



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2023

Deelrapport gemeentelijke dienstverlening



Stadspeiling 2023

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

januari 2024

opdrachtgever:
Publieksplein

José Smitskamp / Esther Rijnders

analyse en rapportage:
JaBo, Onderzoek & Statistiek

Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstelling	9
1.3 steekproeven en respons	9
1.4 dit rapport	10
2 ENQUÊTE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	11
2.1 contact met de gemeente	11
2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente	11
2.3 telefonische dienstverlening	12
2.4 face-to-facecontact	15
2.5 onlinedienstverlening	17
2.6 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente	20
3 ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID	21
3.1 informatie over digitaal zakendoen met de gemeente	21
3.2 gebruik van Mijn Zoetermeer	22
3.3 suggesties voor het digitaal zakendoen tussen gemeente en inwoners	23
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	25
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	27
BIJLAGE III vragenlijsten	29
BIJLAGE IV rechte tellingen	37
BIJLAGE V toelichtingen dienstverlening	59
leeswijzer	59
V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	60
V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP	64
V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face	65
V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening	66
V-5 toelichting rapportcijfers voor afhandeling klachten	67
V-6 toelichting rapportcijfers voor afhandeling digitale aanvragen	67
V-7 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente	68
BIJLAGE VI kruistabellen digitaal zakendoen	71
BIJLAGE VII suggesties voor digitaal zakendoen	73
BIJLAGE VIII dienstverleningsconcept zoetermeer	79

SAMENVATTING

algemeen

In september / oktober 2023 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. Daarin zijn vragen voorgelegd aan driemaal 4.000 willekeurig geselecteerde Zoetermeerders van 18 jaar en ouder.

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

gemeentelijke dienstverlening, digitale overheid

In opdracht van de afdeling Publieksplein zijn vragen gesteld over de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen, en meer specifiek over enkele van de kanalen die daarbij worden gebruikt: telefoon, face-to-facecontact en online contact. De vraagstelling sluit aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente.

Tevens zijn vragen gesteld over de *digitale overheid*: vragen over de bekendheid met en het gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in Zoetermeerse bibliotheken; daarnaast vragen over het gebruik van de persoonlijke webpagina *Mijn Zoetermeer*.

De vragen zijn verdeeld over twee (van de drie) vragenlijsten van de stadspeiling. De respons op het onderdeel *gemeentelijke dienstverlening* is 865 personen (21,6%); de respons op het onderdeel *digitale overheid* is 851 personen (20,6%).

kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening algemeen

Van alle respondenten zegt 57% (490 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 490 respondenten geven gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente.

telefonische dienstverlening

Van alle 490 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling contact zochten met de gemeente konden er 135 zich het verloop van een telefoongesprek met nummer 14 079 van het Gemeentelijk Informatiepunt herinneren, en 128 van hen wisten nog wat de reden was voor het telefoongesprek. Aan hen is gevraagd zes aspecten uit het Zoetermeerse dienstverleningsconcept met een rapportcijfer te beoordelen, aan de hand van evenzoveel stellingen. Het gaat om de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, (*vraag-*) *en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*. De gemiddelde beoordelingen variëren tussen een 6,7 (voor bereikbaarheid) en een 7,3 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 6,8: Daarmee is de gemiddelde waardering voor telefonische dienstverlening sterk verbeterd sinds een dip in 2022 (in dat jaar een 6,4 gemiddeld).

Aan de respondenten die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken met de gemeente is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van die afspraak. Uit de antwoorden blijkt dat dit vooral met het door de respondent ervaren gemak te maken heeft.

face-to-facecontact

Van de 490 respondenten die contact zochten met de gemeente konden er 218 zich het verloop van één of meer gesprekken met een medewerker herinneren. Op stellingen over de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, (*vraag-*) *en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*, geven zij rapport-

cijfers tussen gemiddeld een 7,4 (voor bereikbaarheid) en een 7,9 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde rapportcijfer voor face-to-facecontact is een 7,7. Dat is hoger dan in 2022, en ongeveer even hoog als in de drie jaren daarvoor.

onlinedienstverlening

255 van de 490 respondenten die contact zochten met de gemeente hebben daarbij gebruik gemaakt van de gemeentelijke website. Ook aan hen is gevraagd de zes aspecten uit het dienstverleningsconcept te beoordelen:

- *gastgerichtheid* (in de stelling daarover ingevuld als: gebruiksvriendelijkheid);
- *deskundigheid* (de website geeft de juiste antwoorden of verwijzingen naar informatiebronnen);
- (*vraag- en*) *klantgerichtheid* (de juiste webformulieren, de juiste verwijzingen naar organisaties of gemeentelijke diensten);
- *snelheid* (zo min mogelijk muisklikken; 24/7 beschikbaar, snelle levering);
- *bereikbaarheid* (informatie die vindbaar, begrijpelijk en actueel is);
- *betrouwbaarheid* (actuele informatie over diensten / producten en bijbehorende termijnen en kosten).

Op de zes stellingen over deze aspecten geven de respondenten rapportcijfers tussen gemiddeld een 6,8 (voor gastgerichtheid, deskundigheid en bereikbaarheid) en een 7,1 (voor betrouwbaarheid). Het overall gemiddelde voor onlinedienstverlening is een 6,9: ongeveer gelijk aan de gemiddelden van voorgaande jaren.

afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en/of meldingen

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende vragen geven 75 respondenten gemiddeld een 5,9.

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende klachten over de wijze waarop men is behandeld door een bestuurder of ambtenaar geven tien respondenten gemiddeld een 4,7.

Voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte (via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente) geven 132 respondenten gemiddeld een 6,6.

digitaal aanvragen van producten of diensten

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

opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

Een kleine 100 respondenten hebben aan hun eerdere antwoorden opmerkingen toegevoegd over hun contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden. Vaak wordt waardering uitgesproken voor de dienstverlening of klantvriendelijkheid. Kritische opmerkingen zijn er onder meer over het niet, of niet adequaat terugkoppelen in de communicatie naar inwoners, en over slechte bereikbaarheid van de gemeente.

digitaal zakendoen (enquête digitale overheid)

Wie informatie en hulp zoekt bij het omgaan met de digitale overheid, kan in de Zoetermeerse bibliotheken terecht bij het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). 37% van de respondenten heeft gehoord van het IDO. En van deze 37% heeft 20% daadwerkelijk gebruik gemaakt van dienstverlening door het IDO. Dat is 7% van de totale respons.

Van degenen die het IDO niet kennen of nog niet hebben gebruikt denkt 7% (ruim 6% van de totale respons) dit informatiepunt te zullen gaan gebruiken. Daarnaast sluit een groot deel van deze groep (37%) toekomstig gebruik niet uit.

gebruik van Mijn Zoetermeer (enquête digitale overheid)

Van alle respondenten heeft in de afgelopen jaren 58%, naar eigen zeggen, de persoonlijke webpagina *Mijn Zoetermeer* gebruikt. Er is echter een reden om aan te nemen dat dit een overschatting is: er bestaat waarschijnlijk verwarring met *Mijn Overheid*. Zie hiertoe de voetnoot op [p.22](#).

Binnen de groep van 335 niet-gebruikers van *Mijn Zoetermeer* verwacht 25% dat zij in de toekomst van deze digitale mogelijkheid gebruik gaan maken; 21% denkt van niet. 50% weet het nog niet.

suggesties van respondenten voor digitaal zakendoen

Een vraag naar suggesties voor het digitaal zakendoen tussen de gemeente en inwoners leverde meer dan 250 reacties op. Een aantal van de vaker genoemde suggesties:

- Maak de website eenvoudiger. Nader toegelicht: verminder het aantal stappen (muisclicks), gebruik taalniveau B1, vermijd jargon, introduceer een Engelstalige versie, voeg een chatmogelijkheid toe, speciale aandacht voor ouderen, et cetera.
- Geef meer aandacht aan digitaal zakendoen / Mijn Zoetermeer.
- Zorg dat inwoners hun eigen digitale communicatie kunnen inzien.
- Houd niet-digitale opties open.
- Bied de mogelijkheid om nog meer zaken digitaal te regelen.
- Maak een Zoetermeer-app voor digitaal zakendoen.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2023 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Publieksplein zijn, zoals in voorgaande jaren, enkele algemene vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente. Daarnaast zijn vragen gesteld over specifieke kanalen: telefonische dienstverlening, face-to-face-dienstverlening en onlinedienstverlening. De vraagstelling sluit aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente. De essentie van dit concept is: streven naar dienstverlening die gekenmerkt wordt door de zeven begrippen *gastgericht, deskundig, vraag- en klantgericht, activerend, snel, bereikbaar* en *betrouwbaar* (zie voor een overzicht bijlage VII, p.77) ¹ Verder zijn er in opdracht van Publieksplein enkele vragen gesteld over het onderwerp *digitale overheid*: over de voortgaande ontwikkeling waarbij het contact tussen overheid en inwoners steeds vaker digitaal verloopt.

1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is:

- uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;
- uitspraken kunnen doen over het gebruik van de digitale overheid (voor de gemeente is dat *Mijn Zoetermeer*),
- uitspraken kunnen doen over de ondersteuning die Zoetermeerse bibliotheken bieden m.b.t. de digitale overheid (Informatiepunt Digitale Overheid).

1.3 steekproeven en respons

Voor de stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van (elk) 4.000 Zoetermeerders die op 1 september 2023 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' (verpleeghuis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. De vragen in opdracht van de afdeling Publieksplein zijn verdeeld over twee van deze drie vragenlijsten.

Men kon de vragenlijsten naar keuze digitaal of op papier beantwoorden. Er is tweemaal een rappel verzonden aan degenen die nog niet hadden gereageerd. Bij het eerste rappel is de papieren versie van de vragenlijst meegezonden.

stratificatie

De respons op de stadspeiling loopt al jarenlang over de hele linie terug. Bij jongere respondenten is dat in veel sterkere mate het geval dan bij oudere respondenten. Daarom stratificeert O&S de steekproef sinds 2020 naar leeftijd. Dat wil zeggen: om op voorhand te corrigeren voor relatieve onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen worden per afzonderlijke leeftijdsgroep steekproeven getrokken, zodanig dat de (verwachte) respons een goede afspiegeling is van de leeftijdsopbouw van de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder.

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

respons

De respons op de vragenlijst die de vragen over de kwaliteit van de dienstverlening bevat, bedraagt 940 personen (23,5%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 865 personen (21,6%).

De respons op de vragenlijst met de vragen over digitale overheid bedraagt 851 personen (21,3%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 825 personen (20,6%).

Het responspercentage is daarmee historisch laag. Daar liggen enkele aanwijsbare oorzaken aan ten grondslag:

- een algemene dalende tendens bij de respons op enquête-onderzoek, mogelijk als gevolg van een overkill aan evaluaties van producten en diensten;
- een logisch gevolg van de stratificatie: de steekproef voor een leeftijdsgroep is groter naarmate het verwachte responspercentage van die leeftijdsgroep lager is; dit leidt onvermijdelijk tot een lagere respons; daar staat echter een betere representativiteit tegenover, waar het de leeftijdsopbouw van de respons betreft;
- tussentijdse uitval door het gebruik van mobiele telefoons bij de beantwoording; de vragenlijst blijkt voor veel gebruikers te lang of te complex om geheel in te vullen.

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2023. Hoofdstuk 3 behandelt de digitale overheid.

bijlagen

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

2

ENQUÊTE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 contact met de gemeente

Van alle 865 respondenten zegt 57% dat zij in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is vergelijkbaar met dat van voorgaande jaren (zie tabel 2.1).

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

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
respons	aantal	1.173	1.188	973	1.108	1.061	1.052	1.204	947	897	865
contact gezocht	aantal	720	702	516	739	576	700	751	487	472	490
met gemeente	procent	61,4	59,1	53,0	66,7	54,3	66,5	62,4	51,4	52,6	56,6

2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente

Het gemiddelde oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente (in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling) is een 7,0. Daarmee is het oordeel, net als in 2021 en 2022, iets lager dan in de jaren vóór 2021. Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde rapportcijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2023 en de negen voorgaande jaren. Evenals in 2021 en 2022 is het aandeel onvoldoende beoordelingen in 2023 verhoudingsgewijs hoog: bijna 18%.

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2013 t/m 2023)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
voldoende	aantal	622	599	437	653	518	591	631	376	371	387
waardering	procent	86,4	85,3	84,7	88,4	89,9	84,4	84,0	77,2	78,6	79,0
onvoldoende	aantal	77	63	69	74	51	74	91	83	86	86
waardering	procent	10,7	9,0	13,4	10,0	8,9	10,6	12,1	17,0	18,2	17,6
gegeven cijfers	aantal	699	662	506	727	569	665	722	459	457	473
	procent	97,1	94,3	98,1	98,4	98,8	95,0	96,1	94,3	96,8	96,5
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	21	40	10	12	7	35	29	28	15	17
	procent	2,9	5,7	1,9	1,6	1,2	5,0	3,9	5,7	3,2	3,5
totaal (100%)	aantal	720	702	516	739	576	700	751	487	472	490
gemiddeld oordeel		7,2	7,2	7,2	7,4	7,4	7,3	7,3	7,0	6,8	7,0

In bijlage V-1 (vanaf p.60) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering.

Bij de *hogere* waarderingcijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid, correctheid en vlotte service. Toch worden er ook kritische opmerkingen gemaakt over bereikbaarheid en wachttijden.

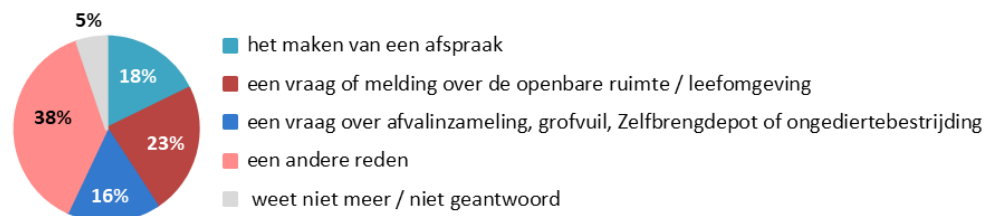
Bij de *voldoende* waarderingen (een 6 of 7) bevatten de meeste commentaren kritiekpunten: bijvoorbeeld over traagheid, lange wachttijden, slechte bereikbaarheid en tekortschietende opvolging na meldingen

Bij de *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er kritiek op tekortkomingen in de communicatie door de gemeente: geen reactie, traagheid, lange wachttijden. En verder wordt ook genoemd: tekortschietende opvolging na een melding.

2.3 telefonische dienstverlening

Van alle 490 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 179 (37%) in die periode gebeld met het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP), via telefoonnummer 14 079. Van deze groep konden 135 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren (zie tabel IV-3 en IV-4, p.37).

Figuur 2-1 laat van deze 135 respondenten de redenen voor het (laatste) telefonische contact met de gemeente zien. 128 respondenten noemen een reden. Meest genoemd zijn: vragen over de openbare ruimte / de leefomgeving en het maken van een afspraak. Aan deze 128 respondenten zijn de verdere vragen over telefonische dienstverlening gesteld.



figuur 2-1 redenen van het (laatste) telefoongesprek met het GIP (n = 135, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

Gevraagd naar het verloop van het telefoongesprek, of het vervolg daarop, antwoordt 37% van de bellers dat zij meteen geholpen werden, 27% dat zij doorverbonden werden naar een andere medewerker, 9% (11 respondenten) dat zij (binnen vijf dagen) teruggebeld werden, en 5% dat zij zelf hebben teruggebeld (zie tabel IV-6, p.38).

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

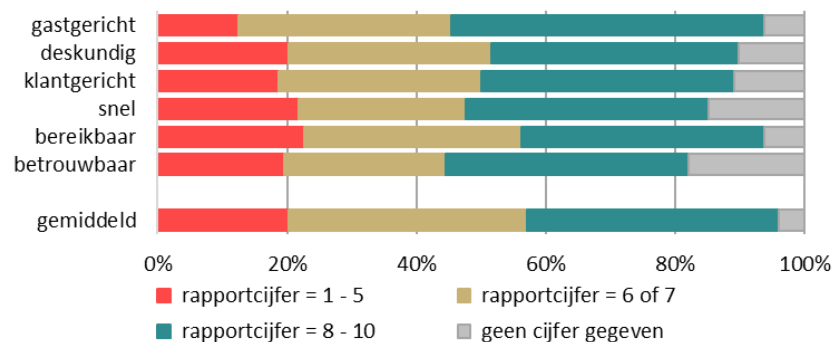
Gevraagd is naar rapportcijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

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

Het merendeel (96) van de 128 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten. Regelmatig ook spreken respondenten zich niet uit over één of twee aspecten (meestal geven zij dan het antwoord *geen oordeel*; soms geven zij geen antwoord). Kleinere aantallen respondenten beoordelen minder dan vier van de zes aspecten, of helemaal geen aspecten.

Op p.39 t/m 42 staan tabellen met een overzicht van de toegekende cijfers voor elke afzonderlijke stelling. Tabel IV-14 (op p.42) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-2 bundelt de informatie uit de bovengenoemde tabellen. Afhankelijk van het beoordeelde aspect geeft tussen 13% en 22% van de 128 respondenten de dienstverlening een onvoldoende cijfer (rapportcijfer 1 tot 5). Een voldoende beoordeling (rapportcijfer 6 of 7) wordt toegekend door 25 tot 34% van de respondenten. Een goede tot zeer goede beoordeling (rapportcijfers 8 tot 10) wordt gegeven door 38 tot 48% van de respondenten.



figuur 2-2 *onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van het telefonisch contact met het GIP; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 128)*

Het individuele gemiddelde cijfer komt voor 20% van de afzonderlijke respondenten op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 39% gemiddeld een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 6,8 (zie tabel 2-3). Daarmee is de gemiddelde waardering een flink stuk verbeterd sinds de dip die tabel 2-3 voor 2022 laat zien.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van telefonisch contact met het GIP in 2019 t/m 2023*

	2019	2020	2021	2022	2023
gastgericht	7,2	7,5	7,2	6,8	7,3
deskundig	6,8	7,1	7,0	6,4	6,8
klantgericht	7,0	7,2	7,1	6,5	6,9
snel	7,0	7,0	7,1	6,4	6,8
bereikbaar	6,9	6,9	6,9	6,2	6,8
betrouwbaar	7,0	7,2	7,0	6,5	6,7
gemiddeld oordeel	7,0	7,1	7,0	6,4	6,8

toelichtingen bij de rapportcijfers

Zo'n 30 respondenten hebben op hun beoordelingen van het telefonisch contact met het GIP een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld door de respondent toegekende cijfer, opgenomen in bijlage V-2 (p.64).

De negen respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn overwegend positief en begripvol in hun toelichtingen.

Bij de reacties van de tien respondenten die een gemiddelde 6 of 7 geven gaat het een aantal keren over ontbrekende kennis of over doorverbinden naar de verkeerde afdeling.

De tien respondenten die een gemiddeld onvoldoende rapportcijfer toelichten leveren commentaar op wachttijden, op deskundigheid en een enkele keer over de houding van de medewerker.

telefonische afspraken

Onder de 128 respondenten die zich de reden van hun laatste telefoongesprek met de gemeente herinneren zijn er 36 die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken voor een gesprek met een medewerker of voor een bezoek aan één van de balies (zie tabel IV-15, p.42). Aan hen is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van een afspraak. Figuur 2-3 laat zien dat deze keuze voor bijna de helft van deze respondenten te maken heeft met het feit dat telefonisch afspreken hun makkelijker afgaat dan afspreken via de website. Voor tien respondenten (28%) speelt het grotere vertrouwen in persoonlijk contact (groter dan het vertrouwen in online contact) een rol.



figuur 2-3 waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (n = 36, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

2.4 face-to-facecontact

Van de 490 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 254 (52%) face to face gesproken met een medewerker van de gemeente.

Van deze groep konden 218 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren (tabel IV-17/18, p.43). Aan hen zijn de verdere vragen over face-to-facecontact met de gemeente gesteld. Net als de vragen over telefonisch contact sluiten deze vragen aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente, met uitzondering van het aspect *activerend*.

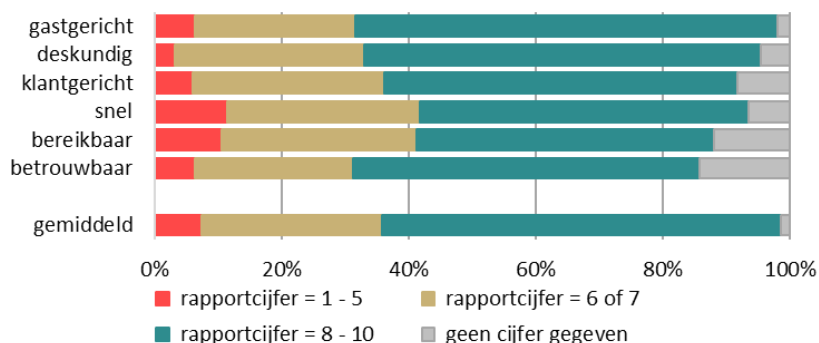
Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

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

Het merendeel (168) van deze respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over één of meer aspecten niet uit (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*).

De tabellen IV-19 t/m IV-24 (op p.44-46) geven een overzicht van de beoordelingen per aspect. Tabel IV-26 (p.47) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-4 bundelt informatie uit de bovengenoemde tabellen. Het diagram toont dat *gastgerichtheid* relatief gunstig scoort. 67% geeft dit aspect een goede tot zeer goede beoordeling (8 tot 10). Bij het aspect deskundigheid valt het lage aantal onvoldoende oordelen op (3%). Over de *snelheid* van medewerkers is men iets minder tevreden. Dit aspect wordt door 11% als onvoldoende beoordeeld en door 52% als goed tot zeer goed.



figuur 2-4 onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van het face-to-facecontact met medewerkers; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 219)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 7% van de respondenten op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 63% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 7,7 (zie tabel 2-3). Dat is hoger dan in 2022, en ongeveer even hoog als in de drie jaren daarvóór.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van face-to-face-contact met medewerkers (in 2019 t/m 2023)*

	2019	2020	2021	2022	2023
gastgericht	7,8	7,9	7,8	7,7	7,9
deskundig	7,7	7,8	7,8	7,4	7,8
klantgericht	7,6	7,7	7,6	7,4	7,7
snel	7,3	7,6	7,4	6,9	7,5
bereikbaar	7,3	7,3	7,4	7,0	7,4
betrouwbaar	7,7	7,8	7,8	7,5	7,8
gemiddeld oordeel	7,6	7,7	7,6	7,3	7,7

toelichtingen bij de rapportcijfers

45 respondenten hebben op hun beoordelingen van het face-to-face-contact een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld toegekende rapportcijfer, opgenomen in bijlage V-3 (p.64).

Sommige van de 29 respondenten die een 8, 9 of 10 als gemiddeld rapportcijfer geven, geven een neutraal, beschrijvend antwoord, of ze laten waardering merken, ook bij zaken die wat moeizamer gelopen zijn. Datzelfde geldt in grote trekken ook voor de negen respondenten die een 6 of 7 gemiddeld toekennen.

Zes respondenten geven commentaar bij een gemiddeld onvoldoende oordeel, het gaat in bijna alle gevallen om zaken waarbij het contact moeizaam, inflexibel, verlopen is.

2.5 onlinedienstverlening

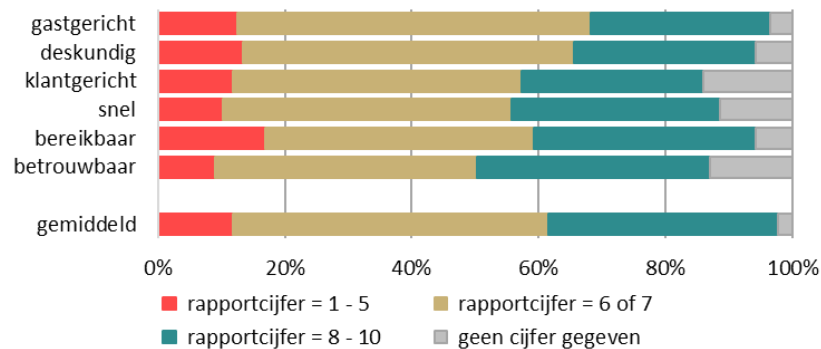
Van de 490 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 255 (52%) gebruik gemaakt van de gemeentelijke website (tabel IV-27, p.47). Aan hen is gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over digitale dienstverlening te beantwoorden. Net als de vragen over telefonische en face-to-face-dienstverlening sluiten deze vragen aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente, met uitzondering van het aspect *activerend*. Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

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

Een groot deel (195) van deze 255 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over een of meer aspecten niet uit, (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*).

De tabellen IV-28 t/m IV-33 (p.48-51) geven een overzicht van de antwoorden per aspect. Tabel IV-35 (p.51) toont de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-5 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur laat zien dat de scores voor de afzonderlijke aspecten onderling niet sterk verschillen. Het aspect *bereikbaarheid* springt er enigszins uit met een relatief groot aandeel (18%) onvoldoende beoordelingen.



figuur 2-5 onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van onlinedienstverlening door de gemeente; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 255)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 12% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 36% een goede tot zeer goede beoordeling geeft.

Het overall gemiddelde cijfer is een 6,9 (zie tabel 2-4). Het oordeel over de digitale dienstverlening is daarmee ongeveer gelijk aan dat uit de voorgaande jaren ¹.

tabel 2-4 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van onlinedienstverlening (in 2019 t/m 2023)*

	2019	2020	2021	2022	2023
gastgericht	6,7	6,8	6,8	6,8	6,8
deskundig	6,7	6,8	7,0	6,7	6,8
klantgericht	6,8	6,9	6,9	6,8	6,9
snel	6,9	6,9	6,9	6,7	7,0
bereikbaar	6,6	6,7	6,8	6,8	6,8
betrouwbaar	7,1	7,1	7,2	7,2	7,1
gemiddeld oordeel	6,8	6,8	6,9	6,8	6,9

toelichtingen bij de rapportcijfers voor onlinedienstverlening

46 respondenten hebben op hun beoordelingen van de onlinedienstverlening een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddelde van de toegekende cijfers, opgenomen in bijlage V-4 (p.66).

De dertien respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn merendeels positief over de website, soms met enige kritiek op de overzichtelijkheid.

De 21 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten denken daar merendeels anders over. Bij hen gaat het meer nadrukkelijk over onoverzichtelijkheid, onduidelijkheid of over een overdaad aan informatie.

Ook de twaalf respondenten die een onvoldoende cijfer toelichten geven commentaar op de vindbaarheid en duidelijkheid van informatie.

digitaal indienen van vragen, klachten en/of meldingen

- Van de 255 gebruikers van de website hebben er 75 in de twaalf maanden voor de stadspeiling wel eens een vraag aan de gemeente gesteld. Van hen beoordeelt 41% de afhandeling als onvoldoende (rapportcijfer 1 t/m 5). Een voldoende tot zeer goede beoordeling wordt gegeven door 59%. Het cijfer komt daarmee gemiddeld op een 5,9 (tabel 2-5)
- Tien gebruikers van de website hebben via het digitale klachtenformulier een klacht ingediend over de wijze waarop zij zijn behandeld door een bestuurder of medewerker van de gemeente. Binnen deze kleine groep respondenten beoordelen er vier de afhandeling als onvoldoende. Uiteraard speelt het toeval bij dit resultaat een grote rol: elke afzonderlijke waardering is sterk van invloed op het gemiddelde cijfer. Dat gemiddelde cijfer is een 4,7 (tabel 2-6). Wat bij de lage waarderingen waarschijnlijk een rol speelt is dat respondenten de kwaliteit van de afhandeling niet altijd los kunnen of willen zien van een voor hen teleurstellende beslissing. Bij de vraag naar klachten is ook een toelichting bij het gegeven cijfer gevraagd. Dit heeft drie reacties opgeleverd (bijlage V-5, p.67).
- Van de 304 gebruikers van de gemeentelijke website en/of de landelijke MijnGemeente App hebben er 132 een melding gedaan over de openbare ruimte. Voor de afhandeling van deze meldingen openbare ruimte is in 28% van de gevallen het oordeel ongunstig (rapportcijfer 1 t/m 5). Gemiddeld cijfer: een 6,6 (tabel 2-7).

De tabellen 2-5 t/m 2-7 vatten samen hoe de respondenten de afhandeling van ingediende vragen, klachten en meldingen beoordelen in 2023 en de vier jaar daarvoor.

¹ In de stadspeilingen van 2022 en 2023 is een andere website beoordeeld dan in de jaren daarvoor. De vernieuwde gemeentelijke website ging in november 2021 officieel van start.

tabel 2-5 *onvoldoende en voldoende (tot zeer goede) individuele beoordelingen voor de afhandeling van online vragen in 2019 t/m 2023*

		2019	2020	2021	2022	2023
voldoende	aantal	71	73	42	62	44
	waardering	procent	68,9	62,9	66,7	60,8
onvoldoende	aantal	31	39	20	37	31
	waardering	procent	30,1	33,6	31,7	36,3
gegeven cijfers	aantal	102	112	62	99	75
	procent	99,0	96,6	98,4	97,1	100,0
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	1	4	1	3	-
	procent	1,0	3,4	1,6	2,9	-
totaal (100%)	aantal	103	116	63	102	75
gemiddeld oordeel		6,2	6,0	5,8	5,7	5,9

tabel 2-6 *onvoldoende en voldoende (tot zeer goede) individuele beoordelingen voor de afhandeling van online klachten in 2019 t/m 2023*

		2019	2020	2021	2022	2023
voldoende	aantal	6	7	3	5	6
	waardering	procent	40,0	36,8	30,0	33,3
onvoldoende	aantal	9	12	7	10	4
	waardering	procent	60,0	63,2	70,0	66,7
gegeven cijfers	aantal	15	19	10	15	10
	procent	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	-	-	-	-	-
	procent	-	-	-	-	-
totaal (100%)	aantal	15	19	10	10	10
gemiddeld oordeel		4,5	3,8	5,2	4,6	4,7

tabel 2-7 *onvoldoende en voldoende (tot zeer goede) individuele beoordelingen voor de afhandeling van online meldingen openbare ruimte in 2019 t/m 2023*

		2019	2020	2021	2022	2023
voldoende	aantal	83	82	49	80	92
	waardering	procent	68,6	65,6	59,8	69,6
onvoldoende	aantal	34	40	31	34	37
	waardering	procent	28,1	32,0	37,8	29,6
gegeven cijfers	aantal	117	122	80	114	129
	procent	96,7	97,6	97,6	99,1	97,7
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	4	3	2	1	3
	procent	3,3	2,4	2,4	0,9	2,3
totaal (100%)	aantal	121	125	82	115	132
gemiddeld oordeel		6,5	6,1	6,0	6,6	6,6

digitaal aanvragen van producten of diensten

122 respondenten hebben in de twaalf maanden voor de stadspelling langs digitale weg een product of dienst aangevraagd bij de gemeente. Dat is 14% van de totale respons, of 48% van de in totaal 255 gebruikers van de website. De afhandeling van de digitale aanvragen wordt gemiddeld gewaardeerd met een 7,7. Dat is vergelijkbaar met de waardering in voorgaande jaren. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 9% (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 2014 t/m 2023)

		meest recente digitale aanvraag										
		2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
voldoende	aantal	179	221	151	-	-	167	217	86	113	109	
	waardering	procent	92,3	94,4	89,9	-	-	93,8	94,3	88,7	93,4	89,3
onvoldoende	aantal	12	7	14	-	-	8	9	8	7	11	
	waardering	procent	6,2	3,0	8,3	-	-	4,5	3,9	8,2	5,8	9,0
gegeven cijfers	aantal	191	228	165	-	-	175	226	94	120	120	
	procent	98,5	97,4	98,2	-	-	98,3	98,3	96,9	99,2	98,4	
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	6	3	-	-	3	4	3	1	2	
	procent	1,5	2,6	1,8	-	-	1,7	1,7	3,1	0,8	1,6	
totaal (100%)	aantal	194	234	168	-	-	178	230	97	121	122	
gemiddeld oordeel		7,6	7,7	7,5	-	-	7,9	7,9	7,8	7,8	7,7	

toelichtingen

Toelichtingen op de beoordeling van digitale aanvragen staan in bijlage V-5, p.67. De zeven respondenten die een 8, 9 of 10 toekennen bevestigen de hoge waardering door te melden dat de afhandeling goed en/of snel is verlopen (op een bejaarde klant na, die blijkens de toelichting vermoedelijk hulp heeft gezocht). Bij bijna alle (acht) andere toelichtingen worden opmerkingen gemaakt over tegenvallende dienstverlening (traagheid, onduidelijkheid, rommeligheid). Deze klachten komen merendeels van de kleine groep respondenten die een onvoldoende cijfer toekennen.

2.6 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

Op de vraag "Wanneer u terugkijkt op uw contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden, zijn er dan nog zaken die u hierover kwijt wilt?" hebben een kleine 100 respondenten een reactie gegeven (bijlage V-7, p.68).

In ruim twintig antwoorden wordt nadrukkelijk waardering uitgesproken voor de dienstverlening of klantvriendelijkheid. Soms specifiek voor een bepaalde medewerker. In enkele gevallen gaat een compliment voor de front office gepaard met aanmerkingen op andere aspecten van de dienstverlening.

Verder gaat het meestal om antwoorden waarin kritiek besloten ligt:

- Gastgerichtheid (onvoldoende aandacht, hulpvaardigheid, empathie) van de medewerker.
- Deskundigheid: wordt enkele keren genoemd als verbeterpunt, maar het commentaar is weinig specifiek;
- Vraag- en klantgerichtheid; betrouwbaarheid: een flink aantal opmerkingen gaat over het niet, of inadequaat antwoorden / terugkoppelen bij vragen of meldingen. In het verlengde daarvan wordt een aantal keren gemeld dat opvolging ontbreekt, of dat de uitvoering tegenvalt.
- Snelheid: enkele opmerkingen gaan over een trage afhandeling van zaken.
- Bereikbaarheid: opmerkingen gaan over niet-passende openingstijden, over moeilijke vindbaarheid van de (digitale) weg naar de juiste medewerker, en over drukte en wachttijden aan de telefoon.

3

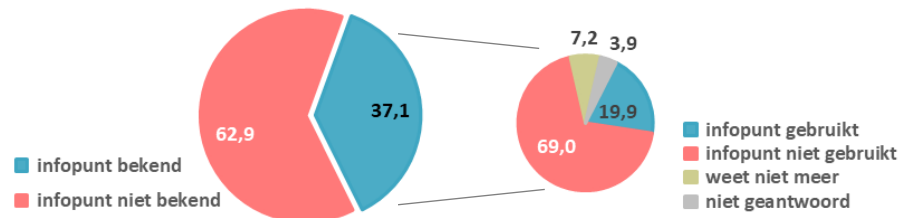
ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID

3.1 informatie over digitaal zakendoen met de gemeente

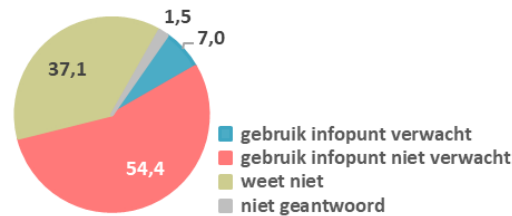
Contact met de overheid gaat steeds vaker digitaal. Dat is echter niet voor iedereen vanzelfsprekend. Wie informatie en hulp zoekt bij het omgaan met de digitale overheid, kan daarom terecht bij lokale bibliotheken. Daar helpen medewerkers van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) mensen die een hulpvraag op dit gebied hebben. De Koninklijke Bibliotheek ondersteunt de bibliotheken om deze dienstverlening op lokaal niveau aan te bieden. De bibliotheken werken voor de uitvoering samen met lokale partners. Hierbij gaat de bibliotheek te werk als wegwijzer, en de lokale partner als hulpverlener.

In Zoetermeer bevindt het IDO zich in de bibliotheek Forum Zoetermeer en in de wijkbibliotheken Oosterheem en Rokkeveen.

In de enquête digitale overheid is gevraagd naar de bekendheid, en naar het actuele en verwachte gebruik van het IDO.



figuur 3-1 bekendheid en gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid (in procenten, $n_{\text{(bekendheid)}} = 825$; $n_{\text{(gebruik)}} = 306$)



figuur 3-2 verwacht gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid onder niet-gebruikers (in procenten, $n = 762$)

Figuur 3-1 laat zien dat 37% van de respondenten gehoord heeft van het IDO. Van deze 37% heeft 20% daadwerkelijk gebruik gemaakt van dit informatiepunt. Dat is 7% van de totale respons.

Figuur 3-2 toont de reacties op de vraag of men verwacht het IDO te gaan gebruiken. Die vraag is voorgelegd aan degenen die het IDO niet kennen, plus degenen die het IDO wel kennen maar (nog) niet gebruikt hebben, plus degenen die zich het gebruik niet herinneren.

Van deze groep denkt 7% (= ruim 6% van de totale respons) het IDO te zullen gaan gebruiken. Daarnaast sluit een groot deel van hen (37%) een toekomstig beroep op het IDO niet uit. Het IDO voorziet dus duidelijk in een behoefte van een flinke groep Zoetermeeders.

leeftijd en opleiding

Nagegaan is of de bekendheid van het IDO, het gebruik ervan, en het verwachte gebruik ervan een samenhang vertonen met de leeftijd of het opleidingsniveau van

de respondenten (redenerend vanuit de mogelijkheid dat verschillen in leeftijd of opleiding samenhangen met verschillen in digitale vaardigheid).

- Tabel VI-1 (p.71) laat zien dat de bekendheid van het IDO hoger is naarmate ook de leeftijd (onderverdeeld in drie klassen) hoger is:
 - 27% bekendheid binnen de groep 18 t/m 39 jaar;
 - 36% bekendheid onder de 40 t/m 64-jarigen;
 - 53% bekendheid onder de 65+'ers.
- Wanneer de analyse beperkt wordt tot bovenstaande groepen, dus tot degenen bij wie het IDO bekend is, blijkt het gebruik van de dienstverlening door het IDO voor de onderscheiden leeftijdsklassen ongeveer gelijk te zijn, namelijk zo'n 20% (tabel VI-2a, p.71). Per saldo betekent dit dat het gebruik van deze dienstverlening onder (alle) ouderen groter is dan onder (alle) jongeren. Tabel VI-2b illustreert dit.
- De verschillen in verwacht gebruik onder degenen die het IDO nog niet kenden of nog niet gebruikt hebben zijn weliswaar significant (bij 95% betrouwbaarheid) maar niet opvallend (zie tabel VI-3, p.71).

Wanneer het gaat om het opleidingsniveau in drie klassen, zijn de verschillen tussen respondenten niet groot (tabel VI-4, p.72).

- De bekendheid van het IDO is per opleidingsklasse ongeveer gelijk:
 - 40% onder respondenten zonder startkwalificatie (d.w.z.: bijvoorbeeld een diploma op vmbo-niveau);
 - 41% onder respondenten met een havo-, vwo- of mbo2-diploma.
 - 37% onder respondenten met een afgeronde hbo- of universitaire opleiding.
- Wanneer de analyse beperkt wordt tot bovenstaande groepen, dus tot degenen bij wie het IDO bekend is, blijkt het gebruik van dienstverlening door het IDO niet significant te verschillen tussen opleidingsklassen (zie tabel VI-5a). Datzelfde geldt wanneer ook de respondenten die *niet* van het IDO gehoord hebben in de analyse worden betrokken (tabel VI-5b).
- Verschillen tussen opleidingsklassen in het verwachte gebruik van dienstverlening door het IDO zitten vooral in de getalsverhouding tussen de antwoorden 'nee' (d.w.z.: geen gebruik verwacht) en 'weet niet'. Respondenten met hbo of universiteit zijn gemiddeld stilliger in hun verwachting géén gebruik te zullen maken van IDO-diensten dan andere respondenten (tabel VI-6).

3.2 gebruik van *Mijn Zoetermeer*

Voor inwoners van Zoetermeer kan de persoonlijke webpagina *Mijn Zoetermeer* een belangrijke ingang zijn om zaken te doen met de gemeente. Gevraagd is of respondenten in de afgelopen jaren wel eens gebruik hebben gemaakt van *Mijn Zoetermeer*.

Tabel IV-47 (p.55) laat de antwoorden zien: 58% zegt *Mijn Zoetermeer* in de afgelopen jaren wel eens gebruikt te hebben, 32% zegt dat nog niet gedaan te hebben, 8% weet het niet meer. Er is echter een reden om aan te nemen dat het gebruik door 58% een overschatting is.¹

Aan de 40% die zegt dat zij in de afgelopen jaren géén gebruik hebben gemaakt van *Mijn Zoetermeer* (of zich dat niet herinneren) is gevraagd of zij verwachten dat zij in de toekomst wél gebruik zullen maken van *Mijn Zoetermeer*. Van deze groep verwacht 25% dat in de toekomst inderdaad te gaan doen; 21% denkt van niet. Bijna de helft weet het nog niet (zie tabel IV-48, p.55).

¹ Vóór 2022 werd dezelfde enquêtevraag gesteld over *Mijn Zoetermeer* en *Mijn Overheid* afzonderlijk. Omdat de gemeente Zoetermeer is gestopt met het afnemen van diensten van *Mijn Overheid* is in 2022 de enquêtevraag beperkt tot *Mijn Zoetermeer*.

In zowel 2020 als 2021 kwam het gebruik (in de afgelopen jaren) van *Mijn Zoetermeer* nog uit op zo'n 30%. Dat is dus aanzienlijk minder dan de 65% van 2022 en de 58% van 2023. Dit verschil doet vermoeden dat een groot deel van de respondenten het onderscheid tussen *Mijn Zoetermeer* en *Mijn Overheid* niet meer maakt wanneer slechts naar één van deze twee diensten wordt gevraagd.

3.3 suggesties voor het digitaal zakendoen tussen gemeente en inwoners

Een vraag naar suggesties voor het digitaal zakendoen tussen de gemeente en inwoners leverde meer dan 250 reacties op.

Een klein deel van de reacties komt van respondenten die verbeteringen niet nodig achten, of (nog) geen suggesties weten te geven.

Onder de verdere reacties is een belangrijke suggestie: vereenvoudigen / de toegankelijkheid verbeteren, door het aantal te doorlopen stappen (muisclicks) te verminderen, taalniveau B1 te gebruiken, jargon te vermijden of toe te lichten, een Engelse versie te introduceren, chatmogelijkheid toe te voegen, speciale aandacht voor ouderen, et cetera.

Voor een belangrijk deel zijn dit zaken waar al aandacht voor is (denk aan de Engelse versie, streven naar taalniveau B1).

Verder worden onder meer genoemd:

- meer bekendheid geven aan de mogelijkheid van digitaal zakendoen / Mijn Zoetermeer;
- zorgen dat inwoners hun eigen digitale communicatie kunnen inzien;
- niet-digitale opties openhouden;
- of juist andersom: meer zaken digitaal regelen;
- een Zoetermeer-app maken voor digitaal zakendoen.

Het volledige overzicht staat in bijlage VII (p.73). De suggesties zijn geordend naar het gebruik van Mijn Zoetermeer (ja/nee/weet niet) en het voorgenomen gebruik ervan (ja/nee weet niet) door de respondenten.

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder, de steekproef en de bruikbare respons van de vragen over gemeentelijke dienstverlening vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. In de tabellen worden dezelfde leeftijdsgrenzen gehanteerd als in de stratificatie van de steekproef. De stratificatie wordt in §1.3 (p.9) toegelicht. Respondenten die op de vraag naar seks hebben geantwoord: “*anders / wil dat niet zeggen*”) zijn hier buiten de berekening gelaten.

Tabel I-1 heeft betrekking op de vragen over het deelonderzoek *gemeentelijke dienstverlening*. Tabel I-2 heeft betrekking op het deelonderzoek *digitale overheid*.

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

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2023	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,5	23,7	12,6
	vrouw	12,4	24,0	14,0
	totaal	25,0	47,7	26,7
35 t/m 49 jaar	man	11,5	11,5	10,2
	vrouw	11,4	12,2	12,0
	totaal	23,7	23,7	22,2
50 t/m 59 jaar	man	8,1	5,9	7,5
	vrouw	8,8	6,2	9,7
	totaal	16,9	12,2	17,2
60 t/m 74 jaar	man	11,4	5,4	10,4
	vrouw	12,4	5,7	11,2
	totaal	23,8	11,0	21,6
75 jaar en ouder	man	4,7	2,8	6,9
	vrouw	5,9	2,6	5,4
	totaal	10,6	5,4	12,3
alle leeftijden (18+)	man	48,2	49,4	47,6
	vrouw	51,8	50,6	52,4
totaal	=100%	101.156	4.000	855

Bevolking 18+

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen met 51,8% in de meerderheid. Ook wanneer naar de leeftijdsklassen boven de 50 jaar wordt gekeken zijn vrouwen in de meerderheid. Bij de jongere klassen zijn mannen (zeer) licht in de meerderheid.

steekproef, stratificatie

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

respons

Bij 855 van de 865 respondenten op de vragen over gemeentelijke dienstverlening (tabel I-1) is zowel de leeftijd als de seks (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend. Vergelijking met de bevolkingsopbouw op 1 januari 2023 laat zien

dat de stratificatie goed, zij het niet feilloos heeft gewerkt. De percentages per leeftijdsgroep verschillen 0,3 tot 2,2 procentpunt van de bevolkingspercentages. Besloten is om geen nadere weging (waarmee de leeftijdsverdeling exact gelijk aan die in de bevolking gemaakt zou kunnen worden) toe te passen.

Voor de vragen over digitale overheid (tabel I-2) geldt een vergelijkbaar verhaal. Het maximale verschil tussen populatie en respons is hier 2,7 procentpunt (bij de leeftijdscategorie 18 t/m 34 jaar).

Wat bij digitale overheid daarnaast opvalt is een flink verschil in de respons tussen vrouwen en mannen tussen 35 en 49 jaar. Dat verschil is voor een deel aan toeval bij de steekproeftrekking toe te schrijven.

tabel I-2 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons op de vragen over digitale overheid, naar sekse en leeftijd in klassen, in procenten*

leeftijd	sekse	bevolking 18+ op 01-01-2023	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,5	24,0	14,6
	vrouw	12,4	22,4	13,1
	totaal	25,0	46,3	27,7
35 t/m 49 jaar	man	11,5	11,3	9,1
	vrouw	11,4	13,5	15,3
	totaal	23,7	24,8	24,4
50 t/m 59 jaar	man	8,1	6,6	8,0
	vrouw	8,8	6,7	8,0
	totaal	16,9	13,3	16,0
60 t/m 74 jaar	man	11,4	5,6	10,8
	vrouw	12,4	5,7	11,0
	totaal	23,8	11,3	21,8
75 jaar en ouder	man	4,7	1,9	4,8
	vrouw	5,9	2,5	5,3
	totaal	10,6	4,4	10,1
alle leeftijden (18+)	man	48,2	49,3	47,2
	vrouw	51,8	50,7	52,8
totaal	=100%	101.156	4.000	815

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 865 respondenten op de enquête Gemeentelijke Dienstverlening 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder, die tot respons bereid zijn) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 26,9% en 33,1%.
- 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
825	2,0	2,7	3,1	3,3	3,4
865	2,0	2,7	3,1	3,3	3,3

37. Kunt u in zes rapportcijfers aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met stellingen over de medewerker(s) van het GIP die u de afgelopen twaalf maanden telefonisch heeft gesproken?

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

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

b. De medewerkers van het GIP zijn deskundig.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 41a
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 41a

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

WEBSITE / DIGITALE DIENSTVERLENING

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

- 1. ja, van de website
- 2. ja, van de website én de MijnGemeente App
- 3. ja, van de MijnGemeente App → ga naar vraag 51
- 4. nee → ga naar vraag 55
- 5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 55

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

helemaal mee oneens	helemaal mee eens	geen oordeel
<input type="checkbox"/> <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

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

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

b. Uw eventuele toelichting:

ALLE CONTACTEN: TELEFOON, FACE TO FACE, DIGITAAL

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

DIGITALE OVERHEID

3. Contact met de overheid gaat steeds vaker digitaal. Voor wie dit lastig vindt is er het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Het IDO bevindt zich in de bibliotheek Forum Zoetermeer en in de wijkbibliotheken Oosterheem en Rokkeveen.

Was u al bekend met het Informatiepunt Digitale Overheid?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 5

4. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van het Informatiepunt Digitale Overheid?

1. ja → ga naar vraag 6
 2. nee
 3. dat weet ik niet meer

5. Verwacht u gebruik te gaan maken van het Informatiepunt Digitale Overheid?

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

MIJN ZOETERMEER

6. Een (toenemend) aantal persoonlijke zaken kunt u op de gemeentelijke website regelen via *Mijn Zoetermeer*. U moet dan laten zien wie u bent door in te loggen met uw DigiD.

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

1. ja → ga naar vraag 8
 2. nee
 3. dat weet ik niet meer

7. Verwacht u gebruik te gaan maken van Mijn Zoetermeer?

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

8. Hoe kunnen we het digitaal zaken doen met de gemeente verbeteren? Uw eventuele suggesties:

PERSOONLIJKE GEGEVENS**106. Bent u een man of een vrouw?**

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

107. Wat is uw leeftijd?

jaar

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

1. alleenstaande → ga naar vraag 113
 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 113
 3. twee partners, met kind(eren)
 4. eenoudergezin (= een volwassene met een of meer thuiswonende kinderen)
 5. anders, namelijk:

6. weet niet

109. Wat is uw plaats in het huishouden?

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

5. weet niet

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

personen

113. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

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

Hartelijk dank voor het invullen!

BIJLAGE IV rechte tellingen

gemeentelijke dienstverlening algemeen

tabel IV-1 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 31)*

	aantal	procent
ja	490	56,6
nee	341	39,4
weet dat niet meer	34	3,9
totaal	865	100,0

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor de tevredenheid over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 32a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 – zeer ontevreden	19	2,2	3,9
2	11	1,3	2,2
3	9	1,0	1,8
4	19	2,2	3,9
5	28	3,2	5,7
6	49	5,7	10,0
7	114	13,2	23,3
8	141	16,3	28,8
9	44	5,1	9,0
10 – zeer tevreden	39	4,5	8,0
geen oordeel	11	1,3	2,2
niet geantwoord	6	0,7	1,2
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	490	56,6	100,0
niet van toepassing	375	43,4	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,0			

toelichtingen bij dit rapportcijfer: [p.60](#) en verder

telefonisch contact

tabel IV-3 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met gebeld met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP)? (vraag 33)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	179	20,7	36,5
nee	286	33,1	58,4
weet dat niet meer	21	2,4	4,3
niet geantwoord	4	0,5	0,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	490	56,6	100,0
niet van toepassing	375	43,4	
totaal	865	100,0	

tabel IV-4 *kan men zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren? (vraag 34)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	135	15,6	75,4
nee	40	4,6	22,3
niet geantwoord	4	0,5	2,2
subtotaal (gebeld met het GIP)	179	20,7	100,0
niet van toepassing	686	79,3	
totaal	865	100,0	

tabel IV-5 *reden van het (laatste) telefoongesprek met het GIP (vraag 35)*

	aantal	procent	procent (geldig)
het maken van een afspraak	24	2,8	17,8
een vraag of melding over de openbare ruimte / leefomgeving	31	3,6	23,0
een vraag over afvalinzameling, grofvuil, Zelfbreng- depot of ongediertebestrijding	22	2,5	16,3
een andere reden	51	5,9	37,8
weet die reden niet meer	4	0,5	3,0
niet geantwoord	3	0,3	2,2
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	135	15,6	100,0
niet van toepassing	730	84,4	
totaal	865	100,0	

tabel IV-6 *welke situatie is het meest van toepassing op het laatste telefoongesprek met het GIP? (vraag 36)*

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen	47	5,4	36,7
doorverbonden naar een andere medewerker	35	4,0	27,3
binnen vijf werkdagen teruggebeld	11	1,3	8,6
pas na meer dan vijf werkdagen teruggebeld	4	0,5	3,1
heeft zelf later teruggebeld	7	0,8	5,5
niets meer gehoord	11	1,3	8,6
anders	10	1,2	7,8
weet dat niet meer	3	0,3	2,3
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	

tabel IV-7 rapportcijfer voor de stelling (vraag 37a) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,6
2	2	0,2	1,6
3	4	0,5	3,1
4	1	0,1	0,8
5	7	0,8	5,5
6	10	1,2	7,8
7	32	3,7	25,0
8	36	4,2	28,1
9	13	1,5	10,2
10 - helemaal mee eens	13	1,5	10,2
geen oordeel	6	0,7	4,7
niet geantwoord	2	0,2	1,6
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,3			

tabel IV-8 rapportcijfer voor de stelling (vraag 37b) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn deskundig."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,6
2	4	0,5	3,1
3	4	0,5	3,1
4	5	0,6	3,9
5	11	1,3	8,6
6	19	2,2	14,8
7	21	2,4	16,4
8	27	3,1	21,1
9	16	1,8	12,5
10 - helemaal mee eens	6	0,7	4,7
geen oordeel	11	1,3	8,6
niet geantwoord	2	0,2	1,6
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-9 rapportcijfer voor de stelling (vraag 37c) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	2,3
2	2	0,2	1,6
3	2	0,2	1,6
4	7	0,8	5,5
5	10	1,2	7,8
6	16	1,8	12,5
7	24	2,8	18,8
8	28	3,2	21,9
9	12	1,4	9,4
10 - helemaal mee eens	10	1,2	7,8
geen oordeel	10	1,2	7,8
niet geantwoord	4	0,5	3,1
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

tabel IV-10 rapportcijfer voor de stelling (vraag 37d) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,6
2	4	0,5	3,1
3	2	0,2	1,6
4	9	1,0	7,0
5	11	1,3	8,6
6	12	1,4	9,4
7	21	2,4	16,4
8	25	2,9	19,5
9	13	1,5	10,2
10 - helemaal mee eens	10	1,2	7,8
geen oordeel	16	1,8	12,5
niet geantwoord	3	0,3	2,3
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-11 rapportcijfer voor de stelling (vraag 37e) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,5	3,1
2	3	0,3	2,3
3	4	0,5	3,1
4	4	0,5	3,1
5	14	1,6	10,9
6	10	1,2	7,8
7	33	3,8	25,8
8	24	2,8	18,8
9	17	2,0	13,3
10 - helemaal mee eens	7	0,8	5,5
geen oordeel	4	0,5	3,1
niet geantwoord	4	0,5	3,1
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-12 rapportcijfer voor de stelling (vraag 37f) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	6	0,7	4,7
2	2	0,2	1,6
3	4	0,5	3,1
4	6	0,7	4,7
5	7	0,8	5,5
6	14	1,6	10,9
7	18	2,1	14,1
8	27	3,1	21,1
9	14	1,6	10,9
10 - helemaal mee eens	7	0,8	5,5
geen oordeel	20	2,3	15,6
niet geantwoord	3	0,3	2,3
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,7			

tabel IV-13 *het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor het GIP (vraag 37)*

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	5	0,6	3,9
een	2	0,2	1,6
twee	4	0,5	3,1
drie	1	0,1	0,8
vier	6	0,7	4,7
vijf	14	1,6	10,9
zes rapportcijfers (= maximum)	96	11,1	75,0
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	

tabel IV-14 *gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers van het GIP, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 37)*

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	2	0,2	1,6
2	2	0,2	1,6
3	3	0,3	2,3
4	11	1,3	8,6
5	8	0,9	6,3
6	17	2,0	13,3
7	30	3,5	23,4
8	25	2,9	19,5
9	18	2,1	14,1
(afgerond) 10	7	0,8	5,5
geen cijfer gegeven	5	0,6	3,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,8

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.64

tabel IV-15 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente voor een gesprek met een medewerker, of voor bezoek aan één van de balies? (vraag 39)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	36	4,2	28,1
nee	83	9,6	64,8
weet dat niet meer	6	0,7	4,7
niet geantwoord	3	0,3	2,3
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	128	14,8	100,0
niet van toepassing	737	85,2	
totaal	865	100,0	

tabel IV-16 *waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (vraag 40, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
het is makkelijker dan via de website	17	47,2
het gaat sneller dan via de website	7	19,4
het lukte niet via de website	6	16,7
via de website afspreken lukt alleen met hulp van een ander	1	2,8
heeft meer vertrouwen in persoonlijk contact	10	27,8
anders *	7	19,4
niet geantwoord	-	-
totaal (telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente)	36	100,0

* anders, namelijk:

- De informatie die ik wilde stond niet op de website.
- Door toevoeging van de kinderen moest het telefonisch.
- Het was een moment-gebonden keuze.
- Ik wilde een afspraak verzetten, hierbij kon ik telefonisch niet worden geholpen, verwezen naar online annuleren en een nieuwe afspraak maken. Het was fijn geweest als dit tijdens het telefoongesprek had kunnen worden verwerkt.
- Kan alleen via telefoon een afspraak maken.
- Persoonlijk gebruik ik geen computer.
- Telefonisch heb ik gelijk antwoord.

face-to-facecontact

tabel IV-17 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens face to face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente? (vraag 41a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	254	29,4	51,8
nee	222	25,7	45,3
dat weet ik niet meer	9	1,0	1,8
niet geantwoord	5	0,6	1,0
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	490	56,6	100,0
niet van toepassing	375	43,4	
totaal	865	100,0	

tabel IV-18 *kan men zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren (vraag 41b)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	218	25,2	85,8
nee	29	3,4	11,4
niet geantwoord	7	0,8	2,8
subtotaal (face-to-facecontact met medewerkers)	254	29,4	100,0
niet van toepassing	611	70,6	
totaal	865	100,0	

tabel IV-19 rapportcijfer voor de stelling (vraag 42a) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).”

	aanta l	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	-	-	-
2	1	0,1	0,5
3	-	-	-
4	4	0,5	1,8
5	9	1,0	4,1
6	10	1,2	4,6
7	45	5,2	20,6
8	72	8,3	33,0
9	44	5,1	20,2
10 - helemaal mee eens	29	3,4	13,3
geen oordeel	3	0,3	1,4
niet geantwoord	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,9			

tabel IV-20 rapportcijfer voor de stelling (vraag 42b) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn deskundig.”

	aanta l	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,5
2	-	-	-
3	2	0,2	0,9
4	1	0,1	0,5
5	3	0,3	1,4
6	24	2,8	11,0
7	41	4,7	18,8
8	76	8,8	34,9
9	33	3,8	15,1
10 - helemaal mee eens	27	3,1	12,4
geen oordeel	8	0,9	3,7
niet geantwoord	2	0,2	0,9
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,8			

tabel IV-21 rapportcijfer voor de stelling (vraag 42c) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 "De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is."

	aanta l	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	-	-	-
2	2	0,2	0,9
3	3	0,3	1,4
4	3	0,3	1,4
5	5	0,6	2,3
6	19	2,2	8,7
7	47	5,4	21,6
8	62	7,2	28,4
9	32	3,7	14,7
10 - helemaal mee eens	27	3,1	12,4
geen oordeel	14	1,6	6,4
niet geantwoord	4	0,5	1,8
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,7			

tabel IV-22 rapportcijfer voor de stelling (vraag 42d) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 "De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd; zij geven als dat mogelijk is een direct en volledig antwoord."

	aanta l	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,5
2	2	0,2	0,9
3	7	0,8	3,2
4	4	0,5	1,8
5	11	1,3	5,0
6	17	2,0	7,8
7	49	5,7	22,5
8	57	6,6	26,1
9	29	3,4	13,3
10 - helemaal mee eens	27	3,1	12,4
geen oordeel	11	1,3	5,0
niet geantwoord	3	0,3	1,4
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,5			

tabel IV-23 rapportcijfer voor de stelling (vraag 42e) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,9
2	2	0,2	0,9
3	8	0,9	3,7
4	2	0,2	0,9
5	9	1,0	4,1
6	19	2,2	8,7
7	48	5,5	22,0
8	52	6,0	23,9
9	23	2,7	10,6
10 - helemaal mee eens	27	3,1	12,4
geen oordeel	19	2,2	8,7
niet geantwoord	7	0,8	3,2
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,4

tabel IV-24 rapportcijfer voor de stelling (vraag 42f) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn betrouwbaar: zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	-	-	-
2	-	-	-
3	4	0,5	1,8
4	2	0,2	0,9
5	8	0,9	3,7
6	16	1,8	7,3
7	38	4,4	17,4
8	63	7,3	28,9
9	31	3,6	14,2
10 - helemaal mee eens	25	2,9	11,5
geen oordeel	25	2,9	11,5
niet geantwoord	6	0,7	2,8
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,8

tabel IV-25 *het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor face-to-face-contacten met medewerkers (vraag 42)*

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	3	0,3	1,4
een	1	0,1	0,5
twee	5	0,6	2,3
drie	5	0,6	2,3
vier	9	1,0	4,1
vijf	27	3,1	12,4
zes rapportcijfers (= maximum)	168	19,4	77,1
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	

tabel IV-26 *gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers die men face to face gesproken heeft, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 42)*

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	-	-	-
2	-	-	-
3	3	0,3	1,4
4	4	0,5	1,8
5	9	1,0	4,1
6	17	2,0	7,8
7	45	5,2	20,6
8	81	9,4	37,2
9	31	3,6	14,2
(afgerond) 10	25	2,9	11,5
geen cijfer gegeven	3	0,3	1,4
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	218	25,2	100,0
niet van toepassing	647	74,8	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,7			

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.65

online dienstverlening

tabel IV-27 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebruik gemaakt van dienstverlening via de website van de gemeente Zoetermeer of van de MijnGemeente App? (vraag 44)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, van de website	204	23,6	41,6
ja, van de website en de MijnGemeente App	51	5,9	10,4
ja, van de MijnGemeente App	49	5,7	10,0
nee	129	14,9	26,3
weet dat niet meer	38	4,4	7,8
niet geantwoord	19	2,2	3,9
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	490	56,6	100,0
niet van toepassing	375	43,4	
totaal	865	100,0	

tabel IV-28 rapportcijfer voor de stelling (vraag 45a) over dienstverlening via de gemeentelijke website:
 “De website is gebruiksvriendelijk (overzichtelijk, leesbaar, makkelijk navigeren).”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,2
2	1	0,1	0,4
3	5	0,6	2,0
4	9	1,0	3,5
5	14	1,6	5,5
6	51	5,9	20,0
7	91	10,5	35,7
8	44	5,1	17,3
9	19	2,2	7,5
10 - helemaal mee eens	9	1,0	3,5
geen oordeel	7	0,8	2,7
niet geantwoord	2	0,2	0,8
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,8

tabel IV-29 rapportcijfer voor de stelling (vraag 45b) over dienstverlening via de gemeentelijke website:
 “De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,4
2	2	0,2	0,8
3	5	0,6	2,0
4	10	1,2	3,9
5	16	1,8	6,3
6	46	5,3	18,0
7	87	10,1	34,1
8	49	5,7	19,2
9	15	1,7	5,9
10 - helemaal mee eens	9	1,0	3,5
geen oordeel	13	1,5	5,1
niet geantwoord	2	0,2	0,8
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,8

tabel IV-30 rapportcijfer voor de stelling (vraag 45c) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	1	0,1	0,4
2	1	0,1	0,4
3	2	0,2	0,8
4	8	0,9	3,1
5	18	2,1	7,1
6	46	5,3	18,0
7	70	8,1	27,5
8	48	5,5	18,8
9	16	1,8	6,3
10 - helemaal mee eens	9	1,0	3,5
geen oordeel	32	3,7	12,5
niet geantwoord	4	0,5	1,6
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

tabel IV-31 rapportcijfer voor de stelling (vraag 45d) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,8
2	2	0,2	0,8
3	5	0,6	2,0
4	2	0,2	0,8
5	15	1,7	5,9
6	47	5,4	18,4
7	69	8,0	27,1
8	59	6,8	23,1
9	12	1,4	4,7
10 - helemaal mee eens	13	1,5	5,1
geen oordeel	25	2,9	9,8
niet geantwoord	4	0,5	1,6
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,0			

tabel IV-32 rapportcijfer voor de stelling (vraag 45e) over dienstverlening via de gemeentelijke website:
 “De informatie op de website is vindbaar, begrijpelijk en actueel.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,5	1,6
2	2	0,2	0,8
3	6	0,7	2,4
4	8	0,9	3,1
5	23	2,7	9,0
6	42	4,9	16,5
7	66	7,6	25,9
8	62	7,2	24,3
9	16	1,8	6,3
10 - helemaal mee eens	11	1,3	4,3
geen oordeel	10	1,2	3,9
niet geantwoord	5	0,6	2,0
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-33 rapportcijfer voor de stelling (vraag 45f) over dienstverlening via de gemeentelijke website:
 “De website is betrouwbaar: geeft correcte informatie over een dienst of product en over de
 bijbehorende termijnen en kosten.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,2
2	1	0,1	0,4
3	2	0,2	0,8
4	3	0,3	1,2
5	14	1,6	5,5
6	38	4,4	14,9
7	67	7,7	26,3
8	61	7,1	23,9
9	22	2,5	8,6
10 - helemaal mee eens	11	1,3	4,3
geen oordeel	28	3,2	11,0
niet geantwoord	5	0,6	2,0
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,1			

tabel IV-34 *het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor dienstverlening via de gemeentelijke website (vraag 45)*

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	6	0,7	2,4
een	-	-	-
twee	7	0,8	2,7
drie	8	0,9	3,1
vier	10	1,2	3,9
vijf	29	3,4	11,4
zes rapportcijfers (= maximum)	195	22,5	76,5
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	

tabel IV-35 *gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening via de gemeentelijke website, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 45)*

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	1	0,1	0,4
2	1	0,1	0,4
3	3	0,3	1,2
4	9	1,0	3,5
5	16	1,8	6,3
6	46	5,3	18,0
7	81	9,4	31,8
8	68	7,9	26,7
9	14	1,6	5,5
(afgerond) 10	10	1,2	3,9
geen cijfer gegeven	6	0,7	2,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,9			

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie [p.66](#)

tabel IV-36 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer? (vraag 47)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	75	8,7	29,4
nee	163	18,8	63,9
weet dat niet meer	12	1,4	4,7
niet geantwoord	5	0,6	2,0
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	

tabel IV-37 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste vraag die men digitaal heeft ingediend (vraag 48)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	6	0,7	8,0
2	1	0,1	1,3
3	10	1,2	13,3
4	6	0,7	8,0
5	8	0,9	10,7
6	5	0,6	6,7
7	15	1,7	20,0
8	15	1,7	20,0
9	5	0,6	6,7
10 - zeer tevreden	4	0,5	5,3
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (vraag gesteld via de website)	75	8,7	100,0
niet van toepassing	790	91,3	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 5,9

tabel IV-38 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via het klachtenformulier een klacht ingediend over de behandeling door een bestuurder of een ambtenaar? (vraag 49)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	10	1,2	3,9
nee	238	27,5	93,3
weet dat niet meer	2	0,2	0,8
niet geantwoord	5	0,6	2,0
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	

tabel IV-39 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste klacht die men digitaal heeft ingediend (vraag 50a)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	3	0,3	30,0
2	-	-	-
3	-	-	-
4	1	0,1	10,0
5	-	-	-
6	3	0,3	30,0
7	2	0,2	20,0
8	1	0,1	10,0
9	-	-	-
10 - zeer tevreden	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (klacht ingediend via klachtenformulier)	10	1,2	100,0
niet van toepassing	855	98,8	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 4,7

toelichtingen bij dit rapportcijfer: zie [p.67](#)

tabel IV-40 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente een melding over de openbare ruimte gedaan? (vraag 51)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, via de website	51	5,9	16,8
ja, beide (MijnGemeente App én website)	12	1,4	3,9
ja, via de MijnGemeente App	69	8,0	22,7
nee	163	18,8	53,6
weet dat niet meer	4	0,5	1,3
niet geantwoord	5	0,6	1,6
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	304	35,1	100,0
niet van toepassing	561	64,9	
totaal	865	100,0	

tabel IV-41 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste melding over de openbare ruimte die men heeft ingediend (vraag 52)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	8	0,9	6,1
2	4	0,5	3,0
3	7	0,8	5,3
4	8	0,9	6,1
5	10	1,2	7,6
6	11	1,3	8,3
7	21	2,4	15,9
8	29	3,4	22,0
9	18	2,1	13,6
10 - zeer tevreden	13	1,5	9,8
geen oordeel	3	0,3	2,3
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (melding gedaan)	132	15,3	100,0
niet van toepassing	733	84,7	
totaal	865	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,6

tabel IV-42 in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd? (vraag 53)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	122	14,1	47,8
nee	119	13,8	46,7
weet dat niet meer	8	0,9	3,1
niet geantwoord	6	0,7	2,4
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	255	29,5	100,0
niet van toepassing	610	70,5	
totaal	865	100,0	

tabel IV-43 *rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag van een product of dienst (vraag 54a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	2	0,2	1,6
2	1	0,1	0,8
3	2	0,2	1,6
4	2	0,2	1,6
5	4	0,5	3,3
6	5	0,6	4,1
7	24	2,8	19,7
8	49	5,7	40,2
9	17	2,0	13,9
10 - zeer tevreden	14	1,6	11,5
geen oordeel	2	0,2	1,6
niet geantwoord			
subtotaal (product of dienst digitaal aangevraagd)	122	14,1	100,0
niet van toepassing	743	85,9	
totaal	865	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,7			

toelichtingen bij dit rapportcijfer: zie [p.67](#)

digitale overheid

De vragen over de digitale overheid (tabel IV-44 t/m IV-48) zijn in een ander vragen-formulier, dus aan andere respondenten, gesteld dan de vragen in tabel IV-1 t/m IV- 43.

tabel IV-44 *bekendheid met het informatiepunt Digitale Overheid (vraag 3 – digitale overheid)*

	aantal	procent
ja	306	37,1
nee	519	62,9
niet geantwoord	-	-
totaal	825	100,0

tabel IV-45 *heeft men wel eens gebruik gemaakt van het Informatiepunt Digitale Overheid? (vraag 4 – digitale overheid)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	61	7,4	19,9
nee	211	25,6	69,0
weet dat niet meer	22	2,7	7,2
niet geantwoord	12	1,5	3,9
subtotaal	306	37,1	100,0
niet van toepassing (Infopunt niet bekend)	519	62,9	
totaal	825	100,0	

tabel IV-46 *verwacht gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, onder respondenten die dit Informatiepunt nog niet gebruikt hebben (vraag 5 – digitale overheid)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	53	6,4	7,0
nee	409	49,6	54,4
weet dat niet	279	33,8	37,1
niet geantwoord	11	1,3	1,5
subtotaal	752	91,2	100,0
niet van toepassing (vraag 4 = ja of niet geantwoord)	73	8,8	
totaal	825	100,0	

tabel IV-47 *heeft men in de afgelopen jaren al eens via DigiD gebruik gemaakt van Mijn Zoetermeer? (vraag 6 – digitale overheid)*

	aantal	procent
ja	481	58,3
nee	265	32,1
weet dat niet meer	70	8,5
niet geantwoord	9	1,1
totaal	825	100,0

tabel IV-48 *verwacht gebruik van Mijn Zoetermeer, onder respondenten die nog geen gebruik gemaakt hebben van Mijn Zoetermeer, of zich het gebruik niet herinneren (vraag 7 – digitale overheid)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	85	10,3	25,4
nee	69	8,4	20,6
weet dat niet	169	20,5	50,4
niet geantwoord	12	1,5	3,6
subtotaal	335	40,6	100,0
niet van toepassing (vraag 6 = ja of niet geantwoord)	490	59,4	
totaal	825	100,0	

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In de tabellen IV-49 t/m IV-55 wordt een overzicht gegeven van de achtergrondvariabelen (gebaseerd op de vragenlijst waar ook de tabellen IV-1 t/m IV-43 op zijn gebaseerd). De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-49 *sekse (vraag 106; ontbrekende informatie indien mogelijk aangevuld vanuit de steekproef)*

	aantal	procent
man	407	47,1
vrouw	448	51,8
anders / wil dat niet zeggen	10	1,2
totaal	865	100,0

tabel IV-50 *leeftijd (vraag 107; ontbrekende informatie indien mogelijk aangevuld vanuit de steekproef)*

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	279	32,3
40 t/m 64 jaar	353	40,8
65 jaar en ouder	233	26,9
totaal	865	100,0

tabel IV-51 *type huishouden (vraag 108)*

	aantal	procent
alleenstaande	141	16,3
twee partners, geen thuiswonende kind(eren)	320	37,0
twee partners en kind(eren)	283	32,7
eenoudergezin	56	6,5
anders / weet niet / niet geantwoord	65	7,5
totaal	865	100,0

tabel IV-52 *plaats in het huishouden (vraag 109)*

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	141	16,3
een van de twee partners	552	63,8
hoofd eenoudergezin	38	4,4
kind (18+)	67	7,7
anders / weet niet / niet geantwoord	67	7,7
totaal	865	100,0

tabel IV-53 *aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 112)*

	aantal	procent
één	141	16,3
twee	352	40,7
drie	111	12,8
vier	141	16,3
vijf	47	5,4
zes	5	0,6
meer dan zes	3	0,3
niet bekend	65	7,5
totaal	865	100,0

tabel IV-54 *niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 113)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	127	14,7
startkwalificatie	266	30,8
hbo / wetenschappelijk onderwijs	406	46,9
anders / niet bekend	66	7,6
totaal	865	100,0

tabel IV-55 *wijk en buurt (ontleend aan de steekproef)*

	aantal	procent
<i>Centrum</i>	148	17,1
Dorp	41	4,7
Stadscentrum	39	4,5
Palenstein	25	2,9
Driemanspolder	43	5,0
<i>Meerzicht</i>	101	11,7
Meerzicht-West	64	7,4
Meerzicht-Oost	37	4,3
<i>Buytenwegh de Leyens</i>	128	14,8
Buytenwegh	55	6,4
De Leyens	73	8,4
<i>Seghwaert</i>	124	14,3
Seghwaert-Zuidwest	67	7,7
Seghwaert-Noordoost	57	6,6
<i>Noordhove</i>	49	5,7
Noordhove-West	19	2,2
Noordhove-Oost	30	3,9
<i>Rokkeveen</i>	167	19,3
Rokkeveen-West	74	8,6
Rokkeveen-Oost	93	10,8
<i>Oosterheem</i>	139	16,1
Oosterheem-Zuidwest	44	5,1
Oosterheem-Noordoost	95	11,0
<i>overig / wijk en buurt onbekend</i>	9	1,0
totaal	865	100,0

BIJLAGE V toelichtingen dienstverlening

leeswijzer

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

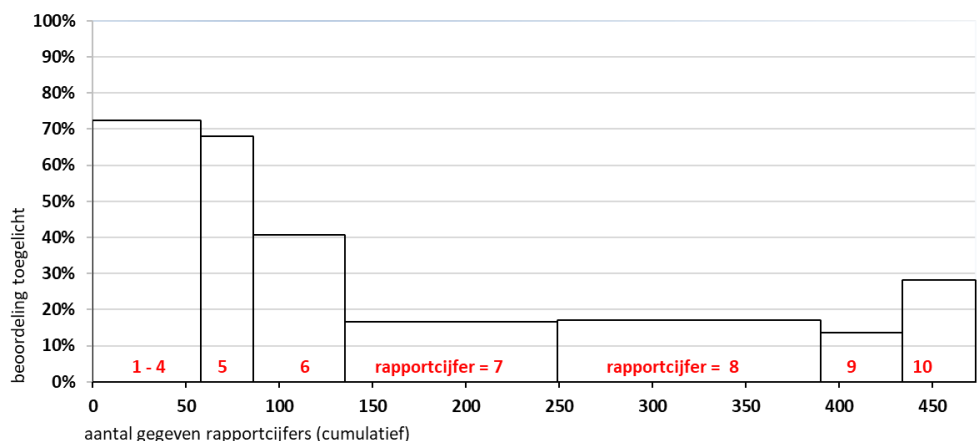
- persoonsnamen / adressen / e-mailadressen zijn uit privacyoverwegingen verwijderd;
- niet-begrijpelijke (delen van) reacties zijn zo veel mogelijk verwijderd;
- reacties zoals *geen*, *n.v.t.* en *nee* zijn (indien inhoudsloos) verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytivist) zijn in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

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

- 473 respondenten hebben aan de dienstverlening een rapportcijfer toegekend.
- Bij lage rapportcijfers geeft een groot deel van de respondenten een toelichting: bij de cijfers 1 t/m 4 is dat in 2023 bij 72% het geval; bij een 5 geeft 68% een toelichting.
- Het aandeel toelichtingen loopt af tot 14% bij een 9.
- Bij een 10 is het weer wat hoger

Onderstaand histogram illustreert dit jaarlijks terugkerende fenomeen. De horizontale as geeft alle 473 respondenten weer die een rapportcijfer hebben gegeven, geordend naar de hoogte van het cijfer.

Op de verticale as staat, per gegeven rapportcijfer, het percentage respondenten dat een toelichting heeft gegeven. Het gaat hierbij om de toelichtingen ná verwijdering van antwoorden zoals 'geen' en 'n.v.t.'. De rapportcijfers 1 t/m 4 zijn samengenomen. De oppervlakte van elke rechthoek is zodoende een maat voor het absolute aantal toelichtingen per gegeven rapportcijfer. Het diagram maakt aannemelijk dat alle toelichtingen samen een minder gunstig beeld laten zien dan men op basis van de rapportcijfers zou mogen verwachten. Hogere cijfers worden immers meestal niet toegelicht, lagere juist wel.



aantallen toelichtingen op rapportcijfers voor persoonlijke contacten met de gemeente, als percentages van de totale aantallen respondenten per toegekend rapportcijfer

V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente*algemeen rapportcijfer = 1*

- Al sinds 2016 worden de straat, het groen, mijn tuin en onze portiek bevuild door mijn bovenburen met verpakkingsmateriaal en witte doekjes die de hoofdbewoonster gebruikt. Er worden door hun tasjes met restafval bij de diftar container gedumpt wat door de vogels de volgende dag door de hele straat en het groen verspreid is. Er zijn ook andere buren die ik grote stukken afval (bijvoorbeeld het afval van een fastfood menu of blikjes) op straat of in het groen heb zien gooien. Weer andere asociale mensen hebben anoniem de gemeente zover gekregen om een paaltje te laten verwijderen wat hier sinds 1982 stond. Het resultaat is dat deze asociale mensen nu zelf op de stoep voor de deur kunnen parkeren, inclusief de visite terwijl er vaak meerdere parkeervakken beschikbaar zijn en het voor andere bewoners zeer irritant is met in- en uitparkeren en het de hulpdiensten hindert bij calamiteiten. Ik heb heel vaak de gemeente gevraagd om het paaltje terug te plaatsen maar zonder resultaat, men blijft eigenwijs. Ook zouden mijn bovenburen allang een boete gekregen moeten hebben voor het jarenlang bevuilen van de openbare straat en het openbare groen.
- Als je een mail stuurt met een aantal vragen, krijg je een standaardantwoord op één vraag. Echt antwoord op je vragen krijg je niet.
- De gemeente neemt haar burgers niet serieus. Gemaakte afspraken worden niet gehandhaafd. Er wordt niet gekeken naar het belang voor alle burgers in een straat / wijk.
- De WOZ-bepaling op mijn huis. Hoe beter ik mijn onderhoud doe, hoe meer ze durven te vragen. Dat het huis van de buren een kraakpand is interesseert ze niets, als wij maar flink betalen. En het onderhoud in de wijk is niet om over naar huis te schrijven, maar daar betalen we dan wel voor.
- Er wordt totaal niet geluisterd als er door bewoners wordt gevraagd of de muziekfestivals of evenementen (vanwege de geluidsnormen op het Marktpllein en de Dobbe en Dorpsstraat), of dat een tandje minder kan. Het is een gedreun in de huizen. Misschien een goede tip: verhuis die festivals naar het Silverdome of het Noord Aa-strand.
- Er zouden planten gesnoeid worden in het plantsoen naast mijn huis. Is niet gebeurd, niets meer over vernomen.
- Geen reactie ontvangen van de gemeente.
- Gemeente Zoetermeer, afdeling woningbouwtoezicht, komt zijn wettelijke verplichtingen niet na. Op verzoeken wordt niet gereageerd.
- Gewoon nooit meer iets gehoord van de gemeente.
- Ik had keer op keer klachten over geluidsoverlast op een speeltuin in de buurt waar hangjongeren tot diep in de nacht op het bankje gingen zitten schreeuwen en roken. Maar toen ik een klacht indiende kreeg ik of geen reactie, of ik kreeg te horen dat het helemaal geen probleem was, dus ik voelde me niet serieus genomen.
- Kwam in een nieuwe woning en moest de vieze kliko van de vorige bewoner gebruiken. En de woningbouw vertelde dat ik een nieuwe kon aanvragen.
- Nul komma nul behulpzaam.
- Vanuit mijn werk bel ik geregeld met de Wmo. Waar gigantische wachttijden zijn voor je melding aan de beurt is (1 jaar). Daarnaast, als je als vrijwilliger aan de slag wilt, mag je blij zijn als je na een half jaar eindelijk iets hebt gehoord (dit na mailen en bellen).
- Wordt van het kastje naar de muur gestuurd.
- Zelfde als deze enquête, het werkt voor geen meter, telkens als ik een toelichting schrijf welke langer is dan drie zinnen loopt het vast. Typerend.

algemeen rapportcijfer = 2

- De klacht werd niet serieus behandeld, de enige reden dat het geen 1 is is omdat de dame aan de telefoon wel heel vriendelijk was. Alleen de wijkagent die het moest oplossen is nooit langsgekomen
- Die app van jullie werkt niet!!! En als ik iets vraag uit ervaring over de straat, komen jullie met een tegenantwoord terug.
- Geen reactie op mijn vraag ontvangen.
- Handhaving is heel slecht in Zoetermeer.
- Ik werd niet goed voorgelicht.
- Mensen die ik aan de telefoon krijg lijken geen zin te hebben om te werken en lijkt het niks te interesseren dat ik geen geld heb om iets te betalen. Met heel veel moeite heb ik een betaalafpraak kunnen maken.
- Zeer slechte onoverzichtelijke website en antwoorden waaruit blijkt dat de vraag totaal niet begrepen is.
- Zo ongelofelijk bureaucratisch. Daarnaast is het weigeren van een wettig betaalmiddel (cash) een gotspe!

algemeen rapportcijfer = 3

- Ik heb melding gemaakt dat er met grote regelmaat sportvissers actief zijn bij de Benthuizerplas, waar het verboden is te vissen. Zij zorgen voor verstoring van de broedende vogels en laten afval achter. Het antwoord was dat vissers zelf op de hoogte zijn dat vissen op die plek niet mag. Dat vond ik een vreemd antwoord.
- In de samenloop met het aantal contactmomenten met de gemeente, omtrent het verkrijgen van een omgevingsvergunning voor een dakkapel om zonnepanelen uit het zicht van omwonenden en passanten te plaatsen, werden de mogelijkheden steeds meer beperkt en lijkt 'het samen verduurzamen' in het Dorp (een kakofonie van kleuren en verschillende bouwstijlen) vrijwel onmogelijk gemaakt. Reden: "Dit gaat ten koste van het Dorpse karakter" Een paar woningen verderop liggen echter de zonnepanelen vol in het zicht en zijn de daken volgebouwd: geweldig karakteristiek!

algemeen rapportcijfer = 3

- Inzicht in ons probleem beperkt.
- Moedeloos van het afwijzen van bezwaarschriften OZB. Er kan gewoon nooit iets, altijd een K.-verhaal om af te wijzen.
- Traag en geen reactie.
- Verstopping afvoer is voor eigen rekening, maar buiten de erfgrens is dit voor rekening van de gemeente. Helaas geeft de gemeente niet thuis als ik eerst onderzocht heb of de verstopping bij mij thuis was of niet. Achteraf valt er niet te praten over delen van de gemaakte kosten. Verwezen wordt naar de website en daarmee vervalt alle aansprakelijkheid voor de gemeente. Zeer slechte zaak van de gemeente Zoetermeer.
- Wachttijden waren echt afschuwelijk lang. Daarnaast vind ik de baliemedewerkers weinig sociaal.

algemeen rapportcijfer = 4

- -We hebben een hoop klachten (geluid, afval en stankoverlast) over onze leefomgeving in het Stadshart, de gemeente wil daar niks mee doen.
 - Mensen die integreren en werken tegelijk krijgen zeer beperkte opties en hulp om in te burgeren.
 - De gemeente mag weleens gaan doen waar ze belasting voor krijgen. We betalen veel belasting, onze leefomgeving in het Stadshart is abominabel, maar het enige dat we terugkrijgen is een irritante vragenlijst (deze dus).
 - Ik heb een partnerschap aangevraagd. De ambtenaar van de Burgerlijke stand heeft voor ons geen professionele dienst geleverd. We waren hier verdrietig over.
- afhandeling bezwaar waardebeoordeling WOZ.
- Bezwaar OZB: geen contact mogelijk, geen bevestiging ontvangst etc..
- De telefoondames kunnen er ook niks aan doen ze dat ze niks weten of de beloften van de gemeente niet kunnen waarmaken inzake WOZ. Waarom kan ik niet gewoon bellen of langsgaan met een vraag?
- Geen reactie op e-mails.
- Ik heb een bezwaarschrift ingediend over de WOZ. Er is totaal geen communicatie. En als je belt is het enige wat je hoort "we hebben tot einde van het jaar de tijd". Mijn bezwaar was vrij eenvoudig (een foute aanname in het taxatierapport). Dat hoeft geen 8 maanden te duren!
- Ik krijg een standaard reactie op een gevaarlijke situatie door gladheid bij een bruggetje op de Zegwaartseweg, i.p.v. dat er gericht op mijn vraag wordt geantwoord.
- Lange wachtrij.
- Lange wachttijden.
- Na lang (25 min.) wachten niemand aan de lijn gekregen.
- Problemen met het riool, wat uiteindelijk voor de gemeente was. Door tijdig de gemeente betrekken uiteindelijk de kosten voor de locatie van de verstopping toch zelf moeten betalen. Informatie op de website is niet duidelijk genoeg.
- Vaag antwoord op de vraag in relatie tot onze gehandicaptenparkeerplaats, en wat te doen met opladen als wij elektrisch gaan rijden.

algemeen rapportcijfer = 5

- Antwoord duurt lang.
- Bouwtekeningen opvragen blijkt bijzonder lastig, aangezien nog niet alles gedigitaliseerd is.
- Contact is vriendelijk maar de administratie en communicatie onderling is slecht geregeld en rommelig.
- Driemaal langs moeten komen en uiteindelijk moest 't toch schriftelijk.
- Er zit een totaal ongeïnteresseerde kerel die eerste telefoontjes aanneemt. Liever lui dan moe is die kerel ...
- Het duurde lang voor er reactie kwam en er een oplossing was.
- Het gaat..
- Ligt erg aan de dienst / departement.
- Met Wmo via de gemeente maar ze proberen je al snel af te schepen.
- Niets van terug gehoord, geen follow-up.
- Ongediertebestrijding ging perfect. Maar geen reactie op verzoek of veel te hoge grote bomen op Briljant verwijderd kunnen worden. Woonkamers te donker: licht aan, ook in de zomer, en bewoners kunnen geen zonnepanelen plaatsen omdat bomen de zon blokkeren terwijl we juist nu bewust zuinig met energie moeten zijn en duurzamer moeten leven.
- Slecht bereikbaar per telefoon. Digitaal is op zich prima.
- Telefonisch contact gezocht nadat een dame was gevallen door scheefliggende stoeptegels, Hier werd zeer laconiek op gereageerd.
- Telefonisten weten niet altijd de antwoorden en doorverbinden gaat bijna nooit.
- Tijden op de site en die werkelijk aangehouden worden kloppen niet. Zelfs als je een afspraak maakt zit je nog een uur te wachten voor je geholpen wordt omdat de medewerkers naar huis gaan.
- Traag.
- Trage afhandeling (onvriendelijk soms). Lange wachttijden, niet altijd duidelijk waarom het gaat zoals het gaat.
- Voor zaken zoals aanvragen van documenten is het contact meer dan op orde. Echter de bereikbaarheid van de gemeente bij klachten en/of vragen over werkzaamheden in de buurt kan een stuk beter.
- Wachtijd te lang, geldt ook voor planning.

algemeen rapportcijfer = 6

- bezwaarschrift WOZ ingediend, ik kreeg geld terug op mijn rekening, maar de begeleidende brief hierbij kwam pas een week later.
- Boom voor de deur door de gemeente-hovenier verwijderd wegens ziekte of dood. Komt niet 'automatisch' een boom voor terug. Na melding, reactie 'bomen zijn op'; volgend jaar beter.
- Contact leggen duurt lang, ze kijken er alleen maar vanuit bepaalde oogpunten naar.
- Duurt lang.
- Er wordt toch niks aan gedaan.
- Geen terugkoppeling vanuit de gemeente.
- Het ging om de hondenbelasting. De website is niet duidelijk, kreeg geen bevestigingsmail. Toen gebeld en dat was ook allemaal niet duidelijk.
- initieel zeer gebrekkige communicatie wat betreft de gemeentebelasting / bewaar WOZ. Naderhand na e-mail met klachten goed telefonisch te woord gestaan.
- Lange wachttijd.
- Melding gemaakt van slecht maaien groenstrook achter onze tuin. Grens Pijnacker, nieuwbouw. Wordt naar elkaar gewezen (gemeenten onderling) en tot op heden is het groenonderhoud nog niet op orde en is het voor de buurt een doorn in het oog.
- Meldingen worden niet altijd naar eerlijkheid afgehandeld. Zeggen dat opgelost is terwijl er niemand is geweest.
- Moeizaam. Alles moet op afspraak en soms te lange doorlooptijd voordat de gemeente tijd heeft.
- Telefonisch slecht bereikbaar. Klachten worden niet altijd goed afgehandeld.
- Telefonische bereikbaarheid is niet altijd goed.
- Traag, bureaucratisch, weten te weinig.
- Twee keer contact gehad met de Wijkbeheerder. Onderhoud brugdeel Cumulus westzijde. Groen i.p.v. asfalt oostzijde rondom de bomen.
- Vaak doorverbinden, of niemand aanwezig, teruggebeld worden, wat niet gebeurt.
- Waarom altijd maar eerst online afspraken maken?
- Wel m'n vraag beantwoord, maar verder knap onbeleefd.
- WOZ: reactie duurde lang.

algemeen rapportcijfer = 7

- Algemene indruk is dat de gemeente weinig betrokken is bij de burgers met bijstand. De uitvoering van de zorgplicht ten aanzien van kwetsbare en mensen met schulden is ver te zoeken, er is ook weinig preventie.
- De medewerkers zijn heel vriendelijk, daar een 10 voor. De wachttijd voor een Wmo-aanvraag was echter heel lang (8 maanden). Dat haalt het cijfer flink naar beneden.
- Deed een melding over hard-knalvuurwerkoverlast via de website. Vuurwerkoverlast is er nog steeds en het hele jaar door. Lijkt soms net alsof er explosieven afgaan in de wijk. Soms onder de flat en soms wat verder weg, maar de laatste jaren zijn de knallen echt heel hard, mogelijk ook gevaarlijk als de deur open staat, voor iedereen die in de buurt is of loopt. Er zijn mensen in de wijk die het hele jaar illegaal knalvuurwerk afsteken, dit zijn geen rotjes of strijkers waar ik het over heb.
- Digitaal werkt prima.
- Door drukte / achterstand lange wachttijden.
- Het afsprakensysteem bij de publieke balies verloopt erg goed. Wij moesten alleen erg lang wachten voor afspraken voor het vernieuwen van paspoorten (zomer '22).
- Het contact was professioneel, maar de gemeente was niet bekend met de situatie ter plekke.
- Ik had een mail gestuurd over dat er erg veel hondenpoep op straat ligt. Kreeg netjes reactie maar met mijn ideeën (zoals extra van die speciale vuilnisbakken neerzetten voor poep) is helaas nooit iets gedaan.
- Ik moest een nieuwe ID aanvragen en ophalen, dat verliep soepel en het personeel was vriendelijk, ik vond alleen bij het afhalen, dat het lang duurde voordat ik aan de beurt was.
- Klachtenafhandeling niet altijd bevredigend.
- Mijn melding werd opgelost.
- reactie was snel maar onvoldoende afgehandeld.
- Serviceverlening zelf voor het aanvragen van een Paspoort / ID kaart is goed, alleen de wachttijden lijken mij soms onnodig lang. Maanden vooruit een afspraak moeten plannen voor aanvraag, en ik sta altijd met 5 minuten weer buiten. En dat terwijl een haalafpraak wel direct volgende week kan. Ik zie hier de logica niet van in.
- Sommige contacten verliepen goed (milieuplein), andere een stuk minder (via online meldpunt, en daaruit volgende opvolging en realisatie).
- Sommige personen aan de telefoon zijn net wat vriendelijker dan anderen.
- Tevreden over contacten inzake aanvragen paspoort e.d. Niet tevreden over contacten n.a.v. melding.
- Verschillende ervaringen bij het gemeentelijk loket of GIP.
- Voor rijbewijs.
- Wisselend: van zeer bureaucratisch tot coöperatief.

algemeen rapportcijfer = 8

- Bereikbaarheid is lastig (telefonisch).
- Bij aanvraag van paspoort goed en snel geholpen.
- Contact gehad omtrent bruiloft. Verliep vlekkeloos!

algemeen rapportcijfer = 8

- De dame aan de balie was netjes en dacht met mij mee, ze was wel tijdgebonden en kon mij alleen helpen met mijn aanvraag. Aanvullende zaken kon ze niet behandelen omdat dat haar werk niet was op dat moment. Dit is wel vreemd gedrag.
- De medewerker van de gemeente dacht mee en werkte mee aan praktische oplossingen.
- Er werd snel gereageerd.
- Gebruik gemaakt van de publieksbalie voor het afhalen van paspoort en rijbewijs. Fijn dat je digitaal een afspraak kan inplannen, snel terecht kan. Klantvriendelijk geholpen.
- Ging om het ophalen van een rijbewijs.
- Ik had stukken uit het archief nodig (bouwtekeningen). Ik ben goed geholpen. Maar een keer waren de verkeerde stukken geleverd. Dan is het wel lang wachten voor je weer langs kan komen voor de juiste stukken... Meer digitaliseren zou helpen! Scheelt ambtenaren ook werk!
- Ik heb meegedaan aan het project van testen van het afsprakensysteem.
- Ik moest een mail ontvangen die heb ik nooit ontvangen.
- Ik vind de toegankelijkheid erg zwak.
- Ik werd vriendelijk geholpen en er werd met mij meegedacht en dat vind ik erg belangrijk.
- Nooit vervelende ervaringen gehad.
- Onze sportvereniging bezoekt sportcafés; prima initiatief!
- Onze zwarte afvalbak was kapot gevallen, nieuwe aangevraagd en dat was snel geregeld.
- Prima contact, goede communicatie.
- Prima, geen opmerkingen. Van afspraak maken online tot het afhandelen van mijn aanvraag.
- Snel en makkelijk.
- There are some simple errands that could be done without an appointment (for example with a ticket at the entrance).
- Vragen over Wmo snel opgelost. Passende maatregelen zijn genomen.
- Vriendelijke mensen aan de balie.
- Was voor rijbewijs verlengen.
- We vroegen om een straatveger. Heeft 10 dagen geduurd, maar hij is wel geweest.

algemeen rapportcijfer = 9

- Aanvragen nieuwe ID-kaarten voor de kinderen, op dat moment waren de afspraken snel ingepland.
- Goed geholpen.
- Snel en goed geholpen.
- They guide well.
- Via de app dingen gemeld en gelijk opgelost.
- Was goed.

algemeen rapportcijfer = 10

- Altijd vriendelijk en duidelijk geholpen.
- Betreft verlenging rijbewijs.
- De melding werd zeer vlot afgehandeld.
- M'n motorrijbewijs aanvragen en ophalen ging volgens plan en verliep soepel. De medewerkers waren aardig en behulpzaam.
- Met de gemeente app om klachten van afval, gevaarlijke plekken, onkruid enz. Werd snel opgelost
- Mijn vader zijn fiets was in het water gegooid. Toen ik hier over belde werd ik vriendelijk en behulpzaam geholpen. Dezelfde dag was de fiets weer boven water.
- Prettig en snel geholpen.
- Very nice service in English, thank you.
- Via de app een verstopte put gemeld, dag daarna verholpen.
- Wij vroegen een sportakkoord aan om gehandicapten korfbal op te zetten. Dat hebben we ontvangen en nu hebben we al een team van twaalf gehandicapten :)
- Zeer vriendelijke medewerker, die persoonlijk werkte en echt contact maakte.

algemeen rapportcijfer: geen oordeel

- Bezwaar ingediend over WOZ-waarde. Nooit wat gehoord
- Dit was voor mijn werk, niet voor mijzelf.
- Niet echt contact gezocht, maar informatie gezocht op de website van de gemeente.
- Ze waren aardig en vriendelijk maar hun meerderen doen moeilijk en zijn langzaam. En ze sturen ons in rondjes.

V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP

individueel gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = 1 - 2,5

- Een 1 is eigenlijk nog te hoog.
- Ze doen geen moeite om te helpen.
- Na klachten over lange wachttijden (+30 minuten) heb ik zelf gebeld met het GIP begin dit jaar. Na een half uur heb ik de verbinding verbroken.

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

- Iets minder gelaten zijn bij het contact helpt wel. Totale desinteresse is killing.

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

- Geen idee wat ze doen. Twee weken later had ik een oplossing nadat ik vijf keer gebeld had.
- Ik kreeg een advies van een medewerker, die erg vriendelijk is. Echter bleek het advies totaal niet te kloppen.
- Medewerker spreekt gebrekkig Nederlands bij een vraag over de WOZ-beschikking en is dus niet deskundig.
- Meerdere medewerkers gaven verschillende onjuiste antwoorden over WOZ

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

- Niet goed geholpen met een heel specifieke vraag / probleem gerelateerd aan Wmo.
- Zie eerdere toelichting: "Contact is vriendelijk maar de administratie en communicatie onderling is slecht geregeld en rommelig".

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

- Het gaat net altijd goed.
- Kennis is matig, doorverbinden duurt lang.
- Men is welwillend. Ik ben echter regelmatig naar de verkeerde afdeling verbonden. Het registreren van een probleem lost het niet op. Een probleem is ook niet opgelost zodra de aannemer is ingeschakeld...
- Mijn vraag had te maken met mogelijk twee afdelingen, dat liep niet soepel, ook het volgen van je vraag / afhandeling met register vond ik ingewikkeld.
- Overal heb je goede en slechte werknemers. Ik werd met mijn vraag naar de website gestuurd. Dit was mij niet duidelijk. Weer gebeld. Werd ik doorverbonden en werd er opgehangen. Weer gebeld. Weer doorverbonden. Niet de goede afdeling. Weer doorverbonden.

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

- Door onderbezetting op bepaalde afdelingen blijven zaken liggen die wel de aandacht nodig hebben.
- Ik had een lastige vraag, gemeente kon mij er niet bij helpen. Niet onwelwillend, maar kennis over dit onderwerp ontbrak.
- Ik werd doorverwezen naar de website.
- Mijn ervaringen zijn wisselend maar het gebeurde regelmatig dat ik lang in de wacht stond voor ik werd geholpen.
- Vooral het contact dat ik had met een dame van het grofvuil heb ik als heel prettig ervaren.

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

- Het duurt wel lang voor de telefoon wordt opgenomen.
- In dit geval ging het om de vraag voor de pasfoto's op de ID-kaarten met of zonder bril en de medewerkster moest het zelf ook op zoeken en kon niet een duidelijk antwoord geven.

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

- Aan de telefoon werd gezegd dat het 10 dagen kan duren, maar ik werd dezelfde dag door handhaving gebeld en geholpen.
- Altijd vriendelijk en juist geholpen, soms kreeg ik ze niet te pakken, later zelf teruggebeld.
- Er werken veel nieuwe mensen die nog niet alles weten.
- Goed.
- Zeer vriendelijk, en behoorlijk snel. Een enkel misverstand werd later opgelost.

(geen cijfers voor dienstverlening door het GIP gegeven)

- Ik heb er één telefonisch gesproken met teleurstellend resultaat, maar hier kan ik geen generiek oordeel op baseren zoals hierboven wordt gevraagd.
- Ik weet niet meer hoe het verloop was. Het ging over een grofvuilmogelijkheid in de straat.

V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face

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

- Altijd lang wachten en volgens mij weten ze veel maar ik voel me nooit welkom.
- Ophalen ID ging uiterst moeizaam. Informatie over aanvraag en doorlooptijd komt niet overeen met de realiteit. Bij vergissing moet je opnieuw een afspraak maken. Weinig flexibiliteit / geen maatwerk.
- Stug en weinig sociaal. Het ziet er voor mij uit dat ze (ben tweemaal geweest) hun werk niet met plezier uitvoeren. Daardoor voel ik dat als burger en denk dat veel problemen voorkomen kunnen worden aan de balie als medewerkers hun gedrag aanpassen. Meer begrip, meedenken om problemen op te lossen en niet het gedrag van de computer zegt nee. Dus nee. Daarnaast heb ik geen gedoe gehad maar heb wel genoeg gezien tijdens het wachten om te veronderstellen dat er genoeg gedoe is tussen burger en medewerkers.

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

- Beloven dingen en komen het niet na.
- Contact met stadsbeheer erg moeizaam en zeer gelaagd. Veel hokjes en weinig verantwoordelijkheid nemen... als je een initiatief hebt is ergens toe komen hierdoor erg moeizaam.
- Slecht, niet echt behulpzaam. Leek wel of ze haar dag niet had.

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

- Het ging om rijbewijs.
- Ik geef [naam medewerker] een 8 van de Binnenbaan.

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

- Het maken van een afspraak met de Gemeente voor het aanvragen van paspoorten, rijbewijzen, etc. is te lang.
- Dat was uitermate plezierig, alleen zijn collega waar hij een probleem aan door had gegeven deed zijn werk niet.
- Het ging meer om een onderzoek voor een cadeaubon.
- Het was 'maar' verlengen van rijbewijs, was allemaal prima. Niks bijzonders. Vandaar een 7.
- Hij was erg vriendelijk.
- Met mijn vragen goed geholpen.
- Openingstijden graag afstemmen op particulieren: die werken overdag. Dus meer 's avonds en in het weekend graag open zijn bij de gemeenteloketten

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

- Alleen contact gehad met de publieksbalie en de afvalinzameling.
- Alleen een afspraak gemaakt voor verlenging rijbewijs.
- Betrof rijbewijs verlengen.
- dat was i.v.m. afspraak paspoort.
- Geen problemen ervaren bij afspraken met de gemeente.
- Goed naar vragen geluisterd.
- Goede ervaringen.
- Het contact ging om het aanvragen, verlengen van paspoort of ID-kaart, dus vrij standaard. Dit is lastig om te beoordelen omdat je verwacht dat dit altijd goed is geregeld bij gemeenten.
- Het was een kort contact in verband met het verlies en later het ophalen van een nieuw paspoort.
- Ik vind het goed dat je voor het ophalen van een ID-bewijs zelf een tijd kunt kiezen en een herinnering krijgt van de afspraak.
- Kwam voor aanvragen rijbewijs, gewoon goed geholpen zoals het hoort.
- Subjectief, het is een bekende van mij.
- Te weinig ervaring en het computersysteem gaf geen informatie aan de medewerker.
- vriendelijk, behulpzaam en goed op de hoogte van het onderwerp.
- Vriendelijke dame maar vernietigde per ongeluk de ID van mijn dochter die nog geldig was. Wel nieuwe gekregen, gratis.
- Ze had geen tijd om met andere benodigde documenten te kunnen helpen. Ze kon alleen de aanvraag afhandelen; over andere documenten kon ze wel adviseren, maar er niet direct mee helpen. Niet genoeg tijd gekregen van haar leidinggevende.
- Ze was vriendelijk en deed ook aardig tegen mijn zoon. Ze werkte vlot en correct.

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

- Face-to-face gesprek i.v.m. aanvraag paspoort voor mijn zontje.
- Guidance on point and helpful.
- Ik ben door een vriendelijke meneer goed en deskundig geholpen en heb van hem een goed advies gekregen.
- Ik had vragen over bouwtekeningen. Dat is toch een lastige tak van sport. Samen zijn de ambtenaren en ik eruit gekomen.
- Nogmaals: het afhalen van het rijbewijs ging prima. Ik wist alleen niet waar ik moest zijn maar werd goed op weg geholpen.
- Snel en zonder vragen of kosten dus die waren niet van toepassing.
- Vriendelijk, snel en klantgericht.

- Was op het gemeentehuis zelf.
- Zeer vriendelijk en positieve uitstraling.

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

- Aanvraag / afhalen paspoort ging prima.
- Ik heb gesproken met [*naam medewerker*]
- Zowel voor mij als mijn vrouw, keurig geholpen met verlengen van het rijbewijs.

(geen cijfers voor face to face dienstverlening gegeven)

- Zie mijn antwoord bij vraag 38 ("*Ik heb er één telefonisch gesproken met teleurstellend resultaat, maar hier kan ik geen generiek oordeel op baseren zoals hierboven wordt gevraagd.*"). In dit geval ging het om een positieve ervaring. De betrokken ambtenaar (*naam*) toonde zich zeer constructief en klantgericht.

V-4 **toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening**

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 1 - 3,5

- De website is ernstig verouderd en moet nodig gemoderniseerd worden.
- Maak een andere!

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 2,5 - 3,5

- Via www.zoetermeer.nl/vragenlijst/c kwam ik in www.zoetermeer.nl, toen ik hierin zocht met de zoekterm 'vragenlijst' kreeg ik meer dan 600 resultaten.

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 3,5 - 4,5

- Als je het kan vinden is het vaak wel actueel.
- Duurt lang voor juiste informatie gevonden wordt, advies: snelkeuzemenu.
- Ik kan een afspraak maken alleen als ik mijn Gmail-adres doorgeef, naar mijn Hotmail e-mailadres stuurt de website de afspraak niet toe. Ook niet na mijn klacht te hebben ingediend, en de e-mail zat ook niet in mijn spam. Op het gemeentehuis werd destijds niet geloofd dat ik een afspraak had.
- Onlogische opbouw en moeilijk juiste info te vinden.
- Sommige dingen staan duidelijk. Echter, de onderwerpen die ik zocht waren niet zo duidelijk, overzichtelijk of vindbaar.

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 4,5 - 5,5

- Al een stuk beter dan het was. Vind het er nog wel heel basic uitzien.
- Ik heb twee lastige ervaringen gehad: ik heb een gevonden tas met o.a. een mobiel ingeleverd, en wilde grofvuil laten ophalen. Ik vond in geen van beide gevallen de info echt goed, compleet, begrijpelijk of overzichtelijk. Met name grofvuil: dat moest ik op een aanbiedplaats zetten, maar er werd niet uitgelegd wat dat was... Storend! Daardoor ging het mis, en moest ik het vuil een maand lang zelf opslaan!
- Je moet (gedwongen) per se van de website gebruik maken. Als oudere (niet pc-gebruiker) word je als het ware gediscrimineerd. Via de pc moet! Voor ouderen is dat soms heel moeilijk.
- Zie antwoord bij face tot face: "*Ophalen ID ging uiterst moeizaam. Informatie over aanvraag, doorlooptijd komt niet overeen met realiteit. Bij vergissing moet je opnieuw een afspraak maken. Weinig flexibiliteit/geen maatwerk.*"

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 5,5 - 6,5

- Alles mag een tikje sneller.
- De nieuwe site is een stuk beter, maar heeft nog altijd te weinig focus en te veel 404's.
- De zoekfunctie is onvoldoende, bij bepaalde trefwoorden moet je door een brij van mogelijkheden gaan om het juiste te vinden.
- Ik denk dat voor oudere mensen de site heel moeilijk is. Voor de jongere die gewend zijn alles digitaal te doen werkt het prima.
- Ik heb de informatie die ik zocht niet gevonden op de website, terwijl het toch een gemeentelijke vergunning betreft.
- ik heb tot afgelopen jaar driemaal zaken opgelost (paspoort kind / toestemming ex, instanties hulp met autisme, ontbreken hek voetbalveld-> ballen in het water vielen). Ik merkte dat ik echt telefonisch contact moest opnemen omdat het op de website niet duidelijk / helder was.
- Ik vind de website niet duidelijk. De app voor meldingen werkt regelmatig niet.
- Kan altijd beter.
- Meeste info via zoekplaatje!
- Te veel en niet duidelijk (vaktechnische termen), dus zoeken werkt beter dan menu.
- Voor digibeten zoals ik niet altijd even helder wat en waar ik iets moet doen en hoe.
- Website is onoverzichtelijk, formulieren zijn niet vindbaar en formulieren zijn lastig invulbaar

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 6,5 - 7,5

- De actualiteit laat nog eens te wensen over.
- De website kan veel beter toegankelijk worden gemaakt. Zit zichtbaar oude techniek achter en soms kom je weer op hetzelfde punt als waar je begonnen bent. Na enig zoeken is alles wel vindbaar maar niet gemakkelijk en zeker niet voor iedereen. Sommige onderwerpen zijn helemaal niet te vinden.

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 6,5 - 7,5

- Er staat veel informatie waardoor het soms wat moeilijk vinden is.
- Het formulier om het gebruik van achternaam te wijzigen vond ik moeilijk te vinden, ik moest het via google doen.
- Het kan overzichtelijker maar de website is wel handig als je een formulier nodig hebt.
- Ik moest attestatie de Vita halen bij de gemeente. De ene keer moet ik betalen, de andere keer niet. Het is niet duidelijk wanneer ik moet betalen of wanneer het gratis is.
- Je vindt niet alles en niet sneller. Soms raak je de draad kwijt door vele linkjes etc.
- Na enig zoeken vond ik de juiste info over grofvuil op laten halen, daarna was het me duidelijk.
- Prima website.

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 7,5 - 8,5

- De info is niet altijd concreet genoeg, waardoor je lang bezig bent en niet altijd antwoord krijgt, omdat je niet altijd een standaardvraag hebt.
- De website is niet altijd even overzichtelijk, maar de info erop klopt en het is beter dan het was.
- Het is altijd makkelijk te vinden wat je zoekt.
- Ik heb de website maar één keer gebruikt en dat ging prima.
- Minimaal gebruik van gemaakt, maar wel goede ervaring.
- Soms is het even zoeken en puzzelen hoe en waar ik iets kan vinden, maar ik kom er altijd wel uit.
- Soms wat onduidelijk waar ik mijn onderwerp kan vinden.
- Uitstraling mag wel wat meer van deze tijd zijn.
- Website bezocht n.a.v. aanvraag paspoort voor mijn zontje

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 8,5 - 9,5

- Ik heb de informatie gevonden die ik zocht.
- The website should allow translation at least to English.

individueel gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 9,5 t/m 10

- Goede service van de gemeente Zoetermeer.

(geen cijfers voor onlinedienstverlening gegeven)

- Is moeilijk voor ons; we hebben hulp nodig op de computer.

V-5 toelichting rapportcijfers voor afhandeling klachten

rapportcijfer afhandeling digitaal ingediende klacht = 1

- Deze aanvraag loopt nog steeds en het gaat over de WOZ-belasting van vorig jaar.

rapportcijfer afhandeling digitaal ingediende klacht = 6

- Te snel afgedaan als afgehandeld (ging over een oversteekplaats als fietser)

rapportcijfer afhandeling digitaal ingediende klacht = 7

- Goed verlopen.

V-6 toelichting rapportcijfers voor afhandeling digitale aanvragen

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 1

- Duurde erg lang. Slechte bevestiging.
- Was niet in te vullen en werkte niet

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 4

- Dat verliep heel rommelig en ik heb drie keer eenzelfde formulier moeten invullen. Toen ik boos reageerde kwam ineens het eerder ingevulde formulier wel boven tafel. Dus misschien een beetje luiigheid geweest? Daarna is alles heel goed verlopen.
- De 'verzamelplek' voor het huisvuil is tevens de verzamelplek voor het laten afhalen van grofvuil. Grofvuil werd om de reden dat het niet voor de deur van het eigen huis lag, niet opgehaald.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 5

- Grofvuil ophalen. Zoals eerder geschreven: slecht beschreven op de site hoe dat moet.
- Ontzettend lange wachttijden vooral bij de afdeling Wmo

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 7

- Duurt lang voor een afspraak grofvuil
- Paspoort

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 8

- Prima, niets mis mee
- Snel bevestiging aanvraag eenvoudig trouwen.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 9

- 88 jaar, te oud om de digitale wereld te bevatten.
- Goed geholpen
- Snelle afhandelen

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 10

- Ik ben goed geholpen en ben heel tevreden over de snelle afhandeling
- Prima.

V-7 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

- Achter de balie kunnen ze wel wat sneller werken! Het gaat vaak op hun dooie gemak.
- Alles al gezegd,
- Alles volgens de regels.
- Als je de wijkregisseur van Seghwaert wil bereiken is dit niet mogelijk: geen mailadres of telefonisch contact. Als je iemand van de gemeente belt met dit verzoek, verbindt deze je steeds door en krijg je een bandje met het bericht dat je kan mailen. Wat je al gedaan hebt en n.a.v. deze mail wil je contact, na een onbevredigend antwoord. Contact krijgen is eigenlijk onmogelijk!
- Als contact met gemeente voortaan via de bibliotheek moet lopen dan vind ik dat een slechte zaak: gewoon langs kunnen gaan, laagdrempelig.
- Altijd netjes geholpen, prima zo.
- Ambtenaren zitten vaak met elkaar te kletsen i.p.v. klanten snel helpen, ondanks een afspraak op een vooraf opgegeven tijdstip
- Bereikbaarheid is matig. Met name bij bellen is de wachttijd te lang.
- Bezwaarschrift OZB duurt te lang.
- Bij de aanmeldzuil in het Forum kan je je pas 15 minuten van tevoren aanmelden. Als je eerder bent moet je dus eerst wachten tot je je kan aanmelden en dan wachten tot je afspraak of tot je eerder kan. Mogelijk is er eerder nog wel een plekje tussendoor waardoor de doorstroming sneller gaat. En als dat niet zo is weet je dat je gewoon op de afgesproken tijd wordt geholpen.
- Bij de Wmo werken ze met onderbezetting. Wat duidelijk merkbaar is, je wordt niet teruggebeld of ze zijn kortaf. Er zijn veel tussenpersonen voordat je de juiste treft als het gaat om vrijwilligerswerk.
- Bij groenvoorziening niet goed geholpen.
- Contact face to face, bij het gemeentehuis, verloopt beter als digitaal. Alleen voor elk dingetje ga ik niet naar de gemeente.
- Dat de één wel terugbelt en de andere niet. Waren voor verschillende dingen.
- De afstand is groot. medewerkers zijn slecht te spreken te krijgen en sommigen beheersen de Nederlandse taal onvoldoende.
- De ene medewerker is wat behulpzamer dan de andere. Medewerkers zijn bij face to face over het algemeen klantvriendelijk. Zelfs de beveiligers zijn vriendelijk.
- De gemeente in Zoetermeer is een log apparaat dat niet zichtbaar is.
- De gemeente zou moeten antwoorden op vragen die ik stel.
- De mensen aan de balie waren vriendelijk en behulpzaam. Hun meerderen hebben ons niet geholpen, ze werkten niet goed mee en stuurden ons in rondjes.
- De terugmeldingen via mijn gemeenteapp kunnen iets actie-gerichter. Wat gaat een ambtenaar eraan doen? Een terugkoppeling 'dank voor u melding' of 'we zijn langs geweest maar hebben niemand aangetroffen' zijn zinloos.
- Door openstaande vacatures loopt de service achteruit.
- Een keer bezwaar gemaakt (digitaal) over het aantal personen in het huishouden voor belastingen. Nooit wat gehoord.
- E-mailcontact. Aanvragen duren lang.
- Er wordt eigenlijk nog steeds te weinig gedaan voor minima: dagjes uit (dan bedoel ik niet in Zoetermeer, maar buiten Zoetermeer om!), of andere extra hulp bij eten of school-eten.
- Fijn contact gehad!
- Geef zo iemand als [naam] tijd om zijn werk te doen.
- Gemeentehuis heeft slechte openingstijden.
- Goed contact, maar de gemeentelijke administratie liep achter.
- Goed en snel opgelost.
- Graag meer follow-up over klachten t.a.v. woonomgeving.
- Groenonderhoud loopt erg hard achteruit.
- Heb ooit eens een aanvraag gedaan voor een bouwvergunning voor het plaatsen van een laag tuinhuisje op de grond naast mijn woning dat dan ook niet zichtbaar was vanuit de openbare weg, echter werd deze afgekeurd en als ik in de wijk zelf kijk zie ik van alles staan in voortuinen die grenzen aan de openbare weg. Gemeente moet dan ook naar mijn idee regels hanteren voor eenieder maar krijg wel het idee dat als je dicht bij het vuur zit je wel alles voor elkaar krijgt, wat natuurlijk niet de bedoeling kan zijn.
- Helaas werkt de gemeente app niet goed. De aanduiding van de plaats waar ik een klacht over heb werkt niet. ik stuur dan een mail met foto's.
- Helpful.
- Het altijd erg druk als je belt
- Het contact ging over een afspraak m.b.t. grofvuil. De dame aan de telefoon was zeer duidelijk en gaf alle benodigde hulp.

- Het contact verloopt prima. Alleen het is jammer dat ik contact op moet nemen, bijvoorbeeld omdat een formulier niet goed werkt.
- Het duurde lang voordat er een oplossing was.
- Het duurt heel lang en kosten van diensten zijn enorm hoog dit staat niet in verhouding.
- Het is altijd naar wens verlopen.
- Het is opvallend dat ik vaak verschillende personen aan de telefoon krijg, een klantmanager is bijvoorbeeld weer vervangen.
- Het te woord staan van mensen, telefonisch, mag wel iets netter.
- Ik ben erg ontevreden. Na een klacht over loslopende honden en poep die op straat ligt, heb ik nooit meer wat gehoord.
- Ik ervaar weinig service van de gemeente voor het gigantische bedrag dat ik voor een vergunning heb betaald.
- Ik had een gevonden tas ingeleverd, maar kreeg daarna een brief waarom ik die nog niet ingeleverd had... Slecht op elkaar afgestemde kanalen blijkbaar.
- Ik heb een defecte lantaarnpaal gemeld en werd naar volle tevredenheid op de hoogte gehouden.
- ik heb het ingediend maar terugkoppeling was er niet. Kwam maanden erna achter dat er actie is ondernomen, maar feedback zou fijn zijn na een melding.
- Ik start meestal online en dat gaat prima maar soms word je toch gebeld en dan is het contact goed en vriendelijk.
- Ik vind dat niet altijd je melding serieus genomen wordt en dan vraag ik mij af of jullie zitten te wachten op burgerhulp (burgers die meedenken / helpen).
- Ik vind de wachttijden voor het aanvragen van een ID wel erg lang.
- Ik weet nooit precies waar ik naartoe moet gaan of met wie ik contact moet opnemen voor specifieke zaken. Dit komt deels omdat ik vaak dat onderzoek niet doe, maar het lijkt alsof verschillende zaken op zeer verschillende plekken afgehandeld worden, zonder een gevoel van centraliteit.
- Ja: vanaf wanneer gaan de ambtenaren ook uitvoeren wat ze beloven en zich niet verschuilen achter externe uitvoerende partijen?
- Ja, veel overlast van hondenpoep, o.a. voor de deur en zijkant huis.
- ja, verwacht zeker reactie, goede communicatie is belangrijk en kan wederzijds begrip opwekken. Helaas niets vernomen over een serieus probleem dat ook de gezondheid aangaat.
- Klacht betreffende openbaar groen dat over een pad achter de woning loopt werd afgedaan met de mededeling dat hiervoor de verhuurder moet worden aangesproken.
- Lange wachttijden.
- Mag allemaal veel klantvriendelijker. Ook zou er meer deskundigheid moeten zijn onder werknemers.
- Medewerkers liever lui dan moe, geen empathie. Handhavers praten veel maar zeggen weinig, luisteren helemaal niet.
- Medewerkers woningbouwtoezicht functioneren niet, en zijn niet deskundig en onpartijdig.
- Medewerkers zijn vriendelijk, maar dat zegt niets over beleidsmatige zaken. Deze medewerkers voeren slechts uit, het probleem zit hem in het beleid.
- Melding gemeente wegens enorme poeпоverlast in gemeentelijk groen en op straat. Overlast is gigantisch in Zoetermeer. Recreëren in groen door volwassenen en kinderen is niet mogelijk omdat hondeneigenaren poep op het gras en in de straat niet opruimen. De afhandeling is netjes door ambtenaar maar reacties en gebrek aan oplossing en meedenken maakt dat ik laag scoor. Geen toename controle en beboeting, geen borden, geen extra info. Niks is mogelijk. En dit voor een probleem dat mij en anderen beperkt in genieten van de leefomgeving en het groen.
- Meldingen t.a.v. de openbare ruimte zijn zinloos. De gemeente doet niks tegen verloedering.
- Mijn ervaring met Zoetermeer is positief.
- Moedig medewerkers aan om empathie te tonen.
- Moeizaam over slechte bomen in de omgeving. Trouwens dat wordt deze herfst / winter opgelost!
- Moeizaam.
- Nee verder geen klachten. Veel aardige mensen. Zeker de uitvoerende mensen
- Nee, alles lijkt goed geregeld.
- Nee, op zich ben ik tevreden over hoe ik te woord ben gestaan en de website is uiteindelijk ook gelukt.
- Nee, tevreden.
- Neen, want ik ben goed en vlot geholpen.
- Nog steeds bij winkelcentra je fiets stallen is moeilijk.
- Opvolging ontbreekt. Nooit meer wat gehoord.
- Over het algemeen de lange wachttijden
- Over het algemeen goed.
- Over het algemeen prima.
- Overlast door hondenpoep wordt niet meer aangepakt helaas.
- OZB-bezwaar voor veel verbetering vandaar.
- Prut.
- Slecht geholpen aan de telefoon.
- Te hoge belasting m.b.t. OZB.
- Telefoonmenu is lang en onduidelijk, wachttijd Wmo veel te lang voor simpele vragen ook lange procedure. In 1e instantie-WOZ bezwaar zeer onzorgvuldig behandeld, na rechtbank, ineens bezwaar wel goed gelezen en kwamen we eruit. Onnodige verspilling van geld en tijd.
- Thuishulp.
- Verkeerssituaties. Meer struiken (oostzijde Cumulus) en geen asfalt tussen de bomen.
- Via de app was er snel reactie en actie.

- Vooral het achterblijven van steun, in de vorm van het verlenen van medewerking, voor het verduurzamen en vergroenen van een woning en straat - bouwjaar 1920-1924 - biedt een drijfveer om uit te kijken naar een woonomgeving buiten Zoetermeer. Voor ons zijn dergelijke bewoordingen over vergroening en verduurzaming op websites van onze huidige woongemeente hierdoor helaas betekenisloos geworden.
- Wij schrijven brieven en zijn zeer ontevreden over de afhandeling. De gemeente is er niet voor de burger.
- Zeer ontevreden over de gemeente.
- Zie eerder antwoord: "*Bezwaar ingediend over WOZ-waarde. Nooit wat gehoord*".
- Zie eerder antwoord: "*Melding gemaakt van slecht maaien groenstrook achter onze tuin. Grens Pijnacker, nieuwbouw. Wordt naar elkaar gewezen (gemeenten onderling) en tot op heden is het groenonderhoud nog niet op orde en is het voor de buurt een doorn in het oog*".
- Zie eerder antwoord (vorige vraag): "*... drie keer eenzelfde formulier moeten invullen ...*".
- Zie eerdere antwoorden (*zowel positieve als negatieve ervaringen; geen algemeen oordeel mogelijk*)
- Zonder pc is alles moeilijk bij de gemeente.
- Zorgen dat de wachttijden niet zo lang zijn.
- Zowel via de website als de app hebben wij een verzoek ingediend voor de veiligheid in onze straat. Er is verder niets mee gedaan. Wel kregen wij een antwoord, maar daar kunnen wij vrij weinig mee.

BIJLAGE VI kruistabellen digitaal zakendoen

tabel VI-1 bekendheid met het Informatiepunt Digitale Overheid, naar leeftijd

leeftijd		bekendheid van het IDO		
		ja	nee	totaal
18 t/m 39 jaar	aantal	80	215	295
	procent	27,1	72,9	100,0
40 t/m 64 jaar	aantal	117	208	325
	procent	36,0	64,0	100,0
65 jaar en ouder	aantal	109	96	205
	procent	53,2	46,8	100,0
totaal	aantal	306	519	825
	procent	37,1	62,9	100,0

tabel VI-2a gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, naar leeftijd, onder respondenten die het IDO kennen

leeftijd		gebruik gemaakt van het IDO?			totaal
		ja	nee	weet dat niet meer	
18 t/m 39 jaar	aantal	16	51	8	75
	procent	21,3	68,0	10,7	100,0
40 t/m 64 jaar	aantal	22	84	8	114
	procent	19,3	73,7	7,0	100,0
65 jaar en ouder	aantal	23	76	6	105
	procent	21,9	72,4	5,7	100,0
totaal (bekend met het IDO)	aantal	61	211	22	294
	procent	20,7	71,8	7,5	100,0

tabel VI-2b gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, naar leeftijd (onder alle respondenten)

leeftijd		gebruik gemaakt van het IDO?				totaal
		ja	nee	weet dat niet meer	IDO niet bekend	
18 t/m 39 jaar	aantal	16	51	8	215	290
	procent	5,5	17,6	2,8	74,1	100,0
40 t/m 64 jaar	aantal	22	84	8	208	322
	procent	6,8	26,1	2,5	64,6	100,0
65 jaar en ouder	aantal	23	76	6	96	201
	procent	11,4	37,8	3,0	47,8	100,0
totaal (bekend met het IDO)	aantal	61	211	22	519	813
	procent	7,5	26,0	2,7	63,8	100,0

tabel VI-3 verwacht gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, naar leeftijd, onder respondenten die het IDO niet kennen of gebruiken

leeftijd		verwacht gebruik van het IDO			totaal
		ja	nee	weet niet	
18 t/m 39 jaar	aantal	17	165	86	268
	procent	6,3	61,6	32,1	100,0
40 t/m 64 jaar	aantal	19	158	120	297
	procent	6,4	53,2	40,4	100,0
65 jaar en ouder	aantal	17	86	73	176
	procent	9,7	48,9	41,5	100,0
totaal (IDO niet bekend of gebruikt)	aantal	53	409	279	741
	procent	7,2	55,2	37,7	100,0

tabel VI-4 *bekendheid met het Informatiepunt Digitale Overheid, naar opleidingsniveau*

opleidingsniveau		bekendheid van het IDO		
		ja	nee	totaal
(nog) geen startkwalificatie	aantal	45	68	113
	procent	39,8%	60,2%	100,0%
startkwalificatie	aantal	80	116	196
	procent	40,8%	59,2%	100,0%
hbo / wo	aantal	118	202	320
	procent	36,9%	63,1%	100,0%
totaal	aantal	243	386	629
	procent	38,6%	61,4%	100,0%

tabel VI-5a *gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, naar opleidingsniveau, onder respondenten die het IDO kennen*

opleidingsniveau		gebruik gemaakt van het IDO?			totaal
		ja	nee	weet dat niet meer	
(nog) geen startkwalificatie	aantal	6	34	3	43
	procent	14,0%	79,1%	7,0%	100,0%
startkwalificatie	aantal	15	52	7	74
	procent	20,3%	70,3%	9,5%	100,0%
hbo / wo	aantal	21	91	4	116
	procent	18,1%	78,4%	3,4%	100,0%
totaal (bekend met het IDO)	aantal	42	177	14	233
	procent	18,0%	76,0%	6,0%	100,0%

tabel VI-5b *gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, naar opleidingsniveau (onder alle respondenten)*

leeftijd		gebruik gemaakt van het IDO?			IDO niet bekend	totaal
		ja	nee	weet dat niet meer		
(nog) geen startkwalificatie	aantal	6	34	3	68	111
	procent	5,4	30,6	2,7	61,3	100,0
startkwalificatie	aantal	15	52	7	116	190
	procent	7,9	27,4	3,7	61,1	100,0
hbo / wo	aantal	21	91	4	202	318
	procent	6,6	28,6	1,3	63,5	100,0
totaal (bekend met het IDO)	aantal	42	177	14	386	619
	procent	6,8	28,6	2,3	62,4	100,0

tabel VI-6 *verwacht gebruik van het Informatiepunt Digitale Overheid, naar opleidingsniveau*

opleidingsniveau		verwacht gebruik van het IDO			totaal
		ja	nee	weet niet	
(nog) geen startkwalificatie	aantal	10	47	47	104
	procent	9,6%	45,2%	45,2%	100,0%
startkwalificatie	aantal	9	93	71	173
	procent	5,2%	53,8%	41,0%	100,0%
hbo / wo	aantal	19	183	92	294
	procent	6,5%	62,2%	31,3%	100,0%
totaal (IDO niet bekend of gebruikt)	aantal	38	323	210	571
	procent	6,7%	56,6%	36,8%	100,0%

BIJLAGE VII suggesties voor digitaal zakendoen

door gebruikers van Mijn Zoetermeer

- 1. Het uploaden van documenten;
- 2. Het op mijn laptop kunnen opslaan van hetgeen ik digitaal heb ingevuld en verzonden, bijv. WOZ-bezwaarschriften.
- Aan de mensen meer laten weten.
- Afschrijvingen voor afvalheffing is best rommelig en slecht te overzien.
- Alles digitaal met Zoom etc. als alternatief.
- Alles wat er te regelen valt beschikbaar maken in de inlog-omgeving (ik weet niet of dat al zo is). En alle gemaakte afspraken, betalingen, alle berichten en contacten kunnen terugzien.
- Als je een melding openbare ruimte doet en je krijgt antwoord kan je hier niet op reageren. Je moet dan weer een nieuwe melding doen. Ook heb ik voor informatie over het verlengen van een rijbewijs veel moeten zoeken op de website.
- Altijd een echt persoon in de backoffice houden voor wie er digitaal niet uitkomt.
- Bekendmaken dat het kan.
- Belastingen.
- Bepaalde zaken zijn op de website-pagina lastig te vinden. Maak een overzichtspagina met alle mogelijkheden en links daarheen.
- Beperk het aantal stappen en clicks, gebruik B1 taalniveau, vraag niet meer informatie dan noodzakelijk.
- Berichtenbox van de overheid als single point of entry voor alle digitale gemeentepost.
- Betere en duidelijkere routing.
- Betere info op alfabet.
- Betere voorlichting van de gemeente.
- By adding an english version for nonlocal people.
- Chatbot op Whatsapp of Facebook Messenger (vragen, meldingen, etc.).
- Daarvoor heb ik te weinig digitaal contact met de gemeente.
- Dat er ook nog een loket is waar je terecht kan.
- Dat is een lastige vraag: soms zijn zaken niet in een hokje / categorie te vatten en moet dat toch omdat de optie 'overig' of 'anders' niet erbij staat.
- De online omgeving verbeteren, deze is veelal niet responsief op mobiel.
- De site is prima. Alleen de afvalkalender is moeilijk te vinden.
- De site mag gebruiksvriendelijker.
- De standaarddingen gaan tot nu toe goed. De lastigere vraagstukken bijvoorbeeld over groenstroken zijn lastiger.
- De website beter / makkelijker toegankelijk maken als je iets zoekt. Te veel stappen nodig.
- De website duidelijker maken. Zelf al paar keer meegemaakt dat je niet zo snel bij het onderwerp / de pagina komt waar je moet zijn
- De website is nogal onoverzichtelijk, zeker op een mobiele telefoon.
- De website waar meldingen gedaan kunnen worden over de wijk werkt erg ongebruiksvriendelijk.
- De wijze waarop de gemeente zich presenteert bij digitaal zakendoen is achterhaald. Hiermee bedoel ik dat het qua digitaal dienstverleningsconcept slecht is ontworpen en opgezet. Het is eigenlijk gewoon een digitale versie van een bestaand loket en geen digitaal concept dat begint bij de online behoeften van de gebruikers. Ook het UX-design is echt verouderd en niet meer van deze tijd.
- Digitaal een bijzaak laten zijn en gewoon het gemeentehuis toegankelijk houden.
- Digitaal zakendoen is een goed initiatief, maar nu nog veel te summier beschikbaar. Meer zaken zouden digitaal moeten gaan. Vooral uitbreiden dus!
- Digitaal zijn jullie prima bereikbaar.
- Dingen opzoeken op de site gaat lastig, via Google is vaak wel te vinden wat je zoekt; betere subtitels op de site en zoekmachine.
- D.m.v. DigiD onze stem uitbrengen tijdens verkiezingen en referenda.
- Door altijd een perspectief te bieden op de afhandelingstermijn.
- Doorzetten.
- Doorlooptijden van aanvragen beter informeren naar de aanvragers. Duurt het langer dan 6 weken: stuur dan de aanvragers een mail. Ongeveer 3 maanden wachten op een behandeling kan gebeuren, maar informeer tussentijds.
- Duidelijke zoekfunctie op de website.
- Duidelijkheid omtrent benodigde afspraken i.v.m. legitimatiebewijs, wellicht dit bundelen in de aanvraag i.p.v. separaat de afspraken maken omtrent de aanvraag, aanlevering en ophalen.
- Een app waar je zaken kan melden, afmelden, afspraken kan maken en informatie over je wijk kan vinden.
- Eén online plek waar allerlei informatie te vinden is, waar je meldingen kan doen, contact kan zoeken, etc.
- Eenvoudig taalgebruik (B1) op de website, voor zover dat nog niet zo is. Verder vind ik de website overzichtelijk en duidelijk.
- Eenvoudiger maken voor ouderen.
- Eenvoudiger vinden van specifieke zaken rondom aanvragen van bijvoorbeeld vergunningen.
- Eenvoudiger zoekfuncties.

door gebruikers van Mijn Zoetermeer

- Gaat al goed. Ik gebruik het voornamelijk voor grofvuil.
- Gaat goed / geen suggesties / weet niet / geen idee (**door 27 respondenten genoemd**)
- Geen idee: ik ben er nog niet helemaal bekend mee; ben pas een nieuwkomer.
- Geen idee, omdat ik dat slechts naar mijn weten één keer heb gebruikt.
- Geen idee, simpele bewoordingen zijn vaak al genoeg.
- Geen idee, wellicht minder verschillende lijntjes.
- Geen idee. Ik wil helemaal geen zakendoen met overheid of gemeente.
- Geen lange zoekpaden; Helder verwoorden in eenvoudige taal; Geen afkortingen gebruiken, tenzij die afkorting direct vooraf gegaan wordt door het volledige oorspronkelijke begrip of woorden waaruit die afkorting bestaat; begrippenlijst toevoegen waar nodig; teksten voor publicatie laten lezen door iemand die geen kennis heeft van het betreffende onderwerp en/of niet hooggeschoold is, om te achterhalen of de tekst begrijpelijk is; vakjargon vermijden en daarbij aandacht geven aan begrippen waarvan men in eerste instantie niet eens meer door heeft dat het vakjargon betreft, vanwege het feit dat het intern een zo vaak gebruikt begrip is dat men niet meer door heeft dat het voor een buitenstaander vakjargon is; begrippen uitleggen aan de hand van voorbeelden; voorbeelden werken altijd verhelderend; daar waar van toepassing aangeven wat iets niet is.
- Geen suggesties, maar aangezien dit onderliggende onderzoek digitaal is, is de kans groot dat alleen digitaal vaardige mensen dit onderzoek invullen. Dit heeft natuurlijk invloed op de uitslag. Zucht.
- Geen suggesties. Eigen online omgeving moet voldoende zijn.
- Heb geen verbeterpunten, omdat ik nog niet tegen problemen aangelopen ben.
- Heb ik al aangegeven.
- Heb zelf nog niet veel gebruik ervan gemaakt.
- helaas geen directe suggestie, maar besteed aandacht aan digitale toegang van ouderen. dit n.a.v. ervaringen met regelen van zaken voor mijn vader van 85 jaar (overigens woonachtig in de gemeente Rijswijk)
- Het loopt soms niet lekker, website is traag.
- Het onderscheid tussen echte communicatie en enquêtes verduidelijken of opheffen. Ik heb (meer dan eens) meegemaakt dat mij na een contact allerlei vragen gesteld werden (waarop ik braaf antwoord gaf) en pas daarna de mededeling kreeg dat deze alleen bedoeld waren om de dienstverlening te verbeteren en dat er geen antwoord op zou komen. Dit is overigens niet een probleem van alleen de gemeente Zoetermeer.
- Het personeel aan de balie beter instrueren, zeker ook klantvriendelijker maken, wat heb ik een ellende gehad met een halsstarrige, totaal onvriendelijke hardleerse vrouw, te walgelijk voor woorden. Heb hier nog nachtmerries van, en het werd met een onvriendelijke valse lach weggehoond. Maar ik had wel gelijk. Na een week van ellende Nog geen bloemetje als excuus, alleen: "ik maak een geel notie opmerking", that's all.
- Het stemmen kan m.i. digitaal.
- Het vinden van bepaalde zaken duidelijker aangeven. Soms is het een hele zoektocht om terecht te komen bij wat je nodig hebt. Maak het simpeler.
- Het wat makkelijker maken.
- Hoe meer online geregeld kan worden hoe beter wat mij betreft.
- Hou het eenvoudig.
- Hou het eenvoudig en vooral duidelijk. U heeft ook met oude mensen te maken. Ik twijfel te vaak welke optie te kiezen.
- Iets duidelijker aangeven wat er allemaal digitaal mogelijk is, nu zoek ik vaak via via. Zo moet je meerdere stappen doen voordat je eindelijk een afspraak kunt maken om grofvuil op te laten halen. Dat moet simpeler kunnen.
- Iets meer overzichtelijk maken.
- Ik heb geen suggesties, Ik vind alles goed in digitaal zakendoen.
- Ik heb het als prettig ervaren om digitaal zaken aan te kunnen vragen. Voorheen zat ik in de bijstand en kon hierdoor ook makkelijker bepaalde zaken aanvragen.
- Ik kan goed inloggen maar vind uw website niet altijd overzichtelijk.
- Ik zou het niet weten. Tot nu toe werkte alles prima en was alles zeer duidelijk.
- Ik zou zeggen richt je op ouderen die moeite hebben met het digitale gebeuren / veranderingen.
- Interactieve chatfunctie.
- Jullie hoeven het voor mij niet te verbeteren. Zodra ik met pensioen ben hoop ik nog zo min mogelijk met het onpersoonlijke online gebeuren te maken te hebben.
- Kijk naar hoe grotere gemeenten dingen digitaal aanpakken (Rotterdam bijvoorbeeld). Dit kan als inspiratie gelden.
- Kom in contact met de bewoners pak zaken sneller op maak een algeheel laatste nieuws infopunt.
- Laat de meldingen die aan de gemeente worden gedaan via DigiD lopen.
- Laten we eerst helder neerzetten wat de probleemstelling is. Er zijn 2 soorten zaken die je met de gemeente kunt doen: 1) Zaken die een puur digitaal karakter hebben (afspraak inplannen voor een fysiek bezoek, betalingen voldoen, enquêtes, grofvuil afspraak, etc.) 2) Zaken die echt fysiek moeten worden gedaan (paspoort, rijbewijs, geboorteakte, uittreksels, verklaring van goed gedrag, etc.). "Digitaal zakendoen" bestaat toch echt opvallend vaak uit ondersteunende activiteiten voor fysieke zaken. Laten we direct onderkennen dat TikTok of Facebook niet de plek is waar deze zaken behoren te worden afgehandeld.
- Makkelijk vindbare informatie op alle gebied.
- Makkelijk zoeken: onderwerpen op de site soms lastig wat te vinden.
- Makkelijker formulieren, duidelijker instructies.

door gebruikers van Mijn Zoetermeer

- Makkelijker maken, nu doet mijn moeder dit.
- Makkelijker zoeken.
- Meer avonddiensten voor werkende mensen.
- Meer bekendheid genereren en inwoners die digitaal niet vaardig zijn één op één begeleiden.
- Meer digitale aanvragen zonder dat ik naar de gemeente moet. Het melden van gaten in opritten is nogal omslachtig.
- Meer functies bij het uploaden van foto's / video's, bijvoorbeeld klagen over slechte omgevingen, lawaai enz.
- Meer nieuws digitaal.
- Meer online te kunnen regelen. De gemeente moet meer gebruik maken van de gegevens die ze al hebben. Krijgen vaak papieren post, in deze tijd is het niet meer nodig. Waarom is WOZ maar voor één iemand van het huishouden zichtbaar, kan dit niet voor alle volwassenen zichtbaar en bereikbaar zijn?
- Meer per e-mail i.p.v. per post. Voorbeeld is de uitnodiging voor deze vragenlijst. Niet nodig om per post te versturen.
- Meer persoonlijke zorg i.p.v. sociale media.
- Meer zaken digitaal mogelijk maken en meer controle over deze aanpassingen.
- Meldingen serieus nemen.
- Mij niet naar de fotoshop laten gaan, maar de gemeente maakt een foto voor officiële documenten.
- Minder omslachtig!
- Minder stappen en doorverwijzingen toepassen.
- Modernere uitstraling.
- N.v.t. denk ik (te weinig gebruikt). Oh ja! Wat wel fijn zou zijn is een kaart / map o.i.d. van waar je mag parkeren / waar bezoek mag parkeren met vergunning (omgeving Stadshart)!
- Naderhand ontvang ik telkens een e-mail van een 3e partij voor een tevredenheidsonderzoek. Ik heb daar geen toegang voor verleend en deze e-mails zijn gemaakt door software die al jaren niet meer wordt ondersteund (dus onveilig).
- Niet, reactiesnelheid is altijd top. Verwerking naar de opdrachtgever / aannemer verloopt minder soepel.
- Niks te verplichten! meer opties te behouden voor minderbedeelde personen, helpen de eisen op te volgen als het wordt gevraagd, nergens omheen draaien of zo.
- Online chat maken om vragen te beantwoorden.
- Onlinetraining verschaffen.
- Ontwerp, toegankelijkheid websites verbeteren. Overzichtelijker. Goede beveiliging!
- Ook digitale handtekeningen van inwoners accepteren (dat wil zeggen PGP ondertekende stukken kunnen valideren).
- Persoonlijk benadering.
- Persoonlijk / menselijk contact digitaal verbeteren chat etc. Eventueel. verbeteringen met AI.
- Prima informatievoorziening online.
- Soms is de omschrijving wat onduidelijk. Bijvoorbeeld als je GFT- bak kapot is. Was even zoeken wat ik aan moest vinken toen. (Misschien is dit al aangepast).
- Soms loopt jullie website vast. Laatst moest ik mijn rijbewijs opnieuw aanvragen. Volgens jullie online agenda hadden jullie geen tijd de aankomende weken. Ik heb vervolgens gebeld. En ben al dezelfde week nog geholpen. Tip: misschien een real-timeagenda toevoegen aan jullie website voor dit soort zaken.
- Telefonisch bereikbaarder zijn.
- Telefonisch contact kan beter. Aan de telefoon heeft men niet altijd de juiste kennis. Een idee om mensen beter op te leiden.
- Tijdstippen kunnen wel wat vroeger, zodat je de tijd hebt om te zien wat er gebeurt en op tijd kan reageren.
- Toegang via internet vereenvoudigen. Voor veel oudere mensen is dit niet te doen. Meer informatie en hulp om de gemeente digitaal te benaderen.
- Uitgebreidere informatie, duidelijker zodat je na het lezen niet alsnog moet bellen.
- Use the English language.
- UX.
- Vaak als je kijkt op een doorverwijzing van een site bij de gemeente krijg je een URL-melding. Je wordt niet goed op de hoogte gehouden van wat er gebeurt in jouw omgeving. Voorbeeld: straat voor de deur opengooien en niet hierover worden geïnformeerd.
- Vaker een e-mail sturen met de mogelijkheid dat dit überhaupt kan.
- Verbeteren om niet altijd een online afspraak te maken. Maar ook op werkdagen persoonlijk geholpen te worden aan de balie.
- Verbeteren van de zoekfunctie en toegankelijker maken.
- Via DigiD gaat prima.
- Via een aparte Zoetermeer app. Niet via een website.
- Via een app.
- Vindbaarheid op website.
- Volledig door-digitaliseren.
- Voor de ouderen is het wat lastiger door eenvoudig en laagdrempelig te kunnen omgaan met inloggen en alles wat erbij komt kijken.
- Wat digitaal kan, dat dat ook digitaal mogelijk is.
- Wat hebben al de voorgaande vragen te maken met wat ik van Zoetermeer vind?

door gebruikers van Mijn Zoetermeer

- Wat ik moest doen ging prima.
- Website / app.
- Website gebruiksvriendelijker.
- Weet ik niet. Vind het lastig.
- X
- X
- Zaken als het afmelden van een hond vereenvoudigen.
- Zoek-engine misschien iets verbeteren op zoetermeer.nl
- Zoekfunctie verbeteren, nu zijn vaak simpele dingen niet vindbaar en moet je heel diep zoeken.
- Zorg dat er naast alles digitaal in ieder geval ook altijd een telefonisch bereikbaar iemand aanwezig is of een servicebaliemedewerker. Geeft toch net dat beetje extra naast alles digitaal.
- Zorg dat er naast een balie op het gemeentehuis een goed bezette digitale balie is voor vragen en correcte doorverwijzing. Een algemeen deel zonder moeilijke toegang en een balie voor persoonlijke aangelegenheden met toegang via DigiD. En goed bezet betekent snelle en goede antwoorden.
- Zorg dat het echt goed werkt en hou het enigszins flexibel (is het nu niet).
- Zorg ervoor dat je toch nog een mogelijkheid hebt om iemand aan de lijn te krijgen. Het is nu wel erg digitaal.
- Zorg voor betere integratie met MijnOverheid op samenhang van diensten en loketten, belastingen, subsidies en inzage eigen gegevens. Er zijn nu te veel loketten van Rijk, uitvoeringsinstanties, provincie, gemeenten, waterschappen e.d.
- Zorg voor meer punten waar mensen terecht kunnen die niet digitaal vaardig of taalvaardig zijn.
- Zorg dat alles werkt, zo min mogelijk storingen etc.
- Zoveel mogelijk digitaal met de mogelijkheid om deze zaken ook aan het loket te regelen.
- Zoveel mogelijk multichannel aanbieden, zeker digitaal ook.

door niet-gebruikers van Mijn Zoetermeer; wel toekomstig gebruik verwacht

- Bekend maken aan iedere bewoner boven de 16 jaar via persoonlijke brief
- Consultant inhuren, aan de slag met Lean. Bureau Tromp inschakelen
- De website mag wat gemoderniseerd worden. Gebruiksvriendelijk.
- Door oude documenten, zonder code, kon ik geen gebruik maken van de DigiD. De juiste informatie geven over bijvoorbeeld het verlengen van een oud rijbewijs. Ik heb de informatie niet kunnen vinden.
- Door te zorgen dat zaken niet uitsluitend digitaal gedaan kunnen worden
- Geen suggesties, maar digitaal is voor mij normaal.
- Heldere instructie.
- Het makkelijker maken van inloggen, de mogelijkheid geven om vragen te stellen via een chat die eventueel beantwoord wordt door een persoon. Bijvoorbeeld zoals bij bol.com.
- Ik gebruik als ik het nodig heb digitaal de gemeente.
- Ik heb geen suggesties. Tot nu toe loopt alles goed.
- Ik heb hier nog geen ervaring mee.
- Informatie verspreiden erover via social media of door de stad heen.
- Lijkt al prima, maar weinig ervaring mee (pas sinds december woonachtig in Zoetermeer).
- Maak het inclusiever met de Engelse versie.
- Meer bekend maken, bijvoorbeeld in het Streekblad.
- Meer informatie hierover geven in plaatselijke media.
- Meer informatie, liever niet digitaal of via Streekblad.
- Plannen zoals veranderen bestemmingsplannen. Aangeven van bijvoorbeeld locaties waar asielzoekers tijdelijk worden gehuisvest.
- U kunt adverteren in Zoetermeer-kranten. De meeste mensen krijgen het gratis. Misschien op Facebook, omdat informatie zich daar sneller verspreidt.
- Via digitale vaardigheden.
- Voor de telefoonlijn meer mensen.
- Voor iedereen makkelijk te gebruiken.
- Weet ik nog niet, ik woon net twee maanden in Zoetermeer.
- Zorgen dat iedereen het weet, vooral nieuwe bewoners. En zorg dat iedereen basisinformatie krijgt.

door niet-gebruikers van Mijn Zoetermeer; geen toekomstig gebruik verwacht

- Dat gaat al goed. Zelf ben ik niet dat ik contact zoek d.m.v. inlog met DigiD.
- Digitalisering is kwetsbaar, denk aan hacks. Digitale dossiervoering is net zo privacygevoelig als papier. Een vriendelijke baliemedewerker die je op weg helpt en post die je persoonlijk ontvangt. Het zijn van die kleine dingen waardoor mensen zich geen nummer voelen. Kortom, kappen met de digitalisering.
- Duidelijke instructie, meer informatie over bestaan en werking Mijn Zoetermeer.
- Duidelijke uitleg.
- Geen idee, ben hier niet goed bekend mee!
- Ik heb een verstandelijke beperking dus ik kan niet digitaal.
- Laat het alsjeblieft mogelijk blijven om dingen niet digitaal te doen.
- Liever persoonlijk contact, digitaal is onveilig, meer kans om gehackt te worden.
- Stuur alles wat ik moet weten naar de MijnOverheid Berichtenbox of iets dergelijks.
- Te ingewikkeld en elke keer opstarten van de pc.

door niet-gebruikers van Mijn Zoetermeer; geen toekomstig gebruik verwacht

- Telefonisch bereikbaar blijven.
- Tot nu toe geen behoefte aan gehad.

door niet-gebruikers van Mijn Zoetermeer; onzeker over toekomstig gebruik

- De website is onhandig te gebruiken.
- Door meer communicatie via internet over actuele zaken.
- Een app maken waar alles is gelokaliseerd zou handig zijn.
- Geen suggesties / weet niet / geen idee (**door vijf respondenten genoemd**)
- Geen idee, maar het hoeft niet alles digitaal te zijn.
- Geen idee. Als ik iets van de gemeente wil weten kijk ik wel op de website.
- Geen idee. Is dit alleen voor een vraag vanuit mij of geeft de gemeente ook informatie?
- Grof afval ophalen.
- Huidig - geen idee hoe het er aan toe gaat. Niet mogelijk verbeteringen te suggereren.
- Ik denk dat een hoop het niet eens weten dus ik denk eerst daarvan bewust maken.
- Ik heb hier vrijwel niet mee te maken gehad, hierom dan ook geen suggesties.
- Ik zou graag geïnformeerd worden (bijvoorbeeld via social media) over wat er digitaal geregeld kan worden. Ik heb er nu geen beeld bij.
- Linkjes doorgeven.
- Meer bekend maken van de mogelijkheden.
- Meer bekendheid.
- Meer bekendheid aan geven.
- Meer informatie geven.
- Meer informatie geven oever de digitale zaken.
- Meer voorlichting geven welke zaken digitaal mogelijk zijn.
- Minder digitaal en meer persoonlijk contact. Dat is altijd beter
- Misschien meer verspreiden zodat mensen weten dat je het ook digitaal kan doen.
- Moet dit zelf ook ontdekken. Voor nu geen idee.
- Mijn zoon, die niet in Zoetermeer woont, doet dit.
- Op de site van de gemeente kan ik al niet vragenlijst B vinden ook niet met de zoekfunctie vandaar invullen van dit formulier.
- Via sociale media het laten weten.
- Voor de ouderen in onze gemeente is dat nog te snel.
- Voor mij persoonlijk begint dat bij meer bekendheid creëren.
- Zo gebruiksvriendelijk mogelijk.
- Zo min mogelijk codes. Graag goede zoektermen. Een chatfunctie / -optie.
- Zoals dit portaal met een e-mailtje als er wat moet gebeuren.
- Zoveel mogelijk digitaal afhandelen i.p.v. langskomen.

geen herinnering aan gebruik van Mijn Zoetermeer; wel toekomstig gebruik verwacht

- Als gemeente meer aandacht geven aan het verkeer en het onderwijs. Bijvoorbeeld de bijlessen zijn heel duur; wij kunnen niet betalen. Als het via school gaat heeft het een goede invloed.
- Duidelijke instructies Duidelijkheid omtrent het invoeren van het digitaal "zakendoen" met de gemeente.
- Geen idee nu. Tot nu toe heb ik alles kunnen vinden wat ik nodig had.
- Lastig om te zeggen, dit heb ik nog vrij weinig gedaan.

geen herinnering aan gebruik van Mijn Zoetermeer; geen toekomstig gebruik verwacht

- Gebruik eenvoudige taal en voorkom te veel en te vaak inloggen of het achterlaten van onnodige persoonlijke gegevens.
- Ik vind dat de gemeente Zoetermeer in vergelijking met een aantal omliggende gemeentes best veel digitale mogelijkheden aanbiedt. Wat zeer prettig is en je niet per se op locatie hoeft te komen.

geen herinnering aan gebruik van Mijn Zoetermeer; onzeker over toekomstig gebruik

- Digitaal of niet, reageer! Geef duidelijkheid wanneer bewoners een vraag hebben neergelegd. Nee is ook een antwoord
- Geen interesse.
- Ik heb eigenlijk geen idee wat ik kan vinden in mijn Mijn Zoetermeer account. Misschien zaken zoals deze enquête aanbieden achter het Mijn Zoetermeer account, zodat mensen er in ieder geval komen. Al wordt de invulbereidheid voor de enquête dan wellicht ook lager. In ieder geval de burgers ervan bewust maken wat men kan met het Mijn Zoetermeer account.
- Ik laat me graag verrassen.
- Informatie 'brengen' naar de inwoners middels social media, zoals LinkedIn voor werk-gerelateerde zaken en instagram-posts om te laten zien hoe innovatief, inwoner-gericht en fantastisch gemeente Zoetermeer is. Graag zou ik het fijne gevoel dat ik heb bij wonen in Zoetermeer kunnen onderbouwen met feitelijke besluiten en gebeurtenissen die dit gevoel onderbouwen.

geen herinnering aan gebruik van Mijn Zoetermeer; onzeker over toekomstig gebruik

- Net voor de gein even gekeken hoe je online een paspoort aanvraagt. De eerste paar vragen zijn duidelijk kort en overzichtelijk. Daarna krijg je veel goed bedoelde informatie over wat je allemaal nodig hebt en klik je door. Voordat ik het wist was het papier verzonden en blij ik een afspraak te hebben gemaakt, zonder ook maar iets van een datum of naam te hebben hoeven achter te laten. Maak de vragen kort, duidelijk en overzichtelijk. Geef nadien alle informatie die mensen nodig hebben voor het aanvragen van bijvoorbeeld een paspoort.
- Niet dat ik weet, ik kan mij niet herinneren het ooit nodig te hebben gehad.
- Op dit moment heb ik geen aanleiding om digitaal in contact te komen. Wel bekend met DigiD, wat ik gebruik voor mijnoverheid.nl.
- Paspoort- en rijbewijsaanvraag digitaal en dan goedkoper maken.

BIJLAGE VIII dienstverleningsconcept Zoetermeer

GEMEENTE ZOETERMEER VERBETERT STEEDS DE DIENSTVERLENING



1. Gastvrij door:

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



2. Deskundig door:

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



3. Vraag- en klantgericht door:

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



Hoe doen we dat?

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

Waar doen we dat?

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

Wat mag u verwachten?

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



4. Activerend door:

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



7. Betrouwbaar door:

- helderheid te bieden over het tijdsbestek waartinnen een product of dienst geleverd kan worden;
- helderheid te bieden over wat de inwoner mag verwachten van een product of dienst;
- de inwoner op de hoogte te houden van de behandeling van de vraag of het verzoek;
- bij twijfel persoonlijk contact op te nemen;
- aan te geven of de inwoner zelf aan een oplossing kan bijdragen en zo ja welke;
- te handelen binnen servicenormen.



6. Bereikbaar door:

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



5. Snel door:

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