



gemeente

Zoetermeer

# Klanttevredenheidsonderzoek Wijkmanagement 2012

O&S  
Onderzoek & Statistiek





# **KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK WIJKMANAGEMENT 2012**

Zoetermeer, 7 januari 2013

Gemeente Zoetermeer  
Directie Bedrijfsvoering  
Afdeling Facilitair Bedrijf  
Onderzoek & Statistiek

- opzet onderzoek en opstelling vragenlijst: Annemiek van Soest
- analyse en rapportage: Aad Kalisvaart



# INHOUDSOPGAVE

	<b>Blz.</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Manier van melden</b>	<b>4</b>
<b>3. Bereikbaarheid</b>	<b>6</b>
<b>4. Reactie op melding</b>	<b>8</b>
4.1 Digitale meldingen	8
4.2 Medewerkers van de wijkpost	9
4.3 Begrijpelijkheid	10
4.4 Vertrouwelijkheid	11
4.5 Informatie over afhandeling	12
<b>5. Rapportcijfer</b>	<b>14</b>
<b>6. Opmerkingen</b>	<b>15</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>17</b>



## **SAMENVATTING**

Onderzoek & Statistiek heeft, in opdracht van de afdeling Wijkmanagement, in de eerste zes maanden van 2012 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 (962) klanten hebben 470 de vragenlijst ingevuld, een respons van 49%. Hieronder volgt een samenvatting van (een deel van) de resultaten.

### **Manier van melden**

Van de respondenten heeft 35% de melding op digitale wijze gedaan, 31% gebruikte de telefoon, 29% vervoegde zich bij de balie van de wijkpost en 5% deed het op nog een andere wijze.

Van de digitale melders deden de meesten (61%) de melding per email; 20% vulde het melding- en klachtenformulier op de website in en de overige 19% benutte het contactformulier op de website.

Van de telefonische melders gebruikte 76% het telefoonnummer van de wijkpost, 21% het algemene nummer van de gemeente en 3% andere nummers.

### **Bereikbaarheid**

Van de digitale melders is 70% tevreden over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost.

Van de telefonische en baliemelders is 81% tevreden over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden.

### **Reactie op melding**

Van de digitale melders heeft 78% 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 62% tevreden over de toonzetting in het email-bericht. En volgens 93% was de toon van het email-bericht vriendelijk.

Van de respondenten die bij of naar aanleiding van hun melding een medewerker van de wijkpost hebben gesproken is 80% tevreden over hoe ze door die medewerker te woord zijn gestaan. Volgens 96% van hen was de toon van de medewerker(s) op de wijkpost vriendelijk.

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 digitale melders die een reactie per email of telefoon hebben gekregen plus de telefonische en baliemelders is 72% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met hun persoonlijke gegevens tijdens het contact.

Van dezelfde groep respondenten is naar eigen zeggen 63% volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van hun melding.

### **Rapportcijfer**

Van de respondenten die hun melding digitaal, telefonisch of aan de balie hebben gedaan geeft 38% een 8 als rapportcijfer voor de aanname van de melding, waarmee dat veruit het meest gegeven cijfer is. Gemiddeld geven ze een 7,2.





# 1. INLEIDING

In opdracht van de afdeling Wijkmanagement (directie Inwoners) heeft Onderzoek & Statistiek in de eerste zes maanden van 2012 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 15 augustus 2012 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.<sup>1</sup>

De onderzoekspopulatie bleek te bestaan uit 962 personen.<sup>2</sup> Daarvan hebben er 470 de vragenlijst ingevuld. Een respons dus van 49%.

In bijlage 2 staat de verdeling van deze 470 respondenten naar de maand waarin de melding is gedaan. Bijlage 3 geeft de verdeling naar de woonwijk van de respondenten.

---

<sup>1</sup> Strikt genomen gaan de vragen over het laatste contact met de wijkpost (zie punt 1 van de vragenlijst). Dat hoeft in geval van meerdere meldingen in één maand niet noodzakelijk betrekking te hebben op de laatst gedane melding.

<sup>2</sup> Dit hoeven geen 962 verschillende personen te zijn. Door de specifieke opzet van het onderzoek is het mogelijk dat iemand er meerdere keren aan heeft kunnen deelnemen, namelijk net zo vaak als het aantal maanden waarin hij, in de onderzoeksperiode, één of meerdere meldingen heeft gedaan.

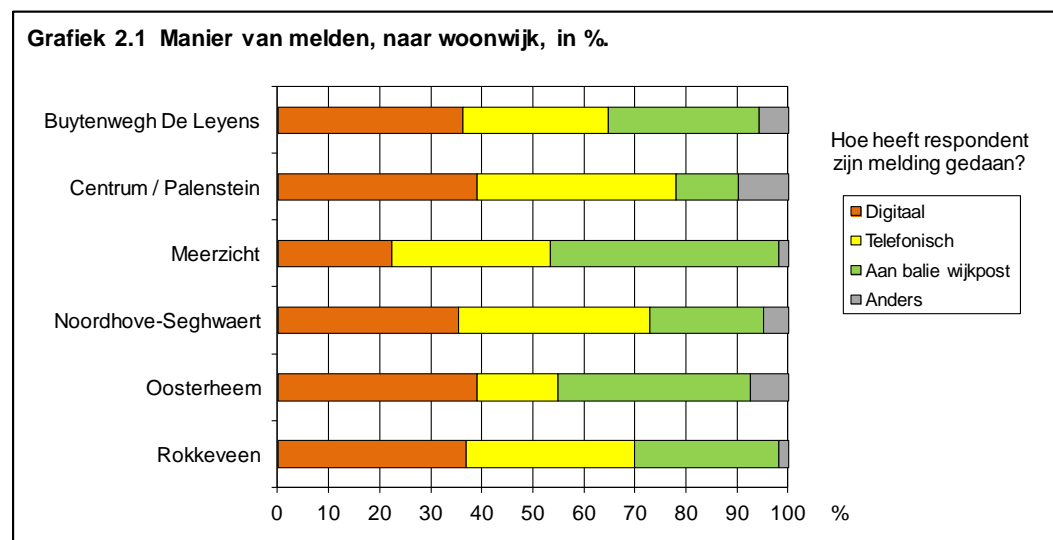
## 2. MANIER VAN MELDEN

Tabel 2.1 laat o.a. zien dat ongeveer een derde van de respondenten hun melding digitaal heeft gedaan. In het verdere verslag worden ze hier en daar aangeduid als 'digitale melders'. Degenen die de telefoon hebben gebruikt (circa 30%) worden soms als 'telefonische melders' omschreven. 'Baliemelders' (eveneens zo'n 30%) 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 %
Digitaal	165	35,1
Telefonisch	145	30,9
Aan de balie van de wijkpost	137	29,1
Anders	23	4,9
Totaal	470	100,0

Bijlage 4 geeft de meldingsmethoden van de (23) respondenten die hun melding op een andere manier hebben gedaan dan de drie 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 hoe de digitale melders te werk zijn gegaan. Bijna 40% heeft hun melding via het emailadres van een medewerker gedaan. Waarmee dat de meest gebruikte methode is. Van de respondenten die hun digitale melding hebben gedaan gebruikten er 33 daarvoor een ander emailadres dan die van de medewerkers of dat van de wethouder. Om welke emailadressen het gaat staat in bijlage 6.

**Tabel 2.2 Manier van digitaal melden, absoluut en in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding digitaal hebben gedaan.

Hoe heeft respondent zijn digitale melding gedaan?	Absoluut	In %
Contactformulier op de website	30	18,6
Melding- en klachtenformulier op de website	33	20,5
Via het emailadres van een medewerker	63	39,1
Via het emailadres van de wethouder	2	1,2
Ander emailadres	33	20,5
Subtotaal	161	100,0
Weet niet	4	
Totaal	165	

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	110	75,9
Het algemene nummer van de gemeente (14079)	30	20,7
Anders	5	3,4
Totaal	145	100,0

Tabel 2.4 laat o.a. zien dat van de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan, driekwart dat bij een wijkpostmedewerker heeft gedaan. Aan de (zeven) respondenten die hun melding bij een andere persoon dan de drie in de enquête expliciet voorgelegde deden is gevraagd wie dat was. Zie voor hun antwoorden bijlage 8.

**Tabel 2.4 Meldingspersoon, absoluut en in %.**

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

Bij wie heeft respondent zijn melding gedaan?	Absoluut	In %
Wijkmanager	25	10,8
Wijkpostmedewerker	178	76,7
Administratief medewerker	22	9,5
Anders	7	3,0
Subtotaal	232	100,0
Weet niet	50	
Totaal	282	

### 3. BEREIKBAARHEID

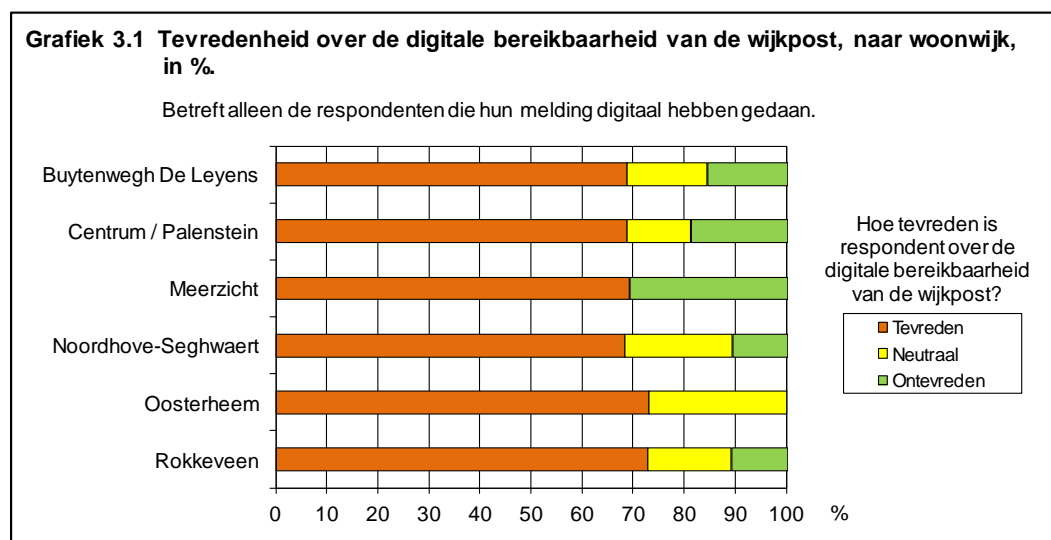
Tabel 3.1 laat zien dat van de digitale melders 70% tevreden was over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost.

**Tabel 3.1 Tevredenheid over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost, absoluut en in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding digitaal hebben gedaan.

Hoe tevreden is respondent over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost?	Absoluut	In %
Tevreden	114	69,9
Neutraal	28	17,2
Ontevreden	21	12,9
Subtotaal	163	100,0
Geen mening	2	
Totaal	165	

In bijlage 9 (en grafiek 3.1) is de mate van tevredenheid gerelateerd aan de woonwijk van de respondenten. Het aandeel tevreden respondenten blijkt in elke wijk rond de 70% te liggen.



Tabel 3.2 laat zien dat van de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan, ongeveer 80% tevreden is over de bereikbaarheid van de medewerker(s) op de wijkpost, tijdens openingstijden. Dit aandeel is, met 75%, het laagst in de woonwijk Noordhove-Seghwaert. Zie bijlage 10 en grafiek 3.2.

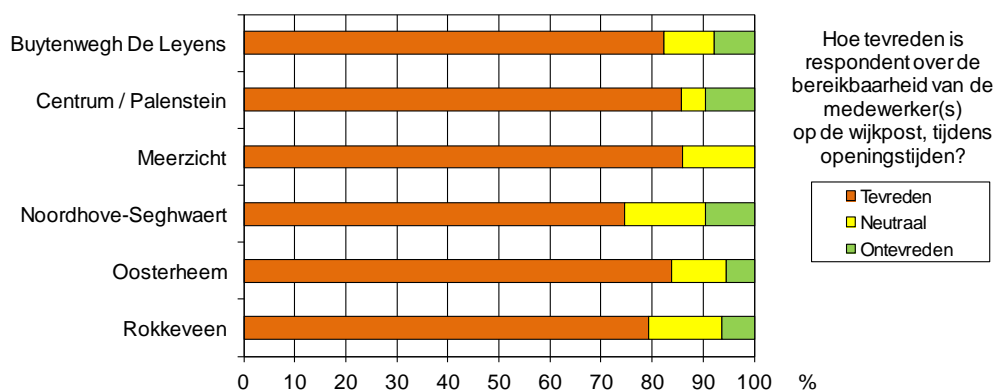
**Tabel 3.2 Tevredenheid over de bereikbaarheid van de wijkpost, absoluut en in %.**

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	80,7
Neutraal	36	12,9
Ontevreden	18	6,4
Subtotaal	280	100,0
Geen mening	2	
Totaal	282	

**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 Digitale meldingen

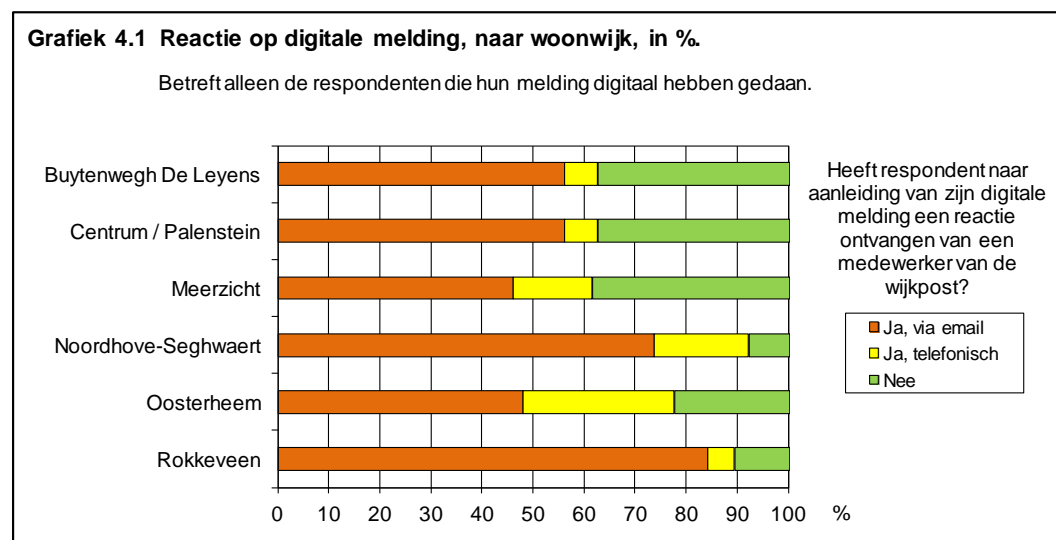
Ruim driekwart van de digitale melders heeft naar aanleiding van hun melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost. Zie tabel 4.1. De meeste van die reacties kwamen per email.

**Tabel 4.1 Reactie op digitale melding, absoluut en in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding digitaal hebben gedaan.

Heeft respondent naar aanleiding van zijn digitale melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?	Absoluut	In %
Ja, via email	106	64,2
Ja, telefonisch	22	13,3
Nee	37	22,4
Subtotaal	165	100,0
Weet niet	0	
Totaal	165	

Naar woonwijk varieert het aandeel dat een reactie heeft ontvangen van 61% (in Meerzicht) tot 92% (in Noordhove-Seghwaert). Zie bijlage 11 en grafiek 4.1.



Van de digitale melders die een reactie per email hebben ontvangen is 62% tevreden over de toonzetting in het betreffende email-bericht. Zie tabel 4.2. Volgens 93% was de toon van het bericht vriendelijk. Zie tabel 4.3.

**Tabel 4.2 Tevredenheid over de toonzetting in het email-bericht, absoluut en in %.**

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

Hoe tevreden is respondent over de toonzetting in het email-bericht?	Absoluut	In %
Tevreden	65	61,9
Neutraal	24	22,9
Ontevreden	16	15,2
Subtotaal	105	100,0
Geen mening	1	
Totaal	106	

**Tabel 4.3 De toon van het email-bericht, absoluut en in %.**

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

Was de toon van het email-bericht vriendelijk?	Absoluut	In %
Ja	92	92,9
Nee	7	7,1
Subtotaal	99	100,0
Geen mening	7	
Totaal	106	

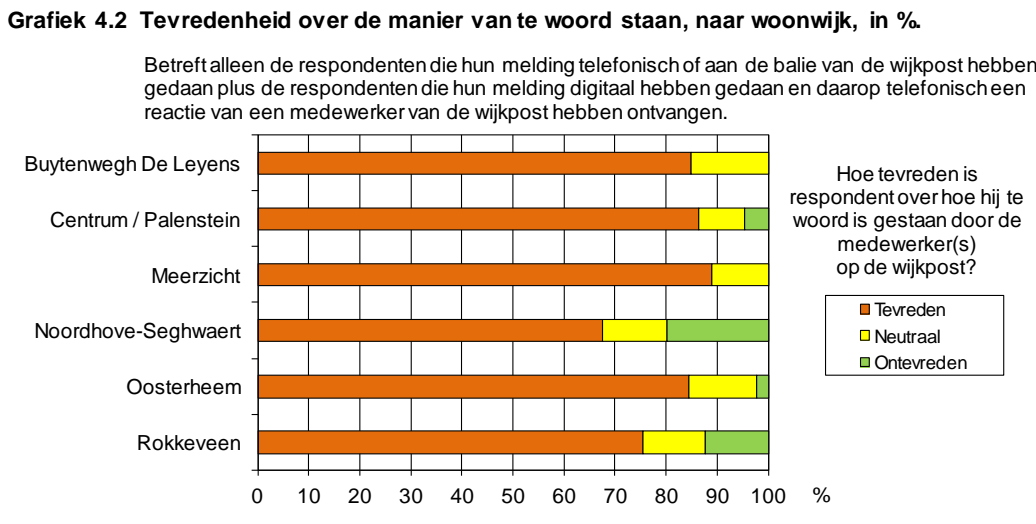
## 4.2 Medewerkers van de wijkpost

Van de respondenten die bij of naar aanleiding van hun melding een medewerker van de wijkpost hebben gesproken is 80% tevreden over hoe ze door die medewerker te woord zijn gestaan. Zie tabel 4.4. Volgens bijlage 12 maakt het daarbij niet veel uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel tevreden respondenten van 68% (in Noordhove-Seghwaert) tot 89% (in Meerzicht). Zie bijlage 13 en grafiek 4.2.

**Tabel 4.4 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 digitaal 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	241	79,5
Neutraal	38	12,5
Ontevreden	24	7,9
Subtotaal	303	100,0
Geen mening	1	
Totaal	304	



Van de respondenten die bij of naar aanleiding van hun melding een medewerker van de wijkpost hebben gesproken zegt 96% dat de toon van die medewerker vriendelijk was. Zie tabel 4.5.

**Tabel 4.5 De toon van het 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 digitaal hebben gedaan en daarop telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Was de toon van de medewerker(s) op de wijkpost vriendelijk?	Absoluut	In %
Ja	281	96,2
Nee	11	3,8
Subtotaal	292	100,0
Geen mening	12	
Totaal	304	

### 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 4.6. 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 84% (in Centrum / Palenstein). Zie bijlage 15 en grafiek 4.3.



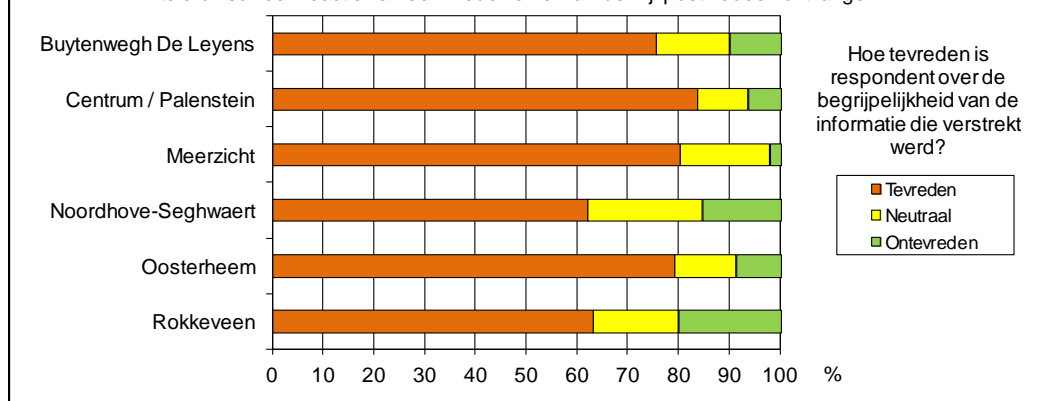
**Tabel 4.6 Tevredenheid over de begrijpelijkheid van de informatie, absoluut en in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan plus de respondenten die hun melding digitaal 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	288	71,1
Neutraal	68	16,8
Ontevreden	49	12,1
Subtotaal	405	100,0
Geen mening	5	
Totaal	410	

**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 digitaal hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.



## 4.4 Vertrouwelijkheid

Van de digitale melders die een reactie per email of telefoon hebben gekregen plus de telefonische en baliemelders is 72% tevreden over het vertrouwelijk omgaan met hun persoonlijke gegevens tijdens het contact. Zie tabel 4.7. Volgens bijlage 16 maakt het daarbij niet veel uit hoe de melding is gedaan. En ook de woonwijk van de respondent maakt in deze weinig verschil. Zie bijlage 17 en grafiek 4.4.

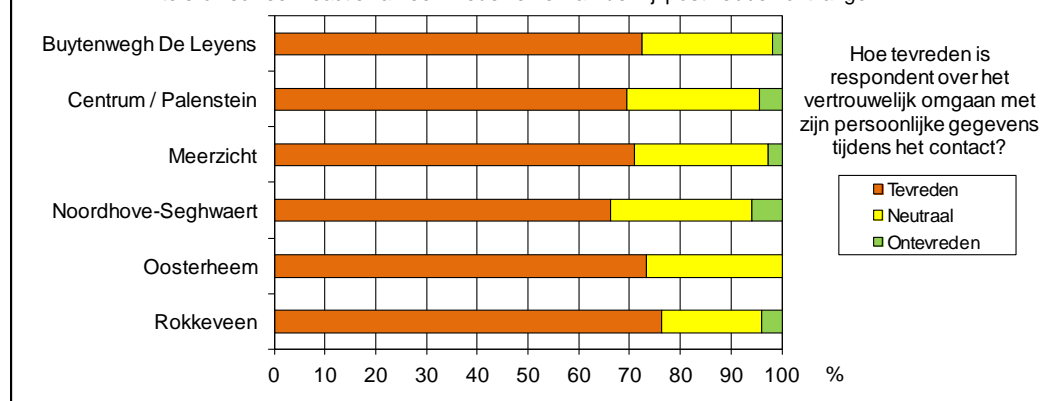
**Tabel 4.7 Tevredenheid over het omgaan met persoonlijke gegevens, absoluut en in %.**

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

Hoe tevreden is respondent over het vertrouwelijk omgaan met zijn persoonlijke gegevens tijdens het contact?	Absoluut	In %
Tevreden	223	71,9
Neutraal	77	24,8
Ontevreden	10	3,2
Subtotaal	310	100,0
Geen mening	100	
Totaal	410	

**Grafiek 4.4 Tevredenheid over het omgaan met persoonlijke gegevens, 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 digitaal 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 digitale melders die een reactie per email of telefoon hebben gekregen plus de telefonische en baliemelders is 63% volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van zijn melding. Zie tabel 4.8. Volgens bijlage 18 maakt het daarbij niet veel uit hoe de melding is gedaan. Naar woonwijk varieert het aandeel volledig geïnformeerde respondenten van 52% (in Noordhove-Seghwaert) tot 75% (in Oosterheem). Zie bijlage 19 en grafiek 4.5.

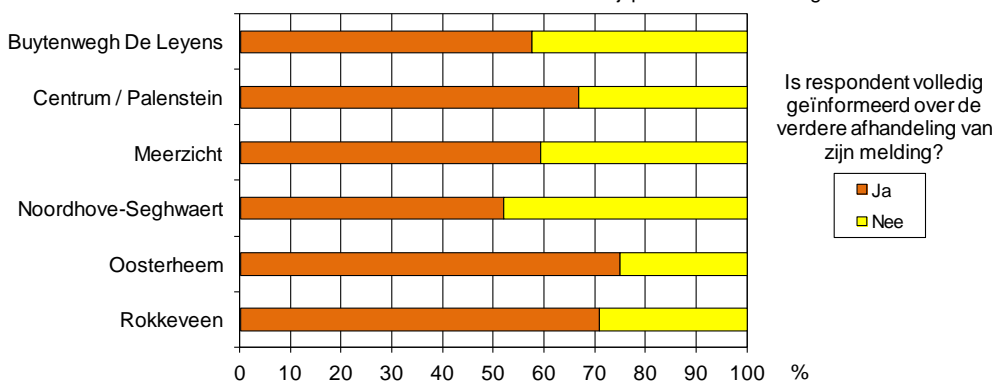
**Tabel 4.8 Informatie over de afhandeling van de melding, absoluut en in %.**

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

Is respondent volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van zijn melding?	Absoluut	In %
Ja	245	62,8
Nee	145	37,2
Subtotaal	390	100,0
Weet niet	20	
Totaal	410	

**Grafiek 4.5 Informatie over de afhandeling van de melding, 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 digitaal hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

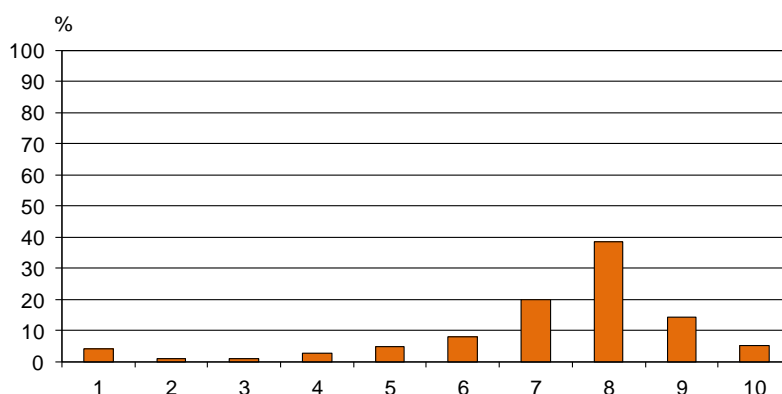


## 5. RAPPORTCIJFER

Van de respondenten die hun melding digitaal, telefonisch of aan de balie hebben gedaan geeft 38% een 8 als rapportcijfer voor de aanname van de melding, waarmee dat veruit het meest gegeven cijfer is. Gemiddeld geven ze een 7,2. Zie verder bijlage 20 en grafiek 5.1. De digitale melders zijn, met een gemiddeld cijfer van 6,8, wat minder tevreden dan de overige. Zie bijlage 21. Naar woonwijk scoort Oosterheem, met een gemiddelde van 7,6, wat hoger dan de andere wijken. Zie bijlage 22 en grafiek 5.2.

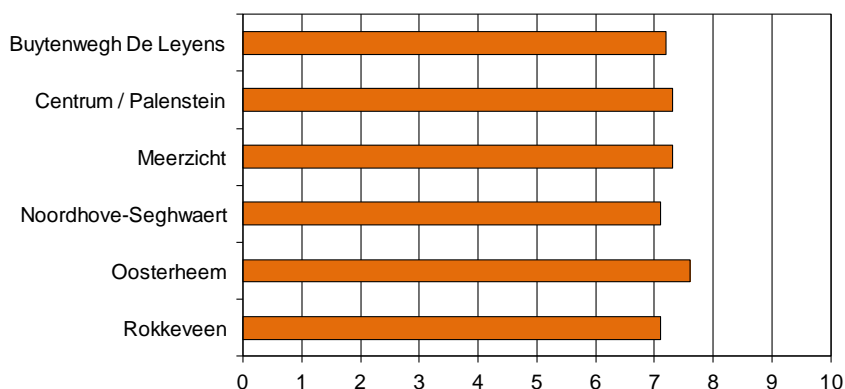
**Grafiek 5.1 Rapportcijfer voor de aanname van de melding, in %.**

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



## **6. OPMERKINGEN**

De (447) digitale, telefonische en baliemelders 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 253 de vraag beantwoord. Hun antwoorden staan in bijlage 23.

De (23) overige respondenten konden aan het eind van de vragenlijst een opmerking kwijt over de dienstverlening op de wijkpost. Van hen hebben er veertien daarvan gebruik gemaakt. Hun opmerkingen staan in bijlage 24.



# BIJLAGEN





**Bijlage 1.**  
**De vragenlijst.**

**1. De volgende vragen gaan over hoe tevreden u bent over het aannemen van uw melding door de medewerkers op de wijkpost**

De vragen gaan over uw **laatste** contact met de wijkpost

**2. In welke wijk woont u?**

- Buytenwegh De Leyens
- Centrum / Palenstein
- Meerzicht
- Noordhove-Seghwaert
- Oosterheem
- Rokkeveen
- weet niet

**3. Hoe heeft u uw melding gedaan?**

- digitaal
- telefonisch → door naar vraag 9
- aan de balie van de wijkpost → door naar vraag 10
- anders, namelijk ..... → door naar vraag 18

**4. Hoe heeft u uw digitale melding gedaan?**

- contactformulier op de website
- melding- en klachtenformulier op de website
- via het emailadres van een medewerker
- via het emailadres van de wethouder
- ander emailadres, nl .....
- weet niet

**5. Hoe tevreden bent u over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost?**

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

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

- ja, via email
- ja, telefonisch → door naar vraag 12
- nee → door naar vraag 16
- weet niet → door naar vraag 16

**7. Hoe tevreden bent u over de toonzetting in het email-bericht?**

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

**8. Was de toon van het email-bericht vriendelijk?**

- ja → door naar vraag 14
- nee → door naar vraag 14
- geen mening → door naar vraag 14

**9. Welk telefoonnummer heeft u gebruikt?**

- telefoonnummer van de wijkpost
- het algemene nummer van de gemeente (14079)
- anders, nl .....

**10. Bij wie heeft u uw melding gedaan?**

- wijkmanager
- wijkpostmedewerker
- administratie medewerker
- anders, nl .....
- weet niet

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

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

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

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

**13. Was de toon van de medewerker(s) op de wijkpost vriendelijk?**

- ja
- nee
- geen mening

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

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

15. De medewerkers op de wijkpost horen vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens om te gaan.

Hoe tevreden bent u over het vertrouwelijk omgaan met uw persoonlijke gegevens tijdens het contact?

- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- geen mening

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

- 1   2   3   4   5   6   7   8   9   10      geen mening

17. Bent u volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van uw melding?

- ja            → door naar vraag 19
- nee            → door naar vraag 19
- weet niet    → door naar vraag 19

(Vraag 17 is alleen gesteld aan de telefonische en baliemelders en aan de digitale melders die een reactie per email of telefoon hebben gekregen)

18. De vragenlijst gaat over de digitale, telefonische en balie-contacten. U heeft aangegeven op een andere manier contact te hebben gehad met uw wijkpost. De vragenlijst is daarom niet voor u bedoeld.

Als u toch een opmerking kwijt wilt over de dienstverlening op de wijkpost, kunt u daarvoor het onderstaande vak gebruiken.

.....

(Vraag 18 is alleen gesteld aan de respondenten die hun melding niet digitaal, telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan)

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

.....

(Vraag 19 is alleen gesteld aan de digitale, telefonische en baliemelders)

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

De maand waarin de respondent de melding heeft gedaan	Absoluut	In %
Januari	123	26,2
Februari	71	15,1
Maart	76	16,2
April	59	12,6
Mei	68	14,5
Juni	73	15,5
Totaal	470	100,0

**Bijlage 3.**  
**Woonwijk, absoluut en in %.**

In welke wijk woont respondent?	Absoluut	In %
Buytenwegh De Leyens	88	18,9
Centrum / Palenstein	41	8,8
Meerzicht	58	12,4
Noordhove-Seghwaert	107	23,0
Oosterheem	69	14,8
Rokkeveen	103	22,1
Subtotaal	466	100,0
Weet niet	4	
Totaal	470	

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

Van de respondenten hebben er 23 hun melding op een andere manier gedaan dan de drie in de enquête expliciet voorgelegde manieren. Elk van hen heeft de vraag beantwoord om welke andere manier het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- alle drie de mogelijkheden meerdere malen.
- balie Stadhuis
- beiden al vaker
- bij een inloopavond voor het ariannepark
- bijeenkomst voor de wijk
- digitaal en aan de balie wijkpost
- digitaal en telefonisch
- Digital en aan balie
- digital én telefonisch
- e mail
- Email en telefonisch
- Formulieren invullen
- geen contact gehad
- huisbezoek Joyce en Kees
- inloop avond
- Per brief
- per email
- persoonlijk
- telefonisch en per mail

- tijdens opening wijkpost
- via de bomen info avond
- WAS
- zijkant wijkpost

**Bijlage 5.**  
**Manier van melden, naar woonwijk, in %.**

Woonwijk	Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?				Totaal	Aantal respondenten
	Digitaal	Telefonisch	Aan balie wijkpost	Anders		
Buytenwegh De Leyens	36,4	28,4	29,5	5,7	100,0	88
Centrum / Palenstein	39,0	39,0	12,2	9,8	100,0	41
Meerzicht	22,4	31,0	44,8	1,7	100,0	58
Noordhove-Seghwaert	35,5	37,4	22,4	4,7	100,0	107
Oosterheem	39,1	15,9	37,7	7,2	100,0	69
Rokkeveen	36,9	33,0	28,2	1,9	100,0	103
Totaal	35,2	30,9	29,2	4,7	100,0	466

**Bijlage 6.**  
**Het andere emailadres via welk respondent zijn digitale melding heeft gedaan.**

Van de respondenten die hun digitale melding via een emailadres hebben gedaan deden er 33 dat via een ander emailadres dan die van de medewerkers of dat van de wethouder. Op één na heeft elk van hen de vraag beantwoord om welk ander emailadres het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- `wijkpostcentrum@zoetermeer.nl`
- algemene mailadres van de wijkpost
- emailadres wijkpost Oosterheem
- gemeente zoetermeer
- teleservice haaglanden
- v,d, wijkpost
- van de wijkpost
- van de Wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- wijkpost
- Wijkpost
- wijkpost oosterheem
- wijkpost Oosterheem emailadres
- wijkpost Rokkeveen
- wijkpostbuytenwegh-deleyens@zoetermeer.nl
- wijkpostbuytenwegh-deleyens@zoetermeer.nl
- wijkpostbuytenweghdeleyens
- wijkpostcentrum@zoetermeer.nl
- wijkpostnoordhove-seghwaert@zoetermeer.nl
- wijkpostoosterheem@zoetermeer.nl

- wijkpostoosterheem@zoetermeer.nl
- wijkpostoosterheem@zoetermeer.nl
- wijkpostrokkeveen@zoetermeer.nl
- wijkpostrokkeveen@zoetermeer.nl

### **Bijlage 7.**

#### **Het andere telefoonnummer via welk respondent zijn telefonische 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. Vier van hen hebben de vraag beantwoord om welk ander telefoonnummer het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- 079 3469005
- 3469001
- capricorn
- via v en a

### **Bijlage 8.**

#### **De andere persoon bij wie respondent zijn melding heeft gedaan.**

Van de respondenten die hun melding telefonisch of aan de balie van de wijkpost hebben gedaan deden er zeven dat bij een andere persoon dan de drie in de enquête expliciet voorgelegde. Elk van hen heeft de vraag beantwoord om welke andere persoon het gaat. Hun antwoorden volgen hieronder.

- baliemedewerkster en wijkmanager
- capricorn
- gemeentewerken
- hulpkracht van een dag
- medewerker wijkpost Seghwaert
- stagiaire??
- weet niet, een aardige mevrouw

### **Bijlage 9.**

#### **Tevredenheid over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost, naar woonwijk, in %.**

Betreft alleen de respondenten die hun melding digitaal hebben gedaan.

Woonwijk	Hoe tevreden is respondent over de digitale bereikbaarheid van de wijkpost?			Totaal	Aantal respondenten
	Tevreden	Neutraal	Ontevreden		
Buytenwegh De Leyens	68,8	15,6	15,6	100,0	32
Centrum / Palenstein	68,8	12,5	18,8	100,0	16
Meerzicht	69,2	-	30,8	100,0	13
Noordhove-Seghwaert	68,4	21,1	10,5	100,0	38
Oosterheem	73,1	26,9	-	100,0	26
Rokkeveen	73,0	16,2	10,8	100,0	37
<b>Totaal</b>	<b>70,4</b>	<b>17,3</b>	<b>12,3</b>	<b>100,0</b>	<b>162</b>

**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
Buytenwegh De Leyens	82,4	9,8	7,8	100,0	51
Centrum / Palenstein	85,7	4,8	9,5	100,0	21
Meerzicht	86,0	14,0	-	100,0	43
Noordhove-Seghwaert	74,6	15,9	9,5	100,0	63
Oosterheem	83,8	10,8	5,4	100,0	37
Rokkeveen	79,4	14,3	6,3	100,0	63
Totaal	80,9	12,6	6,5	100,0	278

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

Betreft alleen de respondenten die hun melding digitaal hebben gedaan.

Heeft respondent naar aanleiding van zijn digitale melding een reactie ontvangen van een medewerker van de wijkpost?					
Woonwijk	Ja, via email	Ja, telefonisch	Nee	Totaal	Aantal respondenten
Buytenwegh De Leyens	56,3	6,3	37,5	100,0	32
Centrum / Palenstein	56,3	6,3	37,5	100,0	16
Meerzicht	46,2	15,4	38,5	100,0	13
Noordhove-Seghwaert	73,7	18,4	7,9	100,0	38
Oosterheem	48,1	29,6	22,2	100,0	27
Rokkeveen	84,2	5,3	10,5	100,0	38
Totaal	64,6	13,4	22,0	100,0	164

**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 digitaal 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	
Digitaal	86,4	13,6	-	100,0	22	
Telefonisch	76,4	9,7	13,9	100,0	144	
Aan balie van wijkpost	81,9	15,3	2,9	100,0	137	
Totaal	79,5	12,5	7,9	100,0	303	

**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 digitaal 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	
Buytenwegh De Leyens	84,9	15,1	-	100,0	53	
Centrum / Palenstein	86,4	9,1	4,5	100,0	22	
Meerzicht	88,9	11,1	-	100,0	45	
Noordhove-Seghwaert	67,6	12,7	19,7	100,0	71	
Oosterheem	84,4	13,3	2,2	100,0	45	
Rokkeveen	75,4	12,3	12,3	100,0	65	
Totaal	79,4	12,6	22,0	100,0	301	



**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 digitaal 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	
Digitaal	73,2	13,4	13,4	100,0	127	
Telefonisch	70,4	16,2	13,4	100,0	142	
Aan balie van wijkpost	69,9	20,6	9,6	100,0	136	
<b>Totaal</b>	<b>71,1</b>	<b>16,8</b>	<b>12,1</b>	<b>100,0</b>	<b>405</b>	

**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 digitaal 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	
Buytenwegh De Leyens	75,7	14,3	10,0	100,0	70	
Centrum / Palenstein	83,9	9,7	6,5	100,0	31	
Meerzicht	80,4	17,6	2,0	100,0	51	
Noordhove-Seghwaert	62,2	22,4	15,3	100,0	98	
Oosterheem	79,3	12,1	8,6	100,0	58	
Rokkeveen	63,2	16,8	20,0	100,0	95	
<b>Totaal</b>	<b>71,2</b>	<b>16,6</b>	<b>12,2</b>	<b>100,0</b>	<b>403</b>	

**Bijlage 16.****Tevredenheid over het omgaan met persoonlijke gegevens, 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 digitaal hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

		Hoe tevreden is respondent over het vertrouwelijk omgaan met zijn persoonlijke gegevens tijdens het contact?				
Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten	
Digitaal	68,9	25,6	5,6	100,0	90	
Telefonisch	77,0	19,5	3,5	100,0	113	
Aan balie van wijkpost	69,2	29,9	0,9	100,0	107	
<b>Totaal</b>	<b>71,9</b>	<b>24,8</b>	<b>3,2</b>	<b>100,0</b>	<b>310</b>	

**Bijlage 17.****Tevredenheid over het omgaan met persoonlijke gegevens, 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 digitaal hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

		Hoe tevreden is respondent over het vertrouwelijk omgaan met zijn persoonlijke gegevens tijdens het contact?				
Woonwijk	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Totaal	Aantal respondenten	
Buytenwegh De Leyens	72,4	25,9	1,7	100,0	58	
Centrum / Palenstein	69,6	26,1	4,3	100,0	23	
Meerzicht	71,1	26,3	2,6	100,0	38	
Noordhove-Seghwaert	66,2	27,9	5,9	100,0	68	
Oosterheem	73,3	26,7	-	100,0	45	
Rokkeveen	76,3	19,7	3,9	100,0	76	
<b>Totaal</b>	<b>71,8</b>	<b>25,0</b>	<b>3,2</b>	<b>100,0</b>	<b>308</b>	

**Bijlage 18.****Informatie over de afhandeling van de melding, 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 digitaal hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Is respondent volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van zijn melding?		Totaal	Aantal respondenten
	Ja	Nee		
Digitaal	65,0	35,0	100,0	120
Telefonisch	59,7	40,3	100,0	139
Aan balie van wijkpost	64,1	35,9	100,0	131
Totaal	62,8	37,2	100,0	390

**Bijlage 19.****Informatie over de afhandeling van de melding, 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 digitaal hebben gedaan en daarop via email of telefonisch een reactie van een medewerker van de wijkpost hebben ontvangen.

Woonwijk	Is respondent volledig geïnformeerd over de verdere afhandeling van zijn melding?		Totaal	Aantal respondenten
	Ja	Nee		
Buytenwegh De Leyens	57,6	42,4	100,0	66
Centrum / Palenstein	66,7	33,3	100,0	30
Meerzicht	59,2	40,8	100,0	49
Noordhove-Seghwaert	52,0	48,0	100,0	98
Oosterheem	75,0	25,0	100,0	56
Rokkeveen	70,8	29,2	100,0	89
Totaal	62,6	37,4	100,0	388

**Bijlage 20.****Rapportcijfer voor de aanname van de melding, absoluut, in % en gemiddeld.**

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

Kan respondent een rapportcijfer geven voor de aanname van zijn melding?	Absoluut	In %
1	19	4,3
2	4	0,9
3	5	1,1
4	12	2,7
5	21	4,8
6	35	8,0
7	88	20,0
8	169	38,5
9	63	14,4
10	23	5,2
Subtotaal	439	100,0
Geen mening	8	
Totaal	447	
gemiddeld cijfer: 7,2		

**Bijlage 21.****Gemiddeld rapportcijfer voor de aanname van de melding, naar manier van melden.**

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

Hoe heeft respondent zijn melding gedaan?	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Digitaal	6,8	158
Telefonisch	7,4	145
Aan balie van wijkpost	7,6	136
Totaal	7,2	439

## Bijlage 22.

### Gemiddeld rapportcijfer voor de aanneming van de melding, naar woonwijk.

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

Woonwijk	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Buytenwegh De Leyens	7,2	80
Centrum / Palenstein	7,3	36
Meerzicht	7,3	55
Noordhove-Seghwaert	7,1	102
Oosterheem	7,6	62
Rokkeveen	7,1	101
Totaal	7,2	436

## Bijlage 23.

### Opmerkingen over het contact met de wijkpost.

De respondenten die hun melding digitaal, 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 253 de vraag beantwoord. Hun antwoorden volgen hieronder.

- Aannemen van mijn klacht ( 16 april ) is het eerste, maar wat doet men ermee! Ik heb verder niets meer gehoord.
- adm medewerker heeft niets met melding gedaan. wijkpost liet weten dat t nog 10 werkdagen kon duren, dus ruim 2 weken moeten wachten voor er iets gedaan werd
- Alle medewerkers doen uitstekend hun best om je te helpen of te adviseren, zij verdienen een pluim.
- Alleen het paaltje in het fietspad is nu nog steeds niet teruggeplaatst, waardoor auto's doodleuk over het fietspad rijden.
- Alles gaat prima. De medewerk(st)ers doen geweldig hun best.
- alles is naar wens verlopen
- Als antwoord kreeg ik een mail met een correct antwoord op mijn vraag, ben dan ook zeer tevreden.
- als de bieb dicht is dan is deze niet te bereiken
- als het om het parkeerprobleem Wattstraat gaat heeft het lang geduurd voordat er iemand contact opnam en van een terugkoppeling is al helemaal nauwelijks sprake geweest.
- Als ik iets komt vragen of meedelen dan krijg ik nooit geen antwoord van de wethouder Haring. Als ik meld dat er op de slootdreef al een hele tijd nadat het schoolplein is bestraat de stoep vol loopt met regenwater. en daar is nog steeds niets aan gedaan, terwijl zoetermeer zich voortdurend op de schouders tikt dat ze goed met de burgers omgaan. Nou echt niet.
- Als reactie krijg je per melding een e-mail met indentificatienummer. De tekst voor de mail is standaard. Dat is onhandig als je meerdere meldingen hebt gemaakt in verschillende categorieën. Beter zou zijn als in die mail ook staat om welke melding het gaat: tegels, zwerfvuil, idee X etc.
- Als voorzitter van de Bewoners Commissie Landenbuurt, vaak contact gezocht met mevr. van E.van Dijk. Blijkt nutteloos te zijn. Aan de klachten en waarschuwingen wordt totaal niets gedaan. Advies: in het kader van de bezuinigingen de dienst opheffen.
- Altijd vriendelijk en zeer voorkomend!
- altijd zeer tevreden over de afhandelingen hoop dat deze regeling mag blijven
- antwoord was niet volledig
- Antwoorden en afhandeling kan veel persoonlijker. Het begint al met de aanhef 'geachte melder'. De naam van de melder lijkt mij toch prettiger.

- balimedewerker heel vriendelijk en behulpzaam. Wijkmanager.Marphy reageert niet op vragen,geeft ontwijkende antwoorden en schijft verantwoording af naar andere die vervolgens niet reageren.klantvriendelijkheid ver te zoeken, ben erg teleurgesteld.het thema is toch samenwerken in de wijk?
- Bekijk problemen/klachten opmerkingen vanuit de bewoners, niet vanuit de wijkpost of gemeente.
- Ben blij met de wijkpost, korte lijnen en terugkoppeling
- ben erg tevreden over de behandeling van mijn klacht
- Betere screening op inhoud van het bericht zou onnodige vertraging kunnen voorkomen. Mijn `klacht/bericht/vraag` is eerst bij 4 andere afdelingen terecht gekomen door een automatisch steekwoordenzoekfilter binnen de organisatie, erg jammer.
- betr.:klacht over schoonmaken Heempad. De klacht is genoteerd. Verder geen actie geconstateerd.
- betrokkene kwam erg onzeker over.
- bijna alles wordt doorgegeven/doorgeschoven en vervolgens komt het terecht op die hele grote hoop van klachten. telkens worden dezelfde klachten al jaren lang doorgegeven. je voelt je zo`n zeur worden.jammer dat de wijk zo achteruit gaat.
- Contact met wijkpost was goed, maar daar heb ik zelf, 2 weken na melding, heen gebeld omdat ik niets vernomen had. Medewerker van de gemeente had de melding niet doorgegeven.
- contact prima. Afhandeling door betrokken afdeling duurde wel wat lang.
- Contact was goed en vriendelijk. Bij de vraag of ik vind dat er vertrouwelijk met mijn gegevens om wordt gegaan, kan ik geen mening geven omdat ik dat niet weet. Ik ga er van uit dat dat wel gebeurt.
- Dat de door mij gedane meldingen altijd met spoed worden afgedaan.
- de aanname van mijn klacht melding is zeer correct uitgevoerd. De afhandeling ronduit schandig door een arrogante persoon die het heerlijk vond om zijn machtspositie te kunnen laten gelden.
- De aanname was prima. De afhandeling is echter bagger: niets mee gebeurd. Maar daarschort het helaas vaker aan bij de gemeente Zoetermeer.
- De betreffende medewerker heeft e.e.a. uitgezocht en mij hierover teruggebeld.
- de dag na mijn meling kreeg ik direct een mail dat mijn vraag onderzocht zou worden, prima! in deze mail stond dat ik binnen 10 werkdagen antwoord zou krijgen. hier wacht ik alweer een maand op. deze vraag ging over een klacht die ik in oktober had ingedient. toen gaven ze aan dat ik binnen 2 maanden antwoord zou krijgen. ondertussen wacht ik nu dus al bijna een jaar op antwoord c.q. oplossing!!!
- de dame wist niet wat ze met mijn melding moest doen want ze vroeg me eerst om met de politie contact op te nemen en toen noteerde ze alsnog wel de melding en zou het aan het team doorgeven, en ik heb geen melding gekregen wat ze eraan zijn gaan doen
- de electronische melding is afgehandeld maar daar voor diverse keren bij de wijkpost geweest met dezelfde klacht toen werd er niks aan gedaan
- De ene keer krijg je bericht en de andere keer moet je er achteraan bellen/mailen
- De klacht is hondenpoep op de aanbiedplaats bij mij voor de deur. Ik heb tijdstippen aangegeven wanneer de grootste vervuilers er lopen. Tot op heden ruim ik nog steeds bijna dagelijks de poep op en begin dit echt genoeg te vinden. Ik krijg niet de indruk dat er iets aan gedaan is.
- De klacht werd eerst heel slecht afgehandeld, daarna door mijn klachten hier over ging het beter.
- de klachten die ik indien worden niet afgewikkeld,omdat er een conflict heerst tussen een aannemer die hier bezig is en omdat de de rotzooi die door bewoners in de gemeentelijke plantsoenen worden gedumpt worden niet aangepakt worden Dit is ook een taak van de inspecteur van de reiniging
- De medewerkers van de wijkpost zouden veel beter op de hoogte moeten zijn van diverse locaties in de wijk. Deze medewerker (van de wijkpost De Leyens) wist niet waar de Zuid-West oever van de Noord Aa en alle watersport verenigingen zich bevinden. Als wijkpostmedewekers is het toch noodzakelijk dat je in ieder geval van je eigen wijk bepaalde locaties weet.
- De medewerkers zijn echt oké. Te weinig slagkracht is hen gegeven. Melding wordt

ingenomen, doorgegeven en meestal hoor je er niets van. Simpel voorbeeld, doorgegeven locatie winkelwagentje in sloot bij Alkemenehof. Licht er overigens al weken. Medewerker: ik geef het door, het is zaak voor de eigenaar van de kar (Albert Heijn). De kar ligt er nog. Het lijkt erop dat ik de enige ben die dit doorgeeft. Brevet van onvermogen van de bewoners van onze wijk. Desinteresse, toch wel jammer.

- De medewerkster kwam niet echt intelligent over. Zij had geen idee hoe je Machtildahof moest schrijven en wist ook niet wat een brink was.
- De melding betrof een dumping van een bankstel langs de Newtonstraat
- De meldingen zijn zeer snel behandeld en naar tevredenheid opgelost. Helaas geen reactie teruggehad. Maar het gaat uiteindelijk om het resultaat en dat was prima.
- De reden dat ik langs de wijkpost ging is het ophalen van `hondenzakjes`. Dat contact ging goed. Daarna vroeg ik over de vernielde vuilnisbakken in onze wijk. Er is toen een schriftelijke melding hiervan gemaakt. Hierover ben ik gebeld door iemand: die vertelde dat mijn idee om de vuilnisbakken in mijn directe omgeving tijdens Kerst en O&N in mijn tuin op te slaan (vorig jaar ook geopperd) niet meer opging omdat de bakken niet meer terugkomen in onze wijk. Ik ben van mening dat dit niet kan. De wijk zal nog meer vervuilen: vuil trekt vuil aan. De heer V.S. vertelde me toen dat ik in een wel heel vieze wijk woonde... verderop in de Boomgaard was het veel netter. Ik kan hier wel redenen voor opnoemen maar daar gaat het niet om. Ik heb niet het gevoel dat mijn vraag/klacht serieus genomen werd. Zoals helaas wel vaker met deze medewerker. Ik heb diverse keren gevraagd om mij niet mobiel te bellen. En wat gebeurt er steeds... Ooit heb ik hem gevraagd of het hondenveld naast ons huis gemaaid kon worden aangezien er veel distels in het veld stonden. Zijn antwoord was: of ik zeker wist dat het distels waren, of het geen rode klaver was... Maar goed: mocht het toch mogelijk zijn dat er 1 vuilnisbak terugkomt: dan graag bij het grasveld/bankje aan de Vitruviusruimte tegenover huisnummer 27. Alvast bedankt mede namens andere bewoners.
- de tegels in het voetpad (op een plek) zijn goed gelegd, maar ik klaag al jaren over het hele voetpad van mijn huis naar de gezamenlijke parkeergarage. Ik vroeg wanneer dit gebied aan de beurt kwam maar daar heb ik geen antwoord op gekregen. De bestrating ligt schots en scheef waarvan sommige tegels los liggen en is erg overgroeid met onkruid. Zeker `savonds in het donker kun je niet zien waar je loopt. Ik struikel dan ook geregeld. Bovendien vind ik het er erg armoedig uitzien.
- De uitvoering waarover ik gebeld heb laat nog op zich wachten.
- de vraag is doorgespeeld maar op een herinneringsvraag wordt niet gereageerd en desbetreffende afdeling ook niet.
- De vragen geven geen mogelijkheid om aan te geven of we ook tevreden zijn over de antwoorden die gegeven werden. Er werd niet geluisterd naar wat ons probleem was, er werd te snel aangenomen wat er in de ogen van de wijkagent aan de hand was dus niet luisteren. Ook de bevestiging middels de mail sloeg totaal niet op de klacht die wij gemeld hadden. Zelf toen ik later met foto's eea duidelijk maakte geen verdere reacties gekregen. Graag snel contact opnemen via de mail of telefoon.
- De wijkpost doet weinig aan vervolging of dat de melding werkelijk bij 3e afgehandeld wordt.// - Al ruim 3 maanden geleden melding gedaan over een defecte lantaarnpaal, begin december nogmaals een herhalingsmelding gedaan, ruim 1,5 maand later nog geen vervolg. Moedeloos wordt je hiervan, met eigen personeel ging het vroeger 100x sneller.
- De wijkpost heeft mijn klacht goed aangenomen maar de reactie vanuit de gemeente is ronduit slecht. Eerst krijg je een standaard antwoord (hetzelfde antwoord als bij mijn eerdere klacht) en als je daarop reageert krijg je geen reactie meer.
- De wijkpost o.k., maar de uitvoering laat te wensen over zoals gebruikelijk. De werkzaamheden moeten nog steeds uitgevoerd worden.
- De wijkpostmedewerker was bij het gesprek aanwezig. Men toonde begrip. Voor toekomstige contacten blijft belangrijk dat men `open` reageert en duidelijk aangeeft wat wèl en niet mogelijk is.
- Deze wijkpost is net als de wijkagent niet bereikbaar of bellen niet terug. En zijn totaal niet bezig in de wijk. Daar vraag ik ook af wat het nut is om deze wijkpost open te houden want persoonlijk vind ik het op deze manier zonde van gemeenschap geld de dingen die nu gebeuren vanuit de wijkpost zouden ook vanaf 1 centraal punt in zoetermeer kunnen. Een wijkpost kan van groot nut zijn voor een wijk maar niet op de

manier zoals het nu is. Daarom een 1 voor deze wijkpost.

- dik tevreden
- dit was verloren moeite
- Dit zo houden! Er wordt prima gewerkt! Luisterend oor!
- duurde wel lang (een week) voordat er terugkoppeling was vanaf het moment van melding en bevestiging.
- duurt erg lang voor er stappen worden ondernomen als er een klacht is,
- Een mooi instituut, maar problemen oplossen is er niet bij.
- eerste maal gewoon brief afgegeven, 2 weken later geen bericht, lopnieuw naar wijkpost. mededeling: binnen 10 dagen bericht. 2 weken later opnieuw naar wijkpost: andere medewerkster. verzoek contact door verantwoordelijke of per telefoon of per mail nu 6 weken later: nooit meer bericht. conclusie: zeer ontevreden
- er is bijzonder snel gehandeld naar aanleiding van een vraag
- Er is in de beantwoording aangegeven dat er naar de gedane melding gekeken wordt, niet hoe wij daar verder over geïnformeerd worden. Daarna ontvingen wij deze enquête.... De melding is wat ons betreft dus nog niet afgehandeld. We wachten af.
- Er is keurig een bevestiging gestuurd en enkele dagen later een antwoord gestuurd. Alleen inhoudelijk is het antwoord nog erg vaag en ik zou graag een duidelijker actieplan hebben. Ik kan niet goed beoordelen of de wijkmanager dat kan versnellen, of dat er ebslissingen door anderen genomen moeten worden.
- Er is tot op heden nog steeds geen contact opgenomen over de gemaakte melding.
- er is totaal niets gebeurd met waarom ik naar de wijkpost bent gegaan. geen bevestigings e-mail, geen wijk agent, niets!
- Er is wel (gedeeltelijk) actie ondernomen, maar het probleem heeft zich nog steeds niet opgelost. Overhangend struikgewas over voetpaden in Loosduinenstraat.
- er komen steeds grote vrachtauto's door de Redelaan, terwijl zij bij het winkelcentrum, shellstation, autogarage moeten zijn. Dat is zeer hinderlijk want zij kunnen niet verder en komen ook weer met veel lawaai terug, Ook werd er al een paar keer een paatlje omgereden. Er wordt ook keihard in de straat gereden, vooral motoren en scooters die de verkeersdrempel als springschans gebruiken. Dat er nog niemand is aangereden of gedood is mij nog een raadsel. Ik was lid van de WAS, kan ik nu ook nog bepaalde dingen aan u doorgeven?
- Er werd door hangjongeren meubilair op het parkeerdak Gaasterland achtergelaten. De gemeente gevraagd, of het mogelijk was dit als grof vuil op te halen, zonder dat mij kosten werden berekend. Zij verbonden mij door met de wijkpost. Omdat Meerzicht niet bereikbaar was kreeg ik Buitenwegh. Zij zeiden dat zij iemand langs zouden sturen om te kijken. Naam, adres en telefoonnummer opgegeven. Niets meer van gehoord en het meubilair zelf maar opgeruimd.
- Er zou een terugkoppeling plaatsvinden. Deze is nooit geweest. Wel heel goed in aanname, maar niet in de afhandeling.
- er zou contact worden opgenomen door de wijk beheerder maar tot op heden nog niets van hem vernomen en wij zijn inmiddels twee maanden verder
- Fijn dat er een aardige persoon achter de balie staat. Maar het geeft wel wat meer vertrouwen in de afhandeling van de klacht als deze persoon de klacht ook goed kan noteren..
- Ga door met de goede service, waak er voor dat deze niet minder wordt.
- ga vooral zo door!
- Ga zo door!
- Geen antwoord krijgen op e-mails vind ik vervelend
- geen enkele vorm van respons van zowel wijkpost als wijkagent over de parkeeroverlast op stoepen rondom het winkelcentrum De Leyens
- Geen klachten. Vriendelijk personeel.
- geen wederzijds contact gehad, maar inhoud van melding is per direct opgelost
- Geweldige wijkpost. De afhandeling van klachten wil echter wel eens wat langer duren, maar daar kan de wijkpost volgens mij niet veel aan doen.
- Gezegd moet worden dat wel de volgende dag iemand is langsgesproken van de Bam om e.e.a. te bespreken, de gemaakte afspraken is n 3 weken nog steeds niet nagekomen, zou zo spoedig mogelijk worden uitgevoerd, echter n ofg steeds niets, jammer
- Goed gevoel over dat je met elkaar de leefbaarheid in de wijk moet maken. Ervaring



- dat het snel opgepakt wordt. Prima!!!!
- goed service gericht, ook uitleg gekregen als iets niet kan of mogelijk is.
  - goede en makkelijke methode om meldingen te doen.
  - Had eerst de melding tot twee keer toe naar de gemeente zelf verstuurd. Omdat dáár niet op gereageerd werd, ben ik naar de wijkpost gegaan.
  - Hbe nog nooit een terugkoppeling gehad bij vragen/problemen
  - heb helaas 4 x dezelfde melding moeten doen voor het probleem was opgelost
  - Heb het idee dat het niet veel zin heeft als ik iets doorgeef aan de wijkpost.
  - Heb melding gemaakt van een van een foutief geparkeerd voertuig wat ook nog eens aan de voorzijde grotendeels gedemonteerd is. Daarbij is het voertuig aan de linkervoorzijde op een assensteun gezet en is het voorwiel permanent verwijderd. Heb mijn melding hierover ongeveer 14 dagen geleden gedaan. Mijn klacht zou doorgespeeld worden naar de afdeling handhaving die er op zijn beurt kennelijk niets aan gedaan heeft omdat het voertuig er na 2 maanden nog steeds zo bij staat. Kennelijk heeft het indienen van een klacht geen zin en kan men mijns inziens het handhavingsteam wel opdoeken. Dit spaart de burger weer een heleboel belastinggeld wat mogelijk als salaris voor deze zogeheten handhavingssystemen gebruikt wordt. Zoals het nu overkomt op de burgers is alsof het gelijk staat om je salaris te verdienen met op je kont blijven zitten. Het indienen van een klacht heeft dus geen zin en is vergeefse moeite.
  - Heb op 2 januari jl. 2 meldingen doorgegeven. Maar er niets nog niets mee gedaan. 1. bestrating bij woning: 2. bestrating bij afvalbakken achter Zeeman op parkeerterrein. Stoeprand is nu al verzakt, waardoor het erg moeilijk wordt langs de rand te lopen met mijn rollator.
  - Heel bijzonder dat wel gevraagd wordt mee te doen met dit onderzoek want dit is het eerste signaal dat melding is aangekomen 8 weken later
  - Helaas geen bericht ontvangen. Met name m.b.t. mijn klacht over het glasvezelbedrijf dat al bijna 2 maanden een dikke kabel tussen de groenvoorziening open heeft liggen alsmede de schade die men heeft veroorzaakt met een graafmachine t.a.v. de groenvoorziening
  - Helemaal top geregeld, na diverse keren geprobeerd te hebben via de website van de gemeente, zonder resultaat, het probleem door de wijkpost opgelost in twee weken. Netjes nagebeld, helemaal super.
  - het antwoord kwam een beetje laat (pas na anderhalve week teruggebeld, met het antwoord op een simpele vraag).
  - het bericht over de aanhangwagens op de parkeerplaatsen aan de Tigrisstroom is uitgevoerd ,aan de Vechtstroom [foutje]. Nu staat er nog steeds één aanhanger op een parkeerplaats aan de Tigrisstroom. Mag dat ?
  - Het contact is tot nu 13 februari 2012 eenzijdig geweest, we zien nog steeds uit naar een reactie uwerzijds.
  - Het contact was absurd, meneer hing een vreemd verhaal op en poeierde me af
  - Het contact was begripvol en open. Het gaf een professionele indruk.
  - Het contact was fijn en vertrouwd
  - Het contact was goed. Er wordt m.i. goed genoteerd wat er aan de hand is. Maar mijn vraag is wat wordt er verder meegedaan? Over twee van mijn drie vragen heb ik niets meer gehoord. En dat is me al vaker overkomen.
  - Het contact was prima. ook de mededeling dat er binnen 10 werkdagen contact zou worden opgenomen door de afdeling riolering. Dat moet dus nog gebeuren en de 10 werkdagen zijn al ruim verstreken.
  - Het gemelde probleem is nog niet opgelost
  - Het heeft lang geduurd voordat er wat met de melding is gebeurd. Ik heb 2 keer moeten bellen voor het schoonmaken en verwijderen van glasscherven in een speeltuin. Het heeft uiteindelijk bijna 2 weken geduurd voordat het weg was.
  - Het is dat ik ook aan D66 een mail stuur over het probleem. Van deze krijg ik alleen bericht terug van de wijkpost niet. Via de wethouder ook regelmatig berichten verstuurd, deze is NOOT thuis.
  - het is misschien handig, en wenselijk dat de openingstijden van de wijkpost meer in afstemming zijn, komen met de werkende mens. Normaal gesproken werkt iemand van 8 tot 5, maar de bereikbaarheid ,van bijvoorbeeld de wijkagent is tot 4 uur..... rara politiepet..!

- het is niet goed wanneer er geen terugmelding komt, dat was bij mijn laatste melding het geval, anders wordt er wel terug gemeld.
- het is ons niet bekend of er nav onze klacht inmiddels door betrokkenen actie is ondernomen.
- Het is zeer onbevredigend geen feed back te krijgen na een melding. Niets meer gehoord!!!! Men vraagt het hemd van je persoonlijke lijf en dat kost meer tijd dan het melden van het voorval. Ook al zou de conclusie zijn dat ik mij druk maken om niets dan had ik dat toch graag willen horen. Mijn vertrouwen in de gemeente is hierdoor beschadigd.
- Het laatste punt. Ik had liever wat meer info gehad over het gehele traject dat wordt doorlopen bij deze aangifte en wat er precies met de naar alle waarschijnlijkheid gestolen fiets zou gaan gebeuren. Ik zie dat hij weg is, maar door wie en waar naartoe? Misschien vraag ik dat nog wel eens na.
- het lijkt er op dat men daar er alleen aanwezig om stoepen zout uit te delen, voor de rest heb ik een nare smaak van deze wijkpost in mijn mond, dit geldt eveneens voor de wijk agent.
- Het probleem is dat er niet wordt geïnformeerd over de tijdsduur van de afhandeling. Vaak moet zelf nagevraagd worden hoe ver de afhandeling van de klacht is en wat eventueel het oponthoud is en wat de vervolgstapen worden. Er wordt te veel beloofd en te weinig uitgevoerd. Dit heeft niet specifiek te maken met de weleillendheid van de medewerker maar meer met de mogelijkheden die de medewerker heeft. De medewerker is te beperkt om eventuele problemen adequaat af te handelen. Daar zou ik graag een oplossing in zien!!!!
- het probleem is voor dat moment afgehandeld.
- het te woord staan was prima, er wordt alleen niets aan de klacht gedaan. Hiervoor ook al 2 x klachtformulier via gemeente gezonden, ook hier is niets mee gedaan. Ben er moedeloos van.
- Het zijn super goede mensen die altijd gelijk actie nemen en onze meldingen gelijk oppakken. Ze denken altijd mee en zijn hulpvaardig zo nodig. je kan goed met deze mensen overleggen en zijn bereid mee te denken in oplossingen. Ik denk dat deze mensen hard nodig zijn per wijk omdat ze dicht bij de mensen staan.
- het zou fijn zijn als er gemeld wordt dat er binnen tien dagen een reactie volgt, deze reactie ook zou volgen.....
- hier s.v.p. niet op bezuinigen! Zij zijn het visitekaartje van de gemeente!
- Hopelijk wordt er aan onze klacht serieus nagedacht.
- Ik ben erg goed geholpen: meedenken en ook de afhandeling via de wijkpost, de moeite die ze doen, is heel fijn!
- ik ben erg tevreden over het contact met zowel de medewerkers als de wijkmanager. zij zijn altijd bereid me te woord te staan, bieden persoonlijke aandacht en helpen zoeken naar oplossingen
- Ik ben niet geïnformeerd over de afhandeling van de melding, maar het gemelde probleem werd binnen 24 uur verholpen. Klasse!
- Ik ben nooit meer teruggebeld.....door wie dan ook!! De vragen in dit onderzoek gaan niet in op een melding via mail.....De wijkpostmedewerker beloofde...èn in de automatische mail werd terugkoppeling beloofd. NOOIT meer iets gehoord
- ik ben tot nu toe tevreden, de afspraken zijn na gekomen al heeft het even geduurd. ik hoop alleen dat de afspraken die zijn gemaakt ook in de toekomst door de gemeente worden uitgevoerd en wij daar geen actie op hoeven te ondernemen. we wachten het af, anders laten wij weer van ons horen.
- Ik deed een melding over een gevonden fiets. Per omgaande ontving ik een mail waarin werd gemeld dat deze zeer binnenkort zou worden opgehaald. Dat was meteen heet laatste wat ik hoorde: de fiets staan nog steeds hier. Ik ga nu op vakantie, maar neem na de vakantie wel weer contact met u op. Hoewel ik dus zeer tevreden was over de manier waarop ik te woord werd gestaan en waarop snel informatie werd verstrekt, ben ik zeer ONTEVREDEN over de afhandeling!
- Ik geloof wel dat het effect heeft gehad. Hartelijk dank daarvoor!
- Ik had een melding over geluidsoverlast door burens en ben goed doorverwezen naar buurtbemiddeling.
- Ik had een vraag over de verkeerswet maar helaas geen duidelijk antwoord gekregen.
- Ik heb altijd maandagochtend zeer prettig contact met de wijkpost Noordhove-

Seghwaert. Zaken worden genoteerd en opgelost. Voorzover zij dat direct kunnen doen. Vaak moet de melding doorgestuurd worden naar de betreffende uitvoerende diensten. Het oplossen van deze meldingen duurt hierdoor vaak te lang naar mijn zin. Dit ligt niet aan de wijkpost, maar in de verder afhandeling. Ik begrijp ook, dat de betreffende uitvoerende diensten per dag meer dan 1 melding binnen krijgen.

- Ik heb een melding gemaakt over dode bomen die we graag vervangen willen hebben in 2007, 2008,2009,2010,2011 hier hebben we wel een reactie gekregen nl. dat er geen budget is. In 2012 heb ik weer een mail gestuurd maar heb ik geen reactie ontvangen.
- Ik heb een zeer goed contact met de wijkpost
- Ik heb geconstateerd dat mijn melding niet tot resultaat heeft geleid. Ik vraag me af of dit nog een vervolg krijgt of dat ik zelf weer contact moet opnemen.
- Ik heb geen idee wat voor bevoegdheden zij eigenlijk hebben
- Ik heb geklaagt over een aanhangwagen die sinds 3 januari bij ons in de straat staat. (Cypresgroen t.o. nr. 13) Soms is hij overdag even weg maar nu staat hij er alweer twee weken.aaneen..
- ik heb inderdaag contact opgenomen maar tot nu toe nog steeds niets gehoord..wel de telefoniste heeft me meerdere malen gebeld ..o.a was me naam vergeten en daarna was ze me telefoonnummer vergeten etc
- Ik heb nog steeds geen antwoord gehad op de melding!
- Ik heb nog steeds geen verbetering gezien, betreffende de hondenpoep voor mijn raam/huis/groenvoorziening en omgeving waar ik op uit kijkt. Het is niet fris om tijdens het ontbijt, lunch of avondmaal op deze poepende honden uit te kijken. Ook wordt het gras niet meer gemaaid. Men weet toch bij de wijkpost dat ik al een jaar bezig bent met het verminderen van deze hondenpoep. Nu is het gras van de groenvoorziening te hoog om deze poep het nog te zien, ik heb namelijk een erf afscheiding met de groenvoorziening van de gemeente (40 m). Daar moet ik regelmatig zijn. Dus trap ik in deze hondenpoep. Het honden beleid is mij dan ook heel onduidelijk, want elke hondenbezitter ruimt zijn hondenpoep niet op. Het ligt er hier vol van. Zie foto`s die ik heb gestuurd. Men moet wel een blind paard zijn, als je dat tijdens de controle niet ziet ! Dus ik ga er van uit dat dit gedoogd wordt door de wijkposten.
- ik heb nooit een reactie ontvangen, terwijl deze dame mijn contactgegevens had genoteerd
- Ik heb nu twee keer contact gehad met iemand van de wijkpost en kreeg twee keer de melding dat er contact met mij opgenomen zou worden. Helaas is dit tot op heden nog niet gebeurt. Blijkbaar nemen ze mij dus niet serieus. Maar ach vertel eens wat nieuws!!! gemeente belasting mag ik wel betalen maar we krijgen er niet zoveel voor terug!!!
- ik heb op 12 januari bericht ontvangen dat mijn melding was ontvangen. Daarna NIETS meer vernomen meldingnummer 138246
- Ik heb tot heden 3 klachten neer gelegd. De terug koppeling per mail zijn politiek correcte antwoorden, waar ik als bewoner niet op zit te wachten. Er wordt verder geen duidelijke reactie gegeven. Alles blijft in het midden. Je kan niets met de antwoorden. Ik had meer verwacht en zeker een duidelijke terug koppeling van de gemeente. Ik woon al 20 jaar in de wijk Rokkeveen
- Ik kan niet oordelen over het feit hoe betrouwbaar er met mijn gegevens wordt omgegaan want daar heb ik geen inzage in en ik wacht nog op uitvoering van het oplossen van 1 van de 2 klachten. Er is mij echter wel medegedeeld dat dat mog enige tijd zou kunnen duren.
- Ik kreeg een melding dat mijn klacht in behandeling was. Inmiddels heb ik zelf geconstateerd dat het wegdek gerepareerd is. Ik heb geen terugkoppeling gehad.
- Ik kreeg schijnbaar een nieuwe medewerkster aan de telefoon, die ook nog heel slecht Nederlands sprak en verstond. Ze begreep helemaal niets van mijn vraag, belde me later nog terug of ik het nog een keer uit wilde leggen. Maar ze begreep het echt niet. Ik wilde slechts weten waarom de invalideparkeerplaats op het parkeerterrein bij gezondheidscentrum Noordhove weg was. Toen ik een week later een andere medewerker aan de telefoon kreeg stond de melding ook nog open omdat niet duidelijk was waar het over ging. Door die laatste medewerker werd ik overigens correct geholpen.
- ik kreeg twee weken na dato pas een bericht met als reden dat het geen urgentie had.

- ik denk dat dit sneller had gekund.
- Ik krijg over het algemeen antwoord. In het verleden heb ik een langdurige correspondentie over het opknappen van buurtplantsoen en parkeerterrein gehad. Met veel moeite en rappeleren is het buurtplantsoen aangepakt en verbeterd. De buurt doet nu zel een belangrijk deel van het onderhoud. Over de kwaliteit en betrokkenheid van de ingehuurd bedrijven ben ik ontvreeden. Zo is bijvoorbeeld nadat het grasveld de eerste keer was ingezaaid met een zware machine gemaaid zonder dat grond voldoende was ingeklonken. Het is wel hersteld, maar ik kan dit geen `vakwerk` noemen.
- Ik mis aanduiding wijkpolitie aan de gevelzijde
- Ik snap niet waarom ik totaal geen reactie krijg
- Ik vind dat waar ik over klaagde, het groen aan het plataanhout is een zootje verwaarloosd groen ,lees: kale takken. De manager vind dit zo goed. Dan denk ik dat ondergetekende een hele andere interpretatie heeft van en over hoe een groenstrook er uit moet zien. Conclusie: Inzichtelijk komen we never nooit tot elkaar. Omdat onze kwaliteitsnormen tussen ons te ver uitheen liggen.
- Ik vind de medewerker heelgoed goed geluisterd en verteld waar de melding naar toe is gegaan.
- ik vind het altijd een prettig contact als je wat vraagt wordt het geregeld ook als je langs gaat op de wijkpost. altijd vriendelijk Ga zo door
- Ik vind het contact met de wijkpost prima ,alleen krijg je nooit meer iets te horen verder .Ook zou ik graag een gratis meldnummer willen hebben omdat ik al enorm veel geld kwijt ben de afgelopen jaren met bellen naar politie wijkpost storingsnummer in de weekenden enz .... enige tegemoetkoming naar burgers die zich inzetten voor hun wijk en Binnenpark zou leuk zijn.
- ik vind het vreemd dat ,de bank en prullebak is weg gehaald.zogenaamd,dat jongeren overlast bezorgen[dat was het antwoord dat ik toe gemaaid kreeg]terug gemaaid dat ik er vlak naast woonde,en er geen last van had,had meer last van de bewoners aan de overkant met hun geschreeuw en hun grote rookkachels.maar daar heb ik geen antwoord op gekregen. maar dat zijn de koopwoningen,ik wil dat er twee banken daar terug voor komen
- ik vindt dat er bij terechte klachten, naar mijn mening veels te veel tijd tussen melden en oplossen zit, dit werkt zeer iritant naar de melders toe
- Ik vond het heel erg jammer dat ik niks meer gehoord heb van mijn melding en dat het nog lang duurde voordat het verholpen was terwijl het om iets heel gevaarlijks ging.
- Ik vraag mij af wat het nut is van zo`n wijkpost als men pas na de derde email reageert met `lulsmoesjes`
- Ik wil graag teruggebeld worden over de verdere afhandeling.. Want de melding is nog niet opgelost.
- Ik wilde het telefonisch doorgeven maar kreeg te horen dat het digitaal moet. Ik heb en mail gestuurd,maar nooit antwoord gekregen. Heel jammer want het was een klacht over een schommel in de wijk noordhove 2 die afbrak waar mijn dochter opzat.
- Ik woon wel in Centrum, maar heb contact gehad met Noordhove-Seghwaert.
- Ik zou graag op de hoogte gehouden willen worden over de verdere afhandeling van de zeer gevaarlijke situatie inzake het parkeren van aanhangwagens van MileuExpres. Ondanks parkeerverbodsborden gaat dit bedrijf vrolijk door met het plaatsen van aanhangers links en rechts van de weeg (waar dat dus niet mag!). Moet ik eens doen. Wedden dat.....
- ik zou het prettig gevonden hebben om een ontvangstbevestiging te krijgen
- In eerste instantie kwam er een - volgens mij - standaard bericht. Ik had niet de indruk dat men mijn bericht gelezen had. Daar heb ik op gereageerd en daar kwam geen reactie op. Dat vond ik jammer. Na enige tijd kwam er wel kwam er wel een gerichte reactie. Prima overigens. Ik ben erg blij met de meldpost.
- In eerste instantie niet onvriendelijk maar ook niet echt vriendelijk daarna werd het iets beter.
- inmiddels is de klacht tot tevredenheid verholpen, zeer kort na de melding dat het gemeld was bij de gemeente.
- Jammer dat er bij het precies melden van alle informatie geen verdere actie wordt ondernomen. Is niet de verantwoordelijkheid van de wijkpost. En daar mag je het als burger mee doen.

- Jammer dat mijn melding geen vervolg heeft gekregen
- Jammer dat ook in deze gemeente men niet echt luistert naar de klant
- Jammer genoeg is er nog niets ondernomen.
- je kan heel veel kwijt bij de wijkmanager, maar hoort gelijk dat er heel, heel weinig aan gedaan kan worden hier in de wijk en Zoetermeer, jammer, klacht ok, afhandeling daardoor heel slecht
- Juist dat laatste is belangrijk, ik heb het idee dat er niets met mijn klacht is gedaan. Dezelfde persoon zet nog steeds zijn privezakan op de openbare weg.
- keurig behandeld, alleen burens gooien nog steeds eten op het schuurtje, resultaat...veel meeuwen en veel meeuwenpoep :-)
- Klacht (op de stoep voor de uitgang van mijn tuin geparkeerde auto's: verzoek om op de hoek een paaltje te plaatsen) niet opgelost. Volgens de medewerkers mocht dat niet, Zou de wijkagent vragen om vaker langs te fietsen. Blijkbaar liggen wij niet op zijn route.....
- klacht is niet opgelost
- Kreeg e-mail dat melding 140665 gereed was! A: ik was niet eerder op de hoogte gebracht dat mijn melding onder dat nummer was ingeschreven en B: er staat dat melding g e r e e d is. Dat is niet correct. Ze zijn met enkele (niet eens alle) onderwerpen bezig. De mededeling `gereed` vind ik in dit geval zeer ongepast. Meldt gewoon de juiste stand vanzake: dat men er mee bezig is.
- L.S., In verband met botulisme zijn er in Meerzicht rondom de Belvederebos zes borden geplaatst met het verzoek zieke dieren en kadavers te melden. Zij zouden dan zo snel mogelijk ( moet eigenlijk binnen de dag) worden opgehaald door de medewerkers van de dierenambulance aan wie dit werk is uitbesteed. Laatstgenoemde organisatie is echter al twee jaar voortdurend nalatig. Ze komen vaak pas na drie of vier keer melden na vijf dagen. Zij veroorzaken daardoor elk jaar opnieuw een slachting van jewelste onder vissen en watervogels: kadavers zijn namelijk zeer besmettelijk. Bij de laatste melding kwam de dierenambulance ook pas na vier keer melden door mij. Volgens de Ombudscommissie Zoetermeer, die deze kwestie al heeft onderzocht, had dit probleem een jaar geleden al opgelost moeten zijn. De gemeente is verantwoordelijk voor wat er gebeurt na een melding en heeft een zorgplicht voor de dieren bovendien. De medewerkers van de meldpunten geven de meldingen wel door aan de dierenambulance van Zoetermeer, maar het hoofd van bovengenoemde organisatie heeft na meerdere malen uitleg van de gemeente ( hoofden van Stadstoezicht) nog steeds maling aan bewoners, gemeenteambtenaren en dieren! Suggestie: degene die de melding aanneemt verantwoordelijk stellen voor de totale afhandeling van de melding, dat wil zeggen tot het zieke dier of kadaver is weggehaald en geregistreerd.
- Laatste melding vlinderstruik, tak hing gevaarlijk over voetpad. Vlinderstruik is nu heel lelijk gesnoeid. Het is nu niks meer, een grote dode stronk! Geen mooi aanzien!
- manger gesproken over het slechte maai seizoen maar liefst 1 meter hoog voor de deur. triest.....voorstel gedaan maar je komt geen steek verder zoals gebruikelijk bij de gemeente jammer moeten we dus hoger op benaderen misschien via Radar programma om de gemeent beleid uit te meten van de groen voorziening.
- Medewerkster kwam ongeïnteresseerd over en ik moest m`n naam wel zo`n 5 keer spellen...
- Medewerkster was vriendelijk en ter zakekundig.
- Melding ging over niet functionerende ondergrondse container en het huisvuil dat er al meer dan 24 uur naast stond (ondanks eerdere melding). Van de wijkpostmedewerker vernam ik dat het 10 werkdagen kon duren voordat het probleem zou worden opgelost. Dat lijkt mij erg lang voor huisvuil dat op straat wordt gedumpt. Ik vond het overigens ook vreemd dat ik voor deze melding werd doorverbonden naar de wijkpost. Nummer 14079 had de dag ervoor al twee meldingen van mij ontvangen. Het gebeurt vaker dat je meermalen moet bellen voordat de storing aan de container wordt opgelost. Service van de gemeente is op dit punt voor verbetering vatbaar.
- Melding is prima afgehandeld
- men doet het goed en staat open voor de evt.klacht. de afhandeling van de klacht daar heb ik geen bericht van gehad. Dat heb ik zelf gemeld toen de rommel opgeruimd was.
- Men is goed op de hoogte en men doet ook iets met een melding of vraag.

- Met de melding is niets gedaan.
- met de melding is nog niet veel gedaan, terwijl een melding van 2jaar terug wel binnen een paar dagen heel slecht is uitgevoerd want de straatligt nu nog scheef.
- Mevrouw heeft opgeschreven wat ik graag wilde.nl. vuilnis ophalen wat wij met medebewoners uit de sloot hadden gehaald. Maar mij niet verteld dat het binnen tien werkdagen kan duren dat het wordt opgehaald.
- Mijn ervaring heeft geresulteerd in een klacht!
- Mijn klacht is doorspeeld aan de gemeente en dat gaat tijd nemen`. Weet dus niet of er vooruitgang wordt geboekt. Hoor daar niets over.
- Mijn klacht is goed behandeld. Toen de bewoner niets deed is er een inspecteur op af gegaan
- Mijn klacht was duidelijk, maar werd door de medewerkster niet echt begrepen
- mijn melding heeft resultaat gehad
- mijn meldingen zijn serieus genomen en er zijn naar behoren door de wijkpostbeheerder verwerkt. Er werd adequaat gereageerd.
- Mijn opmerking over een reparatie van het trottoir (struikelgevaar) is snel en netjes uitgevoerd!
- moeten meer de wijk in om de situatie te kennen
- Na wat misverstanden, ook aan mijn kant, is mijn vraag prima opgelost!
- Nadat de klacht behandeld is zal het fijn zijn als er een terugkoppiling volgt met hoe het euvel of hoe de klacht afgehandeld of hetsteld is.
- Niet alles stoppen in administratieve en/of digitale processen, maar gewoon DOEN!!!
- niet over de wijkpost, maar de afhandeling is diep triest. ik heb een winkel aan de velddreef al 28 jaar en nu nieuwe burens gekregen met een toko, elke dag rond 5 uur half 6 schieten de tranen in je ogen door de enorme knoflook en uien lucht, ze hebben een gewone huishoud afzuigkap met een pijpje door achterdeur naar buiten. hierop paar keer bij hun geweest en er veranderd niets. dus klacht bij gemeente gedaan, en daarop zijn 2 dames wezen ruiken, echter om 12 uur en dus geen last, ik heb dat gezegd en kreeg een nummer dat ik moet bellen als het er is, maar tot 5 uur daarna zijn we er niet meer, dat snap ik best maar het begint pas om half 6, dus ik weet niet wat te doen, de snackbar aan de andere kant naast mij, heeft een hele lange buis op het dak staan en die ruik je nooit. ik begrijp niet dat de gemeente dan dit goedkeurd, en een vergunning afgeeft hiervoor. de eigenaar zegt hiernaast niet te koken, alleen voor hunzelf, wat ze doen maakt mij niet uit, maar het kan niet zo zijn dat je al jaren een winkel hebt en er door de nieuwe burens, wat overigens hele aardige mensen zijn, niet meer je werk kan doen door de stank, terwijl een oplossing heel simpel lijkt te zijn, de afvoer naar het dak. wat volgens mijn info gewoon verplicht is. dus de wijkpost heb ik geen klachten over, maar hoe het verder afloopt heb ik weinig vertrouwen in.
- Niet over het contact, maar er is iemand langs geweest om te vertellen dat hij gekeken heeft naar de` klacht` De laatste keer dat ik even keek of het probleem was opgelost bleek dat niet het geval te zijn.
- Nog dezelfde dag alles opgeruimd, prima!!! Bedankt!
- Nog steeds géén actie van de door u aangeschreven dienst. De prullenbakken zijn nog steeds niet opgehangen en de rommel ligt nu dus in het park en op de straat. Heeft het zin om klachten door te geven?
- Nooit meer wat gehoord op de vraag of ik een brugopening kan krijgen van de brug over de Broekwegwetering.
- onvoldoende nazorg om vast te stellen of het probleem al dan niet is verholpen
- op deDe melding over de begroeiing van twee hoekhuizen op de Fretweide heb ik na het contact met de wijkmanager nog niets vernomen van de afdeling Handhaving. De begroeiing moet nodig gesloeid worden ter bevordering van de verkeersveiligheid. Graag bedoelde bewoners hierop aanspreken
- Op dit moment is het erg onrustig in `parkeiland`. Ondanks brief lijkt het erop dat hangjeugd er op uit is om het te laten escaleren. Ik zou graag willen dat de probleemgezinnen uit ons gebied weg gaan. Het wordt elk jaar erger!
- Op mijn melding bij de wijkpost werd door de gemeente niet of veel te laat gereageerd.
- opm.: gemeld 1-1-2012, nog steeds niet opgelost!!
- Over de wijkpost ben ik tevreden, minder tevreden ben ik over de afhandeling van de klacht door de gemeente. Ik hoop dat mijn bezoeken aan de wijkpost genoteerd zijn,

zodat bij eventuele gevolgen die kunnen voortvloeien uit mijn klacht later niet ontken kunnen worden. Dit met een mogelijke aansprakelijkheid van de gemeente.

- Over hetzelfde onderwerp had ik vorige winter (10/11) ook al een melding gedaan (strooibeeld dorogaande fietsroute naar Den Haag). Deze winter bleek dat er niets met mijn melding gedaan was, al was mij dat wel toegezegd. Daarom ben ik weer naar de wijkpost gegaan. Later kreeg ik een mailtje van de gemeente dat de strooiroute was aangepast en dat er voortaan gestrooid zou worden. Na dit bericht is het niet meer glad geweest. Ik moet dus tot volgende winter wachten om te zien of het inderdaad zo is.
- Persoonlijk heb ik geen bericht van de wijkpost gehad dat de klacht was opgelost. Maar door waarneming ter plaatse gezien dat men er werk van had gemaakt
- Prima antwoord waar ik ook wat aan heb
- prima ontvangst gehad en probleem goed doorgesproken met wijkmgr en wijk agent
- prima vent. nu hopen dat de gemeente iets gaat doen.
- Prima werk ga zo door!
- Prima, met een prompte behandeling!
- Probleem is na een paar dagen opgelost!
- Probleem met niet werkende straatlantaarns is onmiddellijk opgelost!
- Problemen worden niet serieus genomen. Men weet vaak niet wat men er mee aanmoet.
- Reactie op mijn melding heeft 2 weken op zich laten wachten, wellicht door verlof van de wijkpost medewerker.
- Service perfect!
- Service was prima, maar met het antwoord ben ik weinig opgeschoten
- slechte communicatie, geen terugkoppeling, leek of mevr geen zin had om te werken.
- Slechte dienstverlening, niemand weet iets en kan niets vertellen en er wordt dus geen antwoord gegeven
- soms volgt een terugkoppeling met meldingsnummer, maar vaak ook niet. Soms is de reactie vaag: `doorgegeven aan de vakafdeling`. Welke vakafdeling?
- Super netjes aangenomen en doorgegeven aan bureau Handhaving. Deze zijn vervolgens nog bij mij aan de deur geweest en hebben ook prima mijn melding afgehandeld! Ben zeer tevreden hierover.
- Ter aanvulling. Ik heb tweemaal een melding gedaan. De eerste keer ben ik onvoldoende te woord gestaan: mijn e-mail is verkeerd genoteerd (na tweemaal spellen) en de omschrijving is verkeerd genoteerd. Binnen 10 dagen is actie ondernomen echter niet de juiste. Betekende dat ik nogmaals een melding moest doen. Daar werd ik wel goed te woord gestaan. Er is echter nog geen actie ondernomen en ik weet uiteraard ook niet of nu wel het juiste is genoteerd. De bevestigingsmail bevat niet de ingevoerde tekst, dus controle is niet mogelijk. Nu maar hopen dat het wordt opgelost.
- Terug mailen was niet noodzakelijk, want ik kon zien dat er iets met mijn opmerking was gedaan.
- Terugkoppeling over de voortgang zou mooi zijn.
- terugkoppeling zou kunnen om op de hoogte te blijven of er daadwerkelijk actie is ondernomen
- Toelichting: na een herinnering is mij medegedeeld dat de melding was doorgeleid naar de groenbeheerder. Uiteindelijk digitaal reactie ontvangen. Wordt gewoon niet inhoudelijk ingegaan op mijn vraag.
- Tot op heden zijn alle meldingen die door mij zijn gedaan tot volle tevredenheid behandeld of afgehandeld. Ben verheugd dat er ook in onze wijk een aanspreekpunt is. Dat deze laagdrempelig is om meldingen neer te leggen.
- Vaker meldingen gedaan aan de balie: verloopt altijd prima. Handicap dat men de nieuwe wijkpost nog geen aansluiting had met het (IT) meldsysteem van de gemeente.
- Verder heb ik niets vernomen over het verdere verloop..
- Verzoek ingediend voor het budget wijk aan zet ruim 1,5 week geleden. Tot opheden niets vernomen.
- Voor de melding heb 2 x keer contact gehad met de wijkpost. Na de 2e keer resulteerde de melding in het beoogde resultaat.
- Vraag zou worden doorgegeven aan wijkpost Centrum, waar ik binnen 10 dagen van

- zou horen. Nu, na 14 dagen, nog niets gehoord.
- Vriendelijke mensen, toegankelijk. Helaas maken te weinig Zoetermeeders gebruik van de mogelijkheden. Op een melding volgt altijd actie, de meeste mensen vinden dat `ze` niets doen. Mijn ervaring is dat Zoetermeer er alles aan doet een veilige leefbare stad te bieden aan haar bewoners.
  - waardeloos, geen reactie gehad.
  - Waarom ik mijn volledige personalia en adresgegevens kwijt moet, alvorens ik iets wil melden, zonder uitleg. Verder leek het of degene die ik aan de telefoon kreeg, nauwelijks Nederlands verstond. Moest veel herhalen, leek ook niet op de hoogte van de straten en situatie in de wijk, wat me wel wenselijk lijkt als je op een wijkpost werkt!
  - Waarom krijgt men NOOIT geen bericht wat men met die klacht heeft gedaan. Ik heb b.v. geklaagd over de lift bij de Mandelabrug en heb wethouder van Domburg hierover aan de telefoon gehad. Wat zijn de resultaten van zijn genomen stappen?????? |Hoor ik iets???
  - Wanneer gaan ze snoeien?????
  - was verbaasd dat reactie van de wijkpost op mijn e-mail naar de wijkmanager uitbleef
  - Wat afhoudend. Ik moest aandringen. Uiteindelijk wel opgeschreven
  - Weinig contrôle van de nieuwe opzichter op allerlei gebied zoals wildgroei in parkjes langs o.a. het Waterpad (brandnetels en bereklauwen. Hier moet steeds over gebeld worden om te snoeien omdat het pad niet meer begaanbaar is), uitvoerders van het bijhouden van groenstroken. Ik weet niet of ze weten wat onkruid is. Bruggetje bij Zwanewater, Kromwater, Leiwater heeft in brand gestaan (aangestoken). Melding hiervan gemaakt, maar zie niet dat hier iets mee gedaan is.
  - Wel een ontvangstbevestiging ontvangen, dat de melding is doorgeschoven naar de gemeente, maar dat is geen reactie. Van de gemeente niets gehoord. Melding is een maand geleden gedaan.
  - Wijkpost B d L: top!
  - Wil graag geïnformeerd worden over de status van de melding en afhandeling ervan. Nu heb ik in dit geval kunnen zien dat het probleem is opgelost.
  - wil wel graag weten of en wanneer mijn klacht behandeld wordt
  - Zal waarschijnlijk over enige tijd weer contact opnemen
  - Ze zijn zeer klantvriendelijk
  - zeer prettig en goed te woord gestaan
  - zeer begripvol, directe uitvoering van de klacht, niet geïnformeerd dat is wel jammer toevallig zag ik het! verder alle lof
  - zeer goed en duidelijk sprekende medewerker
  - Zorg ervoor dat de medewerkers de Nederlandse taal voldoende beheersen, zodat een eenvoudige melding niet 3 keer hoeft te worden toegelicht.
  - zou graag weten wanneer er actie word ondernomen na mijn melding en of er überhaupt iets aan gedaan gaat worden. Nu weet ik alleen maar dat de melding is gedaan bij de desbetreffende persoon en meer niet.
  - zou het prettig vinden als je zou horen wat ermee gedaan zou zijn en wanneer het gedaan word

#### **Bijlage 24.**

#### **Opmerkingen over de dienstverlening op de wijkpost.**

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

- aan de balie
- Als de bibliotheek dicht is, moet je aan de zijkant bellen. Er staan geen openingstijden bij.
- Balie Stadhuis heeft doorverbonden met wijkpost waar mijn klacht in behandeling is genomen, hetgeen per email is bevestigd dezelfde dag.
- Dan klopt er iets niet met de vraagstelling.....omdat de wijkpost zeer laks reageerde



hebben we ook digitaal contact gezocht en diverse foto's toegestuurd van het probleem dat zich voordeed in onze straat. Het was dus EN EN. Die mogelijkheid biedt uw vraagstelling helaas niet.

- Er wordt veel beloofd over de aanpak, maar in werkelijkheid wordt het probleem niet opgelost. Sterker nog, de klager wordt niet terug gebeld.
- Hrt contact over parkeren Jonagoldhof heeft geleid tot een zodanige verduidelijking van waar wel en waar niet geparkeerd dient te worden dat , met uitzondering van enkele notoire dwarsliggers, in meerderheid nu op de bedoelde wijze wordt geparkeerd. Een mooi voorbeeld van samenwerking tussen bewoners en wijkpost.
- Ik ben zeer content over de twee medewerkers die mij te woord hebben gestaan. Een van mijn klachten, het veelvuldiger de vuilzakken vervangen heeft een aanzienlijke verbetering laten zien. Helaas wat betreft de overlast van zwerfvuil en hondenpoep kan ik in zijn geheel geen verbetering zien. - Controle door het team handhaving of anderszins heb ik op geen enkele wijze kunnen ontwaren. Waarvoor uw aandacht.
- Ik heb op allerlei manieren meldingen doorgegeven, zowel digitaal als aan de balie. Ik kom er vaker voor een stevige babbel over parkeerbeleid en vuil. Momenteel maak ik een deel van Buytenwegh schoon, omdat klagen geen zin heeft, wegens geldgebrek gemeente
- Mijn vraag is uitgezocht en goed afgehandeld. Tussentijds ben ik op de hoogte gebracht dat er nog geen antwoord was op mijn vraag
- Na de email heb ik voor een ander geval (losse opstaande tegel) persoonlijk contact gehad en zijn ook nog terug gekomen over naar onze mening overhangende takken over onze huizen. Hierover zijn we niet tevreden en hebben er officieel niets over gehoord.
- Raar onderzoek dus ik mag niet zowel digital en bij de balie aangifte doen!
- snel opgepakt en diverse personelen ingeschakeld en zogoed als afgehandeld, voor de afvalcontainer moet meer onderzoek plaats vinden o.a. eerder centraal af te sluiten en vooral in de zomer maanden. Alvast bedankt
- Volgens mij heb ik helemaal geen contact gehad met de wijkpost
- Werkt erg traag.