële keus kenbaar, voor telefonisch dan wel face-to-facecontact, of voor beide vormen, al of niet met een nadere toelichting.

In bijlage VI (p.77 en verder) staan overzichten van de antwoorden op voor alle onderscheiden thema's. Figuur 3-1 geeft een overzicht van de aantallen antwoorden per thema.



figuur 3-1 thema's (diensten, producten, aspecten) waarvoor men persoonlijk contact gewenst acht; (in absolute aantallen; individuele antwoorden kunnen tot meer dan één thema behoren)

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: 50% gebruikte in de afgelopen jaren enkel *Mijn Overheid*, 3% gebruikte enkel *Mijn Zoetermeer*, 27% gebruikte beide persoonlijke webpagina's. 16% gebruikte geen van beide webpagina's, of wist het niet meer. 3% heeft de vraag niet beantwoord. De beantwoording is daarmee nagenoeg gelijk aan de beantwoording in 2020.

Bij deze vraag is nagegaan of er verschillen in beantwoording zijn tussen leeftijdsgroepen. Tabel 3-2 toont voor de 975 respondenten die de vraag beantwoord hebben, dat de verschillen tussen leeftijdscategorieën jonger dan 65 jaar niet groot zijn. Onder 65+'ers is het gebruik van deze digitale diensten wel 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 dat niet meer	
18 t/m 29 jaar	aantal	92	10	12	114
	procent	80,7	8,8	10,5	100,0
30 t/m 39 jaar	aantal	141	8	10	159
	procent	88,7	5,0	6,3	100,0
40 t/m 49 jaar	aantal	150	12	5	167
	procent	89,8	7,2	3,0	100,0
50 t/m 64 jaar	aantal	219	24	11	254
	procent	86,2	9,4	4,3	100,0
65 jaar en ouder	aantal	212	51	18	281
	procent	75,4	18,1	6,4	100,0
totaal	aantal	814	105	56	975
	procent	83,5	10,8	5,7	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 deze niet-gebruikers verwacht 17% dat in de toekomst wel te gaan doen; 30% denkt van niet. Ruim de helft weet het nog niet (zie tabel IV-51, p.60). De cijfers zijn vergelijkbaar met 2020: toen verwachtte eveneens 17% wél gebruik van *Mijn Overheid* / *Mijn Zoetermeer* te zullen maken, 25% verwachtte van niet.

In tabel 3-3 is onder de niet-gebruikers van de persoonlijke webpagina's nagegaan of er een verschil is tussen 65+'ers en jongere respondenten. Enig verschil in verwachting van toekomstig gebruik lijkt er op het eerste gezicht wel te zijn, maar dat verschil is (bij een betrouwbaarheid van 95%) niet significant.

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	19	22	51	92
	procent	20,7	23,9	55,4	100,0
65 jaar en ouder	aantal	9	26	34	69
	procent	13,0	37,7	49,3	100,0
totaal	aantal	28	48	85	161
	procent	17,4	29,8	52,8	100,0

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder, de steekproeven en de bruikbare respons vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. In de tabellen worden dezelfde leeftijdsgrenzen gehanteerd als in de (gestratificeerde) steekproef. De stratificatie wordt in §1.3 (p.9) toegelicht. Respondenten voor wie de seks niet bekend is (of die op de vraag naar seks hebben geantwoord: "anders / wil dat niet zeggen") zijn hier 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 01-01-2021	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,7	18,5	7,9
	vrouw	12,5	20,3	11,3
	totaal	25,2	38,8	19,2
35 t/m 49 jaar	man	11,3	13,4	10,3
	vrouw	12,1	13,2	13,3
	totaal	23,4	26,6	23,6
50 t/m 59 jaar	man	8,4	7,0	8,7
	vrouw	9,2	7,2	9,0
	totaal	17,6	14,3	17,7
60 t/m 74 jaar	man	11,9	6,7	13,8
	vrouw	12,6	6,7	11,9
	totaal	24,6	13,4	25,7
75 jaar en ouder	man	3,9	2,9	7,0
	vrouw	5,3	4,1	6,7
	totaal	9,2	7,0	13,7
alle leeftijden	man	48,3	48,5	47,8
	vrouw	51,7	51,5	52,2
totaal	=100%	99.856	4.000	910

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

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2021	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,7	19,7	9,0
	vrouw	12,5	19,1	11,1
	totaal	25,2	38,8	20,1
35 t/m 49 jaar	man	11,3	12,7	10,6
	vrouw	12,1	14,5	13,5
	totaal	23,4	27,1	24,0
50 t/m 59 jaar	man	8,4	7,1	8,2
	vrouw	9,2	7,2	9,4
	totaal	17,6	14,4	17,6
60 t/m 74 jaar	man	11,9	6,1	12,6
	vrouw	12,6	6,8	13,6
	totaal	24,6	12,9	26,2
75 jaar en ouder	man	3,9	3,1	6,4
	vrouw	5,3	3,8	5,7
	totaal	9,2	6,9	12,1
alle leeftijden	man	48,3	48,6	46,7
	vrouw	51,7	51,4	53,3
totaal	=100%	99.856	4.000	957

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 (18 t/m 34 jaar), 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

Bij 910 van de 947 respondenten op de vragen over dienstverlening is zowel de leeftijd als de sekse (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend. Vergelijking met de bevolkingspercentages op 1 januari 2021 laat zien dat de stratificatie goed, zij het niet feilloos heeft gewerkt. De percentages per leeftijdsgroep komen merendeels redelijk in de buurt van de bevolkingspercentages. Een duidelijke uitschieter is het aandeel mannen tussen 18 en 35 jaar (12,7% in de populatie, 7,9% in de respons).

Bij de vragen over de digitale overheid geldt een vergelijkbaar verhaal.

Besloten is om geen nadere weging toe te passen (met zo'n nadere weging zou de leeftijdsverdeling exact gelijk aan die in de bevolking gemaakt kunnen worden).

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 947 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 27,1% en 32,9%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
947	1,9	2,5	2,9	3,1	3,2
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.004	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1

69. Welke van de volgende situaties is het meest van toepassing op deze laatste keer dat u belde met het GIP?

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

- 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 werkdag teruggebeld door een medewerker
- 4. ik ben binnen twee tot vijf werkdagen teruggebeld door een medewerker
- 5. ik ben pas na meer dan vijf werkdagen 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

70. Kunt u in zes rapportcijfers 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	<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"/>	helemaal mee eens	geen oordeel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

b. De medewerkers van het GIP zijn deskundig.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

71. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers voor de medewerkers van het GIP:

72. 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 74a
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 74a

73. 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**74 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 publieksbalie van het Stadhuis-Forum?**

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 77
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 77

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

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 77

75. Kunt u in zes rapportcijfers 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. De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).**

helemaal mee oneens helemaal mee eens geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

b. De medewerkers zijn deskundig.

helemaal mee oneens helemaal mee eens geen oordeel

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

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

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

76. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers voor de medewerkers die u face to face gesproken heeft:

WEBSITE / DIGITALE DIENSTVERLENING

77. 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 84
- 4. nee → ga naar vraag 90
- 5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 90

78. Kunt u in zes rapportcijfers aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over dienstverlening via de gemeentelijke website?

a. De website is gebruiksvriendelijk (overzichtelijk, leesbaar, makkelijk navigeren).

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

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

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

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

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

79. Uw eventuele toelichting op de rapportcijfers voor dienstverlening via de website:

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 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.

80. 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 82
 3. nee → ga naar vraag 82
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 82

81. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste 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"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

82. 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 84
 3. nee → ga naar vraag 84
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 84

83. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste 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"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

84. 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 86
 5. nee → ga naar vraag 86
 6. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 86

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

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

DIGITAAL AFSPRAKEN MAKEN; AANVRAGEN VAN DIENSTEN OF PRODUCTEN

86. 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 88
 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 88

87. 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

88. 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 90
- 3. nee → ga naar vraag 90
- 4. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 90

89. 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

ALLE CONTACTEN: TELEFOON, FACE TO FACE, DIGITAAL

90. 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 servicenormen 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?

91. Wanneer u terugkijkt op uw contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden, zijn er dan nog zaken die u hierover kwijt wilt?

DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS

92. 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

45. 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

46. **Voor welke diensten en producten van de gemeente is volgens u een persoonlijk contact (telefonisch of face to face) gewenst?**

MIJN OVERHEID EN MIJN ZOETERMEER

47. 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 49 (= volgende onderwerp)
 2. ja, van Mijn Zoetermeer → ga naar vraag 49
 3. ja, van Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer → ga naar vraag 49
 4. nee
 5. dat weet ik niet meer

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

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

PERSOONLIJKE GEGEVENS

132. Bent u een man of een vrouw?

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

133. Wat is uw leeftijd?

jaar

134. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

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

- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

135. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort (*uzelf meegerekend*)?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 116
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 116
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

136. 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

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

 personen

138. 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 63)*

	aantal	procent
ja	487	51,4
nee	422	44,6
weet dat niet meer	38	4,0
totaal	947	100,0

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor de tevredenheid over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 64a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	15	1,6	3,1
2	6	0,6	1,2
3	11	1,2	2,3
4	19	2,0	3,9
5	32	3,4	6,6
6	46	4,9	9,4
7	98	10,3	20,1
8	153	16,2	31,4
9	55	5,8	11,3
10 - zeer tevreden	24	2,5	4,9
geen oordeel	11	1,2	2,3
niet geantwoord	17	1,8	3,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	487	51,4	100,0
niet van toepassing	460	48,6	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,0			

toelichtingen bij dit rapportcijfer: p.64

telefonisch contact

tabel IV-3 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met gebeld met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP)? (vraag 65)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	162	17,1	33,3
nee	276	29,1	56,7
weet dat niet meer	36	3,8	7,4
niet geantwoord	13	1,4	2,7
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	487	51,4	100,0
niet van toepassing	460	48,6	
totaal	947	100,0	

tabel IV-4 *kan men zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren? (vraag 66)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	123	13,0	75,9
nee	39	4,1	24,1
subtotaal (gebeld met het GIP)	162	17,1	100,0
niet van toepassing	785	82,9	
totaal	947	100,0	

tabel IV-5 *reden van het (laatste) telefoongesprek met het GIP (vraag 67)*

	aantal	procent	procent (geldig)
het maken van een afspraak	36	3,8	29,3
een vraag of melding over de openbare ruimte / leefomgeving	28	3,0	22,8
een vraag over afvalinzameling, grofvuil, Zelfbren- depot of ongediertebestrijding	12	1,3	9,8
een vraag over ondernemen en/of de TOZO-regeling	1	0,1	0,8
een andere reden	37	3,9	30,1
weet die reden niet meer	1	0,1	0,8
niet geantwoord	8	0,8	6,5
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	123	13,0	100,0
niet van toepassing	824	87,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-6 *heeft men voorafgaand aan het laatste telefoongesprek met het GIP op een andere manier informatie ingewonnen? (vraag 68, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
ja: via de gemeentelijke website	66	57,9
ja: via het contactformulier van de gemeente	8	7,0
ja: via WhatsApp	2	1,8
ja. via een andere website dan die van de gemeente	4	3,5
ja: via een bezoek aan het Stadhuis-Forum	5	4,4
ja: op een andere manier	6	5,3
nee (geen info ingewonnen)	28	24,6
weet dat niet meer	4	3,5
niet geantwoord	2	1,8
totaal (kent de reden van het laatste telefoongesprek nog)	114	100,0

tabel IV-7 welke situatie is het meest van toepassing op het laatste telefoongesprek met het GIP? (vraag 69)

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen	42	4,4	36,8
doorverbonden naar een andere medewerker	37	3,9	32,5
binnen een dag teruggebeld door een medewerker	4	0,4	3,5
binnen twee tot vijf werkdagen teruggebeld	7	0,7	6,1
pas na meer dan vijf werkdagen teruggebeld	3	0,3	2,6
heeft zelf later teruggebeld	4	0,4	3,5
moest een afspraak maken met een medewerker	-	-	-
niets meer gehoord	9	1,0	7,9
anders	-	-	-
weet dat niet meer	4	0,4	3,5
niet geantwoord	4	0,4	3,5
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-8 rapportcijfer voor de stelling (vraag 70a) over medewerkers van het GIP: "De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	2,6
2	1	0,1	0,9
3	1	0,1	0,9
4	3	0,3	2,6
5	4	0,4	3,5
6	17	1,8	14,9
7	21	2,2	18,4
8	36	3,8	31,6
9	19	2,0	16,7
10 - helemaal mee eens	4	0,4	3,5
geen oordeel	2	0,2	1,8
niet geantwoord	3	0,3	2,6
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,2			

tabel IV-9 rapportcijfer voor de stelling (vraag 70b) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn deskundig."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	2,6
2	1	0,1	0,9
3	2	0,2	1,8
4	3	0,3	2,6
5	5	0,5	4,4
6	19	2,0	16,7
7	22	2,3	19,3
8	29	3,1	25,4
9	15	1,6	13,2
10 - helemaal mee eens	2	0,2	1,8
geen oordeel	8	0,8	7,0
niet geantwoord	5	0,5	4,4
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,0			

tabel IV-10 rapportcijfer voor de stelling (vraag 70c) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	2,6
2	1	0,1	0,9
3	4	0,4	3,5
4	2	0,2	1,8
5	4	0,4	3,5
6	14	1,5	12,3
7	25	2,6	21,9
8	32	3,4	28,1
9	13	1,4	11,4
10 - helemaal mee eens	5	0,5	4,4
geen oordeel	5	0,5	4,4
niet geantwoord	6	0,6	5,3
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,1			

tabel IV-11 rapportcijfer voor de stelling (vraag 70d) over medewerkers van het GIP:
"Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,8
2	2	0,2	1,8
3	2	0,2	1,8
4	1	0,1	0,9
5	8	0,8	7,0
6	14	1,5	12,3
7	21	2,2	18,4
8	29	3,1	25,4
9	12	1,3	10,5
10 - helemaal mee eens	7	0,7	6,1
geen oordeel	11	1,2	9,6
niet geantwoord	5	0,5	4,4
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,1			

tabel IV-12 rapportcijfer voor de stelling (vraag 70e) over medewerkers van het GIP:
"Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,4	3,5
2	2	0,2	1,8
3	1	0,1	0,9
4	4	0,4	3,5
5	5	0,5	4,4
6	15	1,6	13,2
7	26	2,7	22,8
8	32	3,4	28,1
9	11	1,2	9,6
10 - helemaal mee eens	5	0,5	4,4
geen oordeel	2	0,2	1,8
niet geantwoord	7	0,7	6,1
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

tabel IV-13 rapportcijfer voor de stelling (vraag 70f) over medewerkers van het GIP:

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

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,8
2	2	0,2	1,8
3	2	0,2	1,8
4	2	0,2	1,8
5	8	0,8	7,0
6	11	1,2	9,6
7	27	2,9	23,7
8	26	2,7	22,8
9	10	1,1	8,8
10 - helemaal mee eens	6	0,6	5,3
geen oordeel	12	1,3	10,5
niet geantwoord	6	0,6	5,3
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,0

tabel IV-14 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor het GIP (vraag 70)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	4	0,4	3,5
een	-	-	-
twee	3	0,3	2,6
drie	2	0,2	1,8
vier	7	0,7	6,1
vijf	16	1,7	14,0
zes rapportcijfers (= maximum)	82	8,7	71,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-15 gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers van het GIP, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 70)

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	2	0,2	1,8
2	1	0,1	0,9
3	3	0,3	2,6
4	4	0,4	3,5
5	2	0,2	1,8
6	18	1,9	15,8
7	31	3,3	27,2
8	30	3,2	26,3
9	15	1,6	13,2
(afgerond) 10	4	0,4	3,5
geen cijfer gegeven	4	0,4	3,5
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,0

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.67

tabel IV-16 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 72)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	45	4,8	39,5
nee	63	6,7	55,3
weet dat niet meer	-	-	-
niet geantwoord	6	0,6	5,3
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	114	12,0	100,0
niet van toepassing	833	88,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-17 waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (vraag 73, meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
het is makkelijker dan via de website	16	35,6
het gaat sneller dan via de website	9	20,0
het lukte niet via de website	6	13,3
via de website afspreken lukt alleen met hulp van een ander	-	-
heeft meer vertrouwen in persoonlijk contact	16	35,6
anders *	11	24,4
niet geantwoord	2	4,4
totaal (telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente)	45	100,0

* anders, namelijk:

- Bouwarchief raadplegen - jammer dat het bouwarchief niet gedigitaliseerd is zoals in Leidschendam en Westland.
- Geen computer.
- Het was niet duidelijk welk type afspraak ik moest maken voor de afspraak.
- Ik had geen internet tot mijn beschikking.
- Ik wilde met één afspraak twee VOG's aanvragen, ik wist niet hoe ik dat via de website moest doen.
- Kwam zo uit .
- N.a.v. informatie kon ik direct een afspraak maken.
- Persoonlijke zaken gewoon via post.
- Via de website: melding niet werken.
- Vind het fijner om iemand te spreken dan online een afspraak te maken.
- Was makkelijker.

face-to-facecontact

tabel IV-18 in de afgelopen twaalf maanden wel eens face to face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld aan een publieksbalie van het Stadhuis-Forum? (vraag 74a)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	246	26,0	50,5
nee	218	23,0	44,8
dat weet ik niet meer	7	0,7	1,4
niet geantwoord	16	1,7	3,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	487	51,4	100,0
niet van toepassing	460	48,6	
totaal	947	100,0	

tabel IV-19 *kan men zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren (vraag 74b)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	215	22,7	87,4
nee	29	3,1	11,8
niet geantwoord	2	0,2	0,8
subtotaal (face-to-facecontact met medewerkers)	246	26,0	100,0
niet van toepassing	701	74,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-20 *rapportcijfer voor de stelling (vraag 75a) over face-to-face-contacten met medewerkers: "De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,4
2	-	-	-
3	2	0,2	0,9
4	1	0,1	0,5
5	6	0,6	2,8
6	14	1,5	6,5
7	45	4,8	20,9
8	81	8,6	37,7
9	45	4,8	20,9
10 - helemaal mee eens	16	1,7	7,4
geen oordeel	1	0,1	0,5
niet geantwoord	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,8

tabel IV-21 *rapportcijfer voor de stelling (vraag 75b) over face-to-face-contacten met medewerkers: "De medewerkers zijn deskundig."*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,5
2	-	-	-
3	1	0,1	0,5
4	1	0,1	0,5
5	9	1,0	4,2
6	14	1,5	6,5
7	44	4,6	20,5
8	81	8,6	37,7
9	38	4,0	17,7
10 - helemaal mee eens	15	1,6	7,0
geen oordeel	11	1,2	5,1
niet geantwoord			
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,8

tabel IV-22 rapportcijfer voor de stelling (vraag 75c) 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)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,4
2	1	0,1	0,5
3	2	0,2	0,9
4	6	0,6	2,8
5	3	0,3	1,4
6	17	1,8	7,9
7	38	4,0	17,7
8	80	8,4	37,2
9	38	4,0	17,7
10 - helemaal mee eens	15	1,6	7,0
geen oordeel	11	1,2	5,1
niet geantwoord	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,6			

tabel IV-23 rapportcijfer voor de stelling (vraag 75d) 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)
1 - helemaal mee oneens	5	0,5	2,3
2	2	0,2	0,9
3	-	-	-
4	5	0,5	2,3
5	8	0,8	3,7
6	21	2,2	9,8
7	53	5,6	24,7
8	69	7,3	32,1
9	32	3,4	14,9
10 - helemaal mee eens	14	1,5	6,5
geen oordeel	5	0,5	2,3
niet geantwoord	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,4			

tabel IV-24 rapportcijfer voor de stelling (vraag 75e) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	5	0,5	2,3
2	1	0,1	0,5
3	1	0,1	0,5
4	5	0,5	2,3
5	10	1,1	4,7
6	19	2,0	8,8
7	43	4,5	20,0
8	71	7,5	33,0
9	25	2,6	11,6
10 - helemaal mee eens	19	2,0	8,8
geen oordeel	14	1,5	6,5
niet geantwoord	2	0,2	0,9
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,4

tabel IV-25 rapportcijfer voor de stelling (vraag 75f) 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)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,9
2	-	-	-
3	1	0,1	0,5
4	1	0,1	0,5
5	4	0,4	1,9
6	14	1,5	6,5
7	45	4,8	20,9
8	82	8,7	38,1
9	28	3,0	13,0
10 - helemaal mee eens	16	1,7	7,4
geen oordeel	20	2,1	9,3
niet geantwoord	2	0,2	0,9
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,8

tabel IV-26 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor face-to-face-contacten met medewerkers (vraag 75)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	1	0,1	0,5
een	-	-	-
twee	3	0,3	1,4
drie	2	0,2	0,9
vier	9	1,0	4,2
vijf	27	2,9	12,6
zes rapportcijfers (= maximum)	173	18,3	80,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	

tabel IV-27 gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers die men face to face gesproken heeft, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 75)

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	1	0,1	0,5
2	1	0,1	0,5
3	-	-	-
4	4	0,4	1,9
5	9	1,0	4,2
6	18	1,9	8,4
7	44	4,6	20,5
8	86	9,1	40,0
9	37	3,9	17,2
(afgerond) 10	14	1,5	6,5
geen cijfer gegeven	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	215	22,7	100,0
niet van toepassing	732	77,3	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,6

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.68

online dienstverlening

tabel IV-28 in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App? (vraag 77)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, van de website	191	20,2	39,2
ja, van de website en de MijnGemeente App	36	3,8	7,4
ja, van de MijnGemeente App	27	2,9	5,5
nee	186	19,6	38,2
weet dat niet meer	30	3,2	6,2
niet geantwoord	17	1,8	3,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	487	51,4	100,0
niet van toepassing	460	48,6	
totaal	947	100,0	

tabel IV-29 rapportcijfer voor de stelling (vraag 78a) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is gebruiksvriendelijk (overzichtelijk, leesbaar, makkelijk navigeren)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,3
2	2	0,2	0,9
3	6	0,6	2,6
4	8	0,8	3,5
5	18	1,9	7,9
6	38	4,0	16,7
7	67	7,1	29,5
8	59	6,2	26,0
9	16	1,7	7,0
10 - helemaal mee eens	4	0,4	1,8
geen oordeel	6	0,6	2,6
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-30 rapportcijfer voor de stelling (vraag 78b) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,4
2	-	-	-
3	5	0,5	2,2
4	9	1,0	4,0
5	17	1,8	7,5
6	38	4,0	16,7
7	60	6,3	26,4
8	60	6,3	26,4
9	23	2,4	10,1
10 - helemaal mee eens	3	0,3	1,3
geen oordeel	11	1,2	4,8
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,0			

tabel IV-31 rapportcijfer voor de stelling (vraag 78c) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,4
2	1	0,1	0,4
3	4	0,4	1,8
4	6	0,6	2,6
5	14	1,5	6,2
6	40	4,2	17,6
7	58	6,1	25,6
8	54	5,7	23,8
9	17	1,8	7,5
10 - helemaal mee eens	3	0,3	1,3
geen oordeel	28	3,0	12,3
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

tabel IV-32 rapportcijfer voor de stelling (vraag 78d) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,9
2	2	0,2	0,9
3	4	0,4	1,8
4	6	0,6	2,6
5	14	1,5	6,2
6	35	3,7	15,4
7	63	6,7	27,8
8	51	5,4	22,5
9	19	2,0	8,4
10 - helemaal mee eens	4	0,4	1,8
geen oordeel	26	2,7	11,5
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

tabel IV-33 rapportcijfer voor de stelling (vraag 78e) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De informatie op de website is vindbaar, begrijpelijk en actueel."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,3
2	3	0,3	1,3
3	5	0,5	2,2
4	6	0,6	2,6
5	14	1,5	6,2
6	37	3,9	16,3
7	62	6,5	27,3
8	55	5,8	24,2
9	16	1,7	7,0
10 - helemaal mee eens	5	0,5	2,2
geen oordeel	19	2,0	8,4
niet geantwoord	2	0,2	0,9
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-34 rapportcijfer voor de stelling (vraag 78f) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is betrouwbaar: geeft correcte informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,3
2	1	0,1	0,4
3	1	0,1	0,4
4	1	0,1	0,4
5	11	1,2	4,8
6	29	3,1	12,8
7	59	6,2	26,0
8	69	7,3	30,4
9	20	2,1	8,8
10 - helemaal mee eens	6	0,6	2,6
geen oordeel	25	2,6	11,0
niet geantwoord	2	0,2	0,9
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,2			

tabel IV-35 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor dienstverlening via de gemeentelijke website (vraag 78)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	5	0,5	2,2
een	2	0,2	0,9
twee	4	0,4	1,8
drie	4	0,4	1,8
vier	15	1,6	6,6
vijf	23	2,4	10,1
zes rapportcijfers (= maximum)	174	18,4	76,7
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-36 gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening via de gemeentelijke website, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 78)

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	-	-	-
2	1	0,1	0,4
3	4	0,4	1,8
4	7	0,7	3,1
5	21	2,2	9,3
6	35	3,7	15,4
7	70	7,4	30,8
8	63	6,7	27,8
9	17	1,8	7,5
(afgerond) 10	4	0,4	1,8
geen cijfer gegeven	5	0,5	2,2
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.70

tabel IV-37 in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer? (vraag 80)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	63	6,7	27,8
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	2	0,2	0,9
nee	147	15,5	64,8
weet dat niet meer	11	1,2	4,8
niet geantwoord	4	0,4	1,8
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-38 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste vraag die men digitaal heeft ingediend (vraag 81)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	13	1,4	20,6
2	1	0,1	1,6
3	3	0,3	4,8
4	1	0,1	1,6
5	2	0,2	3,2
6	6	0,6	9,5
7	15	1,6	23,8
8	13	1,4	20,6
9	6	0,6	9,5
10 - zeer tevreden	2	0,2	3,2
geen oordeel	1	0,1	1,6
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (vraag gesteld via de website)	63	6,7	100,0
niet van toepassing	884	93,3	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 5,8			

tabel IV-39 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via het klachtenformulier een klacht ingediend over de behandeling door een bestuurder of een ambtenaar? (vraag 82)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	10	1,1	4,4
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	2	0,2	0,9
nee	206	21,8	90,7
weet dat niet meer	4	0,4	1,8
niet geantwoord	5	0,5	2,2
subtotaal (gebruik gemaakt van de <u>website</u>)	227	24,0	100,0
niet van toepassing	720	76,0	
totaal	947	100,0	

tabel IV-40 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste klacht die men digitaal heeft ingediend (vraag 83)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	1	0,1	10,0
2	1	0,1	10,0
3	-	-	-
4	1	0,1	10,0
5	4	0,4	40,0
6	-	-	-
7	1	0,1	10,0
8	-	-	-
9	2	0,2	20,0
10 - zeer tevreden	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (klacht ingediend via klachtenformulier)	10	1,1	100,0
niet van toepassing	937	98,9	
totaal	947	100,0	

gemiddeld cijfer: 5,2

tabel IV-41 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 84)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, via de website	31	3,3	12,2
ja, beide (MijnGemeente App én website)	5	0,5	2,0
ja, via de MijnGemeente App	46	4,9	18,1
aan het invullen begonnen, niet ingestuurd	2	0,2	0,8
nee	162	17,1	63,8
weet dat niet meer	2	0,2	0,8
niet geantwoord	6	0,6	2,4
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	254	26,8	100,0
niet van toepassing	693	73,2	
totaal	947	100,0	

tabel IV-42 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste melding over de openbare ruimte die men heeft ingediend (vraag 85)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	13	1,4	15,9
2	1	0,1	1,2
3	8	0,8	9,8
4	3	0,3	3,7
5	6	0,6	7,3
6	2	0,2	2,4
7	10	1,1	12,2
8	18	1,9	22,0
9	14	1,5	17,1
10 - zeer tevreden	5	0,5	6,1
geen oordeel	2	0,2	2,4
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (melding gedaan)	82	8,7	100,0
niet van toepassing	865	91,3	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,0			

tabel IV-43 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 86)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	153	16,2	60,2
daaraan begonnen, maar niet alle stappen doorlopen	1	0,1	0,4
nee	86	9,1	33,9
weet niet meer	9	1,0	3,5
niet geantwoord	5	0,5	2,0
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	254	26,8	100,0
niet van toepassing	693	73,2	
totaal	947	100,0	

tabel IV-44 rapportcijfer voor de tevredenheid over het langs digitale weg maken van een afspraak met de gemeente (vraag 87)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	-	-	-
2	1	0,1	0,6
3	2	0,2	1,3
4	1	0,1	0,6
5	6	0,6	3,9
6	10	1,1	6,5
7	23	2,4	14,9
8	51	5,4	33,1
9	36	3,8	23,4
10 - zeer tevreden	23	2,4	14,9
geen oordeel	1	0,1	0,6
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (afspraak gemaakt / daarmee begonnen)	154	16,3	100,0
niet van toepassing	793	83,7	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 8,0			

tabel IV-45 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd? (vraag 88)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	97	10,2	38,2
aan de aanvraag begonnen maar niet alle stappen op de website doorlopen	2	0,2	0,8
nee	143	15,1	56,3
weet dat niet meer	7	0,7	2,8
niet geantwoord	5	0,5	2,0
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	254	26,8	100,0
niet van toepassing	693	73,2	
totaal	947	100,0	

tabel IV-46 rapportcijfer voor de afhandeling van de digitale aanvraag van een product of dienst (vraag 89)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	-	-	-
2	-	-	-
3	2	0,2	2,1
4	5	0,5	5,2
5	1	0,1	1,0
6	5	0,5	5,2
7	19	2,0	19,6
8	30	3,2	30,9
9	20	2,1	20,6
10 - zeer tevreden	12	1,3	12,4
geen oordeel	2	0,2	2,1
niet geantwoord	1	0,1	1,0
subtotaal (product of dienst digitaal aangevraagd)	97	10,2	100,0
niet van toepassing	850	89,8	
totaal	947	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,8			

reactietermijnen

tabel IV-47 Welke van de volgende uitspraken zijn van toepassing op de contact(en) met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden? (vraag 90a - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
ik kreeg direct een passend antwoord	130	26,7
mijn vraag (of klacht, melding etc.) was binnen de gestelde termijn afgehandeld	115	23,6
er werd een termijn overschreden	31	6,4
ik vermoed dat er een termijn werd overschreden	21	4,3
ik ken de geldende termijnen niet	62	12,7
anders	22	4,5
weet niet	140	28,7
niet geantwoord	20	4,1
totaal (contact gezocht met de gemeente)	487	100,0

toelichtingen bij deze antwoorden: [p.71](#)

dubbele verstrekking van gegevens

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 92)

	aantal	procent
ja *	19	2,0
nee	759	80,1
weet dat niet meer	150	15,8
niet geantwoord	19	2,0
totaal	947	100,0

* ja, namelijk de volgende informatie

- Bij aanvraag individuele inkomsten toeslag.
- Bouwtekeningen van mijn woning.
- Enquête.
- Geboortedatum en adres en naam dus niets bijzonders.
- Het paspoort inzien (die dus thuis ligt) bij aanvraag / verlenging van ID-bewijs.
- Hondenbelasting.
- Inkomsten.
- Naam van mijn vader, geslachtsnaam m.b.t. huwelijksinschrijving.
- Naam, GD en BSN.
- Of ik er woonachtig ben.
- Paspoort, stemverklaring.
- Rijbewijs.
- Uittreksel.
- Vanwege vernieuwen rijbewijs.
- Verhuizing doorgeven.
- Wmo-gegevens.

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 45 – digitale overheid)

	aantal	procent
ja	635	63,2
nee	231	23,0
geen mening	135	13,4
niet geantwoord	3	0,3
totaal	1.004	100,0

tabel IV-50 heeft men in de afgelopen jaren al eens via DigiD gebruik gemaakt van Mijn Overheid of Mijn Zoetermeer? (vraag 47 – digitale overheid)

	aantal	procent
ja, van Mijn Overheid	506	50,4
ja, van Mijn Zoetermeer	33	3,3
ja, van Mijn Overheid en Mijn Zoetermeer	275	27,4
nee	105	10,5
weet dat niet meer	56	5,6
niet geantwoord	29	2,9
totaal	1.004	100,0

tabel IV-51 *verwacht gebruik van Mijn Overheid en/of Mijn Zoetermeer (onder niet-gebruikers)
(vraag 48 – digitale overheid)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	28	2,8	17,4
nee	48	4,8	29,8
dat weet ik niet	85	8,5	52,8
subtotaal (geen gebruik / gebruik niet bekend)	161	16,0	100,0
niet van toepassing	843	84,0	
totaal	1.004	100,0	

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In tabel IV-52 t/m IV-59 wordt een overzicht gegeven van de achtergrondvariabelen. De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-52 *sekse (vraag 132)*

	aantal	procent
man	435	45,9
vrouw	475	50,2
anders / wil niet zeggen	9	1,0
niet geantwoord	28	3,0
totaal	947	100,0

tabel IV-53 *leeftijd (vraag 133; ontbrekende informatie aangevuld vanuit de steekproef)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	252	26,6
40 t/m 64 jaar	404	42,7
65 jaar en ouder	291	30,7
totaal	947	100,0

tabel IV-70 *hoogste voltooide opleiding (vraag 134)*

	aantal	procent
geen	4	0,4
basisschool	24	2,5
<i>voortgezet onderwijs</i>	222	23,4
praktijkonderwijs	20	2,1
vmbo-basis, -kader -gl of vergelijkbaar	33	3,5
vmbo-tl, mavo, mulo of vergelijkbaar	71	7,5
havo, mms of vergelijkbaar	56	5,9
vwo, hbs of vergelijkbaar	36	3,8
voortgezet onderwijs, niet gespecificeerd	6	0,6
<i>vervolgonderwijs</i>	629	66,4
mbo (niveau 1)	12	1,3
mbo (niveau 2, 3, 4)	178	18,8
hbo	294	31,0
wetenschappelijk onderwijs	138	14,6
vervolgonderwijs, niet gespecificeerd	7	0,7
anders	23	2,4
weet niet	6	0,6
niet geantwoord	39	4,1
totaal	947	100,0

tabel IV-55 *niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 134)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	172	18,2
startkwalificatie	276	29,1
hbo / wetenschappelijk onderwijs	442	46,7
anders / niet bekend	57	6,0
totaal	947	100,0

tabel IV-56 *type huishouden (vraag 135)*

	aantal	procent
alleenstaande	147	15,5
twee partners, geen kind(eren)	360	38,0
twee partners en kind(eren)	332	35,1
eenoudergezin	48	5,1
anders / weet niet / niet geantwoord	60	6,3
totaal	947	100,0

tabel IV-57 *plaats in het huishouden (vraag 136)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	147	15,5
een van de twee partners	651	68,7
hoofd eenoudergezin	30	3,2
kind (18+)	59	6,2
anders / weet niet / niet geantwoord	60	6,3
totaal	947	100,0

tabel IV-58 *aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 137)*

	aantal	procent
één	147	15,5
twee	383	40,4
drie	131	13,8
vier	163	17,2
vijf	59	6,2
zes	7	0,7
meer dan zes	2	0,2
niet bekend	55	5,8
totaal	947	100,0

tabel IV-59 *wijk en buurt (gebaseerd op vraag 138 - postcode; ontbrekende informatie aangevuld vanuit de steekproef)*

	aantal	procent
<i>Centrum</i>	137	14,5
Dorp	27	2,9
Stadscentrum	45	4,8
Palenstein	19	2,0
Driemanspolder	46	4,9
<i>Meerzicht</i>	129	13,6
Meerzicht-West	83	8,8
Meerzicht-Oost	46	4,9
<i>Buytenwegh de Leyens</i>	187	19,7
Buytenwegh	96	10,1
De Leyens	91	9,6
<i>Seghwaert</i>	124	13,1
Seghwaert-Zuidwest	56	5,9
Seghwaert-Noordoost	68	7,2
<i>Noordhove</i>	64	6,8
Noordhove-West	29	3,1
Noordhove-Oost	35	3,7
<i>Rokkeveen</i>	170	18,0
Rokkeveen-West	62	6,5
Rokkeveen-Oost	108	11,4
<i>Oosterheem</i>	131	13,8
Oosterheem-Zuidwest	44	4,6
Oosterheem-Noordoost	87	9,2
<i>overig / wijk onbekend</i>	5	0,5
totaal	947	100,0

BIJLAGE V toelichtingen door respondenten

leeswijzer

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

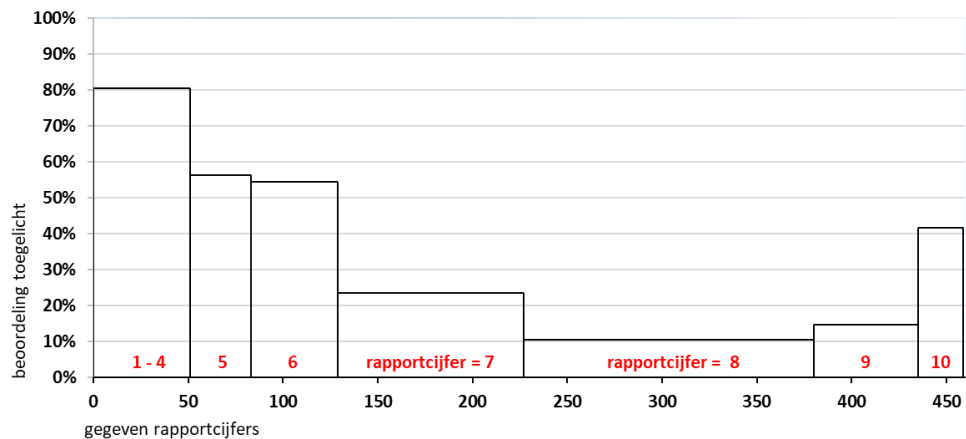
- persoonsnamen / adressen / e-mailadressen zijn uit privacyoverwegingen verwijderd;
- niet-begrijpelijke (delen van) reacties zijn zo veel mogelijk verwijderd;
- reacties zoals *geen*, *n.v.t.* en *nee* zijn (indien inhoudsloos) verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytivist) zijn in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

- 459 respondenten hebben aan de dienstverlening een rapportcijfer toegekend.
- Bij lage rapportcijfers geeft een groot deel van de respondenten een toelichting. Bij de cijfers 1 t/m 4 is dat in 2021 bij 80% het geval.
- Bij de cijfers 5 en 6 geeft rond 55% een toelichting.
- Bij een 8 geeft nog maar ruim 10% een toelichting.
- Bij hogere waarderingen loopt het percentage toelichtingen weer op.

Onderstaand histogram illustreert dit jaarlijks terugkerende fenomeen. De horizontale as geeft alle 459 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 percentages van de totale aantallen respondenten per toegekend rapportcijfer

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

algemeen rapportcijfer = 1

- 8 weken staat bij de gemeente gelijk aan 18 weken, zonder blikken of blozen.
- Eigen mening van de desbetreffende medewerker was belangrijker dan mijn suggestie. Walgelijke houding van deze medewerker.
- Ik krijg op geen enkele manier een terugkoppeling.
- Info rijbewijs, telefonisch vriendelijk [..]
- Jeugd zorg is dramatisch. Wij hebben een zoon met een meervoudige beperking. Hiervoor bieden jullie niets in Zoetermeer, daar moeten wij voor naar Delft. Er is geen geld beschikbaar dus naar de BSO brengen moeten wij zelf i.v.m. geen taxivervoer. Jullie hebben geen voorzieningen (BSO/opvang/sport) in Zoetermeer. Echt schofterig. Nu moeten wij 8 uur per week heen en weer rijden terwijl ouders met gezonde kinderen deze kinderen kunnen brengen op de hoek van de straat op een BSO locatie.
- Na contact over (foutieve) afhandelingsmail niets meer vernomen.
- Nare medewerkers, allesbehalve behulpzaam en/of vriendelijk.
- Niet correct opgetreden, riekt naar nepotisme.
- Overlast gemeld, maar er is nooit iemand geweest via app.
- Wat me opvalt bij een bezoek aan de balie, is dat zeker de laatste drie, vier keer dat ik daar was, de medewerkers steeds met elkaar kletspraatjes houden - de laatste keer ruim 10 minuten lang - dat ze dat gewoon op hun gemak doen terwijl de bezoekers alles letterlijk kunnen horen en dus weten dat het om niets zakelijks gaat en dat je daarna dan pas opgeroepen wordt terwijl het hartstikke druk is en je al heel erg lang zit te wachten... echt onbegrijpelijk dit! Vandaar het lage cijfer! Ook uit eigen ervaring door het werken bij de gemeente Zoetermeer weet ik dat er heel veel medewerkers bijvoorbeeld gewoon naar de markt of naar buiten gaan in de baas zijn tijd. Ze vroegen dan heel vaak of ik meeging maar dit wilde ik nooit omdat ik via een uitzendbureau ingehuurd was omdat het zo druk zou zijn (wat dus totaal niet het geval was als je de vergelijking maakt met het bedrijfsleven, waar productie draaien op 1 staat). Mijn indruk is dat het in al die jaren helaas nog steeds niet (veel) veranderd is bij de gemeente Zoetermeer en dat er eens goed gekeken moet worden hoe de eigen organisatie efficiënter gemaakt kan worden, en dat er een duidelijk sturend toezicht is op de medewerkers en waar ze mee bezig zijn... natuurlijk geldt dit niet voor iedereen, maar helaas wel voor een hoop verschillende medewerkers die ik de afgelopen tijd gezien heb. Helaas is dit ook niet goed voor het imago van de gemeente.

algemeen rapportcijfer = 2

- Bericht gestuurd over overlast van hondenpoep op straat, op de stoep, op speelveldjes en in het gras langs de stoep. Niets terug gehoord.
- Dat was voor mijn eerste Wmo-aanvraag. Ik kreeg iemand aan de telefoon die niks over autisme wist.
- Mijn klacht werd niet in behandeling genomen, terwijl letterlijk iedereen in de straat dezelfde klachten heeft.
- Weinig communicatie tussen afzonderlijke afdelingen / stroef / te weinig commitment / te veel verandering in medewerkers gemeente.
- Wmo: krijg geen antwoord van de gemeente voor het teruggeven van in bruikleen ontvangen hulpmiddelen --> Wmo-afhandeling heeft aandacht nodig.
- Zeer slecht te woord gestaan.

algemeen rapportcijfer = 3

- Contact met handhaving verliep niet optimaal.
- De gemeente vindt eventueel vandalisme belangrijker dan de veiligheid van kinderen!
- De nee/nee-sticker kreeg ik niet van de gemeente.
- Extra parkeerkaart voor bezoekers aangevraagd, nooit bericht terug ontvangen.
- Ik werd slecht geholpen en mijn klachten werden nooit afgehandeld.
- Ik wilde de stappen weten om in het huwelijk te treden. Heel onduidelijk en werd naar site verwezen.
- Klacht gedaan, stonden vrij direct voor de deur, enkel voor de lange duur is er geen oplossing geboden..
- Slecht bereikbaar.
- Zou iemand komen voor de tegels van de gemeente voor onze woning, maar nooit meer wat gehoord (voetpad voor de tuin staat blank na regenbui)

algemeen rapportcijfer = 4

- Bij ons in de straat wordt gebouwd en ik heb daarover gemailld met de persoon die in de correspondentie van de gemeente over de bouw werd genoemd. Meerdere malen gemailld, geen antwoord en geen idee wat met mijn aanbevelingen of klachten is gebeurd.
- Digitaal! Bureaucratisch en omslachtig, klantvriendelijk, meer gericht op eigen gemak gemeente.
- Er wordt soms wekenlang geen antwoord gegeven. Terwijl in mijn geval in een brief wel "gedreigd" werd dat ik snel moest antwoorden en er anders consequenties konden zijn. Maar vervolgens moest ik weken wachten op een antwoord terug.
- Erg veel gedoe met het maken van een afspraak voor paspoort- / ID-aanvraag, er was iets waardoor dat tijdelijk niet kon (in juni). Heel veel voor gebeld en achteraan moeten zitten. Stond verkeerd op de website en kon niet zomaar worden aangepast.
- Geen aandacht voor de problematiek van de burger, zitten in een ivoren toren.
- Geen medewerking gekregen n.a.v. aanvraag extra prullenbakken. Erg jammer want er is veel zwerfafval.

algemeen rapportcijfer = 4

- Ik heb een vraag gesteld over de Wmo en heb hier nooit antwoord op ontvangen.
- Ik kom iedere keer in de problemen vanwege de afspraksystemen voor bijvoorbeeld het verlengen van het rijbewijs / moest vorige keer onnodig foto's laten bijmaken / de ingang van het gemeentehuis (publieksbalie) is slecht vindbaar / Zoetermeer wordt steeds groter, maar het aantal balies steeds minder. Dat betekent boven op het slechte afsprakensysteem nog meer wachttijd / geen mogelijkheid tot contant afrekenen.
- Meerdere keren gevraagd of de stoep opnieuw getegeld kan worden. Steeds lapmiddelen.
- Rijbewijs: waarom niet bij één instantie.
- Te vaak gesloten.
- Vaak zijn er dubbele boekingen en werd mij gevraagd om te verzetten naar een andere datum.
- Vraag waarvoor ik contact opnam, is niet opgelost.
- Wacht paar maanden later nog op antwoord.
- Wachttijd totdat ik een paspoort met spoed kon aanvragen was extreem lang -- weken.
- Wmo-medewerker die niet weet hoe de Wmo werkt. Foutieve info ontvangen, lang keuzemenu, duurt lang.

algemeen rapportcijfer = 5

- 1. Vervuiling van mijn ramen door externe hoveniers werd goed opgelost. responstijd van de gemeente was kort. Dat zou leiden tot een score van een 8. Echter onderstaande punten maken dat ik een 5 invul. 2. Niet contant kunnen betalen op gemeentehuis en flexibiliteit medewerkers zou mogen worden verbeterd. 3. Het hanteren van hardheidsclausule in het denken en handelen van medewerkers en waar mogelijk handelen in de geest i.p.v. naar de letter van de regels zou veel goodwill kweken. 4. De klantgerichtheid van de gemeente als een burger bijvoorbeeld meldt dat hij een giropasje heeft gevonden mag zeker worden verhoogd. Nu wordt het "de burger van het kastje naar de muur sturen".
- Altijd druk.
- Bij vergunningen kunnen ze je niet een duidelijk antwoord geven of je nou wel of geen vergunning nodig hebt. Volg de stappenboom is het antwoord. Maar als je daar dan over twijfelt kunnen ze niet verder helpen. Want ze lijken het zelf niet te weten.
- Een automatisch antwoord komt snel per mail, maar een echt antwoord komt vaak niet.
- Er is weinig persoonlijk contact! Alleen per telefoon of mail!
- Er staat zoveel op internet, een brij aan informatie. Zodat je er niet wijs van wordt. Doorklikken en daarna niet meer goed terug. Ook al ben ik hoog geschoold.
- Geen welkom als nieuwe inwoner. Geen info. Geen plattegrond. Balies beperkt open (corona).
- Ik moest mijn vragen meermaals herhalen, kreeg erg laat antwoord; het uiteindelijke antwoord was wel voldoende.
- Inzake corona-tergemoetkomingen is er contact geweest met medewerker sociale coronamaatregelen met tegemoetkomingsregelingen, medewerker was onvriendelijk en tendentius qua benadering / vraagstelling
- Kalender voor het maken van afspraken werkte niet goed.
- Niet hulpvaardig.
- Niet ontevreden, niet tevreden.
- Op verschillende gebieden contact gehad. Bijvoorbeeld via de app vanwege overlast bomen een melding gedaan. Deze melding werd afgewezen met een reden waarover ik vragen had. Gebeld naar een medewerker en ik zou later door een andere medewerker teruggebeld worden. Dit moet tot op heden nog gebeuren.
- Probleem werd afgeschoven.
- Receptie-personeel correct, maar veel onkunde, en willekeur.
- Rijbewijs e.d. verloren, had het zo snel mogelijk nodig en moest daar veel extra voor betalen, uiteindelijk maar één dag eerder binnen dan kosteloos.
- Te veel doorverbindingen / verwijzingen.
- Vaak reactie, beperkte infosystemen of systeem ontoereikend of nieuw systeem. Flexibiliteit is ver te zoeken bij menselijk handelen (privacy e.d.).

algemeen rapportcijfer = 6

- ~2 weken wachttijd voor een afspraak van 10 minuten (VOG-aanvraag), en daarna tot 4 weken verwerkingstijd. Vrij lang voor een VOG.
- 3 bezoeken nodig om 1 nieuw rijbewijs te krijgen.
- Aangifte gedaan voor hondenbelasting en alleen bevestiging van wijziging doorgerekend maar verder geen info over de kosten etc.
- Alle aangiften moeten digitaal (uitzondering afval).
- Bij klacht werden alleen de teksten verwijderd maar men weigert de tegelwand van de tunnel totaal te reinigen.
- Doorgaans tevreden, maar tijdens de grootscheepse renovatie in de wijk heeft de gemeente wel wat steken laten vallen. De bouwmaatschappij trad de milieuregels met voeten, ik kreeg niet het idee dat hier serieus mee om werd gegaan.
- Duurt te lang voordat je een afspraak kunt inplannen. Vaak is alles al vol. Als je dan een afspraak hebt zit je toch nog te wachten in de 'wachtruimte' terwijl de tijd waarop je hebt afgesproken al verstreken is. Waarom dan een afspraak maken?
- Heb dit al gemeld, maar vond de benadering van de gemeentemedewerker onbeschoft.
- Het maken van afspraken is altijd een gedoe en er is vaak niet snel plek.

algemeen rapportcijfer = 6

- Ik vond dat het antwoord erg lang op zich liet wachten. Binnen een uur hoeft echt niet, maar binnen een paar dagen zou wel fijn zijn
- In de buurt veel contact gehad over onderhoud speeltuin aan de Geitenweide. Tot op heden nog steeds geen nieuwe speeltuin.
- Informatie van de gemeente is "wollig" en niet klantvriendelijk.
- Je móet eerst een afspraak maken en inplannen en soms ben je dan pas na 2 weken aan de beurt. Vroeger liep je gewoon even binnen en na een half uurtje was je geholpen. Een besparing wellicht voor de gemeente, maar het is er voor de inwoners niet makkelijker op geworden.
- Kan allemaal wat sneller en goedkoper.
- Klachten over staat buitenruimte worden niet snel opgepakt.
- Kort maar krachtig.
- Melding gemaakt van wildgroei langs sloot, stoep en in 'gang' tussen huizen. Wel ontvangst-bevestiging. Snoeien half gedaan.
- Melding per mail gedaan van gedumpte afval maar deze is nooit beantwoord!
- Mijn dochter (bijna 12 jaar) moest toestemming krijgen van vader voor ID-aanvraag.
- Niet altijd wordt er adequaat en vriendelijk gereageerd.
- Reden van contact [...] geen oplossing.
- Snelle reactie maar werkzaamheden niet goed uitgevoerd (problemen met bestrating).
- Tijdens corona was de gemeente slecht bereikbaar. De app "meldingen" werkt wel super.
- Veel moeite rijbewijs vernieuwen.
- Vond de medewerker niet behulpzaam en niet begripvol voor de situatie.

algemeen rapportcijfer = 7

- Aan de balie gaan ze met zijn allen (ook bij drukte) met pauze!
- Afspraken worden op tijd gemaakt, vaak lopen de afspraken uit, dit vind ik vervelend.
- Als ik bij 'mijn gemeente' een klacht of opmerking plaats over straat / groen, dan wordt er zeer regelmatig gehoor aan gegeven.
- Bereikbaarheid.
- Berichtgeving via email lastiger door de beveiligde antwoord email.
- Goede info gehad i.v.m. het verlengen / aanvragen nieuw rijbewijs.
- Het duurde vrij lang voordat we iemand konden bereiken over aanvraag milieupas. De medewerker was wel vriendelijk en behulpzaam.
- Het wachten op een tijdstip voor bijvoorbeeld paspoort en dan tien minuten naar een medewerker zitten kijken die koffie drinkt omdat je te vroeg bent ?
- Ik ben netjes op de hoogte gehouden.
- Je wordt wel vaak gelijk gewezen naar de website van de gemeente. Soms is dat moeilijk m.n. voor ouderen.
- Lange wachttijden.
- Melding ingestuurd, maar geen reactie op verloop (via de app).
- Moeilijk voor mensen, alles digitaal. Lange wachttijden.
- Netjes te woord gestaan, geen oplossing.
- Telefonische bereikbaarheid is slecht.
- Tijdens corona moeilijk om VOG aan te vragen.
- Verlenging rijbewijs verlopen.
- Volgens afspraak is goed geregeld maar de site mag wel wat eenvoudiger.
- Voor mijn trouwen en de afhandeling verliep vlot.
- Vriendelijke behandeling bij aanvraag rijbewijs.
- Vrij lastig om een goed en duidelijk antwoord te krijgen. Eerst via mail contact duurde vrij lang en toen maar gebeld. Uit eindelijk wel een antwoord gehad.
- We hebben extreem veel last van hondenpoep (2 drollen per vierkante meter) op een veldje in de buurt. Mijn kinderen hebben doorlopend poep aan de schoenen. Hiervan heb ik melding gemaakt en vervolgens alleen een botte reactie gekregen dat er één keer een handhaver is langsgereden die op dat moment geen honden zag poepen...
Ik heb ook een paspoort aangevraagd en dat verliep zeer soepel met vriendelijke behandeling.
- Wordt netjes gebeld door iemand van de gladheidsbestrijding naar aanleiding klacht. Maar het is natuurlijk jammer dat je een klacht in moet dienen. Er moet meer controle vanuit de gemeente komen op uitgevoerde opdrachten en of het ook gebeurt.

algemeen rapportcijfer = 8

- Aanvragen ID, ging makkelijk, geen klachten.
- Betrof leerling vervoer, de heer [naam]. Werd altijd vriendelijk en goed te woord gestaan / op de hoogte gehouden. Vergoeding heeft even geduurd voordat het gestort werd, (mede door sluiting school vanwege corona) maar is correct afgehandeld.
- Geboorte kind.
- Handelde over documenten verlengen. Voor het overige heb ik geen contacten met de gemeente.
- Keurig geholpen, duurde iets langer.
- Merkwaardige melding gekregen over de nieuw uitgegeven paspoorten die (misschien) niet geschikt zouden zijn voor vliegveldpoortjes. ik moest dit als burger zelf controleren. Wat een onzin. Ik betaal toch voor een product. Zorg dan dat dat goed is!
- Prima geholpen, vriendelijke mensen. Een formulier (aanvraag paspoort) klopte niet, maar er werd proactief gehandeld. Top!

algemeen rapportcijfer = 8

- Rijbewijs ophalen verliep soepel en op de afgesproken tijd.
- Service was uitstekend, wachtrij was minder.
- Snel correct en vriendelijk contact gehad.
- Snelle en duidelijke reacties.
- Snelle reactie.
- Soms wel erg veel dagen wachttijd.
- Te druk op de lijn.
- Verlengen rijbewijs ging moeiteloos.
- Ze zijn altijd correct en duidelijk.

algemeen rapportcijfer = 9

- Aanvragen van rijbewijs ging vrijwel moeiteloos.
- De gemeente medewerker had goede inzicht van mijn vraag en hij heeft snel een afspraak voor mij gemaakt.
- Ik ben vriendelijk te woord gestaan en snel geholpen.
- Ik had gebeld omdat straatverlichting het niet deed, kreeg een mailtje en het was snel verholpen.
- Ik heb gebruik moeten maken van Tozo, een proces wat prettig liep, waardering voor hoe dat ging, want dat heeft een druk gelegd op jullie.
- Mijn klacht werd zeer snel en zeer goed opgepikt.
- Niets bijzonders geregeld. Werd goed geholpen.
- Prima efficiënt te woord gestaan

algemeen rapportcijfer = 10

- Altijd goed geholpen door de gemeente.
- Contact ging goed; uitwerking nooit van gekomen (gebeld i.v.m. kliks die op straat staan, foto's).
- Goed geholpen.
- Heel fijn geholpen door de medewerker die ik aan de telefoon had i.v.m. dubbel betaalde gemeentelijke belastingen. Snel gehandeld en opgelost.
- Ik was mijn smartphone verloren, ik ging naar het stadhuis en een handhaver had mijn smartphone daar gebracht.
- Ik werd altijd vriendelijk te woord gestaan en er wordt altijd met mij meegedacht. Zeer goed!
- Prima, paspoort verlengen op afspraak liep mooi op tijd en toen ik voor mijn moeder een afspraak had voor een Wmo-aanvraag ging dat ook soepel.
- Snelle antwoorden gekregen. Snel actie ondernomen.
- Snelle en correcte afhandeling, vriendelijke medewerker.
- Vriendelijk en meedenkend, duidelijk.

algemeen rapportcijfer: geen oordeel

- Het was via internet om iets aan te vragen dus geen persoonlijk contact.
- Vorige week contact gezocht, nog geen reactie ontvangen.

V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP*gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 1 - 2,5*

-

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 2,5 - 3,5

- Na melding nog viermaal gebeld alvorens ik contact kreeg met een andere medewerker. Daardoor pas respons na 2,5 maand!
- Onkunde, willekeur, niet voor de burger zijn, niet meedenken.
- Ze geven zelf antwoord en uiteindelijk klopt het antwoord ook totaal niet.

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 3,5 - 4,5

- Ik had laatst een heel onprofessioneel persoon aan de lijn. Ik gaf aan dat ik ontevreden was over de info die hij mij verstrekke. Hij wenste mij veel 'kracht' toe. Zeer ongepast.
- Op bepaalde dingen niet deskundig genoeg.
- Wordt niet adequaat geholpen, wordt niet terug gebeld en de aanvragen duren veel te lang.

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 4,5 - 5,5

-

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 5,5 - 6,5

- Een te lang verhaal.
- Ga zelf maar eens bellen en neem de proef op de som.
- Handhaving gebeld i.v.m. zeer slechte omrijd-routeaanduiding bij de N470 in Rokkeveen: doodlopend in woonwijk. Nooit meer iets vernomen.
- I.v.m. stukje verwaarloosd adoptiegroen, al het groen weggehaald en vervangen door "ruig" gras, erg armoedig!
- Ik heb een e-mailadres gekregen waar ik naartoe kon mailen maar ik zit nog steeds zonder antwoord.
- Zie eerdere toelichting (p.64).

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 6,5 - 7,5

- Duurt erg lang voordat de telefoon wordt opgenomen.
- Niet altijd eens met keuzes.
- Soms moeilijk via doorverbinden de juiste persoon te vinden.
- Ze doen hun best.
- Zeer correct geholpen direct antwoord op mijn vragen.

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 7,5 - 8,5

- Ben prima geholpen maar de uitvoering is tot heden nooit gebeurd, want kliko's staan buiten de voordeur en muizen hebben hun avond.
- Geen commentaar.
- Ik ben correct behandeld en de medewerker wist precies waar ik het over had.
- Mijn vraag betrof een kwestie die nog niet volledig door de gemeente was afgehandeld. Vandaar dat ik geen direct antwoord op mijn vraag kon krijgen.
- Vraag was eerder deze dag, waarom werkt dit formulier niet? en is onvindbaar op de gemeente website. We kwamen snel samen tot conclusie dat het op Win10 met Firefox + adblock niet werkt (pagina niet beschikbaar, vragenlijst verlopen). Oplossing: andere browser, vul dit nu in op Linux met Google Chrome.

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 8,5 - 9,5

- De informatie bij de verleende dienst was niet helemaal compleet. Daar ben ik goed bij geholpen. Toen ik zelf daardoor iets niet kon aanleveren, mocht ik versneld terugkomen.
- Ik werd goed en snel geholpen.
- Ik ben altijd goed geholpen.
- Ik heb in het afgelopen jaar één keer het GIP gebeld. Toen ben ik goed geholpen.
- Snel en goed geholpen en vriendelijk te woord gestaan. Er werd ook meegedacht.
- Ze houden zich aan hun protocol, en dat geeft ook een goed gevoel van veiligheid.

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 9,5 t/m 10

-

V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 1 - 3,5

-

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 3,5 - 4,5

- Entree en bewegwijzering Stadhuis Forum is bijzonder onduidelijk en verwarrend. Liften / verdiepingen idem. Aangepaste toiletten ook slecht aangegeven.
- Traag.

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 4,5 - 5,5

- Iets beter Nederlands kunnen.
- Ongeïnteresseerde houding, zitten er omdat het moet. Geen vriendelijk of leuk woord ervan af.
- Ontvangst was zeer onvriendelijk.
- Stadhuis beperkte openingstijden en altijd lang wachten.
- Zeer onvriendelijk aan de balie en niet gastvrij.
- Zie mijn eerdere antwoord over de lange wachttijd bij de balie en het feit dat ik de afgelopen keren steeds medewerkers met elkaar kletspraatjes heb zien en horen houden over niet zakelijke dingen terwijl het hartstikke druk is; dit is niet bepaald het inperken of het beheersbaar houden van de wachttijd! En een ongelofelijke ergernis als je daar zit. Als het de laatste keer nog langer geduurd had dan was ik naar de medewerkers toe gelopen om er iets van te zeggen! (Ruim 10 minuten duurde het gesprek terwijl ze beiden helemaal niets anders aan het doen waren) Maar ze waren me net voor en riepen de volgende naar hun balies toe. Let wel: in zulke situaties vallen er dan dus twee balies uit gedurende het gesprek! Echt onacceptabel en je hoort letterlijk waar het over gaat!
- Zijn vooringenomen en hebben geen boodschap aan je argumenten.

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 5,5 - 6,5

- Bezoek aan Werkplein. Na de gesprekken word je gebeld door medewerker Werkplein, veel beloven maar komt weinig uit.
- Ik heb te weinig contact. ik heb één keer mijn nieuwe rijbewijs opgehaald dat ik had verlengd via de RDW. dus alles lag al klaar, netjes op de afgesproken tijd. ik kan dus niet veel zeggen over de medewerkers. Maar hoor vaak via anderen wel klachten dat het traag gaat en medewerkers soms iets niet goed weten.
- Om de balie te vinden (coronatiid) afspraaktijd bijna om door zoektocht. Er is geen bewegwijzering!
- Probleem is de afspraken omtrent de coronarichtlijnen, die beperken de bereikbaarheid van de medewerkers omtrent de tijden.
- Vriendelijk.
- Vriendelijk, politiek correct, niet oplossingsgericht.

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 6,5 - 7,5

- Afhankelijk wie je voor je hebt kun je pas van 'tevreden over' spreken. Sommige zijn een kei in hun vak en zijn vakkundig en hebben empathie.

- Afspraken moeten wel nagekomen worden.
- Contact was prima, maar de beeldvorming voor het imago van de gemeente was niet echt handig. De wachtruimte zat vol terwijl er net achter de balies drie medewerkers koffie zaten te drinken.
- Geboorteaangifte: Maik met spelling wegens leesteken in de naam.
- Het mocht wel wat vrolijker.
- Ja, het mag goedkoper, 400 euro voor een trouwambtenaar is best veel.
- Klantgericht, duidelijke informatie.
- Medewerkers waren top! Ingang was heel omslachtig, mocht niet binnenlangs met de lift maar helemaal buitenom, terwijl je ook maar maximaal 5 minuten te vroeg en maximaal 5 minuten te laat mag zijn. Omlopen aardig gedoe met een paar kinderen en een kinderwagen. Zeer niet-klantvriendelijk. Uiteraard begrip ervoor dat vanwege corona een oplossing gevonden moest worden, maar dit was echt verre van klantgericht.
- Netjes.
- Niet veel meegemaakt.
- Ondanks een afspraak kreeg ik te maken met iemand die totaal niet op de hoogte was van de materie.
- Ophalen van rijbewijs ging door de pandemie wat rommelig.
- Te bureaucratisch, te veel [*niet goed leesbaar*] die een belemmering zijn voor een makkelijke oplossing van de vraag.
- Was een technisch contact volgens een vast protocol dus weinig tot geen interactie over de inhoud.

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 7,5 - 8,5

- De aanvraag voor een nieuwe ID-kaart ging soepel, maar was ook niet zo ingewikkeld.
- Deskundig maar niet vriendelijk.
- F [*betrouwbaarheid*]: hierbij gehinderd door ontbrekende info. Op formulier aanvraag paspoort inzake "toestemming ouderlijk gezag kinderen".
- Goed geholpen, prettig contact, kreeg alle informatie nodig en tips.
- Het ging snel en secuur en de uitleg was duidelijk!
- Klantvriendelijk.
- Laatste contact goed. Eerste contact had ik geen toestemming van andere ouder. Als men een afspraak maakt voor een ID of paspoort van een kind zet het er dan bij en een link waar je het toestemmingsformulier kan downloaden.
- Paspoort opgehaald, zeer klantvriendelijk. Wel apart dat als er iets frustrereert tussen twee collega's, dat dit aan de voorbalie besproken wordt, ze had de collega ook even naar achter kunnen roepen.
- Prima.
- Uitzonderlijke situatie i.v.m. COVID.
- Voldoende.
- Waren beiden erg vriendelijk, wachten kostte tijd, maar netjes geholpen, fijn ook duidelijkheid al bij de ingang.
- Wmo.
- Ze weten waar ze het over hebben en als ze het niet weten dan zoeken ze het op.
- Zijn erg behulpzaam en staan open voor snelle oplossingen (bij paspoortverlening).

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 8,5 - 9,5

- 9, vriendelijk en behulpzaam bij aanvraag nieuw paspoort.
- Deskundig, geduldig en efficiënt.
- Hun aandacht en reacties waren goed.
- In verband met het verlengen van mijn rijbewijs heb ik contact met een medewerkster die zeer vriendelijk, behulpzaam en deskundig was. Ik was snel geholpen.
- Mocht terugkomen om bescheiden in te leveren, zonder opnieuw een afspraak te maken.
- Netjes geholpen, toen bleek dat mijn man aanwezig moest zijn voor paspoort aanvraag konden we een paar minuten later (toen man erbij was) alsnog geholpen worden.
- Ook deze dame was erg vriendelijk. Omdat ik bij haar ook de aanvraag had gedaan, mocht zij de ID niet afgeven, maar zij regelde snel een collega.
- Vriendelijk en goed.
- Ze waren super vriendelijk.

gemiddeld rapportcijfer voor face to face dienstverlening = 9,5 t/m 10

- Correct, behulpzaam en vriendelijk.
- Heel vriendelijk, ook jegens kinderen.
- Mijn keuzes zijn oprecht, dus duidelijk.
- Verliep allemaal soepel en snel. Iets langer geleden (23 maanden) kwam ik de geboorte van mijn zoon aangeven. Ik zat toen in het eerste tijdslot (9:00 uur dacht ik). Ik was echter pas om 9:20 aan de beurt en het personeel liep al pratend en koffie drinkend achter de balie langs. Dat kwam wat vreemd over. Maar dat is lang geleden en vast een incident.

(geen cijfers voor face to face dienstverlening gegeven)

- Ook één keer geweest voor het verlengen van het rijbewijs. Prima geholpen. Moeilijk om cijfers te geven voor één keer contact.

V-4 **toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening**

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 1 - 2,5

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 2,5 - 3,5

- 1. Je zoekt je gek 2. Doorklikken, doorklikken, doorklikken 3. Meldformulieren crashen (en als je opbelt dan hoor je: 'dat weten we'... 4. Zaken als al gemelde storings of kapvergunningen zijn ontzettend onoverzichtelijk 5. Het werkt van geen kanten op een smartphone.
- De website kwam, meerdere malen in een oneindige loop bij het vullen van de afspraak voor verlenging rijbewijs. Kalenders waren onbetrouwbaar.
- Deze rapportcijfers hebben betrekking op de eerdere gebeurtenis. Buiten dit heb ik geen andere info gezocht, dus zou het kunnen dat het verder prima in orde was.
- Mag wel vernieuwd worden en zeker op het gebied van UX verbeterd worden.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 3,5 - 4,5

- De indeling van de website laat te wensen over. Moet vaak diverse pagina's door voordat ik het gezochte onderwerp vind. Niet altijd logisch opgebouwd. Zoekfunctie naar een onderwerp geeft vele mogelijkheden waardoor je vaak nog niet bij het onderwerp komt. Bijvoorbeeld welke vuilcontainer is er in een bepaalde week aan de beurt. Zoeken op ophalen huisvuil geeft een hele reeks aan informatie, maar daarin moet je dan weer verder zoeken om de vraag beantwoord te krijgen. De papieren kalender, die huis aan huis bezorgd werd enkele jaren geleden werkte beter. Duidelijk en sneller.
- De website is totaal niet gebruiksvriendelijk. Benodigde informatie is via websites van andere gemeenten vaker beter te vinden. Zoektermen geven niet het gewenste resultaat, wel via Google maar dan kom je niet bij de gemeente Zoetermeer uit.
- Lastig de juiste link te vinden, onoverzichtelijk. Komt vaak op zelfde pagina terwijl dat niet eens de bedoeling was.
- Website is een uiterst onoverzichtelijk geheel waar je erg veel moeite moet doen om de juiste informatie te vinden.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 4,5 - 5,5

- Bij een aanvraag voor vermelding of vergunning staan niet de juiste criteriumpunten, je wordt dan door de medewerkster verkeerd begrepen.
- Onbegrijpelijk en veel te veel verwijzingen, zelfs eigen medewerker snapt het niet.
- Vaak staat niet alle informatie erop en is het een "beknopte" uitleg.
- Via Google kom ik matig uit bij de goede informatie. De pagina-indeling kan rustiger en overzichtelijker. Op mobiel zijn alle knoppen te klein (op basis van gangbare toegankelijkheidseisen) en is het moeilijk om overzicht te krijgen.
- Wat een zoek om de juiste informatie te vinden voor het verlengen van een rijbewijs. Verwarrend is dat naar een commerciële fotograaf wordt verwezen zonder dat dat wordt aangegeven.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 5,5 - 6,5

- Die contactformulieren maken het contact erg onpersoonlijk.
- Ging niet altijd vlot om het te vinden.
- Ik snap het maar voor oudere mensen kan het denk ik lastig zijn.
- Lay-out van indexpagina kan veel beter.
- Over het algemeen bel ik liever dan dat ik de website gebruik. 'Raak de weg kwijt'. Brij van info en vaak net niet passend.
- Te veel geblah - blah. Nieuwe website op het eerste gezicht veel beter.
- Uiteindelijk is alles te vinden, maar ik moet er vaak wel even naar zoeken. Veel tekst en opsommingen. Voor bijvoorbeeld laaggeletterden lijkt het me lastig om te vinden wat nodig is.
- Website is niet altijd klantvriendelijk te noemen, heeft veel dubbele verwijzingen die niet altijd tot het gewenste doel leiden.
- Werkt met veel doorverwijzingen, niet alles is online aan te vragen / te regelen en dit is jammer, dit zou uitgebreider mogen.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 6,5 - ,5

- De cijfers zijn gebaseerd op klantenservice en klantrelatie.
- Duidelijk en overzichtelijk genoeg.
- Geen idee of het actueel is.
- Het ging goed.
- Info over laadpalen is zeer achterhaald en de gemeente heeft een niet-toekomstgerichte visie.
- Mag overzichtelijker.
- Soms is de informatie te basic of heel slecht te vinden door de vele tekst, links en openklapbare onderdelen.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 7,5 - 8,5

- De info die ik zocht was niet complex dus makkelijk te vinden.
- De informatie kan wel wat meer in begrijpelijke taal, burgers moeten het begrijpen.
- Goed en gemakkelijk.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 7,5 -8,5

- Had een uittreksel nodig en dat ging heel efficiënt. Het inplannen om een ID te vervangen ging minder soepel. Tijdsloten pas beschikbaar na weken enz. Het hele proces verliep onnodig moeizaam. Koste gewoon te veel tijd.
- Ik ben niet zo goed met websites.
- Ik vind de website wel een beetje onoverzichtelijk. Ik moest vaak veel heen en weer klikken om te vinden wat ik zocht.
- Is allemaal prima geregeld.
- Redelijk goed, maar voor ouderen zal het moeilijker zijn.
- Rijbewijs verlengen ging top.
- Werd niet aangegeven dat het ophaalmoment voor de ID-kaart later gemaakt moest worden dan normaal. Wel moest deze tegelijk ingepland worden met de aanvraag. Dit had duidelijker gemoeten en werd pas aangegeven bij de balie tijdens de aanvraag. Niet handig als je op vakantie gaat en denkt dat je afspraak mooi op tijd is gelukt en vervolgens je afspraak nog later moet omdat het na jou ook verder is ingepland (die misschien ook te vroeg hun afspraak hebben gemaakt).

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 8,5 - 9,5

- Prima, makkelijk te vinden.

gemiddeld rapportcijfer voor online dienstverlening = 9,5 t/m 10

V-5 toelichting reactietermijnen

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	weet niet	toelichting op uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
				+			<ul style="list-style-type: none"> • Klacht over openbare ruimte nooit beantwoord, ronde archief!!
					+		<ul style="list-style-type: none"> • Aangifte geboorte.
	+						<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag (kind) paspoort. Verliep prima met personeel.
		+					<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag huishoudelijke hulp duurde langer.
+							<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag nieuwe Zoetermeerpas / aanvraag nieuwe regiotaxi pas / aanvraag nieuwe ID. Mijn portemonnee is ontvreemd.
		+					<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag straat-BBQ. De aanvraag was te kort van tevoren ingediend. Het ging om een melding van een simpele straat-BBQ. Toch wilde de medewerker mij niet tegemoetkomen.
+				+		+	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvraag subsidie Wijk aan Zet loopt nog. • Aanvragen van een ID kaart.
+							<ul style="list-style-type: none"> • Afspraak via e-mail. Vernieuwen van mijn rijbewijs.
						+	<ul style="list-style-type: none"> • Alleen contact gehad over paspoort en ID-bewijzen van de kinderen. De verwerking daarvan ging vlot.
						+	<ul style="list-style-type: none"> • Als ik 5 minuten te laat ben komt mijn afspraak op het stadhuis te vervallen, maar als ik pas 10 min na mijn afgesproken tijd naar de balie word geroepen, dan doe ik moeilijk over een paar minuutjes. Vind ik erg hypocriet.
						+	<ul style="list-style-type: none"> • Antwoord krijg ik nog.
						+	<ul style="list-style-type: none"> • Bij melding openbare ruimte niets meer over de afhandeling vernomen.
			+				<ul style="list-style-type: none"> • Bijzondere bijstand.
					+		<ul style="list-style-type: none"> • Deel van mijn klacht werd, de andere dag gelijk uitgevoerd. Het andere deel (het weghalen van een container i.v.m. gevaarlijke situatie kruising auto met fietspad), werd niet uitgevoerd. Ondanks dat meerdere bewoners dezelfde klacht hadden ingediend.
			+				<ul style="list-style-type: none"> • Door de ambtenaressen werden eigen criterium eisen aan een vergunningaanvraag toegediend. Duurde het weer langer
+							<ul style="list-style-type: none"> • Doorgeven van een verhuizing ging heel soepel en was snel verwerkt.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	weet niet	toelichting op uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
					+		<ul style="list-style-type: none"> Doorlooptijd aanvraag Wmo duurde erg lang, maar volgens mij nog wel binnen de geldende termijnen (die ik dan dus te lang vind).
				+			<ul style="list-style-type: none"> Een grote boom naast ons huis geeft overlast; daarvoor is contact geweest met een gemeentemedewerker; probleem is niet opgelost.
			+	+			<ul style="list-style-type: none"> Een melding gedaan over losliggende stoep-tegels, er is op gereageerd, maar er is niets aan gedaan en ik kreeg geen bericht waarom niet.
+							<ul style="list-style-type: none"> Er werd gelijk actie ondernomen.
						+	<ul style="list-style-type: none"> Geen contact gehad.
					+		<ul style="list-style-type: none"> Geen reactie op klacht.
+							<ul style="list-style-type: none"> Ging over een document verlengen. Dit is routine en protocol-gebonden en dus een vast ingesloten proces. Daardoor geen gedoe geweest. Liep zoals het verwacht mag worden.
+							<ul style="list-style-type: none"> Had een vraag over een afspraak maken, die werd beantwoord.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Het behouden van een traplift.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Het contact ging over groenvoorziening en de aanvraag van een rijbewijs.
	+	+					<ul style="list-style-type: none"> Het is drie keer op tijd gebeurd, of meer. Er is twee keer niet gereageerd maar na lange tijd is mijn verzoek zonder het mij te laten weten wel ingewilligd.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Het verwijderen van graffiti, inrichting speelplaats, aanvraag verkeersaanpassing.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Hondenuitlaatplek is dezelfde plek als de plek waar sport aangeboden wordt (burgermeester Hoekstrapark, Rokkeveen, bij de Rozenberg). Na mijn klacht werd ik gebeld en kwam het erop neer dat ze er niks mee doen. Blijkt later dat er elk jaar gestemd kan worden voor aanpassing van de hondenuitlaatgids maar dit werd mij niet verteld door de ambtenaar. Nu wordt er gesport en tegen de muziekbox geplast en liggen drollen in het gras. Er is een geschiktere plek voor honden en dat is één grasveld opschuiven, maar de medewerker zat zelfs bij het verkeerde park waardoor hij mij niet begreep.
	+			+			<ul style="list-style-type: none"> Huwelijksregistratie.
			+				<ul style="list-style-type: none"> I.v.m. gezondheidsklachten aanvraag hulp Wmo: 6-8 weken wachttijd, nu 3 maanden zogenaamd vanwege corona? Smoes?
						+	<ul style="list-style-type: none"> ID-aanvragen ging goed, geen klachten.
+				+			<ul style="list-style-type: none"> ID-kaart aanvragen, melding openbare ruimte.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Ik had een aanvraag bij het Wmo gedaan. Na 2 maanden ben ik maar eens gaan bellen. De mevrouw die ik sprak vertelde dat ze het heel druk had. Ze heeft meteen gekeken naar mijn aanvraag en het direct geregeld. Dat was erg klantvriendelijk van haar. Mijn schoonmoeder had binnen twee dagen de aangevraagde rolstoel in huis!
+							<ul style="list-style-type: none"> Ik heb buurtgroen geadopteerd. De contacten liepen prima via email.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Ik heb een aantal keren een telefoonnotitie achtergelaten maar werd door de persoon in kwestie niet teruggebeld. De telefoniste was aardig en kon zien dat ik al meerdere keren had gebeld.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Ik heb geen antwoord gekregen.
						+	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb geen contact gehad met de gemeente.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Ik heb info opgevraagd bij de omgevingsbalie. Ik moest langer op een antwoord wachten dan mij was toegezegd
		+	+				<ul style="list-style-type: none"> Ik heb nog steeds geen antwoord.
						+	<ul style="list-style-type: none"> Ik kan het me niet meer herinneren.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	weet niet	toelichting op uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
						+	<ul style="list-style-type: none"> Ik kan me niet herinneren wanneer ik de gemeente voor het laatst face-to-face heb gesproken.
						+	<ul style="list-style-type: none"> Ik weet niet meer heel zeker of dit echt afgelopen twaalf maanden was. Maar kan mij überhaupt geen reactie hierop herinneren. Het was een klacht over het onderhoud van een buurt. Het valt mij op dat de gemeente de buurt waar koopwoningen staan (waar ik woon) netjes houdt en veel meer doet aan leuke beplanting in bakken. En juist buurten met veel huur, de stoeptegels Schots en scheef liggen, minder onderhoud aan beplanting (en dus ook het ruimen van zwerfafval). Zoals in de Leyens de buurt achter de Sartrezijde, daar ziet het straatwerk er echt niet uit. Logisch dat iedereen zijn buurt netjes en afvalvrij moet houden maar om de "laatsten" over de streep te willen trekken, nodigt het (geen) onderhoud van de gemeente niet echt uit. Maak juist zo'n buurt leuker. Zet daar leuke beplanting in de bakken op bijvoorbeeld zo'n stuk met veldje en bosjes. Bij mij in Noordhove wordt het zo leuk gedaan als in het Van Eyckpark maar deze buurt in De Leyens is alleen maar meer en meer aan het verpauperen....zonde.
		+		+			<ul style="list-style-type: none"> Ik zit al een half jaar op antwoord te wachten.
				+			<ul style="list-style-type: none"> Info ozb.
				+			<ul style="list-style-type: none"> Informatie over leefomgeving.
+							<ul style="list-style-type: none"> Informatie over tijden.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Informatieverzoek op basis van de WOB.
					+		<ul style="list-style-type: none"> Ja, melding via website gedaan en telefonisch. Beide om dezelfde reden: levensgevaarlijke wegsituatie. Geen reactie. Waardeloos.
	+			+			<ul style="list-style-type: none"> Kan de desbetreffende afdeling niet bereiken via telefoon alleen per mail; ze hebben geen vaste locatie.
+	+						<ul style="list-style-type: none"> Klacht over huisvuil en over de groenvoorziening werd perfect aangepakt.
				+			<ul style="list-style-type: none"> Klacht over losliggende trottoirtegels.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Klacht over wild parkeren bij school en zeer gevaarlijke situatie is nooit beantwoord.
						+	<ul style="list-style-type: none"> Liever helemaal geen contact: te stroperig.
		+			+		<ul style="list-style-type: none"> Melding gemaakt, vrij snel reactie dat het opgepakt zou worden, ruim jaar later nog niets gebeurd. Bij navraag kreeg ik de reactie dat "ik het nog maar eens moest melden". Vervolgens wel snel opgepakt.
+							<ul style="list-style-type: none"> Melding zwerfvuil, werd direct opgeruimd. Aanvraag prullenbak geweigerd.
			+				<ul style="list-style-type: none"> Meldingen over verlichting kapot worden te laat opgelost.
+				+			<ul style="list-style-type: none"> Meldingen via de mijn gemeente app.
+							<ul style="list-style-type: none"> Mijn aanvraag voor het rijbewijs ging vlot.
			+				<ul style="list-style-type: none"> Mijn contact met de gemeente is vaak met ambtenaren direct m.b.t. projecten etc. Zo ook bijvoorbeeld het handen en voeten geven aan een aangenomen motie. Er zijn periodes geweest van 5 maanden geen gehoor wat betreft de status.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Nooit meer iets gehoord. Zie opmerking bestrating eerder (p.64)
	+				+		<ul style="list-style-type: none"> Niet van toepassing op mijn contact.
							<ul style="list-style-type: none"> Omgevingsvergunningen: verschillende eisen bij verschillende wandelaars waarbij het lijkt alsof de minst ervaren persoon, de strengste eisen stelt (buitenproportioneel).
		+			+		<ul style="list-style-type: none"> Onvriendelijk.
					+		<ul style="list-style-type: none"> Onvriendelijke benadering.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	weet niet	toelichting op uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
+			+				<ul style="list-style-type: none"> Op een e-mail kreeg ik geen antwoord. Heel jammer. Over schoon.
			+				<ul style="list-style-type: none"> Op mijn per mail gestelde vraag aan het energieloket heb ik meer dan een jaar later nog geen antwoord, dus tenzij de termijn 24 maanden is.
+							<ul style="list-style-type: none"> Over een afspraak bij het Zelfbrengdepot. Je zou deze afspraak via een link moeten bevestigen. Dit lukte niet. De medewerkster gaf aan dat ik toch op de lijst zou staan. Dat bleek te kloppen.
					+		<ul style="list-style-type: none"> Overlast van hangjongeren. Veel contact gehad maar oplossingen zijn moeilijk.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Paar maanden verder zonder antwoord.
+							<ul style="list-style-type: none"> Papier van officieel verblijf in NL.
+							<ul style="list-style-type: none"> Paspoort bestellen en afhalen.
+							<ul style="list-style-type: none"> Paspoort verlengen.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Reactie op melding gemeente-app werd snel en adequaat afgehandeld.
				+			<ul style="list-style-type: none"> Reactie via mail na goed telefonisch contact met ambtenaar met géén reactie meer na terugmailen.
	+			+			<ul style="list-style-type: none"> Reparatie straatverlichting.
+							<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijsaanvraag is de enige ervaring.
+							<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijs ophalen i.v.m. digitaal aanvraag.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Rijbewijs vernieuwen.
			+				<ul style="list-style-type: none"> Spoedlevering rijbewijs.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Stoepsteentjes staken omhoog; dit werd snel gerepareerd.
						+	<ul style="list-style-type: none"> Termijn loopt nog.
+	+						<ul style="list-style-type: none"> Twitter, email en app.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Vaak juiste persoon niet aanwezig.
			+				<ul style="list-style-type: none"> Van sommige klachten hoor je nooit meer iets. Hierdoor ga je ook niet meer naar de gemeente toe.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Veiligheid wat betreft losse stenen, te veel takken, bomen langs fietspad.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Verlichting parkeerterrein.
+							<ul style="list-style-type: none"> Via de telefoon over laadpaal voor auto.
	+						<ul style="list-style-type: none"> Via de website.
			+				<ul style="list-style-type: none"> Vragen over taxatie van de woning.
					+		<ul style="list-style-type: none"> Was niet van toepassing.
		+					<ul style="list-style-type: none"> Weer iets beloofd maar niet gedaan, geen feedback, geen oplossing
						+	<ul style="list-style-type: none"> Werkelijk contact heeft nog niet plaatsgevonden.
+							<ul style="list-style-type: none"> Wij hebben in de zomer zeer veel last van maden bij de GFT-bak; echt honderden maden al een paar dagen na het ophalen, wat heel erg vies is. Ik belde om te vragen naar wat we nog meer konden doen naast wat we al doen en of er anders alternatieven zijn voor ons GFT-afval. Er waren geen alternatieven, dus de vraag was met één gesprek beantwoord. Zoals hiervoor aangegeven vond ik de medewerker niet behulpzaam (ik moest zelf met opties komen) en niet begripvol voor de situatie. Terwijl ik met hem aan het bellen was, zag ik letterlijk de maden van de bak vallen. We zijn vrij wanhopig en vanuit de gemeente is geen oplossing gekomen. Hier zijn we erg ontevreden over.
		+					<ul style="list-style-type: none"> WOB-verzoek te laat en geen reactie op een vraag
				+			<ul style="list-style-type: none"> Zie eerdere opmerking, wat betreft leerlingenvervoer (p.66). duurde enige tijd voordat er daadwerkelijk geld werd gestort. Wel naar tevredenheid afgehandeld, begrip voor het door de lockdown achteraf pas kunnen bepalen aantal reisdagen.

direct passend antwoord	binnen termijn afgehandeld	termijn overschreden	vermoeden dat termijn is overschreden	kent de termijnen niet	anders	weet niet	toelichting op uitspraken over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden
					+		<ul style="list-style-type: none"> Zie mijn toelichting over de beoordeling van het contact met de gemeente (p.64).
		+					<ul style="list-style-type: none"> Zie vraag 71 (p.67)
					+		<ul style="list-style-type: none"> Zou een antwoord via de mail krijgen, klacht werd afgesloten. Echter, nooit een mail ontvangen, ook niet toen ik belde en de contactpersoon direct heb gemaïld.

V-6 verdere opmerkingen over contacten in de afgelopen twaalf maanden

- Alles niet makkelijker voor gemiddelde leeftijd via digitaal contact.
- Als burgers een oplossing kennen die goed is voor een kind en dat het de gemeente veel geld kan schelen voor de jeugdzorg dan moet de gemeente niet gelijk nee zeggen. Maar in overleg gaan met de aanvrager en samen kijken of het voor beide partijen het ook zo is.
- Als ik een vraag stel verwacht ik een antwoord.
- Als 'klant' en medewerker iets missen / niet vinden kloppen op een formulier, doe er dan iets aan!
- Antwoord kwam snel.
- Ben altijd goed geholpen volgens afspraak.
- Beter communiceren en kom je belafspraken na.
- Bureaucratisch, niet kijkend naar oplossingen buiten de regeltjes.
- Contact met de omgevingsbalie vind ik erg slecht. Ik wil direct een beleidsmedewerker (inhoudelijk specialist) kunnen spreken. Contact met handhaving slecht. Alles moet via contactformulier. Binnen 10 werkdagen reactie is te lang. Contact met wijkagent ook niet ontevreden. Je wordt teruggebeld door een anoniem nummer op ongunstige tijden (onder werktijd). Dus als ik een oproep mis kan ik niet terugbellen op een moment dat het mij wel uitkomt.
- Correcte afhandeling.
- Dat hierin wel een verbetering nodig is.
- De Gemeente moet er voor de burger zijn, ik heb nu het gevoel dat het andersom is.
- De handhaving moet beter. Weinig parkeervakken. Dubbel parkeren van grote vrachtwagens. Aanhangers die langer dan 3 dagen op één plek staan.
- De website kan en moet veel beter!
- De wijkposten moeten weer duidelijk worden. Het zijn geen huiskamers. Als je iets kwijt wil moet het duidelijk zijn waar dat kan.
- Eenmalig contact via gemeente-app en later een medewerker om uitleg gevraagd. Medewerker had beloofd dat er teruggebeld zou worden. Dit is tot op heden niet gebeurd
- Eerlijkheid over zaken.
- Er is een verbetering nodig op het gebied van klantvriendelijkheid en de bijbehorende communicatie.
- Er zijn lange wachttijden voor een afspraak te maken (voor bijvoorbeeld ID of rijbewijs).
- Geef ze een vast telefoonnummer.
- Grofvuil werd het laatste jaar niet opgehaald, daar kon je helemaal geen afspraak voor maken dus de vraag daarover is niet goed.
- Had melding gedaan van een kapotte tegel in de stoep. Deze is zeer snel gemaakt.
- Handhaven ook in avonduren. Veel parkeeroverlast in Meerzicht.
- Het contact met de [...] was vervelend.
- Het ging allemaal goed.
- Hoe er werd gehandeld bij mijn suggestie over een groenstrook, daar ben ik zeker niet over te spreken.
- Ik doe altijd melding van afvaldumping. Daar wordt altijd correct op gereageerd. Laast lag er een fiets half in de sloot, daar kreeg ik een vreemd antwoord op; dat de ambtenaar verplicht was de fiets nog een aantal dagen (?) te laten liggen.
- Ik heb een melding gemaakt over een gat in de dijk. Ze verwezen mij door naar de HTM, deze zei weer: "gemeente" (?).
- Ik heb enkele malen contact gezocht met [medewerker]. Een vriendelijk persoon die telkens heel nietszeggende antwoorden gaf.
- Ik vind het nog steeds belachelijk dat er hondenbelasting moet worden betaald. Dit is in heel veel gemeenten afgeschaft. Vooral het feit dat het geld niet alleen bedoeld is voor de honden, zorgt bij mij voor enorm veel irritatie. Eigenaren van katten en paarden hoeven ook niet op te ruimen. De hondenveldjes zijn in Meerzicht veel te klein en niet goed bijgehouden. Verder vind ik dat je zonder hondenbelasting beter gemotiveerd wordt om op te ruimen. Daarbij is het wel belangrijk dat er hondenzakjes worden aangeboden en meer prullenbakken worden neergezet. In Luxemburg is dat bijvoorbeeld op veel plekken erg goed geregeld.
- Ik word nogmaals half gestoord van het afsprakensysteem waardoor alles wat snel geregeld zou kunnen zijn zich over weken uitstrekt of veel geld kost door spoedprocedures
- In het contact met de gemeente over de bouw bij ons in de straat heeft de gemeente op geen enkele wijze voldaan aan de gedane toezeggingen.

- Ja, blijf open en eerlijk en behandel klachten zorgvuldig. Waarschijnlijk moeten er eerst slachtoffers vallen of een wethouder opstaan eer dat er iets gebeurt. Verkeersveiligheid is op de Thomas More- laan een schande. Zeker nu een voetpad voor de bouw is afgesloten en iedereen denkt dat het nog steeds een racebaan is. Klacht gemeld maar is afgedaan met antwoord: ik heb u gemaild.... niet dus.
- Ja, er blijkt geen controle op werkwijzen van uw medewerkers of afronding van de gevraagde, soms zijn waarschijnlijk de vragen te gecompliceerd en worden ze opzij gelegd i.p.v. bewerkt - zet er een buddy achter om te controleren of daadwerkelijk iets is gebeurd met de aanvraag enz. - en vernieuw uw werkwijzen - Alphen a/d Rijn is hier een voorbeeld van.
- Ja, meer aandacht voor hondenpoep en meer prullenbakken.
- Jammer dat bepaalde bouwactiviteiten niet gedeeld worden, zeker waarmee het woongenot wordt weggehaald. De afstand bewoners - gemeente is veel te groot.
- Melding gedaan over te hoge WOZ, nog steeds geen reactie.
- Meldingen moeten mijns inziens sneller kunnen. Er wordt veel informatie gevraagd en de communicatie via de formulieren loopt niet altijd even vlot. Is niet altijd duidelijk. Dus voortdurend blijven streven naar verbetering, modernisering van vormgeving etc.
- Mijn beleving en ervaring met de gemeente is: ze betrekken mensen wel bij wat ze ondernemen, maar luisteren niet naar wat er gezegd wordt. Immers de beslissingen zijn toch al genomen. Als voorbeeld al de hoogbouw die toch wordt gebouwd ondanks het protest van de bewoners. Dat het woongenot voor de omliggende bewoners wordt ontnomen door de hoogbouw, daar wordt niet naar geluisterd. En dat vind ik een zeer kwalijke zaak.
- Mijn melding werd niet behandeld.
- Mis het dat je de gemeente kunt bellen en direct het probleem kunt oplossen. Alle schrijven kosten tijd, plattere organisatie.
- Misschien is het handig om de achterstanden zo snel mogelijk weg te werken. Vooral bij de Wmo is het erg druk met aanvragen. Er zitten nu te weinig gemeentemedewerkers om alle aanvragen snel te behandelen.
- Moeizaam.
- Moest drie maanden mijn huis uit omdat er vier maanden daarvoor een hasjkwekerij was opgedoekt. Kon drie maanden mijn huis niet in. Had ik helemaal opgeknapt en woonde er al drie maanden maar moest alsnog mijn appartement uit. Werd verzegeld. En toen ik er eindelijk in mocht waren ze de afspraak vergeten en moest ik nog eens vier uur wachten eer ze het slot kwamen vervangen. Werd dus de dupe van een ander.
- Na een moeizame periode (3 maanden) contact gekregen met de juiste personen, daarna tevreden over behandeling.
- Nederlandse taal van medewerker verbeteren en kennis.
- Nee!
- Nee / ja: vaak te digitaal, geen persoon, dus ook geen reactie en ook geen antwoord.
- Nee; ben tevreden!
- Neem mensen serieus. Ook als de melding niets waard is, reageer in ieder geval.
- Net aangegeven. Hondenveld wijzigen zodat de hond veiliger kan loslopen, geen extra gemeente- kosten voor plaatsen van dingen, en sporters het grasveld en de heuvel goed kunnen benutten.
- Niets dan positief.
- Parkeren voor bezoekers.
- Plantsoendienst.
- Schriftelijke vragen per mail s.v.p. sneller beantwoorden, of tenminste een bericht van ontvangst sturen.
- Terugkoppeling naar aanleiding van een vraag is onvoldoende.
- Valt mij op dat je de gemeente niet op straat ziet, geen controles en passief werken. Gaan niet zelf controleren of dingen goed gaan of goed zijn gemaakt of zelf actief ondernemen om dingen te repareren of de overlast te beperken. Wanneer is er voor het laatst onkruid weggehaald, straat geveegd, riolering leeggezogen in Meerzicht? Zal graag iemand van de gemeente dingen willen laten zien.
- Vraag over plotseling aangewezen losloopstrook voor mijn huis is nooit beantwoord.
- Was allemaal prima.
- We hadden een klacht over een slecht wegdek. Daarna kregen we foto's te zien dat het wegdek was getest met een Audi TT. Ik heb de foto's zelf gezien; anders geloof je toch zelf niet dat dit met een sportauto wordt getest? Beetje vaag vind ik dit.
- We moesten voor de aanvraag van geregistreerd partnerschap onbeveiligde kopieën aanleveren van 6 paspoorten (ook die van de getuigen); vervolgens komt de bevestiging van de afspraak wél beveiligd aan. Terwijl mij lijkt dat juist die eerste stap via een beveiligd portaal of zoiets zou moeten lopen. Die bevestiging lijkt me heel wat minder privacygevoelig dan de kopieën van paspoorten.
- We zouden graag een glasbak bij ons in de buurt willen hebben i.v.m. uitgaande jongeren en buurtbewoners aan de Markt!
- Werd afgebluft.
- Werk echt op tijd, neem in plaats 10 minuten voor een gesprek bij Burgerzaken 20 minuten tijd. Dan lopen 10-minutengesprekken niet uit.
- Zie 90b (p.72). Ik heb nú inzicht nodig inzake mogelijkheden.
- Zie mijn vorige antwoord (p.74). Ons verzoek is om in de zomer voortaan elke week het gft-afval op te halen.
- Zoals eerder aangegeven, ik vind de reactietijd via mail / contactformulier traag.
- Zoekfunctie in website slecht, informatie moeilijk te vinden. Werkt waarschijnlijk op exacte termen, waardoor je, indien je hiermee niet bekend bent, weinig kan vinden. Verder een rommelige lay-out.
- Zou fijn zijn als iedereen dezelfde informatie heeft / vertelt.

BIJLAGE VI toelichtingen digitale overheid

leeswijzer

Voor veel antwoorden geldt dat deze enige redactie hebben ondergaan:

- persoonsnamen / adressen / e-mailadressen zijn uit privacyoverwegingen verwijderd;
- niet-begrijpelijke (delen van) reacties zijn zo veel mogelijk verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytypist) zijn in veel gevallen (maar niet alle) gecorrigeerd of aangevuld.

Voor de antwoorden in deze bijlage 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 bepaald thema kan worden gerekend.

Dit betekent dat antwoorden bij meer dan één thema 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.

diensten en producten waarvoor persoonlijk contact gewenst is

aangiften / burgerzaken

- Aangeven van geboorte, huwelijksvoltrekking.
- Aangifte doen van ingrijpende voorvallen.
- Aangifte doen, wanneer iemand aangeeft zelf de voorkeur te hebben van face-to-facecontact. Wmo-zaken.
- Aangifte geboorte kind, ondertrouw, uitgifte paspoort / ID-kaart Bouwarchief inzien / meehelpen zoeken in bouwarchief bij inzage verzamelde documenten.
- Aangifte geboorte.
- Aangifte geweld, woninginbraak, straatroof, overval, vernieling, seksueel misdrijf.
- Aangifte trouwen, geboorte.
- Aangifte van misdrijven met een emotionele of lichamelijke impact.
- Aangifte, paspoorten / rijbewijs.
- Aangifte.
- Aangiftes politie.
- Aanvraag identiteitsbewijs, paspoort, rijbewijs. Aangifte geboorte kind.
- Aanvragen nieuwe documenten zoals rijbewijs, paspoort, doen van aangifte geboorte.
- Aanvragen rijbewijs of paspoort / ID-kaart, aangifte geboorte en huwelijk etc., indienen van een klacht, contact met het college.
- Aanvragen van een paspoort of uittreksel uit een register.
- Alle burgerzaken (**3 keer genoemd**)
- Als mensen problemen hebben waar ze hulp voor nodig hebben lijkt het me handig. Ambtenaar van de burgerlijke stand is voor trouwen nog steeds belangrijk.
- Bij de burgerlijke stand: geboorte / overlijden / huwelijk.
- Bij zaken voor de burgerlijke stand, dat betreft toch vaak persoonlijke / gevoelige zaken.
- Burgerzaken (geboorteaangifte, verhuizing etc.).
- Burgerzaken, vergunningen.
- Geboorteaangifte, aangeven overleden persoon.
- Geboorteaangifte, vergunningverlening,
- Geboorteaangifte.
- Huwelijksvoltrekking, overlijden.
- Ik vind dat een persoonlijk contact sowieso nodig is! Aangiftes o.a..
- Ondertrouw, huwelijk uitvoeren bijdragen wijkbeheer.
- Op deze wijze is veel nog in werking en af te handelen d.m.v. een loket (face to face) Onlangs ervaring hiermee bij Burgerzaken, een verlopen paspoort weer verlengen / ophalen. Prima regeling.
- Overlijden.
- Paspoort / rijbewijs / huwelijk.
- Paspoort, aangifte kind, trouwen,
- Subsidies en uitkeringen. Paspoort en ID. rijbewijzen. Inschrijvingen burgerregister en trouwen, ondertrouw.

- Tot nog toe gaat alles prima via de digitale weg; ook de zaken waarvoor ik in het verleden op het gemeentehuis ben geweest (geboorte, paspoorten, melding van inschrijving in de gemeente, etc. zouden allemaal digitaal kunnen. Ik kan niets bedenken waarvoor een persoonlijk contact nodig zou zijn.
- Trouwen, diensten die te maken hebben met mensen met schulden, diensten die mogelijk fraudegevoelig zijn (paspoorten, rijbewijs).
- Trouwen, ID-documenten.
- Trouwen, overlijden, geboorte, persoonlijke moeilijke situaties.
- Trouwen:).
- Voor burgerzaken en zeker voor mensen die geen computer hebben of - indien ze die wel hebben - deze niet kunnen bedienen.
- Vrijwel niets. Alleen hele complexe zaken en vertrouwenszaken. Dat zijn echt hele lage percentages.
- Zaken rondom kinderen & scheidingen.

afval / zwerfvuil

- Aanvraag grofvuil, paspoort e.d.
- Bij overlast van afval.
- Er zijn zaken waarbij snel opgetreden moet worden. Ook een afvalbak-storing; anders maken medebewoners er een zootje van. Foutparkeerders die zorgen voor gevaarlijke situatie.
- Grofvuil ophalen.
- Huis en tuin (groen) afval.
- Vuilstort, wist niet dat je een afspraak moest maken.....

bibliotheek

- Alle producten. Men moet op zijn minst de optie hebben om dit face to face uit te kunnen voeren. Als inwoner schaam ik me wel voor ons gemeentehuis. Ik heb nog nooit zelfs in kleinere gemeenten gezien dat je tussen de boeken van de bieb aan het wachten bent voor je paspoort, echt een aanfluiting. Ook het gemis van een gids in Zoetermeer is een schande. Hoezee heeft Alphen aan den Rijn er wel een.

documenten

- Aangifte geboorte kind, ondertrouw, uitgifte paspoort / ID-kaart Bouwarchief inzien / meehelpen zoeken in bouwarchief bij inzage verzamelde documenten.
- Aangifte, paspoorten / rijbewijs.
- Aanvraag documenten.
- Aanvraag grofvuil, paspoort e.d.
- Aanvraag identiteitsbewijs, paspoort, rijbewijs. Aangifte geboorte kind.
- Aanvraag paspoort / rijbewijs (**8 keer genoemd**)
- Aanvraag paspoort en overige bewijzen
- Aanvraag paspoort (**3 keer genoemd**)
- Aanvragen documenten (paspoort, rijbewijs, etc.); aanvragen vergunningen.
- Aanvragen nieuwe documenten zoals rijbewijs, paspoort, doen van aangifte geboorte.
- Aanvragen paspoort en ID, rijbewijs, keuring etc..
- Aanvragen paspoort, rijbewijs.
- Aanvragen rijbewijs of paspoort / ID-kaart, aangifte geboorte en huwelijk etc., indienen van een klacht, contact met het college.
- Aanvragen van een paspoort of uittreksel uit een register.
- Afgifte van identiteitspapieren.
- Afspraken en documenten, en het nodig hebben van zorg.
- Alle producten. Men moet op zijn minst de optie hebben om dit face to face uit te kunnen voeren. Als inwoner schaam ik me wel voor ons gemeentehuis. Ik heb nog nooit zelfs in kleinere gemeenten gezien dat je tussen de boeken van de bieb aan het wachten bent voor je paspoort, echt een aanfluiting. Ook het gemis van een gids in Zoetermeer is een schande. Hoezee heeft Alphen aan den Rijn er wel een.
- Als eerste: waarom "face to face" ? Waarom niet gewoon Nederlands "persoonlijk" ? Als tweede: voor het verlengen / aanvragen van een paspoort, rijbewijs e.d. lijkt mij persoonlijk contact veel beter.
- Bij hulpverleningsvraagstukken waar emoties bij om de hoek komen. Documenten aanvragen kan goed digitaal, maar bij zorg of hulp vragen is persoonlijk contact vaak veiliger en vertrouwd. Maar er moet zeker een digitaal portaal hiervoor zijn om de drempel te verlagen en dat de burger de mogelijkheid heeft om te kiezen.
- bij problemen of bij het aanvragen van een paspoort (tenzij dit digitaal kan waarbij rekening wordt gehouden met fraude e.d.).
- Bij vragen moet er altijd iemand telefonisch bereikbaar zijn, en voor toelichting. Zelfde geldt voor aanvragen van bijvoorbeeld rijbewijs of ID-kaart.
- De site van de gemeente is niet erg logisch van opzet. Wilde laatst voor iemand een verlenging van rijbewijs aanvragen en het was een ware zoektocht om een afspraak te kunnen maken. .Er was alleen de mogelijkheid een afspraak te maken voor afhalen van het rijbewijs. Ook heb ik een tijd terug een vraag gesteld aan de gemeente (ik weet niet meer waarover) en heb daar nooit antwoord op gekregen. .De gemeente is telefonisch slecht bereikbaar en via de site kom je in een doolhof terecht en zou je al snel kunnen denken "laat maar" als het niet om heel belangrijke zaken gaat.
- Documenten verkrijgen.
- Het aanvragen en ophalen van persoonlijke documenten.

- ID, paspoorten, overige documenten aanvragen.
- Identiteitsdocumenten (paspoort en rijbewijs); sociale uitkeringen.
- Ik heb tot nu toe geen persoonlijk contact gehad of nodig gehad. vaak zijn het zaken als het aanvragen van een ID-kaart enz. Ik kan mij voorstellen dat mensen die bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand etc. aanvragen persoonlijk contact zullen waarderen. met name mensen die de taal niet goed machtig zijn of niet digitaal vaardig zijn.
- Ik kom alleen voor rijbewijs en paspoort, geen probleem.
- Niet zo zeer voor specifieke producten maar wel als je hulp nodig hebt omdat je er niet uitkomt. En zaken als een paspoort regelen doe ik ook liever persoonlijk.
- Officiële documentatie.
- Op deze wijze is veel nog in werking en af te handelen d.m.v. een loket (face to face) Onlangs ervaring hiermee bij Burgerzaken, een verlopen paspoort weer verlengen / ophalen. Prima regeling.
- Ophalen documenten gemeentehuis. Bij extra vragen over een ingeleverd document.
- Ophalen identiteitsbewijzen.
- Ophalen rijbewijs, paspoort en ID kaart. Vragen over bouwdoos en vergunningen.
- Ophalen rijbewijs.
- Paspoort / rijbewijs afhalen.
- Paspoort / ID / rijbewijsafspraken, hulp voor jongeren en ouderen en zaken zoals geven van uitkeringen.
- paspoort / rijbewijs / huwelijk.
- Paspoort etc.
- Paspoort ID-bewijs Wmo.
- Paspoort, iemand spreken bij problemen.
- Paspoort, aangifte kind, trouwen,
- Paspoort, rijbewijs etc.
- Paspoort, rijbewijs verlengen e.d.
- Paspoort, rijbewijs, verhuizen.
- Paspoortaanvraag enzovoort.
- Paspoortzaken, woon-gerelateerde zaken. Ligt er ook aan per persoon. Ik kan zelf van dingen stress krijgen, die ik liever face to face met iemand oplos. Maar een ander heeft hier online genoeg info over o.i.d.. Ik zou het fijn vinden om in alles de optie wel te hebben om het face to face te kunnen doen.
- Rijbewijs, paspoort, ID-kaart afhalen.
- Rijbewijzen, uitkeringen, paspoorten.
- Schuldhulp, overheidsdocumentatie.
- Subsidies en uitkeringen. Paspoort en ID. rijbewijzen. Inschrijvingen burgerregister en trouwen, ondertrouw.
- Tot nog toe gaat alles prima via de digitale weg; ook de zaken waarvoor ik in het verleden op het gemeentehuis ben geweest (geboorte, paspoorten, melding van inschrijving in de gemeente, etc. zouden allemaal digitaal kunnen. Ik kan niets bedenken waarvoor een persoonlijk contact nodig zou zijn.
- Trouwen, diensten die te maken hebben met mensen met schulden, diensten die mogelijk fraudegevoelig zijn (paspoorten, rijbewijs).
- Trouwen, ID-documenten.
- Verlengen rijbewijs?
- Verlenging van ID, rijbewijs, paspoort.
- Vernieuwen paspoort.
- Vernieuwing ID /paspoort.
- Waarschijnlijk nog steeds voor ophalen ID en/of paspoort enz. Waarschijnlijk ook voor bespreking m.b.t. Wmo enz.
- Wmo-loket en aanvraag rijbewijs boven 75 jaar!

doelgroepen

- Aangepast voor ouderen!
- Alle diensten die ouderen nodig hebben.
- Alle diensten voor ouderen.
- Alle zaken die ouderen doen. Dus alles. De mogelijkheid om iemand face to face te vragen je te helpen moet altijd blijven bestaan. Digitaal is onpersoonlijk, soms moeilijk. Zelfs voor jongere mensen.
- Alle. Het gaat niet alleen om diensten en producten. Ik doe vrijwilligerswerk bij ouderen thuis en merk dat bij hen digitale vaardigheden vaak beperkt zijn. Ook het invullen van een vragenlijst als deze is al lastig. En in hoeverre zijn uitkomsten representatief als je bepaalde groepen (onbedoeld) uitsluit. Verder: denk ook aan laaggeletterden.
- Alles toegankelijk voor ouderen.
- Alles. Dit i.v.m. ouderen, die niet in de digitale wereld thuis zijn.
- Als u geen internet of smartphone of een beperking heeft.
- Belangrijk voor ouderen en laaggeletterde mensen. Persoonlijke omstandigheden, zorgen, vragen, grote activiteiten. Belangrijk om telefonisch of face to face beschikbaar te zijn. Werkt beter bij de burgers.
- Bij klachten voor oudere mensen en mensen die de taal nog niet goed begrijpen.
- Bij mensen die niet met een computer [niet leesbaar] bv. oude mensen.
- Communicatie moeilijk, omdat doof.

- Dat ligt aan de mate van hoe hoog het zit bij de mens, ik kan mij voorstellen dat ouderen liever direct contact hebben, jongeren soms digitaal, maar als het dringend is o.i.d. werkt face to face altijd het beste.
- De gemeente zou naast online altijd persoonlijk benaderbaar moeten zijn voor ouderen en mensen die niet zo goed uit de voeten kunnen online.
- De mogelijkheid is per leeftijd verschillend, dus moet bijna altijd toch mogelijk zijn.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurdere woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten zeerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Denk aan de ouderen en de superarmen onder ons!
- Eigenlijk moet er altijd wel een mogelijkheid blijven om telefonisch contact of een face-to-facecontact te kunnen krijgen. Ik denk dan met name aan ouderen en mensen die meer moeite hebben met de digitale wereld.
- Het zou jammer zijn als het menselijke sociale aspect zou verdwijnen voor bijvoorbeeld ouderen in de gemeente.
- Ik denk dat voor diverse zaken het nog steeds fijn is om een face-to-facegesprek met iemand te kunnen voeren, mijn oudere ouders lopen hier nu al tegen aan en ik denk dat als ik hun leeftijd heb (over ongeveer 20 jaar) het nog erger (onpersoonlijker en moeilijker) is.
- Informatie aan ouderen (boven de 65) op het gebied van ondersteuning.
- Informatie over jeugdhulp, Wmo en andere zorg die via de gemeente geregeld moet worden. Mijn ervaring is dat het best lastig is om de juiste mensen te spreken te krijgen.
- Jeugdhulp.
- Klachten m.b.t. de leefomgeving (hondenpoep op speelveld, hangjongeren incl. drank en/of drugs)
- Ouderendiensten!
- Ouderenzorg.
- Paspoort / ID / rijbewijsafspraken, hulp voor jongeren en ouderen en zaken zoals geven van uitkeringen.
- Voor advies inwinnen, dit omdat je soms twijfelt of iets wel op jou betrekking heeft of omdat juist het antwoord op je vraag er niet bij staat. Ik vind dat veel op websites te moeilijk beschreven staat, niet voor iedere doelgroep begrijpelijk beschreven.
- Voor alle diensten en producten voor ouderen, laaggeletterden en mensen met een lager IQ moet dat mogelijk zijn.
- Voor alle diensten en producten, zeker voor ouderen.
- Voor alle diensten! Kijk naar het leeftijdsbestand in Zoetermeer.
- Voor alles; zeker voor ouderen.
- Voor de ouderen onder ons is het soms heel moeilijk alles digitaal te doen. Dit geldt voor heel veel diensten en producten. dus een algemene opmerking.
- Voor iedereen (vooral ouderen) die internet e.d. hebben.
- Voor oudere mensen.
- Voor ouderen die niet overweg kunnen met computer is persoonlijk contact noodzakelijk.
- Voor ouderen en de mensen die de Nederlandse taal niet beheersen.
- Voor ouderen is persoonlijk contact vaak belangrijk. Vind online super onpersoonlijk.
- Voor ouderen vind ik dat de mogelijkheid er altijd zal moeten blijven om voor wat dan ook aan een balie te komen staan en dat ze geholpen worden met hun vragen.
- Voor ouderen.
- Vooral onderwerpen die ouderen aangaan. Deze hebben vaak geen idee hoe deze digitalisering werkt.
- Vragen over jeugdzorg, Zoetermeerpas, diensten voor mensen die niet goed het Nederlands beheersen, etc.
- Vrijwel alle diensten, zeker voor ouderen en gehandicapten en mensen die digitaal geen weg weten!
- Weet even geen diensten. Vind persoonlijk contact wel belangrijk voor ouderen.
- Weet ik niet, misschien voor ouderen mensen die het digitaal niet begrijpen.
- Zeker voor de oudere die geen computer hebben. Graag door een brief geïnformeerd worden.

financieel

- Aanvraag sociale uitkeringen e.d.
- Achter elke dienst van de gemeente en achter elk product, zelfs achter elke brief, moet een menselijk contactpersoon zitten die snel en makkelijk bereikbaar is. Automatisering is een groot goed maar het mag nooit de communicatie tussen burger en overheid overnemen, zie de Belastingdienst.
- Alle persoonlijke zaken, zoals belastingen, heffingen, vergunningen, etc.
- Alle, voor mensen die geen computer hebben of zich daar niet comfortabel bij voelen i.v.m. digitale veiligheid. Als het gaat om sociale aspecten.
- Als iemand financiële problemen heeft.
- Belangrijke of dringende zaken waarbij een extreme persoonlijke maat van toepassing is. Denk aan bijvoorbeeld aan werkbegeleiding of bijstandszaken. Deze zijn niet op mij van toepassing momenteel, maar als ik in een zulke situatie zou zitten zou ik niet via een automatisch systeem afgescheept willen worden.
- Belasting.
- Betalingen van belastingen / toeslagen en updates (goedkeuringen of weigeringen) van vergunningen etc.
- Bijstandsuitkering.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurdere woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten eerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Financiële problemen.
- Financiële zaken, ID'S aanvragen
- Financiële zaken, werk en inkomen.
- Geldzaken
- Gemeentebelasting. Gemeentereiniging.
- Gemeentebelastingen etc.
- Het lijkt me gewenst om bij diensten of producten waarbij een grotere mentale impact is telefonisch of face to face contact te hebben. Van iemand begraven tot je geslacht veranderen, gescheiden ouders met kinderen, iemand in sociale moeilijkheden et cetera.
- Het zou jammer zijn als het menselijke sociale aspect zou verdwijnen voor bijvoorbeeld ouderen in de gemeente.
- Hulp bij burenruzie, budgethulp voor mensen met minder inkomen, slachtofferhulp.
- Hulpvragen op maatschappelijk en sociaal gebied.
- Identiteitsdocumenten (paspoort en rijbewijs); sociale uitkeringen.
- Ik heb tot nu toe geen persoonlijk contact gehad of nodig gehad. vaak zijn het zaken als het aanvragen van een ID-kaart enz. Ik kan mij voorstellen dat mensen die bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand etc. aanvragen persoonlijk contact zullen waarderen. met name mensen die de taal niet goed machtig zijn of niet digitaal vaardig zijn.
- Participatiewet, met klantmanager, heel belangrijk, dat dat niet alleen over geld gaat, maar over meer dingen.
- Paspoort / ID / rijbewijsafspraken, hulp voor jongeren en ouderen en zaken zoals geven van uitkeringen.
- Rijbewijzen, uitkeringen, paspoorten.
- Schuldhulp / aanvraag bijstand.
- Schuldhulp, aanvragen legitimatiebewijzen.
- Schuldhulp, overheidsdocumentatie.
- Sociale Dienst.
- Sociale kwesties (aanvragen hulp, steun in geval van ziekte, (financiële) problemen of in geval van een geschil met de gemeente.
- Sociale problemen.
- Sociale zaken.
- Subsidies en uitkeringen. Paspoort en ID. rijbewijzen. Inschrijvingen burgerregister en trouwen, ondertrouw.
- Uitkering, subsidie, vergunningen, huisuitzetting. Geen toegang tot de rechter in geschil.
- Uitleg over financiële rechten (uitkering) en plichten (belasting).
- Vergunningen, aanvragen van uitkeringen, zorgsubsidies, ontheffingen e.d.
- Vergunningen, overlast, uitkeringen, meepraten.

- Voor de meeste diensten. Nu wordt er naar mijn idee al vrij weinig gedaan met meldingen. Als dit digitaal wordt, wordt dit verergerd. Alleen nota's belastingen e.d. zouden eventueel digitaal kunnen.
- Voor sociale zaken als uitkering of financiële hulp voor bijvoorbeeld schulden dan wel zorgbehoeften.
- Welzijn en financiën.
- Wmo, UVW, WW, financiële problemen, woningproblemen.

informatie, advies

- Als ik informatie zoek kan ik het vaak niet vinden.
- Bij situaties waarin het digitale contact met de gemeente niet tot voldoende antwoorden, aanvaardbare oplossingen of informatie leidt.
- Heb een paar keer voor een simpele vraag de gemeente willen bellen, het is niet gelukt om contact te krijgen en via e-mail is het resultaat diverse malen belabberd geweest. Ik kreeg wel onmiddellijk een reply dat de vraag uiterlijk binnen vijf dagen zal worden beantwoord. Een termijn van vijf dagen vind ik overigens behoorlijk idioot voor een antwoord op een simpele vraag. Bovendien heb ik diverse keren nooit meer antwoord terug ontvangen. De manier om de gemeente via e-mail om informatie te vragen is behoorlijk gefrustreerd en zal ik slechts als uiterste redmiddel nog willen gebruiken.
- Hoewel ongewenst zou alles in principe digitaal geregeld kunnen worden. Enige vorm van warme overdracht van informatie lijkt mij toch prettig.
- Informatie aan ouderen (boven de 65) op het gebied van ondersteuning.
- Informatie over jeugdhulp, Wmo en andere zorg die via de gemeente geregeld moet worden. Mijn ervaring is dat het best lastig is om de juiste mensen te spreken te krijgen.
- Ingewikkelde vragen waarvoor de website onvoldoende informatie biedt
- Paspoortzaken, woon-gerelateerde zaken. Ligt er ook aan per persoon. Ik kan zelf van dingen stress krijgen, die ik liever face to face met iemand oplos. Maar een ander heeft hier online genoeg info over o.i.d.. Ik zou het fijn vinden om in alles de optie wel te hebben om het face to face te kunnen doen.
- Voor advies inwinnen, dit omdat je soms twijfelt of iets wel op jou betrekking heeft of omdat juist het antwoord op je vraag er niet bij staat. Ik vind dat veel op websites te moeilijk beschreven staat, niet voor iedere doelgroep begrijpelijk beschreven.
- Wijkinformatie die mij direct raakt.

klachten, bezwaar

- Aanvragen rijbewijs of paspoort / ID-kaart, aangifte geboorte en huwelijk etc., indienen van een klacht, contact met het college.
- Als men een klacht heeft of wijziging.
- Bezwaar tegen WOZ.
- Bij een gerichte klacht.
- Bij klachten is het altijd wel fijn om persoonlijk iemand te kunnen ontmoeten.
- Bij klachten of ideeën.
- Bij klachten voor oudere mensen en mensen die de taal nog niet goed begrijpen.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurdere woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten zeerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Het meldpunt waar je alle klachten over de leefomgeving kwijt kunt. Nu wordt er niet naar omgekeken wat mij niet de bedoeling lijkt.
- Klachten / meldingen.
- Klachten en vragen!
- Klachten etc. t.a.v. misdrijven (diefstal, beroving, geweld) meldingen.
- Klachten in de meest algemene zin.
- Klachten m.b.t. de leefomgeving (hondenpoep op speelveld, hangjongeren incl. drank en/of drugs)
- Klachten over overlast.
- Klachten waarbij twee tegenovergestelde partijen verschillende belangen hebben.
- Klachten (**3 keer genoemd**)
- Klachtenafhandeling met gemeente zelf.
- Klachtenafhandeling.
- Melden van klachten.
- Omgevingsvergunning. Klachten, meldingen over de openbare ruimte en samenhangend met 41b.
- Wmo en wijkklachten.

persoonlijke zaken / problemen

- Alle persoonlijke zaken, zoals belastingen, heffingen, vergunningen, etc.
- Alle zaken die ouderen doen. Dus alles. De mogelijkheid om iemand face to face te vragen je te helpen moet altijd blijven bestaan. Digitaal is onpersoonlijk, soms moeilijk. Zelfs voor jongere mensen.
- Alle zaken waarbij een verhaal te vertellen is. Iets kunnen toelichten aan een mens is essentieel. Een onpersoonlijke digitale aanvraag voor iets simpels is prima, maar dienstverlening door een mens (dat van een gemeente ook nog zelf mag nadenken) is essentieel. De menselijke maat moet blijven.
- Als eerste: waarom "face to face" ? Waarom niet gewoon Nederlands "persoonlijk" ? Als tweede: voor het verlengen / aanvragen van een paspoort, rijbewijs e.d. lijkt mij persoonlijk contact veel beter.
- Als er problemen zijn.
- Als iemand financiële problemen heeft.
- Als ik het nodig acht zou persoonlijk contact altijd mogelijk moeten zijn.
- Als mensen ergens last van hebben moeten ze dat ook face to face kunnen zeggen. Digitaal is toch wat onpersoonlijk en kan eerder vergeten worden.
- Als mensen problemen hebben waar ze hulp voor nodig hebben lijkt het me handig. Ambtenaar van de burgerlijke stand is voor trouwen nog steeds belangrijk.
- Belangrijk voor ouderen en laaggeletterde mensen. Persoonlijke omstandigheden, zorgen, vragen, grote activiteiten. Belangrijk om telefonisch of face to face beschikbaar te zijn. Werkt beter bij de burgers.
- Belangrijke of dringende zaken waarbij een extreme persoonlijke maat van toepassing is. Denk aan bijvoorbeeld aan werkbegeleiding of bijstandszaken. Deze zijn niet op mij van toepassing momenteel, maar als ik in een zulke situatie zou zitten zou ik niet via een automatisch systeem afgescheept willen worden.
- Bij hulpverleningsvraagstukken waar emoties bij om de hoek komen. Documenten aanvragen kan goed digitaal, maar bij zorg of hulp vragen is persoonlijk contact vaak veiliger en vertrouwder. Maar er moet zeker een digitaal portaal hiervoor zijn om de drempel te verlagen en dat de burger de mogelijkheid heeft om te kiezen.
- Bij klachten is het altijd wel fijn om persoonlijk iemand te kunnen ontmoeten.
- Bij problemen en belangrijke levensgebeurtenissen waarbij persoonlijk contact een nette en prettige afhandeling bevordert.
- bij problemen of bij het aanvragen van een paspoort (tenzij dit digitaal kan waarbij rekening wordt gehouden met fraude e.d.).
- Bij problemen, iemand wel face to face zien.
- Bij problemen.
- Bij zaken voor de burgerlijke stand, dat betreft toch vaak persoonlijke / gevoelige zaken.
- Bijv. privacygevoelige zaken. Problemen etc.
- Buurtaangelegenheden, zoals conflicten, ruzies.
- De gemeente zou naast online altijd persoonlijk benaderbaar moeten zijn voor ouderen en mensen die niet zo goed uit de voeten kunnen online.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurdere woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten eerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Digitaal is prima voor enkelvoudige vragen. Bij samenloop van verschillende dienstverlening c.q. complexere zaken blijft persoonlijk overleg noodzakelijk.
- Dit is een te algemene vraag. Het is fijn als persoonlijk contact een optie is en makkelijk toegankelijk zodra je vragen hebt.
- Divers, menselijk contact moet mogelijk blijven. Soms lost dit een probleem sneller op.
- Door persoonlijk contact moet ik wel zeggen krijg ik meer binding / voel ik meer betrokkenheid, dan alles digitaal.
- Echte problemen.
- Financiële problemen.
- Gemeente moet voor alles telefonisch bereikbaar zijn, geen automatische antwoorden, maar persoonlijk contact.
- Het aanvragen en ophalen van persoonlijke documenten.
- Hulp bij burenruzie, budgethulp voor mensen met minder inkomen, slachtofferhulp.

- Ik denk dat voor diverse zaken het nog steeds fijn is om een face-to-facegesprek met iemand te kunnen voeren, mijn oudere ouders lopen hier nu al tegen aan en ik denk dat als ik hun leeftijd heb (over ongeveer 20 jaar) het nog erger (onpersoonlijker en moeilijker) is.
- Ik denk voor bijna alle diensten. In deze tijd is algemeen bekend dat veel Nederlanders niet het niveau c.q. de mogelijkheid hebben om alles digitaal te begrijpen / aan te vragen. Daarnaast heeft o.a. de toeslagenaffaire wel duidelijk gemaakt dat persoonlijk contact met de overheid van groot belang is !
- Ik heb tot nu toe geen persoonlijk contact gehad of nodig gehad. vaak zijn het zaken als het aanvragen van een ID-kaart enz. Ik kan mij voorstellen dat mensen die bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand etc. aanvragen persoonlijk contact zullen waarderen. met name mensen die de taal niet goed machtig zijn of niet digitaal vaardig zijn.
- Ik kom alleen voor rijbewijs en paspoort, geen probleem.
- Ik vind dat de gemeente altijd bereikbaar moet zijn voor vraagstukken waar je digitaal niet uit komt. Op zich prima om zoveel mogelijk digitaal af te ronden maar soms is je vraag nou eenmaal digitaal niet op te lossen. Sowieso zou ik zeggen dat als er problemen of vragen over dingen die in de buurt spelen zijn, je altijd iemand persoonlijk zou moeten kunnen spreken. Voor ons momenteel niet van toepassing dus ik heb zo even geen voorbeelden.
- Ik vind dat een persoonlijk contact sowieso nodig is! Aangiftes o.a..
- ik zou zo gauw niet kunnen benoemen maar er zijn altijd momenten dat je persoonlijk met iemand wil overleggen.
- In principe is persoonlijk contact altijd beter.
- Indien ik iets ernstigs zou willen melden-- Misbruik o.i.d. : dan is persoonlijk contact wel erg prettig.
- Kan er geen bedenken maar soms zijn dingen moeilijk te verwoorden en dan is het makkelijk om persoonlijk contact te kunnen hebben
- Lastig om specifiek te benoemen, maar de ervaring leert dat regelmatig websites en vragen beantwoorden op chats etc. te weinig persoonlijk is. Voor individuele gevallen is dan telefonisch contact noodzakelijk.
- Maatschappelijke problemen.
- Meer persoonlijke zaken.
- Meldingen doen, ophalen van persoonlijke papieren.
- Niet zo zeer voor specifieke producten maar wel als je hulp nodig hebt omdat je er niet uitkomt. En zaken als een paspoort regelen doe ik ook liever persoonlijk.
- Nood- en/of probleemsituaties.
- Parkeerplaatsen of in ieder geval een oplossing voor het probleem. Daarnaast zou het fijn zijn als we meer drempels in de straat krijgen. Er wordt hier zo ontzettend hard gereden, dat is echt onveilig.
- Parkeerproblemen , onderhoud groenvoorziening.
- Paspoort, iemand spreken bij problemen.
- Persoonlijk contact met de gemeente is van belang voor het menselijke gezicht van de gemeente.
- Persoonlijk.
- Persoonlijke omstandigheden.
- Persoonlijke problemen die niet zo gemakkelijk digitaal over te brengen zijn. Verder kan er erg veel goed of zelfs beter digitaal geregeld worden. Maar voor digibeten moet er altijd telefoon of baliecontact mogelijk zijn.
- Persoonlijke vragen.
- Persoonlijke zaken.
- Problemen die niet eenvoudig digitaal op te lossen zijn.
- Problemen en uitzonderingen, niet alles is beschreven via het internet.
- Problemen op straat.
- Sociale kwesties (aanvragen hulp, steun in geval van ziekte, (financiële) problemen of in geval van een geschil met de gemeente.
- Telefonisch voor meestal van, bij problemen kan je bijna nergens terecht.
- Tot nog toe gaat alles prima via de digitale weg; ook de zaken waarvoor ik in het verleden op het gemeentehuis ben geweest (geboorte, paspoorten, melding van inschrijving in de gemeente, etc. zouden allemaal digitaal kunnen. Ik kan niets bedenken waarvoor een persoonlijk contact nodig zou zijn.
- Trouwen, overlijden, geboorte, persoonlijke moeilijke situaties.
- Uitkering, subsidie, vergunningen, huisuitzetting. Geen toegang tot de rechter in geschil.
- Veel kan digitaal, maar je moet iemand persoonlijk kunnen spreken als je er niet uitkomt.
- Vergaande digitalisering maakt onpersoonlijk en vervreemdt.
- Voor alle diensten en producten moet het mogelijk zijn om persoonlijke contact te kunnen opnemen. Eerst digitaal doen en als dat niet lukt persoonlijk.
- Voor alle diensten... is persoonlijker.
- Voor alle producten of diensten zou desgewenst persoonlijk contact mogelijk moeten zijn.
- Voor alle zaken moet een mogelijkheid zijn voor persoonlijk contact.
- Voor de zaken waarbij de personen (burgers) gezien moeten worden, schulden, privé situatie Wmo.
- Voor héél veel zaken. Alles gaat maar digitaal. Geen persoonlijk contact.
- Voor mensen met problemen, bijvoorbeeld schulden, mentale problemen, problemen met opvoeding.
- Voor ouderen die niet overweg kunnen met computer is persoonlijk contact noodzakelijk.
- Voor ouderen is persoonlijk contact vaak belangrijk. Vind online super onpersoonlijk.
- Voor vele diensten. Persoonlijk contact is veel prettiger dan alles via telefoon te doen.
- Weet even geen diensten. Vind persoonlijk contact wel belangrijk voor ouderen.

- Wijzigingen in huis en tuin - problemen bespreken van de buurt die delicaat zijn of waarmee meerdere huishoudens te maken hebben.
- Wmo en andere ondersteuning vanaf de gemeente waar haast altijd een persoonlijk verhaal achter schuil gaat.
- Wmo, UVW, WW, financiële problemen, woningproblemen.
- Zaken omtrent persoonlijke zorg en huisvesting.
- Zeer privacy gevoelige zaken [niet leesbaar] niet direct opgelost kunnen worden met standaard oplossingen, maar vaak maatwerk vereisen.
- Zonder mogelijkheid voor persoonlijk contact wordt alles onpersoonlijk, geldt voor alle diensten en producten.
- Zorgsector Wmo e.d. is zeer persoonlijk en maatwerk.

veiligheid handhaving

- Aangiftes politie.
- Alle, voor mensen die geen computer hebben of zich daar niet comfortabel bij voelen i.v.m. digitale veiligheid. Als het gaat om sociale aspecten.
- Als mensen stress ervaren door een maatregel of overlast, etc. Als een luisterend oor belangrijk is?
- Bij hulpverleningsvraagstukken waar emoties bij om de hoek komen. Documenten aanvragen kan goed digitaal, maar bij zorg of hulp vragen is persoonlijk contact vaak veiliger en vertrouwder. Maar er moet zeker een digitaal portaal hiervoor zijn om de drempel te verlagen en dat de burger de mogelijkheid heeft om te kiezen.
- Bij overlast van afval.
- Bij overlast.
- Bij veel overlast in de buurt (geluid e.d.).
- Boa's, politie, gezinscrisis.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurdere woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten zeerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Ernstige overlast.
- Gesprekken over wat het onveilig maakt en hoe dit verbeterd kan worden.
- Hulpverlening, zaken m.b.t. veiligheid en leefbaarheid.
- Inzet, veiligheid in de buurt.
- Klachten over overlast.
- Leefbaarheid en veiligheid en verkeer.
- Melden overlast.
- Meldingen en vragen betreffende veiligheid en milieu.
- Onderhoud en veiligheid.
- Overlast in de wijk.
- Parkeerplaatsen of in ieder geval een oplossing voor het probleem. Daarnaast zou het fijn zijn als we meer drempels in de straat krijgen. Er wordt hier zo ontzettend hard gereden, dat is echt onveilig.
- Politie gemeente.
- Politie, Brandweer en Ambulance.
- Veelvuldig overlast.
- Veiligheid en overlast.
- Veiligheid in de wijk.
- Veiligheid.
- Vergunningen, overlast, uitkeringen, meepraten.
- Verkeersoverlast tunnelbak Europaweg, vooral door lawaai van motoren.
- Verkeersveiligheid en overlast.
- Verkeersveiligheid o.a..
- Voor veiligheid, overlast en de planning voor nieuwbouw.
- Wijkagent.

vergunningen

- Aanvragen documenten (paspoort, rijbewijs, etc.); aanvragen vergunningen.
- Alle persoonlijke zaken, zoals belastingen, heffingen, vergunningen, etc.
- Betalingen van belastingen / toeslagen en updates (goedkeuringen of weigeringen) van vergunningen etc.

- Bouwvergunning.
- Burgerzaken, vergunningen.
- geboorteaangifte, vergunningverlening,
- Omgevingsvergunning. Klachten, meldingen over de openbare ruimte en samenhangend met 41b.
- Ophalen rijbewijs, paspoort en ID kaart. Vragen over bouwdoos en vergunningen.
- Uitkering, subsidie, vergunningen, huisuitzetting. Geen toegang tot de rechter in geschil.
- Vergunningen, aanvragen van uitkeringen, zorgsubsidies, ontheffingen e.d.
- Vergunningen, overlast, uitkeringen, meepraten.

wijk of buurt

- Aan de gemeente doorgegeven dat bij ons in de buurt de stoepen slecht zijn met brede kieren tussen de tegels (3 à 4 cm), en losliggende tegels. Als reactie kreeg ik te horen dat dat normaal is. En anders stuurt u maar een foto maar dat lukte me niet na diverse pogingen en de stoep wordt alleen maar slechter. Niemand van de gemeente komt kijken.
- Aangifte geweld, woninginbraak, straatroof, overval, vernieling, seksueel misdrijf.
- Als het mijn straat aangaat: Parijsstraat.
- Beplanting en onderhoud van de wijk.
- Bij veel overlast in de buurt (geluid e.d.).
- Bijv. kapotte straatverlichting. Vervuilde wegen.
- Bouwen in de wijk / nieuwe huizen.
- Buurtaangelegenheden, zoals conflicten, ruzies.
- Buurtbewoners.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurdere woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten zeerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Het moet beide mogelijk zijn... en die wijkmanager kijkt je gewoon weg i.p.v. serieus te luisteren.
- Hoge impact op de buurt.
- Ik vind dat de gemeente altijd bereikbaar moet zijn voor vraagstukken waar je digitaal niet uit komt. Op zich prima om zoveel mogelijk digitaal af te ronden maar soms is je vraag nou eenmaal digitaal niet op te lossen. Sowieso zou ik zeggen dat als er problemen of vragen over dingen die in de buurt spelen zijn, je altijd iemand persoonlijk zou moeten kunnen spreken. Voor ons momenteel niet van toepassing dus ik heb zo even geen voorbeelden.
- Inzet, veiligheid in de buurt.
- Leefbaar en schoonhouden van de wijk.
- Met betrekking tot het groen en de bomen in de buurt.
- Ondertrouw, huwelijk uitvoeren bijdragen wijkbeheer.
- Overlast in de wijk.
- Parkeerplaatsen of in ieder geval een oplossing voor het probleem. Daarnaast zou het fijn zijn als we meer drempels in de straat krijgen. Er wordt hier zo ontzettend hard gereden, dat is echt onveilig.
- Problemen op straat.
- Storingen, verlichting, straatmeubilair.
- Veiligheid in de wijk.
- Veranderingen in de wijk.
- Verbeteren van de straat.
- Wijkagent.
- Wijkinformatie die mij direct raakt.
- Wijzigingen in huis en tuin - problemen bespreken van de buurt die delicaat zijn of waarmee meerdere huishoudens te maken hebben.
- Wmo en wijklachten.

zorg

- Aangifte doen, wanneer iemand aangeeft zelf de voorkeur te hebben van face-to-facecontact. Wmo-zaken.
- Afspraken en documenten, en het nodig hebben van zorg.
- Afspraken met bepaalde hulpverlenende personen, bijvoorbeeld inzien dossiers, aanvragen hulp.

- Bij hulpverleningsvraagstukken waar emoties bij om de hoek komen. Documenten aanvragen kan goed digitaal, maar bij zorg of hulp vragen is persoonlijk contact vaak veiliger en vertrouwder. Maar er moet zeker een digitaal portaal hiervoor zijn om de drempel te verlagen en dat de burger de mogelijkheid heeft om te kiezen.
- Hulpverlening, zaken m.b.t. veiligheid en leefbaarheid.
- Hulpverlening (**3 keer genoemd**)
- Hulpvragen, bv. voor de Wmo.
- Informatie aan ouderen (boven de 65) op het gebied van ondersteuning.
- Informatie over jeugdhulp, Wmo en andere zorg die via de gemeente geregeld moet worden. Mijn ervaring is dat het best lastig is om de juiste mensen te spreken te krijgen.
- Ouderenzorg.
- Paspoort ID-bewijs Wmo.
- Vergunningen, aanvragen van uitkeringen, zorgsubsidies, ontheffingen e.d.
- Voor de zaken waarbij de personen (burgers) gezien moeten worden, schulden, privésituatie Wmo.
- Voor sociale zaken als uitkering of financiële hulp voor bijvoorbeeld schulden dan wel zorgbehoeften.
- Voor Wmo- zaken en dringende zaken.
- Vragen over jeugdzorg, Zoetermeerpas, diensten voor mensen die niet goed het Nederlands beheersen, etc.
- Waarschijnlijk nog steeds voor ophalen ID en/of paspoort enz. Waarschijnlijk ook voor bespreking m.b.t. Wmo enz.
- Wmo (aan)vragen (**3 keer genoemd**)
- Wmo aanvraag van producten / diensten / hulp.
- Wmo en andere ondersteuning vanaf de gemeente waar haast altijd een persoonlijk verhaal achter schuil gaat.
- Wmo en wijkklachten.
- Wmo-gerelateerde diensten!
- Wmo-loket en aanvraag rijbewijs boven 75 jaar!
- Wmo-vragen
- Wmo-zaken
- Wmo, UVW, WW, financiële problemen, woningproblemen.
- Wmo (**5 keer genoemd**).
- Zaken als Wmo. En als vangnet als digitaal niet lukt / te lang duurt.
- Zaken omtrent persoonlijke zorg en huisvesting.
- Zorg
- Zorgsector Wmo e.d. is zeer persoonlijk en maatwerk.

telefoon of face to face (voorkeur of principiële keus)

- Alle diensten moeten face to face behouden blijven.
- Alle producten. Men moet op zijn minst de optie hebben om dit face to face uit te kunnen voeren. Als inwoner schaam ik me wel voor ons gemeentehuis. Ik heb nog nooit zelfs in kleinere gemeenten gezien dat je tussen de boeken van de bieb aan het wachten bent voor je paspoort, echt een aanfluiting. Ook het gemis van een gids in Zoetermeer is een schande. Hoezee heeft Alphen aan den Rijn er wel een.
- Alle zaken die ouderen doen. Dus alles. De mogelijkheid om iemand face to face te vragen je te helpen moet altijd blijven bestaan. Digitaal is onpersoonlijk, soms moeilijk. Zelfs voor jongere mensen.
- Als eerste: waarom "face to face" ? Waarom niet gewoon Nederlands "persoonlijk" ? Als tweede: voor het verlenen / aanvragen van een paspoort, rijbewijs e.d. lijkt mij persoonlijk contact veel beter.
- Als mensen ergens last van hebben moeten ze dat ook face to face kunnen zeggen. Digitaal is toch wat onpersoonlijk en kan eerder vergeten worden.
- Altijd belangrijk om in ieder geval telefonisch bereikbaar te zijn.
- Belangrijk voor ouderen en laaggeletterde mensen. Persoonlijke omstandigheden, zorgen, vragen, grote activiteiten. Belangrijk om telefonisch of face to face beschikbaar te zijn. Werkt beter bij de burgers.
- Bij problemen, iemand wel face to face zien.
- Bij vragen moet er altijd iemand telefonisch bereikbaar zijn, en voor toelichting. Zelfde geldt voor aanvragen van bijvoorbeeld rijbewijs of ID-kaart.
- Bijna alle: gemeentezaken zijn meestal belangrijk, dus is face to face of anders op papier noodzaak, digitaal is vaak een wirwar en onoverzichtelijk. En door phishing gevaarlijk en dus onbetrouwbaar.
- Chatten, telefonisch, face to face.
- Dat ligt aan de mate van hoe hoog het zit bij de mens, ik kan mij voorstellen dat ouderen liever direct contact hebben, jongeren soms digitaal, maar als het dringend is o.i.d. werkt face to face altijd het beste.
- De site van de gemeente is niet erg logisch van opzet. Wilde laatst voor iemand een verlenging van rijbewijs aanvragen en het was een ware zoektocht om een afspraak te kunnen maken. .Er was alleen de mogelijkheid een afspraak te maken voor afhalen van het rijbewijs. Ook heb ik een tijd terug een vraag gesteld aan de gemeente (ik weet niet meer waarover) en heb daar nooit antwoord op gekregen. .De gemeente is telefonisch slecht bereikbaar en via de site kom je in een doolhof terecht en zou je al snel kunnen denken "laat maar" als het niet om heel belangrijke zaken gaat.
- Een gemeente behoort te allen tijde ook telefonisch bereikbaar te zijn. Jullie zijn goed bereikbaar en dat dat ook zo blijft.

- Eigenlijk moet er altijd wel een mogelijkheid blijven om telefonisch contact of een face-to-facecontact te kunnen krijgen. Ik denk dan met name aan ouderen en mensen die meer moeite hebben met de digitale wereld.
- Face to face (waarom in het Engels).
- Face to face (**5 keer genoemd**).
- Gemeente moet voor alles telefonisch bereikbaar zijn, geen automatische antwoorden maar persoonlijk contact.
- Het lijkt me gewenst om bij diensten of producten waarbij een grotere mentale impact is telefonisch of face to face contact te hebben. Van iemand begraven tot je geslacht veranderen, gescheiden ouders met kinderen, iemand in sociale moeilijkheden et cetera.
- Laaggeletterden en asielzoekers graag assisteren met gemeentelijke zaken. Dit kan beter face to face gebeuren, zodat ze ook echt goed geholpen kunnen worden.
- Lastig om specifiek te benoemen, maar de ervaring leert dat regelmatig websites en vragen beantwoorden op chats etc. te weinig persoonlijk is. Voor individuele gevallen is dan telefonisch contact noodzakelijk.
- Liefst niet telefonisch maar via e-mail of website.
- Momenteel geen maar voor elke dienst zou het mogelijk moeten zijn. Sommige mensen hebben moeite met telefonisch of video contact.
- Op deze wijze is veel nog in werking en af te handelen d.m.v. een loket (face to face) Onlangs ervaring hiermee bij Burgerzaken, een verlopen paspoort weer verlengen / ophalen. Prima regeling.
- Paspoortzaken, woon-gerelateerde zaken. Ligt er ook aan per persoon. Ik kan zelf van dingen stress krijgen, die ik liever face to face met iemand oplos. Maar een ander heeft hier online genoeg info over o.i.d.. Ik zou het fijn vinden om in alles de optie wel te hebben om het face to face te kunnen doen.
- Persoonlijke problemen die niet zo gemakkelijk digitaal over te brengen zijn. Verder kan er erg veel goed of zelfs beter digitaal geregeld worden. Maar voor digibeten moet er altijd telefoon of baliecontact mogelijk zijn.
- Snel een vraag hebt, toch gewoon iemand aan de telefoon krijgen. Dus gewoon bereikbaar zijn.
- Telefonisch voor meestal van, bij problemen kan je bijna nergens terecht.
- Telefoon / telefonisch (**10 keer genoemd**)
- Vind het vaak toch makkelijker telefonisch contact te hebben met de gemeente want als er dan vragen op komen of iets dan kan je deze direct vragen. Het nadeel van digitaal is vaak dat de vragen die je hebt niet altijd makkelijk uit te vinden zijn. Maar zolang je geen ingewikkelde vragen heb werkt digitaal gewoon goed.
- Voor vele diensten. Persoonlijk contact is veel prettiger dan alles via telefoon te doen.
- Wanneer ik een vraag heb is het prettig om telefonisch contact te kunnen krijgen, zodat je niet op antwoord hoeft te wachten.

overige

- Aanvraag +A771:A836van hulpdiensten en dingen.
- Afspraak maken. Kan niet goed omgaan met computer.
- Alleen waarbij het nodig is om iets ter plaatse waar te nemen.
- Alleen wettelijk vereiste diensten / producten.
- Als je iets uitgebreid wil vertellen.
- Anoniem gesprek.
- Baliediensten.
- Bellen hoeft niet. Maar gewoon per brief dingen vermelden is erg fijn.
- Betaalde diensten.
- Bij een ramp in de stad.
- Bij heftige gebeurtenissen.
- Bijvoorbeeld contact hebben met de werkcoach van het UWV.
- Complexere vragen.
- De meer ingewikkelde kwesties waar meer toelichting, uitleg, tekst of interactie voor nodig is.
- De meeste, want heel veel mensen kunnen / hebben geen idee met digitale communicatie.
- De nu bestaande publiekszaken moeten wel zo intact blijven op deze manier.
- Diefstal.
- Diensten die in het Stadhuis worden aangeboden.
- Diensten waarbij identiteit wordt gecontroleerd.
- Digitale hulpbalie in het Stadhuis-forum.
- Divers.
- E-mail.
- Er moet altijd een loket zijn waar wij als burgers terecht kunnen.
- Geen idee, ben van weinig op de hoogte. Identiteit, woonadres.
- Gewoon even iets vragen aan een persoon, en dan wegwijs gemaakt worden is voor mij een gemis waardoor veel mensen "fouten" zullen maken, of afhaken.
- Haben Sie eine Stunde? (credits: Leo Beenhakker) Voor heel veel diensten.
- Het is vooral een gevoel: dat je niet een 'digitale sfeer' wilt.
- Het moet altijd als alternatief mogelijk zijn.
- Het moet gewoon altijd een optie zijn.
- Het was fijn geweest als hier een kort overzicht van diensten en producten of voorbeelden van stond. Kan dit nu niet invullen.
- I don't know.

- Identiteit.
- Ik heb vaker gebeld voor diverse meldingen; wordt vrij weinig aan gedaan dus ik zal niet meer bellen. Er komt weinig vanuit de gemeente Zoetermeer helaas.
- Ik kom even niet op voorbeelden maar ze zullen er zeker zijn.
- Ik weet het niet.
- Ik zou het niet weten.
- In een reactie op een melding via de gemeente app kreeg ik steeds vragen die ik nergens kan beantwoorden.
- Indien er emotionele dingen gebeuren, bijvoorbeeld diefstal en vernieling.
- Ingewikkelde zaken / grote beslissingen op beleidsniveau en voor mensen die het zelf wensen.
- Je ID, of belangrijke zaken.
- Kan dit niet zo gauw bedenken.
- Kan er nu even niet op komen.
- Kan nu niks verzinnen.
- Kan op dit moment niks bedenken.
- Lastig om nu te benoemen.
- Moet altijd kunnen voor een afspraak.
- Niet echt.
- Niet iedereen kan met een computer omgaan, vooral als je al boven de 70 bent.
- Niet noodzakelijk, online is prima.
- Niet noodzakelijk.
- Nog geen idee.
- Ophalen of registreren.
- Over noodzakelijke voorzieningen, over verzakkingen, over bestrating e.d.
- Snelle melding voor bepaalde zaken en een sneller antwoord.
- Toeslagen en dies meer.
- Vaak voor dingen die je niet dagelijks tegenkomt en als het dan gedigitaliseerd is is het moeilijk om contact te krijgen met een medewerker.
- Verhuizingen.
- Voor meer dan de helft.
- Voor mensen die niet digitaal vaardig zijn moet de mogelijkheid blijven om aan een loket te komen.
- Voor mensen die ouder zijn / niet handig met digitale zaken en/of niet een computer of smartphone hebben.
- Voor mij niet van toepassing.
- Voorstellen, ideeën.
- Vorige keer wilde ik een ID-bewijs voor mijn kinderen aanvragen voor vakantie. De afspraak kon pas 3 weken later gemaakt worden. Dan zou het fijn zijn om iemand te kunnen bereiken.
- Vragen over beleid en regels, doen van meldingen.
- Vragen.
- Wanneer er iets niet standaard is of misgaat. Ook wanneer mensen niet digitaal vaardig zijn.
- Weet ik nu zo niet.
- Weet ik zo niet. Heel veel praktische zaken werken prima online.
- Werkzaamheden die rechtstreeks invloed hebben op de burgers, zoals openbare werken -> riool, bestrating, etc.
- Zaken die actie behoeven op korte termijn.
- Zaken die geregeld moeten worden via het gemeentehuis.
- Zie eerdere vraag.
- Zoetermeer.nl web page need english. Please check leiden.nl.
- Zou ik niet weten! Sorry.
- Zou zo gauw niet weten.

alle diensten / producten

- Achter elke dienst van de gemeente en achter elk product, zelfs achter elke brief, moet een menselijk contactpersoon zitten die snel en makkelijk bereikbaar is. Automatisering is een groot goed maar het mag nooit de communicatie tussen burger en overheid overnemen, zie de Belastingdienst.
- Alle burgerzaken.
- Alle diensten / alles (**7 keer genoemd**)
- Alle diensten die ouderen nodig hebben.
- Alle diensten moeten face to face behouden blijven.
- Alle diensten voor ouderen.
- Alle diensten voor wie dat wil.
- Alle normale diensten. Het "verplichten" tot online afhandelen van diensten is niet altijd een bevordering van diensten, zie hoeveel datalekken er zijn. Verplicht gemeenten om allebei de diensten (online en normaal) te behouden.
- Alle persoonlijke zaken, zoals belastingen, heffingen, vergunningen, etc.
- Alle producten. Men moet op zijn minst de optie hebben om dit face to face uit te kunnen voeren. Als inwoner schaam ik me wel voor ons gemeentehuis. Ik heb nog nooit zelfs in kleinere gemeenten gezien dat je tussen de boeken van de bieb aan het wachten bent voor je paspoort, echt een aanfluiting. Ook het gemis van een gids in Zoetermeer is een schande. Hoezee heeft Alphen aan den Rijn er wel een.

- Alle veranderingen, zoals huizenbouw, verwijdering van groen, e.d.
- Alle zaken die ouderen doen. Dus alles. De mogelijkheid om iemand face to face te vragen je te helpen moet altijd blijven bestaan. Digitaal is onpersoonlijk, soms moeilijk. Zelfs voor jongere mensen.
- Alle zaken waarbij een verhaal te vertellen is. Iets kunnen toelichten aan een mens is essentieel. Een onpersoonlijke digitale aanvraag voor iets simpels is prima, maar dienstverlening door een mens (dat van een gemeente ook nog zelf mag nadenken) is essentieel. De menselijke maat moet blijven.
- Alle, voor mensen die geen computer hebben of zich daar niet comfortabel bij voelen i.v.m. digitale veiligheid. Als het gaat om sociale aspecten.
- Alle, voor sommige bevolkingsgroepen.
- Alle! Indien niet mogelijk: schriftelijk. Ik ben een fervent tegenstander van de huidige over-digitaliseringstendens.
- Alle. Ook contact per post moet echter blijven bestaan.
- Alles toegankelijk voor ouderen.
- Alles waar je voor naar een loket kunt gaan.
- Alles waarvoor meer dan een standaard antwoord nodig is.
- Alles wat niet online kan of wanneer iemand hulp nodig heeft.
- Alles, intermenselijk contact mag niet verdwijnen.
- Alles, je moet gewoon langs kunnen op het stadhuis.
- Alles. Dit i.v.m. ouderen, die niet in de digitale wereld thuis zijn.
- Alles. Het digitale is ook voor velen een struikelblok nog in deze samenleving, ingewikkelde website allemaal.
- Bijna alle, gemeentezaken zijn meestal belangrijk is dus face to face of anders op papier noodzaak, digitaal is vaak een wirwar en onoverzichtelijk. En door phishing gevaarlijk en dus onbetrouwbaar.
- De gemeentewebsite is de grootste professioneel aangemaakte doolhofwebsite die er maar is. Speciaal om juist de mensen te laten verstrikken van kastje naar de muur. Daarom is het fijn om een medewerker te kunnen spreken voor alle dingen die er in de website verstopt zitten achter verkeerde alinea's. Ten 2e is de website vaak niet toegankelijk of werkt niet. UWV daarentegen is nog 10x erger: die spannen helemaal de kroon.
- Die mogelijkheid moet voor alle diensten en producten blijven bestaan.
- Door persoonlijk contact moet ik wel zeggen krijg ik meer binding / voel ik meer betrokkenheid, dan alles digitaal.
- Een gemeente behoort te allen tijde ook telefonisch bereikbaar te zijn. Jullie zijn goed bereikbaar en dat dat ook zo blijft.
- Een vraagbaak over alles als het nodig is of een persoon die mij zo nodig kan doorverwijzen.
- Gemeente moet voor alles telefonisch bereikbaar zijn, geen automatische antwoorden, maar persoonlijk contact.
- Het meldpunt waar je alle klachten over de leefomgeving kwijt kunt. Nu wordt er niet naar omgekeken wat mij niet de bedoeling lijkt.
- Hoewel ongewenst zou alles in principe digitaal geregeld kunnen worden. Enige vorm van warme overdracht van informatie lijkt mij toch prettig.
- Hulp met aanvragen WW bijvoorbeeld. Woonnet met alle veranderingen.
- Iedere dienst waar je vragen over hebt.
- Ik ben digitaal vaardig, maar er zijn genoeg mensen die dat niet zijn. Iedereen moet voor alle zaken een loket kunnen bezoeken.
- Ik denk dat alles wel digitaal kan.
- Ik denk voor bijna alle diensten. In deze tijd is algemeen bekend dat veel Nederlanders niet het niveau c.q. de mogelijkheid hebben om alles digitaal te begrijpen / aan te vragen. Daarnaast heeft o.a. de toeslagenaffaire wel duidelijk gemaakt dat persoonlijk contact met de overheid van groot belang is!
- Momenteel geen maar voor elke dienst zou het mogelijk moeten zijn. Sommige mensen hebben moeite met telefonisch of video contact.
- Paspoortzaken, woon-gerelateerde zaken. Ligt er ook aan per persoon. Ik kan zelf van dingen stress krijgen, die ik liever face to face met iemand oplos. Maar een ander heeft hier online genoeg info over o.i.d.. Ik zou het fijn vinden om in alles de optie wel te hebben om het face to face te kunnen doen.
- Problemen en uitzonderingen, niet alles is beschreven via het internet.
- Tot nog toe gaat alles prima via de digitale weg; ook de zaken waarvoor ik in het verleden op het gemeentehuis ben geweest (geboorte, paspoorten, melding van inschrijving in de gemeente, etc.) zouden allemaal digitaal kunnen. Ik kan niets bedenken waarvoor een persoonlijk contact nodig zou zijn.
- Voor alle diensten en producten moet het mogelijk zijn om persoonlijke contact te kunnen opnemen. Eerst digitaal doen en als dat niet lukt persoonlijk.
- Voor alle diensten en producten voor ouderen, laaggeletterden en mensen met een lager IQ moet dat mogelijk zijn.
- Voor alle diensten en producten, zeker voor ouderen.
- Voor alle diensten moeten hiervoor mogelijkheden zijn.
- Voor alle diensten wanneer iemand de taal niet goed begrijpt. Zodat mensen die dat nodig hebben om uitleg kunnen vragen.
- Voor alle diensten wanneer mensen daar behoefte aan hebben omdat ze digitaal minder vaardig zijn.
- voor alle diensten want er zijn veel mensen die niet digitaal vaardig zijn en degenen die dat wel zijn kunnen in de ontzettend onduidelijke gemeentelijke website vaak niet vinden wat ze zoeken.

- Voor alle diensten! Kijk naar het leeftijdsbestand in Zoetermeer.
- Voor alle diensten. De overheid heeft een zeer arrogante houding naar de burger en gaat er zonder meer vanuit dat iedereen maar digitaal kampioen is.
- Voor alle diensten... is persoonlijker.
- Voor alle producten of diensten zou desgewenst persoonlijk contact mogelijk moeten zijn.
- Voor alle zaken als de inwoners van de gemeente hier behoefte aan hebben.
- Voor alle zaken moet een mogelijkheid zijn voor persoonlijk contact.
- Voor alle, als er zaken niet duidelijk zijn digitaal, is het fijn dat je de mogelijkheid hebt met een persoon te spreken.
- Voor alles waar de website geen duidelijk antwoord op geeft.
- Voor alles, je zou altijd iemand moeten kunnen bellen als je ergens digitaal niet uit komt.
- Voor alles, veel mensen in de stad kunnen niet omgaan met de digitale omgeving.
- Voor alles; zeker voor ouderen.
- Voor alles!
- Voor alles. er is heel veel vergrijzing en mensen die weinig begrijpen van de digitale middelen.
- Voor alles. Er zijn altijd wel mensen voor wie de digitale (geschreven) weg lastig is. Net als bij de kassa waar je kan kiezen uit een caissière of een betaalpaal, moet je ook voor het overheidsloket kunnen kiezen uit digitaal of een persoon achter een balie.
- Voor bijna alle.
- Voor de ouderen onder ons is het soms heel moeilijk alles digitaal te doen. Dit geldt voor heel veel diensten en producten. dus een algemene opmerking.
- Voor héél veel zaken. Alles gaat maar digitaal. Geen persoonlijk contact.
- Voor vele diensten. Persoonlijk contact is veel prettiger dan alles via telefoon te doen.
- Vrijwel alle diensten, zeker voor ouderen en gehandicapten en mensen die digitaal geen weg weten!
- Vrijwel alle.
- Wat mij betreft gaat alles digitaal.
- Zonder mogelijkheid voor persoonlijk contact wordt alles onpersoonlijk, geldt voor alle diensten en producten.

geen diensten / producten

- Als je geen reactie krijgt, als er emoties bij komen kijken.
- Als u geen internet of smartphome of een beperking heeft.
- De wijkwebsite bevat alleen voorstellingen en mooi-weerverhalen. Bevat niets over het feit dat de gemeente om financiële redenen haar bouwprojecten erdoor drukt. Overleg met de bewoners is een wassen neus. Vragen vanuit de buurt worden geen van alle beantwoord. Mooi-weerverhaal van de projectontwikkelaar bevat alleen de waarheid van de ontwikkelaar en de wens van onze wethouder. Woningen akkoord maar niet in deze achterlijke hoeveelheden op een kleine kavel. En dan niet roepen over gezondheidsproblematiek, leefgebied en veiligheid in de wijk. Alternatieven worden gehoord maar niets mee gedaan. Want de beer is huid is verkocht alvorens de beer geschoten is. De huidige projectontwikkelaar vult slim zijn zakken, met dank aan onze wethouder. Wordt wakker lees mijn vragen die ik in mei gesteld heb en wetenschappelijk heb onderbouwd waarom de beslissing onjuist is en schade berokkent aan alle Zoetermeerse [...]. De huidige plannen hebben zelfs invloed op ons klimaat. Woningnood, ja maar bouw dan voor deze doelgroep en sloop hun woningen niet om ruimte te maken voor mooiere duurder woningen. Maar ja dan komt er ook meer woz binnen. Dit is om de gemeentekas te spekken. De verliezen te camoufleren. Onderzoekers zijn duidelijk. Hoogbouw langs snelwegen spoorwegen wordt ten zeerste afgeraden. Het leidt tot een verhoogd risico op COPD en hart- en vaatziekten. Stress en andere gezondheidsklachten omdat mensen te hoge dosis aan NOx binnen krijgen en wegens geluidsoverlast en lichtoverlast, waardoor men slechter slaapt.
- Even geen voorbeeld.
- Geen antwoord.
- Geen bijzondere wensen.
- Geen / niets (**28 keer genoemd**)
- Het kan voorkomen dat zich een situatie voordoet welke niet prettig is. Vaak is dit digitaal niet goed te omschrijven en is er geen ruimte voor dialoog. Dit kan wel prettig zijn.
- Ik heb tot nu toe geen persoonlijk contact gehad of nodig gehad. vaak zijn het zaken als het aanvragen van een ID-kaart enz. Ik kan mij voorstellen dat mensen die bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand etc. aanvragen persoonlijk contact zullen waarderen. met name mensen die de taal niet goed machtig zijn of niet digitaal vaardig zijn.
- Ik lees dat het 'landelijk beleid' is om digitaal te gaan werken; is er wel eens over nagedacht dat de overheid op deze manier mensen een bepaalde richting in dwingt? En dat past totaal niet in een democratie.....ik ben dan ook van mening dat we in een veredelde DDR leven, een schijn-democratie waarin de burger niets heeft te vertellen. Een oud-collega van mij bij een gemeente waar ik heb gewerkt zei wel eens: 'is het beleid of is erover nagedacht?'.
- Ik vind dat de gemeente altijd bereikbaar moet zijn voor vraagstukken waar je digitaal niet uit komt. Op zich prima om zoveel mogelijk digitaal af te ronden maar soms is je vraag nou eenmaal digitaal niet op te lossen. Sowieso zou ik zeggen dat als er problemen of vragen over dingen die in de buurt spelen zijn, je altijd iemand persoonlijk zou moeten kunnen spreken. Voor ons momenteel niet van toepassing dus ik heb zo even geen voorbeelden.
- Kan er geen bedenken maar soms zijn dingen moeilijk te verwoorden en dan is het makkelijk om persoonlijk contact te kunnen hebben
- Momenteel geen maar voor elke dienst zou het mogelijk moeten zijn. Sommige mensen hebben moeite met telefonisch of video contact.

- Niets bijzonders.
- Niets, wel als iets direct voor mij is, en iets van immigratie. Soms oneens met de behandeling landelijk.
- Onduidelijkheden en als de digitale weg geen resultaat oplevert.
- Op dit moment schieten mij geen punten te binnen.
- Tot nog toe gaat alles prima via de digitale weg; ook de zaken waarvoor ik in het verleden op het gemeentehuis ben geweest (geboorte, paspoorten, melding van inschrijving in de gemeente, etc. zouden allemaal digitaal kunnen. Ik kan niets bedenken waarvoor een persoonlijk contact nodig zou zijn.
- Uitkering, subsidie, vergunningen, huisuitzetting. Geen toegang tot de rechter in geschil.
- Vind het vaak toch makkelijker telefonisch contact te hebben met de gemeente want als er dan vragen op komen of iets dan kan je deze direct vragen. Het nadeel van digitaal is vaak dat de vragen die je hebt niet altijd makkelijk uit te vinden zijn. Maar zolang je geen ingewikkelde vragen heb werkt digitaal gewoon goed.
- Voor burgerzaken en zeker voor mensen die geen computer hebben of - indien ze die wel hebben - deze niet kunnen bedienen.
- Vrijwel niets. Alleen hele complexe zaken en vertrouwenszaken. Dat zijn echt hele lage percentages.
- Weet even geen diensten. Vind persoonlijk contact wel belangrijk voor ouderen.
- Zeker voor de oudere die geen computer hebben. Graag door een brief geïnformeerd worden.

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.