



gemeente  
**Zoetermeer**

# **Omnibussenquête 2013**

deelrapport gemeentelijke dienstverlening





# **Omnibussenquête 2013**

## **deelrapport gemeentelijke dienstverlening**

april 2014

Bedrijfsvoering / Facilitair Bedrijf, Onderzoek & Statistiek  
Coördinatie / organisatie veldwerk: team O&S  
Analyse en verslaglegging: Bert Ploeger

Opdrachtgever:  
Bedrijfsvoering / Publieksplein Martha Pieters



## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 respons	7
1.4 dit rapport	7
2 KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	9
2.1 inleiding	9
2.2 contact zoeken met de gemeente	9
2.3 tevredenheid over het contact met de gemeente	10
2.4 in één keer de goede reactie?	14
2.5 dubbel verstrekte informatie	15
2.6 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis	16
2.7 telefoonnummer 14 079	17
2.8 diensten die enkel via internet beschikbaar zijn	17
2.9 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'	18
2.10 wijkposten	18
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	23
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	25
BIJLAGE III vragenlijst	27
BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen	34
BIJLAGE V antwoorden op open vragen	50
V-1 toelichting algemeen rapportcijfer (vraag 62)	50
V-2 dubbel verstrekte informatie (vraag 82)	57



## SAMENVATTING

In de omnibusenquête van 2013 is een aantal vragen bijeengebracht die samenhangen met het programma Dienstverlening en Bestuur van de Programma-begroting 2013 - 2016 (programma 8). De vragen zijn voorgelegd aan 2000 Zoetermeeders van 18 jaar en ouder. De bruikbare respons op dit onderdeel van de enquête bedraagt 1206 personen (60,3%).

### *kwaliteit gemeentelijke dienstverlening*

Van alle respondenten zegt 59% (707 personen) in het afgelopen jaar wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 707 respondenten geven gemiddeld een 7,1 als algemeen rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

- 85% van die 707 personen heeft een balie van het stadhuis bezocht; gemiddelde waardering voor het laatste baliebezoek (rapportcijfer): 7,4.
- 23% heeft één of meer brieven of formulieren naar de gemeente gestuurd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 6,2.
- 3% heeft gechat met een medewerker van de virtuele balie; gemiddelde waardering 6,0.
- 30% heeft digitaal een vraag, klacht of melding ingediend; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 6,6.
- 43% heeft digitaal een afspraak met de gemeente gemaakt; gemiddelde waardering voor de afwikkeling ervan: 7,8.
- 26% heeft een product digitaal aangevraagd; gemiddelde waardering voor de afhandeling ervan: 7,5.
- 36% heeft gebeld met de gemeente; gemiddelde waardering voor de reactie: 6,8. Over het laatste telefonische contact zijn nog vervolgvragen gesteld. Zo is nagegaan of er voorafgaand al op een andersoortig manier informatie was ingewonnen. Een groot deel van de bellers (40%) heeft via de gemeentelijke website informatie ingewonnen. Andere informatiebronnen worden veel minder genoemd.

### *in één keer goed?*

Bij telefonisch contact kon de medewerker in 28% van de gevallen zelf de vraagsteller helpen. In de andere gevallen moest er bijvoorbeeld worden doorverbonden of teruggebeld, of er werd een afspraak gemaakt.

Bij andere vormen van contact kreeg men meestal in één keer het juiste antwoord (in 80% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (in 6% van de gevallen). In eveneens 6% van de gevallen is er sprake van een onjuiste of nog ontbrekende reactie.

### *dubbel verstrekte informatie*

De gemeente wil de dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door persoonlijke gegevens één keer te vragen en daarna voor meer gebruikers binnen de organisatie toegankelijk te maken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen. Van alle respondenten die in de twaalf maanden voor de omnibusenquête contact hebben gezocht met de gemeente zegt 9% in die periode meer dan eenmaal dezelfde informatie te hebben verstrekt over zijn of haar persoonlijke situatie.

### *bezoek aan de centrale hal van het stadhuis*

- Van alle 1206 respondenten heeft ten minste 51% een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis, en nog eens 1% heeft dat mogelijk gedaan.
- Van hen liet 53% zich (in eerste instantie) door de receptie verder helpen, 36% koos voor de ticketzuil; 0,5% voor de digicorner.

*telefonische bereikbaarheid*

Het centrale telefoonnummer 14 079 is, ruim vier jaar na de introductie ervan, bekend bij 42% van de respondenten. In het startjaar (2009) was dat 17%.

*diensten die enkel via internet beschikbaar zijn*

Een deel van de gemeentelijke producten en diensten is alleen nog maar via internet aan te vragen. De meeste respondenten (73%) waarderen deze maatregel positief of neutraal. 14% vindt het een slechte maatregel.

*gebruik van 'Mijn Zoetermeer'*

Van alle respondenten heeft 10% in de afgelopen jaren gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer' op de gemeentelijke website.

*wijkposten*

Van alle respondenten weet 82% dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is. 24% heeft de wijkpost in de afgelopen twee jaar wel eens benaderd met een melding of vraag. Het grootste deel deed dat (bij de meest recente keer) door er binnen te lopen (61%). Een kleiner deel deed dat door te bellen (21%). Andere vormen van contact opnemen komen minder voor.

De belangrijkste aanleiding voor het contact is dat men een melding wil doen of een klacht wil indienen (genoemd door 56%). Voor 22% is het zoeken van informatie de belangrijkste aanleiding.

Aan degenen die in de afgelopen twee jaar contact hebben gezocht met de wijkpost is een beoordeling gevraagd van de afhandeling van de laatste vraag of melding.

Voor het *resultaat* van dit laatste contact geeft men gemiddeld het rapportcijfer 6,5.

Voor de *wijze van afhandeling* geeft men gemiddeld een 6,4. Voor de *tijd die met de afhandeling gemoeid was* geeft men gemiddeld het rapportcijfer 6,6.



# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 inleiding

In september / oktober 2013 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2013 is een aantal vragen gesteld, die samenhangen met programma 8 (Dienstverlening en Bestuur) uit de Programmabegroting 2013-2016. De vragen hebben overwegend betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening.

In 2013 zijn aan het onderwerp Gemeentelijke Dienstverlening de vragen toegevoegd die betrekking hebben op de wijkpost. Voorheen werden deze vragen gesteld als onderdeel van het deelonderzoek wijkmanagement.

### 1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is: uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

### 1.3 respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van elk 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2013 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' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de vragenlijst die de vragen over gemeentelijke dienstverlening bevat bedraagt 1224 personen (61,2%). De voor analyse bruikbare respons op de vragen over de gemeentelijke dienstverlening bedraagt 1206 personen (60,3%).

De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: in bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage II wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van een onderzoek van deze omvang.

### 1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2013, en over enkele ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

- Paragraaf 2.2. gaat in op het aantal respondenten dat contact zocht met de gemeente, en op de vraag via welk kanaal dat gebeurde.
- Paragraaf 2.3 gaat in op de waardering voor de dienstverlening (algemeen en per kanaal). Daarbij wordt extra aandacht besteed aan telefonisch contact.
- In paragraaf 2.4 wordt nagegaan in hoeverre de gemeente erin slaagt het aantal contactmomenten met burgers (die zich melden met vragen, meldingen of klachten) binnen de perken te houden.
- Paragraaf 2.5 bespreekt in hoeverre de gemeente slaagt in haar doelstelling burgers niet onnodig naar hun persoonlijke gegevens te vragen.
- In paragraaf 2.6 wordt nader ingegaan op de dienstverlening in de centrale hal: in hoeverre maakt men gebruik van de receptie, de ticketzuil en de digicorner?
- Paragraaf 2.7 gaat over het algemene toegangsnummer 14079.

- Paragraaf 2.8 bespreekt de reacties op het feit dat sommige producten en diensten alleen nog maar via het digitale kanaal kunnen worden aangevraagd.
- Paragraaf 2.9 gaat over het gebruik van 'Mijn Zoetermeer'.
- Paragraaf 2.10 gaat over de wijkpost: bekendheid, contact en beoordeling.

*bijlagen*

- Een verantwoording van het onderzoek staat in bijlage I (representativiteit) en bijlage II (betrouwbaarheid en nauwkeurigheid).
- De vragenlijst, voor zover relevant voor dit onderzoek, is opgenomen als bijlage III.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) staan in bijlage IV. In deze bijlage staan tevens toelichtingen door respondenten op de door hen gekozen antwoorden (zoals antwoorden op "anders, namelijk: .....").
- Antwoorden op verdere open vragen zijn opgenomen als bijlage V.

# 2

## KWALITEIT GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

### 2.1 inleiding

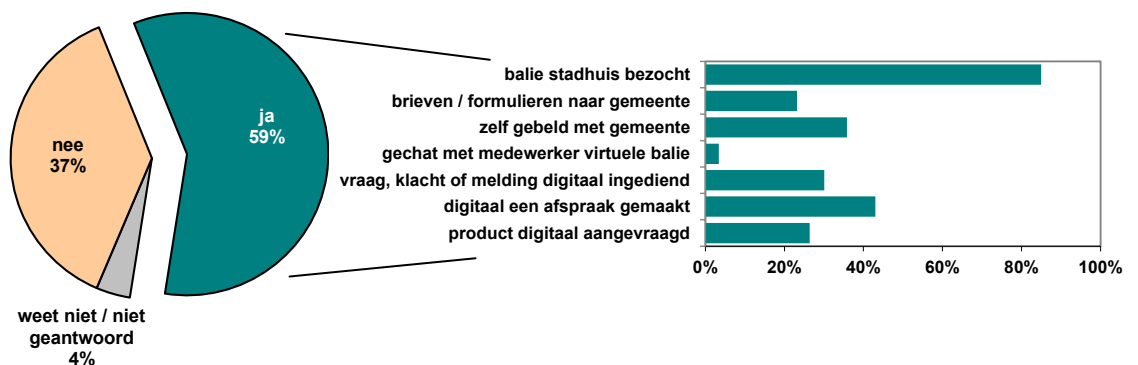
De kwaliteit van de dienstverlening is belangrijk voor de gemeente Zoetermeer. Onderzocht is op welke manier en hoe vaak burgers in het afgelopen jaar persoonlijk contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Daarbij is gekeken naar hun tevredenheid over bezoeken aan het stadhuis, en over de afhandeling van brieven en formulieren, van telefonische contacten en van digitale contacten.

### 2.2 contact zoeken met de gemeente

Van alle respondenten zegt 59% in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is vergelijkbaar met de percentages uit voorgaande jaren (zie tabel 2.1). Bezoek aan de balie is veruit de belangrijkste vorm van contact. Baliebezoek wordt genoemd door 85% van degenen die contact zochten met de gemeente. Verdere cijfers: 20% van degenen die contact zochten heeft één of meer brieven of (papieren) formulieren opgestuurd; 42% heeft gebeld met de gemeente; 23% heeft *digitaal* ten minste één vraag, klacht of melding ingediend; 44% heeft *digitaal* een afspraak gemaakt met de gemeente; 21% heeft een product aangevraagd op [www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl). De nieuwste communicatiemogelijkheid, chatten met een medewerker van de virtuele balie, is gebruikt door 1,5% van degenen die contact zochten (zie figuur 2.1).

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

	respons aantal	contact gezocht met de gemeente	
		aantal	procent
2008	1422	797	56,0
2009	1371	860	62,7
2010	1286	842	65,5
2011	1256	784	62,4
2012	1197	671	56,1
2013	1206	707	58,6



figuur 2.1 - cirkeldiagram: heeft men contact gezocht met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden? (in procenten, n = 1206)  
- staafdiagram: wijze van contact zoeken (n = 707, meer dan één antwoord mogelijk)

### 2.3 tevredenheid over het contact met de gemeente

Evenals in voorgaande jaren is per soort van contact (per kanaal) gevraagd naar de tevredenheid over de dienstverlening, in de vorm van een rapportcijfer. Ook is er een algemeen tevredenheidscijfer gevraagd. In de tabellen 2.2 t/m 2.9 staat een overzicht van die beoordelingen. In die tabellen worden de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen vermeld, en daarnaast de gemiddelde beoordelingen. De resultaten van 2013 worden vergeleken met de resultaten uit de voorgaande jaren, voor zover over die jaren data beschikbaar zijn. In bijlage IV (p.34 e.v.) staan de volledige overzichten van de in 2013 toegekende cijfers.

#### *persoonlijke contacten*

Het gemiddelde algemene oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente komt in 2013 uit op een 7,1. Zo'n algemeen oordeel is enkel gevraagd aan degenen die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête daadwerkelijk contact zochten met de gemeente. Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde cijfers, de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien van de periode 2008 t/m 2013. Het aandeel respondenten dat de persoonlijke contacten met de gemeente een onvoldoende waardering toekent ligt in 2013 op 10%, ongeveer even hoog als in de voorafgaande jaren.

In bijlage V (p.50 e.v.) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. De toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van het gegeven cijfer. Bij de hogere waarderingcijfers (7 en hoger) gaat het veelal over klantvriendelijkheid en goede service. Lagere waarderingen hangen, blijkens de toelichtingen, net als in voorgaande jaren vaak samen met het uitblijven van een reactie op een vraag of klacht, met lange wachttijden, of met een als klant-onvriendelijk ervaren benadering.

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:*  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2013)

		persoonlijke contacten met de gemeente					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
voldoende	aantal	677	736	718	680	561	613
	procent	84,9	85,6	85,3	86,7	83,6	86,7
onvoldoende	aantal	89	84	97	79	74	69
	procent	11,2	9,8	11,5	10,1	11,0	9,8
gegeven cijfers	aantal	766	820	815	759	635	682
	procent	96,1	95,3	96,8	96,8	94,6	96,5
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	31	40	27	25	36	25
	procent	3,9	4,7	3,2	3,2	5,4	3,5
totaal (100%)	aantal	797	860	842	784	671	707
gemiddeld oordeel		<b>7,0</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,2</b>	<b>7,1</b>	<b>7,1</b>

#### *baliebezoek*

Het meest recente baliebezoek (van respondenten die in het afgelopen jaar één keer of vaker een balie bezochten) wordt in 2013 gemiddeld met een 7,4 gewaardeerd, ongeveer gelijk aan de waardering in voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende waarderingen is 6%. Zie tabel 2.3.

tabel 2.3 *bezoek aan de balie van het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2013)*

		laatste baliebezoek					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
voldoende	aantal	654	728	703	618	496	561
waardering	procent	95,2	93,5	92,3	93,6	90,3	93,3
onvoldoende	aantal	24	36	39	30	30	36
waardering	procent	3,5	4,6	5,1	4,5	5,5	6,0
gegeven cijfers	aantal	678	764	742	648	526	597
	procent	98,7	98,1	97,4	98,2	95,8	99,3
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15	20	12	23	4
	procent	1,3	1,9	2,6	1,8	4,2	0,7
totaal (100%)	aantal	687	779	762	660	549	601
gemiddeld oordeel		<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>

#### *brieven en formulieren*

De afhandeling van de laatste brief die de respondent aan de gemeente heeft verzonden, of van het laatste formulier dat hij of zij heeft ingediend, wordt in 2013 gemiddeld met een 6,2 gewaardeerd, iets lager dan in de afgelopen twee jaar. Het aandeel onvoldoende waarderungen is in 2013, als in alle jaren, betrekkelijk hoog: 22%. Zie tabel 2.4.

tabel 2.4 *afhandeling van brieven of formulieren naar het stadhuis in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2013)*

		laatste brief / formulier					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
voldoende	aantal	140	131	145	157	95	112
waardering	procent	69,7	65,8	72,5	76,6	70,4	68,3
onvoldoende	aantal	51	48	50	40	28	36
waardering	procent	25,4	24,1	25,0	19,5	20,7	22,0
gegeven cijfers	aantal	191	179	195	197	123	148
	procent	95,0	89,9	97,5	96,1	91,1	90,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	20	5	8	12	16
	procent	5,0	10,1	2,5	3,9	8,9	9,8
totaal (100%)	aantal	201	199	200	205	135	164
gemiddeld oordeel		<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,2</b>

#### *chatten met de gemeente*

Medewerkers van de virtuele balie geven tijdens kantooruren digitaal antwoord op vragen van bezoekers van de digitale balie. Deze chatmogelijkheid is een betrekkelijk recente aanvulling op het dienstenpakket van de gemeente. In 2012 is hierover voor het eerst een enquêtevraag gesteld.

Tabel 2.5 laat vooral zien dat het aantal deelnemers (24, of 3%) ook in 2013 nog te laag is om er via de omnibusenquête al een afgewogen conclusie aan te verbinden. Dat neemt niet weg dat het geringe gebruik van deze dienst en de relatief lage waardering (33% onvoldoendes) voortgaande monitoring rechtvaardigen.

tabel 2.5 chatsessies met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
- gemiddeld rapportcijfer (meting 2012 en 2013)

		laatste chatsessie	
		2012	2013
voldoende	aantal	6	13
waardering	procent	60,0	53,2
onvoldoende	aantal	3	8
waardering	procent	30,0	33,3
gegeven cijfers	aantal	9	21
	procent	90,0	87,5
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1	3
	procent	10,0	12,5
totaal (100%)	aantal	10	24
gemiddeld oordeel		<b>5,7</b>	<b>6,0</b>

#### digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen

De afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding wordt in 2013 gewaardeerd met het rapportcijfer 6,6. Dat is aanmerkelijk hoger dan in 2012, terwijl ook het aantal klachten en meldingen hoger ligt dan in 2012 (zie tabel 2.6). Het aandeel onvoldoende beoordelingen (20%) ligt lager dan in de voorgaande jaren.

tabel 2.6 afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en meldingen  
in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2009 t/m 2013)\*

		laatste vraag / klacht / melding				
		2009	2010	2011	2012	2013
voldoende	aantal	83	156	136	97	162
waardering	procent	66,9	66,7	66,7	63,0	76,1
onvoldoende	aantal	31	71	58	47	42
waardering	procent	25,0	30,3	28,4	30,5	19,7
gegeven cijfers	aantal	114	227	194	144	204
	procent	91,9	97,0	95,1	93,5	95,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	10	7	10	10	9
	procent	8,1	3,0	4,9	6,5	4,2
totaal (100%)	aantal	124	234	204	154	213
gemiddeld oordeel		<b>6,0</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>	<b>6,6</b>

\* De vraagstelling in 2009 is niet gelijklopend aan die in 2010 t/m 2013 in 2009 wordt daarin gewag gemaakt van een *webformulier*, in de andere jaren niet.

#### digitale afspraken

De afhandeling van digitale afspraken wordt in 2013 door het merendeel van de respondenten als voldoende beoordeeld (94%). Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,8. Dat is vergelijkbaar met de vorige twee jaar. Zie tabel 2.7.

tabel 2.7 *afhandeling van digitale afspraken in de afgelopen twaalf maanden:*  
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
 - gemiddeld rapportcijfer (meting 2011 t/m 2013)

		afhandeling laatste digitale afspraak		
		2011	2012	2013
voldoende waardering	aantal	226	266	286
	procent	90,8	90,8	94,1
onvoldoende waardering	aantal	14	12	11
	procent	5,6	4,1	3,6
gegeven cijfers	aantal	240	278	297
	procent	96,3	94,9	97,7
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	15	7
	procent	3,6	5,1	2,3
totaal (100%)	aantal	249	293	304
gemiddeld oordeel		<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>

#### *digitale aanvragen van producten*

De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt in 2013 gewaardeerd met gemiddeld een 7,5. In de loop van de jaren is de formulering van deze vraag licht bijgeschaafd. Dat heeft niet tot grote verschillen in de beoordeling geleid. Zie 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 2009 t/m 2012)\*

		laatste digitale aanvraag				
		2009	2010	2011	2012	2013
voldoende waardering	aantal	107	175	127	130	170
	procent	91,5	91,6	90,1	91,5	91,9
onvoldoende waardering	aantal	7	13	9	8	12
	procent	6,0	6,8	6,4	5,6	6,5
gegeven cijfers	aantal	114	188	136	138	182
	procent	97,4	98,4	96,5	97,2	98,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3	5	4	3
	procent	2,6	1,6	3,5	2,8	1,6
totaal (100%)	aantal	117	191	141	142	185
gemiddeld oordeel		<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>

\* De vraagstelling in 2009 en de daaropvolgende jaren is niet steeds gelijklopend: in 2009 wordt in de vraag gewag gemaakt van *Mijn Zoetermeer*, in 2010 t/m 2013 niet. In 2012/2013 zijn er voorbeelden van digitale aanvragen aan de vraag toegevoegd en is er sprake van een product of dienst (in eerdere jaren alleen van een product)

#### *telefoongesprekken*

Het meest recente telefoongesprek dat respondenten met de gemeente hebben gevoerd (waarbij zij zelf hebben gebeld) wordt in 2013 gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd. Dat is nagenoeg gelijk aan de waardering in de voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende beoordelingen vertoont sinds enkele jaren een dalende lijn: van 22% in 2010 naar 14% in 2013. Zie tabel 2.9.

tabel 2.9 telefoongesprekken met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2008 t/m 2013)

		laatste keer zelf gebeld					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
voldoende waardering	aantal	291	232	270	271	226	213
	procent	78,0	74,4	76,5	78,8	81,0	84,2
onvoldoende waardering	aantal	73	68	77	63	46	36
	procent	19,6	21,8	21,8	18,3	16,5	14,2
gegeven cijfers	aantal	364	300	347	334	272	249
	procent	97,6	96,2	98,3	97,1	97,5	98,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	9	12	6	10	7	4
	procent	2,4	3,8	1,7	2,9	2,5	1,6
totaal (100%)	aantal	373	312	353	344	279	253
gemiddeld oordeel		6,7	6,6	6,7	6,9	6,8	6,8

Over het laatste telefonische contact zijn nog twee vervolgvragen gesteld. Nagegaan is of er voorafgaand al op een andersoortig manier informatie was ingewonnen (hieronder). Ook is nagegaan hoe het verloop en de eventuele opvolging van het telefoongesprek gingen (§ 2.4).

Figuur 2.2 toont de voorafgaande acties van de desbetreffende 253 respondenten. De meesten van hen (54%) noemen één informatiebron; 13% noemt twee of drie bronnen; 33% noemt geen bron of weet het niet meer.

Een groot deel van de bellers (40%) heeft via de gemeentelijke website informatie ingewonnen. Andere informatiebronnen worden veel minder genoemd.



figuur 2.2 wijzen van informatie-inwinning voorafgaand aan telefonisch contact met de gemeente (in procenten, n = 253, meer antwoorden per respondent mogelijk)

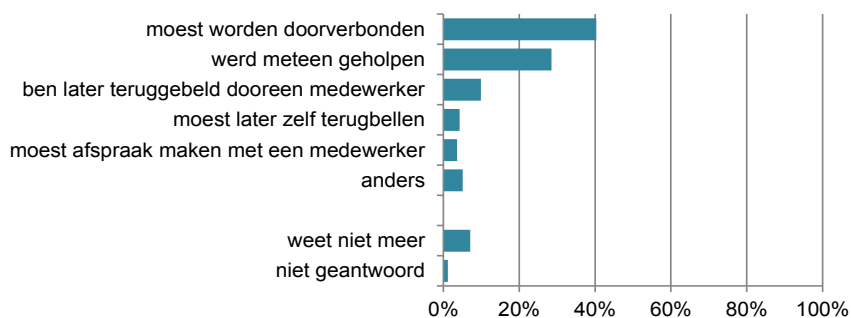
## 2.4 in één keer de goede reactie?

### *in één keer de goede reactie bij telefonisch contact?*

Figuur 2.3 laat zien hoe de telefoongesprekken (met de eerste medewerker die men aan de lijn kreeg) zijn verlopen. In 28% van deze gevallen kon de medewerker zelf de beller helpen. In de andere gevallen moest er bijvoorbeeld worden doorverbonden of teruggebeld, of er werd een afspraak gemaakt.

Het kleine aantal toelichtingen bij het antwoord 'anders' staat op p.39. Deze toelichtingen zijn, althans voor een deel, voorbeelden van hoe de communicatie fout kan lopen.





figuur 2.3 *verloop of opvolging van het meest recente telefoongesprek met de gemeente (in procenten, n = 253)*

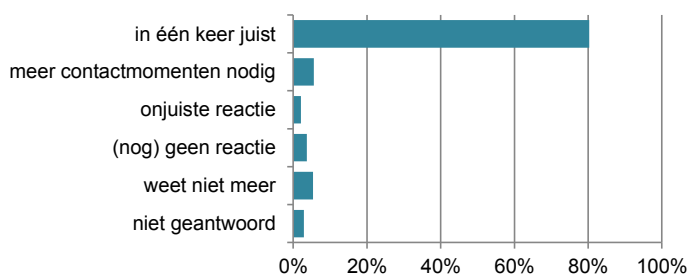
#### *het meest recente contact*

Er zijn, na de vragen over de verschillende kanalen, vervolgvragen gesteld over het meest recente contact dat men met de gemeente had (d.w.z. het meest recente van de in § 2.3 beschreven contacten). In veruit het grootste aantal gevallen (54%) was dit een contact over bijvoorbeeld een paspoort, verhuizing of rijbewijs. Meestal betrof het een contact aan de balie (in 47% van de gevallen), of een telefonisch contact (bij 25%). Zie de tabellen IV-19/20, op p.40 en 41.

#### *in één keer de goede reactie bij niet-telefonisch contact?*

Figuur 2.4 laat zien dat de respondenten bij hun meest recente contact met de gemeente over het algemeen adequaat geholpen zijn: men kreeg meestal in één keer het juiste antwoord (in 80% van de gevallen). Soms waren er meer contactmomenten nodig (in 6% van de gevallen). In eveneens 6% van de gevallen is er sprake van een onjuiste of nog ontbrekende reactie.

Deze uitkomst is niet helemaal vergelijkbaar met vorige jaren, omdat de enquêtevraag die hieraan ten grondslag ligt in 2013 niet is voorgelegd aan personen die hebben *gebeld* met de gemeente. In voorgaande jaren was dat wél het geval. Dat neemt niet weg dat het algemene beeld niet sterk verschilt met dat uit de afgelopen jaren.



figuur 2.4 *Kreeg men bij het meest recente contact in één keer de juiste reactie van de gemeente? (respondenten die contact hebben gezocht met de gemeente, m.u.v. telefonisch contact in procenten, n = 482)*

## 2.5 dubbel verstrekte informatie

De gemeente wil de dienstverlening verder verbeteren en de lasten voor de inwoners verminderen. Door persoonlijke gegevens één keer te vragen en daarna voor meer gebruikers binnen de organisatie toegankelijk te maken kan zij de dienstverlening verbeteren. De gemeente slaagt hier meestal in, maar nog niet in alle gevallen. Van alle respondenten die in de afgelopen twaalf maanden contact hebben gezocht met de gemeente zegt 9% in die periode meer dan eens dezelfde informatie te hebben verstrekt over zijn of haar persoonlijke situatie. In de afgelopen jaren (sinds 2008) lag dit percentage steeds tussen 8 en 11%. Aan degenen die dubbele informatie moesten verstrekken is gevraagd naar de aard van de door de gemeente gevraagde informatie, en naar het type contact

waarbij dit gebeurde. In tabel V-2 (p.57) staat hiervan een overzicht. Vaak gaat het om zaken als adres en telefoonnummer, soms ook om meer persoonlijke zaken. De antwoorden zijn vaak maar weinig informatief.<sup>1</sup>

## 2.6 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

Bij binnenkomst in de centrale hal wordt men meestal eerst aan de *receptie* te woord gestaan. De medewerker van de receptie geeft algemene informatie en verstrekt een volgnummer voor één van de balies.

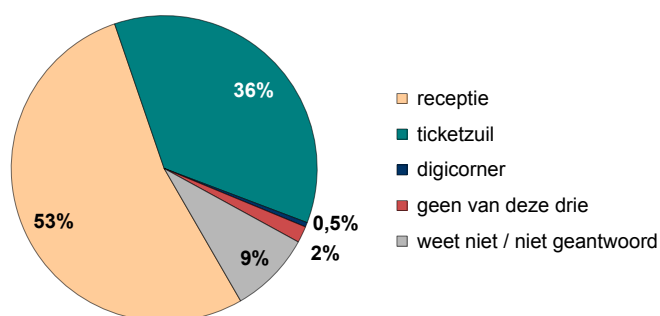
Bezoekers kunnen ook kiezen voor de *ticketzuil*. Nadat de bezoeker daar via een keuzemenu het doel van zijn of haar bezoek kenbaar gemaakt heeft ontvangt hij of zij een geprint volgnummer.

Sinds medio 2011 kan men daarnaast ook kiezen voor de *digicorner*. In de digicorner kan men informatie opvragen of zaken digitaal regelen met de gemeente. Bij bezoek aan de digicorner hoeft men niet eerst langs de receptie of de ticketzuil.

Aan de respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibus-enquête contact hebben gezocht met de gemeente is een vraag voorgelegd over hun keuze hierbij.

Zeker 619 respondenten (51% van het totaal) hebben (met zekerheid) een bezoek gebracht aan de centrale hal; nog eens veertien respondenten (1%) hebben dat mogelijk gedaan (tabel IV-24, p.43).

Figuur 2.5 laat zien welke mogelijkheid deze respondenten hebben gekozen: 53% koos in eerste instantie de receptie; 36% de ticketzuil, 0,5% de digicorner.<sup>2</sup>



figuur 2.5 keuze voor de ticketzuil, receptie of digicorner bij het laatste bezoek in de afgelopen twaalf maanden aan de centrale hal van het stadhuis (in procenten, n = 633).

### *digicorner*

Vragen over de duidelijkheid van de werking van de digicorner leken in 2011 nog te vroeg te komen: bij de omnibussenquête van dat jaar waren er nog geen gebruikers die een vraag daarover konden beantwoorden. In 2013 is daarin nog steeds niet veel verandering gekomen: slechts drie respondenten melden dat zij na binnenkomst in de centrale hal rechtstreeks voor de digicorner hebben gekozen. En twee respondenten geven aan zij daar in tweede instantie voor hebben gekozen (na een aanvankelijke keuze voor de receptie).

Van deze vijf respondenten menen er drie dat de werking van de digicorner voor hen voldoende duidelijk was; één respondent vond de werking niet duidelijk genoeg. (zie tabel IV-25 en IV-26 - p.43).

<sup>1</sup> Het overzicht is, net als in voorgaande jaren, enigszins vervuild door antwoorden die niet echt aansluiten bij de vraagstelling. Bovendien wordt in verschillende antwoorden een persoonlijk gegeven genoemd dat in de toelichting bij de vraag juist is uitgesloten, bijvoorbeeld het burgerservicenummer (want uiteraard moet er wel iets gevraagd worden wanneer vaststelling van iemands identiteit vereist is).

<sup>2</sup> 74 respondenten die in de laatste 12 maanden wel contact met de gemeente zochten, maar niet in de centrale hal zijn geweest, blijven in deze figuur buiten beschouwing.

## 2.7 telefoonnummer 14 079

Sinds 2009 is 14 079 het centrale telefoonnummer van Zoetermeer. Het is de bedoeling dat het grootste deel van het inkomende telefoonverkeer primair loopt via dit telefoonnummer.

Het nummer 14 079 was in 2009, enkele maanden na de brede invoering ervan, bekend bij een kleine 17% van de respondenten. Inmiddels (2013) is de bekendheid gestegen tot 42% (tabel IV-27).

De medewerkers achter het nummer 14 079 hebben zelf toegang tot informatie om antwoord te kunnen geven op veelgestelde vragen. Verder kunnen zij vragen effectief doorleiden naar medewerkers uit de hele organisatie. Doorverbinden zal in veel gevallen dus niet nodig zijn, maar is in andere gevallen onvermijdelijk.

Uiteraard probeert de gemeente het aantal keren doorverbinden zo laag mogelijk te houden. Op de vraag hoe veel keren doorverbinden acceptabel is antwoordt 8% 'nul keer'; 58% antwoordt 'één keer'; 22% antwoordt 'twee keer'. Drie keer of meer wordt slechts door een klein aantal respondenten geantwoord (tabel IV-28).

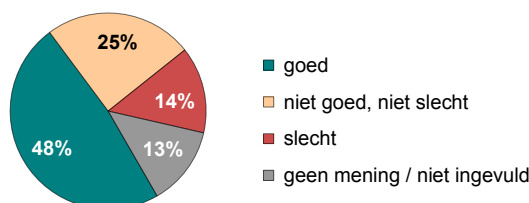
De beantwoording is vergelijkbaar met die in voorgaande jaren.

## 2.8 diensten die enkel via internet beschikbaar zijn

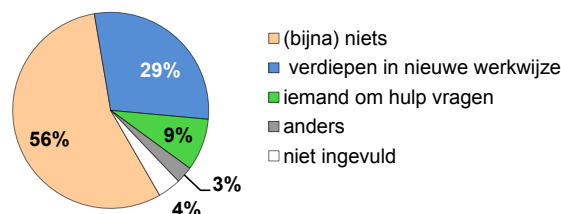
Een deel van de gemeentelijke producten en diensten (zoals een uittreksel uit de basisadministratie personen) kan alleen nog maar via internet worden aangevraagd. Dat kan men uiteraard achter de eigen computer doen, maar bijvoorbeeld ook in de digicorner van het stadhuis. De gemeente heeft uit efficiency- en kostenoverwegingen voor deze maatregel gekozen.

Onder alle respondenten is eerst gepeild hoe deze maatregel valt. De meesten waarderen de maatregel positief of geven daarover een neutraal oordeel (bij elkaar 73% van de respons). 14% is niet te spreken over de maatregel. Zie figuur 2.6.

Hierna is ingezoomd op de consequenties voor de respondent zelf. Ruim de helft (56%) voorziet voor zichzelf geen noemenswaardige veranderingen. Een kleine 40% moet wel aan de slag: zij menen dat ze zich moeten verdiepen in de nieuwe werkwijze, of hulp moeten vragen (figuur 2.7).



figuur 2.6 meningen over de maatregel waardoor sommige gemeentelijke producten en diensten alleen nog maar via internet zijn aan te vragen (in procenten, n = 1206).



figuur 2.7 wat er voor de respondent verandert door de maatregel waardoor sommige gemeentelijke producten en diensten alleen nog maar via internet zijn aan te vragen (in procenten, n = 1206).

In bijlage IV (p.44) staan de ruim 30 toelichtingen bij het antwoord 'anders' op de vraag wat er verandert door de internetmaatregel. De grootste groep van deze antwoorden heeft betrekking op de eigen beperkte toegang tot internet of een pc.

De (verwachte) verandering voor de respondent zelf en de beoordeling van de internetmaatregel vertonen een duidelijke samenhang. Zo vindt slechts 7% van degenen die voor zichzelf geen veranderingen verwachten de maatregel slecht. . Onder degenen die verwachten hulp van anderen te moeten inroepen vindt 38% de maatregel slecht. Tabel 2.10 laat deze samenhang zien.

tabel 2.10 maatregel waardoor men producten en diensten enkel via internet kan aanvragen: meningen hierover afgezet tegen de verandering die de respondent verwacht

wat er verandert voor de respondent:	mening over de maatregel waardoor men producten en diensten enkel via internet kan aanvragen				totaal
	goed	niet goed, niet slecht	slecht	geen mening	
(bijna) niets	451 67,3%	130 19,4%	49 7,3%	40 6,0%	670 100,0%
dan moet ik mij verdiepen in de nieuwe werkwijze	114 32,5%	135 38,5%	65 18,5%	37 10,5%	351 100,0%
dan moet ik iemand om hulp vragen	8 7,8%	22 21,6%	39 38,2%	33 32,4%	102 100,0%
anders	7 21,9%	4 12,5%	17 53,1%	4 12,5%	32 100,0%
<b>totaal</b>	<b>580 50,2%</b>	<b>291 25,2%</b>	<b>170 14,7%</b>	<b>114 9,9%</b>	<b>1155 100,0%</b>

## 2.9 gebruik van 'Mijn Zoetermeer'

Aan alle respondenten (ook aan degenen die in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt hebben van dienstverlening door de gemeente) is gevraagd naar hun gebruik van 'Mijn Zoetermeer' op de gemeentelijke website in de afgelopen jaren. Tabel IV-31 (p.45) laat zien dat de groep van gebruikers betrekkelijk klein blijft: 10% in 2013. In 2011 en 2012 lag dat aandeel in dezelfde orde van grootte: 8%, respectievelijk 12%.

De groep die stellig zegt geen gebruik te gaan maken van Mijn Zoetermeer is teruggelopen van 29% in 2011 tot 18%, zowel in 2012 als in 2013. Aan deze 214 respondenten is om een toelichting op hun antwoord gevraagd. De strekking van de meest voorkomende toelichtingen is: *geen computer / geen internet of geen behoefte daaraan*. Andere veel gegeven antwoorden zijn: *voorkeur voor een meer persoonlijk contact, te ingewikkeld*.

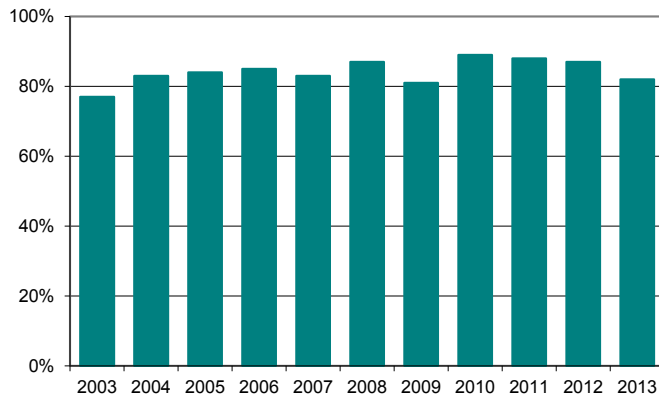
Op p.45 staat overzicht van de geclassificeerde antwoorden.

## 2.10 wijkposten

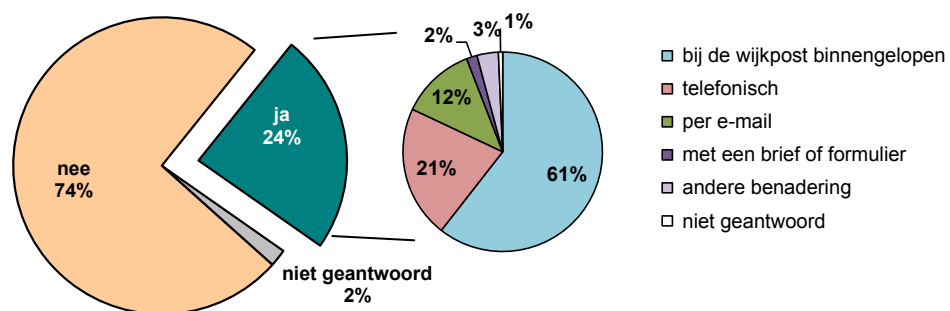
Wijkposten zijn meld- en informatiepunten voor alles wat met de woonomgeving te maken heeft. De wijken Centrum, Meerzicht, Buytenwegh De Leyens, Rokkeveen en Oosterheem hebben alle een eigen wijkpost. De wijken Seghwaert en Noordhove delen een wijkpost. Van alle respondenten weet 82% dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is. De bekendheid van de wijkposten is over de jaren heen stabiel (figuur 2.8).

Van alle respondenten heeft 24% de wijkpost in de afgelopen twee jaar wel eens benaderd met een melding of vraag. Het grootste deel deed dat (bij de meest recente keer) door er binnen te lopen (61%). Een kleiner deel deed dat door te bellen (21%). Andere vormen van contact zoeken kwamen minder voor (figuur 2.9).

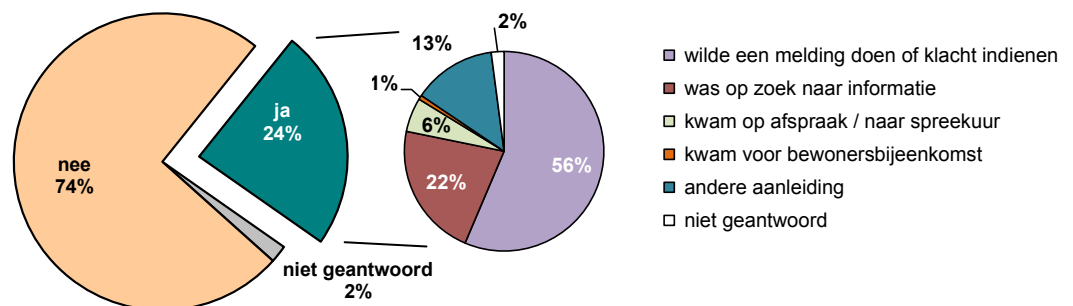
De belangrijkste aanleiding om contact te zoeken met de wijkpost was dat men een melding wilde doen of een klacht wilde indienen (genoemd door 56%). Voor 22% was het zoeken van informatie de belangrijkste aanleiding (figuur 2.10).



figuur 2.8 bekendheid van wijkposten in de periode 2003-2008 (in procenten;  $n_{2013} = 1206$ ; in de overige jaren is de  $n$  vergelijkbaar van grootte)



figuur 2.9 - cirkeldiagram links: heeft men de wijkpost in de afgelopen twee jaar benaderd met een melding of vraag? (in procenten,  $n = 1206$ )  
- cirkeldiagram rechts: wijze van contact zoeken bij de laatste vraag of melding (in procenten,  $n = 289$ )



figuur 2.10 - cirkeldiagram links: heeft men de wijkpost in de afgelopen twee jaar benaderd met een melding of vraag? (in procenten,  $n = 1206$ )  
- cirkeldiagram rechts: belangrijkste aanleiding om contact te zoeken met de wijkpost (in procenten,  $n = 289$ )

Voor degenen die bij de wijkpost *binnenliepen* (175 respondenten) zijn drie overwegingen voor die keuze ongeveer even belangrijk: 33% noemt het gemak, 28% het persoonlijke contact met de medewerkers en 25% het feit dat men toch al in de buurt was.

Voor degenen die op een andere wijze contact zochten met de wijkpost (zoals telefonisch, per e-mail of per brief) komt eveneens het gemak op de eerste plaats (dit wordt genoemd door 56%). 20% vindt het korte tijdsbeslag bij hun keuze de belangrijkste overweging. Zie tabellen IV-35 en IV-36, p.46.

*beoordeling*

Aan degenen die in de afgelopen twee jaar contact hebben gezocht met de wijkpost is een beoordeling gevraagd van de afhandeling van de laatste vraag of melding.

Voor het *resultaat* van dit laatste contact geeft men gemiddeld het rapportcijfer 6,5. 20% geeft voor het resultaat een onvoldoende beoordeling (d.w.z.: een 5 of lager). Voor de *wijze van afhandeling* geeft men gemiddeld een 6,4 (met 22% onvoldoende beoordelingen).

Voor de *tijd die met de afhandeling gemoeid was* geeft men gemiddeld het rapportcijfer 6,6 (met 23% onvoldoende beoordelingen).

tabel 2.11 *beoordeling van drie aspecten van de dienstverlening bij de wijkposten (resultaat, wijze van afhandeling en afhandelingstijd)*  
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen  
- gemiddelde rapportcijfers

		laatste contact wijkpost		
		resultaat	wijze	tijd
voldoende	aantal	215	204	203
waardering	procent	74,4	70,6	70,2
onvoldoende	aantal	58	64	67
waardering	procent	20,1	22,1	23,2
gegeven cijfers	aantal	273	268	270
	procent	94,5	92,7	93,4
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	16	21	29
	procent	5,5	7,3	10,0
totaal (100%)	aantal	289	289	289
gemiddeld oordeel		<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>

De gemiddelde rapportcijfers zijn uitgesplitst naar de woonwijken van de respondenten. Vanuit de (plausibele, maar niet bewijsbare) veronderstelling dat men in de meeste gevallen de wijkpost van de eigen woonwijk heeft beoordeeld, zijn de rapportcijfers op te vatten als beoordelingen van de afzonderlijke wijkposten.

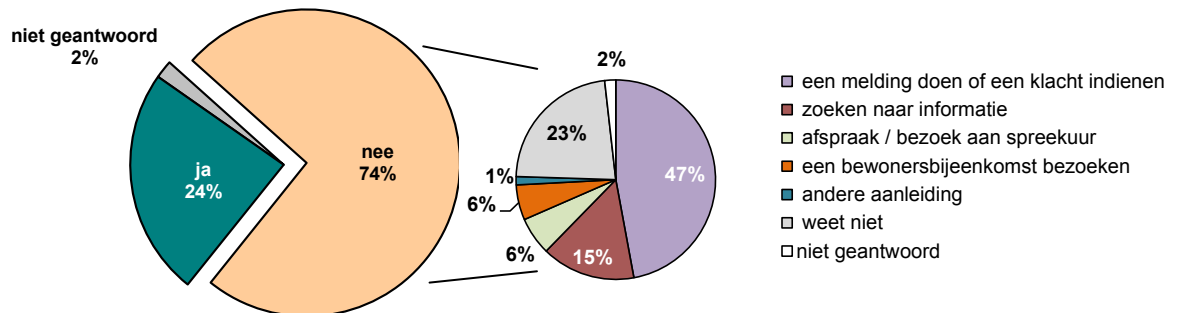
Tabel 2.11 toont de gemiddelde beoordelingen. Deze gemiddelden liggen niet ver uit elkaar. Rokkeveen en Buytenwegh De Leyens scoren weliswaar wat lager dan de andere buurten, maar de verschillen zijn niet significant.

tabel 2.11 *beoordeling van drie aspecten van de dienstverlening bij de wijkposten: gemiddelde rapportcijfers naar wijk of wijkcombinatie*

		laatste contact wijkpost		
		resultaat	wijze	tijd
Centrum		6,6	6,7	6,9
aantal respondenten		20	19	18
Meerzicht		6,6	6,8	6,8
aantal respondenten		38	36	37
Buytenwegh De Leyens		6,3	6,3	6,3
aantal respondenten		57	57	55
Seghwaert / Noordhove		6,7	6,3	6,7
aantal respondenten		59	58	55
Rokkeveen		6,3	6,1	6,2
aantal respondenten		46	45	44
Oosterheem		6,7	6,7	6,8
aantal respondenten		40	40	39
gemiddeld oordeel		<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>6,6</b>

*veronderstelde aanleidingen voor toekomstig bezoek aan de wijkpost*

Aan de respondenten die hebben aangegeven dat zij in de afgelopen twee jaar de wijkpost *niet* hebben benaderd is gevraagd wat voor hen de meest waarschijnlijke aanleiding zou zijn om daarmee contact te zoeken. Figuur 2.11 geeft een overzicht. Net als bij het feitelijk contact met de wijkpost worden hier het doen van meldingen / indienen van klachten en het zoeken van informatie het meest genoemd.



figuur 2.11 - cirkeldiagram links: heeft men de wijkpost in de afgelopen twee jaar benaderd met een melding of vraag? (in procenten,  $n = 1206$ )  
 - cirkeldiagram rechts: de meest waarschijnlijke aanleiding om (in de toekomst) contact te zoeken met de wijkpost (in procenten,  $n = 894$ )





## BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer een (toevallige) afwijking van ca. 0,2 procentpunt (dat wil zeggen: iets meer vrouwen, iets minder mannen). Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt +1,4 procentpunt voor vrouwen en -1,4 procentpunt voor mannen.

Verder laat de respons een oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40 t/m 64 jaar*, en een tamelijk sterke ondervertegenwoordiging van de klasse *18 t/m 39 jaar*. De verschillen zijn vergelijkbaar met die in de omnibusenquête van voorgaande jaren; een correctie door middel van wegen is niet uitgevoerd.

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

sekse		bevolking 18+		bruikbare respons
		op 01-01-2013		
		aantal	steekproef	
man	aantal	46882	962	557
	procent	48,3	48,1	46,9
vrouw	aantal	50158	1038	631
	procent	51,7	51,9	53,1
subtotaal (100%)		97040	2000	1188
sekse onbekend		-	-	18
totaal		97040	2000	1206

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

leeftijd		bevolking 18+		bruikbare respons
		op 01-01-2013		
		aantal	steekproef	
18 t/m 39 jaar	aantal	33441	657	293
	procent	34,5	32,9	25,0
40 t/m 64 jaar	aantal	45526	967	642
	procent	46,9	48,7	54,9
65+	aantal	18073	376	235
	procent	18,6	18,8	20,3
subtotaal (100%)		97040	2000	1170
leeftijd onbekend		-	-	36
totaal		97040	2000	1206



## 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 1206 respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,4% en 32,6%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
200	4.2	5.5	6.4	6.8	6.9
300	3.4	4.5	5.2	5.5	5.7
400	2.9	3.9	4.5	4.8	4.9
500	2.6	3.5	4.0	4.3	4.4
600	2.4	3.2	3.7	3.9	4.0
700	2.2	3.0	3.4	3.6	3.7
800	2.1	2.8	3.2	3.4	3.5
900	2.0	2.6	3.0	3.2	3.3
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.200	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.206	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8

## BIJLAGE III vragenlijst

### GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

61. De onderstaande vragen gaan over uw persoonlijke contact (telefonisch, per brief, per e-mail, aan de balie of aan de digitale balie) met de gemeente als dienstverlenende instelling. Daarbij kan het gaan om vergunningen, paspoorten, geboorteaangifte, meldingen, aanvragen bijzondere bijstand, enzovoort.

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

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 87  
 3. weet niet → ga naar vraag 87

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

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

- b. Kunt u een toelichting op dit cijfer geven?

63. Hoe vaak ongeveer heeft u in de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan een balie van het stadhuis?

1. niet één keer → ga naar vraag 65  
 2. één of twee keer  
 3. drie tot vijf keer  
 4. zes tot tien keer  
 5. meer dan tien keer

64. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over uw laatste baliebezoek?

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

65. Hoeveel brieven of formulieren heeft u in de afgelopen twaalf maanden zelf (per post) gestuurd naar de gemeente (of een gemeentelijke instelling)?

1. niet één → ga naar vraag 67  
 2. één of twee  
 3. drie tot vijf  
 4. zes tot tien  
 5. meer dan tien

66. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van uw laatste brief of formulier?

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

67. Tijdens kantooruren kunt u via de chat vragen stellen aan medewerkers van de virtuele balie. De medewerker komt voor u dan live in beeld.

Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een vraag aan de gemeente gesteld door te chatten met een medewerker van de virtuele balie?

1. niet één keer → ga naar vraag 69  
 2. één of twee keer  
 3. drie tot vijf keer  
 4. zes tot tien keer  
 5. meer dan tien keer

**68. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de laatste chatsessie met de gemeente?**

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

**69. Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente?**

1. niet één keer → ga naar vraag 71
2. één of twee keer
3. drie tot vijf keer
4. zes tot tien keer
5. meer dan tien keer

**70. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding?**

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

**71. Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden digitaal (via [www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)) een afspraak gemaakt met de gemeente?**

1. niet één keer → ga naar vraag 73
2. één of twee keer
3. drie tot vijf keer
4. zes tot tien keer
5. meer dan tien keer

**72. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afwikkeling van uw laatste digitale afspraak?**

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

**Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden een product of dienst digitaal aangevraagd op [www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)?**

(bijvoorbeeld een uittreksel aanvragen, een verhuizing doorgeven of getuigen voor een huwelijk aanmelden).

1. niet één keer → ga naar vraag 75
2. één of twee keer
3. drie tot vijf keer
4. zes tot tien keer
5. meer dan tien keer

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

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

**75. Hoe vaak heeft u in de afgelopen twaalf maanden zelf gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie?**

1. niet één keer → ga naar vraag 79
2. één of twee keer
3. drie tot vijf keer
4. zes tot tien keer
5. meer dan tien keer

**76. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het laatste telefoongesprek dat u met de gemeente heeft gevoerd?**

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

**77. Heeft u, voorafgaand aan dit telefoongesprek, informatie ingewonnen op een andere manier?**LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ja: schriftelijk
- ja: via e-mail
- ja: via www.zoetermeer.nl
- ja: via één of meer andere websites
- ja: via een bezoek aan een balie van het stadhuis
- ja: op een andere manier
  
- nee
- weet niet meer

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

- 1. Ik werd meteen geholpen door degene die ik aan de telefoon kreeg.
- 2. Ik moest worden doorverbonden.
- 3. Ik ben later teruggebeld door iemand van de gemeente.
- 4. Ik moest zelf later terugbellen.
- 5. Ik moest een afspraak maken met iemand van de gemeente.
- 6. anders, namelijk:

- 7. weet niet meer

**79. In de voorgaande vragen heeft u één of meerdere contacten met de gemeente beoordeeld.****Wat was het onderwerp waarover uw meest recente contact plaatsvond?**LET OP: het meest recente contact, dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)
- 2. reiniging, afvalinzameling
- 3. klachten
- 4. meldingen openbare ruimte
- 5. belastingen
- 6. WMO
- 7. bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening
- 8. inburgering
- 9. vergunningen (inclusief bouwvergunningen)
- 10. sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)
- 11. anders, namelijk:

- 12. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 82

**80. Op welke wijze vond dit meest recente contact plaats?**

- 1. per telefoon → ga naar vraag 82
- 2. via balie / loket
- 3. met een brief of formulier (per post)
- 4. via een chatsessie met de virtuele balie
- 5. via een digitaal formulier
- 6. per e-mail
- 7. op een andere wijze
- 8. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 82

**81. Kreeg u bij dit meest recente contact in één keer de juiste reactie van de gemeente?**

- 1. ja, ik kreeg in één keer de juiste reactie van de gemeente (afgezien van een eventuele ontvangstbevestiging)
- 2. nee, er waren / er zijn twee of meer contactmomenten nodig
- 3. nee, ik heb een onjuiste reactie ontvangen
- 4. nee, ik heb (nog) geen reactie ontvangen
- 5. dat weet ik niet meer

**DUBBELE VERSTREKKING VAN GEGEVENS**

82. Dienstverlening door de gemeente is vaak alleen maar mogelijk nadat u gegevens over uzelf heeft verstrekt: adres, telefoonnummer, geboortedatum, e-mailadres, etcetera. De gemeente wil het vragen naar dergelijke gegevens zo min mogelijk herhalen. Maar uiteraard vragen wij wel enkele gegevens om uw identiteit vast te stellen, zoals uw naam, geboortedatum en burgerservicenummer.

a. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie over uw persoonlijke situatie moeten verstrekken, die u al eerder aan de gemeente verstrekt had, afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer (BSN)?

1. ja  
 2. nee → ga naar vraag 83  
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 83

b. Kunt u aangeven welke informatie over uw persoonlijke situatie u meer dan eenmaal moest verstrekken (afgezien van naam, geboortedatum en burgerservicenummer)?

c. Bij welk contact met de gemeente moest u deze persoonlijke informatie nogmaals verstrekken? Vermeld het onderwerp van het laatste contact waarbij u deze informatie moest verstrekken.

LET OP: het 'laatste' contact, dus slechts één hokje aankruisen.

1. burgerzaken (paspoort, verhuizing, rijbewijs, etc.)  
 2. reiniging, afvalinzameling  
 3. klachten  
 4. meldingen openbare ruimte  
 5. belastingen  
 6. WMO  
 7. bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening  
 8. inburgering  
 9. vergunningen (incl. bouwvergunningen)  
 10. sportloket / sportaccommodaties (incl. zwembaden)  
 11. anders, namelijk:

12. dat weet ik niet meer

**CENTRALE HAL**

83. Bij binnenkomst in de centrale hal van het stadhuis wordt u meestal eerst aan de receptie (vlakbij de ingang) te woord gestaan. Daar kunt u een volgnummer krijgen voor uw bezoek aan een balie. In plaats daarvan kunt u ook kiezen voor de ticketzuil. De ticketzuil drukt voor u een volgnummer af, nadat u het doel van uw bezoek heeft aangegeven. Sinds 2011 kunt u in de centrale hal ook de digicorner bezoeken. Hier kunt u informatie opvragen of uw zaken digitaal regelen met de gemeente, zonder bezoek aan balie of receptie.

Heeft u tijdens uw laatste bezoek aan de afdeling Publieksplein (in de afgelopen twaalf maanden) bij binnenkomst gekozen voor de receptie, voor de ticketzuil dan wel voor de digicorner?

1. de receptie → ga naar vraag 84  
 2. de ticketzuil → ga naar vraag 87  
 3. de digicorner → ga naar vraag 85  
 4. geen van deze drie → ga naar vraag 87  
 5. weet niet → ga naar vraag 87  
 6. niet van toepassing (ik heb de centrale hal niet bezocht in de afgelopen twaalf maanden) → ga naar vraag 87

84. Heeft u tijdens uw laatste bezoek aan de afdeling Publieksplein óók de ticketzuil of de digicorner bezocht?

1. ja: de ticketzuil → ga naar vraag 87  
 2. ja: de digicorner  
 3. ja: zowel de ticketzuil als de digicorner  
 4. nee, geen van beide → ga naar vraag 87  
 5. weet niet → ga naar vraag 87



**85. Vond u de werking van de digicorner bij uw laatste bezoek voldoende duidelijk?**

1. ja → ga naar vraag 87  
 2. nee  
 3. weet niet → ga naar vraag 87

**86. Wat vond u niet duidelijk aan de werking van de digicorner?****TELEFOONNUMMER 14 079****87. Bent u bekend (voor vragen aan de gemeente) met het telefoonnummer 14 079 ?**

1. ja  
 2. nee

**88. Als u de gemeente belt (het nummer 14 079) moet u soms één of meer keer worden doorverbonden voordat u de juiste persoon aan de lijn heeft.****Tot maximaal hoeveel keer doorverbonden worden vindt u acceptabel?**

1. nul keer  
 2. één keer  
 3. twee keer  
 4. drie keer  
 5. meer dan drie keer

**INTERNET****89. Een aantal gemeentelijke producten en diensten (zoals een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie personen) kunt u alleen nog maar via internet aanvragen. Dat kunt u dus thuis doen, maar eventueel ook in de digicorner van het stadhuis. De gemeente heeft hiervoor gekozen uit efficiency- en kostenoverwegingen.****a. Wat vindt u van deze maatregel?**

1. goed  
 2. niet goed, niet slecht  
 3. slecht  
 4. geen mening

**b. Wat zou er door deze maatregel voor uzelf veranderen, wanneer u bijvoorbeeld een uittreksel wilt aanvragen?**

1. (bijna) niets  
 2. dan zal ik me moeten verdiepen in de nieuwe werkwijze  
 3. dan moet ik iemand om hulp vragen  
 4. anders, namelijk:

**90. Via 'Mijn Zoetermeer' (op de gemeentelijke website) hebben alle inwoners van de gemeente Zoetermeer toegang tot een Persoonlijke Internetpagina (PIP). Dat is een veilige en betrouwbare omgeving op internet, waarin u zaken kunt doen met de overheid. Via 'Mijn Zoetermeer' kunt u ook de status van afhandeling zien als een zaak via 'Mijn Zoetermeer' is geregeld.****Heeft u in de afgelopen jaren al eens gebruik gemaakt van Mijn Zoetermeer?**

1. ja  
 2. nee, maar ik ga dit in de toekomst doen  
 3. nee, en ik ga dit ook niet doen omdat:

**DE WIJKPOST**

91. De wijkpost is een meld- en informatiepunt voor alles wat met uw woonomgeving te maken heeft.

**Weet u dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is?**

- 1. ja
- 2. nee

92. Heeft u de wijkpost in de afgelopen twee jaar wel eens benaderd met een melding of een vraag (per post, e-mail of telefoon, of met een bezoek)?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 98

93. Op welke wijze heeft u de wijkpost benaderd bij uw laatste vraag of melding?

- 1. ik ben bij de wijkpost binnengelopen → ga naar vraag 95
- 2. telefonisch
- 3. per e-mail
- 4. met een brief of formulier
- 5. anders, namelijk:

- 6. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 96

94. Waarom heeft u gekozen voor deze wijze van benaderen?

Noem uw **belangrijkste** overweging.

- 1. ik vond dit de makkelijkste manier
- 2. op deze manier kostte het me zo min mogelijk tijd
- 3. op deze manier was ik niet gebonden aan de openingstijden van de wijkpost
- 4. anders, namelijk:

- 5. dat weet ik niet meer

LET OP: ga nu door naar vraag 96

95. Waarom heeft u gekozen voor binnenlopen bij de wijkpost (en dus niet voor mailen, bellen of schrijven)?

Noem uw **belangrijkste** overweging.

- 1. ik vond dit de makkelijkste manier
- 2. vanwege het persoonlijke contact met de medewerker
- 3. ik was er toch al in de buurt
- 4. anders, namelijk:

- 5. dat weet ik niet meer

96. Wat was voor u de belangrijkste aanleiding om contact te zoeken met de wijkpost?

- 1. ik wilde een melding doen of een klacht indienen
- 2. ik was op zoek naar informatie
- 3. ik kwam op afspraak / ik kwam naar een spreekuur (wijkmanager, wijkagent, wijkwethouder)
- 4. ik kwam voor een bewonersbijeenkomst
- 5. anders, namelijk:

97. Kunt u in drie rapportcijfers (van 1 t/m 10) uw oordeel geven over de reactie van de wijkpost op uw laatste vraag of melding?

a. rapportcijfer voor het resultaat van uw laatste contact met de wijkpost

laagste waardering	<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"/>	hoogste waardering	geen oordeel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

b. rapportcijfer voor de wijze waarop de wijkpost uw vraag of melding heeft afgehandeld

laagste waardering	<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"/>	hoogste waardering	geen oordeel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

c. rapportcijfer voor de tijd die met de afhandeling van de vraag of melding gemoeid was

laagste waardering	<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"/>	hoogste waardering	geen oordeel
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

LET OP: ga nu door naar vraag 99

98. Wat zou voor u de meest waarschijnlijke aanleiding zijn om contact te zoeken met de wijkpost?

- 1. een melding doen of een klacht indienen
- 2. zoeken naar informatie
- 3. een afspraak / een bezoek aan het spreekuur van de wijkmanager, wijkagent of wijkwethouder
- 4. een bewonersbijeenkomst bezoeken
- 5. anders, namelijk:

- 6. weet niet

## BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

tabel IV-1 *heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 61)*

	aantal	procent
ja	707	58,6
nee	452	37,5
weet niet	29	2,4
niet geantwoord	18	1,5
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-2 *rapportcijfer voor persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 62a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	8	,7	1,1
„ 2	5	,4	,7
„ 3	11	,9	1,6
„ 4	11	,9	1,6
„ 5	34	2,8	4,8
„ 6	81	6,7	11,5
„ 7	243	20,1	34,4
„ 8	222	18,4	31,4
„ 9	45	3,7	6,4
„ 10	22	1,8	3,1
geen oordeel	15	1,2	2,1
niet ingevuld	10	,8	1,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>	

**gemiddeld rapportcijfer: 7,1**

*Toelichtingen op dit rapportcijfer (vraag 62b) zijn opgenomen in bijlage V.*

tabel IV-3 *hoe vaak heeft de respondent in de afgelopen twaalf maanden een balie van het stadhuis bezocht? (vraag 63)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	100	8,3	14,1
één of twee keer	501	41,5	70,9
drie tot vijf keer	82	6,8	11,6
zes tot tien keer	9	,7	1,3
meer dan tien keer	9	,7	1,3
niet ingevuld	6	,5	,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>	

tabel IV-4 *rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste baliebezoek (vraag 64)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	7	,6	1,2
„ 2	1	,1	,2
„ 3	2	,2	,3
„ 4	5	,4	,8
„ 5	21	1,7	3,5
„ 6	51	4,2	8,5
„ 7	210	17,4	34,9
„ 8	226	18,7	37,6
„ 9	50	4,1	8,3
„ 10	24	2,0	4,0
geen oordeel	2	,2	,3
niet ingevuld	2	,2	,3
subtotaal (balie bezocht)	601	49,8	100,0
niet van toepassing	605	50,2	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 7,4**

tabel IV-5 *hoeveel brieven of formulieren in de afgelopen twaalf maanden naar de gemeente of een gemeentelijke instelling gestuurd? (vraag 65)*

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één	535	44,4	75,7
één of twee	129	10,7	18,2
drie tot vijf	21	1,7	3,0
zes tot tien	4	,3	,6
meer dan tien	10	,8	1,4
niet ingevuld	8	,7	1,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-6 *rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de laatste brief / het laatste formulier (vraag 66)*

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	12	1,0	7,3
„ 2	3	,2	1,8
„ 3	3	,2	1,8
„ 4	4	,3	2,4
„ 5	14	1,2	8,5
„ 6	23	1,9	14,0
„ 7	53	4,4	32,3
„ 8	26	2,2	15,9
„ 9	6	,5	3,7
„ 10	4	,3	2,4
geen oordeel	14	1,2	8,5
niet ingevuld	2	,2	1,2
subtotaal (brief of formulier gestuurd)	164	13,6	100,0
niet van toepassing	1042	86,4	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 6,2**

tabel IV-7 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een vraag aan de gemeente gesteld door te chatten met een medewerker van de virtuele balie? (vraag 67)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	669	55,5	94,6
één of twee keer	23	1,9	3,3
drie tot vijf keer	-	-	-
zes tot tien keer	-	-	-
meer dan tien keer	1	,1	,1
niet ingevuld	14	1,2	2,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-8 rapportcijfer voor tevredenheid over de laatste chatsessie met de gemeente (vraag 68)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	8,3
„ 2	-	-	-
„ 3	2	,2	8,3
„ 4	-	-	-
„ 5	4	,3	16,7
„ 6	3	,2	12,5
„ 7	3	,2	12,5
„ 8	5	,4	20,8
„ 9	1	,1	4,2
„ 10	1	,1	4,2
geen oordeel	2	,2	8,3
niet ingevuld	1	,1	4,2
subtotaal (gechat met de gemeente)	24	2,0	100,0
niet van toepassing	1182	98,0	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 6,0**

tabel IV-9 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een vraag, klacht of melding ingediend bij de gemeente (vraag 69)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	480	39,8	67,9
één of twee keer	186	15,4	26,3
drie tot vijf keer	23	1,9	3,3
zes tot tien keer	3	,2	,4
meer dan tien keer	1	,1	,1
niet ingevuld	14	1,2	2,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-10 rapportcijfer voor tevredenheid over de over de afhandeling van de laatst ingediende vraag, klacht of melding (vraag 70)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	14	1,2	6,6
„ 2	5	,4	2,3
„ 3	5	,4	2,3
„ 4	11	,9	5,2
„ 5	7	,6	3,3
„ 6	22	1,8	10,3
„ 7	56	4,6	26,3
„ 8	56	4,6	26,3
„ 9	15	1,2	7,0
„ 10	13	1,1	6,1
geen oordeel	7	,6	3,3
niet ingevuld	2	,2	,9
subtotaal (webformulier ingevuld)	213	17,7	100,0
niet van toepassing	993	82,3	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 6,6**

tabel IV-11 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden digitaal een afspraak gemaakt met de gemeente? (vraag 71)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	387	32,1	54,7
één of twee keer	287	23,8	40,6
drie tot vijf keer	14	1,2	2,0
zes tot tien keer	1	,1	,1
meer dan tien keer	2	,2	,3
niet ingevuld	16	1,3	2,3
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-12 rapportcijfer voor tevredenheid over de afwikkeling van de meest recente digitale afspraak (vraag 72)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	,7
„ 2	-	-	-
„ 3	1	,1	,3
„ 4	1	,1	,3
„ 5	7	,6	2,3
„ 6	16	1,3	5,3
„ 7	73	6,1	24,0
„ 8	136	11,3	44,7
„ 9	32	2,7	10,5
„ 10	29	2,4	9,5
geen oordeel	5	,4	1,6
niet ingevuld	2	,2	,7
subtotaal (digitaal een afspraak gemaakt)	304	25,2	100,0
niet van toepassing	902	74,8	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 7,8**

tabel IV-13 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden een product of dienst digitaal aangevraagd op [www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)? (vraag 73)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	505	41,9	71,4
één of twee keer	176	14,6	24,9
drie tot vijf keer	9	,7	1,3
zes tot tien keer	-	-	-
meer dan tien keer	-	-	-
niet ingevuld	17	1,4	2,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-14 rapportcijfer voor tevredenheid over de afhandeling van de meest recente digitale aanvraag van een product of dienst (vraag 74)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	2	,2	1,1
„ 2	1	,1	,5
„ 3	1	,1	,5
„ 4	5	,4	2,7
„ 5	3	,2	1,6
„ 6	16	1,3	8,6
„ 7	53	4,4	28,6
„ 8	71	5,9	38,4
„ 9	15	1,2	8,1
„ 10	15	1,2	8,1
geen oordeel	-	-	-
niet ingevuld	3	,2	1,6
subtotaal (product of dienst digitaal aangevraagd)	185	15,3	100,0
niet van toepassing	1021	84,7	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 7,5**

tabel IV-15 hoe vaak in de afgelopen twaalf maanden zelf gebeld met iemand uit de gemeentelijke organisatie? (vraag 75)

	aantal	procent	procent (geldig)
niet één keer	440	36,5	62,2
één of twee keer	190	15,8	26,9
drie tot vijf keer	38	3,2	5,4
zes tot tien keer	14	1,2	2,0
meer dan tien keer	11	,9	1,6
niet ingevuld	14	1,2	2,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	



tabel IV-16 rapportcijfer voor tevredenheid over het laatste telefoongesprek met de gemeente (vraag 76)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	6	,5	2,4
„ 2	6	,5	2,4
„ 3	4	,3	1,6
„ 4	7	,6	2,8
„ 5	13	1,1	5,1
„ 6	38	3,2	15,0
„ 7	82	6,8	32,4
„ 8	69	5,7	27,3
„ 9	15	1,2	5,9
„ 10	9	,7	3,6
geen oordeel	3	,2	1,2
niet ingevuld	1	,1	,4
subtotaal (gebeld met de gemeente)	253	21,0	100,0
niet van toepassing	953	79,0	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 6,8**

tabel IV-17 informatie ingewonnen op een andere manier dan telefoon (vraag 77, meer dan één antwoord mogelijk)

	aantal	procent
schriftelijk	8	3,2
via e-mail	30	11,9
via www.zoetermeer.nl	101	39,9
via één of meer andere websites	29	11,5
via een bezoek aan een balie van het stadhuis	18	7,1
op een andere manier	20	7,9
nee	64	25,3
weet niet meer	20	7,9
niet geantwoord	-	-
totaal	253	100,0

tabel IV-18 informatie ingewonnen op een andere manier dan telefoon (vraag 78)

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen	72	6,0	28,5
moest worden doorverbonden	102	8,5	40,3
ben later teruggebeld door iemand v/d gemeente	25	2,1	9,9
moest later zelf terugbellen	11	,9	4,3
moest afspraak maken met iemand v/d gemeente	9	,7	3,6
anders *	13	1,1	5,1
weet niet meer	18	1,5	7,1
niet geantwoord	3	,2	1,2
subtotaal	253	21,0	100,0
niet van toepassing	953	79,0	
totaal	1206	100,0	

\* andere wijze

- 'van het kastje naar de muur' gemeente / UWV
- Afgescheept met 'n flut antwoord. Op geen enkele wijze constructief meegedacht. Het "probleem" werd niet erkend.
- diverse suggesties gegeven maar nog steeds geen antwoord
- doorverbonden, geen contact; daarna werd gesprek niet teruggenomen door centrale

- er meteen actie op ondernomen en de politie is ingeschakeld om de speelplaats weer veilig te maken.
- Ik bel de gemeente niet, maar werd twee keer door hen gebeld
- Ik kreeg toelichting en moest het zelf regelen
- Ik zou teruggebeld worden, helaas nooit antwoord gehad ( afdeling groenvoorziening).
- Ik zou worden teruggebeld. Want die persoon was niet op zijn / haar werk.
- Kreeg steeds een ander antwoord op mijn vraag.
- Moest erheen.

tabel IV-19 *onderwerp van het meest recente contact met de gemeente (vraag 79)*

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken	379	31,4	53,6
reiniging, afvalinzameling	77	6,4	10,9
klachten	25	2,1	3,5
meldingen openbare ruimte	30	2,5	4,2
belastingen	27	2,2	3,8
WMO	19	1,6	2,7
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	27	2,2	3,8
inburgering	1	,1	,1
vergunningen	13	1,1	1,8
sportloket / - accommodaties / zwembaden	5	,4	,7
anders *	66	5,5	9,3
weet niet meer	17	1,4	2,4
niet ingevuld	21	1,7	3,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

\* *ander onderwerp*

- Aanvraag VOG.
- Aanvragen leerling vervoer.
- Adoptietuin.
- Afspraak voor ambtenaar van Burgerlijke stand zodat ze een verhaaltje kon vertellen
- Bezwaarschrift
- Bezwaarschrift bekeuring.
- Bezwaarschrift W.O.Z
- Bijeenkomsten.
- Bomen snoeien
- Enquête.
- Evenementen
- Geluidsoverlast randstadrail.
- Gemeente groen, te hoge bomen.
- Groenvoorziening
- Groenvoorziening perken
- Groenvoorziening/ onderhoud.
- Het snoeien van de boom voor mijn deur!!
- Hoogte onroerend goed belasting
- Huis.
- Huwelijk aan de balie omzetten in geregistreerd partnerschap.
- Huwelijk.
- ID Kaart.
- Informatie avond
- leerplicht (2 keer genoemd)
- Melding verlies bril. Zou via internet kunnen werkte niet.
- Mijn vriend moet een cursus leren omgaan met geld volgen.
- Navraag over plaatsing veranda.
- Nieuwe milieupas aangevraagd.
- Overleg betreft kosten voor een gemeente project.
- Politie

- Projectmanagement en vastgoed.
- Raadsvergadering
- Sleutels ophalen gemeente locatie.
- Snippergroen.
- Spoedgeval voor huurwoning.
- Sport cheque.
- Stamboomonderzoek van eigen familie.
- Subsidie aanvraag buurtfeest.
- Trouwen
- Uitschrijving ex partner dochter.
- Uittreksel GBA.
- Verandering wachtwoord webmail v.d gemeente.
- Vergoeding leerlingen vervoer.
- Vergunning markt
- Verklaring omtrent gedrag.
- Verloren voorwerpen.
- Verwijderen bijenzwerm uit de tuin.
- Verzoek tot meer speelgelegenheden kinderen in de omgeving.
- Via website --> bomen in de tuinen i.v.m. overlast van de bureen.
- Visum aanvragen.
- Visumaanvraag/ logies verstrekking. naturalisatie aanvraag.
- VOG (3 keer genoemd)
- Voor eventueel een Zoetermeer pas
- Voorrangs?/ info voor ouderen.
- Vuil ophalen.
- Wateroverlast onder woningen (kruipruimten)
- Wespennest
- Wilde info hebben over 't platgooien van de I.O. piramide
- WOZ.
- Zakelijk.

tabel IV-20 op welke wijze vond het meest recente contact met de gemeente plaats? (vraag 80)

	aantal	procent	procent (geldig)
per telefoon	166	13,8	24,8
via balie / loket	313	26,0	46,8
met een brief of formulier (per post)	26	2,2	3,9
via een chatsessie met de virtuele balie	1	,1	,1
via een digitaal formulier	91	7,5	13,6
per e-mail	29	2,4	4,3
op een andere wijze	22	1,8	3,3
weet niet meer	9	,7	1,3
niet ingevuld	12	1,0	1,8
subtotaal (onderwerp van laatste contact genoemd)	669	55,5	100,0
niet van toepassing	537	44,5	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-21 *in één keer de juiste reactie gekregen van de gemeente? (vraag 81)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, in één keer de juiste reactie	387	32,1	80,3
nee, er waren / er zijn meer contactmomenten nodig	27	2,2	5,6
nee, onjuiste reactie ontvangen	10	,8	2,1
nee, (nog) geen reactie ontvangen	18	1,5	3,7
weet niet meer	26	2,2	5,4
niet ingevuld	14	1,2	2,9
subtotaal (alle vormen van contact m.u.v. telefoon)	482	40,0	100,0
niet van toepassing	724	60,0	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-22 *in de afgelopen twaalf maanden dubbel informatie verstrekt over de persoonlijke situatie? (vraag 82a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja *	63	5,2	8,9
nee	526	43,6	74,4
weet niet meer	100	8,3	14,1
niet ingevuld	18	1,5	2,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

\* Welke informatie men meer dan eenmaal moest verstekken (vraag 82b): zie bijlage V-2

tabel IV-23 *meest recente contact met de gemeente waarbij men persoonlijke informatie nogmaals moest verstrekken (vraag 82c)*

	aantal	procent	procent (geldig)
burgerzaken	25	2,1	39,7
reiniging, afvalinzameling	1	,1	1,6
klachten	4	,3	6,3
meldingen openbare ruimte	1	,1	1,6
belastingen	1	,1	1,6
WMO	7	,6	11,1
bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening	13	1,1	20,6
inburgering	-	-	-
vergunningen	-	-	-
sportloket / -accommodaties / zwembaden	-	-	-
anders *	4	,3	6,3
weet niet meer	5	,4	7,9
niet ingevuld	2	,2	3,2
subtotaal (dubbel persoonlijke informatie verstrekt)	63	5,2	100,0
niet van toepassing	1143	94,8	
totaal	1206	100,0	

\* andere contacten waarbij men persoonlijke informatie nogmaals moest verstrekken

- bij bovenstaande ik weet nu niet meer welk tel nr of welke afdeling, maar over verloren voorwerpen.
- in verband met medische situatie
- paspoort aanvraag.
- scheiding.

tabel IV-24 keuze voor de receptie, de ticketzuil of de digicorner bij het laatste bezoek aan het Publieksplein (vraag 83)

	aantal	procent	procent (geldig)
de receptie	336	27,9	47,5
de ticketzuil	228	18,9	32,2
de digicorner	3	,2	,4
geen van deze drie	11	,9	1,6
weet niet	41	3,4	5,8
nvt (heeft de centrale hal niet bezocht) *	74	6,1	10,5
niet ingevuld	14	1,2	2,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	707	58,6	100,0
vraag niet van toepassing	499	41,4	
totaal	1206	100,0	

- in figuur 2.5 wordt deze groep (van 74 respondenten) niet in de berekening betrokken

tabel IV-25 keuze voor ticketzuil of digicorner na aanvankelijke keuze voor de receptie, bij het laatste bezoek aan het Publieksplein (vraag 84)

	aantal	procent	procent (geldig)
de ticketzuil	84	7,0	25,0
de digicorner	2	,2	,6
zowel de ticketzuil als de digicorner	1	,1	,3
geen van beide	225	18,7	67,0
weet niet	17	1,4	5,1
niet ingevuld	7	,6	2,1
subtotaal (gekozen voor de receptie)	336	27,9	100,0
niet van toepassing	870	72,1	
totaal	1206	100,0	

tabel IV-26 was de werking van de digicorner voldoende duidelijk? (vraag 85)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	4	,3	66,7
nee *	2	,2	33,3
weet niet	-	-	-
subtotaal (gekozen voor de ticketzuil)	6	,5	100,0
niet van toepassing	1200	99,5	
totaal	1206	100,0	

\* toelichting (digicorner niet duidelijk, vraag 86)

- Ik kwam daar aan voor een huisvestingsvergunning, ze wisten niet waar onder dat viel.
- leesbaarheid

tabel IV-27 bekendheid met het telefoonnummer 14 079 (vraag 87)

	aantal	procent
ja	508	42,1
nee	686	56,9
niet geantwoord	12	1,0
totaal	1206	100,0

tabel IV-28 *acceptabel aantal keren doorverbinden bij het bellen van het telefoonnummer 14 079 (vraag 88)*

	aantal	procent
nul keer	97	8,0
één keer	696	57,7
twee keer	261	21,6
drie keer	10	,8
meer dan drie keer	7	,6
niet geantwoord	135	11,2
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-29 *mening over de maatregel waardoor men een aantal gemeentelijke producten en diensten alleen nog maar via internet kan aanvragen (vraag 89a)*

	aantal	procent
goed	581	48,2
niet goed, niet slecht	295	24,5
slecht	172	14,3
geen mening	133	11,0
niet ingevuld	25	2,1
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-30 *verandering voor de respondent door de maatregel waardoor men een aantal gemeentelijke producten en diensten alleen nog maar via internet kan aanvragen (vraag 89b)*

	aantal	procent
(bijna) niets	671	55,6
moet zich verdiepen in de nieuwe werkwijze	351	29,1
moet dan iemand om hulp vragen	104	8,6
anders*	34	2,8
niet ingevuld	46	3,8
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

\* *andere consequenties*

- Als je een gba aanvraagt: digitaal oke. Maar iets extra's laten vermelden lukt niet.
- Bij geen stroom is er niets en vooraf persoonlijk heeft mijn voorkeur.
- Dan moest ik een computer en printer gebruiken. Thuis heb ik hier kosten aan.
- Dan zou het uittreksel gratis moeten
- Dat ik geen persoonlijk contact meer heb.
- Dit gebruik je niet dagelijks en als je wachtwoord zoek is moet het weer helemaal opnieuw aangevraagd worden.
- Een apart nr. gaan gebruiken voor mensen met vragen en klachten met een uitzonderlijke situatie.
- Geen internet, lastig dus, ben afhankelijk (vervoer (taxi) etc.). Gemeente moet invalide personen van internet voorzien, dit voor bereikbaarheid en veiligheid, een "zwaar punt"
- Geen internet.
- Geen wachttijd meer in het stadhuis
- Gewoon de mogelijk open laten om dit ook persoonlijk te doen. Er zijn nl. ook mensen die géén computer hebben!
- Gewoon even bellen en iets vragen wordt onmogelijk gemaakt !!!!
- Heb geen internet.
- Ik ben niet in het bezit van een PC
- Ik ben veel minder tijd kwijt, dus alleen positief. (rijden naar de gemeente, ticket trekken, wachten terugrijden....)
- Ik heb veel problemen met digi-d, kom er vaak niet uit
- Internet.
- Kost veel meer tijd vanwege slechte vormgeving van webpagina's.
- Lastig niet met de PC opgegroeid en daar wordt onvoldoende naar gekeken of geluisterd.
- Mijn DigiD nummer ben ik vaak kwijt
- Mijn privacy is niet gegarandeerd via internet.

- Moet in maatschappij altijd ruimte zijn voor individuele benadering. Het gaat om mensen, niet om het systeem.
- Niet iedereen heeft internet.
- Niet voor iedereen toepasbaar
- Nooit gedaan.
- ook via de balie: heb zelf geen internet.
- Op mijn werk of ergens uitprinten.
- Vele digitale oplossingen of vraagbaken zijn een zegen voor zelfhulp! Maar een samenleving met uitsluitend 'digicorners' zal ik altijd verwerpelijk vinden en negeren!!
- Voor mij niets, maar voor ouderen wel. Die kunnen daar veel moeite mee hebben. Ik heb van mening dat die de mogelijkheid moeten blijven houden dit via persoonlijk contact te kunnen krijgen.
- Weet ik niet, nog niet mee te maken gehad, sinds de veranderingen. En indien ik hier wel gebruik van moet maken ga ik liever naar de balie.
- Weet niet
- Word soms wel een lastig omdat ik niet continu beschik over internet

tabel IV-31 gebruik gemaakt van 'Mijn Zoetermeer' in de afgelopen jaren (vraag 90)

	aantal	procent
ja	125	10,4
nee, maar ga dit in de toekomst doen	831	68,9
nee, en ga dit ook niet doen *	216	17,9
niet ingevuld	34	2,8
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

\* redenen om 'Mijn Zoetermeer' niet te gaan gebruiken  
(vraag 90 - antwoorden geclassificeerd volgens indeling 2011 / 2012).

	aantal antwoorden
• geen computer / geen internet	29
• geen behoefte daaraan / geen belang / geen noodzaak	30
• heeft voorkeur voor persoonlijk contact	16
• te ingewikkeld / onbekend / niet in verdiept / hulp bij nodig	23
• geen tijd	1
• geen vertrouwen in beveiliging (in het algemeen)	15
• zou niet weten waarom	9
• misschien toch in de toekomst	1
• hoge leeftijd	3
• heeft geen of weinig contact met de gemeente	3
• heeft al teveel 'mijn ...'- webpagina's / wachtwoorden	2

redenen om 'Mijn Zoetermeer' niet te gebruiken (vraag 90 - overige (ongeclassificeerde) antwoorden

- gewoon.
- Ik heb "3" ingevuld om commentaar te kunnen geven. Er wordt totaal geen rekening meer gehouden met ouderen. Zij hebben vaak geen computer maar/en kunnen ook niet langskomen. Echter telf. worden ze dus ook niet geholpen. Slechte zaak!
- Ik heb daar totaal geen zin in , zonde van mijn tijd.
- Ik wil liever zo ruim mogelijk met privegegevens op het internet zaken regelen.
- Ik zit al 8 uur achter een pc, niet in mijn vrije tijd!
- mijn gegevens zijn liever privé
- mijn vrouw doet dat
- omdat ik alle contact met de overheid zelf regel.
- omdat ik er nog nooit van heb gehoord.
- omdat ik me er (nog) geen situatie bij voor kan stellen.
- privé.

tabel IV-32 bekend dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is (vraag 91)

	aantal	procent
ja	989	82,0
nee	204	16,9
niet geantwoord	13	1,1
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-33 heeft men de wijkpost in de afgelopen twee jaar benaderd met een melding of vraag, per post, e-mail of telefoon of met een bezoek? (vraag 92)

	aantal	procent
ja	289	24,0
nee	894	74,1
niet geantwoord	23	1,9
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>

tabel IV-34 wijze van benadering van de wijkpost bij de laatste vraag of melding (vraag 93)

	aantal	procent	procent (geldig)
bij de wijkpost binnengelopen	175	14,5	60,6
telefonisch	62	5,1	21,5
per e-mail	35	2,9	12,1
met een brief of formulier	5	,4	1,7
andere benadering *	10	,8	3,5
niet geantwoord	2	,2	,7
subtotaal (wijkpost benaderd)	289	24,0	100,0
niet van toepassing	917	76,0	
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>	

\* andere benadering, namelijk:

- Bezoek aan wijkmanager.
- Collectief.
- De wijkpost bleek verhuisd/in Rokkeveen.
- Gesprek wethouder.
- Klankbord ONC bijeenkomst
- Maar de wc.
- Via twitter ( social media).
- Voor strooizout.
- W.A.S. veiligheid

tabel IV-35 waarom gekozen voor deze wijze van benaderen (zie tabel IV-34)? belangrijkste overweging (vraag 94)

	aantal	procent	procent (geldig)
vond dit de makkelijkste manier	63	5,2	56,3
op deze manier kostte het zo min mogelijk tijd	22	1,8	19,6
zo niet gebonden aan openingstijden wijkpost	10	,8	8,9
andere reden *	12	1,0	10,7
weet niet meer	-	-	-
niet geantwoord	5	,4	4,5
subtotaal (wijkpost niet binnengelopen)	112	9,3	100,0
niet van toepassing	1094	90,7	
<b>totaal</b>	<b>1206</b>	<b>100,0</b>	

Deze vraag is enkel voorgelegd aan degenen die bij hun laatste vraag of melding hebben gekozen voor een andere vorm van contact dan een (fysiek) bezoek aan de wijkpost.

\* andere reden, namelijk:

- Betrokken bij school en wijk hierdoor
- Brief was bestemd voor wijkmanager. Persoonlijk afgegeven bij de balie.
- Direct overleg was een vraag omtrent bomenkap in directe woonomgeving
- Ik wenste de klacht uitgebreid toelichten
- Ik wilde zout ophalen i.v.m. gladheid.
- Makkelijk en mijn bericht staat geregistreerd.
- Om strooizout te halen.
- Overleg / advies vd wijkagent



- Persoonlijk contact.
- Waren vervolg afspraken.
- Zakelijk wat vergunningen beleid.

tabel IV-36 waarom gekozen voor binnenlopen (zie tabel IV-34), belangrijkste overweging (vraag 95)

	aantal	procent	procent (geldig)
vond dit de makkelijkste manier	58	4,8	33,1
vanwege persoonlijke contact met medewerker	49	4,1	28,0
was toch al in de buurt	43	3,6	24,6
andere reden *	20	1,7	11,4
weet niet meer	1	,1	,6
niet geantwoord	4	,3	2,3
subtotaal (wijkpost binnengelopen)	175	14,5	100,0
niet van toepassing	1031	85,5	
totaal	1206	100,0	

\* andere reden, namelijk:

- Afgeven van schouwresultaten
- Afhalen strooizout, ter plaatse af te halen
- ALDAAR STROOIZOUT OPGEHAALD
- Heb een bordje voor het buurt groen opgehaald.
- Het is hier vlakbij, je loopt zo binnen
- Ik kwam er voor het halen van strooizout.
- Ik kwam strooizout halen.
- Ik weet niet anders.
- Ik wilde strooizout afhalen, kan ik het meteen meenemen.
- Kwam fysiek iets halen.
- Moest iets ophalen.
- Moest strooi zout halen.
- Nieuwe locatie wijk
- poepzakjes halen
- Voor hondenuitlaatkaart + poepzakjes + strooizout.
- Voor verstrekken poepzakjes voor hond.
- Vragen naar en afhalen van strooizout.
- Wijkpost op begane grond woongebouw en persoonlijk contact medewerker
- Zout (strooi) ophalen.

tabel IV-37 belangrijkste aanleiding om contact te zoeken met de wijkpost (vraag 96)

	aantal	procent	procent (geldig)
wilde een melding doen of klacht indienen	163	13,5	56,4
was op zoek naar informatie	63	5,2	21,8
kwam op afspraak / naar spreekuur	16	1,3	5,5
kwam voor bewonersbijeenkomst	2	,2	,7
andere aanleiding *	39	3,2	13,5
niet geantwoord	6	,5	2,1
subtotaal (wijkpost benaderd)	289	24,0	100,0
niet van toepassing	917	76,0	
totaal	1206	100,0	

\* andere aanleiding, namelijk:

- Aanvraag subsidie
- Aanvragen melding Buurtheest
- Afgeven gevonden voorwerp
- Afhalen gemeentegids.
- afhalen strooizout (8 keer genoemd)

- Er moest voor een paar dagen een hekje bij het fietspad verwijderd worden voor de tuinaanleg.
- Hondenuitlaatkaart
- Ik werd door iemand van de wijkpost gebeld dat ze de papieren van mijn brommer hadden gevonden.
- Ik wilde een idee over een fietspad opgehangen met ze delen. Uitleg direct aan een persoon is dan erg makkelijk en er is dan goed te controleren of dit begrepen is.
- Moest iets afhalen voor het adoptie-plantsoen hier voor de deur
- Op de hoogte stellen van rommel en geluidsoverlast al meerdere malen en kapotte brug Balybos.
- Poepzakje voor hond.
- poepzakjes
- Snoeien boom
- Strooizout en hondenpoep zakjes.
- Verzorging een aanplant perken.
- Voor het afhalen van vuilniszakken voor adoptiebakken.
- Voor mijn werk als wijkverpleging.
- Vraag over vergunning straat feest.
- Vragen naar zoekgeraakte eigendommen.
- Zie vorige vraag (8 keer genoemd)

tabel IV-38 rapporcijfer voor het resultaat van het laatste contact met de wijkpost (vraag 97a)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapporcijfer: 1	17	1,4	5,9
„ 2	8	,7	2,8
„ 3	7	,6	2,4
„ 4	8	,7	2,8
„ 5	18	1,5	6,2
„ 6	30	2,5	10,4
„ 7	92	7,6	31,8
„ 8	69	5,7	23,9
„ 9	14	1,2	4,8
„ 10	10	,8	3,5
geen oordeel	11	,9	3,8
niet ingevuld	5	,4	1,7
subtotaal (wijkpost benaderd)	289	24,0	100,0
niet van toepassing	917	76,0	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapporcijfer: 6,5**

tabel IV-39 rapporcijfer voor de wijze waarop de wijkpost de (laatste) vraag of melding van de respondent heeft afgehandeld (vraag 97b)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapporcijfer: 1	23	1,9	8,0
„ 2	7	,6	2,4
„ 3	6	,5	2,1
„ 4	9	,7	3,1
„ 5	19	1,6	6,6
„ 6	30	2,5	10,4
„ 7	73	6,1	25,3
„ 8	76	6,3	26,3
„ 9	14	1,2	4,8
„ 10	11	,9	3,8
geen oordeel	15	1,2	5,2
niet ingevuld	6	,5	2,1
subtotaal (wijkpost benaderd)	289	24,0	100,0
niet van toepassing	917	76,0	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapporcijfer: 6,4**

tabel IV-40 rapportcijfer voor de tijd die met de afhandeling van de (laatste) vraag of melding gemoeid was (vraag 97c)

	aantal	procent	procent (geldig)
rapportcijfer: 1	16	1,3	5,5
„ 2	6	,5	2,1
„ 3	7	,6	2,4
„ 4	12	1,0	4,2
„ 5	16	1,3	5,5
„ 6	30	2,5	10,4
„ 7	70	5,8	24,2
„ 8	75	6,2	26,0
„ 9	19	1,6	6,6
„ 10	9	,7	3,1
geen oordeel	20	1,7	6,9
niet ingevuld	9	,7	3,1
subtotaal (wijkpost benaderd)	289	24,0	100,0
niet van toepassing	917	76,0	
totaal	1206	100,0	

**gemiddeld rapportcijfer: 6,6**

tabel IV-41 meest waarschijnlijke aanleiding om contact te zoeken met de wijkpost (vraag 98)

	aantal	procent	procent (geldig)
een melding doen of een klacht indienen	421	34,9	47,1
zoeken naar informatie	136	11,3	15,2
afspraak / bezoek aan spreekuur	55	4,6	6,2
een bewonersbijeenkomst bezoeken	51	4,2	5,7
andere aanleiding *	12	1,0	1,3
weet niet	203	16,8	22,7
niet geantwoord	16	1,3	1,8
subtotaal (wijkpost <u>niet</u> benaderd)	894	74,1	100,0
niet van toepassing	312	25,9	
totaal	1206	100,0	

- Afhalen strooizout
- Als er gestemd moet worden. (stembureau)
- Bij serieuze zaken gaan wij naar de politie.
- Honden poepzakjes halen
- Niet. / nooit / nvt (3 keer genoemd)
- Nooit in die situatie gekomen.
- Rond de scholen meer zebra paden daarvoor wil ik naar de wijkwethouder.
- Strooizout halen
- Voor veiligheid en eventuele klachten heden of toekomst.
- Was ingericht als prikpost.

## BIJLAGE V antwoorden op open vragen

### V-1 toelichting algemeen rapportcijfer (vraag 62)

#### rapportcijfer = 1

- Door de betrokken ambtenaar/ ambtenaren wordt een oplossing / aanpak beloofd. Daarna blijkt dat niet waar te zijn (geweest) en zit de bewoner in dezelfde ellende?!
- Let op => Lange wachttijd en verkeerde / soms onvoldoende informatie van medewerkers
- Nooit beantwoord op e-mail. Bezwaarschrift op hondenbelasting, niets gehoord ( wel bevestiging dat het aangekomen was), wel aanmaning.
- Slecht bereikbaar. Slechte samenwerking tussen UWV en gemeente.
- Soza/shv/wzi klantmanagers [...]
- Toegezegde actie is niet uitgevoerd. (waarschuwing glad wegdek in tunnel Bijdorplan)
- Ze beloven terug te bellen maar ze bellen niet.

#### rapportcijfer = 2

- Ben door de WMO onterecht behandeld.
- De belofte om binnen 5 dagen paspoorten e.d. te produceren is niet waar! gemeentehuis gesloten op maandag! Wel eens gedacht aan bewoners met alleen de vrije maandag!
- Het personeel wat ik trof was vaak niet zo vriendelijk (chagrijnig)
- Ze laten je altijd wachten + onjuiste info.
- Ze willen je bij de balie niet eens meer helpen als je een document wil aanvragen. Ze verwijzen je door naar het internet en wat als je geen internet heb?

#### rapportcijfer = 3

- Contact was niet geweldig.
- Duurt te lang!!!
- Gevraagd om bomen te snoeien i.v.m. zonlicht; geen reactie.
- Hondenbelasting netjes digitaal aangegeven, controleur aan de deur nog daarop attent gemaakt, aanmaning gekregen! erop gereageerd, geen reactie daarop, wel nu 2x rekening.
- Niet het idee dat er serieus geluisterd wordt. Meer het idee dat eigen beleid wordt verdedigd.
- Slechte afhandeling traject vergunning dakkapel/ veel frustratie door arrogante houding bouwmeester!
- Zeer onvriendelijk personeel.

#### rapportcijfer = 4

- Behandeling Bezwaarschrift langdurige kwestie, W.O.Z.- Behandeling; klacht groenvoorziening slecht.
- De balie is goed. E-mail wordt niet beantwoord.
- Krijg geen reactie als ik een mail stuur.
- Onvriendelijk te woord gestaan door een medewerker. Het probleem was een wespennest. Probleem niet opgelost door de gemeente!!
- Soms erg mensonvriendelijk.
- Te veel wachten en doorverbinden. Te weinig of onvolledige informatie.
- Trage afhandeling, verzoek snippergroen.
- Vaak zijn de telefonisten moeilijk, tot zeer moeilijk te verstaan.

#### rapportcijfer = 5

- Alles duurt te lang.
- Contact was prima, opvolging droevig!
- De tevredenheid is erg wisselend, Indien je een contactpersoon hebt is het contact prima. Ken je geen contactpersoon, dan word je van het kastje naar de muur gestuurd en worden zaken niet opgelost ( niemand voelt zich verantwoordelijk). Op klachtenforum via de site wordt helemaal niet gereageerd.
- Duurde erg lang.
- Het personeel aan de balie was niet bepaald vriendelijk.
- Ik zocht contact i.v.m. verloren tas, hulp nogal laconiek dus weinig betrokken, voor mij betekende het veel, al begrijp ik wel dat de gemeente de tas ook niet had.
- In aanvraag subsidie buurtfeest, wordt door de ambtenaren op eigen interpretatie invulling gegeven.

- Je wordt soms heel bot en of kortaf geholpen.
- Kan me niet via de site inschrijven: dus maar via de post (inschrijfformulier).
- Lange wachttijd.
- Langzame service en onhandige voorwaarden.
- Niet snel, erg ambtelijk. Voortgang moet door jezelf bewaakt worden. Na 4 mnd. nog geen definitief antwoord.
- Onduidelijke informatievoorziening omtrent aanvraag paspoort kind.
- Plichtmatige antwoorden; wel bereid tot praten maar als het op actie aankomt is e.e.a. zeer bedroevend. Er wordt wel geluisterd maar er wordt niets gehoord.
- Slechte ervaring met leiding burgerzaken (baliemedewerker), vroeg hulp vanwege een vraag van mij, slecht op de hoogte en verkeerd advies.
- Slechte service, geen antwoord
- Sommige zaken kunnen alleen nog digitaal afgehandeld worden, niet aan de balie. De gemeente pusht het maken v/d afspraak via internet i.p.v. service a/d balie te verbeteren.
- Steeds minder persoonlijk contact, veel wordt geregeld via de computer.
- Te weinig reactie op het probleem; de gemeente vindt altijd iets anders (teveel moeite voor de ambtenaar?)
- Terugkoppeling ontbreekt.
- Vriendjespolitiek !
- wanneer ik digitaal een klacht indien krijg ik telefonisch een ontwijkend antwoord

#### **rapportcijfer = 6**

- Altijd lange wachttijden en onvriendelijk.
- Bureaucratisch rompslomp > veel papierwerk
- Contact was goed maar moest veel te lang wachten bij balie
- Erg druk bij de balie.
- Erg lange wachttijden + rijen.
- Gaat altijd erg traag, ook al heb je een afspraak. Kunnen gerust 20 à 30 mensen zitten wachten en nog heeft personeel tijd om te kletsen/ met koffie te lopen.
- Ging snel en goed.
- Ging via via (wijkvereniging).
- Het mag wat sneller qua afhandeling, bij een klacht hoor je te weinig wat er aan gedaan wordt / is.
- Je wordt netjes teruggebeld als dit aan jou wordt doorgegeven.
- Je wordt niet altijd op een vriendelijke manier behandeld. En daarbij is het ook vrij lastig om de desbetreffende persoon te pakken te krijgen. Af en toe wordt het je vrij onmogelijk gemaakt.
- Klacht over geluidsoverlast wel erg summier beantwoord.
- Klantvriendelijkheid is soms ver te zoeken.
- Lange wachttijden (3 keer genoemd)
- Lange wachttijden bij balie
- Matige digitale balie; veranderingen komen te laat op de site.
- Meer digitaal en lange wachtrijen
- Niet altijd zo vriendelijk. (2 keer genoemd)
- Niet tevreden of ontevreden.
- Nog klant vriendelijker
- Okay.
- Omdat inburgering moeizaam voor elkaar is gekregen.
- Omdat mijn vrouw laatst een tijd had aangegeven om te bellen en daar werd niet aan gehouden. En ze kreeg hiervoor een bot antwoord op omdat ze buiten deze tijden niet bereikbaar was.
- Onterecht doorverwijzen naar andere afdeling bijvoorbeeld.
- Ooit een open sollicitatie ingestuurd voor een stageplek, pas maanden later antwoord. Verder aan de balie altijd prima.
- Personeel kan wat meer klant vriendelijker.
- Reactie volgt soms vrij laat (soms nooit meer...)
- Snelle service.
- Steriel en onpersoonlijk, ik mis emotie in het contact.
- Telefonisch erg slecht bereikbaar.
- Ten opzichte van andere gemeenten is de dienstverlening niet beter of slechter
- Vaak lang wachten op het stadhuis, met aparte openingstijden.
- Veel te lange wachttijden
- Voor ophalen paspoort kan geen afspraak gemaakt worden. Bij ophalen was het zo druk dat

ik niet geholpen kon worden en een dag later moest terugkomen.

- Wel fijn dat er meer internetmogelijkheden zijn.
- Zeer wisselend. Met leerplichtzaken goed ; met leerlingenvervoer niet vriendelijk.

#### **rapportcijfer = 7**

- Aan de telefoon prima te woord gestaan en geholpen.
- Aanvraag van paspoort.
- Aanvraag verliep goed, op tijd, vriendelijk.
- Afspraak burger zaken, snel vriendelijk.
- Afspraak gemaakt via de website en had daardoor een korte wachttijd bij de balie, was erg prettig.
- Alleen met afspraak ben je snel aan de beurt, anders is het drama
- Behulpzaam en vriendelijk.
- Belachelijk dat je alleen via internet een afspraak kan maken en niet via de balie
- Bereidwillige en vriendelijke informatieverstrekking van ambtenaren.
- Bezwaar zou binnen 6 weken behandeld worden maar duurde 11 weken.
- Contact gehad i.v.m. ophalen grofvuil. Een 8. Vriendelijke man, met duidelijke antwoorden
- Contacten via wijkpost: matig (vriendelijkheid, toon). Contacten gemeentehuis: voldoende.
- Correct en vriendelijk
- Correcte behandeling aan de balie en hulp bij ticketzuil.
- Correcte behandeling en geen lange wachtrij
- Correcte dienstverlening.
- De vorige bewoner moest uitgeschreven worden van mijn adres.
- Dingen worden niet altijd snel genoeg geregeld
- Dit jaar één keer bij de gemeente geweest. Netjes geholpen.
- Duidelijk aangegeven op de website, netjes geholpen.
- Duidelijk en voorspoedig.
- Duidelijke antwoorden + zeer redelijk
- Duidelijkheid.
- Er word geluisterd en gehandeld.
- Geen op- en aanmerkingen. Fijn, het afsprakensysteem.
- Gemeente goed; WMO slecht.
- Goed en correct behandeld.
- Goed geholpen (*4 keer genoemd*)
- Goed geholpen bij loket
- Handig dat je digitaal een afspraak kan maken.
- Heb een vraag over veranda-aanbouw.
- Het waren geen lange gesprekken maar klantvriendelijkheid was goed.
- Ik belde de wijkpost over iets en kreeg iemand aan de lijn die niet erg behulpzaam was.
- Ik belde voor info over vuilstortplaats, werd goed geholpen.
- Ik ben prima te woord gestaan en goed geïnformeerd en geholpen.
- Informatie opgevraagd. Voor een aan te vragen vergunning. Info was voldoende / goed.
- Is werk-gerelateerd
- Je wordt vrij snel geholpen.
- Je wordt correct en snel geholpen.
- Je wordt vriendelijk behandeld.
- Meestal via digitale balie
- Met de wijkmanager is het okay. Wijkwethouder is een complete ramp. Man ontkent probleem hangjongeren en veiligheid.
- Mijn lieve vriendin is in mei gescheiden, wij naar de Burgerlijke stand om zich in te laten schrijven onder haar meisjesnaam. De ambtenaar had een pc op haar desk staan maar verwees ons door naar collega's [...]
- Naar tevredenheid geholpen.
- Netjes en vriendelijk.
- Netjes geholpen en kan op afspraak
- Nette telefoniste.
- Niet altijd even vriendelijk.
- Nieuwe ID kaart, prima verlopen.
- Op afspraak werkt het goed.
- Op e-mails werd niet in een dag gereageerd + lang moeten wachten + moeten rappelleren intake toezending van een automatische incassomachtiging
- Paspoort aangevraagd: prima en snel geholpen.

- Prettig te woord gestaan.
- Prima contact; niet uitzonderlijk.
- Prima ervaring.
- Prima geholpen ---> het korte nr van de gemeente (14079) is niet te bellen met vast toestel (constante ingesprektoon)
- Prima geholpen op stadshuis (balie).
- Prima service
- Prima service, maar kan beter m.b.t. werktijden
- Prima, goed afgehandeld.
- Redelijk snel geholpen (2 keer genoemd)
- Regelen van een sport locatie gaat soms wat moeizaam en dit komt door onduidelijk te zijn over hoe of wat.
- snel antwoord op klachten
- Snel en accuraat
- Snel geholpen (2 keer genoemd)
- Snel gereageerd op mijn klacht m.b.t. slechte bestrating.
- Snelle afhandeling bij de balie, maar bij 't krijgen van een nummertje (bij de ingang) is er weleens file. Vriendelijk personeel en speelmogelijkheden voor de kinderen.
- Snelle en vriendelijke afhandeling
- Soms word je snel geholpen en soms niet.
- Te langen wachttijden.
- Telefonisch niet altijd bereikbaar, verder goed bij burgerlijke zaken, maar wel slecht WMO - > papieren afgeleverd voor opa, altijd zoek! zelfs met bevestiging!
- Vind alleen de spreekuren erg lastig, mogen ruimer zijn
- Voldoet.
- Vriendelijk en informatief.
- Vriendelijk te woord gestaan. Ligt er wel aan wat voor persoon je aan de balie hebt sommige niet zo vriendelijk.
- Vriendelijk geholpen
- Vriendelijk maar erg lang wachten
- Vriendelijk.
- Vriendelijke mensen
- Vriendelijke mensen. Manier van werken is vaak wat ondoorzichtig of onlogisch te noemen. Van loket naar loket.
- Vrij lange wachttijden, maar tot tevredenheid geholpen.
- Was voor verlenging rijbewijs. Ging soepel.
- Was wat omslachtig
- We hebben het paspoort naar tevredenheid verlengd.
- Werd bij telefonisch contact diverse keren doorverbonden en uiteindelijk geen antwoord op vraag.
- Werd correct behandeld.
- Werd goed geholpen.
- Werd vriendelijk geholpen en binnen een paar dagen was het probleem opgelost.
- Zakelijk contact/ uitstraling.

#### **rapportcijfer = 8**

- Altijd vriendelijk en aandacht voor m'n vragen. Soms traag in behandeling van zaken (vergunningaanvraag).
- Baliebezoek verliep goed en op tijd.
- Behandeling goed. Wacht tijden soms lang.
- Beleefd en zeer bevredigend
- Ben snel en accuraat geholpen.
- Betreft contact met medewerker wijkpost: erg prettig en oplossingsgericht.
- Bij 14079 moet teveel aan collega gevraagd worden
- Contact gehad met burgerzaken, wat zeer efficiënt verliep.
- Correcte behandeling bij receptie en balie
- Correcte en vriendelijk behandeling.
- De service is goed, het wachten wat minder.
- Dienstverlening goed georganiseerd. Veelal kan al via internet geregeld worden.
- Digitaal loket werkt prima, afspraak op het gemeentehuis was aangenaam en snel.
- Digitale balie is ideaal, niet meer lang wachten
- Doe veel via het digitale loket: werkt erg snel.

- Er heerst een grote mate van klantvriendelijkheid.
- Fijn dat je van te voren een afspraak kunt maken.
- Gewoon netjes geholpen.
- Goed dat afspraak gemaakt kan worden
- Goed geholpen, vriendelijk
- Goed geholpen.
- Goed georganiseerd.
- Goed geregeld.
- Goed systeem van online afspraken maken.
- Goed, netjes geholpen.
- Goede service. Door reeds een "nummer" via computer, snelle service.
- Heb diverse keren een klacht ingediend m.b.t. geluidsoverlast. Is door de gemeente goed opgepakt.
- Het digitale loket van de gemeente is een welkome uitbreiding van de dienstverlening. Dit is op ieder moment bereikbaar en geeft een snelle afhandeling van standaardvragen.
- Het is fijn om via internet een afspraak te maken, dan word je snel geholpen
- Het paspoort vernieuwen verliep soepel, weinig wachttijd.
- Het personeel van de gemeente is behulpzaam en deskundig. Je wordt goed geholpen. Korte wachttijden op 't stadhuis.
- Het systeem dat je een afspraak via internet is ideaal
- Ik ben tevreden over de wijze waarop men je te woord staat
- Ik geef regelmatig meldingen door via Verbeter de buurt. Idee voor een veilige doorgang van fietsen is direct opgepakt.
- Ik vind het prettig zoals je word geholpen en voorgelicht.
- Ik werd [...] geholpen na het maken van een afspraak.
- Ik werd snel en effectief geholpen.
- In het gemeentehuis geweest. Goede hulp en vriendelijke mensen.
- Is handig dat je een afspraak kan maken en snel en efficiënt geholpen kan worden.
- Je krijgt altijd antwoord, of telefonisch of per mail
- Je wordt netjes en vlot geholpen.
- Klantgericht en vriendelijk personeel aan de balie.
- Korte wachttijd na telefonische afspraak.
- Korte wachttijden.
- Mensen zijn vriendelijk en geven goede tips en advies, je wordt echt geholpen.
- Mijn paspoort was snel geregeld. Ben tevreden over de behandelende ambtenaar.
- Moet veel te lang wachten
- net en goed te woord gestaan. Goed geïnformeerd.
- Netjes behandeld.
- Netjes en efficiënt geholpen.
- Netjes geholpen. Op afspraak paspoort, prima idee.
- Netjes terugmelding van ontvangen bezwaarschriften ontvangen.
- Netjes, afspraak maken werkt goed
- Netjes, vriendelijk en vlot geholpen aan de balie
- Nette benadering, behulpzaam.
- Niet altijd is de baliemedewerker volledig op de hoogte van de procedure van het aanbod, in mijn geval, aanvraag bewijs van goed gedrag voor zelfstandig ondernemer.
- Paspoortaanvraag werd vlot afgehandeld
- Paspoort gehaald met afspraak. Ging snel en vriendelijk.
- Paspoort verlengen : prima. Grofvuil wegbrengen: prima.
- Persoonlijk contact is goed
- Prima geholpen! (2 keer genoemd)
- Prima te woord gestaan / geholpen.
- Prima, online afspraak maken, ruime openingstijden
- Prima, duidelijk, behulpzaam.
- Serieus afgehandeld.
- Slechts 1x gratis ID-bewijs; zeer tevreden.
- Snel antwoord op mijn vragen
- Snel en duidelijk antwoord ontvangen.
- Snel en vriendelijk (aanvraag VOG).
- Snel geholpen
- Snel, concreet
- Snel, digitaal, makkelijk



- Snelle en duidelijke afhandeling, meedenken met problemen.
- Snelle reactie na melden klacht.
- Snelle reactie, flexibele medewerkers
- Sportcheques verloren via email; snelle reactie en nieuwe ontvangen.
- Staan je goed te woord.
- Telefonisch - 3, Per brief - n.v.t., E-mail - 8, Balie - 8, Digitaal - 10
- Terugkoppeling van verhelpen klacht welke digitaal gemeld is.
- Vlotte en correcte behandeling
- Vlot geholpen/ afspraak via internet.
- Vlotte afhandeling bij gemeentehuis.
- Vlotte hulp / vriendelijk / duidelijk
- Voor mijn paspoort werd ik heel goed geholpen.
- Vriendelijk en netjes personeel, ook vlug
- Vriendelijk te woord gestaan.
- Vriendelijk, afspraken worden nagekomen.
- Vriendelijk, behulpzaam, deskundig.
- Vriendelijk, correct, meedenken over hoe, wat en waar.
- Vriendelijk, meedenken
- Vriendelijk. Korte wachttijden
- Vriendelijke en behulpzame dame.
- Vriendelijke en kundige staf.
- Vriendelijke medewerkers.
- Vriendelijke professionele mensen
- Wachtijd bij de publieksbalie is lang.
- Wachtijd blijft een aandachtspunt
- Was voor huishoudelijke hulp.
- We worden goed en snel te woord gestaan maar we moeten wel lang wachten bij de loketten.
- Werd op het stadhuis snel en vriendelijk geholpen!
- Werken sneller dan voorheen en zijn vriendelijker.
- Wij hadden bezwaar gemaakt tegen de onroerendgoedbelasting. Wij hebben een keurige brief hierover terug ontvangen. Er was veel werk van gemaakt!
- Wij zijn goed geholpen.
- Wordt goed en netjes geholpen.
- Worden goed en snel geholpen.
- Wordt correct geholpen en ik krijg antwoorden op mijn vragen.
- Wordt goed geholpen door mijn probleem.
- Wordt goed geholpen.
- Wordt steeds correct geholpen. Wachttijden in stadhuis, indien geen afspraak, duren soms te lang.
- Zakelijk en snel
- Ze zijn zeer vriendelijk en duidelijk, maar mensen achter de balie ( waar ik laatst van had) vroeg wel privacy gevoelige dingen. De dame achter de balie was een stagiaire.
- Zeer goede service, klantvriendelijk.
- Zeer netjes geholpen, wordt goed de tijd genomen.

#### **rapportcijfer = 9**

- Aanvraag paspoort, afspraak via internet.
- Alle baliecontacten in het gemeentehuis zijn goed. Maar digitaal bezwaar tegen absurde WOZ-verhoging loopt al een jaar!
- Behulpzaam
- Beleefd, snelle dienstverlening
- Ben goed geholpen.
- Betrof aanvraag subsidie.
- De paspoortaanvraag & grofvuilaanvraag gaan goed via de digitale balie.
- Geen lange wachttijd aan telefoon. Op afspraak stadhuis ook correct op tijd. Contacten zijn vriendelijk, informatief en behulpzaam, voor zover ik die heb gehad met de medewerkers van de gemeente.
- Goed doorverwezen. Opmerking klacht genoteerd. Hulp bij de ingang.
- Goede afhandeling; vriendelijk.
- Het aanmelden in de gemeente kon makkelijk online. Ideaal
- Ik ben vriendelijk behandeld.

- Ik had een vraag over het vervangen van mijn identiteitskaart en werd vlug en beleefd geholpen.
- Netjes en snel geholpen.
- Op afspraak werken is heel goed, supersnel afhandelen.
- Paspoort snel gekregen.
- Personeel is adequaat en netjes
- Professioneel en vriendelijk.
- Snel en vriendelijk
- Snel geholpen, goede service.
- Tamelijk snelle en vriendelijke service.
- Werkt prima met digitale afspraak, alleen jammer dat ze op maandag niet open zijn.
- Wordt goed en snel geholpen.
- Wordt altijd netjes en gedegen geholpen.
- Wordt altijd netjes te woord gestaan.

**rapportcijfer = 10**

- Adequate + correcte behandeling (balie)
- Alles was conform afspraak afgehandeld.
- De hulp bij binnenkomst en aan de balie is zeer vriendelijk.
- De medewerker was echt verantwoordelijk en soepel.
- Het aanvragen van een nieuw paspoort verliep soepel. Afspreken via internet en je wordt snel geholpen.
- Receptie zeer correct! Baliepersoneel even vriendelijk
- Snel geholpen.
- Snelle afhandeling!
- Vlotte afhandeling
- Vriendelijk, goede informatie
- Zeer correct en vlot

**rapportcijfer = 'geen oordeel'**

- Ibv. aanvraag voor een individuele WMO- voorziening
- Ik doe het per digitale balie
- Volgens mij ging het per digitale balie, daar is niets persoonlijks aan.
- Wanneer ik bij de gemeente moet zijn word ik altijd vriendelijk geholpen

## V-2 dubbel verstrekte informatie (vraag 82)

gelegenheid / gelegenheden waarbij de informatie verstrekt is	Welke informatie is meer dan eenmaal verstrekt? (open vraag)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• belastingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kopieën waren niet ontvangen. Maar weet zeker dat ik ze heb mee gestuurd.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> <li>• burgerzaken</li> <li>• burgerzaken</li> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aanvraag paspoort.</li> <li>• adres</li> <li>• adres (i.v.m. verhuizing)</li> <li>• bij gestolen paspoort en rijbewijs moest ik formulieren invullen met gegevens die allemaal bekend zijn.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bij paspoort aanvragen naar huis gestuurd om ID kaart te halen, ondanks ook rijbewijs bij me.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• digitaal afspraak en dan weer een nummer aanmaken, bij de receptie naar balie en loket.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• het overlijden van mijn vrouw.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ID-bewijs aanvragen omdat deze was gestolen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vind dat het vinden van je gegevens te lang duurt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• naam, geboortjaar</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• paspoort aanvraag</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• paspoort verlengen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• paspoort, rijbewijs</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verhuizing</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verhuizing.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VOG-verklaring die ik al eerder had aangevraagd.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voor de belastingdienst had ik een paar uittreksels nodig.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voor paspoort.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• burgerzaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• woonadres en tenaamstelling adres dit ging via de site niet correct.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alles</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BSN, naam, geboortedatum, adres.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• financiële situaties.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bijstand / bijzondere bijstand / schuldhulpverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• meerdere keren opnieuw de aanvraag van schuldhulpverlening moeten inleveren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• meldingen openbare ruimte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adres, tel nr.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adres, postcode, huisnr, email adres.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• klachten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adres.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aanvraag WMO hulpmiddel. Rolstoel.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handicap/ aandoening, artsenverklaring. Dit is in sommige situaties overbodig, door er bij bepaalde beperkingen geen verbetering van mobiliteit te verwachten is.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in verband met een aanvraag WMO voorziening etc. + retour + telefonisch.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• anders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aanvraag scootmobiel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• anders: paspoortaanvraag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alle drie.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• anders: Bij bovenstaande ik weet nu niet meer welk tel nr of welke afdeling, maar over verloren voorwerpen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• i.v.m. verloren voorwerpen, burger servicenummer en uiteraard mijn naam.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• anders:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• scheiding.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• weet niet meer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kan me niet herinneren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• weet niet meer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kinderbijslag. (was al bekend).</li> </ul>