



gemeente
Zoetermeer

Stadspeiling 2022

Deelrapport gemeentelijke dienstverlening



Stadspeiling 2022

deelrapport gemeentelijke dienstverlening

januari 2023

opdrachtgever:
Publieksplein

José Smitskamp (plaatsvervangend afdelingshoofd)

analyse en rapportage:
JaBo, Onderzoek & Statistiek

Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstelling	9
1.3 steekproeven en respons	9
1.4 dit rapport	10
2 ENQUÊTE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	11
2.1 contact met de gemeente	11
2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente	11
2.3 telefonische dienstverlening	12
2.4 face-to-facecontact	15
2.5 onlinedienstverlening	17
2.6 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente	20
3 ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID	21
3.1 digitaal zakendoen of niet; dichtbij huis zakendoen of niet	21
3.2 gebruik van Mijn Zoetermeer	22
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	23
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	25
BIJLAGE III vragenlijsten	27
BIJLAGE IV rechte tellingen	35
BIJLAGE V toelichtingen dienstverlening leeswijzer	55
V-1 toelichtingen op de tevredenheid over persoonlijke contacten met de gemeente	56
V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP	60
V-3 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face	62
V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening	63
V-5 toelichting rapportcijfers voor afhandeling digitale aanvragen	65
V-6 nadere opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente	66
BIJLAGE VI suggesties aangaande digitaal zakendoen	69
BIJLAGE VII dienstverleningsconcept Zoetermeer	77

SAMENVATTING

algemeen

In september / oktober 2022 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. Daarin zijn vragen voorgelegd aan driemaal 4.000 willekeurig geselecteerde Zoetermeerders van 18 jaar en ouder.

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

gemeentelijke dienstverlening, digitale overheid

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

Tevens zijn vragen gesteld over de *digitale overheid*: dat wil zeggen over het landelijke streven om producten en diensten zo veel mogelijk digitaal aan te bieden, waarbij zakendoen via andere kanalen niet langer vanzelfsprekend is.

De vragen zijn verdeeld over twee (van de drie) vragenlijsten van de stadspeiling. De respons op het onderdeel *gemeentelijke dienstverlening* is 897 personen (22,4%); de respons op het onderdeel *digitale overheid* is 1.006 personen (25,2%).

kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening algemeen

Van alle respondenten zegt 53% (472 personen) in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact te hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Deze 472 respondenten geven gemiddeld een 6,8 als rapportcijfer voor de persoonlijke contacten met de gemeente. Dat cijfer is lager dan in voorgaande jaren.

telefonische dienstverlening

Van alle 472 respondenten die in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling contact zochten met de gemeente konden er 121 zich het verloop van een telefoongesprek met nummer 14 079 van het Gemeentelijk Informatiepunt herinneren, en 109 van hen wisten nog wat de reden was voor het telefoongesprek. Aan hen is gevraagd zes aspecten uit het Zoetermeerse dienstverleningsconcept met een rapportcijfer te beoordelen, aan de hand van evenzoveel stellingen. Het gaat om de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, (*vraag-*) *en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*. De gemiddelde beoordelingen variëren tussen een 6,2 (voor bereikbaarheid) en een 6,8 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde is een 6,4: ruim een half punt lager dan in de voorgaande jaren.

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

face-to-facecontact

Van de 472 respondenten die contact zochten met de gemeente konden er 205 zich het verloop van één of meer gesprekken met een medewerker herinneren, bijvoorbeeld aan een balie van het Stadhuis Forum. Op stellingen over de aspecten *gastgerichtheid*, *deskundigheid*, (*vraag-*) *en klantgerichtheid*, *snellheid*, *bereikbaarheid* en *betrouwbaarheid*, geven zij rapport-

cijfers tussen gemiddeld een 6,9 (voor snelheid) en een 7,7 (voor gastgerichtheid). Het overall gemiddelde rapportcijfer is een 7,3: iets lager dan in voorgaande jaren.

onlinedienstverlening

265 van de 472 respondenten die contact zochten met de gemeente hebben daarbij gebruik gemaakt van de gemeentelijke website. Ook aan hen is gevraagd de zes aspecten uit het dienstverleningsconcept te beoordelen:

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

Op de zes stellingen over deze aspecten geven de respondenten rapportcijfers tussen gemiddeld een 6,7 (voor snelheid en deskundigheid) en een 7,2 (voor betrouwbaarheid). Het overall gemiddelde is een 6,8: ongeveer gelijk aan de gemiddelden van voorgaande jaren.

afhandeling van digitaal ingediende vragen, klachten en/of meldingen

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende vragen geven 102 respondenten gemiddeld een 5,7.

Voor de afhandeling van hun digitaal ingediende klachten over de wijze waarop men is behandeld door een bestuurder of ambtenaar geven vijftien respondenten gemiddeld een 4,6.

Voor de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte (via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente) geven 115 respondenten gemiddeld een 6,6.

digitaal aanvragen van producten of diensten

121 respondenten hebben in de twaalf maanden voor de stadspeiling langs digitale weg een product of dienst aangevraagd bij de gemeente. De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt gewaardeerd met gemiddeld een 7,8.

opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

Ruim 100 respondenten hebben aan hun eerdere antwoorden opmerkingen toegevoegd over hun contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden. De opmerkingen gaan onder andere over communicatie, over de snelheid en bereikbaarheid van de dienstverlening, en over de houding / betrokkenheid van ambtenaren.

digitaal zakendoen (enquête digitale overheid)

Zoetermeer biedt, net als andere overheidsorganisaties, haar producten en diensten steeds meer digitaal aan. Maar zakendoen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) altijd mogelijk. De gemeente zal oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Van alle 1.006 respondenten kan 74% zich vinden in dit innovatieve beleid; 15% is daarop tegen, 11% heeft geen mening. De acceptatie van dit beleid is bij oudere respondenten gemiddeld lager dan bij jongere.

gebruik van Mijn Zoetermeer (enquête digitale overheid)

Van alle respondenten gebruikte, naar eigen zeggen, 65% in de afgelopen jaren de persoonlijke webpagina *Mijn Zoetermeer*. Er zijn echter redenen om aan te nemen dat dit een overschatting is: zie hiertoe de voetnoot op [p.22](#).

Binnen de groep van 354 niet-gebruikers van deze persoonlijke webpagina's verwacht 33% dat zij in de toekomst van deze digitale mogelijkheid gebruik gaan maken; 17% denkt van niet. Bijna de helft weet het nog niet.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

In september / oktober 2022 is in Zoetermeer de jaarlijkse stadspeiling gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In opdracht van de afdeling Publieksplein zijn, zoals in voorgaande jaren, enkele algemene vragen gesteld over de dienstverlening door de gemeente. Daarnaast zijn vragen gesteld over specifieke kanalen: telefonische dienstverlening, face-to-face-dienstverlening en onlinedienstverlening. De vraagstelling sluit aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente. De essentie van dit concept is: streven naar dienstverlening die gekenmerkt wordt door de zeven begrippen *gastgericht*, *deskundig*, *vraag- en klantgericht*, *activerend*, *snel*, *bereikbaar* en *betrouwbaar* (zie voor een overzicht bijlage VII, p.77) ¹. Verder zijn er in opdracht van Publieksplein enkele vragen gesteld over de digitale overheid: over het streven van overheden om zoveel mogelijk over te stappen naar het digitaal aanbieden van producten en diensten.

1.2 doelstelling

Het onderzoeksdoel is:

- uitspraken kunnen doen over (de ontwikkeling van) de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening;
- uitspraken kunnen doen over de acceptatie en het gebruik van de digitale overheid (Mijn Zoetermeer).

1.3 steekproeven en respons

Voor de stadspeiling zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit de BRP (Basisregistratie Personen), van (elk) 4.000 Zoetermeeders die op 1 september 2022 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bijvoorbeeld verpleeghuis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit deze drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd. De vragen in opdracht van de afdeling Publieksplein zijn verdeeld over twee van deze drie vragenlijsten.

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

stratificatie

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

respons

De respons op de vragenlijst die de vragen over de kwaliteit van de dienstverlening bevat, bedraagt 993 personen (24,8%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 897 personen (22,4%).

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

De respons op de vragenlijst met de vragen over digitale overheid bedraagt 1.096 personen (27,4%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1.006 personen (25,2%).

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening in 2022. Hoofdstuk 3 gaat over de acceptatie en het gebruik van de digitale overheid.

bijlagen

- Een verantwoording van het onderzoek staat in bijlage I (over representativiteit) en bijlage II (betrouwbaarheid en nauwkeurigheid).
- De vragenlijsten van de stadspeiling, voor zover relevant voor dit deelonderzoek, zijn opgenomen in bijlage III.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) staan in bijlage IV.
- Antwoorden op open vragen over gemeentelijke dienstverlening zijn opgenomen in bijlage V.
- Antwoorden op een open vraag over de digitale overheid zijn opgenomen in bijlage VI.
- Het dienstverleningsconcept van de gemeente Zoetermeer is opgenomen als bijlage VII.

2

ENQUÊTE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

2.1 contact met de gemeente

Van alle 897 respondenten zegt 53% dat zij in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact hebben gezocht met de gemeente als dienstverlenende instelling. Dat percentage is vergelijkbaar met dat van 2021; het is echter lager dan in de meeste jaren daaraan voorafgaand (zie tabel 2.1).

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

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
respons	aantal	1.206	1.173	1.188	973	1.108	1.061	1.052	1.204	947	897
contact gezocht	aantal	707	720	702	516	739	576	700	751	487	472
met gemeente	procent	58,6	61,4	59,1	53,0	66,7	54,3	66,5	62,4	51,4	52,6

2.2 beoordeling van het persoonlijk contact met de gemeente

Het gemiddelde oordeel over persoonlijke contacten met de gemeente (in de twaalf maanden voorafgaand aan de stadspeiling) is een 6,8. Dat is iets lager dan in 2021 en een flink stuk lager dan in de jaren daarvoor. Evenals in 2021 is het aandeel onvoldoende beoordelingen hoog: 18%.

Tabel 2.2 laat, naast de gemiddelde rapportcijfers, ook de aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen zien voor 2022 en de negen voorgaande jaren.

tabel 2.2 *persoonlijke contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:
- aantallen voldoende en onvoldoende waarderingen
- gemiddeld rapportcijfer (metingen 2013 t/m 2022)*

		persoonlijke contacten met de gemeente									
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
voldoende	aantal	613	622	599	437	653	518	591	631	376	371
waardering	procent	86,7	86,4	85,3	84,7	88,4	89,9	84,4	84,0	77,2	78,6
onvoldoende	aantal	69	77	63	69	74	51	74	91	83	86
waardering	procent	9,8	10,7	9,0	13,4	10,0	8,9	10,6	12,1	17,0	18,2
gegeven cijfers	aantal	682	699	662	506	727	569	665	722	459	457
	procent	96,5	97,1	94,3	98,1	98,4	98,8	95,0	96,1	94,3	96,8
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	25	21	40	10	12	7	35	29	28	15
	procent	3,5	2,9	5,7	1,9	1,6	1,2	5,0	3,9	5,7	3,2
totaal (100%)	aantal	707	720	702	516	739	576	700	751	487	472
gemiddeld oordeel		7,1	7,2	7,2	7,2	7,4	7,4	7,3	7,3	7,0	6,8

In bijlage V-1 (vanaf p.56) staan de toelichtingen die respondenten bij hun beoordeling hebben gegeven. Die toelichtingen zijn geordend naar de hoogte van de individuele waardering.

Bij de *hogere* waarderingcijfers (8, 9, 10) gaat het veelal over (klant-) vriendelijkheid, correctheid en vlotte service. Toch wordt er ook vaak een opmerking gemaakt over een te lange wachttijd. Een enkeling laat merken begrip te hebben voor de onderbezetting van de gemeente.

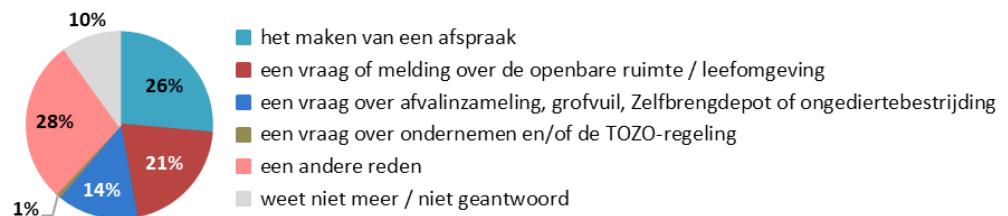
Bij de *voldoende* waarderingen (een 6 of 7) bevatten de meeste commentaren kritiekpunten: over wachttijden, over slechte telefonische bereikbaarheid, over communicatie (bijvoorbeeld lang uitblijven van een reactie) of over de opvolging van een afspraak (bijvoorbeeld dat er na een melding geen actie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

Bij de *lage* en *zeer lage* cijfers (1- 5) is er veel kritiek op tekortkomingen in de communicatie door de gemeente: die was moeilijk (telefonisch) bereikbaar, men kreeg geen (adequaat) antwoord, moest lang wachten op een antwoord. Verder gaan de opmerkingen onder meer over klantgerichtheid, klantvriendelijkheid. In de toonzetting en woordkeus klinkt regelmatig verontwaardiging door.

2.3 telefonische dienstverlening

Van alle 472 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 165 (35%) in die periode gebeld met het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP), via telefoonnummer 14 079. Van deze groep konden 121 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren. Aan hen zijn de verdere vragen over telefonische dienstverlening gesteld. (zie tabel IV-3 en IV-4, p.35).

Figuur 2-1 laat van deze 121 respondenten de redenen voor het (laatste) telefonische contact met de gemeente zien. 109 respondenten noemen een reden. Meest genoemd zijn: het maken van een afspraak en een vragen over de openbare ruimte / de leefomgeving.



figuur 2-1 redenen van het (laatste) telefoongesprek met het GIP (n = 121, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

Gevraagd naar het verloop van het telefoongesprek, of het vervolg daarop, antwoordt 40% van de kleine groep van 109 bellers dat zij meteen geholpen werden, 27% dat zij doorverbonden werden naar een andere medewerker, 7% (8 respondenten) dat zij teruggebeld werden, en 6% dat zij zelf hebben teruggebeld (zie tabel IV-6, p.36).

Aan deze groep bellers is ook gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over het telefonisch contact te beantwoorden. Deze vragen sluiten aan bij zo veel mogelijk aspecten van het dienstverleningsconcept van de gemeente. Alleen het aspect *activerend* wordt door de vraagstelling niet belicht. Gevraagd is naar rapportcijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

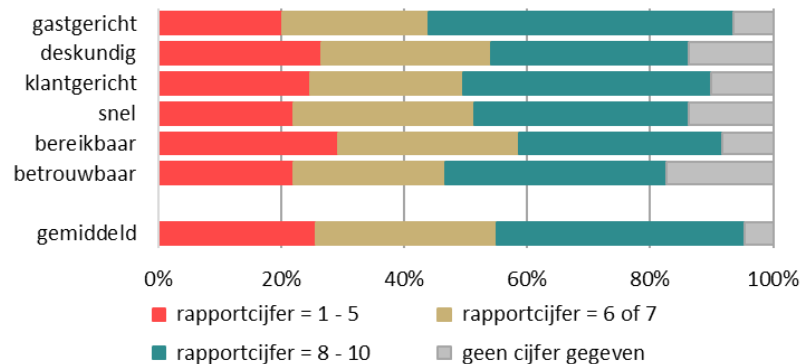
aspect	stelling
<i>gastgericht:</i>	• De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed).
<i>deskundig:</i>	• De medewerkers van het GIP zijn deskundig.
<i>(vraag- en) klantgericht:</i>	• Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men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

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

Het merendeel (82) van de 109 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten. Regelmatig ook spreken respondenten zich niet uit over één of twee aspecten (meestal geven zij dan het antwoord *geen oordeel*; soms geven zij geen antwoord). Kleinere aantallen respondenten beoordelen minder dan vier van de zes aspecten, of helemaal geen aspecten.

Op p.37 t/m 39 staan tabellen met een overzicht van de toegekende cijfers voor elke afzonderlijke stelling. Tabel IV-14 (op p.40) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-2 bundelt de informatie uit de bovengenoemde tabellen. Afhankelijk van het beoordeelde aspect geeft tussen 20% en 29% van de 109 respondenten de dienstverlening een onvoldoende cijfer (rapportcijfer 1 tot 5). Een voldoende beoordeling (rapportcijfer 6 of 7) wordt toegekend door 24 tot 29% van de respondenten. Een goede tot zeer goede beoordeling (rapportcijfers 8 tot 10) wordt gegeven door 32 tot 50% van de respondenten.



figuur 2-2 *onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van het telefonisch contact met het GIP; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 109)*

Het gemiddelde cijfer komt voor 26% van de afzonderlijke respondenten op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 40% gemiddeld een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 6,4 (zie tabel 2-3). Dat is aanmerkelijk lager (ruim een half punt) dan in de voorgaande jaren.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van telefonisch contact met het GIP in 2019 t/m 2022*

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

toelichtingen bij de rapportcijfers

Een kleine 40 respondenten hebben op hun beoordelingen van het telefonisch contact met het GIP een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld door de respondent toegekende cijfer, opgenomen in bijlage V-2 (p.60).

De elf respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn ook overwegend positief in hun toelichtingen (meedenken, prettig). Daarbij één opmerking over een lange wachttijd, en twee opmerkingen over bereikbaarheid. Onder de reacties van de negen respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten bevinden zich zowel complimenten als kritische noten over de communicatie of deskundigheid.

De zestien respondenten die een gemiddeld onvoldoende rapportcijfer toelichten leveren commentaar op wachttijden, bureaucratische benadering, communicatie, klantvriendelijkheid, deskundigheid. Sommige van deze commentaren zijn nogal misprijzend van toon.

telefonische afspraken

Onder de 109 respondenten die zich de reden van hun laatste telefoongesprek met de gemeente herinneren zijn er 42 die de telefoon hebben gebruikt om een afspraak te maken voor een gesprek met een medewerker of voor een bezoek aan één van de balies (zie tabel IV-15, p.40). Aan hen is gevraagd waarom zij de voorkeur gaven aan de telefoon, boven het online maken van een afspraak. Figuur 2-3 laat zien dat deze keuze overwegend met het gemak voor de respondent te maken heeft: telefonisch afspreken gaat voor hen makkelijker dan afspreken via de website. Het kan ook zijn dat het hun niet gelukt was een afspraak te maken via de website. Voor enkelen speelt het grotere vertrouwen in persoonlijk contact dan in online contact een rol.



figuur 2-3 waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (n = 42, in procenten, meer antwoorden mogelijk)

2.4 face-to-facecontact

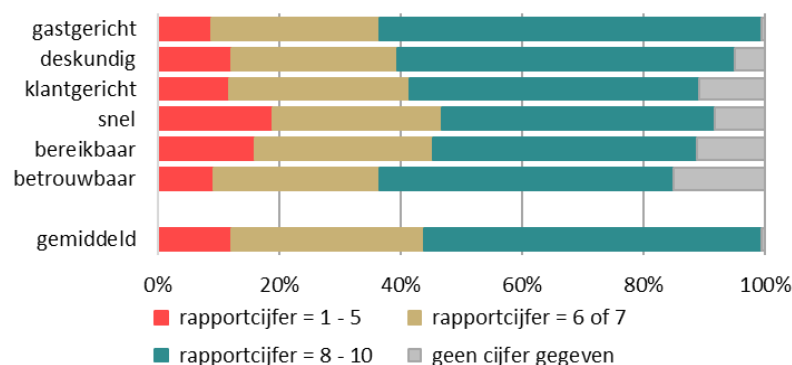
Van de 472 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 244 (52%) face to face gesproken met een medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld aan de balie van het Stadhuis Forum. Van deze groep konden 205 respondenten zich het verloop van één of meer gesprekken met de gemeente herinneren (tabel IV-17/18, p.41). Aan hen zijn de verdere vragen over face-to-facecontact met de gemeente gesteld. Net als de vragen over telefonisch contact sluiten deze vragen aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente, met uitzondering van het aspect *activerend*. Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

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

Het merendeel (151) van deze respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over één of meer aspecten niet uit (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*).

De tabellen IV-19 t/m IV-24 (op p.41-44) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-26 (p.44) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-4 bundelt informatie uit de bovengenoemde tabellen. Het diagram toont dat *gastgerichtheid* relatief gunstig scoort. 63% geeft dit aspect een goede tot zeer goede beoordeling (8 tot 10). Over de *snelheid* van medewerkers is men minder goed te spreken. Dit aspect wordt door 19% als onvoldoende beoordeeld en door 45% als goed tot zeer goed. De beoordelingen van de andere aspecten liggen tussen de beoordelingen voor gastgerichtheid en snelheid in.



figuur 2-4 onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van het face-to-facecontact met medewerkers; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 215)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 12% van de respondenten op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 56% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 7,3 (zie tabel 2-3). Dat is iets lager dan in voorgaande jaren, vooral doordat de aspecten snelheid, deskundigheid en bereikbaarheid lager scoren dan in de voorgaande jaren.

tabel 2-3 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van face-to-face-contact met medewerkers (in 2019 t/m 2022)*

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

toelichtingen bij de rapportcijfers

Meer dan 60 respondenten hebben op hun beoordelingen van het face-to-face-contact een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddeld toegekende rapportcijfer, opgenomen in bijlage V-3 (p.61).

Respondenten die een 8, 9 of 10 als gemiddeld rapportcijfer toelichten (30 in totaal) zijn positief in hun toelichtingen, op een enkele uitzondering na.

Respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten (20) geven zeer uiteenlopende commentaren, meestal positief of neutraal over de medewerkers, soms kritisch over andere aspecten zoals de informatievoorziening vooraf.

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

2.5 onlinedienstverlening

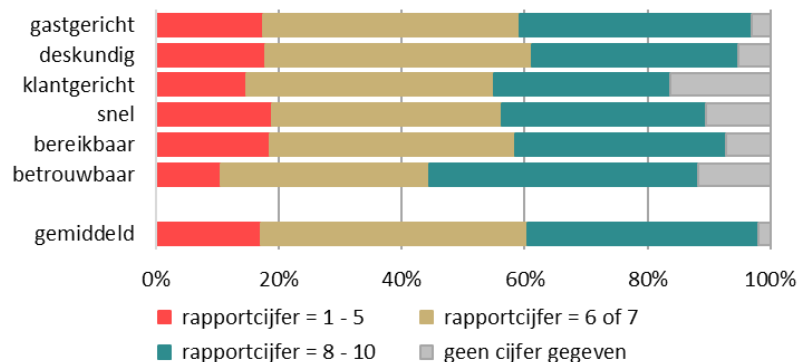
Van de 472 respondenten die in de twaalf maanden voor de stadspeiling contact zochten met de gemeente hebben er 265 (56%) in die periode gebruik gemaakt van de gemeentelijke website (tabel IV-27, p.45). Aan hen is gevraagd om een aantal beoordelingsvragen over digitale dienstverlening te beantwoorden. Net als de vragen over telefonische en face-to-face-dienstverlening sluiten deze vragen aan bij het dienstverleningsconcept van de gemeente, met uitzondering van het aspect *activerend*. Gevraagd is naar (rapport)cijfers die weergeven in welke mate men het eens is met een zestal positief geformuleerde stellingen:

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

Een groot deel (199) van deze 256 respondenten geeft een oordeel over alle zes aspecten; regelmatig ook spreekt men zich over een of meer aspecten niet uit, (meestal geeft men dan het antwoord *geen oordeel*). Met name over *vraag- en klantgerichtheid*, *betrouwbaarheid* en *snelheid* hebben respondenten niet altijd een oordeel.

De tabellen IV-28 t/m IV-33 (p.45-48) geven een overzicht van de aantallen gegeven antwoorden. Tabel IV-35 (p.48) geeft een overzicht van de, per respondent bepaalde, gemiddelde rapportcijfers voor de zes stellingen.

Figuur 2-5 toont een bundeling van de informatie uit de bovengenoemde tabellen. De figuur laat zien dat het aspect *betrouwbaarheid* relatief gunstig scoort: 44% geeft dit aspect een goede tot zeer goede beoordeling; 11% beoordeelt de betrouwbaarheid als onvoldoende. De beoordelingen van de overige aspecten zijn minder gunstig, met een groter aantal onvoldoende beoordelingen.



figuur 2-5 onvoldoende, voldoende en goede tot zeer goede individuele beoordelingen voor zes aspecten van onlinedienstverlening door de gemeente; idem voor de gemiddelde beoordelingen van deze aspecten (in procenten, n = 265)

Het gemiddelde cijfer (per afzonderlijke respondent) komt voor 17% op een onvoldoende beoordeling uit, terwijl 38% een goede tot zeer goede beoordeling geeft. Het overall gemiddelde cijfer is een 6,8 (zie tabel 2-4). Het oordeel over de digitale dienstverlening is daarmee ongeveer gelijk aan dat uit de drie voorgaande jaren ¹.

tabel 2-4 *gemiddelde rapportcijfers voor aspecten van onlinedienstverlening met medewerkers (in 2019 t/m 2022)*

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

toelichtingen bij de rapportcijfers

Meer dan 60 respondenten hebben op hun beoordelingen van de onlinedienstverlening een toelichting gegeven. Deze toelichtingen zijn, geordend naar het gemiddelde van de toegekende cijfers, opgenomen in bijlage V-4 (p.63).

De 21 respondenten die een gemiddeld rapportcijfer 8, 9 of 10 toelichten zijn merendeels positief over de website, soms met wat kritiek op de overzichtelijkheid. Bij de 26 respondenten die een gemiddelde 6 of 7 toelichten gaat het commentaar veelal over problemen met navigeren en over de vindbaarheid van informatie op de (nieuwe) website. Ook wordt er melding gemaakt van tekortschietende of niet-actuele informatie.

De 24 respondenten die een onvoldoende cijfer toelichten geven eveneens commentaar op de navigeerbaarheid en/of de informatie; enkelen melden dat zij last hadden van een storing of foutmelding.

digitaal indienen van vragen, klachten en/of meldingen

- Van de 265 gebruikers van de website hebben er 102 in de twaalf maanden voor de stadspeiling, wel eens een vraag aan de gemeente gesteld. Van hen beoordeelt 36% de afhandeling als onvoldoende: rapportcijfer 1 t/m 5. Een voldoende tot zeer goede beoordeling wordt gegeven door 61%. Het cijfer komt daarmee gemiddeld op een 5,7 (tabel 2-5)
- Vijftien gebruikers van de website hebben via het digitale klachtenformulier een klacht ingediend over de wijze waarop zij zijn behandeld door een bestuurder of medewerker van de gemeente. Onder hen beoordelen er tien de afhandeling als onvoldoende. Gemiddeld cijfer: een 4,6 (tabel 2-6). Wat bij de lage waarderingen waarschijnlijk een rol speelt is dat respondenten de kwaliteit van de afhandeling niet altijd los kunnen of willen zien van een voor hen teleurstellende beslissing.
- Van de 295 gebruikers van de gemeentelijke website en/of de landelijke MijnGemeente App hebben er 115 een melding gedaan over de openbare ruimte. Voor de afhandeling van deze meldingen openbare ruimte is in 30% van de gevallen het oordeel ongunstig (rapportcijfer 1 t/m 5). Gemiddeld cijfer: een 6,6 (tabel 2-7).

¹ In de stadspeiling van 2022 is een andere website beoordeeld dan in de jaren daarvóór. Een nieuwe website (destijds nog in ontwikkeling) werd half oktober 2021, tijdens het veldwerk van de stadspeiling van dat jaar, opengesteld om het publiek in de gelegenheid te stellen daarover feedback te geven. In november 2021 ging die nieuwe website officieel van start.

De tabellen 2-5 t/m 2-7 vatten samen hoe de respondenten de afhandeling van ingediende vragen, klachten en meldingen beoordelen in 2022 en de drie jaar daarvóór.

tabel 2-5 onvoldoende en voldoende tot zeer goede individuele beoordelingen voor de afhandeling van online vragen in 2019 t/m 2022

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

tabel 2-6 onvoldoende en voldoende tot zeer goede individuele beoordelingen voor de afhandeling van online klachten in 2019 t/m 2022

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

tabel 2-7 onvoldoende en voldoende tot zeer goede individuele beoordelingen voor de afhandeling van online meldingen openbare ruimte in 2019 t/m 2022

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

digitaal aanvragen van producten of diensten

121 respondenten hebben in de twaalf maanden voor de stadspeiling langs digitale weg een product of dienst aangevraagd bij de gemeente. Dat is ruim 13% van de respons, en 46% van de in totaal 265 gebruikers van de gemeentelijke website. De afhandeling van de laatste digitale aanvraag wordt in 2022 gewaardeerd met gemiddeld een 7,8. Het aandeel onvoldoende beoordelingen ligt op 6% (tabel 2.8). Toelichtingen op deze antwoorden staan in bijlage V-5, p.65.

tabel 2.8 *afhandeling van digitale aanvragen van producten in de afgelopen twaalf maanden:*
 - aantallen voldoende en onvoldoende waarderungen
 - gemiddelde rapportcijfers (metingen 2013 t/m 2022)

		meest recente digitale aanvraag									
		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
voldoende	aantal	170	179	221	151	-	-	167	217	86	113
	waardering	procent	91,9	92,3	94,4	89,9	-	-	93,8	94,3	88,7
onvoldoende	aantal	12	12	7	14	-	-	8	9	8	7
	waardering	procent	6,5	6,2	3,0	8,3	-	-	4,5	3,9	8,2
gegeven cijfers	aantal	182	191	228	165	-	-	175	226	94	120
	procent	98,4	98,5	97,4	98,2	-	-	98,3	98,3	96,9	99,2
geen oordeel / niet ingevuld	aantal	3	3	6	3	-	-	3	4	3	1
	procent	1,6	1,5	2,6	1,8	-	-	1,7	1,7	3,1	0,8
totaal (100%)	aantal	185	194	234	168	-	-	178	230	97	121
gemiddeld oordeel		7,5	7,6	7,7	7,5	-	-	7,9	7,9	7,8	7,8

2.6 opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

Op de vraag "Wanneer u terugkijkt op uw contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden, zijn er dan nog zaken die u hierover kwijt wilt?" hebben ruim 100 respondenten een reactie gegeven (bijlage V-6, p.66).

Zowel positieve als negatieve ervaringen passeren de revue. Vaak gaat het, net als bij eerdere vragen, over communicatie en over de snelheid en bereikbaarheid van de dienstverlening. Verder worden er zowel waarderende als kritische opmerkingen gemaakt over houding en betrokkenheid van ambtenaren. Een aantal reacties gaat over specifieke onderwerpen, bijvoorbeeld handhaving op bepaalde locaties.

3

ENQUÊTE DIGITALE OVERHEID

3.1 digitaal zakendoen of niet; dichtbij huis zakendoen of niet

Overheidsorganisaties gaan hun producten en diensten steeds meer digitaal aanbieden. Dat is landelijk beleid. Maar zakendoen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) blijft altijd mogelijk. Overheden zullen wel oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

In een algemene vraag is gepeild hoe men tegen deze ontwikkeling aankijkt. Van alle 1.006 respondenten kan 74% zich vinden in dit beleid; 15% is erop tegen, 11% heeft geen mening (tabel IV-49, p.52). Daarmee is het percentage tegenstanders van dit beleid lager dan in 2021: toen was het 23%. Bij deze getallen moet worden aangemerkt dat de inleiding op de vraag in 2022 op aanwijzing van de opdrachtgever op een cruciaal punt is gewijzigd.¹

Net als in eerdere jaren is getoetst of oudere respondenten anders over dit beleid denken dan jongere (vanuit de veronderstelling dat oudere respondenten mogelijk digitaal minder vaardig zijn, en/of in sterkere mate vertrouwd zijn met niet-digitale dienstverlening).

Tabel 3-1 laat zien dat dit, net als bij de vorige meting, inderdaad het geval is. Onder respondenten ouder dan 50 jaar (en dan vooral de 65+'ers) is het aandeel tegenstanders van dit beleid groter dan onder jongere respondenten. Niettemin is ook bij deze oudere leeftijdsklassen het aandeel voorstanders veel groter dan het aandeel respondenten dat zich er niet in kan vinden.

tabel 3-1 acceptatie van het overheidsbeleid rond digitaal zakendoen, naar de leeftijd van de respondenten in vijf klassen

leeftijd in vijf klassen		kan men zich vinden in het overheidsbeleid rond digitaal zakendoen?			totaal
		ja	nee	geen mening	
18 t/m 29 jaar	aantal	97	8	12	117
	procent	82,9%	6,8%	10,3%	100,0%
30 t/m 39 jaar	aantal	138	8	7	153
	procent	90,2%	5,2%	4,6%	100,0%
40 t/m 49 jaar	aantal	143	11	12	166
	procent	86,1%	6,6%	7,2%	100,0%
50 t/m 64 jaar	aantal	178	31	28	237
	procent	75,1%	13,1%	11,8%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	185	89	56	330
	procent	56,1%	27,0%	17,0%	100,0%
totaal	aantal	741	147	115	1.003
	procent	73,9%	14,7%	11,5%	100,0%

¹ In 2020 / '21 bevatte de vraag-inleiding de volgende passage: "Zaken doen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) is straks niet meer vanzelfsprekend. Overigens zullen overheden altijd oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn."

In 2022 is dat afgezwakt tot "Maar zaken doen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) blijft vanzelfsprekend altijd mogelijk. Overheden zullen oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.". Dus volgens de jongste tekst wordt er méér rekening gehouden met digitaal minder vaardige personen dan de oudere tekst impliceert.

De *Wet Modernisering elektronisch berichtenverkeer* (in januari 2023 nog in behandeling, beoogde invoerdatum 01-01-2024) zal hierover mogelijk meer duidelijkheid verschaffen.

Uiteraard is dit een vereenvoudigde voorstelling van zaken. Het antwoord op de vraag of men digitaal geholpen wil worden, dan wel de voorkeur geeft aan een vorm van meer persoonlijk contact, verschilt niet alleen van persoon tot persoon; ook de aard van de dienstverlening kan verschil uitmaken. Daarom is in voorgaande jaren aan de respondenten gevraagd voor wélke diensten en producten zij een persoonlijk contact met de gemeente wenselijk achten. In 2021 kwamen daaruit de volgende thema's het sterkst naar voren: *persoonlijke kwesties; aan giften / burgerzaken / documenten; specifieke doelgroepen; financiële zaken; zorg*. In 2022 is die vraag niet herhaald. Wel is nu gevraagd hoe de gemeente het digitaal zaken doen zou kunnen verbeteren. Bijlage VI (p.69) toont de reacties.

Enkele van de vaker voorkomende reacties:

opmerkingen over andere kanalen dan digitaal:

- alles digitaal: geen fysieke post meer sturen;
- of juist: gewoon brieven blijven sturen;
- persoonlijk contact aan de balie of telefoon wordt op prijs gesteld: "fysieke ontmoeting wint het altijd"; "Iedereen wil toch gewoon een persoon aan de lijn krijgen?";

opmerkingen over senioren en digitaal minder vaardige mensen:

- aandacht voor deze problematiek;
- cursussen aanbieden;
- hulp organiseren (bijeenkomsten, digitaal maatje);

opmerkingen over (betere) ondersteuning, informatie, communicatie;

opmerkingen over toegankelijkheid, bereikbaarheid en wachttijden.

3.2 gebruik van *Mijn Zoetermeer*

Voor inwoners van Zoetermeer kan de persoonlijke webpagina *Mijn Zoetermeer* een belangrijke ingang zijn om zaken te doen met de gemeente. Gevraagd is of men in de afgelopen jaren wel eens gebruik heeft gemaakt van *Mijn Zoetermeer*. Tabel IV-45 (p.52) laat de antwoorden zien: 65% zegt *Mijn Zoetermeer* in de afgelopen jaren wel eens gebruikt te hebben, 26% zegt dat nog niet gedaan te hebben, 9% weet het niet meer.

Er is echter een reden om aan te nemen dat 65% gebruikers van *Mijn Zoetermeer* een forse overschatting is, zodat tabel IV-45 waarschijnlijk een onjuist beeld geeft.¹ Om die reden zijn er geen nadere analyses op deze vraag uitgevoerd.

Aan degenen die zeggen dat zij in de afgelopen jaren geen gebruik hebben gemaakt van *Mijn Zoetermeer* (waarschijnlijk is dat een onderschatting van het feitelijke aantal niet-gebruikers) is gevraagd of zij verwachten dat zij daarvan in de toekomst wél gebruik zullen maken.

Van deze niet-gebruikers verwacht 33% dat in de toekomst wel te gaan doen; 17% denkt van niet. Bijna de helft weet het nog niet (zie tabel IV-46, p.52).

Deze cijfers zijn niet vergelijkbaar met die van 2021 en eerdere jaren, omdat de ondervraagde deelpopulaties in 2022 sterk verschillen van die uit eerdere jaren.

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

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

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

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

tabel I-1 Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar seks en leeftijd in klassen, in procenten

leeftijd	seks	bevolking 18+ op 01-01-2022	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,5	20,2	9,4
	vrouw	12,5	19,1	9,2
	totaal	25,0	39,3	18,5
35 t/m 49 jaar	man	11,4	11,9	8,5
	vrouw	12,1	13,3	12,9
	totaal	23,4	25,2	21,4
50 t/m 59 jaar	man	8,3	7,4	7,9
	vrouw	9,1	7,9	9,6
	totaal	17,4	15,3	17,5
60 t/m 74 jaar	man	11,7	6,5	13,9
	vrouw	12,5	6,7	12,9
	totaal	24,2	13,1	26,8
75 jaar en ouder	man	4,3	3,0	7,2
	vrouw	5,6	4,2	8,6
	totaal	10,0	7,2	15,8
alle leeftijden	man	48,2	48,9	46,9
	vrouw	51,8	51,1	53,1
totaal	=100%	100.194	4.000	885

bevolking 18+

Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen licht in de meerderheid. Dat geldt voor alle onderscheiden leeftijdsklassen, met uitzondering van de Zoetermeeders van 18 t/m 35 jaar.

steekproef, stratificatie

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

respons

Bij 885 van de 897 respondenten op de enquête Gemeentelijke Dienstverlening is zowel de leeftijd als de seks (anders dan: *anders / wil dat niet zeggen*) bekend. Vergelijking met de bevolkingsomvang op 1 januari 2022 laat zien dat de stratificatie goed, zij het niet feilloos heeft gewerkt. De percentages per respondentgroep komen meestal redelijk in de buurt van de bevolkingspercentages. Een afwijking komt voor bij de jongste categorie (waarbij zowel mannen als vrouwen in de respons ondervertegenwoordigd zijn ten opzichte van de bevolking (het verschil is

ongeveer 3 procentpunten). Datzelfde geldt voor mannen tussen 35 en 49 jaar. Ook bij de oudste categorie is sprake van een zekere afwijking: een oververtegenwoordiging met ongeveer 3 procentpunten, zowel bij mannen als bij vrouwen. Besloten is om geen nadere weging (waarmee de leeftijdsverdeling exact gelijk aan die in de bevolking gemaakt zou kunnen worden) toe te passen.

Voor de enquête digitale overheid geldt een vergelijkbaar verhaal. Zie tabel I-2.

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

leeftijd	sekse	bevolking 18+ op 01-01-2022	steekproef	respons
18 t/m 34 jaar	man	12,5	19,3	9,5
	vrouw	12,5	19,5	9,6
	totaal	25,0	38,8	19,0
35 t/m 49 jaar	man	11,4	13,1	11,3
	vrouw	12,1	14,4	13,2
	totaal	23,4	27,5	24,4
50 t/m 59 jaar	man	8,3	6,3	7,2
	vrouw	9,1	7,4	8,2
	totaal	17,4	13,7	15,5
60 t/m 74 jaar	man	11,7	6,6	13,1
	vrouw	12,5	6,8	14,1
	totaal	24,2	13,4	27,2
75 jaar en ouder	man	4,3	3,1	7,0
	vrouw	5,6	3,6	6,8
	totaal	10,0	6,7	13,9
alle leeftijden	man	48,2	48,4	48,1
	vrouw	51,8	51,7	51,9
totaal	=100%	100.194	4.000	994

BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervalschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan men aanzienlijk reduceren door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervalschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde betrouwbaarheid, uitgedrukt in procenten, kan worden aangenomen dat de werkelijke waarde zich binnen dat interval bevindt.

In tabel II-1 is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages in de respons weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle 1.006 respondenten op de enquête Digitale Gemeentelijke Dienstverlening 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder, die tot respons bereid zijn) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,1% en 32,9%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

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

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
897	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.006	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1

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

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

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

b. De medewerkers van het GIP zijn deskundig.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 52a
- 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 52a

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

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

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

WEBSITE / DIGITALE DIENSTVERLENING

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

- 1. ja, van de website
- 2. ja, van de website én de MijnGemeente App
- 3. ja, van de MijnGemeente App → ga naar vraag 62
- 4. nee → ga naar vraag 66
- 5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 66

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DIGITAAL INDIENEN VAN VRAGEN, KLACHTEN OF MELDINGEN

Een vraag stellen aan de gemeente kan via het algemene contactformulier op de gemeentelijke website.
 Een klacht indienen (wanneer een bestuurder of ambtenaar u niet goed geholpen heeft) kan met een ander webformulier.
 Een melding doen over de openbare ruimte (u wilt bijvoorbeeld doorgeven dat er iets vies, kapot of onveilig is), kan óf met een webformulier, óf met de MijnGemeente App.

- 58. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer?**
1. ja
 2. nee → ga naar vraag 60
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 60
- 59. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste vraag die u digitaal heeft ingediend?**
- zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
-
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99
- 60. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens via het klachtenformulier een klacht ingediend over de manier waarop u bent behandeld door een bestuurder of een ambtenaar?**
1. ja
 2. nee → ga naar vraag 62
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 62
- 61. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste klacht die u digitaal heeft ingediend?**
- zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
-
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99
- 62. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente een melding over de openbare ruimte gedaan?**
1. ja, via de website
 2. ja, beide (via de MijnGemeente App en via de website)
 3. ja, via de MijnGemeente App
 4. nee → ga naar vraag 64
 5. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 64
- 63. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de afhandeling van de laatste melding over de openbare ruimte die u heeft ingediend?**
- zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel
-
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

AANVRAGEN VAN DIENSTEN OF PRODUCTEN

- 64. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd?**
 (voorbeelden: een uittreksel aanvragen; een verhuizing doorgeven; grofvuil laten ophalen)
1. ja
 2. nee → ga naar vraag 66
 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 66

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen oordeel

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

b. Uw eventuele toelichting:

ALLE CONTACTEN: TELEFOON, FACE TO FACE, DIGITAAL

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

DIGITALE OVERHEID

83. Overheidsorganisaties gaan hun producten en diensten steeds meer digitaal aanbieden. Dat is landelijk beleid. Maar zaken doen via andere kanalen (telefoon, balie, papier) blijft vanzelfsprekend altijd mogelijk. Overheden zullen oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn.

Kunt u zich vinden in het beleid van digitaal zaken doen, dat ook in de gemeente Zoetermeer wordt doorgevoerd?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. geen mening

84. Hoe kunnen we het digitaal zaken doen verbeteren? Uw eventuele suggesties:

MIJN ZOETERMEER

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

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

- 1. ja → ga naar vraag 87 (= volgende onderwerp)
- 2. nee
- 3. dat weet ik niet meer

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

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

PERSOONLIJKE GEGEVENS

92. Bent u een man of een vrouw?

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

93. Wat is uw leeftijd?

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

1. alleenstaande → ga naar vraag 97
2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 97
3. twee partners, met kind(eren)
4. eenoudergezin (= een volwassene met kind(eren))
5. anders, namelijk:

6. weet niet

95. Wat is uw plaats in het huishouden?

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

5. weet niet

96. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden (*uzelf meegerekend*)?
 personen
97. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

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

4. vervolgonderwijs, namelijk:
- 1. *mbo (niveau 1)*
 - 2. *mbo (niveau 2, 3, 4)*
 - 3. *hbo*
 - 4. *wo*

5. anders, namelijk:

6. weet niet

Hartelijk dank voor het invullen!

BIJLAGE IV rechte tellingen

gemeentelijke dienstverlening algemeen

tabel IV-1 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens contact gezocht met de gemeente? (vraag 42)*

	aantal	procent
ja	472	52,6
nee	383	42,7
weet dat niet meer	42	4,7
totaal	897	100,0

tabel IV-2 *algemeen rapportcijfer voor de tevredenheid over contacten met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden (vraag 43a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 – zeer ontevreden	17	1,9	3,6
2	5	0,6	1,1
3	15	1,7	3,2
4	17	1,9	3,6
5	32	3,6	6,8
6	66	7,4	14,0
7	116	12,9	24,6
8	116	12,9	24,6
9	48	5,4	10,2
10 – zeer tevreden	25	2,8	5,3
geen oordeel	8	0,9	1,7
niet geantwoord	7	0,8	1,5
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	472	52,6	100,0
niet van toepassing	425	47,4	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

toelichtingen bij dit rapportcijfer: [p.56](#)

telefonisch contact

tabel IV-3 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens gebeld met gebeld met 14 079, het nummer van het Gemeentelijk Informatiepunt (GIP)? (vraag 44)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	165	18,4	35,0
nee	282	31,4	59,7
weet dat niet meer	20	2,2	4,2
niet geantwoord	5	0,6	1,1
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	472	52,6	100,0
niet van toepassing	425	47,4	
totaal	897	100,0	

tabel IV-4 *kan men zich het verloop van één of meer gesprekken met het GIP herinneren? (vraag 45)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	121	13,5	73,3
nee	42	4,7	25,5
niet geantwoord	2	0,2	1,2
subtotaal (gebeld met het GIP)	165	18,4	100,0
niet van toepassing	732	81,6	
totaal	897	100,0	

tabel IV-5 *reden van het (laatste) telefoongesprek met het GIP (vraag 46)*

	aantal	procent	procent (geldig)
het maken van een afspraak	32	3,6	26,4
een vraag of melding over de openbare ruimte / leefomgeving	25	2,8	20,7
een vraag over afvalinzameling, grofvuil, Zelfbrengdepot of ongediertebestrijding	17	1,9	14,0
een vraag over ondernemen en/of de tijdelijke overbruggingsregeling	1	0,1	0,8
een andere reden	34	3,8	28,1
weet die reden niet meer	-	-	-
niet geantwoord	12	1,3	9,9
subtotaal (kan zich gespreksverloop herinneren)	121	13,5	100,0
niet van toepassing	776	86,5	
totaal	897	100,0	

tabel IV-6 *welke situatie is het meest van toepassing op het laatste telefoongesprek met het GIP? (vraag 47)*

	aantal	procent	procent (geldig)
werd meteen geholpen	44	4,9	40,4
doorverbonden naar een andere medewerker	29	3,2	26,6
binnen vijf werkdagen teruggebeld	7	0,8	6,4
pas na meer dan vijf werkdagen teruggebeld	1	0,1	0,9
heeft zelf later teruggebeld	6	0,7	5,5
niets meer gehoord	9	1,0	8,3
anders	6	0,7	5,5
weet dat niet meer	3	0,3	2,8
niet geantwoord	4	0,4	3,7
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	

tabel IV-7 rapportcijfer voor de stelling (vraag 48a) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,4	3,7
2	1	0,1	0,9
3	3	0,3	2,8
4	7	0,8	6,4
5	7	0,8	6,4
6	10	1,1	9,2
7	16	1,8	14,7
8	41	4,6	37,6
9	10	1,1	9,2
10 - helemaal mee eens	3	0,3	2,8
geen oordeel	6	0,7	5,5
niet geantwoord	1	0,1	0,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-8 rapportcijfer voor de stelling (vraag 48b) over medewerkers van het GIP:
 "De medewerkers van het GIP zijn deskundig."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	4	0,4	3,7
2	2	0,2	1,8
3	6	0,7	5,5
4	4	0,4	3,7
5	13	1,4	11,9
6	7	0,8	6,4
7	23	2,6	21,1
8	25	2,8	22,9
9	7	0,8	6,4
10 - helemaal mee eens	3	0,3	2,8
geen oordeel	14	1,6	12,8
niet geantwoord	1	0,1	0,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,4			

tabel IV-9 rapportcijfer voor de stelling (vraag 48c) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is klantgericht: medewerkers zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	8	0,9	7,3
2	2	0,2	1,8
3	2	0,2	1,8
4	4	0,4	3,7
5	11	1,2	10,1
6	9	1,0	8,3
7	18	2,0	16,5
8	35	3,9	32,1
9	4	0,4	3,7
10 - helemaal mee eens	5	0,6	4,6
geen oordeel	10	1,1	9,2
niet geantwoord	1	0,1	0,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,5			

tabel IV-10 rapportcijfer voor de stelling (vraag 48d) over medewerkers van het GIP:
 "Het GIP is snel: medewerkers antwoorden direct als dat kan, en verbinden niet onnodig door."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	6	0,7	5,5
2	3	0,3	2,8
3	5	0,6	4,6
4	4	0,4	3,7
5	6	0,7	5,5
6	13	1,4	11,9
7	19	2,1	17,4
8	30	3,3	27,5
9	4	0,4	3,7
10 - helemaal mee eens	4	0,4	3,7
geen oordeel	14	1,6	12,8
niet geantwoord	1	0,1	0,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,4			

tabel IV-11 rapportcijfer voor de stelling (vraag 48e) over medewerkers van het GIP:
"Het GIP is bereikbaar: het contact met een medewerker komt vlot en zonder problemen tot stand."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	7	0,8	6,4
2	4	0,4	3,7
3	2	0,2	1,8
4	7	0,8	6,4
5	12	1,3	11,0
6	14	1,6	12,8
7	18	2,0	16,5
8	28	3,1	25,7
9	4	0,4	3,7
10 - helemaal mee eens	4	0,4	3,7
geen oordeel	8	0,9	7,3
niet geantwoord	1	0,1	0,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,2			

tabel IV-12 rapportcijfer voor de stelling (vraag 48f) over medewerkers van het GIP:
"Het GIP is betrouwbaar: medewerkers geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	7	0,8	6,4
2	2	0,2	1,8
3	1	0,1	0,9
4	6	0,7	5,5
5	8	0,9	7,3
6	9	1,0	8,3
7	18	2,0	16,5
8	32	3,6	29,4
9	2	0,2	1,8
10 - helemaal mee eens	5	0,6	4,6
geen oordeel	18	2,0	16,5
niet geantwoord	1	0,1	0,9
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,5			

tabel IV-13 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor het GIP (vraag 70)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	5	0,6	4,6
een	-	-	-
twee	4	0,4	3,7
drie	4	0,4	3,7
vier	4	0,4	3,7
vijf	10	1,1	9,2
zes rapportcijfers (= maximum)	82	9,1	75,2
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	

tabel IV-14 *gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers van het GIP, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 48)*

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	3	0,3	2,8
2	3	0,3	2,8
3	6	0,7	5,5
4	7	0,8	6,4
5	9	1,0	8,3
6	12	1,3	11,0
7	20	2,2	18,3
8	37	4,1	33,9
9	4	0,4	3,7
(afgerond) 10	3	0,3	2,8
geen cijfer gegeven	5	0,6	4,6
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,4			

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.60

tabel IV-15 *heeft men in de afgelopen twaalf maanden wel eens telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente voor een gesprek met een medewerker, of voor bezoek aan één van de balies? (vraag 50)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	42	4,7	38,5
nee	63	7,0	57,8
weet dat niet meer	4	0,4	3,7
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (kent de reden van het telefoongesprek nog)	109	12,2	100,0
niet van toepassing	788	87,8	
totaal	897	100,0	

tabel IV-16 *waarom heeft men bij het maken van een afspraak gekozen voor de telefoon? (vraag 51, meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
het is makkelijker dan via de website	12	28,6
het gaat sneller dan via de website	6	14,3
het lukte niet via de website	12	28,6
via de website afspreken lukt alleen met hulp van een ander	1	2,4
heeft meer vertrouwen in persoonlijk contact	8	19,0
anders *	6	14,3
niet geantwoord	1	2,4
totaal (telefonisch een afspraak gemaakt met de gemeente)	42	100,0

* anders, namelijk:

- ander onderwerp.
- Via de website was volslagen onduidelijk wat de status en wijzigingsmogelijkheden van de afspraken waren.
- via website kon je je rijbewijs alleen met digitale pasfoto verlengen en ik had al gewone pasfoto's laten maken. Bovendien kan je telefonisch meteen een afspraak maken om af te halen.
- via website werkte het niet (server error).
- wat er op de website staat/stond werd het anders gezegd.
- wat gecompliceerdere vraag dan mogelijk via de website.

face-to-facecontact

tabel IV-17 in de afgelopen twaalf maanden wel eens face to face gesproken met één of meer medewerkers van de gemeente, bijvoorbeeld aan een publieksbalie van het Stadhuis-Forum? (vraag 52a)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	244	27,2	51,7
nee	217	24,2	46,0
dat weet ik niet meer	9	1,0	1,9
niet geantwoord	2	0,2	0,4
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	472	52,6	100,0
niet van toepassing	425	47,4	
totaal	897	100,0	

tabel IV-18 kan men zich het verloop van één of meer van die contacten herinneren (vraag 52b)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	205	22,9	84,0
nee	38	4,2	15,6
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (face-to-facecontact met medewerkers)	244	27,2	100,0
niet van toepassing	653	72,8	
totaal	897	100,0	

tabel IV-19 rapportcijfer voor de stelling (vraag 53a) over face-to-face-contacten met medewerkers: "De medewerkers zijn gastvrij (vriendelijk, geduldig, luisteren goed)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,0
2	2	0,2	1,0
3	2	0,2	1,0
4	7	0,8	3,4
5	5	0,6	2,4
6	16	1,8	7,8
7	41	4,6	20,0
8	71	7,9	34,6
9	33	3,7	16,1
10 - helemaal mee eens	25	2,8	12,2
geen oordeel	1	0,1	0,5
niet geantwoord			
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,7

tabel IV-20 rapportcijfer voor de stelling (vraag 53b) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn deskundig.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	3	0,3	1,5
2	2	0,2	1,0
3	5	0,6	2,4
4	7	0,8	3,4
5	8	0,9	3,9
6	13	1,4	6,3
7	43	4,8	21,0
8	66	7,4	32,2
9	27	3,0	13,2
10 - helemaal mee eens	21	2,3	10,2
geen oordeel	9	1,0	4,4
niet geantwoord	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,4			

tabel IV-21 rapportcijfer voor de stelling (vraag 53c) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn klantgericht: zij zoeken het passende antwoord, en vragen of men met dit antwoord geholpen is.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	1,0
2	4	0,4	2,0
3	4	0,4	2,0
4	7	0,8	3,4
5	7	0,8	3,4
6	19	2,1	9,3
7	42	4,7	20,5
8	51	5,7	24,9
9	25	2,8	12,2
10 - helemaal mee eens	22	2,5	10,7
geen oordeel	22	2,5	10,7
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,4			

tabel IV-22 rapportcijfer voor de stelling (vraag 75d) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn snel: zij beperken de wachttijd; zij geven als dat mogelijk is een direct en volledig antwoord.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	5	0,6	2,4
2	7	0,8	3,4
3	7	0,8	3,4
4	6	0,7	2,9
5	14	1,6	6,8
6	24	2,7	11,7
7	33	3,7	16,1
8	50	5,6	24,4
9	24	2,7	11,7
10 - helemaal mee eens	18	2,0	8,8
geen oordeel	17	1,9	8,3
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,9

tabel IV-23 rapportcijfer voor de stelling (vraag 53e) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn goed te bereiken, door ruime openingstijden en goede bewegwijzering.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	7	0,8	3,4
2	4	0,4	2,0
3	2	0,2	1,0
4	8	0,9	3,9
5	12	1,3	5,9
6	27	3,0	13,2
7	33	3,7	16,1
8	53	5,9	25,9
9	21	2,3	10,2
10 - helemaal mee eens	15	1,7	7,3
geen oordeel	23	2,6	11,2
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,0

tabel IV-24 rapportcijfer voor de stelling (vraag 53f) over face-to-face-contacten met medewerkers:
 “De medewerkers zijn betrouwbaar: zij geven actuele informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten.”

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	5	0,6	2,4
2	1	0,1	0,5
3	1	0,1	0,5
4	4	0,4	2,0
5	8	0,9	3,9
6	12	1,3	5,9
7	44	4,9	21,5
8	55	6,1	26,8
9	20	2,2	9,8
10 - helemaal mee eens	24	2,7	11,7
geen oordeel	31	3,5	15,1
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,5

tabel IV-25 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor face-to-face-contacten met medewerkers (vraag 53)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	1	0,1	0,5
een	-	-	-
twee	6	0,7	2,9
drie	8	0,9	3,9
vier	11	1,2	5,4
vijf	28	3,1	13,7
zes rapportcijfers (= maximum)	151	16,8	73,7
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	

tabel IV-26 gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening door medewerkers die men face to face gesproken heeft, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 53)

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	2	0,2	1,0
2	1	0,1	0,5
3	5	0,6	2,4
4	7	0,8	3,4
5	10	1,1	4,9
6	22	2,5	10,7
7	43	4,8	21,0
8	67	7,5	32,7
9	30	3,3	14,6
(afgerond) 10	17	1,9	8,3
geen cijfer gegeven	1	0,1	0,5
subtotaal (herinnert verloop face-to-facecontact)	205	22,9	100,0
niet van toepassing	692	77,1	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 7,3

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.62

online dienstverlening

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

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, van de website	219	24,4	46,4
ja, van de website en de MijnGemeente App	46	5,1	9,7
ja, van de MijnGemeente App	30	3,3	6,4
nee	159	17,7	33,7
weet dat niet meer	14	1,6	3,0
niet geantwoord	4	0,4	0,8
subtotaal (contact gezocht met de gemeente)	472	52,6	100,0
niet van toepassing	425	47,4	
totaal	897	100,0	

tabel IV-28 rapportcijfer voor de stelling (vraag 56a) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is gebruiksvriendelijk (overzichtelijk, leesbaar, makkelijk navigeren)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	7	0,8	2,6
2	2	0,2	0,8
3	8	0,9	3,0
4	14	1,6	5,3
5	15	1,7	5,7
6	39	4,3	14,7
7	72	8,0	27,2
8	64	7,1	24,2
9	29	3,2	10,9
10 - helemaal mee eens	7	0,8	2,6
geen oordeel	7	0,8	2,6
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,8

tabel IV-29 rapportcijfer voor de stelling (vraag 56b) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website geeft de juiste antwoorden op mijn vragen, of biedt goede verwijzingen naar andere informatiebronnen."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	5	0,6	1,9
2	3	0,3	1,1
3	6	0,7	2,3
4	17	1,9	6,4
5	16	1,8	6,0
6	42	4,7	15,8
7	73	8,1	27,5
8	58	6,5	21,9
9	24	2,7	9,1
10 - helemaal mee eens	7	0,8	2,6
geen oordeel	13	1,4	4,9
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,7

tabel IV-30 rapportcijfer voor de stelling (vraag 56c) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website biedt mij via webformulieren de dienstverlening die ik zoek, of verwijst me door naar de juiste organisaties of gemeentelijke diensten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	7	0,8	2,6
2	1	0,1	0,4
3	4	0,4	1,5
4	8	0,9	3,0
5	19	2,1	7,2
6	36	4,0	13,6
7	71	7,9	26,8
8	51	5,7	19,2
9	15	1,7	5,7
10 - helemaal mee eens	10	1,1	3,8
geen oordeel	42	4,7	15,8
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 6,8

tabel IV-31 rapportcijfer voor de stelling (vraag 56d) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website werkt snel (zo min mogelijk muisklikken, 24 uur beschikbaar en je krijgt je product snel)."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	8	0,9	3,0
2	2	0,2	0,8
3	2	0,2	0,8
4	17	1,9	6,4
5	21	2,3	7,9
6	38	4,2	14,3
7	61	6,8	23,0
8	60	6,7	22,6
9	20	2,2	7,5
10 - helemaal mee eens	8	0,9	3,0
geen oordeel	27	3,0	10,2
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,7			

tabel IV-32 rapportcijfer voor de stelling (vraag 56e) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De informatie op de website is vindbaar, begrijpelijk en actueel."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	6	0,7	2,3
2	2	0,2	0,8
3	4	0,4	1,5
4	13	1,4	4,9
5	24	2,7	9,1
6	39	4,3	14,7
7	67	7,5	25,3
8	58	6,5	21,9
9	23	2,6	8,7
10 - helemaal mee eens	10	1,1	3,8
geen oordeel	18	2,0	6,8
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

tabel IV-33 rapportcijfer voor de stelling (vraag 56f) over dienstverlening via de gemeentelijke website: "De website is betrouwbaar: geeft correcte informatie over een dienst of product en over de bijbehorende termijnen en kosten."

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - helemaal mee oneens	2	0,2	0,8
2	2	0,2	0,8
3	4	0,4	1,5
4	5	0,6	1,9
5	15	1,7	5,7
6	32	3,6	12,1
7	58	6,5	21,9
8	80	8,9	30,2
9	25	2,8	9,4
10 - helemaal mee eens	11	1,2	4,2
geen oordeel	30	3,3	11,3
niet geantwoord	1	0,1	0,4
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,2			

tabel IV-34 het aantal rapportcijfers dat afzonderlijke respondenten gaven voor dienstverlening via de gemeentelijke website (vraag 56)

	aantal	procent	procent (geldig)
geen rapportcijfers	5	0,6	1,9
een	2	0,2	0,8
twee	6	0,7	2,3
drie	8	0,9	3,0
vier	10	1,1	3,8
vijf	35	3,9	13,2
zes rapportcijfers (= maximum)	199	22,2	75,1
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

tabel IV-35 gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening via de gemeentelijke website, op basis van de beoordeling van maximaal zes aspecten (vraag 56)

	aantal	procent	procent (geldig)
(afgerond) 1	2	0,2	0,8
2	7	0,8	2,6
3	3	0,3	1,1
4	11	1,2	4,2
5	22	2,5	8,3
6	38	4,2	14,3
7	77	8,6	29,1
8	71	7,9	26,8
9	22	2,5	8,3
(afgerond) 10	7	0,8	2,6
geen cijfer gegeven	5	0,6	1,9
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,8			

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie p.63

tabel IV-36 in de afgelopen twaalf maanden wel eens online, via de gemeentelijke website, een vraag gesteld aan de gemeente Zoetermeer? (vraag 58)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	102	11,4	38,5
nee	147	16,4	55,5
weet dat niet meer	14	1,6	5,3
niet geantwoord	2	0,2	0,8
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

tabel IV-37 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste vraag die men digitaal heeft ingediend (vraag 59)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	14	1,6	13,7
2	8	0,9	7,8
3	4	0,4	3,9
4	8	0,9	7,8
5	3	0,3	2,9
6	10	1,1	9,8
7	17	1,9	16,7
8	19	2,1	18,6
9	12	1,3	11,8
10 - zeer tevreden	4	0,4	3,9
geen oordeel	3	0,3	2,9
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (vraag gesteld via de website)	102	11,4	100,0
niet van toepassing	795	88,6	
totaal	897	100,0	

gemiddeld cijfer: 5,7

tabel IV-38 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via het klachtenformulier een klacht ingediend over de behandeling door een bestuurder of een ambtenaar? (vraag 60)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	15	1,7	5,7
nee	242	27,0	91,3
weet dat niet meer	6	0,7	2,3
niet geantwoord	2	0,2	0,8
subtotaal (gebruik gemaakt van de website)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

tabel IV-39 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste klacht die men digitaal heeft ingediend (vraag 61)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	4	0,4	26,7
2	1	0,1	6,7
3	1	0,1	6,7
4	1	0,1	6,7
5	3	0,3	20,0
6	1	0,1	6,7
7	-	-	-
8	2	0,2	13,3
9	1	0,1	6,7
10 - zeer tevreden	1	0,1	6,7
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (klacht ingediend via klachtenformulier)	15	1,7	100,0
niet van toepassing	882	98,3	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 4,6			

tabel IV-40 in de afgelopen twaalf maanden wel eens via de landelijke MijnGemeente App of via de website van de gemeente een melding over de openbare ruimte gedaan? (vraag 62)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, via de website	46	5,1	15,6
ja, beide (MijnGemeente App én website)	16	1,8	5,4
ja, via de MijnGemeente App	53	5,9	18,0
nee	169	18,8	57,3
weet dat niet meer	8	0,9	2,7
niet geantwoord	3	0,3	1,0
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	295	32,9	100,0
niet van toepassing	602	67,1	
totaal	897	100,0	

tabel IV-41 rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling van de laatste melding over de openbare ruimte die men heeft ingediend (vraag 63)

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	11	1,2	9,6
2	4	0,4	3,5
3	4	0,4	3,5
4	6	0,7	5,2
5	9	1,0	7,8
6	7	0,8	6,1
7	18	2,0	15,7
8	21	2,3	18,3
9	23	2,6	20,0
10 - zeer tevreden	11	1,2	9,6
geen oordeel	1	0,1	0,9
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (melding gedaan)	115	12,8	100,0
niet van toepassing	782	87,2	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 6,6			

tabel IV-42 *in de afgelopen twaalf maanden wel eens digitaal (dus via de gemeentelijke website) een product of dienst aangevraagd? (vraag 64)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	121	13,5	45,7
nee	135	15,1	50,9
weet dat niet meer	7	0,8	2,6
niet geantwoord	2	0,2	0,8
subtotaal (website of landelijke app gebruikt)	265	29,5	100,0
niet van toepassing	632	70,5	
totaal	897	100,0	

tabel IV-43 *rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag van een product of dienst (vraag 65)*

	aantal	procent	procent (geldig)
1 - zeer ontevreden	2	0,2	1,7
2	1	0,1	0,8
3	2	0,2	1,7
4	1	0,1	0,8
5	1	0,1	0,8
6	10	1,1	8,3
7	20	2,2	16,5
8	42	4,7	34,7
9	28	3,1	23,1
10 - zeer tevreden	13	1,4	10,7
geen oordeel	1	0,1	0,8
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (product of dienst digitaal aangevraagd)	121	13,5	100,0
niet van toepassing	776	86,5	
totaal	897	100,0	
gemiddeld cijfer: 7,8			

toelichtingen bij deze rapportcijfers: zie [p.65](#)

digitale overheid

De vragen over de digitale overheid (tabel IV-44 t/m IV-46) zijn in een ander vragenformulier, dus aan andere respondenten, gesteld dan de vragen in tabel IV-1 t/m IV- 43.

tabel IV-44 kan men zich vinden in het beleid van steeds meer digitaal zakendoen met de overheid? (vraag 83 – digitale overheid)

	aantal	procent
ja	741	73,7
nee	147	14,6
geen mening	115	11,4
niet geantwoord	3	0,3
totaal	1.006	100,0

verbetersuggesties voor digitaal zakendoen: zie p.69

tabel IV-45 heeft men in de afgelopen jaren al eens via DigiD gebruik gemaakt van Mijn Zoetermeer? (vraag 85 – digitale overheid)

	aantal	procent
ja	651	64,7
nee	264	26,2
weet dat niet meer	90	8,9
niet geantwoord	1	0,1
totaal	1.006	100,0

tabel IV-46 verwacht gebruik van Mijn Zoetermeer (onder niet-gebruikers) (vraag 86 – digitale overheid)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	116	11,5	32,8
nee	61	6,1	17,2
weet dat niet	172	17,1	48,6
niet geantwoord	5	0,5	1,4
subtotaal	354	35,2	100,0
niet van toepassing (ja of niet geantwoord op vraag 85)	652	64,8	
totaal	1.006	100,0	

persoonlijke gegevens / achtergrondvariabelen

In de tabellen IV-47 t/m IV-53 wordt een overzicht gegeven van de achtergrondvariabelen (gebaseerd op het bestand waar ook de tabellen IV-1 t/m IV-43 op zijn gebaseerd). De gegevens in deze tabellen kunnen niet zonder meer met populatiekenmerken worden vergeleken.

tabel IV-47 sekse (vraag 92; ontbrekende informatie indien mogelijk aangevuld vanuit de steekproef)

	aantal	procent
man	415	46,3
vrouw	470	52,4
anders / wil dat niet zeggen	11	1,2
sekse niet bekend	1	0,1
totaal	897	100,0

tabel IV-48 leeftijd (vraag 93; ontbrekende informatie indien mogelijk aangevuld vanuit de steekproef)

	aantal	procent
18 t/m 39 jaar	214	23,9
40 t/m 64 jaar	384	42,8
65 jaar en ouder	298	33,2
leeftijd niet bekend	1	0,1
totaal	897	100,0

tabel IV-49 type huishouden (vraag 94)

	aantal	procent
alleenstaande	158	17,6
twee partners, geen kind(eren)	346	38,6
twee partners en kind(eren)	299	33,3
eenoudergezin	61	6,8
anders / weet niet / niet geantwoord	33	3,7
totaal	897	100,0

tabel IV-50 plaats in het huishouden (vraag 95)

	aantal	procent
de alleenstaande bewoner	158	17,6
een van de twee partners	596	66,4
hoofd eenoudergezin	40	4,5
kind (18+)	74	8,2
anders / weet niet / niet geantwoord	29	3,2
totaal	897	100,0

tabel IV-51 aantal personen in het huishouden van de respondent (vraag 96)

	aantal	procent
één	158	17,6
twee	373	41,6
drie	135	15,1
vier	157	17,5
vijf	42	4,7
zes	12	1,3
meer dan zes	4	0,4
niet bekend	16	1,8
totaal	897	100,0

tabel IV-52 *niveau hoogste voltooide opleiding (ontleend aan vraag 97)*

	aantal	procent
(nog) geen startkwalificatie	195	21,7
startkwalificatie	270	30,1
hbo / wetenschappelijk onderwijs	407	45,4
anders / niet bekend	25	2,8
totaal	897	100,0

tabel IV-53 *wijk en buurt (ontleend aan de steekproef)*

	aantal	procent
<i>Centrum</i>	157	17,5
Dorp	42	4,7
Stadscentrum	34	3,8
Palenstein	29	3,2
Driemanspolder	52	5,8
<i>Meerzicht</i>	93	10,4
Meerzicht-West	61	6,8
Meerzicht-Oost	32	3,6
<i>Buytenwegh de Leyens</i>	128	14,3
Buytenwegh	65	7,2
De Leyens	63	7,0
<i>Seghwaert</i>	132	14,7
Seghwaert-Zuidwest	62	6,9
Seghwaert-Noordoost	70	7,8
<i>Noordhove</i>	56	6,2
Noordhove-West	21	2,3
Noordhove-Oost	35	3,9
<i>Rokkeveen</i>	177	19,7
Rokkeveen-West	70	7,8
Rokkeveen-Oost	107	11,9
<i>Oosterheem</i>	141	15,7
Oosterheem-Zuidwest	38	4,2
Oosterheem-Noordoost	103	11,5
<i>overig / wijk en buurt onbekend</i>	13	1,4
totaal	897	100,0

BIJLAGE V toelichtingen dienstverlening

leeswijzer

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

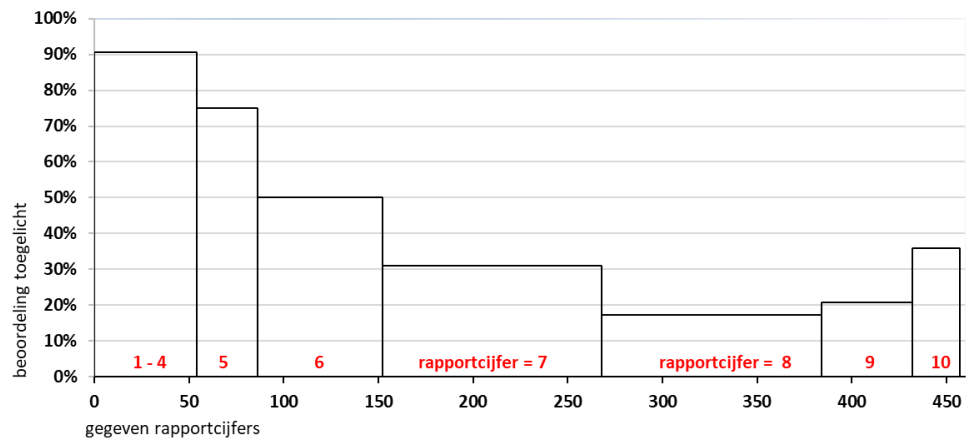
- persoonsnamen / adressen / e-mailadressen zijn uit privacyoverwegingen verwijderd;
- niet-begrijpelijke (delen van) reacties zijn zo veel mogelijk verwijderd;
- reacties zoals *geen*, *n.v.t.* en *nee* zijn (indien inhoudsloos) verwijderd;
- spelfouten (of leesfouten van de data entrytivist) zijn in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

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

- 457 respondenten hebben aan de dienstverlening een rapportcijfer toegekend.
- Bij lage rapportcijfers geeft een groot deel van de respondenten een toelichting: bij de cijfers 1 t/m 4 is dat in 2022 bij 91% het geval; bij een 5 geeft 75% een toelichting.
- Het aandeel toelichtingen loopt af tot 17% bij het rapportcijfer 8.
- Daarboven loopt het percentage weer wat op.

Onderstaand histogram illustreert dit jaarlijks terugkerende fenomeen. De horizontale as geeft alle 457 respondenten weer die een rapportcijfer hebben gegeven, geordend naar de hoogte van het cijfer.

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



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

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

- Antwoord was inhoudelijk totaal niet relevant voor de vraag. Daarnaast is er totaal geen moeite genomen de vraag te begrijpen en inhoudelijk te beoordelen en reageren.
- Bereikbaarheid is zeer slecht. Afspraken worden niet nagekomen. Betreft loket Omgevingsvergunningen. Echt drama!
- De wijze waarop wij bejegend en geserveerd zijn bij het aanvragen van paspoorten was ronduit stuitend.
- Er is vorig jaar september met spoed huishoudelijke hulp aangevraagd door de ergotherapeut omdat ik long-covid heb en toentertijd vrijwel niks kon. mijn vrouw was hoogzwanger en kon ook weinig. Ze hebben ruim een 7 maanden later gebeld of het nog nodig was. tot zover "Spoedaanvraag".
- Er wordt heel laconiek met meldingen omgegaan en heel traag gereageerd. Vaak reageert de gemeente pas als de melding niet meer van toepassing is.
- Er wordt niet gehandhaafd op bijvoorbeeld hondenpoep op een speelveld.
- Heel slecht bij de WMO, klacht is ook niet goed behandeld.
- Ik kreeg geen verbinding.
- Ik probeer vaker mijn contactpersoon bij de gemeente te bereiken en dat is mij nog nooit direct gelukt de afgelopen 12 maanden, je krijgt vaak de telefoniste aan de lijn en die weten het ook niet en ook zij kunnen niet doorverbinden en er wordt ook niet op de mail gereageerd wat onbegrijpelijk is. Ik ben zeer teleurgesteld hierin.
- Je wordt afgescheept met zoek het zelf maar uit, er blijkt geen intentie om burgers te helpen, er wordt enkel naar strikte regels gekeken die niet eens van toepassing zijn op de situatie.
- Rijbewijs aanvragen 3 maanden!! Met spoed en extra betalen een week.
- Slecht telefonisch bereikbaar en een lang keuzemenu.
- Trage respons. Geen helderheid.
- Weinig tot geen uitleg op een negatief besluit en in één geval geheel geen reactie op tweemaal hetzelfde verzoek.
- Wel vijf keer 45 min in de wacht gestaan. Slechte bereikbaarheid.
- Zowel telefonisch als via de app een melding gedaan bij Handhaving betreffende het onrechtmatig gebruiken van openbare parkeerplaatsen door een bedrijf. Hierop heb ik geen enkele reactie gekregen. Het 'probleem' is inmiddels vanzelf opgelost gelukkig. Maar dat er geen enkele reactie is gekomen op mijn melding vind ik erg onprofessioneel en onbeleefd.

algemeen rapportcijfer = 2

- 1. Ik had een vraag gesteld aan de gemeente die relevant was voor bouw- en woningtoezicht. Let wel; geen klacht maar een vraag. Twee dagen later stond er een medewerker bouw- en woningtoezicht [naam] onaangekondigd aan mijn deur. Hij gedroeg zich onbeleefd tegenover mij en kwam mij eigenlijk vertellen dat "als het je niet bevalt dan moet je hier niet wonen". Dit is letterlijk tegen mij zo gezegd. Zo waren er best meer ongepaste opmerkingen van deze vertegenwoordiger van de gemeente. Heb een leidinggevende gesproken maar die leek ook niet in te zien dat dit niet acceptabel is om te reageren op een vraag van een inwoner. 2. Ik had telefonisch gevraagd aan een medewerker of ik mijn beslissing op bezwaar mocht krijgen nu ik die weken na het besluit nog niet binnen had en ik door het uitblijven van dit document in de problemen kwam. Deze jongen reageerde heel onbeschoft en sprak met ongehoorde toon. Ik heb weinig ervaring gehad met de gemeente Zoetermeer maar de paar ervaringen die ik had, waren uiterst negatief zonder vooruitzicht op verbetering of reflectie.
- Alle eventuele toelichtingen vertellen genoeg en geven mijn mate van ontevredenheden aan. Jammer dat de focus en scoop zo verkeerd is ingesteld.
- Het algemene telefoonnummer om de gemeente te bereiken lijkt de Stasi wel, lange bandjes met keuzes, een spervuur van vragen van de telefonist, wat, waar, wie, wat is je postcode, wat is je geboortedatum, ook al deze vragen als je gewoon algemene informatie wilt hebben; het is echt verschrikkelijk!
- Je wordt altijd afgescheept door iemand die sowieso geen zaken kan en mag afspreken.
- Voor het aanvragen van een ID-kaart erg lang aan het bellen geweest. En dat nog los van het feit dat de wachttijden daarvoor belachelijk zijn.

algemeen rapportcijfer = 3

- Aan het Van Ravesteynplan heeft een buurtbewoner zonder toestemming een enorme mast met antennes in zijn achtertuin geplaatst. Dit veroorzaakt horizonvervuiling en ziet er niet uit, buiten mijzelf hoor ik van verschillende bewoners uit de buurt dat ze hier een klacht over ingediend hebben bij de gemeente. Er wordt echter niets mee gedaan, het lijkt wel of de ingediende klacht niet ontvangen wordt.
- Belachelijk lange wachttijd voor het aanvragen van een paspoort.
- Belachelijk lange wachttijden voor paspoortverlenging i.v.m. personeelsgebrek. Is niet incidenteel maar een structureel probleem.
- Bezwaarschrift wordt maar niet behandeld, terwijl dit binnen enkele dagen had gekund.
- Bij meldingen voel ik mij niet serieus genomen / gehoord.
- het antwoord was ingegeven door het kostenaspect en ging niet in op het echte probleem. (het te hard rijden bij de AH in Noordhove).

algemeen rapportcijfer = 3

- Men doet ieder jaar zeer moeilijk om een buitenlands document in te vullen. Dit werd de voorbije 4 jaar zelfs geweigerd terwijl het een Europees document betrof. Dat is heel vervelend want je bent verplicht om deze documenten in het land van oorsprong aan te leveren. Er was geen begrip van de ambtenaren bij de gemeente en men was zeer stellig in hun antwoord. Dat past niet bij de leuze dat men er voor de burger is. In dit geval helemaal niet vóór maar tegen de burger. Heel jammer....
- Slechte afhandeling paspoortaanvraag van mijn dochter. Drie keer teruggestuurd voor pasfoto.
- Tijdsduur om paspoort te maken was extreem lang, ook nadat in bijna heel de rest van Nederland deze wachttijden significant verkort waren.
- Wachtijd voor paspoortaanvraag was uitzonderlijk lang, meer dan 6 weken
- Wmo-loket slecht.
- Zeer slechte telefonische bereikbaarheid: als je een afspraak hebt eindeloos wachten. En na een fout van de gemeente met inschrijven van het kastje naar de muur gestuurd worden om dit te herstellen.
- Zoals eerder gemeld de bizar grote bomen die in onze straten zijn geplant en die voor veel overlast en schade zorgen. De gemeente weigert zijn verantwoording hierin te nemen. Slechte, trage communicatie.

algemeen rapportcijfer = 4

- De afgelopen jaren herhaaldelijk klachten ingediend over het grasveld voor onze deur (John McCormickstraat / Jan Hoornstraat) wat hondenbezitters zien als poepveldje zonder de rotzooi mee te nemen (wat verplicht is) en wat enorm stinkt op warme dagen en gewoon smerig oogt. Handhaving komt dan één keer kijken, spreekt nooit iemand erop aan, geen borden, geen zakjes, helemaal niks.
- De afhandeling was prima maar de tijd tussen het maken van de afspraak en de afspraak zelf was veel te lang. Negen weken wachten voor een paspoort is erg lang.
- Drie maanden wachten op een paspoort is veel te lang.
- Geen reactie op meldingen over openbare ruimte.
- Gemaakte afspraken worden door gemeente niet nagekomen, bij meldingen geen actie. [*naam ambtenaar*] heeft grote bek.
- Handhaving (wrak in de buurt) slecht, ook na herhaalde meldingen.
- Het bandje met keuzemenu's voordat je daadwerkelijk iemand aan de lijn krijgt is gewoon vervelend.
- Ik zou door een medewerker teruggebeld worden over een melding die ik had gedaan. Helaas is dit nooit gebeurd.
- Klachten over vuilnis en de brandgang die vol staat met onkruid en slechte bestrating door de wortels van de bomen: is nog steeds niets mee gedaan
- Lange wachttijden, hoge prijzen.
- Lastig om aan de telefoon antwoorden te krijgen. Je wordt verwezen naar websites met algemene informatie, maar specifieke informatie staat er niet, en dan weet een medewerker het ook niet.
- Moeilijk te bereiken, en er worden fouten gemaakt.
- reacties komen wel op tijd, maar pas op dag 10. verder worden problemen niet opgelost waar ik vervolgens melding van maak, en daarop krijg ik geen reactie terug. De regel dat handhaving binnen 10 dagen mag reageren is helemaal belachelijk. dat is te lang. Dan kan je beter de politie bellen, maar die wijst je door naar handhaving. Waardeloos.
- Via de gemeente app eens aardiger reageren en niet afschuiven.
- Via internet gewezen op gevaarlijke situatie Osylaan voor CKC, fietspad houdt ineens op! Ook zebepad gevaarlijk, er wordt veel te hard gereden op de Osylaan. Al diverse meldingen gedaan, geen reactie!

algemeen rapportcijfer = 5

- Alles moet tegenwoordig met de pc. Het is niet meer persoonlijk en klantvriendelijk.
- Beoordeling over bomen in de straat is slecht.
- Duurt te lang.
- Erg lange wachttijden om afspraak te maken.
- Geen terugkoppeling op meerdere e-mails over meldingen met betrekking tot het weghalen van verlichting bij de Schansbaan en de Benthuizerplas.
- Ik heb mijn bijzondere bijstand.
- Ik probeerde een ID-kaart aan te vragen voor mijn zontje, maar ik bleek een machtiging van mijn vrouw nodig te hebben daarvoor. Dit was echter nergens gemeld in de bevestigingsmail. Nu ben ik dus voor niets naar de gemeente gegaan.
- Ik wacht al 18 maanden op bericht van de gemeente voor aanvraag van een rolstoel!
- In de 1e plaats de gemeenteapp. Verschrikkelijk slecht. Niet serieus genomen. WOB-verzoek gedaan. Blijkt er geen officieel antwoord te zijn.
- Klacht niet adequaat afgehandeld.
- Lange wachttijd en vaak incompetentie dienstverleners
- Lange wachttijden (*3 keer genoemd*)
- Lange wachttijden, mensen denken niet out of the box.
- Melding gemaakt in de app voor de openbare ruimte. slecht afgehandeld (geen antwoord).
- Omgevingsvergunning aanvraag. Gemeente Zoetermeer is bijzonder kritisch hierin. Dit hoor ik ook van collega's die in Zoetermeer wonen.
- Onprofessionele houding van ambtenaar bij verlenging van rijbewijs.
- Onveilige situaties worden weinig serieus genomen door ambtenaar.
- Te ambtelijk.

algemeen rapportcijfer = 5

- Voor een rijbewijs. Toegang tot stadhuis ongezellig. Bijna vijandige bewaking alsof je in eerste instantie een crimineel bent.
- Website is niet te doen zo onduidelijk.
- Website lang uit de lucht.
- Wordt niet meegeedacht met voorgestelde oplossingen. Wordt afgedaan met 'past niet binnen vastgesteld beleid'. En: het is nu eenmaal zo (een en ander gebaseerd op achterhaalde oude gegevens).

algemeen rapportcijfer = 6

- Aankondigingen op "meldingen Overheid.nl" zijn onvolledig. Klachten worden "af-gemeld" zodra ze naar het volgende bureau gaan.
- Aanvraag paspoort duurde heel lang.
- Alles online.
- Asked for too many documents.
- Contact verloopt moeizaam. Duurt erg lang voor er antwoord komt. Bij indienen van stukken raken deze erg vaak kwijt bij de gemeente.
- De aanvraag verliep uitermate traag. Initiatief moest helaas steeds van mijn kant komen.
- De communicatie tussen ambtenaar en burger kan en moet echt veel beter.
- Een keer voor de Regiotaxi om dar een pas voor te krijgen en een keer gemeld dat er een putdeksel ontbrak, maar daar is niet op gereageerd.
- Er was een onderzoek naar een spookbewoner op ons adres lopende (zelfs al voordat wij er kwamen wonen in januari) en wij hebben zelf maar eens gebeld hoe de afloop was.
- Er wordt regelmatig te hard gereden in de straat waar ik woon. Daar zijn drempels, maar pas verderop in de straat. Gevolg: bij het inrijden van de straat wordt meteen flink gas gegeven door sommige bestuurders. Dat kan een gevaar opleveren voor de kinderen die soms ineens de straat oprennen. Ik heb hier samen met iemand verderop in de straat over geklaagd, maar het verzoek m.b.t. een extra drempel werd steeds afgewezen. Overigens heb ik geen negatieve ervaring met de bereikbaarheid van de gemeente.
- Geen antwoord over tijdelijke bushalte
- Gemeente telefonisch slecht bereikbaar. Lange wachttijd. Buurtbemiddelaar wel bereikbaar en snel afgehandeld.
- Heb nog geen reactie gekregen over mijn klacht over verlichting park!! Terwijl men normaal snel reageert
- Helaas door bureaueen veel overlast. De gemeente blijft hierin in gebreke. Er is geen communicatie.
- Is wel altijd slecht te bereiken, de mensen die je nodig hebt.
- Lange doorlooptijden voor aanvraag bouwvergunning en verlenging paspoorten.
- Lange wachtlijst aanvraag paspoort.
- Lange wachttijden voor een afspraak.
- Lange wachttijden voor reisdocumenten.
- Lange wachttijden.
- Last van meeuwen. Snel opgepakt, maar weinig uiteindelijke actie. Zonde.
- Loket en hulp prima! Maar een e-mail met klacht / hulp matig, geen reactie.
- Mijn ervaring is goed.
- Moeilijk een afspraak wijzigen.
- Openingstijden stadhuis zijn slecht.
- Telefonisch bijna onmogelijk, via de site werkt de zoekfunctie niet optimaal.
- Telefonisch contact duurde soms lang. Je kreeg vaak een antwoordapparaat doordat de medewerkers thuis werken, zodat het langer duurt.
- Telefonische bereikbaarheid kan verbeterd worden. Website en aanvragen via formulier werken niet naar behoren, moest uiteindelijk ouderwets via papier. Daarbij was het onjuiste adres als contact-adres neergezet; deze via de mail (snelle reactie, dat wel) laten omzetten, maar toch kwam de post nog steeds op het onjuiste adres aan. Communicatie verloopt ook slecht. Na vragen bleken er toch dingen op locatie wél mogelijk te zijn. Erg jammer.
- Terugkoppeling op een melding laat meestal veel te lang op zich wachten en dan wordt het afgehandeld met een 'oh het is nu al voorbij, dan meld ik het af'. Ook worden antwoorden ontweken, zo worden er al jarenlang tractoren door de straat aangestuurd door de gemeente en wordt daarbij van alles kapotgereden en dan vragen bewoners om dat te herstellen en dan wordt er gezegd: geen budget. Als wij om een structurele oplossing vragen dan gebeurt er niets. Dat is al zolang ik hier woon. Verder als je belt en vraagt naar iemand dan is die er 9 van de 10 keer niet. Ik geef een 6 omdat er enkele mensen (gelukkig) werken bij de gemeente die wel netjes terug reageren.
- Traag, alles gaat traag bij de gemeente. Voor je een afspraak kan maken ben je zo'n 4-6 weken verder... In Den Haag kon je dezelfde week nog terecht voor simpele zaken. Medewerkers zijn vriendelijk maar niet allemaal even kundig in hun werk. Ook totaal niet voorbereid als het systeem er even uitligt. Geen "papierback up" voor iets simpels als document aanvragen waardoor je weer een nieuwe afspraak moet maken en je weet het al: weer 4 weken later. Gelukkig was er geen haast bij. Inschrijven in de gemeente ging ook niet heel soepel...
- Vanuit mijn vrijwilligerswerk heb ik veelvuldig contact met de gemeente. In een enkel geval is het lastig contact te krijgen met de verantwoordelijke beleidsadviseur.
- Veranderen automatische afschrijving WOZ. Naar ander bankgironummer zeer problematisch.

algemeen rapportcijfer = 6

- Voor zaken die de kinderen aangaan moeten in geval van twee gezaghebbenden (uitgaande van een situatie waarbij stel bij elkaar is) toch vrijwel altijd twee ouders mee of twee ouders getekend hebben. Dit zou makkelijker moeten kunnen. In veel situaties werkt één van de partners fulltime en die kan niet mee naar dergelijke afspraken. Het is niet altijd even duidelijk dat er dan een getekende machtiging meegenomen moet worden.

algemeen rapportcijfer = 7

- Aanvraag hulp bij schoonmaken.
- aanvraag rijbewijs, snel en accuraat behandeld.
- Afspraken zijn beperkt en de wachttijden zijn lang. De beveiliging die mij te woord stond vond het belangrijker om met de collega's te kletsen i.p.v. mij netjes te woord te staan.
- Ik ben door mijn eigen situatie dik tevreden!
- Dienstverlening was prima, maar de wachttijd voor een afspraak voor een paspoort was belachelijk. 9 weken in ons geval in juni, en deze situatie was al sinds het voorjaar. Hierop is niet voldoende geanticipeerd.
- Door Corona lastig afspraken te maken.
- Duurde lang voordat ik terecht kon. Toen wel goed en fijn geholpen. En snel.
- Duurt even tot je reactie krijgt.
- Geen oordeel.
- Heb een coach via de gemeente die mij helpt.
- Het kan natuurlijk allemaal beter en sneller, maar ik denk dat Zoetermeer het in vergelijking met andere gemeenten niet slechter doet. Ik denk dat de professionaliteit van de ambtenaren wel redelijk goed zit. Soms kan een beetje vriendelijkheid wel een aandachtspunt zijn.
- Het onlinesysteem is niet altijd overzichtelijk. Veel zoeken.
- Ik heb gemaild over het vernieuwen van de speeltuin in onze wijk. Daar kreeg ik snel antwoord op. Wel niet het antwoord dat ik graag wilde, maar ja.
- Ik vond het jammer dat mijn WOZ-aangifte volgens mij niet klopte. Positief was het dat je hierover contact met de gemeente kon zoeken. Echter toen ik gebeld werd gaf men aan dat ze het probleem snapten maar ik alsnog bezwaar moest indienen, Helaas doet een duur bureau dat nu, waardoor de gemeente weer onnodig geld kwijtraakt.
- Lange wachttijden (2 keer *genoemd*)
- Meer hokjeswerk dan dienstverlening.
- Nadeel: alleen via e-mail en opvolging?
- Niet erg tevreden over handhaving loslopende honden. Vooral tijdens het broedseizoen. Ik zou graag een aandachtsbord willen, bijv. in het Floriadepark. Er wordt verwezen naar de kaart "Honden-uitlaatgebied", maar de hondenbezitters die ik spreek kennen die kaart niet.
- Op zich oké, maar afspraken maken duurt nog best lang en niet altijd krijg je de juiste informatie over welke formulieren je mee moet nemen e.d.
- Overlijden hond via formulier website aan de gemeente doorgegeven. Echter nooit een reactie ontvangen (nu ruim 2 maanden geleden).
- Reacties van het Wmo-loket duren oneindig lang. Ja, ik weet het, druk, druk, en personeelstekort.
- Schuldhulpverlening komt vaak afspraken die ze zelf maken niet na. Voorbeeld: zegt maandag / dinsdag terug te bellen en belt op de dag dat ik zei onbeschikbaar te zijn i.v.m. therapie (donderdag) met hele andere zaken dan waarover gebeld zou worden.
- Soms géén reactie terug.
- Te lange wachttijden, m.n. telefonisch.
- Telefonisch bereikbaarheid kan beter, let op lange keuzemenu's. Let erop dat niet ieder voldoende overweg kan met contact leggen via computer enz..
- Telefonisch moeilijk bereikbaar.
- Veel afgestemd, maar het duurt allemaal erg lang.
- Verloop personeel dat van je afspraken niet weet.
- Verzoek werd spoedig opgepakt maar geen structurele verbetering doorgevoerd. Ik moet iedere keer opnieuw melden.
- Vriendelijk en duidelijk geholpen.
- Vrij afstandelijk en onpersoonlijk. Meeste contact via e-mail.
- Was via de app.
- Website lastig om onderwerpen te vinden.
- Werd niet teruggebeld.
- Wij hebben een aanvraag gedaan over de bouwtekeningen van ons huis. Deze kunnen niet gevonden worden, maar we zouden er nog een update krijgen over de voortgang. Deze hebben we niet gekregen en ook nooit meer wat gehoord. Verder zijn we redelijk tevreden over de contacten met de gemeente. Vandaar de 7.

algemeen rapportcijfer = 8

- Bezwaarschrift ingediend, nog niet afgehandeld.
- Door corona was het wat lastig, ligt niet aan de gemeente.
- Geen bijzonderheden, contact was gewoon goed.
- Ging via de app over afval in de berm. Dat werd zeer snel opgepakt.
- Groenvoorziening goed. Lantaarn kapot, goed gemaakt.
- Het betrof een bezwaarprocedure over het mogelijk kappen van een boom in het park. Goed geïnformeerd vanuit de gemeente.

algemeen rapportcijfer = 8

- Het zou wat vriendelijker kunnen aan de balie. Maar het maken van een afspraak en het gemak daarvan is allemaal prima.
- Ik mis in deze vragenlijst het kopje voorzieningen zoals zwembad, sportgelegenheid, speeltuinen.
- Keurig geholpen, alleen afspraak na 10 dagen.
- Meestal worden meldingen / Buiten Beter app snel opgepakt.
- N.a.v. energietoeslag contact gehad.
- Op zich goed, maar wachttijden zijn wel erg lang.
- Over het algemeen goed. Wij hebben zwaar geluidsoverlast van festiviteiten en de markt en de gemeente is goed te vinden, de behandeling van klachten gaat snel, we komen bij de goede personen terecht en ik heb een goed gevoel over het resultaat. Laatst rijbewijs vernieuwd. Men was onderbezet dus het was heel logisch dat dat dus weken duurde. Behalve de Wmo, daar heb je dus niets aan.
- Rijbewijs vernieuwen. Fijn dat dit op afspraak kon. Bij eerste bezoek was ik meteen aan de beurt. Bij ophalen moest ik behoorlijk lang wachten omdat er een heel gezin paspoorten kwam ophalen en er maar een ander loket open was, waar iemand ook lang werk had. Geen drama; ik had een boek meegenomen :) . Het was in coronatijd en wellicht was er daardoor onderbezetting.
- Snelle service, vriendelijke mensen
- Soms erg lange wachttijden.
- Standaardbehandeling. Niet goed, niet slecht, gewoon zoals het hoort. Wachttijden zijn wel lang.
- Via de omgevingsapp altijd snel een reactie.
- Wat ik vervelend vind is dat de afspraken via internet gemaakt moeten worden i.p.v. telefonisch.
- Word altijd teruggebeld door de gemeente.

algemeen rapportcijfer = 9

- Aanvraag grotere groenbak, verliep vlot.
- Aanvraag rijbewijs.
- Aanvragen pas voor afval wegbrengen, prima communicatie via formulier en telefoon.
- Duidelijke afspraken en dienstvaardig.
- Gaat allemaal goed via het digitaal portaal!!
- Geweldig dat een ID-kaart aanvragen vanaf de foto kan.
- Het eerste persoonlijke contact was heel prettig en er werd gelijk gehandeld. Nu wachten wij op verdere afhandeling van onze vraag. Dit duurt best lang. Tevens vind ik de digitalisering onpersoonlijk. Het zou fijn zijn wanneer er gewoon iemand bij je aan de deur kan komen kijken en je vraag kan afhandelen.
- Ik werd goed geholpen met het aanvragen en ophalen van paspoort en ID van mijn dochter
- Mijn button voor de ondergrondse container was kapot en is vervangen. Snel geleverd, wel jammer dat ik daar best veel geld voor moest betalen. Terwijl ik met die oude button 17 jaar heb gedaan.
- Snel en deskundig.

algemeen rapportcijfer = 10

- Alerte bode die behulpzaam was.
- Als we bellen, dan wordt het probleem snel opgelost.
- Bewijs van garantstelling en/of logiesverstrekking.
- Duidelijk en uitgebreid meedenkend. Antwoord binnen aanvaardbare tijd.
- Eigen afspraak via internet plannen, medewerkers zijn warm zakelijk. Geen lange wachttijden.
- Ik moest mijn rijbewijs laten verlengen. Dat verliep vlot.
- Mijn vrouw heeft een verzoek gedaan voor onderhoud van de kade aan het eind van onze tuin. Dit is geheel naar tevredenheid opgepakt.
- Snel geholpen bij verlenging van rijbewijs.
- Vriendelijk geholpen, modern gemeentehuis en korte wachttijd.

algemeen rapportcijfer: geen oordeel

- Een half jaar geleden verhuisd naar een seniorencomplex. Enige contact.
- Nog maar 1 x gemeente nodig gehad (energietoeslag).
- Op mijn ingediende klacht is nooit gereageerd maar het probleem is wel opgelost.

V-2 toelichting rapportcijfers voor dienstverlening door het GIP

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

- Het is diep en diep triest hoe slecht het GIP bereid is om mensen in echte nood te helpen. Je reinste bureaucratie: regeltjes zijn heilig, niet luisteren naar het verhaal, en daardoor niet doorhebben dat de regels niet van toepassing zijn. Je dringt niet door, de mens - de burger - wordt niet gezien. En dit is helaas niet gebaseerd op een telefoontje, maar op meerdere...
- Slecht Nederlands sprekende medemens! Kortaf en onbeschoft.
- Ze zijn onduidelijk en vaak bot en zeggen dat wij bot zijn. Onervaren medewerkers.
- Het duurt soms uren voor je iemand van de gemeente aan de telefoon krijgt.
- Te veel vragen van persoonlijke aard, ook als het duidelijk is dat het een algemene vraag betreft of als je direct vraagt naar een met name genoemde medewerker of vraagt naar een emailadres.

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

- Duurt lang voordat er opgenomen wordt.
- Er is erg veel ruimte voor verbetering. In ieder geval de wachttijd en het keuzemenu.
- Niet mogelijk afspraken te maken. Toezegging voor terugbellen worden niet nagekomen.
- Ondanks beloften hebben wij bijna onze vakantie in het water zien vallen door incompetentie van de gemeente.
- Onvriendelijk en niet meedenkend (proberen af te poeieren). Niet bereid enige actie te ondernemen.

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

- Als je belt over een parkeervergunning weten ze daar niets van. Als je voor de deur staat om persoonlijk informatie te krijgen over een parkeervergunning laten zij je niet binnen.
- Mensen met kennis op deze plek zetten.
- Wat ik eerder zei. Zijn vaak incompetent en lezen eigenlijk voor wat op de website sta en wat ik zelf ook gevonden had. Ik bel juist om meer te vragen dan dat ik zelf gevonden heb, maar verder dan dat komen ze niet

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

- Meer begrip tonen, voor problemen in Palenstein.
- Wel luisteren, maar geen terugkoppeling.
- Ze zijn soms niet duidelijk genoeg.

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

- Medewerkers die kennis hebben werken niet op alle dagen.
- Natuurlijk is het aan de telefoon gemakkelijk om toezeggingen te doen. Het gaat om de uitvoering van wat daarna gebeurt, en daar verlies je als klant de controle. Zeker als de afspraken niet nagekomen worden.
- Specifieke vragen kunnen zij niet beantwoorden en de info die zij geven kan ik zelf ook op de website vinden.

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

- Deskundigheid blijft een probleem.
- Iedere verbinding levert een ander antwoord op.
- Ik vind ze zeer klantvriendelijk.
- Terugbelverzoek nakomen.
- Wachttijden kunnen heel lang zijn, maar het personeelstekort is overal actueel.
- Wanneer er een toelichting wordt gegeven over waar het probleem zich bevindt, het ook goed doorgeven aan het team dat het in de praktijk komt oplossen. In ons geval was er een verkeerd huisnummer doorgegeven bij een rioolverstopping waardoor het team bij de verkeerde deur begon te graven.

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

- Er meege gedacht en ze zorgen voor een antwoord direct of indirect.
- Géén problemen verder.
- Het ging een keer goed, maar een andere keer bleven ze in gesprek.
- Je kunt niet van alles op de hoogte zijn, dus respect voor de GIP-medewerker.
- Prettig contact, hielden zich aan de afspraak.
- Wachttijden aan telefoon soms onacceptabel lang.

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

- Er wordt meteen aan gewerkt.
- Personeel is kundig en vriendelijk maar moeilijk bereikbaar.

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

- Complimentje op zijn plaats.
- Goede ervaring , correct geholpen.
- Mijn vragen werden zeer goed en vriendelijk beantwoord.

gemiddeld rapportcijfer voor dienstverlening door het GIP = (geen cijfer gegeven)

- Geen oordeel, heb maar één keer gebeld voor grofvuil.
- Te weinig contact gehad om hier iets zinnigs over te zeggen.

V-3 **toelichting rapportcijfers voor dienstverlening face to face**

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

- Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd en collega's vielen elkaar af of spraken elkaar tegen.
- Slechte medewerkers!
- Meer dan een half uur te laat arriveren op een gemaakte afspraak, tijdens het gesprek steeds weg moeten lopen om dingen te regelen, niet van tevoren alle spullen al hebben klaarliggen.
- De gemeente is gericht op de gemeente, niet op de burger, men bewaakt verordeningen, beleidsregels, staat niet open voor burgers. Participatie is een lachertje, zeker omdat je altijd persoonsgegevens moet achterlaten voordat je op een samenspraakbijeenkomst kan komen. Alleen keuze tussen scenario's; de gemeente staat niet open voor vragen en/of suggesties van bewoners.
- De medewerkers waren niet meewerkend bij het helpen van mij bij mijn hulpvragen over zorg voor onze zoon.
- Omgevingsbalie: afspraken worden afgezegd, verkeerde en onvolledige informatie wordt gegeven, toegezegde info per e-mail wordt niet of onvolledig of verkeerd gegeven.
- Zie antwoord vraag 43 (*Onprofessionele houding van ambtenaar bij verlenging van rijbewijs*).

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

- Blijven maar dezelfde regeltjes herhalen die erin is gestampt bij ze tijdens de trainingen voor de functie. Hebben niet de capaciteit om om te denken of out-of-the-box te denken. Soms lijkt het alsof het de Nederlandse versie is van een Chinese of Indiase helpdesk die je belt en zegt dat je problemen hebt met je pc en maar een beperkt aantal keuzemogelijkheden hebt.
- Er zijn medewerkers die ik heb gesproken die heel slecht waren, maar ook die heel goed waren.

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

- Gesprek was vriendelijk en begripvol maar loste niets op.
- Lange wachttijden, kunnen vaak niet out of the box denken.
- Mensen die een bepaalde discipline goed kennen laten zitten en niet wisselen met mensen die dat niet kunnen.
- Niet onvriendelijk face to face. Maar telefonisch vaak niet kundig. Bijna altijd navraag doen bij anderen. Voorts vind ik dat de gemeente Zoetermeer zich moet schamen om de mensen zo lang (vaak meer dan 10 minuten) te laten wachten als je ze belt. "Al onze medewerkers zijn in gesprek". Ik vraag me af hoeveel dat er dan wel zijn.
- Te dom om zelfstandig te poepen.
- Vriendelijk, oprecht, jammer genoeg zijn de medewerkers niet oplossingsgericht en eisen zij veel tijd en energie van de mantelzorger en vergeten daarbij eigen rol en eigen inbreng of de juiste handelingen in het vinden van mogelijkheden.

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

- De medewerker haalde er direct een medewerker bij met meer ervaring aan wie ik het verhaal kon vertellen. Helaas kon deze mij niet echt verder helpen i.v.m. beperkingen (avg?).
- Er is per medewerker wel begrip voor hun uniforme kwaliteit, alleen ontbreekt meestal bredere kennis en/of kunde.
- Ik zou stukken krijgen. Later bleek dat die niet vrijgegeven mochten worden.
- In het geval van schuldhulpverlening komen we niet echt tot te zaken maar heel veel smalltalk waardoor ik het idee krijg dat de zaken bewust worden uitgesteld vanwege een verdienmodel of iets dergelijks. Lijkt me niet dat dit echt zo is, maar dat gevoel krijg je wel.
- Word vriendelijk geholpen, maar het resultaat is vaak ver weg.
- Zat, terwijl ik aan de balie zat met een afspraak, te praten met andere medewerkers. Liep meerdere keren weg en zat op haar telefoon.
- Zie eerder ("Op zich oké, maar afspraken maken duurt nog best lang en niet altijd krijg je de juiste informatie over welke formulieren je mee moet nemen e.d.")

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

- Aangezien het in alle contacten om iets heel simpels ging, kan ik eigenlijk weinig zeggen over de kwaliteit van de medewerkers. Of die goed is weet je pas als er iets ingewikkelds moet worden uitgezocht.
- Asked for too many documents which have not been asked in other municipalities.
- Bij de informatieavond voor de tijdelijke behuizing van asielzoekers, en infoavond voor de wijzigingen in het oude dorp
- De medewerkers aan de balie en op straat zijn vriendelijk en meedenkend.
- Door de schermen af en toe niet te verstaan (door corona).
- Ging om verlenging ID-kaart van mijn zoontje.
- Ging om verlenging van mijn rijbewijs.
- Het gaat met name om de informatievoorziening vooraf: er stond in de brief niet dat ook de ouders paspoorten en eventueel toestemmingsverklaring moesten meenemen bij het verlengen van het paspoort van het kind. Toen we deze afspraak hadden werd er nogal spottend gezegd: "dat is toch altijd zo". Ik vind dan zelf dat het ook in de brief moet staan.
- Ik heb alleen mijn rijbewijs opgehaald aan loket. De afspraak was geregeld en het rijbewijs lag klaar. Dus zoveel contact heb ik niet gehad. Maar het was plezierig en snel.
- Ik werd prettig geholpen bij het ophalen van mijn rijbewijs en de vragen die ik had werden correct beantwoord

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

- Medewerkers achter het loket zijn vriendelijk en kundig. Ontvangst bij de deur is klantvriendelijk.
- Niet over de mensen, maar de plek van de meldcomputer. Bij de trap moet er ook een komen.
- Paspoort in corona lockdown. Mondelinge info over weetjes is gewenst. Denk aan: dubbelzijdig ondertekenen door beide ouders, en aan: oude paspoorten mee.
- Wat ik eerder al aangaf, het mag wat vriendelijker. Overigens is mijn enige klantcontact / face-to-facegesprek aan de balie geweest.

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

- Als je dan eindelijk een afspraak gepland krijgt voor paspoortverlenging dan gaat de afhandeling daarna op zich kundig.
- Concrete resultaten duren lang in verband met de afstemmingstijd intern binnen de Gemeente.
- Correct en vriendelijk.
- Ik heb mijn rijbewijs opgehaald. Bij deze afspraak was de medewerker zeker kundig en efficiënt.
- Ik spreek medewerkers vooral n.a.v. mijn werkzaamheden als bestuurslid van de tennisvereniging. Dan heb je een directe lijn en ken je de medewerkers bij naam. Misschien zijn mijn antwoorden daarom niet helemaal relevant :-).
- Mijn coach van de gemeente, maar zij kreeg een andere baan, [naam medewerker]
- Prima en vriendelijk geholpen.
- Rijbewijs opgehaald, dus was kort contact.
- Toevallig liepen de wijkbeheerder van Meerzicht en een medewerker van het uitstekend presterende hoveniersbedrijf Hoek achter mijn huis en kon ik een vraag stellen over het onderhoud nu het adoptiegroen niet meer in werking is. Locatie Palenveld Schuitwater/ Nieuwewater.
- Voldoende voor de vragen.
- Vriendelijk.

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

- Als je weet waar je moet zijn wijst alles vanzelf.
- Dit was voor het verlengen van mijn rijbewijs, keurig op de afgesproken tijd geholpen en vriendelijk te woord gestaan.
- Door mijn vrijwilligerswerk heb ik regelmatig contact met de mensen van de afdeling Stedelijk bouwen e.d. Mijn vrijwilligerswerk is voor VAC Zoetermeer, zie onze website.
- Doorgeven storting VRI, snel opgelost.
- Het was snel, duidelijk, deskundig en ik was daarna geheel verder geholpen. Precies wat je zoekt bij dit soort contact.
- Ik heb meerdere malen face to face gesproken met medewerkers van de groenvoorziening over hun werk. Altijd vriendelijk te woord gestaan.
- Ik vind dat het ook in het weekend open moet.
- Registratie Oekraïners.
- Snel en deskundig geholpen.
- Wat ik belangrijk vond is dat ik met geduld en respect werd behandeld.
- Zat nagels te vijlen tot het mijn tijd was. Tja ze had me gewoon paspoort kunnen geven. Jammer.
- Zeer tevreden.

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

- Al eerder schreef ik dat het gesprek op het Gemeentehuis als zeer positief is ervaren. Er is adequaat gehandeld en ik kreeg 's middags al een mailtje met de vervolgstappen die ik moest ondernemen. Nu is het wachten op de rest. Dit duurt best lang.
- De klantvriendelijkheid en -gerichtheid is mij zeer goed bevallen.
- Goed personeel aan de balies in het centrum. Proberen je zo goed mogelijk te helpen.
- Klantgericht, vriendelijk en proactief.
- Prima geholpen, niks op aan te merken.
- Vriendelijk en behulpzaam.
- Zeer professioneel en behulpzaam

(geen cijfers voor face to face dienstverlening gegeven)

- Het was een heel kort contact i.v.m. afhalen rijbewijs, kan daar verder niet over oordelen.

V-4 toelichting rapportcijfers voor onlinedienstverlening

gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 1 - 3,5

- Ik moest uiteindelijk bellen om de juiste informatie te krijgen.
- De tijd tussen aanvragen en afhalen van paspoort werd op de website anders weergegeven dan de praktijk was "want er zit een extra weekend tussen".
- Ik heb meerdere keren geprobeerd om via de website een afspraak te maken. Elke keer liep de website vast. Toen heb ik telefonisch een afspraak gemaakt.
- Onbeschofte reactie terug na een vraag. Hoop bullshit maar geen normale uitleg.
- Ik ben van mening dat veel informatie achter veel subpagina's staat. Aanklikken waarvoor je een afspraak wilt maken is zeker niet makkelijk. Ik zou het zelf veel prettiger vinden als er een knop zou zijn met afspraak maken en ik daar vervolgens kan kiezen. Heb nu vaak het gevoel dat ik eerst helemaal moet doorklikken naar mijn onderwerp.

gemiddeld rapportcijfer voor onlinedienstverlening = 1 - 3,5

- Wij moesten een omgevingsvergunning aanvragen voor het verduurzamen van onze kozijnen en voordeur. Het was allemaal erg ingewikkeld beschreven en er moesten bouwtekeningen voor en na aangeleverd worden. Dit vonden wij nogal omslachtig, helemaal omdat iedereen juist wordt geadviseerd om te verduurzamen, dit zou een stuk makkelijker moeten kunnen.

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

- Website is niet altijd duidelijk en na verwijzing soms een error.
- Website zeer ingewikkeld. Niet helder en overzichtelijk.

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

- Als ik iets niet snap bel ik liever.
- Bizar lange wachttijd voor aanvragen paspoort.
- De meldingsformulieren zijn slecht te gebruiken op een mobiele telefoon.
- Duidelijker en eenvoudiger website opstellen die minder storingen heeft.
- Geen maatwerk. Als ik een ID-kaart voor mijn zoon wil aanvragen is het wel handig om ook meteen een machtigingsformulier mee te sturen, mocht een van de ouders niet aanwezig kunnen zijn.
- Het is lastig zoeken naar regelingen; website is zeer traag, loopt vast. Informatie is niet up-to-date.
- Maak er weinig gebruik van. Moet altijd wel erg zoeken
- Navigatie groot probleem.
- No Engis.
- Regelmatig onbereikbaar.

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

- Afsprakensysteem werkt niet op de Mac.
- Basis van vastgestelde zaken is wel goed geregeld. Echter bij vragen, alternatieven, verzoeken anders dan vastgesteld beleid geen gehoor van de gemeente. Verzoeken tot face-to-face gesprek (verschillende keren gevraagd) worden consequent door gemeente afgewezen.
- De website is oké, alleen er wordt niets mee gedaan.
- Het is lastig om de juiste informatie te vinden. De menustructuur vanaf binnenkomst is niet logisch noch duidelijk.
- Je moet soms best veel doorklikken en goed zoeken.
- Soms mailde ik naar wie ik bedoelde, krijg ik vaak de verkeerde persoon en verkeerde mail. Er wordt niet geholpen en het is niet duidelijk. Bijvoorbeeld: ik mailde over een verkeerssituatie. Naar wie moet ik mailen. Ik krijg het antwoord van iemand die zegt : Je moet niet naar mij mailen. Je moet op de website kijken en mailen. Heel jammer en niet zo goed geholpen. Zoetermeer is zo belangrijk als iemand die behoefte om te vragen of zeggen met hun mening. Er moet iets verbeteren bij de website.
- wanneer je een formulier invulde en ik een bijlage wilde toevoegen het formulier meteen weg was??

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

- De 'nieuwe' website was wat mij betreft niet nodig geweest: de vorige vond ik prima. Elke verandering is nog geen verbetering. Dat geldt ook hier.
- De informatie omtrent asbest inleveren klopt niet helemaal met de actuele situatie.
- De informatie over bouwvergunningen etc. kan beter. Er staat alleen veel voorkomende info op. Als je iets wat minder voorkomt wilt weten kan je het niet vinden.
- De verhuizing doorgegeven, via de website.
- De website kan m.i. een stuk overzichtelijker.
- Dienstverlening is goed, maar om via de website tot de dienstverlening te komen was ingewikkeld
- Informatie kavels niet altijd up-to-date.
- Jammer dat afspraken maken niet via de site lukte, tot twee keer toe.
- Je moet regelmatig vaak klikken voor je bij de juiste informatie bent.
- Ligt eraan waar het om gaat. Rond documenten prima. Maar bijvoorbeeld verduurzaming slecht.
- Mijn enige ervaring betreft het maken van afspraken voor de vuilstort in het kader van de Covid-regeling.
- Om te zoeken moet je de juiste termen kennen, zelfbrengdepot is er zo eentje - kom er maar op i.p.v. grofvuil
- Op de site klopt alles wel. Maar de termijn om een afspraak te maken is te lang. Juni op de site: Eind augustus pas afspraak voor VOG.
- Op de site staat niet alles, maar dat kan denk ik ook niet.
- Vind met name de zoekfunctie niet geweldig.
- Voor specifieke zorgvragen is niet de juiste informatie zichtbaar / vindbaar.
- Wat neem je mee bij het aanvragen van een paspoort voor je kind, of voorwaarden aanvraag paspoort kind.
- Website is niet echt intuïtief doorzoekbaar en bevat te veel gemeentejargon.
- Website voor aanvragen parkeervergunning blauwe zone is een grote zoektocht... Voor mensen die niet zo handig zijn online zeker een belemmering. Voor ons echter irritant...

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

- Aanvragen individuele inkomstenstoelag.
- De wachttijden om een afspraak in te plannen waren veel te lang. Ruim twee maanden. Dat is onacceptabel.
- Een enkele keer zoeken.
- Géén commentaar verder.
- Ik kan de info die ik zoek meestal wel vinden.
- Je moet soms even zoeken voordat je het vindt.
- Overzichtelijk en (voor mij) duidelijk.
- Soms zoekplaatje.
- Veel informatie wordt verstrekt, vervolg ervan ligt in de handen van de mantelzorger met alle wachttijden, ongenoegen en drukte van dien.
- Vrij snel antwoord gekregen en oplossing voorgedragen
- Website oogt gedateerd met veel tekstblokken. De juiste informatie vinden is daarom soms moeilijk. Meer (visuele) hiërarchie zou hierin helpen (zie b.v. websitegemeente Den Haag).
- Woordgebruik is soms verwarrend. Bijvoorbeeld over het wel of niet kunnen betalen voor grofvuil.

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

- De minpunten hebben betrekking op een eigen ingediende klacht.
- Er was een probleem met wateroverlast door een verstopte rioolput, is vlot opgelost.
- Informatie gezocht, documenten gedownload en afspraak gemaakt.
- Is keurig in orde.
- Mijn contact geldt voor verlengen rijbewijs
- Zeer tevreden.

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

- Eén keer een bezwaarschrift ingediend. Ging prima.
- Overzichtelijk. Loopt niet vast. Niet ingewikkeld. Prettig en zakelijke website.
- Zeer compleet voor zover ik heb ervaren.

V-5

toelichting rapportcijfers voor afhandeling digitale aanvragen

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 1

- Grofvuil laten ophalen duurt veel te lang!! Ook ligt er altijd een hoop zoi rondom de ondergrondse container. Daardoor ben ik uitgedleden en pols gebroken. 8 weken gips!!
- Paspoort aanvragen duurde van april tot juli!

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 2

- vijf keer ingevuld. Blijkt het online niet te werken, moest het nog via post en papier.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 3

- Een uittreksel aanvragen lijkt makkelijk, maar er zijn meerdere varianten nodig. Als je dan de verkeerde hebt aangevraagd is dit niet meer te herstellen. Omdat het een geautomatiseerd systeem is, is de menselijkheid weg.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 4

- Slechte openingstijden voor het ophalen

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 5

-

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 6

- Ging om nieuw rijbewijs ophalen. Service via een digitaal fotopunt gaat snel. Maar er is geen snelle service als je al een recente pasfoto hebt. Dan is de wachttijd erg lang.
- Ophalen grofvuil via mail.
- VOG-aanvraag: duurde te lang tot ik terecht kon.
- Weet nog niet of ze doen wat ze beloofd hebben.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 7

- Als nieuwe inwoner is het onpersoonlijk om digitaal je verhuizing door te geven. Ik miste dan ook een persoonlijk gesprek en een welkomstpakket met relevante informatie. Nu moesten wij het als nieuwkomers zelf dingen uitzoeken.
- Bij paspoort afhalen had ik zelf geen rekening gehouden met een feestdag tussendoor, dus mijn afhaalafpraak was zinloos. Jammer dat de website mij niet ervoor waarschuwde, dus dat mijn paspoort niet een week later gereed zou zijn door de feestdag tussendoor. Mijn vakantie kwam bijna in gevaar. PS: ambtenaar waarschuwde bij aanvraag.
- Uittreksel uit persoonsregister en verhuizing.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 8

- Aanvraag grofvuil, afspraak gemaakt wanneer het opgehaald kon worden. Het verliep soepel.
- Bij Grofvuil is het heel goed georganiseerd! Maar jammer dat het zo lang moet wachten: 3 weken. Dan wordt het vuil ophalen. Als je het grofvuil aanmeldt, dan kan dat handig de volgende dag of twee dagen later opgehaald. Dan is het een stuk sneller.
- Was snel binnen!

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 9

- Afspraken grofvuil. Zo gemaakt en duidelijk.
- Gewoon goed
- Grofvuil ophalen. Online aan te vragen, en je zet op de betreffende datum je spullen bij de afgesproken plek. Heel positief over. Over (de afhandeling van) mijn vraag aan de gemeente ben ik allerminst te spreken.
- Zeer snel actie.

rapportcijfer afhandeling digitale aanvraag = 10

- Alles liep zorgvuldig en netjes.
- De websitebezoek leid je zonder haperingen naar het gevraagde. Wat ik zeer prettig vond. Ik hoefde dus niet zelf naar het gemeentehuis te gaan. Wat een gemak.
- Ging heel snel, echter bleek verkeerde uittreksel en kon vervolgens juiste niet vinden en moest dus bellen
- Grofvuil en meldingen, prima afgehandeld.
- Verlenging van rijbewijs verliep zeer voorspoedig.

V-6 nadere opmerkingen naar aanleiding van contacten met de gemeente

- Aanvragen van vergunning voor openbare orde duurde heel erg lang.
- Alles werkt erg stroperig bij de gemeente.
- Als ambtenaren de burgers als klant (moeten) zien, wees dan een heel stuk klantvriendelijker, reageer (veel) sneller, adequater. Wees een civil servant. Ik mis die houding.
- Als er om hulp wordt gevraagd, waarom duurt het 9 maanden voor een antwoord?
- Als het antwoord op een klacht hetzelfde is als de, niet toereikende, informatie in een brief en je bent dan als medewerker overtuigd dat je het goed doet .
- Als je een klacht indient wordt deze na een paar dagen afgehandeld. Helaas moet je de klacht wel elke 6 weken opnieuw doorgeven. Het gaat hier om het groenonderhoud . Ik heb het idee dat de mensen in oosterheem dit niet hoeven te doen; daar wordt het groen wel onderhouden. Hier in Buytenwegh kan je niet eens over het achterpad lopen, zeker niet met fiets aan de hand.
- Autowrak opruimen.
- Betrokkenheid mist.
- Betrouwbaarheid en snelheid kunnen verbeterd worden.
- Bij een enkele klacht is er een neiging tot hooghartigheid, je meldt een klacht over zwerfvuil en ze doen of jij met jouw buurt verantwoordelijk bent.
- Bij het aanvragen en verlengen van ID-bewijs voor kinderen duidelijker aangeven dat beide gezaghebbende verzorgers / ouders aanwezig moeten zijn, dan wel via een toestemmingsformulier. Het zijn geen alledaagse aanvragen voor burgers en dat kan worden vergeten.
- Blijf werken aan het systeem: je bespaart veel tijd en moeite voor je bevolking. Hoop dat ik binnenkort niet meer zelf naar het gemeentehuis hoef te gaan voor mijn attestatie de vita.
- Contact via 14079 na hele lange wachttijd.
- De eerste keer ging het over een verkeerssituatie. Dit werd netjes en correct beantwoord. De tweede klacht werd slechts met een heel summier antwoord beantwoord.
- De lange wachttijden verkorten / beperken.
- De snelheid van dienstverlening van bijvoorbeeld paspoort / rijbewijs aanvragen of inschrijven in het bestand mag echt sneller. Moet ook sneller kunnen.
- De terugkoppeling is matig / slecht.
- Doe eindelijk eens wat aan de roltrappen van de Mandelabrug.
- Een afwijzing is weliswaar negatief en je kunt daarover van mening verschillen, maar de snelheid en volledigheid van antwoorden was goed en dus positief.
- Eerder reageren op meldingen. En beter omgaan met meldingen.
- Eerder vermeld: het telefonisch niet bereikbaar zijn. Half uur aan moeten horen dat het druk was.
- Eerlijker communiceren en daadwerkelijk de klacht goed oplossen, denk hierbij aan je niet verschuilen achter gemeentelijk beleid als het gaat om verkeersveiligheid. En verder kijken dan je neus lang is met het verwijderen van graffiti.
- Er staat in onze speeltuin een onding van een kunstwerk waar we met veel burens over geklaagd hebben. Hadden meer dan 10 handtekeningen om hem te verwijderen aangezien kinderen zich bezeren aan dit kunstwerk. Echter, omdat het kunst is moet er eerst toestemming komen van de kunstenaars om hem weg te laten halen. Hoe kan toestemming boven een veilige leefomgeving staan?
- Er zijn te weinig baliemedewerkers.
- Er zijn te weinig medewerkers, ze kunnen geen antwoord geven op mijn vraag, gemaakte fouten bij inschrijving worden pas na meerdere bezwaarschriften afgehandeld, telefonisch onbereikbaar, van afdeling naar afdeling gestuurd worden, kortom buitengewoon frustrerend. Totdat we een mevrouw troffen die thuis werkte, goed luisterde, het voor ons oploste. Daar waren we erg blij mee. Ze gaf ook goede en juiste info.

- Erg lange wachttijd.
- Fijn dat de gemeente zich inzet om dit allemaal zo soepel mogelijk laten te verlopen. De afspraak die ik digitaal maakte en daarna het contact face to face met de medewerker sloten goed op elkaar aan.
- Ga eens kijken naar de mensen en schiep ze niet af als zelfredzaam, als ze dat in werkelijkheid niet zijn. Ga eens zorgen i.p.v. dwangmatig niet-relevante regeltjes volgen... Ga eens voor de volksvertegenwoordiging, i.p.v. politiek spel.
- Geef duidelijk antwoord op een vraag. Dat jullie een personeelstekort hebben, daar heeft een inwoner van Zoetermeer niets mee te maken.
- Gelukkig helemaal niet!
- Gemeente app gebruik ik weinig. Ik heb weinig contact met de gemeente.
- Goed contact gehad per telefoon over geluidshinder. Uitstekend geholpen.
- Grofvuil, paspoorten e.d. gaan prima. Problemen door overlast niet.
- Heb contact gehad met Handhaving over een onbekende oude auto die langdurig een parkeerplaats bezette, ik vond me daar niet serieus genomen.
- Heel veel verbetering nodig bij de gemeente Zoetermeer, vooral afdeling Wmo.
- Het contact per telefoon en digitaal is goed. Het vervolg (handhaving) minder. Wel tevreden over de service bij het verlengen van mijn rijbewijs.
- Het is mij nog nooit gelukt om de juiste contactpersoon te spreken, ondanks dat ik het telefoonnummer heb; de mail wordt niet of veel te laat beantwoord, van de twee klachten werd er maar een beantwoord, maar ook de afhandeling hiervan duurt veel te lang en de tweede klacht: daar heb ik nooit meer iets over gehoord.
- Het kan wat sneller.
- Ik ben een werkende burger bij de overheid. Ik werk graag persoonlijk met mensen, dus m.i. moet de gemeente altijd bereikbaar zijn, telefonisch, persoonlijker voor de burger!
- Ik ben het niet eens met het Zoetermeerse beleid betreffende hondenpoep op speelplaatsen van kinderen. Bordjes plaatsen ter verduidelijking is te veel gevraagd.
- Ik heb een maand geleden contact gehad.
- Ik heb geen mening.
- Ik heb voornamelijk contact met gemeente over huren sportzaal, is altijd prettig (snelle reactie, inhoudelijk goed).
- Ik help mee met het opruimen van zwerfvuil na digitaal contact.
- Ik vind het bizar dat er in mijn straat geregeld door de gemeente aanpassingen worden gemaakt, zoals het versmallen van de straat op één punt, het bijplaatsen van nog twee elektrische oplaadpunten. Door dit laatste zijn wij vier parkeerplaatsen kwijt en wij hebben al veel plezier van een sportschool waar ouders met de auto komen zodat kinderen kunnen leren zwemmen. De wijkbeheerder kan hier niets aan doen.
- Ik werd door een medewerker met een accent (ik vermoed een Marokkaans accent) erg onbeschoft behandeld toen ik hem sprak over het toesturen van een beslissing op bezwaar over de WOZ-beschikking. Ik kreeg een overduidelijk geïrriteerde toon te horen, en toen ik vroeg naar de reden (had ik misschien iets verkeerd gezegd?) bleek dat deze jongen geïrriteerd was over het feit dat ik de procedure en de zojuist telefonisch gemaakte afspraken voor ons allebei herhaalde om het gesprek even samen te vatten. "Dit heb ik u net al gezegd." was onder andere zijn reactie op een toebijgende toon. Toen ik gelijk de lucht wilde klaren door een eventuele irritatie of miscommunicatie werd het gesprek er niet beter op. Zulke mensen mag je gewoon echt niet aan de telefoon laten met burgers. Is er toezicht op mensen die namens de gemeente gesprekken voeren? Die laatste vraag geldt ook voor bepaalde WMO-consulenten.
- Ik wil antwoord op mijn vraag waarom verlichting uit het park is gehaald.
- In de vraag over de aanpak van het bramenprobleem is de oplossing wel half jaar toegezegd, erg lang!
- Ja de energietoeslag duurde te lang: in juli aangevraagd via "stichting formulierenbrigade" nu in oktober nog niks gehad, wel begin september brief gehad dat het langere zou duren.
- Ja, mijn digitale klacht werd pas na meer dan een jaar opgelost, net voor een storm. Vind ik een zeer kwalijke zaak omdat de lantaarn voor ons huis dus al maanden scheef stond en steeds schever ging staan. Deze klachtafhandeling duurde te lang. Na nogmaals reactie dat 't niet opgelost was en dat ik jullie aansprakelijk zou stellen voor schade hierdoor, kwam er een medewerker. Rare zaak.
- Ja ze doen niets, je krijgt nul reactie.
- Ja, mensen (die niet op het Haagse bos wonen), die daar potten, blik, glas, papier, karton weggoien, zetten er ook spullen bij die bij het grofvuil horen.
- ja, sneller reageren en problemen niet afschuiven op een andere partij maar zelf oppakken en oplossen.
- Jazeker. De natuur en de dieren moeten zéér serieus genomen worden. Vervuiling van straten, water en bermen door het Picasso en door mensen die blowen op het parkeerterrein ernaast. Wordt niet aangepakt. Als ik app over verkeersovertredingen / fout geparkeerde auto's direct actie ondernemen. Lakse 'afhandeling'. In 't weekend niemand bereikbaar.
- Keurig dat de loketmedewerker zaken is gaan uitzoeken en dat teruggekoppeld heeft.
- Krijgt nooit een terugkoppeling en de meldingen die we doen: daar wordt niks mee gedaan.
- Lang geleden heb ik contact gehad met de gemeente (2 jr. geleden). Wij zouden graag zien dat daar een vervolg op komt.
- Lange wachttijden, bij face-to-facecontact ontbreekt vaak het out-of-the-boxdenken.
- Melding via website. Snelle reactie. Echter ook een melding van een ander aan mijn gegevens gehangen. Gemeld; geen reactie ontvangen.
- Meldingen openbare ruimte via de MijnGemeente app werden in mijn geval drie keer snel (binnen twee werkdagen) en netjes opgelost (overhangende takken en losliggende stoeptegels).
- Mevrouw van de zwerfafvalafdeling is zeer vriendelijk en snel! Complimenten!

- Moeilijk bereikbaar.
- Moeilijk of niet bereikbaar, trage reactie als er al een reactie komt. Zeker in de maanden juni, juli, augustus zeer moeizaam.
- Moet soms erg lang op contact wachten, vooral Vierstroom / thuis schoonmaken.
- Mogelijkheid om over specifieke vragen teruggebeld te worden door een specialist.
- Nee hoor ging gewoon prima.
- Nee hoor, bij mij ging het om aanvragen van een ID-kaart.
- Nee, is goed zo.
- Nee, ja gewoon naar het gemeentehuis gaan en dat je geholpen wordt.
- Nee, maar we zijn ook wel ongelofelijk verwend want we wonen er heel vlakbij. Als het even niet lukt lopen we in een minuut naar huis. Op dat niveau is er ook geen ergernis, als er iets niet helemaal naar wens verloopt.
- Neem mensen aan met inlevingsvermogen en die met je mee willen denken.
- Netjes en goed geholpen.
- Niet alleen informatie en verwijzingen. Leveren van maatwerk, verbinden en persoonsgebonden op juiste manier maken!
- Niet gebruikersvriendelijk.
- N.v.t.: ik denk dat ik voldoende de vorige vragen heb beantwoord.
- Ontbreken van all-in boekje en/of stadsplattegrond, zoals vóór de digitalisering bestond: er zijn genoeg adverteerders in Zoetermeer die daar ook van houden.
- Op zich prima, maar qua openingstijden wel erg bureaucratisch.
- Overal moet je te lang wachten!!!!
- Prima, geen opmerkingen.
- Prima, maar kan erg lang duren.
- Professioneel, zoeken oplossing.
- Regelmatig bezoek ik de activiteiten van "Architectuurpunt Zoetermeer ": altijd goed en vriendelijk georganiseerd.
- Service en bekwaamheid van de medewerkers mag verbeteren. Vaak lijkt het alsof ik meer van de kwestie afweet dan de medewerker zelf!
- Snelheid en enthousiasme om klanten te helpen. Niet van de persoon die ons hielp aan de balie maar wel van andere medewerkers achter de balie.
- Telefonische bereikbaarheid is slecht; lange wachttijden voordat telefoon wordt aangenomen.
- Verbetering op kortere wachttijden telefoon en dat de "bugs" uit de website en aanvraagformulieren worden gehaald.
- Vind dat op website wel meer vanuit gebruiker gekeken kan worden.
- Wacht nog steeds op antwoord op mijn IVP kaart.
- Wachttijden aan de telefoon.
- Wachttijden moeten korter.
- Was goed.
- Wat ik moest weten / regelen functioneerde goed.
- Wat opvalt is dat de medewerkers die in eerste instantie opnemen heel aardig en begripvol zijn, vervolgens alles noteren en dan daarna gebeurt er dan soms niets mee. Zo vindt men het bij de gemeente blijkbaar een normale gang van zaken om jarenlang de straat en stoepanden stuk te rijden met tractoren welke indirect worden aangestuurd door de gemeente. Als wij vervolgens vragen om dat niet meer te doen of tenminste dan ook elke keer als dat gebeurt de straat te komen repareren dan heeft men ineens geen budget daarvoor. Vervolgens komt de gemeente pas in actie als iemand zijn been breekt doordat alles schots en scheefligt. Pas na 13 jaar klagen wordt de straat gemaakt maar of de tractoren het binnenkort weer stuk rijden en wat er dan weer gaat gebeuren... niemand die er iets over vertelt. Op die manier omgaan met de burgers geeft geen goede indruk.
- Weekenden ook open, meer medewerkers.
- Wij hadden een vraag gesteld m.b.t. bidirectionaal laden van auto (wij hebben zo'n auto besteld die dat standaard kan). Zes voorstellen gedaan, hadden we graag willen uitleggen. Reactie gemeente: bestaat niet / staat in kinderschoenen / pas over minimaal 10 actueel. Maar het is er nu al!
- Wij wonen hier pas 3 maanden.
- Zat: ..wordt niet naar geluisterd. Wordt altijd afgedaan met, geen budget voor, zit niet in de planning enz. enz..
- Ze doen er weinig mee.
- Zeer correct en professioneel.
- Zeer slecht! Gevraagde informatie wordt niet, onvolledig of verkeerd gegeven.
- Zelden tref je iemand die de moeite neemt om goed te luisteren en het juiste antwoord en advies voor jou als burger wil geven.
- Zet op bijvoorbeeld. VRI kasten een nummer; dan kun je daarnaar verwijzen als er iets is.
- Zo snel mogelijk weer terug naar een situatie waarbij je elkaar in de ogen kunt kijken in plaats van afgepoeierd wordt door de telefoon.
- Zoals eerder toegelicht is de reactie van de gemeente, wanneer het een serieuze zaak betreft, traag en afhoudend.
- Zorg voor voldoende mogelijkheden voor tijdig face-to-facecontact. Basis: ervaringen voor de 12-maands periode.
- Zorgen dat de website, indien niet bereikbaar, zo snel mogelijk weer op de kabel, speciaal in de zomermaanden
- vijf keer: verwijzingen naar eerdere antwoorden

BIJLAGE VI suggesties aangaande digitaal zakendoen

De suggesties en opmerkingen van respondenten met betrekking tot digitaal zakendoen met de overheid zijn aan de hand van trefwoorden gerubriceerd. De volgende rubrieken zijn onderscheiden:

- opmerkingen m.b.t. andere kanalen / contactvoorkeuren
- e-mail
- senioren en digitaal minder vaardige personen
- ondersteuning, informatie, communicatie
- toegankelijkheid, bereikbaarheid, wachttijden
- overig

Sommige antwoorden zijn bij meer dan een rubriek ondergebracht.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>opmerkingen m.b.t. andere kanalen / contactvoorkeuren</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Alle post via digitale overheid en niet wisselend over verschillende kanalen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Alternatieve wijzen van zaken doen duidelijker aanbieden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Bewijsstukken of andere papieren digitaal in kunnen leveren (ik hoor van derden dat het nu niet kan bij bijvoorbeeld inkomensbeheer, Participatiewet-uitkering)
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Blijf ook alles op papier aanbieden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • De optie 'Niet digitaal' moet beschikbaar blijven !
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik DigiD voor alles. De uitnodiging voor dit onderzoek had u ook digitaal kunnen verzenden. Zonde van het papier.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Geen papieren versie meer sturen. Zonde van het papier. Pas als iemand digitaal niet antwoordt, dan een papieren versie. Ik heb deze nu ingevuld omdat hij me toegestuurd werd. Anders had ik graag een email herinnering gekregen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Geen post meer sturen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gewoon balies openhouden voor mensen die digitaal niet willen / kunnen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vind het niet meer van deze tijd dat de WOZ-aanslag via de post wordt aangeboden; we hebben meer dan eens ervaren dat de aanslag niet aankwam en kregen dan de deurwaarder aan de deur. Digitaal zou een enorme verbetering zijn, ook omdat je dit eenvoudig kan opslaan; bovendien scheelt dit bergen papier / porto / kosten
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Je kan een hoop digitaal regelen maar soms wil je gewoon een ambtenaar spreken. Dat is echt bijna onmogelijk gemaakt. Via het 14079 nummer kom je nauwelijks verder.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijk door regelmatig te herhalen, want ik kan mailtjes snel weer vergeten. Een brief leg je op tafel en ga je uiteindelijk lezen en eventueel actie op ondernemen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Op elke brief een QR-code doen die je naar het juiste deel van de site van de gemeente brengt. Bijvoorbeeld nieuw paspoort aanvragen, hup gelijk QR-code op de brief en klaar.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Soms is een gezicht om te zien ook erg fijn, dus draaf er niet in door om alles te digitaliseren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Toch ernaast nog fysiek contact aan de balie.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Uitsluitend digitaal contact is geen goede zaak. Soms is het lastig een medewerker te spreken te krijgen via de telefoon.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat er wel een mogelijkheid van een papieren versie blijft.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Alle kanalen openhouden zoals telefoon, balie, papier.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Als je digitaal niet handig bent, zal ik zo veel als mogelijk niet digitaal doen! Ik moet de eerste digitaal handige app nog tegenkomen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Bij digitaal zakendoen wordt het persoonlijk contact gemist.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal heeft ook vele nadelen. Persoonlijke service vind ik 1000 keer beter.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Door het vooral minder te doen. Fysieke ontmoeting wint het altijd.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Gewoon brieven sturen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Gewoon via een balie een op een met de medewerker en digitaal.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Iedereen wil toch gewoon een persoon aan de lijn krijgen en normaal kunnen bellen, dat onpersoonlijke digitale geneuzel, prima voor bepaalde zaken, maar je kan niemand meer fatsoenlijk bereiken voor vragen op deze manier en het wordt allemaal super-onpersoonlijk. Ik vind dat een kwalijke zaak.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Ik ben niet digitaal! Geen 06. Geen computer. Kan niet (ziek).
nee	<ul style="list-style-type: none"> • ik wil soms gewoon een echt mens spreken.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Meer op papier. Huis-aan-huisbladen worden regelmatig niet bezorgd.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Meldingen in openbare ruimte direct per brief melden bij nabij wonende burgers, zodat zij op de hoogte worden gesteld en niet achteraf hier niets van hebben vernomen. Brieven worden gelezen; mensen kijken niet op de sites of andere diensten als zij niet betrokken worden en op de hoogte worden gesteld.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid tot persoonlijk contact creëren.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Niet alle menselijk contact wegbezuinigen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Papier.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijk contact wordt daardoor minder.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Wil graag brieven ontvangen.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>opmerkingen m.b.t. andere kanalen / contactvoorkeuren</i>
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik ken het beleid niet maar ik vind wel dat alternatieve kanalen (balie e.d.) beschikbaar moeten blijven.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>opmerkingen m.b.t. e-mail</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> (Privé) informatie mailen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Beloftes nakomen: meermaals heb ik bij het sturen van bijvoorbeeld een e-mail naar de gemeente een automatisch antwoord ontvangen dat er binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord zou komen. Dat inhoudelijke antwoord heb ik niet zo vaak ontvangen. Daarnaast is de telefonische bereikbaarheid van de gemeente echt een probleem met erg lange wachttijden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Geen papieren versie meer sturen. Zonde van het papier. Pas als iemand digitaal niet antwoordt, dan een papieren versie. Ik heb deze nu ingevuld omdat hij me toegestuurd werd. Anders had ik graag een emailherinnering gekregen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Houd het gecentraliseerd en voorkom dat mensen weer specifieke apps moeten downloaden of nieuwe accounts moeten maken, zodat het zo toegankelijk mogelijk blijft. Bijvoorbeeld veel via e-mails, indien mensen daar toestemming voor geven.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Ik vind het allemaal heel efficiënt gaan, via het digitale loket, afspraken maken, e-mailbevestigingen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer berichten via de mail sturen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer bijlages verbeteren en contactmogelijkheden zoals e-mailadressen en ruimte voor opmerkingen, commentaar.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer contact per e-mail.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer contact via e-mail.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Mensen ook informeren via digitale nieuwsbrieven. Nu worden social media vaak als communicatiemiddel gebruikt maar voor degenen zoals ik, die geen social media hebben, zou het handig zijn om informatie via de mail te ontvangen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk door regelmatig te herhalen, want ik kan mailtjes snel weer vergeten. Een brief leg je op tafel en ga je uiteindelijk lezen en eventueel actie op ondernemen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Niet uitgaan van het gebruik van een app o.i.d. Een normale website en de optie tot e-mails moet blijven bestaan. Geen social media-gebruik forceren. Echt belangrijke zaken ook per post communiceren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Niet voor openen, een portaal in, maar mailen met sms-code dat er een bericht is gemaakd.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Sturen e-mail o.i.d..
nee	<ul style="list-style-type: none"> Overheid moet berichten die mensen moeten weten altijd schriftelijk mededelen. Ook niet-digitale analfabete ouderen bekijken niet altijd alle mails, maar binnengekomen post wordt wel bekeken.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>senioren / digitaal minder vaardige mensen</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> Aan ouderen digitale cursussen daartoe aanbieden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Behalve de digitale steun die in bibliotheken wordt gegeven, zouden b.v. verpleeg- / verzorgingshuizen en thuiszorg voor de ouderen zonder kinderen meer digitale steun moeten aanbieden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Bijeenkomsten voor ouderen waarbij ze geholpen worden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Controleer of ouderen daadwerkelijk digitale toegang hebben en of ze deze kunnen gebruiken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Denk ook aan de groep digibeet / analfabeet.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijke en specifieke instructiebrief delen met ouderen die niet goed om kunnen gaan met de digitalisatie van zaken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Gemeentes en overheid dienen wel meer rekening te houden met vooral oudere mensen die niet zo goed overweg kunnen met DigiD. Ik ben vrijwilliger bij het IDO-loket (Informatie Digitale Overheid). Veel oudere mensen hebben moeite met de digitale wereld.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Gezien mijn leeftijd en beperkingen op digitaal gebied, hoop ik dat correspondentie per post in ere wordt gehouden en dat geldt ook voor abonnementen op tijdschriften en dag- en weekbladen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Hoe gaan jullie hiermee om voor ouderen?
ja	<ul style="list-style-type: none"> Hou rekening met digitaal niet vaardige mensen. Sommigen zien door de bomen het bos niet meer. Eigen waarneming.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Let goed op onze analoge oudere medebewoners.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer uitleg / begeleiding voor (oudere) mensen die digitaal niet handig zijn.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>senioren / digitaal minder vaardige mensen</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Niet het digitaal zaken doen verbeteren, maar mensen echt helpen die digibeet zijn. De gemeente Zoetermeer laat het wat dat betreft echt enorm afweten. Zodra je belt word je doorverwezen naar de site. Ik moet met regelmaat voor een digibeet de gemeentelijke digitale zaken regelen omdat de gemeente Zoetermeer dat niet doet. Dus die laatste zin: "Overheden zullen oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn." , is niet waar.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Niet naar leeftijd kijken, maar inwoners zelf laten kiezen (naar eigen vaardigheid). Tijd zal zeker invloed hebben, steeds meer mensen vaardig, oudjes overleden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning ouderen en zwakkeren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ook voorlichting in bejaardencentra.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn: heel belangrijk.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Oudere mensen boven de 75-80 jaar vinden het moeilijk om met een pc te werken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ouderen blijven stimuleren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ouderen hulp bieden; digitaal maatje of zo.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ouderen punten invoeren zodat ze daar terecht kunnen (laagdrempelig)!
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Veel aandacht voor ouderen en mensen met digitale beperkingen of bezwaren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de oudere mensen dat het nog te begrijpen valt en niet met wiskundige taal komen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Voor jongeren geen probleem, maar houd ook de ouderen in gedachten. Ik heb geen idee hoe je ze digitaal mee kan nemen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Voor ouderen en laaggeletterden ook toegankelijker maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Wel moet het nog steeds mogelijk zijn om zonder afspraak voor digibeten om naar de gemeente te kunnen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zeker voor ouderen (ben zelf 70) toegankelijker maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zie vraag 83, 3e regel: Overheden zullen oplossingen blijven bieden voor mensen die digitaal minder vaardig zijn: prima!
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat ouderen het ook kunnen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zou ouderen altijd blijven aanschrijven. Mijn ouders zijn reddeloos verloren zonder mijn hulp.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Als je bejaard ben, dan heb je meer moeite met deze materie.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Denk aan de ouderen en aan bewoners die geen computer hebben.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal heeft zeker voordelen, maar voor mensen die niet digitaal vaardig zijn (ouderen) is de oplossing minder. Digitale vaardigheden verbeteren d.m.v. cursussen (bieb) is slechts deels een oplossing. De gemeente moet goed bereikbaar zijn / blijven voor mensen met minder digitale vaardigheden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Er niet vanuit gaan dat iedereen digitaal vaardig is.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn genoeg ouderen die er geen raad mee weten, verlichten --> hoe dan.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn groepen die geen kennis hebben van digitaal zakendoen en missen de apparatuur.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Het moet makkelijk toegankelijker zijn. Speciaal voor ouderen en mensen met migratieachtergrond of laaggeletterden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Houd meer rekening met mensen die digitaal weinig onderlegd zijn.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Hulp bieden door bijvoorbeeld adviseurs bij mensen die digibeet, dyslectisch zijn e.d. Het delen van mogelijkheden hiervan zou m.i. beter kunnen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vind het moeilijk om mijn zaken digitaal te doen, temeer omdat ik al wat ouder ben.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Leeftijdgebonden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Meer hulp voor ouderen op digitaal gebied. Liefst gratis. We hebben niet allemaal hulpvaardige kinderen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Minder digitaal zakendoen en meer op papier. De meeste ouderen snappen niets van digitaal inloggen etc..
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Na de echte vergrijzing, dus ongeveer over 25 jaar, is de dan actieve generatie er echt aan toe.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Nee, want er zijn genoeg oudere mensen die daar niet mee om kunnen gaan, die zelfs geen pc hebben. Daar wordt geen rekening mee gehouden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Oudere mensen zijn vaak niet meer handig met computer of telefoon.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Ouderen kunnen niet alles digitaal doen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Ouderen zijn niet gewend aan digitaal.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Overheid moet berichten die mensen moeten weten altijd schriftelijk mededelen. Ook niet-digitale analfabete ouderen bekijken niet altijd alle mails maar binnengekomen post wordt wel bekeken.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Rekening houden met mensen die niet digitaal goed zijn.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Te oud, blind.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Totdat de generatie die niet met digitale middelen is opgegroeid er niet meer is moet digitalisering gestopt en in sommige gevallen zelfs teruggedraaid worden. De overheid en de gemeente gaan te snel en houden onvoldoende rekening met oudere generaties.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de oudere generatie die geen directe ondersteuning kunnen krijgen vanuit hun omgeving is digitalisering wel een probleem, ook mede door de vele veranderingen (verbeteringen / re-branding, etc.) die daarmee gepaard gaan. De generaties daaronder groeien daar wel in op.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Voor de senioren alles op papier.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Voor ouderen is alles digitaal niet prettig.

instemming met 'steeds meer digitaal'?	senioren / digitaal minder vaardige mensen
nee	<ul style="list-style-type: none"> Voor ouderen lastig. Bellen is veel makkelijker.
nee	<ul style="list-style-type: none"> Vooral ouderen hebben hier veel moeite mee. Zij ervaren hier veel stress van omdat zij het niet begrijpen en niet weten waar zij naartoe kunnen voor hulp. Ik kom dit bijna wekelijks tegen in mijn werk als fysiotherapeut, gespecialiseerd in ouderen.
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben digibeet.
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik weet niet precies hoe het beleid van digitale zaken is t.o.v. mensen die minder digitaal vaardig zijn, maar het kan nooit genoeg zijn. Het is af en toe bar en boos hoever we doorgeslagen zijn met de digitale wereld, zonder dat er een niet-digitale 'versie' beschikbaar is. Ik denk dan aan afspraken maken, informatie ophalen, invullen van gegevens enz. enz.

instemming met 'steeds meer digitaal'?	ondersteuning, informatie, communicatie
ja	<ul style="list-style-type: none"> Als het mij betreft (dus in mijn straat of buurt) zou je je daar in een specifieke groep voor op moeten kunnen geven, zonder allerlei zinloze informatie te krijgen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk aangeven hoe te werk te gaan.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk maken dat je hulp kan vragen / krijgen en waar dat is.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijke toelichting.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Erg belangrijk om zo eenvoudig en compleet mogelijke instructies te beschrijven; als dit niet goed is gaat de bereidheid om digitaal zaken te doen achteruit.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Goed communiceren naar de burgers.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Ik ga zelf op cursus.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Informatie centraal houden en duidelijk vermelden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Informatie hierover geven.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Ja maar betere en meer voorlichting zou wel wenselijk zijn.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Jonge mensen aannemen bij de gemeente en nieuwe ideeën niet stoppen maar uitproberen en communiceren. Dit verhoogt de betrokkenheid. Commerciële mentaliteit toepassen op uitgaven, geld en tijdsbesteding. Vindbaarheid van de bronnen wat Zoetermeer heeft te bieden inzichtelijk maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer informatie.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Meer informeren en begeleiden hoe ermee om te gaan voor inwoners die er minder mee om kunnen gaan.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Mensen goed informeren in dingen die voorheen niet digitaal waren maar nu veranderen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Mensen helpen die het niet kunnen; een paar locaties waar je naartoe kan gaan als je er niet zo bekend mee bent.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Mensen ook informeren via digitale nieuwsbrieven. Nu worden social media vaak als communicatiemiddel gebruikt maar voor degenen zoals ik, die geen social media hebben, zou het handig zijn om informatie via de mail te ontvangen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Misschien meerdere informatiepunten (zoals bibliotheek) opzetten waar men om hulp kunnen vragen en fysiek langs kunnen gaan om daar te zien hoe men iets digitaal moet doen. Hiervoor kan dan een afspraak ingepland worden en dan kan met een keuzemenu een onderwerp gekozen worden waarbij ondersteuning nodig is, zodat dit ook voorbereid kan worden. Dit is een beetje zoals bij de Goede Woning een reparatieafspraak inplannen. Dat systeem vind ik heel intuïtief.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Niet uitgaan van het gebruik van een app o.i.d. Een normale website en de optie tot e-mailen moet blijven bestaan. Geen social media-gebruik forceren. Echt belangrijke zaken ook per post communiceren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Nu moeten mensen naar het Forum voor digitale ondersteuning en hulp. Er zou huisbezoek mogelijk moeten zijn als iemand digitaal iets moet aanvragen of regelen zoals hulp bij DigiD.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Regelmatig aangeven hoe men gemeente Zoetermeer digitaal kan bereiken. Bijvoorbeeld in het Streekblad. Dus voorlichting.
ja	<ul style="list-style-type: none"> Voorlichting.
nee	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben niet zo handig zelf, heb altijd hulp van mijn dochter.
nee	<ul style="list-style-type: none"> Digitalisering / automatisering schiet te ver door. Daardoor loop je dikwijls vast in een woud aan doorverwijzingen en soms kom je in een ellenlange vraag-antwoordreeks uit bij je beginvraag. In zo'n 'gesloten' digitaal systeem kom je geen steek verder en dat wordt door heel veel mensen ervaren als de ergste vorm van bureaucratie. Automatisering moet mede dienstbaar zijn aan de gebruiker, dus zorg altijd voor een 'escape' naar een echte contactpersoon die ondersteunend is in het zoeken naar een gepaste oplossing.
nee	<ul style="list-style-type: none"> Meerdere punten in de gemeente / wijk waar je terecht kan voor hulp, i.p.v. alleen de bibliotheek.
nee	<ul style="list-style-type: none"> Op de website van gemeente Zoetermeer navigeren is moeilijk. Het is niet duidelijk waar ik bepaalde informatie kan vinden.

**instemming met
'steeds meer digitaal'?****ondersteuning, informatie, communicatie**

- geen mening • Bekender maken / eenvoudiger maken.
- geen mening • Ondersteuning bieden aan hen die moeilijkheden ondervinden bij alles wat digitaal geregeld wordt op een gebruiksonvriendelijke manier.

**instemming met
'steeds meer digitaal'?****toegankelijkheid, bereikbaarheid, wachttijden**

- ja • Aantrekkelijkere website van de gemeente.
- ja • Altijd ervoor zorgen dat andere kanalen dan digitaal mogelijk blijven. Ik ervaar zelf met een vader van 90 dat dit nu al niet gebeurt. Blijf altijd bereikbaar met een echt iemand aan de telefoon zonder eerst door ik weet niet hoeveel keuzemenu's te moeten.
- ja • Beloftes nakomen: meermaals heb ik bij het sturen van bijvoorbeeld een e-mail naar de gemeente een automatisch antwoord ontvangen dat er binnen 5 werkdagen een inhoudelijk antwoord zou komen. Dat inhoudelijke antwoord heb ik niet zo vaak ontvangen. Daarnaast is de telefonische bereikbaarheid van de gemeente echt een probleem met erg lange wachttijden.
- ja • Beter werkende websites en apps.
- ja • Beter website!
- ja • De behandelingstijd versnellen bij aanvragen. Dit duurt momenteel veel te lang.
- ja • De diensten die nog steeds fysiek nodig zijn versoepelen / versnellen... de wachttijden voor een ID-kaart zijn b.v. excessief.
- ja • De lange wachttijden.
- ja • De site van de gemeente iets toegankelijker maken.
- ja • Digitale bereikbaarheid heeft te maken met duidelijke omschrijvingen hoe en waar men bereikbaar wil zijn. Neem nu deze uitnodiging. Meedoen kan op pc etc. en typ in de adresbalk : www etc. Kom je niet uit bij een vragenlijst. Begrijpt u.
- ja • Een overzichtelijke en professioneel ontworpen website is heel belangrijk. Zeker ook op het gebied van design mooie kleuren en duidelijke vormen maken zakendoen veel plezieriger.
- ja • Een soort Gemeente App.
- ja • Enigszins. Persoonlijk contact blijft belangrijk. Gemeentefunctionarissen zijn slecht telefonisch bereikbaar.
- ja • Gebruiksvriendelijke website met uitgebreide zoek- / keuzeoptie.
- ja • Gebruiksvriendelijker maken van websites.
- ja • Goed toegankelijk, begrijpelijke keuzemogelijkheden, duidelijke taal en toch ook papier en telefoon niet afschaffen.
- ja • Hou het simpel. Duidelijke sites etc.
- ja • Houd het gecentraliseerd en voorkom dat mensen weer specifieke apps moeten downloaden of nieuwe accounts moeten maken, zodat het zo toegankelijk mogelijk blijft. Bijvoorbeeld veel via e-mails, indien mensen daar toestemming voor geven.
- ja • Ik heb twee keer een online formulier bij de gemeente gebruikt en ik had wat problemen met het vinden van de juiste formulieren, misschien ben ik de enige maar de vindbaarheid kan misschien wat aangepast worden (te veel submenu's).
- ja • Intuïtieve app introduceren of een online omgeving waar dat in kan.
- ja • Maak het simpel voor de bewoners van Zoetermeer, soms moet je zoveel handelingen uitvoeren om iets gedaan te krijgen.
- ja • Maar het moet ook anders toegankelijk blijven.
- ja • Makkelijker dingen online kunnen vinden. Sneller reageren / zaken oplossen.
- ja • Meer bekendheid over de mogelijkheden online en een gebruiksvriendelijkere / nieuwere gemeentewebsite.
- ja • Minder ingewikkelde inlogprocedures.
- ja • Moet beter bereikbaar worden.
- ja • Niet de bestaande handmatige procedures en procedure denken automatiseren. Ondanks dat de huidige site er mooi uitziet ademt het nog kafka uit. De site bevat veel links die niet (meer) werken.
- ja • Op elke brief een QR-code doen die je naar het juiste deel van de site van de gemeente brengt. Bijvoorbeeld nieuw paspoort aanvragen, hup gelijk QR-code op de brief en klaar.
- ja • Overzichtelijk houden en ook niet alles op verschillende plekken.
- ja • Overzichtelijker maken voor welke zaken ik afspraken kan maken, en überhaupt online meer mogelijk maken zonder afspraken te hoeven maken met de gemeente.
- ja • Sneller reageren.
- ja • Snellere afhandeling van zaken.
- ja • Snellere afhandeling!
- ja • Sommige onderwerpen zijn moeilijk te vinden op de gemeente-website.
- ja • Te lange wachttijden bij aanvraag WMO.
- ja • Toegankelijk en makkelijk.
- ja • Toegankelijkheid verbeteren door de vraagstellingen begrijpelijker te maken.
- ja • Toegankelijkheid.
- ja • Up-to-date houden van alle websites; intuïtieve zoekfunctie.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>toegankelijkheid, bereikbaarheid, wachttijden</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Website toegankelijker maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Website verbeteren, te veel klikken om op de juiste pagina te komen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Website verbeteren.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Websites e.d. logischer maken in gebruik. Heel vaak lopen mensen vast bij formulieren e.d.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Websites met gegevens up-to-date houden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat het simpel blijft.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Alles digitaal regelen is ingewikkeld. Ik ben 76 en niet altijd blij met digitale wereld.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Als je digitaal niet handig bent, zal ik zo veel als mogelijk niet digitaal doen! Ik moet de eerste digitaal handige app nog tegenkomen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaar zijn in persoon.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Bij probleem is niets bereikbaar.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal staat gelijk aan minder goed bereikbaar zijn van instanties, ontmoedigend. Mensen moeten echt geholpen worden bij digitale contacten.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Door de gemeentesite beter te laten werken en eenvoudiger te maken.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Meldingen in openbare ruimte direct per brief melden bij nabij wonende burgers, zodat zij op de hoogte worden gesteld en niet achteraf hier niets van hebben vernomen. Brieven worden gelezen; mensen kijken niet op de sites of andere diensten als zij niet betrokken worden en op de hoogte worden gesteld.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Onpersoonlijk en vaak ingewikkeld.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Te ingewikkeld.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • te ingewikkelde en te onduidelijke website.....ook deze vragenlijst was lastig te vinden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Vaak ingewikkeld, onduidelijk en lange wachttijden voordat er iets gebeurt.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Website toegankelijker maken.
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> • blijf zorgen dat alles telefonisch bereikbaar blijft en je iemand aan de telefoon krijgt. En zorg ervoor dat er balies openblijven voor mondeling contact.
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> • Niet nodig gehad tot nu toe. In geval van noodzaak zal ik bij www.zoetermeer.nl gaan zoeken.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>overige opmerkingen / suggesties</i>
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraak beleid aanpassen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Allemaal in orde!
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Betere evaluatie van de beschikbare digitale middelen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale zaken zijn altijd ter verbetering. Soms te vaak zelfs.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ga zo door.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Gaat prima.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • geen
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Geen suggesties, ik ben zeer tevreden.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Geen suggesties.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Het hoort bij deze tijd.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Hou het eenvoudig, korte zinnen en huis-tuin-en-keukentaal.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ik doe weinig zaken met de gemeente. Ik zou dus geen suggesties kunnen geven.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb niet veel contact met de gemeente behalve grofvuil en paspoort / rijbewijs verlengen. Dit werkt prima.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vind het een pluspunt dat er snel gereageerd wordt, en er ook op vragen snel een antwoord komt. Het zou een verbetering zijn als degene die de vraag leest en beantwoordt, dit ook echt doet en er niet omheen draait.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Inloggen met DigiD voor afvalbeleid. Zegt: wij zijn niet bekend in Zoetermeer, ons adres is niet bekend!?
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Klantvriendelijkheid vergroten. Soms moeilijk te zien waar je voor iets moet zijn.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Makkelijker vinden van punten.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Meer bekendheid met social-mediakanalen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Niet mensen na 15 minuten automatisch uitloggen, wanneer zij met DigiD hebben ingelogd. Heel ontmoedigend.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Niet te moeilijk maken.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Nooit gebruikt, dus kan geen verbeterpunten aangeven.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Voor nu geen suggesties. De gemeente doet al veel digitaal.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zoals gebruikelijk bij de overheid worden verkeerde keuzes gemaakt bij het inrichten van een ICT-systeem, waardoor medewerkers ook al zouden ze willen niets voor je kunnen doen. (system says no).
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat alles goed werkt, en voor iedereen.
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg dat de verschillende gebruikte kanalen met enige regelmaat naar elkaar verwijzen
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat als ik een hoop tekst in een tekstvak heb geschreven, ik dit vervolgens niet kwijtraak als ik op volgende druk vanwege een verlopen DigiD sessie (dit gebeurt zo vaak...).
ja	<ul style="list-style-type: none"> • Zoveel mogelijk digitaal aanbieden. Voor iedereen fijner.

<i>instemming met 'steeds meer digitaal'?</i>	<i>overige opmerkingen / suggesties</i>
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Blijf in verbinding met de bevolking.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn nog zoveel mensen die zich geen raad weten met digitalisering. Zij vallen in een diepe put.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn veel mensen die dit niet kunnen en zo veel missen.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Heb alleen ervaring met de Wmo als mantelzorger en deze dienstverlening is altijd een opgave om de juiste weg te vinden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Heb er geen verstand van; mijn kinderen verzorgen alles.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Het digitale beleid is op dit moment te dwingend, het zou meer een aanvullende mogelijkheid moeten zijn.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Het reserveringssysteem voor afspraken is zeer onvriendelijk.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vind alles digitaal lastig.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Ik vind het niet juist, veel mensen hebben of kunnen niet met een computer etc. overweg. Alle mogelijkheden openhouden.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Moet ook altijd niet-digitaal, dus traditioneel, beschikbaar blijven.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Niet iedereen heeft een pc of internet.
nee	<ul style="list-style-type: none"> • Te veel haperingen.
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> • Door het digitale beleid openbaar te maken: wat houdt het beleid in?
geen mening	<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb tot nu toe zelf niks geregeld bij Gemeente Zoetermeer dus kan ik deze vraagstelling niet antwoorden.

BIJLAGE VII dienstverleningsconcept Zoetermeer

GEMEENTE ZOETERMEER VERBETERT STEEDS DE DIENSTVERLENING



1. Gastvrij door:

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



2. Deskundig door:

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



3. Vraag- en klantgericht door:

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



Hoe doen we dat?

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

Waar doen we dat?

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

Wat mag u verwachten?

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



4. Activerend door:

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



7. Betrouwbaar door:

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



6. Bereikbaar door:

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



5. Snel door:

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