



gemeente

Zoetermeer

Klanttevredenheidsonderzoek Wijkmanagement 2013

Onderzoek & Statistiek

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WIJKMANAGEMENT 2013

Zoetermeer, 18 november 2013

Gemeente Zoetermeer
Directie Bedrijfsvoering
Afdeling Facilitair Bedrijf
Onderzoek & Statistiek
Aad Kalisvaart

INHOUDSOPGAVE

	Blz.
Samenvatting	1
1. Inleiding	3
2. Manier van melden	4
3. Bereikbaarheid	6
4. Reactie op melding	8
4.1 Meldingen via email	8
4.2 Medewerkers van de wijkpost	9
4.3 Begrijpelijkheid	10
4.4 Privacy	11
4.5 Informatie over afhandeling	12
5. Rapportcijfer	14
6. Opmerkingen	15
Bijlagen	17

SAMENVATTING

Onderzoek & Statistiek heeft, in opdracht van de afdeling Wijkmanagement, in de maanden februari t/m juli van 2013 een (digitale) enquête gehouden onder een deel van de klanten van de Zoetermeerse wijkposten. Het betreft de klanten die in die maanden minstens één melding bij een wijkpost hebben gedaan en waarvan het emailadres bekend was. Van de betreffende (955) klanten hebben 476 de vragenlijst ingevuld, een respons van 50%. Hieronder volgt een samenvatting van (een deel van) de resultaten.

Manier van melden

Van de respondenten heeft 32% de melding via email gedaan, 26% gebruikte de telefoon, 37% vervoegde zich bij de balie van de wijkpost, 0% bij die van het stadhuis en 5% deed het op nog een andere wijze.

Van de telefonische melders gebruikte 75% het telefoonnummer van de wijkpost, 21% het algemene nummer van de gemeente en 4% andere nummers.

Van de emailmelders gebruikten veruit de meesten (85%) het emailadres van de wijkpost.

Bereikbaarheid

Van de emailmelders is 75% tevreden over de bereikbaarheid via email van de wijkpost.

Van de telefonische en baliemelders is 77% tevreden over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden.

Reactie op melding

Van de emailmelders heeft 85% naar aanleiding van hun melding een reactie (per telefoon of per email) ontvangen van een medewerker van de wijkpost. Van degenen die de reactie per email ontvingen is 70% tevreden over de toonzetting van het emailbericht.

Van de respondenten die bij of naar aanleiding van hun melding een medewerker van de wijkpost hebben gesproken is 75% tevreden over hoe ze door die medewerker te woord zijn gestaan.

Van de respondenten aan wie (tijdens of als reactie op hun melding) informatie is verstrekt is 71% tevreden over de begrijpelijkheid van die informatie.

Van de emailmelders die een reactie per email of telefoon hebben gekregen plus de telefonische en baliemelders is 71% tevreden over hoe er bij hun melding met hun privacy is omgegaan.

Informatie over afhandeling

Van de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan is 76% geïnformeerd over hoe hun melding zou worden afgehandeld.

Van de respondenten die hierover zijn geïnformeerd heeft 45% die informatie al op de dag van hun melding gekregen, 32% op de eerste, tweede of derde dag na hun melding en de overige 23% op een nog later tijdstip. Het merendeel (79%) van de betreffende respondenten vond de ontvangen informatie voldoende.

Rapportcijfer

Van de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan geeft 32% een 8 als rapportcijfer voor de aanname van de melding, waarmee dat het meest gegeven cijfer is. Gemiddeld geven ze een 7,1.

1. INLEIDING

In opdracht van de afdeling Wijkmanagement (directie Inwoners) heeft Onderzoek & Statistiek in de maanden februari t/m juli van 2013 een enquête gehouden onder een deel van de klanten van de Zoetermeerse wijkposten. Het betreft de klanten die in die maanden minstens één melding bij een wijkpost hebben gedaan en waarvan het emailadres bekend was. De betreffende emailadressen zijn door Wijkmanagement aangeleverd.

Centraal in het onderzoek staat de beoordeling door de klanten van de aanname van hun meldingen door de wijkposten.

De opzet van het onderzoek was als volgt. Even na het verstrijken van een kalendermaand kregen alle personen (met een bekend emailadres) die in die maand één of meer meldingen bij de wijkposten hadden gedaan per email het verzoek om aan de (digitale) enquête mee te doen. Zij konden deze bereiken via een speciale link in de email. Deze link kon maar één keer worden gebruikt. Na enige tijd is een herinneringsmail gestuurd naar degenen die nog niet hadden meegedaan. De link kon t/m 31 augustus 2013 worden gebruikt.

De vragenlijst is opgenomen als bijlage 1. De meeste vragen hebben betrekking op de melding van de respondent. Heeft hij in de betreffende kalendermaand meerdere meldingen gedaan dan betreft het de als laatste gedane melding.

De onderzoekspopulatie bleek te bestaan uit 955 personen.¹ Daarvan hebben er 476 de vragenlijst ingevuld. Een respons dus van 50%.

In bijlage 2 staat de verdeling van deze 476 respondenten naar de maand waarin de melding is gedaan. Bijlage 3 geeft de verdeling naar de woonwijk van de respondenten.

¹ Dit zijn 955 verschillende personen. Heeft iemand namelijk tijdens de onderzoeksperiode in twee of meer kalendermaanden een melding gedaan dan is hij alleen n.a.v. zijn melding in de eerste van die kalendermaanden uitgenodigd aan de enquête deel te nemen.

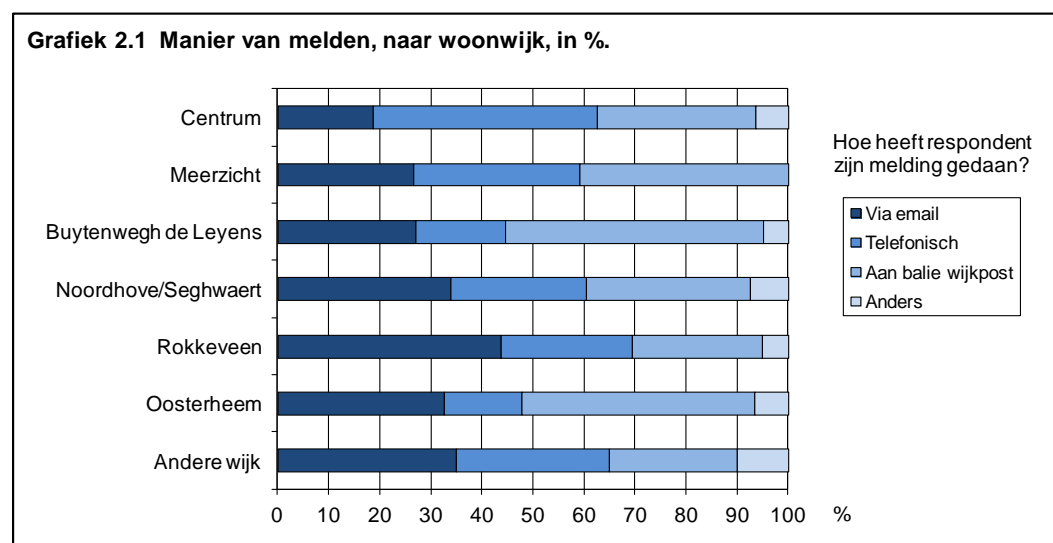
2. MANIER VAN MELDEN

Tabel 2.1 laat o.a. zien dat een derde van de respondenten hun melding via email heeft gedaan. In het verdere verslag worden ze hier en daar aangeduid als 'emailmelders'. Degenen die de telefoon hebben gebruikt (ongeveer een kwart) worden soms als 'telefonische melders' omschreven. 'Baliemelders' (37%) zijn degenen die hun melding aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

Tabel 2.1 Manier van melden, absoluut en in %.

Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Absoluut	In %
Via email	154	32,4
Telefonisch	124	26,1
Aan de balie van de wijkpost	174	36,6
Aan de balie van het stadhuis	0	-
Anders	24	5,0
Totaal	476	100,0

Bijlage 4 geeft de meldingsmethoden van de (24) respondenten die hun melding op een andere manier hebben gedaan dan de vier in de enquête expliciet voorgelegde manieren. In bijlage 5 is de uitkomst naar woonwijk opgenomen. Zie ook grafiek 2.1.



Tabel 2.2 laat zien welk emailadres de emailmelders hebben gebruikt. Ruim 80% heeft hun melding via het emailadres van de wijkpost gedaan. Waarmee dat dus veruit de meest gebruikte methode is. Twaalf respondenten gebruikten een ander emailadres dan de drie in de enquête expliciet voorgelegde adressen. Om welke emailadressen het gaat staat in bijlage 6.

Tabel 2.2 Gebruikt emailadres, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan.

Welk emailadres heeft respondent gebruikt?	Absoluut	In %
Het emailadres van de wijkpost	126	84,6
Het emailadres van de wijkwethouder	2	1,3
Het algemene emailadres van de gemeente (antwoord@zoe-termeer.nl)	9	6,0
Een ander emailadres	12	8,1
Subtotaal	149	100,0
Weet niet	5	
Totaal	154	

Van de telefonische melders heeft driekwart het telefoonnummer van de wijkpost gebruikt. Zie tabel 2.3. Aan de (vijf) respondenten die een ander telefoonnummer hebben gebruikt dan de twee in de enquête expliciet voorgelegde is gevraagd welk nummer dat was. Zie voor hun antwoorden bijlage 7.

Tabel 2.3 Gebruikte telefoonnummer, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch hebben gedaan.

Welk telefoonnummer heeft respondent gebruikt?	Absoluut	In %
Telefoonnummer van de wijkpost	90	75,0
Het algemene nummer van de gemeente (14079)	25	20,8
Een ander telefoonnummer	5	4,2
Subtotaal	120	100,0
Weet niet	4	
Totaal	124	

3. BEREIKBAARHEID

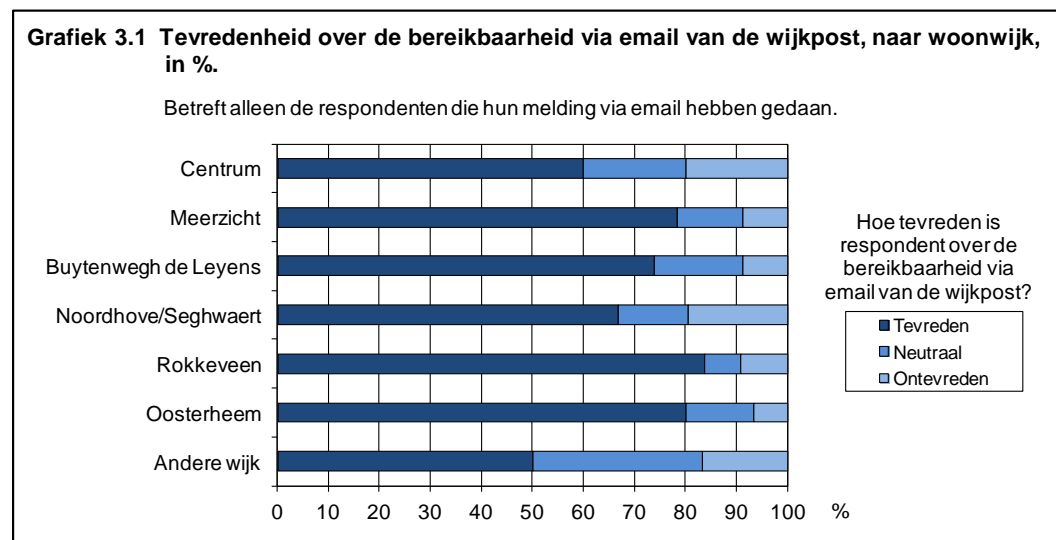
Tabel 3.1 laat zien dat van de emailmelders 75% tevreden was over de bereikbaarheid via email van de wijkpost.

Tabel 3.1 Tevredenheid over de bereikbaarheid via email van de wijkpost, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan.

Hoe tevreden is respondent over de bereikbaarheid via email van de wijkpost?	Absoluut	In %
Tevreden	113	74,8
Neutraal	20	13,2
Ontevreden	18	11,9
Subtotaal	151	100,0
Geen mening	3	
Totaal	154	

In bijlage 9 (en grafiek 3.1) is de mate van tevredenheid gerelateerd aan de woonwijk van de respondenten. Het aandeel tevreden respondenten varieert van 60% in de wijk Centrum tot 84% in Rokkeveen.



Tabel 3.2 laat zien dat van de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan, ongeveer driekwart tevreden is over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden. Dit aandeel is, met 65%, het laagst in Rokkeveen. Zie bijlage 10 en grafiek 3.2.

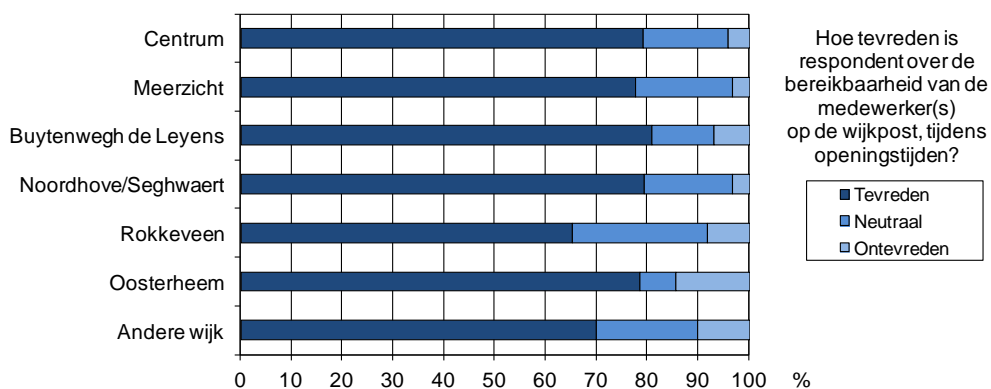
Tabel 3.2 Tevredenheid over de bereikbaarheid van de wijkpost, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

Hoe tevreden is respondent over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden?	Absoluut	In %
Tevreden	226	76,6
Neutraal	51	17,3
Ontevreden	18	6,1
Subtotaal	295	100,0
Geen mening	3	
Totaal	298	

Grafiek 3.2 Tevredenheid over de bereikbaarheid van de wijkpost, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.



4. REACTIE OP MELDING

4.1 Meldingen via email

Van de emailmelders heeft 85% naar aanleiding van hun melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost. Zie tabel 4.1. De meeste van die reacties kwamen per email.

Tabel 4.1 Reactie op melding via email, absoluut en in %.

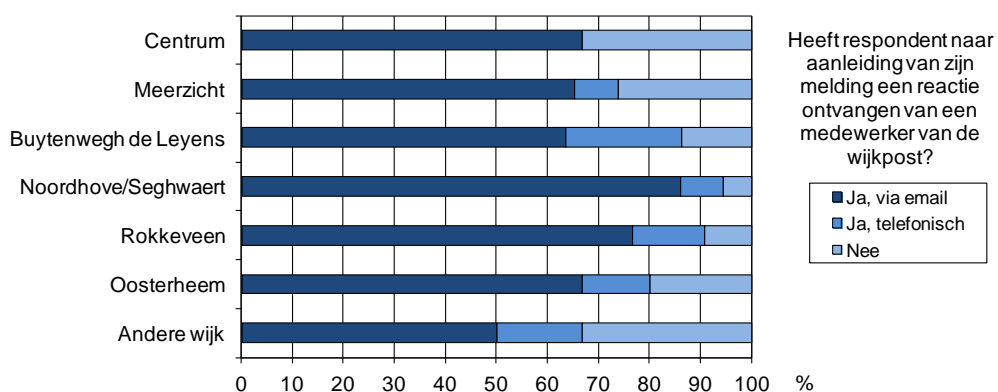
Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan.

Heeft respondent naar aanleiding van zijn melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?	Absoluut	In %
Ja, via email	110	72,8
Ja, telefonisch	19	12,6
Nee	22	14,6
Subtotaal	151	100,0
Weet niet	3	
Totaal	154	

Naar woonwijk varieert het aandeel dat een reactie heeft ontvangen van 67% (in de wijk Centrum) tot 94% (in Noordhove/Seghwaert). Zie bijlage 11 en grafiek 4.1.

Grafiek 4.1 Reactie op melding via email, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan.



Van de emailmelders die een reactie per email hebben ontvangen is 70% tevreden over de toonzetting van het betreffende emailbericht. Zie tabel 4.2.

Tabel 4.2 Tevredenheid over de toonzetting in het emailbericht, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Hoe tevreden is respondent over de toonzetting van het email-bericht?	Absoluut	In %
Tevreden	77	70,0
Neutraal	22	20,0
Ontevreden	11	10,0
Subtotaal	110	100,0
Geen mening	0	
Totaal	110	

4.2 Medewerkers van de wijkpost

Van de respondenten die bij of naar aanleiding van hun melding een medewerker van de wijkpost hebben gesproken is 75% tevreden over hoe ze door die medewerker te woord zijn gestaan. Zie tabel 4.3. Volgens bijlage 12 maakt het daarbij niet erg veel uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel tevreden respondenten van 67% (in Noordhove/Seghwaert) tot 83% (in Meerzicht). Zie bijlage 13 en grafiek 4.2.

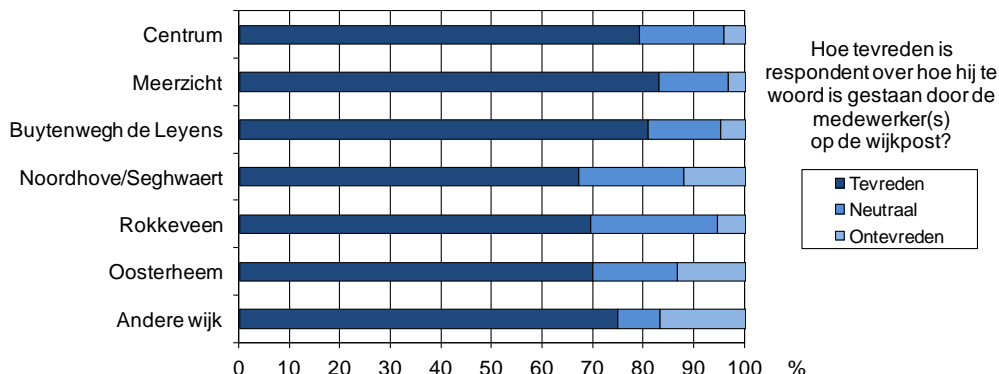
Tabel 4.3 Tevredenheid over de manier van te woord staan, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Hoe tevreden is respondent over hoe hij te woord is gestaan door de medewerker(s) op de wijkpost?	Absoluut	In %
Tevreden	238	75,1
Neutraal	56	17,7
Ontevreden	23	7,3
Subtotaal	317	100,0
Geen mening	0	
Totaal	317	

Grafiek 4.2 Tevredenheid over de manier van te woord staan, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.



4.3 Begrijpelijkheid

Van de respondenten aan wie (tijdens of als reactie op hun melding) informatie is verstrekt is 71% tevreden over de begrijpelijkheid van die informatie. Zie tabel 4.4. Volgens bijlage 14 maakt het daarbij niet veel uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel tevreden respondenten van 62% (in Noordhove/Seghwaert) tot 85% (in Meerzicht). Zie bijlage 15 en grafiek 4.3.

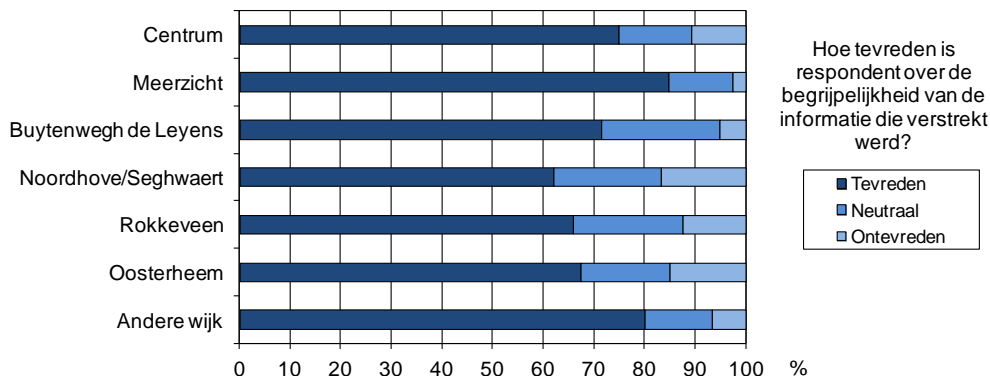
Tabel 4.4 Tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Hoe tevreden is respondent over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd?	Absoluut	In %
Tevreden	299	70,9
Neutraal	80	19,0
Ontevreden	43	10,2
Subtotaal	422	100,0
Geen mening	5	
Totaal	427	

Grafiek 4.3 Tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.



4.4 Privacy

Van de emailmelders die een reactie per email of telefoon hebben gekregen plus de telefonische en baliemelders is 71% tevreden over hoe er bij hun melding met hun privacy is omgegaan. Zie tabel 4.5. Volgens bijlage 16 maakt het daarbij niet veel uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel tevreden respondenten van 58% (in Centrum) tot 82% (in Meerzicht). Zie bijlage 17 en grafiek 4.4.

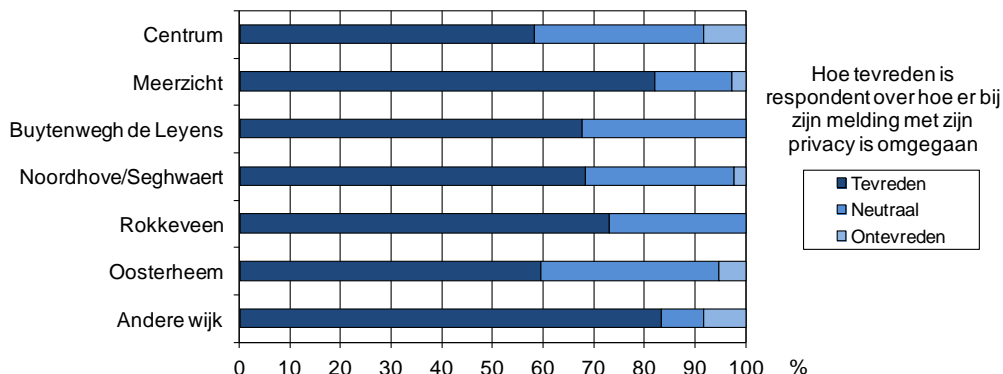
Tabel 4.5 Tevredenheid over het omgaan met privacy, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Hoe tevreden is respondent over hoe er bij zijn melding met zijn privacy is omgegaan?	Absoluut	In %
Tevreden	261	70,7
Neutraal	99	26,8
Ontevreden	9	2,4
Subtotaal	369	100,0
Geen mening	58	
Totaal	427	

Grafiek 4.4 Tevredenheid over het omgaan met privacy, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.



4.5 Informatie over afhandeling

Van de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan is 76% geïnformeerd over hoe hun melding zou worden afgehandeld. Zie tabel 4.6. Volgens bijlage 18 maakt het daarbij niet veel uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel geïnformeerde respondenten van 66% (in Oosterheem) tot 85% (in Noordhove/Seghwaert). Zie bijlage 19 en grafiek 4.5.

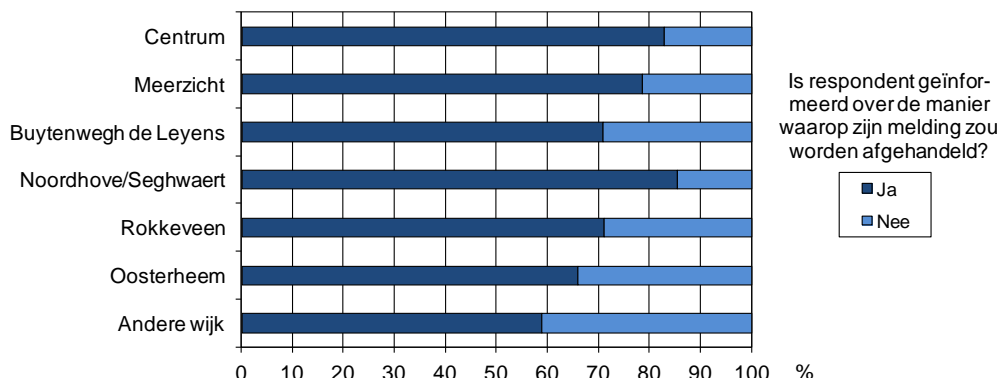
Tabel 4.6 Informatie over de afhandeling van de melding, absoluut en in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

Is respondent geïnformeerd over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld?	Absoluut	In %
Ja	324	75,5
Nee	105	24,5
Subtotaal	429	100,0
Weet niet	23	
Totaal	452	

Grafiek 4.5 Informatie over de afhandeling van de melding, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.



Van de respondenten die zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld heeft bijna de helft die informatie al op de dag van hun melding gekregen. Zie verder tabel 4.7. Volgens bijlage 20 maakt het daarbij erg veel uit hoe de melding is gedaan: van degenen die hun melding via email hebben gedaan is slechts 15% meteen op de dag van melding geïnformeerd tegen 64% van degenen die de telefoon hadden gebruikt. Naar woonwijk varieert het aandeel dat op de dag van melding is geïnformeerd van 38% (in Rokkeveen) tot 57% (in de wijk Centrum). Zie bijlage 21 en grafiek 4.6.

Tabel 4.7 Tijdstip van informatie over afhandeling van melding, absoluut en in %.

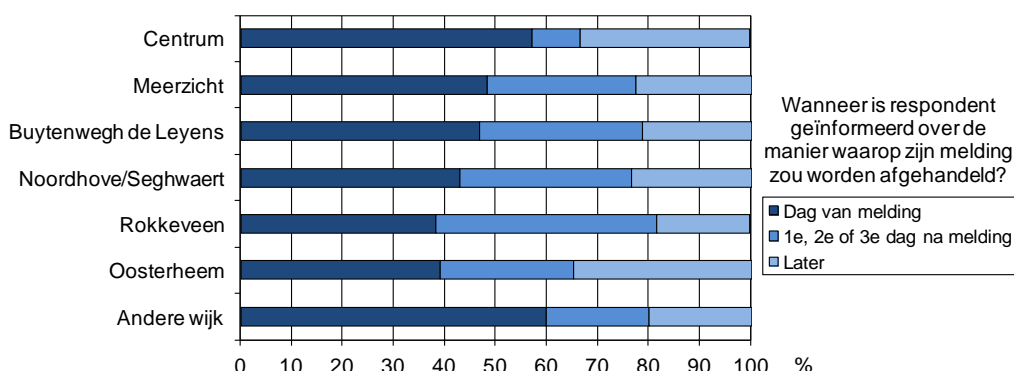
Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:

- ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
- ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

Wanneer is respondent geïnformeerd over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld?	Absoluut	In %
Op de dag van zijn melding	135	45,0
Op de eerste dag na zijn melding	55	18,3
Op de tweede dag na zijn melding	26	8,7
Op de derde dag na zijn melding	14	4,7
Later	70	23,3
Subtotaal	300	100,0
Weet niet	24	
Totaal	324	

Grafiek 4.6 Tijdstip van informatie over de afhandeling van de melding, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:
 -ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
 -ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.



Van de respondenten die zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld vond bijna 80% de betreffende informatie voldoende. Zie verder tabel 4.18.

Volgens bijlage 22 maakt het daarbij niet uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel respondenten dat de informatie voldoende vond van 65% (in Oosterheem) tot 86% (in Meerzicht). Zie bijlage 23 en grafiek 4.7.

Tabel 4.8 Beoordeling van informatie over afhandeling van melding, absoluut en in %.

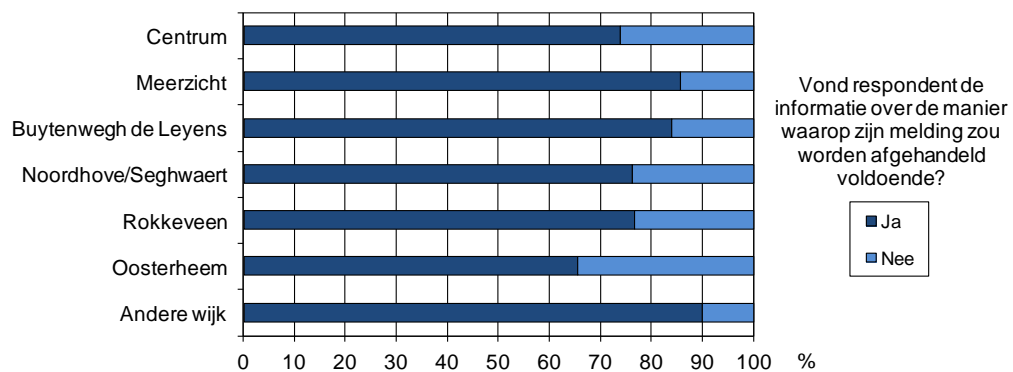
Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:
 -ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
 -ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

Vond respondent de informatie over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld voldoende?	Absoluut	In %
Ja	243	78,9
Nee	65	21,1
Subtotaal	308	100,0
Weet niet	16	
Totaal	324	

Grafiek 4.7 Beoordeling van informatie over afhandeling melding, naar woonwijk, in %.

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:

- ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
- ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

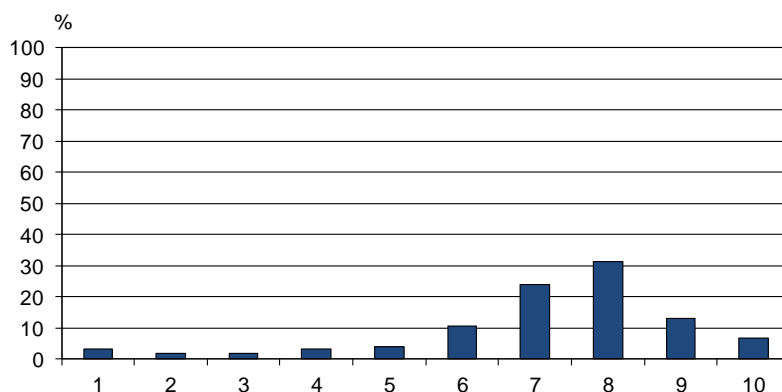


5. RAPPORTCIJFER

Van de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan geeft 32% een 8 als rapportcijfer voor de aanname van de melding, waarmee dat het meest gegeven cijfer is. Gemiddeld geven ze een 7,1. Zie verder bijlage 24 en grafiek 5.1. De melders via email zijn, met een gemiddeld cijfer van 6,9, wat minder tevreden dan de overige. Zie bijlage 25. Naar woonwijk scoort Meerzicht, met een gemiddelde van 7,4, wat hoger dan de andere wijken. Zie bijlage 26 en grafiek 5.2.

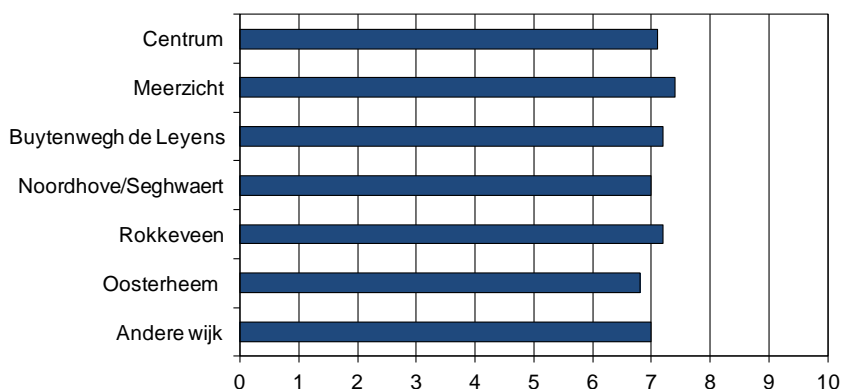
Grafiek 5.1 Rapportcijfer voor de aanname van de melding, in %.

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.



Grafiek 5.2 Gemiddeld rapportcijfer voor de aanname van de melding, naar woonwijk

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.



6. OPMERKINGEN

De (452) telefonische, balie- en emailmelders is aan het eind van de vragenlijst gevraagd of ze verder nog iets kwijt wilden over hun contact met de wijkpost. Van hen hebben er 261 de vraag beantwoord. Hun antwoorden staan in bijlage 27.

Ook de (24) overige respondenten is, als ze toch iets kwijt wilden over hun contact met de wijkpost, daartoe de mogelijkheid gegeven. Van hen hebben er 17 daarvan gebruik gemaakt. Hun opmerkingen staan in bijlage 28.

BIJLAGEN

Bijlage 1.
De vragenlijst.

1. De meeste vragen in de enquête gaan over uw melding bij de wijkpost.
Als u meerdere meldingen hebt gedaan dan gaat het om uw laatste melding.

2. In welke wijk woont u?

- ☐ Centrum
- ☐ Meerzicht
- ☐ Buytenwegh de Leyens
- ☐ Seghwaert
- ☐ Noordhove
- ☐ Rokkeveen
- ☐ Oosterheem
- ☐ anders
- ☐ weet niet

3. Hoe heeft u uw melding gedaan?

- ☐ via email
- ☐ telefonisch → door naar vraag 8
- ☐ aan de balie van de wijkpost → door naar vraag 9
- ☐ aan de balie van het stadhuis → door naar vraag 9
- ☐ anders, namelijk: → door naar vraag 17

4. Welk emailadres heeft u gebruikt?

- ☐ het emailadres van de wijkpost
- ☐ het emailadres van de wijkwethouder
- ☐ het algemene emailadres van de gemeente (antwoord@zoetermeer.nl)
- ☐ een ander emailadres, namelijk:
- ☐ weet niet

5. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid via email van de wijkpost?

- ☐ tevreden
- ☐ neutraal
- ☐ ontevreden
- ☐ geen mening

6. Heeft u naar aanleiding van uw melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?

- ☐ ja, via email
- ☐ ja, telefonisch → door naar vraag 10
- ☐ nee → door naar vraag 13
- ☐ weet niet → door naar vraag 13

7. Hoe tevreden bent u over de toonzetting van het emailbericht?

- ☐ tevreden → door naar vraag 11
- ☐ neutraal → door naar vraag 11
- ☐ ontevreden → door naar vraag 11
- ☐ geen mening → door naar vraag 11

8. Welk telefoonnummer heeft u gebruikt?

- ☐ het telefoonnummer van de wijkpost
- ☐ het algemene nummer van de gemeente (14079)
- ☐ een ander telefoonnummer, namelijk:
- ☐ weet niet

9. Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden?

- ☐ tevreden
- ☐ neutraal
- ☐ ontevreden
- ☐ geen mening

10. Hoe tevreden bent u over hoe u te woord bent gestaan door de medewerker(s) op de wijkpost?

- ☐ tevreden
- ☐ neutraal
- ☐ ontevreden
- ☐ geen mening

11. Hoe tevreden bent u over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd?

- ☐ tevreden
- ☐ neutraal
- ☐ ontevreden
- ☐ geen mening

12. Hoe tevreden bent u over hoe er bij uw melding met uw privacy is omgegaan?

- ☐ tevreden
- ☐ neutraal
- ☐ ontevreden
- ☐ geen mening

13. Kunt u een rapportcijfer geven voor de aanname van uw melding?

- | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | geen mening |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

14. Bent u geïnformeerd over de manier waarop uw melding zou worden afgehandeld?

- ☐ ja
- ☐ nee → door naar vraag 18
- ☐ weet niet → door naar vraag 18

15. Wanneer bent u daarover geïnformeerd?

- ☐ op de dag van mijn melding
- ☐ op de eerste dag na mijn melding
- ☐ op de tweede dag na mijn melding
- ☐ op de derde dag na mijn melding
- ☐ later
- ☐ weet niet

16. Vond u de informatie over de manier waarop uw melding zou worden afgehandeld voldoende?

- ☐ ja → door naar vraag 18
- ☐ nee → door naar vraag 18
- ☐ weet niet → door naar vraag 18

17. De vragenlijst gaat over meldingen via email, telefoon of aan de balie. U heeft aangegeven de melding op een andere manier te hebben gedaan. De vragenlijst is daarom niet voor u bedoeld.

Als u toch iets kwijt wilt over uw contact met de wijkpost, kunt u daarvoor het onderstaande vak gebruiken.

.....

(Vraag 17 is alleen gesteld aan de respondenten die hun melding niet via email, telefoon of aan de balie hebben gedaan)

18. Wilt u verder nog iets kwijt over uw contact met de wijkpost?

.....

(Vraag 18 is alleen gesteld aan de respondenten die hun melding via email, telefoon of aan de balie hebben gedaan)

Bijlage 2.
Maand van melding, absoluut en in %.

De maand waarin de respondent de melding heeft gedaan	Absoluut	In %
Februari	99	20,8
Maart	88	18,5
April	64	13,4
Mei	93	18,5
Juni	74	15,5
Juli	58	12,2
Totaal	476	100,0

Bijlage 3.
Woonwijk, absoluut en in %.

In welke wijk woont respondent?	Absoluut	In %
Centrum	32	6,7
Meerzicht	86	18,1
Buytenwegh de Leyens	85	17,9
Seghwaert	88	18,5
Noordhove	21	4,4
Rokkeveen	98	20,6
Oosterheem	46	9,7
Andere wijk	20	4,2
Subtotaal	476	100,0
Weet niet	0	
Totaal	476	

Bijlage 4.
De andere manier waarop respondent zijn melding heeft gedaan.

Van de respondenten hebben er 24 hun melding op een andere manier gedaan dan de vier in de enquête expliciet voorgelegde manieren. Op één na heeft elk van hen de vraag beantwoord om welke andere manier het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- balie wijkpost en uiteindelijk via email
- bij de bali, maar post was eigenlijk al gesloten. Een medewerker die al op t punt stond van vertrekken heeft bij een formulier gegeven. dit heb ik ingevuld en achtergelaten op een bureau
- digibalie
- e-mail naar wijkpost
- Eerst mededeling gedaan en vervolgens met een brief bevestigd
- eerst via e-mail, na 14 dagen via telefoon
- eerst via email, daarna aan de balie
- Ik ben aan de balie van de wijkpost geweest, mijn burens hebben via email en telefoon contact gezocht.
- In principe iedere maandag morgen rond 12:00 persoonlijk op de wijkpost.
- internet
- is nog steeds niet afgehandeld. Bestrating gevaarlijk buiten norm.Gevraagd om samen er naar te kijken. niet gedaan.
- Leidsche wallen
- schriftelijk tijdens een bijeenkomst

- Tijdens de buurtklankbordgroep bij het Oranje Nassau College
- tijdens een bijeenkomst
- Twitter
- via balie en gereageerd via e-mail
- via de website van de gemeente, waarom staat dit hier niet bij??
- via internet
- via website politie omdat het wijkagent betrof
- website gemeente
- weet niet
- Zelf geen melding gedaan, vermoedelijk door een medewerker van de ZONNEBLOEM

Bijlage 5.

Manier van melden, naar woonwijk, in %.

Woonwijk	Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?				Totaal	Aantal respondenten
	Via email	Telefonisch	Aan balie wijkpost	Anders		
Centrum	18,8	43,8	31,2	6,2	100,0	32
Meerzicht	26,7	32,6	40,7	-	100,0	86
Buytenwegh de Leyens	27,1	17,6	50,6	4,7	100,0	85
Noordhove/Seghwaert	33,9	26,6	32,1	7,3	100,0	109
Rokkeveen	43,9	25,5	25,5	5,1	100,0	98
Oosterheem	32,6	15,2	45,7	6,5	100,0	46
Andere wijk	35,0	30,0	25,0	10,0	100,0	20
Totaal	32,4	26,1	36,5	5,0	100,0	476

Bijlage 6.

Het andere emailadres via welk respondent zijn melding heeft gedaan.

Van de respondenten die hun melding via een emailadres hebben gedaan deden er twaalf dat via een ander emailadres dan de drie in de enquête expliciet voorgelegde adressen. Elk van hen heeft de vraag beantwoord om welk ander emailadres het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- afdeling wijkmanagement Zoetermeer
- afvalinzameling@zoetermeer.nl
- Het mailadres van een medewerker van de wijkpost. Aan hem had ik de klacht eerst mondeling gemeld.
- K. Stekelenburg@zoetermeer.nl
- kcstekelenburg@zoetermeer.nl
- mail van de betreffende medewerker
- t.noordam@zoetermeer.nl
- via de wijkpost medewerker die ik ken uit het werkveld.
- WAS Rokkeveen
- wijkbeheer@zoetermeer.nl
- wijkpost dorp
- zowel de wijkpost als de wijkmanager

Bijlage 7.**Het andere telefoonnummer via welk respondent zijn melding heeft gedaan.**

Van de respondenten die hun melding telefonisch hebben gedaan gebruikten er vijf een ander telefoonnummer dan de twee in de enquête expliciet voorgelegde. Elk van hen heeft de vraag beantwoord om welk ander telefoonnummer het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- 0793469009
- 0900-8844
- dat van de wijkagent
- dat van gemeent - en wijkpost
- Het nummer dat wij gebruiken om meldingen te maken bij de gemeente van eventuele mankementen en en rond ons gebouw.

Bijlage 9.**Tevredenheid over de bereikbaarheid via email van de wijkpost, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan.

Hoe tevreden is respondent over de bereikbaarheid via email van de wijkpost?					
Woonwijk	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	60,0	20,0	20,0	100,0	5
Meerzicht	78,3	13,0	8,7	100,0	23
Buytenwegh de Leyens	73,9	17,4	8,7	100,0	23
Noordhove/Seghwaert	66,7	13,9	19,4	100,0	36
Rokkeveen	83,7	7,0	9,3	100,0	43
Oosterheem	80,0	13,3	6,7	100,0	15
Andere wijk	50,0	33,3	16,7	100,0	6
Totaal	74,8	13,2	11,9	100,0	151

Bijlage 10.**Tevredenheid over de bereikbaarheid van de wijkpost, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

	Hoe tevreden is respondent over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden?				
Woonwijk	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	79,2	16,7	4,2	100,0	24
Meerzicht	77,8	19,0	3,2	100,0	63
Buytenwegh de Leyens	81,0	12,1	6,9	100,0	58
Noordhove/Seghwaert	79,4	17,5	3,2	100,0	63
Rokkeveen	65,3	26,5	8,2	100,0	49
Oosterheem	78,6	7,1	14,3	100,0	28
Andere wijk	70,0	20,0	10,0	100,0	10
Totaal	76,6	17,3	6,1	100,0	295

Bijlage 11.**Reactie op melding via email, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email hebben gedaan.

	Heeft respondent naar aanleiding van zijn melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?				
Woonwijk	Ja, via email	Ja, telefonisch	Nee	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	66,7	-	33,3	100,0	6
Meerzicht	65,2	8,7	26,1	100,0	23
Buytenwegh de Leyens	63,6	22,7	13,6	100,0	22
Noordhove/Seghwaert	86,1	8,3	5,6	100,0	36
Rokkeveen	76,7	14,0	9,3	100,0	43
Oosterheem	66,7	13,3	20,0	100,0	15
Andere wijk	50,0	16,7	33,3	100,0	6
Totaal	72,8	12,6	14,6	100,0	151

Bijlage 12.**Tevredenheid over de manier van te woord staan, naar manier van melden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

	Hoe tevreden is respondent over hoe hij te woord is gestaan door de medewerker(s) op de wijkpost?				
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Via email	68,4	10,5	21,1	100,0	19
Telefonisch	70,2	22,6	7,3	100,0	124
Aan balie van wijkpost	79,3	14,9	5,7	100,0	174
Totaal	75,1	17,7	7,3	100,0	317

Bijlage 13.**Tevredenheid over de manier van te woord staan, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

	Hoe tevreden is respondent over hoe hij te woord is gestaan door de medewerker(s) op de wijkpost?				
Woonwijk	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	79,2	16,7	4,2	100,0	24
Meerzicht	83,1	13,8	3,1	100,0	65
Buytenwegh de Leyens	81,0	14,3	4,8	100,0	63
Noordhove/Seghwaert	67,2	20,9	11,9	100,0	67
Rokkeveen	69,6	25,0	5,4	100,0	56
Oosterheem	70,0	16,7	13,3	100,0	30
Andere wijk	75,0	8,3	16,7	100,0	12
Totaal	75,1	17,7	7,3	100,0	317

Bijlage 14.**Tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie, naar manier van melden, in %**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

	Hoe tevreden is respondent over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd?				
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Via email	71,3	20,9	7,8	100,0	129
Telefonisch	68,6	17,4	14,0	100,0	121
Aan balie van wijkpost	72,1	18,6	9,3	100,0	172
Totaal	70,9	19,0	10,2	100,0	422

Bijlage 15.**Tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

	Hoe tevreden is respondent over de begrijpelijkheid van de informatie die verstrekt werd?				
Woonwijk	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	75,0	14,3	10,7	100,0	28
Meerzicht	84,8	12,7	2,5	100,0	79
Buytenwegh de Leyens	71,4	23,4	5,2	100,0	77
Noordhove/Seghwaert	62,1	21,1	16,8	100,0	95
Rokkeveen	65,9	21,6	12,5	100,0	88
Oosterheem	67,5	17,5	15,0	100,0	40
Andere wijk	80,0	13,3	6,7	100,0	15
Totaal	70,9	19,0	10,2	100,0	422

Bijlage 16.**Tevredenheid over het omgaan met privacy, naar manier van melden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

	Hoe tevreden is respondent over hoe er bij zijn melding met zijn privacy is omgegaan?				
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Via email	75,0	23,3	1,7	100,0	116
Telefonisch	66,3	29,6	4,1	100,0	98
Aan balie van wijkpost	70,3	27,7	1,9	100,0	155
Totaal	70,7	26,8	2,4	100,0	369

Bijlage 17.**Tevredenheid over het omgaan met privacy, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding via email hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

	Hoe tevreden is respondent over hoe er bij zijn melding met zijn privacy is omgegaan?				
Woonwijk	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	58,3	33,3	8,3	100,0	24
Meerzicht	81,9	15,3	2,8	100,0	72
Buytenwegh de Leyens	67,7	32,3	-	100,0	65
Noordhove/Seghwaert	68,2	29,4	2,4	100,0	85
Rokkeveen	73,0	27,0	-	100,0	74
Oosterheem	59,5	35,1	5,4	100,0	37
Andere wijk	83,3	8,3	8,3	100,0	12
Totaal	70,7	26,8	2,4	100,0	369

Bijlage 18.**Informatie over de afhandeling van de melding, naar manier van melden, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

	Is respondent geïnformeerd over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld?			
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Ja	Nee	Totaal	Aantal respondenten
Via email	73,1	26,9	100,0	145
Telefonisch	72,6	27,4	100,0	117
Aan balie van wijkpost	79,6	20,4	100,0	167
Totaal	75,5	24,5	100,0	429

Bijlage 19.**Informatie over de afhandeling van de melding, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

	Is respondent geïnformeerd over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld?			
Woonwijk	Ja	Nee	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	82,8	17,2	100,0	29
Meerzicht	78,6	21,4	100,0	84
Buytenwegh de Leyens	70,8	29,2	100,0	72
Noordhove/Seghwaert	85,4	14,6	100,0	96
Rokkeveen	71,1	28,9	100,0	90
Oosterheem	65,9	34,1	100,0	41
Andere wijk	58,8	41,2	100,0	17
Totaal	75,5	24,5	100,0	429

Bijlage 20.**Tijdstip van informatie over afhandeling van melding, naar manier van melden, in %.**

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:

- ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
- ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

	Wanneer is respondent geïnformeerd over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld?				
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Op de dag van zijn melding	Op de eerste, tweede of derde dag na zijn melding	Later	Totaal	Aantal respondenten
Via email	14,7	60,0	25,3	100,0	95
Telefonisch	64,1	17,9	17,9	100,0	78
Aan balie van wijkpost	55,9	18,9	25,2	100,0	127
Totaal	45,0	31,7	23,3	100,0	300

Bijlage 21.**Tijdstip van informatie over afhandeling van melding, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:

- ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
- ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

	Wanneer is respondent geïnformeerd over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld?				
Woonwijk	Op de dag van zijn melding	Op de eerste, tweede of derde dag na zijn melding	Later	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	57,1	9,5	33,3	100,0	21
Meerzicht	48,4	29,0	22,6	100,0	62
Buytenwegh de Leyens	46,8	31,9	21,3	100,0	47
Noordhove/Seghwaert	42,9	33,8	23,4	100,0	77
Rokkeveen	38,3	43,3	18,3	100,0	60
Oosterheem	39,1	26,1	34,8	100,0	23
Andere wijk	60,0	20,0	20,0	100,0	10
Totaal	45,0	31,7	23,3	100,0	300

Bijlage 22.**Beoordeling van informatie over afhandeling van melding, naar manier van melden, in %.**

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:

- ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
- ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

	Vond respondent de informatie over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld voldoende?			
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Ja	Nee	Totaal	Aantal respondenten
Via email	79,4	20,6	100,0	102
Telefonisch	74,7	25,3	100,0	79
Aan balie van wijkpost	81,1	18,9	100,0	127
Totaal	78,9	21,1	100,0	308

Bijlage 23**Beoordeling van informatie over afhandeling van melding, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten waarvoor geldt:

- ze hebben hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost gedaan.
- ze zijn geïnformeerd over de manier waarop hun melding zou worden afgehandeld.

	Vond respondent de informatie over de manier waarop zijn melding zou worden afgehandeld voldoende?			
Woonwijk	Ja	Nee	Totaal	Aantal respondenten
Centrum	73,9	26,1	100,0	23
Meerzicht	85,7	14,3	100,0	63
Buytenwegh de Leyens	84,0	16,0	100,0	50
Noordhove/Seghwaert	76,3	23,7	100,0	76
Rokkeveen	76,7	23,3	100,0	60
Oosterheem	65,4	34,6	100,0	26
Andere wijk	90,0	10,0	100,0	10
Totaal	78,9	21,1	100,0	308

Bijlage 24.**Rapportcijfer voor de aanname van de melding, absoluut, in % en gemiddeld.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

Kan respondent een rapportcijfer geven voor de aanname van zijn melding?	Absoluut	In %
1	15	3,4
2	8	1,8
3	9	2,0
4	14	3,1
5	18	4,0
6	47	10,5
7	107	23,9
8	141	31,5
9	58	13,0
10	30	6,7
Subtotaal	447	100,0
Geen mening	5	
Totaal	452	
gemiddeld cijfer: 7,1		

Bijlage 25.**Gemiddeld rapportcijfer voor de aanname van de melding, naar manier van melden.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Via email	6,9	151
Telefonisch	7,2	124
Aan balie van wijkpost	7,2	172
Totaal	7,1	447

Bijlage 26.**Gemiddeld rapportcijfer voor de afname van de melding, naar woonwijk.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan.

Woonwijk	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Centrum	7,1	30
Meerzicht	7,4	85
Buytenwegh de Leyens	7,2	80
Noordhove/Seghwaert	7,0	99
Rokkeveen	7,2	93
Oosterheem	6,8	43
Andere wijk	7,0	17
Totaal	7,1	447

Bijlage 27.**Opmerkingen van de email-, balie- en telefonische melders over het contact met de wijkpost.**

De respondenten die hun melding via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan is aan het eind van de vragenlijst gevraagd of ze verder nog iets kwijt wilden over hun contact met de wijkpost. Van hen hebben er 261 de vraag beantwoord. Hun antwoorden volgen hieronder, gesplitst naar de woonwijk van de respondenten.

Woonwijk: Centrum

- afmelding gevraagde activiteiten nog niet digitaal ontvangen!
- Als zij een mail doorzetten naar de wijkagent bijv. dan zou het wel prettig zijn dat zij controleren of in dit geval de wijkagent er al iets mee gedaan is, bijvoorbeeld binnen een tijdsbestek van 5 werkdagen . Nu doe je vaak nog een melding via de wijkpost omdat men niets heeft vernomen van de wijkagent
- Balie medewerker doet goed zijn best, maar de rest eromheen doet er niet zoveel mee.
- Contact prima
- de afgelopen 6 maanden 6 x langs geweest met klacht hondenveld Alexanderplanoen / Clauslaan. Elke keer zou er iets aan gedaan worden. De laatste keer in mei zou het worden voorgelegd aan de wijkmanager. Hoe lang gaat dit nog duren????? 6 maanden is veel te lang.
- emailadres werkte aanvankelijk niet. Na tel contact emailadres van medewerker gebruikt, wat toen wel werkte. oorzaak onbekend.
- er was beloofd dat er iets aan gedaan zou worden, maar dat is niet gebeurd (onkruid verwijderen)
- Er werd nogal terughoudend gereageerd op mijn melding. Of betrokkene geen zin had er iets aan te doen. Alles werd aangevoerd waarop iets niet kon en niet om de zaak aan te pakken.
- ga zo door
- Graag zou ik weten hoe de follow up gebeurt.
- Het blijven bij de gemeente veel praatjes, weinig daadjes. Maar dat is niet perse de schuld van deze meneer van de wijkpost.
- Het contact is al jaren prima.
- Ik ben keurig te woord gestaan. - Telefonisch is de wijkpost goed bereikbaar. Helaas is op meerdere mails die ik in het verleden gestuurd heb nooit gereageerd door de wijkpost.
- ik vind het jammer dat actie na melding uitblijft
- In eerste instantie antwoord gekregen dat er melding van gemaakt zou worden. In een vervolgvraag om antwoord melding dat het naar de uitvoering doorgegeven zou

worden maar nog geen antwoord op mijn vraag gekregen.

- Melden van mijn klacht bij de wijkpost prima. Maar daarna niets meer vernomen.
- Meldingen aan de wijkposten verlopen redelijk tot goed. Meldingen aangaande buitengebied, die dus niet onder een wijkpost vallen, lijken vaak in het niet te verdwijnen. Er wordt in het algemeen niet op gereageerd.
- Onze klacht zou doorgestuurd worden naar de gemeente. - Na een aantal weken nog geen reactie
- slecht telef bereikbaar, na ruim een week kon geen stand van zaken worden gegeven omdat het werk was uitbesteed
- Werd netjes geholpen. Ging om aanvraag prullenbak. - Had dus echt verwacht dat het geen probleem was. Later kreeg ik een mail dat er al teveel afvalbakken stonden in zoetermeer. - Ik vind wel dat als mensen met een verzoek komen, om de hondenpoep netjes weg te gooien. Dat daarin meegedacht moet worden. Waarom niet alle hondenbezitters een algemene sleutel voor de ondergrondse door heel zoetermeer. Dan als ik loop kom ik altijd wel een ondergrondse tegen. Als ik die kan openen. Scheelt het jullie prullenbakken.
- Zeer correcte afhandeling. Beter dan wat het vroeger was.

Woonwijk: Meerzicht

- Als een burger meldt dat er illegaal bomen gekapt worden, verwacht men in het algemeen een serieus antwoord. Niet een antwoord wij mogen dit, terwijl de regels op de website van de gemeente toch heel duidelijk iets anders stellen.
- contact goed, vermelding van bericht aan een bepaalde persoon, o.v.v. dossiernr, daarna niets meer vernomen
- Dankbaar, en gerust gesteld voelde ik mij naarmate het gesprek vorderde. (niet alles kan men alleen oplossen als burger) de hand die mij werd aangereikt door het wijkteam is door mij heel goed ontvangen en ik ten alle tijde contact met het wijkteam kan en mag opnemen en zeker melden indien de noodzaak.
- de melding wordt niet geëvalueerd er is naar mijn idee niets mee gedaan dus de melding was voor mij zinloos
- De nieuwe huisvesting is geen verbetering. - Doorgeleiden van een opmerking naar de betrokken ambtenaar blijft een `black box`. Je weet niet wie en wanneer iets gedaan wordt. - - Voorbeeld: in het recente verleden werd een lantaarnpaal binnen d e korste keren van een nieuwe lamp voorzien: nu schijnt het enige weken te moeten duren.
- De voetsporen naar de wijkpost op de nieuwe locatie werken goed, maar wanneer je in het verzorgings centrum aankomt moet je het maar uitzoeken. Het lullige knopje voor de bel om een medewerker op te roepen is wat mij betreft wel heel klantvriendelijk
- door verhuizing van de wijk post is de bereikbaarheid belabberd
- een is goed
- Een automatisch antwoord meldt dat binnen 3 werkdagen een reactie komt. Helaas niets gehoord. Uiteindelijk is de straatverlichting wel gerepareerd.
- Een medewerker kwam onaangekondigd langs mijn man was alleen thuis en is niet op de hoogte van specifieke vragen van mij.
- Er werd adequaat gereageerd en gehandeld door uw medewerkers na aanleiding van mijn klacht.
- er wordt met aandacht geluisterd
- Ga zo door
- Ga zo verder, het was prima
- Geen bericht ontvangen van de afhandeling. - Klachten zijn nog niet opgelost.
- goed contact
- goed geïnformeerd, houdt niet in dat het vervolg(uitvoering en oplossing) naar tevredenheid is uitgevoerd. Integendeel.
- Graag een terugkoppeling van de doorgegeven klacht.
- het contact is prima
- Het ging om 2 meldingen. Over de ene (grote boom voor raam) is teruggemeld. Over de andere (parkeerplaatsen Korfwater) heb ik tot op heden niets meer vernomen.
- Het is goed dat het bestaat, zeker over klachten over burens en andere zaken
- Het zou fijn zijn als er weer regelmatig gecontroleerd zou worden bij de hekjes van

moerwater i.v.m. veel zwerfvuil dat wordt achter gelaten door de hangjongeren die er weer regelmatig zitten.

- Ik heb het contact als bijzonder prettig ervaren maar mijn probleem is nog steeds niet opgelost. Ik heb een nummer gekregen en mevrouw heeft mij bevestigd dat de klacht is aangenomen maar vervolgens is er (nog) geen actie ondernomen. Er is nog niert gereageerd.
- Ik heb een mail gestuurd en geen reactie gekregen. Dat is natuurlijk niet gied
- Ik vind de locatie van de wijkpost zeer ongelukkig gekozen. - Ik werd te woord gestaan in de openbare ruimte bij de balie waar op dat moment ook een medewerker van Vidomes aan de balie zat. Op die manier vind ik het persoonlijke contact niet meer prettig. Als de telefonische meldingen ook door iedereen kunnen worden gehoord voor wat betreft de antwoorden van de medewerker van de wijkpost, dan wordt de privacy met voeten getreden.
- Ik vind het vreemd, dat je ergens in de hal moet gaan zitten. Ook vind ik het raar, dat r vermeld wordt, dat ik per email een bevestiging zou krijgen van mijn `klacht` en dat ik vervolgens twee weken niets hoor en dus geen enkele keer via email!!! Ook raar dat er geen vragen nu zijn of mijn klachten/vragen naar tevredenheid zijn opgelost. Dat is dus niet het geval namelijk!!!! Men verwijst het ene door naar een andere afdeling en verder gooit men het zeer snel op bezuinigingen, terwijl `mijn probleem` niet zoveel hoeft te kosten.
- Ik was erg te vreden
- Ik zou graag namens meerdere bewoners willen dat de jongeren na elf uur in de avond geen gebruik maken van het speel en skate baan aan de abdissenbos - We hebben erg veel last
- Mij is verteld dat er binnen 10 dagen contact met mij zou worden opgenomen over mijn klacht. Dat was 26 juni, mooi verhaal, maar ik heb nu 16 juni nog niets gehoord. Voor alle duidelijkheid, ik ben best tevreden over de aanname, ook van eerdere klachten. Maar de afhandeling slaat nergens op!!!
- ondanks mijn verzoek aan de wijkbeheerder om contact met mij op te nemen, vindt deze man het niet nodig, ondanks diverse verzoeken van mijn kant, om aan mijn verzoek gehoor te geven. Het woord respectloos dekt hier de lading niet.
- Opvallend dat u veel vragen stelt over de melding en de reactie daarop doch geen enkele vraag stelt omtrent de kwaliteit van afhandeling en daar gaat het toch om. - Dit werd uitstekend afgewerkt!
- terugkoppeling is wel belangrijk, dat je weet hoe je zaak is opgepakt/afgehandeld
- Voor mijn melding graag sneller actie in de uitvoering
- waarom is er geen parkeer plaats gereserveerd voor de - wijkpost van meerzicht voor evt.bezoekers van die wijkpost?
- Was mij een reactie beloofd en die heb ik niet gekregen
- was uitstekend!
- wijkpost heeft goed gehandeld alleen degene die het moest oplossen heb niet correct gehandeld er is geen afmelding geweest en is nog niet klaar.
- Wijkpost in order maar van de gemeente tot nog toe geen resultaat. Gaarne bezoek van de wijkopzichter.
- zeer tevreden. Later is er telefonisch nog aanvullend gereageerd

Woonwijk: Buytenwegh de Leyens

- Alleen het emailtje over de afloop van de melding kwam een beetje laat.
- Ben zeer tevreden met behandeling.
- dat we nog steeds last hebben van drugs spuiten en andere rotzooi beneden onder het - dek
- De melding die ik had gedaan over folders die in het park lagen, had ik al een keer via de mail gedaan en twee keer telefonisch. - Overigens is het nu 10 april en er liggen wederom 3 pakketten met folders in de bramenstruiken. Ongeveer op dezelfde plaats als bij de vorige melding. Folders o.a. van de Kwantum en Sale. Bij deze dus weer een nieuwe melding. - - Verder moet ik nog mededelen dat er eigenlijk nooit rechtstreeks antwoord wordt gegeven op de vragen, dat er niet wordt teruggebeld en dat ik ook voor de tweede keer moest terugkomen om de wijkagent - te spreken. Daarvan werd. aanvankelijk gezegd dat hij er niet was terwijl een week later, dezelfde persoon als die wij de week ervoor op het wijkbureau gezien hadden, er nu wel was.

- Hoogst opmerkelijk daar wij de wijkagent niet kenden en uw personeel wel. Zij beweerden dat hij er niet was.
- De melding wordt wél ontvangen, maar maatregelen ter oplossing van het probleem worden niet genomen. Het gaat om een situatie die reeds vier jaar zich voordoet.
- de wijkagent zou het weekend na de melding langskomen hij heeft zondagavond wel ons voicemail ingesproken en zou het later die week nog eens proberen, maar dat is tot op heden niet gebeurd.
- De wijkpost moet in mijn geval iets oplossen dat elders in de gemeentelijke organisatie slecht is georganiseerd en later na email commentaar slecht is opgepakt door de direct verantwoordelijken. Dit betreft het verbouwen van het pleintje bij Disneystrook. - Ik ben zeer ontevreden over de manier waarop de gemeente zelf (dus niet de wijkpost) dit in gang gezet heeft! Wordt vervolgd ! - De wijk post heeft zijn moeilijke taak prima uitgevoerd!
- Dit was de eerste keer dat een melding correct behandeld werd met matig resultaat. Alle vorige keren al jaren lang ben ik niet serieus genomen en is er nog steeds niets veranderd tot grote ergernis van velen. Ik ben dus behalve deze ene keer zeer ontevreden.
- Er gebeurde niets, maar het probleem loste zich zelf op.
- Er is naar mijn mening inhoudelijk onvoldoende naar mijn mening gekeken. De melding is naar een andere afdeling doorgestuurd. Daar is in mijn ogen niet naar de inhoud van de melding gekeken en deze is afgedaan zonder resultaat.
- Er is snel gereageerd. - De klacht was de volgende dag verholpen.
- Er wordt vaak niet of nauwelijks gereageerd op ingediende klachten. Ook treedt vaak herhaling van dezelfde klachten op, e.e.a. wordt niet goed in de gaten gehouden !!
- Ga zou door.
- gezellige mensen die ook nog eens tijd hebben voor een praatje
- Ging over hondenpoep. Ook door anderen doorgegeven. Huisadres van de hond doorgegeven. Mij is gezegd dat zal worden gepatrouilleerd. Maar nu de afhandeling: Nog steeds veel en overal poep op straat, hoogstwaarschijnlijk van dezelfde hond. En dus nu....?
- Heeft lang geduurd voordat één van de twee meldingen zijn afgehandeld.
- Het contact is prima, je wordt altijd serieus genomen.
- Het contact was en is goed. - Iets anders: meldingen aan de wijkpost over hondenpoep in en rond het winkelcentrum hebben tot heden niet geleid tot minder overlast. - In het winkelcentrum ligt regelmatig veel hondenpoep en het winkelcentrum is daardoor regelmatig niet normaal bereikbaar. De wijkbeheerder laat het bij: `daar is de eigenaar van de hond verantwoordelijk voor, die dient het op te ruimen`. Maar dat opruimen gebeurt dus niet met als gevolg verschrikkelijke overlast. Het is hoog tijd om verbaliserend op te gaan treden, en dus niet weer waarschuwen zonder bekeuring.
- het is prettig te zien dat als ik een melding doe(en dat zijn er veel) op het gebied van vandalisme ,het probleem enorm snel wordt aangepakt ,geweldig gewoon dit geeft mij weer power om te blijven melden.
- Iemand haalde een lekker bakje koffie voor mij, hij is altijd zeer relaxed en klantvriendelijk, het gezicht van de wijkpost, houden zo! De wijkmanager communiceerde ontzettend goed, luisterde echt, ga mij het gevoel dat ik serieus werd genomen en legde uit hoe een en ander tot stand kwam (nieuw speeltoestel) Complimenten, wijkpost!
- Ik heb op 3 mei een melding gedaan en ben daarna een weekje met vakantie gegaan. Toen ik terug kwam was het opgelost. Noch mijn burens noch ik hebben iets gehoord vanuit de wijkpost c.q. gemeente. Ik vind dat nog steeds merkwaardig. Dit is het eerste contact na de melding maar de gevaarlijke situatie is opgelost en daar gaat het uiteindelijk om.
- Ik heb op 30-6-2012 een melding gedaan over te hoge/dichte bomen en daar geen enkele reactie op gehad. - Via e-mail op 7-9-2012 gereclameerd weer geen enkele reactie. Op 5-6-2013 wederom gereclameerd en op 7-6-2013 eindelijk een reactie gehad de wijkpost kon niets doen mijn klacht moest schriftelijk! (waarom niet per e-mail) worden gemeld bij Stadsbeheer. Dramatisch hoe lang het geduurd heeft voordat ik een reactie heb gekregen. Waar ik vervolgens niets mee kan omdat dit naar Stadsbeheer had gemoeten. Ik heb niet de indruk dat je als burger serieus genomen

wordt door de gemeente Zoetermeer.

- Ik hoop wat er toegezegd werkboek echt gaat gebeuren
- ik vermoed dat de melding niet geheel duidelijk is overgekomen
- ik vind de afstand naar de wijkpost erg ver. ik woon namelijk veel dichterbij de wijkpost seghwaerd.
- In het algemeen ben ik tevreden over het contact met de wijkpost c.q. wijkmanager. - Waar ik ontevreden over ben is het volgende. - Tijdens werkzaamheden van een particulier schildersbedrijf, is er schade aangericht aan de stoeprand en wegdek voor mijn woning. - Een particulier bedrijf dat tijdens werkzaamheden schade aanricht aan openbare eigendommen, dient naar mijn oordeel de aangerichte schade in de oorspronkelijke perfecte staat terug te brengen. - De argumentatie van de wijkmanager dat een perfect wegdek en stoeprand thans als norm van de gemeente in - C-kwaliteit en dus erg slordig hersteld mag worden, vind ik niet terzake doen.
- is prima verlopen
- Ja , er werd een briefje in mijn brievenbus gedaan met onbekend melddesk-nummer, verkeerd telefoonnummer, en een antwoord waaruit blijkt dat het probleem niet is begrepen.
- Jammer dat de wijkpost alleen op de doordeweekse dagen open is van 9.00 - 16.00 uur. Ik werk namelijk 5 dagen in de week en zou heel graag elke week een krantje komen halen omdat ze die bij ons niet bezorgen.
- klacht is nog niet verholpen.
- melding zoek geraakt, doorverwijzing naar alg. nummer, daar melding eerst ook niet vindbaar, wel toezegging over afhandeling, geen actie, weer alg. nummer gebeld, systeem werkte niet, weer alg. nummer gebeld, melding opnieuw geactiveerd etc.etc. in ieder geval bijna een maand na eerste melding geen resultaat, we blijven het proberen!
- Meldingen worden verkeerd beoordeeld. Wanneer een belasting betalende inwoner een zaak voorlegt moet er serieus naar gekeken worden en niet alleen 'Nee' verkocht worden omdat er zogenaamd geen budget is.
- mijn klacht is nog niet behandeld
- Na de melding heb ik NIETS meer vernomen, terwijl dit wel is toegezegd.
- Op deze manier gaat het nooit werken. - Emails krijgen geen referentienummer van de Wijkpost, dat is onhandig. Nu moet je steeds refereren aan het toevallige onderwerp van de email. - Ik heb zelf twee commerciële servicedesks opgezet. Mijn indruk van deze wijkpost is dat van een goedwillende amateurs. - Je krijgt maar 1 antwoord, als je daarop reageert, komt er geen reactie meer. - Je krijgt alleen maar mededelingen zoals 'De melding is doorgegeven aan die en die'. Van die en die krijg je nooit antwoord, want het contactadres wordt niet meegestuurd dus je kunt ze niet mailen. Wijkbeheer doet helemaal niets aan klachtvolgving en informatie. Het is een duur doorgeefluik en als zodanig een overbodige tussenschakel. - Er is geen spoor van professionaliteit te bekennen. - De kreet onderaan elke mail - 'Wij verrassen onze klanten door de vriendelijkheid, kwaliteit, snelheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van onze dienstverlening. Zij kunnen altijd rekenen op het duidelijk afgesproken resultaat. We zijn voor alle klanten dichtbij en altijd bereikbaar.' - is dan ook een lachertje, want zo'n statement moet je wel waare kunnen maken. - Ik zou het best op me willen nemen om geheel belangeloos een aantal maanden mee te lopen bij de wijkpost om een begin te maken met een professionaliseringslag, want die is hard nodig.
- prima instelling zeker handhaven in deze tijden van bezuinigen
- prima, vriendelijk personeel
- Sinds maart 2012, heb ik regelmatig contact aan de balie, omdat ik zwerfpuil in de wijk raap. 102 volle zakken zijn er nu binnen. Zij tonen begrip, maar zeggen tegelijk dat er te weinig geld is momenteel om meer te doen dan nu het geval is. Onze wijk- buurt vraagt om afvalbakken en op tijd het leegmaken van volle bakken (AURUM), schoonmaken van fietspad van Buytenwegh wc naar Stadshart en taluds en rietkragen. Wel is er direct actie ondernomen toen de vijver bij de Chinees onder de RR in Winkelcentrum weer vol lag met rotzooi. Daar ben ik blij - mee.
- U noemt mij klant, maar ik ben geen klant. Ik ben een burger. De wijkpost is toch ook geen winkel?
- We zijn nu ruim 2 jaar bezig om struiken achter onze woning gesnoeid, cq, hiervoor in

de plaats gras te leggen. - Ik vind het heel frustrerend dat hiervoor geen enkele actie is ondernomen.

- Wijkpost is op de hoogte van de problematiek, wij hopen dat er met deze melding aandacht komt voor deze situatie.
- wijkpost is prima. jammer dat de gemeente niets doet.

Woonwijk: Noordhove/Seghwaert

- Mijn eerste melding was een lantaarnpaal die gebroken was en waarvan de elektrische bedrading bloot lag. - 2. Dit werd keurig genoteerd maar de oplossing was wel een apparte: de hele paal werd verwijderd en dat bleef zo. 3. Na een tijdje ben wederom naar de wijkpost gegaan om te vertellen dat de paal nu helemaal weg was en dat dat niet de bedoeling was. - 4. Bij de wijkpost werd opnieuw een melding gemaakt en de ambtenaar bij de wijkpost vroeg mij of ik gebeld wilde worden. daar stemde ik mee in. - 5. Na een dag werd ik keurig gemeld en ik werd gerust gesteld dat de paal werd terug geplaatst. - 6. Dat duurde zeker meer dan een week en er kwam tot mijn genoegen een hele nieuwe paal. Alleen het straatnaambordje was op deze paal niet meer terug geplaatst. - 7. Toen ik's avonds thuis kwam bleek tot mijn verrassing dat het licht in die paal niet brandde. - Dat werd gemeld en duurde ook weer een geruime tijd. Sinds gisteren (12-3)brand de lantaarnpaal weer, maar dat heeft wel erg veel gekost. Ik vroeg mij af of, wanneer ik de melding aan de balie doe, de wijkpostambtenaar niet gewoon naar de betrokken afdeling kan bellen met de boodschap : waar de nieuwe paal blijft en bij de derde melding : dat hij niet brand. Dit moet toch efficiënter kunnen. - Overigens waar deze enquête vermoedelijk over gaat: Ik ben keurig behandeld op de wijkpost.
- Als de wijkagenten mij hier een paar dagen later over terugbellen en ik ben er op dat moment niet, dan zou het handig zijn als zij een terugbel nummer op mijn voicemail achterlaten!
- Betere bereikbaarheid van de wijkagent zou wenselijk zijn.
- Bij het aangeven van klachten krijg je vervolgens te horen , meneer we zij wezen kijken en we hebben bv geen voertuigen of aanhangers aangetroffen, terwijl er al weken een aantal voertuigen of aanhangers staan dieer niet mogen staan, of honden los lopen op speel velden van kinderen, dus wat mij betreft hef die wijkcentra maar op en ontsla die wijkbeheerders maar want je schiet er niets mee op, zonde van het geld, compleet overbodig.
- Bizar slecht behandeld. Eerst toezeggingen. Later weer afgewezen
- Contact verloopt prima,zowel per mail of aangezegd via de balie
- Contacten verlopen altijd op correcte wijze
- Contact en afhandeling van het verzoek is na tevredenheid verlopen. Het betreft hier adoptie van gemeentegroen.
- De bereikbaarheid was niet optimaal telefonisch, vandaar dat het per mail moest.
- De controle die er zou komen heb ik niets aan. De hondekak blijft want er kan geen 24 controle zijn. - Andere oplossingen zijn er blijkbaar niet en blijven wij in de straat en bij mijn huis met deze vieze overlast zitten. Zelf heb ik al een karton op de boom geplakt en is er ook weer afgetrokken. Een grote ergernis. Zoetermeer schoon, nee dus.Het maakt wonen niet fijn zo en dan nog de katten waar ik dagelijks moet opruimen. Die maken ook de planten kapot met graven voor hun stront bij je achter te laten. Heeft u daar aub een oplossing voor?
- De keren dat ik bij de wijkpost kom, betreft dat steeds meldingen omtrent zwerfvuil. Het zwerfvuil wordt na de melding meestal snel verwijderd. Prima!
- De klachten moeten normaal binnen 10 werkdagen opgelost zijn. Dit is niet het geval. AUB meer de aannemer achter ze kloten aan zitten en laten terugkopelen.
- De medewerkster was moeilijk te volgen omdat zij de Nederlandse taal niet goed sprak.
- De overige mogekijkheden zijn beperkt denk hierbij aan de openingstijden en de telefonische bereikbaarheid. Is prima als je met pensioen bent anders is het lastig te combineren met de werktijden.
- De terugbelbelofte is niet nagekomen. - Het probleem is niet opgelost waardoor er een stresssituatie is ontstaan terwijl er bekend is dat bij deze bewoners stress funest is vanwege hartfalen en invaliditeit.
- De wijkpost heeft mijn vraag wel doorgestuurd, maar het antwoord slelde niet veel

voor

- Deze vragen gaan alleen over de melding van schade aan de openbare ruimte. Niet over de afhandeling van deze schademelding. - Een zeer beperkte insteek van deze enquête derhalve.
- Er is niets aan mijn verzoek gedaan, dus zelf het opgelost !
- Er kwam na de melding alleen geen antwoord . . .
- er zijn in het verleden nogal wat strubbelingen geweest. deze zij nu prima opgelost door samen een goed gesprek en goede afspraken te maken. ik ben daarom best tevreden en hoop dan ook dat in de toekomst zo te houden.
- Er zou niet naar anderen gewezen moeten worden maar kordaat oppakken en de klant niet laten zitten met de vraag wat nu?
- Erg tevreden.
- Fijn dat er is gereageerd. Uiteindelijk is mij niet duidelijk geworden waarom er geen nieuwe boom wordt geplaatst op de plek van boom die dood aan het gaan is.
- Ga eens kijken naar een klacht en niet achter je bureau een stelling aannemen
- Goed toegankelijk, vriendelijk, ter zake doende.
- Heb op 17-06-2013 een mail gestuurd maar nog niets ontvangen van hoe het afgehandeld word of dat het afgehandeld is en op welke wijze.
- Het contact met de wijkpost is meer dan prima verlopen. Net zoals de afhandeling van mijn verzoek. Hulde aan de groenvoorziening.
- Het duurde een aantal weken voor de klacht behandeld was. - Is wel goed opgelost.
- Het moet nu nog steeds afgehandeld worden
- Ik heb 3e week van juni 2013 melding gedaan van een afgebroken verkeerspaal met scherpe randen, Vaartdreef- Kwikstaartveld. Tot op heden is hierop geen actie ondernomen.
- ik had geklaagd over de begroeiing met brandnetels langs de rand van ons wijkpark. Deze zijn gemaaid. Maar dat haalt weinig uit, wanneer er geen andere begroeiing voor in de plaats komt. Ik heb twee keer het verzoek gedaan, of er wat kruipplantjes kunnen worden aangeleverd, waar voor wij dan verder wel wilden zorgen. We hebben op dit verzoek geheel niets gehoord. Dat vind ik een slordige afwerking van de melding.
- Ik had in dit geval contact met de afvalinzameling
- Ik heb alleen een mail gehad met dat het door wordt gestuurd naar de wijkagent maar heb daar totaal geen respons op gehad, heb 2 brieven gestuurd en nooit iets vernomen, ik vind het niet horen. Je kan net zo goed tegen een muur lullen, ik wil graag oplossingen maar zo gebeurd het niet
- ik heb een goed contact met de wijkpost
- Ik heb meerdere keren contact gehad en dat ging iedere keer naar mijn tevredenheid. De meldingen die ik deed werden serieus en heel vaak snel behandeld. - Ik hoop dat meer inwoners de moeite nemen om meldingen te doen als dat nodig is. De medewerkers van de wijkpost maken er werk van. Doorgaan zo!
- Ik kreeg na onvrede over het antwoord per mail, iemand aan de telefoon, die slecht nederlands sprak, mij niet begreep, daarna een mail aan de weth. gestuurd, waarna ik een mailtje kreeg van de wijkpostmanager, die het of heel druk heeft, iig geen tijd om mij te bellen of een vrije dag heeft???? Mijn boosheid gaat vooral over het automatisch antwoord per mail. Voor de zoveelste maal voel ik mij door de Gemeente niet serieus genomen.
- Ik wacht op verder bericht over de melding
- ik was zeer ontevreden over het antwoord van de wijkbeheerder die overigens zelf niet aan de telefoon kwam, maar het een medewerkster liet oplossen. later een mail van de wijkbeh ontvangen, met een antwoord dat alles zo blijft als het is.
- Ik zou graag (via e-mail) horen hoe de status van mijn melding is: aangenomen, in behandeling, afgewerkt, klaar.
- in eerste instantie leidde de melding niet tot een oplossing van het probleem maar na het aanspreken van de burgemeester tijdens zijn wijkbezoek is de melding opnieuw opgenomen en wordt er wel actie ondernomen. Het contact dat ik hierbij heb verloopt zeer correct.
- In eerste instantie werd mijn melding van de tafel geveegd... Ik heb daarop een lange mail gestuurd. daarop kwam in eerste instantie geen reactie. Daarna mail nogmaals gestuurd. Daarna telefoontje gekregen van de wijkagent. Hoe de aktie verder verloopt

moeten we nog afwachten.

- Intussen is de klacht wel verholpen maar daar hoor je weer niets over
- Ja: Deze enquête is zo opgesteld dat de informatie wel goed overkomt doch WAT er met de klacht wordt gedaan, en de tevredenheid daarover, is niet in deze vraagstelling te dedecteren. - Kortom met een zwakke tot geen afhandeling van klachten kom er toch een positief resultaat naar voren, bravo!
- Ja: op 25 feb j.l. heb ik via de mail een melding gedaan over de bestrating die onveilig is. Tegels die omhoog steken, los liggen enz. Op diverse plekken op de Velddreef (tussen nr 13 en de Wallendreef) Dezelfde dag heb ik een bevestiging gehad met de mededeling dat het doorgegeven is naar de juiste afdeling. Vervolgens is er niks meer gebeurd en liggen de tegels nog steeds onveilig. Graag uw reactie hierop.
- Keurig en vriendelijk te woord gestaan door de betreffende medewerkster
- Medewerkster heeft moeite met de Nederlandse taal. Vertelde dat ze de melding ging invoeren in het systeem. Daarna er niets meer over vernomen. In mijn herinnering was wel toegezegd dat we een terugkoppeling zouden ontvangen.
- Met de laatste melding is nog niets gedaan.
- Mijn melding betrof een defecte straatlantaarn, deze was al 2 weken defect, het duurde nog 3 weken voordat hij weer aan ging.
- Mijn vraag had betrekking op de wegwerkzaamheden aan de Toneellaan en Aziëweg. In de gemeentelijke berichtgeving daarover stond dat `meer informatie` kon worden verkregen bij o.a. de wijkpost Noordhove-Seghwaert. Dat bleek echter niet het geval. De wijkpostmedewerker deelde mee dat Toneellaan en Aziëweg niet tot het werkgebied van de wijkpost behoren. Dat is juist, maar de inwoners van de Lissenvaart die op de Aziëweg uitkijken zitten wel er wel in. Het zou dus heel terecht geweest zijn als de wijkpost op de hoogte was geweest van alle gewenste informatie, maar dat was dus niet zo. Ik kan niet overzien hoe dat komt, maar het is wel een puntje dat voor verbetering vatbaar is.
- N.a.v een gesprek heb ik een mail gestuurd aangezien ik van mening ben dat er helemaal niets gedaan is met mijn klacht. (en overige buurtbewoners) Dit heb ik uiteraard al enige weken geleden gemeld echter tot op de dag van vandaag geen reactie mogen ontvangen.
- Na mijn melding betreffende parkeeroverlast in ons woonerf, kwam een team van handhaving met auto aan de deur. Goed bedoeld, maar op dat moment voelde ik dit wel als een soort inbreuk op mijn privacy. Het zorgde toch wel voor enige opschudding in de straat ! En daar ik niets weet over de `foutparkeerders` vond ik dit niet prettig.
- Over het algemeen een prettig contact met de wijkpost na een melding
- Overlast in de wijk was binnen 24 uur opgelost. Helemaal top
- Prettig contact. Probleem snel verholpen.
- prima verlopen
- Wil er niets meer mee te maken hebben...word niets aangedaan !
- Zeer goed en vriendelijk.
- Zeer vriendelijke medewerkers!

Woonwijk: Rokkeveen

- 1e mail contact ging erg snel. 2e mail contact echter totaal niet. - misschien omdat het vakantietijd is, maar ik zou wel wat sneller geïnformeerd willen worden op mijn vragen..
- contact op de wijk post was goed , maarniet tevreden over der rest van de afhandeling van de klacht.
- Dat ik graag bericht krijg hoe/wanneer e.e.a. wordt opgelost
- De dame doet duidelijk erg haar best, maar de communicatie verloopt soms moeizaam omdat ze - naar mijn mening - de taal onvoldoende beheerst.
- De klacht is gedeeltelijk afgehandeld. Het gaat over het onderhoud aan de groenvoorziening in de Houtbuurt. Een deel van mijn melding is opgepakt. Het andere deel over het snoeien van de struiken bij het Plataanhout is niet gebeurd. Dit is jammer, want het groeit steeds verder over de stoep heen.
- de melding wat betreft de overlast van het bankje rond de vijver bij de Juweellaan rond de watertoren, wordt weg gehoord . Bankje staat er alleen maar voor onze lieve jeugd, en staat bij meerdere bewoners onder het slaapkamer raam. Verder maakt er niemand gebruik van dit bankje !!!!!!!!!!!

- De wijk post moet een soort buurthuis zijn maar bij het betreden van de nieuwe locatie van Meerzicht dacht ik ja maarhier zit de wijkpost in de kantine. Dat is weer te maar het zal wel weer met geld te maken hebben.
- de wijkpost meldt mij dat ik door de gemeente binnen 10 werkdagen bebadert zou worden, indien niet dan dit de wijkpost laten weten. - Helaas is het daar tot nu toe bij gebleven.niks meer van de wijkpost vernomen maar vooral niets van gemeente Zoetermeer. Wat een hopeloze boel is dat daar.Er wordt gewoon totaal niets meer ondernomen. Blijkbaar maakt het het werk van de wijkpost totaal zinloos omdat er verder toch niets meer mee wordt gedaan.
- er is wel gemeld hoe mijn melding behandeld zou worden, maar dat is nooit gebeurd. Ik ben nooit teruggebeld (zelfs niet na drie keer bellen), heb wel te horen gekregen wat er zou gebeuren, maar ook dit is nooit gedaan. Zeer ontevreden over de afhandeling dus
- er staat al ander halve maand een aanhanger voor de deur, - na een paar keer bellen nog niets aan gedaan heb hem nu zelf verplaats elders in de straat.
- Er wordt geen contact opgenomen, dus je weet niet of er iets aan gedaan is en daardoor ook niet wat er gedaan is.
- Er wordt slecht gereageerd op een klacht. Of er is geen geld of geen prioriteit of geen bevoegdheid of zeggen het ziet er acceptabel uit. Zo zorgen ze ervoor dat bewoners geen klacht meer melden ze maken maken ze monddood. - Begrijpen niet wat er in de wijk gebeurd, laat ze eens meer door de wijk lopen inplaats achter de computer zitten en luisteren naar de bewoners.zie voorpagina volkskrant van 12 maart, (klachten en meldingen 4% gedaald) de bewoners zijn meldings moe gemaakt.Ik hoop dat de gemeenten eens actie gaat ondernemen zodat de verpaupering stopt. kijk ook eens naar de Mandelabrug (randstadrail) een aanfluiting voor Zoetermeer.Graag zou ik een reactie ontvangen.
- Fijn dat er een wijkpost is.
- Fijn dat er zo snel al een reactie kwam met informatie wat er zou gaan gebeuren. Spijtig genoeg is het bij deze reactie gebleven en heb ik verder niks meer vernomen.
- Goede en snelle afhandeling. Wel in antwoordmail werd gezegd waarom er niet vuil opgeruimd werd of waarom iets niet wordt gedaan. Dat vind ik als melder niet interessant. enigzins belerend.
- goede reactietijd, inhoudelijk antwoord laat zeer te wensen over. Een typische doodoener, ambtelijk antwoord
- Had gevraagd om lint langs grasveld dat ingezaaid zou worden. Is gebeurd, maar heb zelf niks meer gehoord erover
- Helaas is er nog steeds niet adequaat gereageerd door degene die mijn melding zou afhandelen. Ik bedoel hier niet de wijkpostbeheerder, maar de afdeling Stadsbeheer van de gemeente Zoetermeer.
- Helaas is er tot op heden geen contact met mij opgenomen over de verdere afhandeling van klacht. Dit zou binnen 10 dagen gebeuren.
- Het contact met de wijkpost was prima. Een reactie over verdere actie moet ik nog krijgen.
- Het duurde 6 weken na mijn eerste telefoontje voordat ik een klachtmelding kon indienen. Over mijn daadwerkelijke probleem is nu 8 weken nog geen woord vuil gemaakt. Ik moet wachten, wachten en wachten. Vervolgens hoor ik niets en moet ik elke week terug bellen waarna er weer niets gebeurd. Nu heb ik eindelijk een schriftelijke melding kunnen maken maar ik betwijfel hoe dit zal verlopen na 10 werkdagen.
- Het gaat prima, ik zou zeggen doorgaan.
- het gesprek is nog niet afgerond
- Het is een goede samenwerking
- Het is even geleden maar het antwoord volgende redelijk snel.
- Het is zo jammer dat ze zich schuilen achter anderen en dat het heel erg lang duurt, zeker in deze situatie die gevaarlijk is voor de kinderen! Ik heb het idee dat ik niet serieus genomen word. - Krijg geen antwoord op email. Erg hinderlijk en niet nodig.
- Het klopt allemaal prima. De aanname, de voortgangsmelding en de melding dat de klacht is afgehandeld. Alleen is er helemaal niets veranderd aan de melding die ik gedaan heb. Administratief klopt het proces, maar het heeft niets opgeleverd.
- Het ligt niet aan de wijkpost maar aan de afhandeling door de gemeente cq de

wethouder.

- Het zou prettig zijn als er duidelijk wordt gezegd hoe en wanneer er terugkoppeling plaatsvindt.
- Ik ben vriendelijk en duidelijk geholpen maar heb naar aanleiding van mijn melding joggen terugkoppeling gehad.
- Ik had eerst de melding via e-mail gedaan, alleen werd daar niet op gereageerd, ik zou heel graag het e-mailadres van de wijkagent ontvangen, ik had dat ook al telefonisch gevraagd, maar nog steeds niets ontvangen, jammer.
- ik heb alleen doorgegeven dat er auto's van vissers aan de watertoren kant staan
- Ik heb geen followup gekregen over de melding van mijn klacht
- Ik heb via de gemeente Zoetermeer en wijkpost meer malen over geprobeerd reactie te krijgen. Dit is niet gelukt. Er moest nu iets gedaan worden en niet het aanhoren van een klant. Dus ligt dit moeilijk voor handhaving. Sinds 2009 bezig met honden poep met alle consequentie van dien. Ik weet dat ik op de lijst staat van extra controle, hoewel het nu 3x zoe erg is. Dus milieu en gezondheid is hier aan de orde. Ook loopt het honden per gezin op van 1 naar 3.
- Ik heb wel een reactie ontvangen dat de melding is ontvangen, maar daarna helemaal niets meer vernomen. Dit vind ik geen goede zaak.
- ik kreeg een email dat de klacht was behandeld terwijl er niets aangedaan was, waardoor er weer weken voorbij gaan zonder er iets aan de klacht wordt gedaan! - loopt de communicatie niet zo goed?
- Ik kreeg niet het idee, dat de betreffende persoon zich in kon leven in de klacht. Zijn mening stond bij voorbaat vast en dan loop je tegen een bureaucratische muur op. Ik heb graag een oplossingsgericht persoon.
- Ik mail met een vraag, krijg een ontvangstbevestiging en dat er met mij contact wordt opgenomen. Dat is inmiddels 3 weken geleden. Ik hoor graag van de gemeente.
- Ik wacht nog op de oplossing...
- ik werd constant onder mijn lessen gebeld.
- Keurig te woord gestaan ..de volgende avond reed er [ivm] - de klacht al politie rond het flat gebouw - Prima Snelle reactie!!
- Melding van een defecte straatlantaarn werd doorgegeven en was vrij spoedig hersteld
- Met de aanname van mijn klant was niks mis. Maar ik heb daarvoor 8 weken lang elke week gebeld omdat zij mij niet terug hadden gebeld terwijl zij dat wel beloofde. Ik kreeg constant iemand anders aan de telefoon. Na 8 weken had ik eindelijk een bevestigingsmail dat mijn klacht was binnengekomen. Dit was op 7 juni, vandaag 15 juli heb ik hier nog steeds geen antwoord op gehad. Na 15 tot 20 keer gebeld te hebben heb ik het opgegeven. - - Ik vind het belachelijk hoe weinig informatie ik terug krijg, wat mij ook verbaasde is dat wanneer ik de wijkpost aan de telefoon had zij geen idee hadden van mijn klacht, zij konden dit ook niet terug vinden in het systeem.
 - - Het interesseert me vrij weinig of degene die ik aan de telefoon beleefd is of wanneer ik een bevestigingsmail krijg. Wat ik veel belangrijker vind is dat mijn vraag wordt beantwoord en ik betrokken wordt bij het proces van een verbouwing van een basketbalveld.
 - - Indien u contact met mij wilt opnemen om met mij over mijn probleem te spreken, zou ik dat graag willen.
- Misschien is er een mogelijkheid om een spreekuur, vragen uur te houden in palet welzijn eens in de maand of zo. Op de Groenblauwlaan.
- No reply , no response. Contacted them before. The problem still continue. Very bad service.
- op mijn vraag om iets aan de hondenstront te doen kreeg ik het standaard antwoord alleen met de stront gaat het gewoon door vandaag weer geruimd, dus van de opvolging merk ik niets.
- Over mijn eerste melding over hetzelfde wijkprobleem kreeg ik de indruk dat men dit niet helemaal serieus nam.
- prima! korrekt in zowel aanname van de melding, als uitvoering en terugkoppeling
- Professioneel
- respectvol en vriendelijk contact. Aandachtspunt is m.n. de afhandeling omdat werd vermeld e-mail reactie het volgende: Uw melding wordt doorgegeven aan de afdeling die hiervoor verantwoording draagt. Zij zullen binnen 10 werkdagen contact met u opnemen of het probleem verhelpen. Als u binnen deze termijn niets hoort van de

gemeente en uw probleem is niet opgelost, wilt u dan zo vriendelijk zijn contact op te nemen met de wijkpost. Dit schept onduidelijkheid. Belangrijk is dat er één centraal punt is, zoals de wijkpost die terugkoppelt, dan weten ook zij of klacht wel/niet is opgepakt en wat er aan gedaan is. Ik kan nu niet beoordelen of er wel/niet iets gedaan is. Helaas is het zo dat er steeds meer zwerfvuil in sloten in Rokkeveen wordt gegooid. Verschillende plekken met plastic zakken, krantenpapier, blikjes etc. Wellicht een actie voor de gemeente richting burgers. Houd uw sloten schoon!

- Tevredenheid over de terugkoppeling en afhandeling wordt dat nog onderzocht? Hier zie ik geen vragen over terug.
- vraag is beantwoord met een algemeen reeds bekend standpunt, rest is onbeantwoord gebleven
- Vraag me af hoe serieus de klacht wordt genomen
- vriendelijk en bijzonder behulpzaam.
- Vriendelijke medewerkers die de klachten serieus nemen en ook daadwerkelijk in actie komen.
- Vriendelijke mensen. Je moet vele wegen bewandelen om het doel te bereiken, dit kost onnodig veel tijd en moeite.
- vrouw die de telefoon op nam is moeilijk te verstaan, en begrijpt de nederlandse taal niet goed.
- Weet niet bij de laatste vraag is omdat er aan het probleem nog niets gedaan is. Er zoe controle komen maar ik heb nog niets gemerkt
- wijkmanager meer gezien en gesproken, ze heeft excuus dat ze geen personen kan onthouden en vergeet ook dat ze al eerder gesprek gehad heeft over dezelfde melding die gewoon doorloopt, dat er geschiedenis is niet haar probleem.

Woonwijk: Oosterheem

- Alert en persoonlijk gereageerd door de beheerder.
- Contact is goed. Melding/klachtafhandeling slecht. - -Schuine boom door wind nog steeds niet rechtgezet. - 3/4x gemeld - -afgebroken takken door kinderen nog niet afgezaagd op Schipluidenpad. Dit is gemeld ivm verdere vernieling van de bomen.
- De dame achter de balie heeft mij vriendelijk te woord gestaan. Echter kon zij mijn vraag niet beantwoorden en moest naar achter om de vraag aan iemand anders te stellen. Bij terugkomst sloeg het antwoord totaal niet op de vraag. Vervolgens gevraagd of ik desbetreffende medewerker zelf even zou kunnen spreken om eea duidelijker te krijgen werd ik afgescheept met de mededeling dat die beste man erg druk was. - Slechte zaak!!
- De terugkoppeling kan beter. Een mailtje dat de klacht hoe de klacht is afgehandeld zou fijn zijn.
- de toon van e-mail is totaal geen begrip voor de leefsituatie
- Heb dus nog geen antwoord gekregen!
- Helaas na 1,5 week geen bericht vernomen over wat er is gebeurd of gaat gebeuren, maar wel een enquête, lijkt mij niet helemaal de juiste routing.
- Het duurde even voor er iemand naar de balie kwam. Heb een week later nogmaals melding moeten maken omdat er met de klacht niets gebeurd was.
- het is inmiddels ruim 1 maand geleendat ik ik een eerste melding deed. - het duurde 2 weken voordat hier een eerste reactie(telefonisch) op kwam - de wijkmanager zou mij maximaal binnen 2 weken terugbellen voor een afspraak voor een persoonlijk onderhoud. - afgelopen donderdag nog langs geweest . - echter wijkmanager bleek niet aanwezig. - het ging ondermeer over de (inbraak)bijveiligingen in onze 55= plus woningen waar met name de afgelopen week - verschillende diefstallen hebben plaatsgevonden!!!!!!!!!!
- Het is teveel standaardafhandeling. Ik merk geen verbetering in de situatie van loslopende honden in het Heempark.
- Ik ben erg tevreden, ga zo door. Over mijn eerst melding was ik zeer ontevreden.
- Ik ben niet gebeld, er is niet gemaild maar er werd wel binnen drie dagen actie ondernomen en dat was in dit geval beter dan wat ook. - Zeer tevreden.
- ik had na 10 dagen nog geen reactie op mijn klacht. daarna heb ik gebeld en werd later teruggebeld met de mededeling dat ze mij een keer hadden geprobeerd te bellen, hetgeen niet was gelukt.
- Ik heb een melding gedaan, maar jammer dat er niks mee is gedaan. kennelijk te koud

om buiten te gaan.

- Ik heb eerst telefonisch contact gehad. Ik heb via de e-mail antwoord gekregen was zo ook afgesproken. - En netjes telkens antwoord gekregen op mijn vragen via de e-mail. Dus prima zo.
- Ik heb er nooit meer iets over gehoord.
- ik heb na mijn melding niets meer vernomen, wat er met mijn klacht is gedaan, dus heb het gevoel niet serieus te worden genomen, en het probleem blijft dus!
- Ik krijg het gevoel dat klachten niet serieus worden genomen.
- Ik mis een antwoord op mijn vraag, wanneer er een goed begaanbaar pad komt aan de andere kant van de sloot van de Scheldestroom.
- ik zou graag willen dat er eerder meldingen of mededelingen - worden gedaan wat er in de wijk of straat wordt gedaan. - zodat de bewoners eerder kunnen reageren.
- In de berm tegenover mijn huis zouden onkruidzaden zijn gezaaid om een mooi bloeiende berm te krijgen. Echter het riet dat langs de slootkant stond is met wortelstokken naar boven de berm op gegroeid. Dit riet verstikt de bloeiende onkruiden, die komen dus niet meer op. Er is nu gemaaid op mijn verzoek, echter de wortelstokken van het riet zitten nog in de grond, dus dat komt weer op. Het ziet er heel erg slordig en onverzorgd uit. De wijkpost heeft gedaan wat ik heb gevraagd, voor andere actie is Gemeente Brijven afd. groen verantwoordelijk.
- is nog niets aan gedaan .niet gezien de honden poep gaat gewoon door .jammer voor het park
- Klantvriendelijkheid en gevoel van serieus genomen te worden over de klacht
- meestal prettig
- Men luistert slecht en het lijkt dat men niet serieus omgaat met klachten en meldingen. Men doet overkomen dat je een zeur bent. Meneer kijkt je ook niet aan en luistert maar half. Gewoon horkerig
- Mijn klacht ging over ergernis nummer 1: hondepoep. Ik ervaar een machteloosheid bij de beheerder. Hondepoep is geen speerpunt in het gemeentebestuur dus ja...leer er mee leven. Uitermate teleurstellend.
- Mijn klacht is doorgestuurd naar de aannemer (beheer groen). Die zou contact met mij opnemen. Is indirect gebeurd (via buurvrouw met zelfde klacht). - Als fulltime werkende vind ik het jammer dat de wijkpost alleen digitaal bereikbaar is.
- Niet over de wijkpost wel over het feit dat een bijna een maand duurde voordat er antwoord kwam van het stadhuis.
- reageer ook eens adequaat op klachten via email. Vaak schieten die er op de een of andere manier tussendoor. - HET is ook bijzonder onprofessioneel. Overigens geldt dit eerder voor de gemeente, dat digitale plein, dan voor de wijkpost. Iemand die de moeite neemt te mailen naar mensen die door mij betaald worden om mij ten dienste te staan, moeten gewoon professioneel omgaan met mij, de burger. Ik heb nog het idee dat de gemeente haar arrogantie nog niet helemaal heeft afgeschud. Slechte zaak vind ik dat!
- Tevreden.
- Vooral doorgaan !

Woonwijk: andere wijk

- Dat contact is goed. Jammer dat Driemanspolder niet wordt genoemd in het rijtje bij de eerste vraag.
- De medewerkers van WIJKPOST DORP zijn vriendelijk en behulpzaam.
- Er worden bij de wijkpost aanmeldingen gedaan voor waskracht teams maar krijgen wij niet door, dit is een klacht uit de wijk Palenstein
- laat de medewerkers niet roken achter de balie.
- melding ging over auto/rij overlast bij school. weinig tot geen feedback. kreeg ook het idee dat er weinig interesse was en dat het ingevulde formulier ergens achter in een la verdwijnt. ik weet ook niet of ik in de toekomst nog gebruik van de post zal maken. ik kreeg sterk de indruk dat het weinig uitmaakt
- Perfect, alleen wanneer je 3 x doorgeeft met foto's erbij dat er lantaarn palen niet branden en ze branden nu nog niet dan heeft het geen zin om dit te melden, jammer.
- Prettig contact. - - Vriendelijk te woord gestaan. - - De persoon begreep mijn melding op correcte wijze. - Mijn melding was binnen 2 dagen opgelost. - Ik weet natuurlijk niet of mijn opgegeven melding, storing straatverlichting, al eerder was

gemeld, maar feit voor mij is dat het binnen 48 uur was gerepareerd. - Daar ben ik dus content mee.

- Vraag, verzoek is niet door de wijkpost beantwoord, maar moet zelf het verder uitzoeken, terwijl het probleem bij de Gemeente ligt
- werd zeer vriendelijk te woord gestaan door iemand, zoals bij een eerder contact, dus dat is voor hem gewoon ! houden zo
- Werkt geheel niet.
- Zeer goed contact en duidelijk over wat er gaat gebeuren of naar welke afdeling het word doorgegeven

Bijlage 28.

Opmerkingen van de overige respondenten over het contact met de wijkpost.

De respondenten die hun melding op een andere manier dan via email, telefonisch of aan de balie van de wijkpost of van het stadhuis hebben gedaan konden aan het eind van de vragenlijst een opmerking kwijt over hun contact met de wijkpost. Zeventien van hen hebben daarvan gebruik gemaakt. Hun opmerkingen volgen hieronder.

Woonwijk: Centrum

- Mijn burens hebben een klacht gedeponneerd over de gemeentelijke bomen achter hun tuin. Die worden overwoekerd door hederen hetgeen een gevaarlijke situatie oplevert. Ze hebben meerdere malen geklaagd zonder resultaat. Voor mij zou het ook schade opleveren als een van de bomen omwaait dus ik ben recent naar de wijkpost geweest en heb daar mijn verhaal gedaan.

Woonwijk: Buytenwegh de Leyens

- Het niet functioneren van een lantaarnpaal is gemeld met plaats en armatuurnummer via email. Na 14 dagen het `licht` niet gezien te hebben is de melding aan de balie van de wijkpost gemeld. Na 1 1/2 week werd de verlichting hersteld.
- kan mij geen melding herinneren
- Reactie op een vraag via de balie loopt snel maar antwoorden op vervolg e-mails blijven uit ondanks reclamatie

Woonwijk: Noordhove/Seghwaert

- De eerste melding had via de telefoon gedaan en de 2e via de website allemaal over het zelfde onderwerp. n.a.v. de klacht is er pas na ruim 3 weken actie ondernomen. De telefonische klacht was misschien niet eens doorgegeven.
- Heb al zo vaak meldingen gedaan maar er komt niet veel van terecht 1 in de tuinen van de mede bewoners groeien de coniferen zo een 8meter hoog over de afzetting heel naar en ik maar knippen en na vragen doet die er niets aan
- Het contact met de wijkpost (meeuwenveld) is gewoon goed. Wat ik door geef wordt door gegeven, maar de afhandeling door de gemeente laat nogal een op zich wachten. Dat heeft te maken met prioriteiten. Dat begrijp ik. Met Van de Hoek, de `groen`aannemer, vind ik uitzonderlijk goed te noemen. Dit ook dank zij de medewerkers op de wijkpost.
- ik heb het formulier op jullie site gebruikt, het antwoord liet erg lang op zich wachten en was niet bevredigend. Voor ik een klacht in dien bekijk ik of deze reeel is en heb dit met andere besproken. Het antwoord op mijn onveilige situatie werd afgedaan als niet onveilig, en daar ben ik het niet mee eens. Ik hoop voor de beantwoorder dat ik geen gelijk krijg want dan is het goed mis. Juist gisteren, 16.55 uur moest een auto vol op de remmen om een fietser te ontwijken. Beide konden elkaar niet aan zien komen !!!!!
- Prettig ontvangst en klacht en reparatie snel uitgevoerd.
- Scoort bij mij een dikke 8,5

Woonwijk: Rokkeveen

- `s middags iets langer open
- Heel goed en prettig gesprek gehad.
- tijdens 2e melding via telefoon, gaf medewerker aan dat probleem bij hen als

verholpen stond gemeld. Was niet het geval. Na het telefoontje werd probleem verholpen.

Woonwijk: Oosterheem

- contact met wijkpost prima, echter aan de melding werd geen gehoor gegeven. Uiteindelijk na een email aan de burgemeester werd binnen 1 dag de klacht verholpen
- Wij hebben nog helemaal geen terugkoppeling gehad!

Woonwijk: andere wijk

- Dat er na mijn melding een telefoontje kwam, waarin abrupt werd gezegd, dat er niets gedaan kon worden aan het Basketbalveld aan de stadhoudersring (wijk Driemanspolder) omdat degene het 'niet' nodig vond. Tevens om nieuwe hekken te plaatsen kon ook niet, dat zou pas in 2022 zijn. Een week later word ik zelf gebeld door de wijkagent. Hij zal regelmatig checken wat betreft afval en hondepoep.
- slordige enquête... ik woon in de wijk Driemanspolder en die staat niet eens in de lijst!!!

