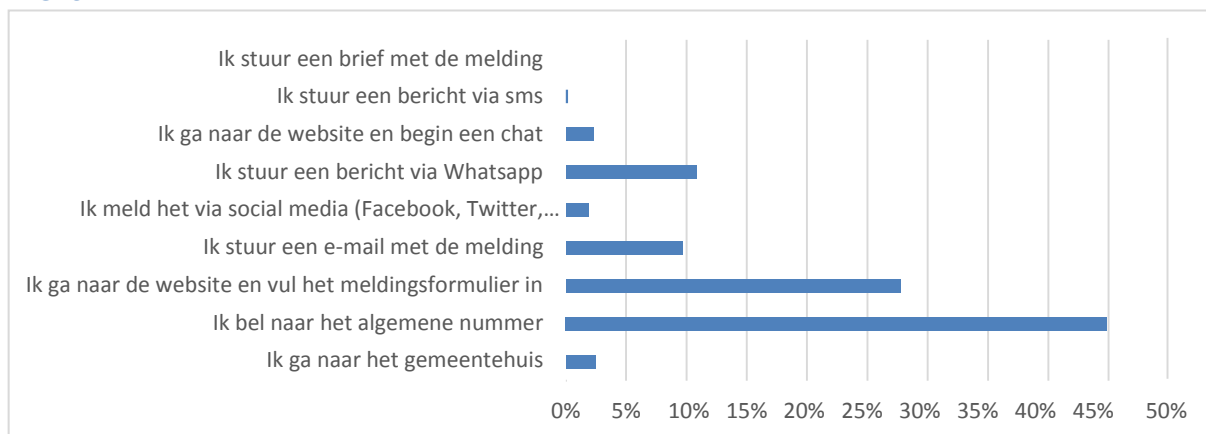


## BURGERPANELPEILING 1B: Dienstverlening, 2019

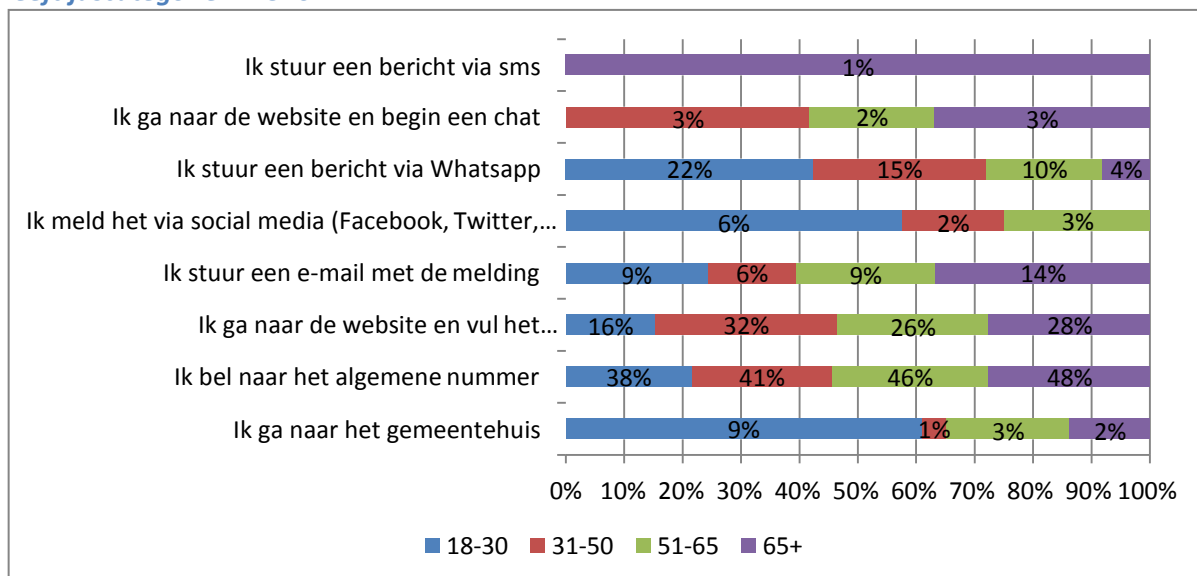
In maart 2019 is er een Burgerpanelpeiling gehouden over dienstverlening. We hebben in dit rapport weergegeven wat mensen (526 respondenten) hebben geantwoord op 6 verschillende stellingen die over **contact met de gemeente** gaan. Per stelling zijn er 3 grafieken. De eerste grafiek laat telkens zien wat de respondenten hebben geantwoord. De tweede figuur laat telkens per antwoordcategorie zien hoe de leeftijdsverdeling is van de antwoorden binnen elke optie. Voor de aantallen per categorie is het dus belangrijk deze figuur samen met de eerste figuur te lezen, omdat het soms om zeer weinig respondenten gaat. De derde figuur laat steeds de antwoorden zien per woonkern. Hierbij kan het ook van belang zijn het aantal respondenten per kern in de gaten te houden, die in figuur 5 aan het begin van het rapport te zien is.

De eerste stelling ging over een omgewaaide boom op straat. Zoals te zien is in de volgende 3 figuren geeft 45% van de respondenten aan dat ze het algemene nummer zouden bellen. Relatief veel van de respondenten die naar het gemeentehuis zouden gaan om de melding te doen is onder de 30.

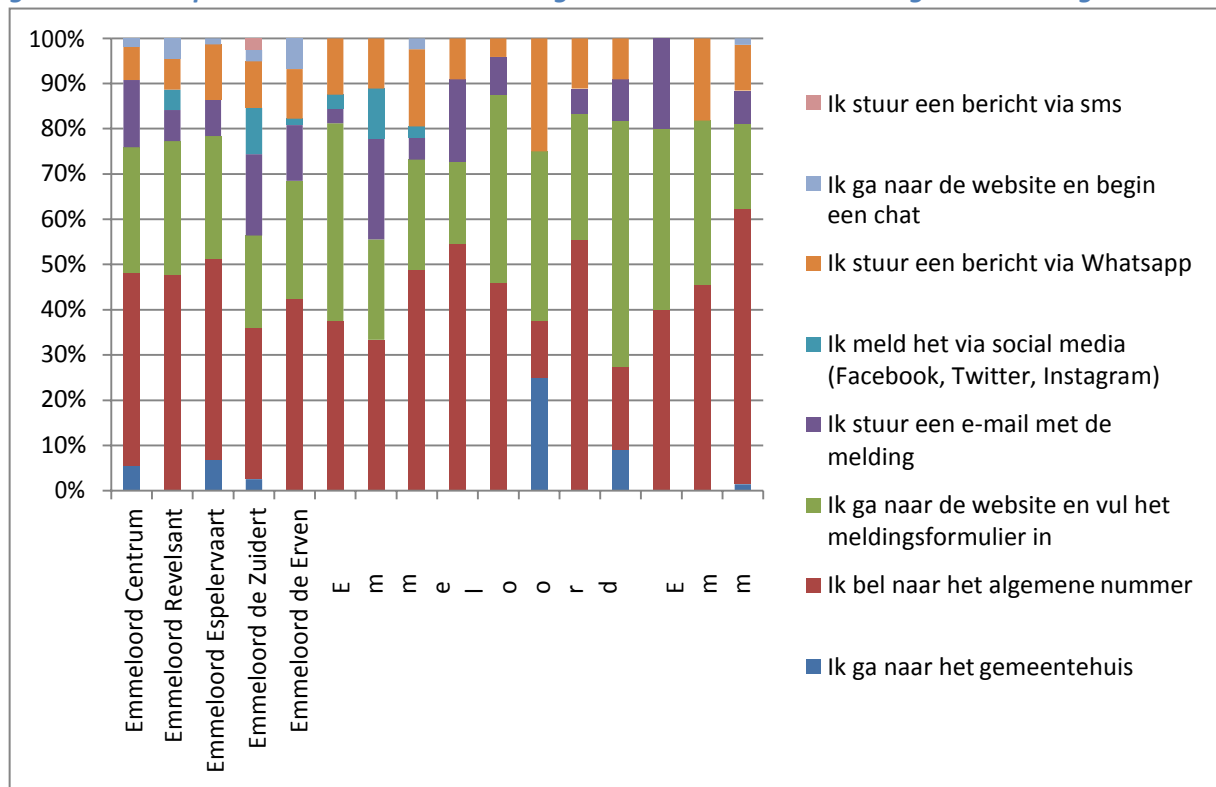
**Figuur 1A: Stel: U ziet een omgewaaide boom midden op straat liggen en wilt graag dat de gemeente dit opruimt. Hoe zou u hier melding van willen maken en dit de gemeente vragen? N=526**



**Figuur 1B: Stel: U ziet een omgewaaide boom midden op straat liggen en wilt graag dat de gemeente dit opruimt. Hoe zou u hier melding van willen maken en dit de gemeente vragen? Naar leeftijdscategorie. N=516**

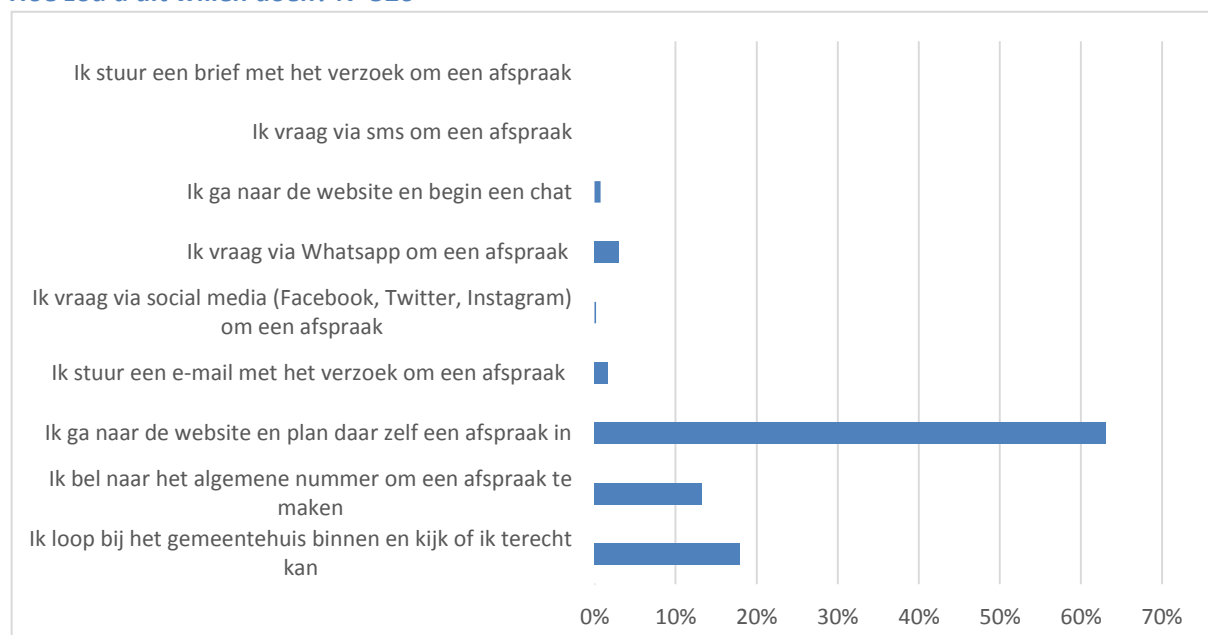


**Figuur 1C: Stel: U ziet een omgewaaide boom midden op straat liggen en wilt graag dat de gemeente dit opruimt. Hoe zou u hier melding van willen maken en dit de gemeente vragen? =526**



Om een paspoort te verlengen, en daar een afspraak voor te maken, gaat 63% (zie figuur 2A) van de respondenten naar de website om zelf een afspraak in te plannen. Binnenlopen en meteen geholpen hopen te worden is door 18% van de respondenten gekozen, gevolgd door bellen. De overige opties worden niet veel gekozen. Bellen, binnenlopen en e-mailen wordt relatief wat meer door 65+<sup>ers</sup> gekozen (zie figuur 2B). Figuur 2C laat de verdeling weer per dorp zien.

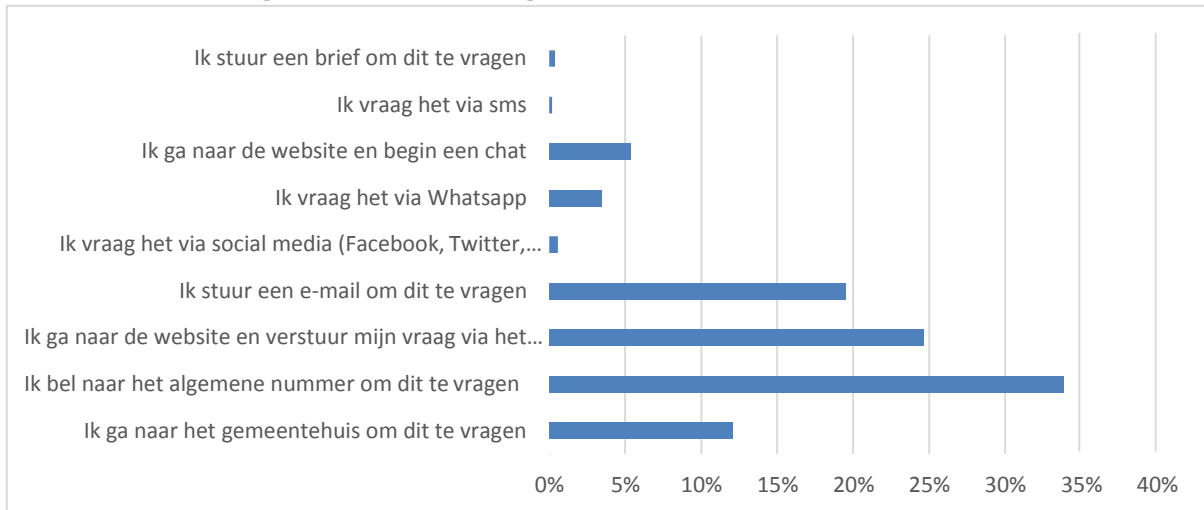
**Figuur 2A: Stel: Uw paspoort verloopt en u wilt een afspraak maken om deze te verlengen. Hoe zou u dit willen doen? N=526**



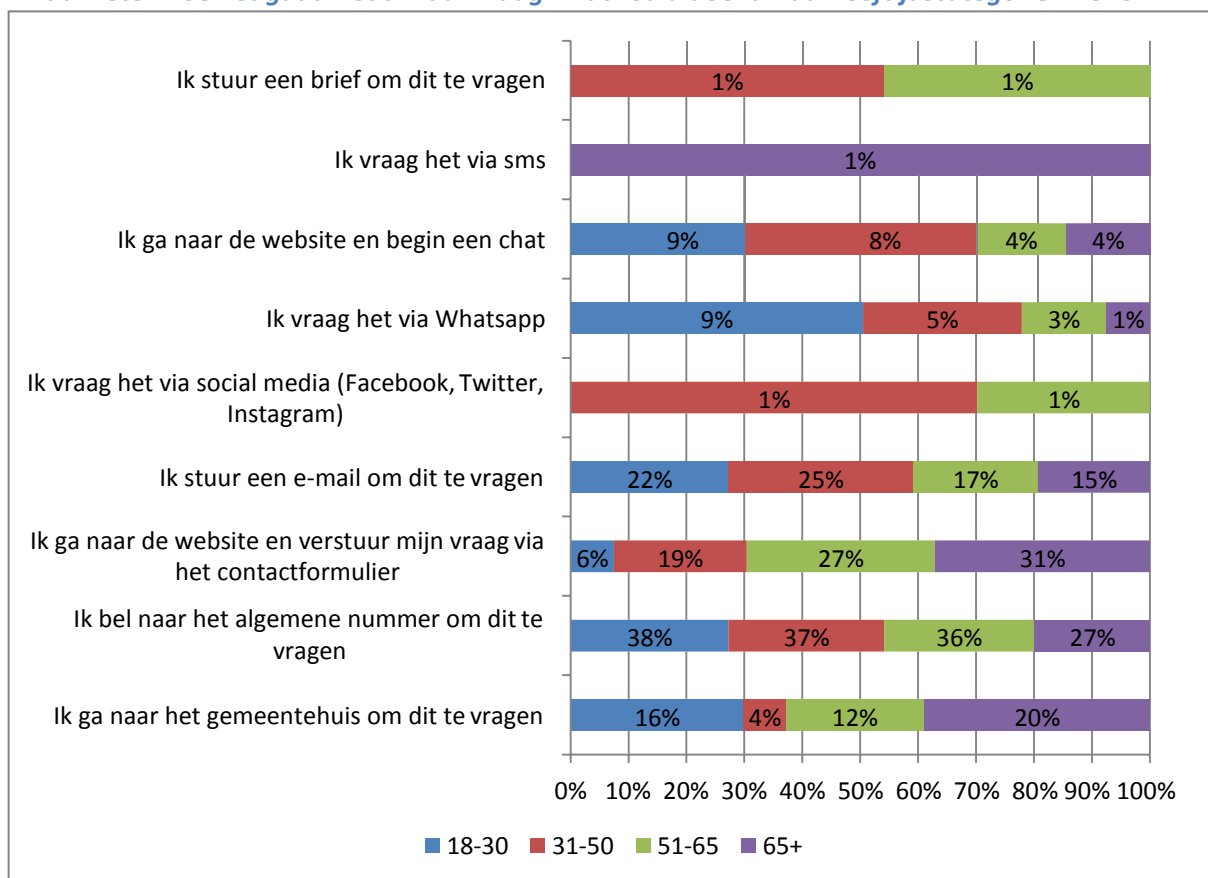


De volgende stelling gaat over een update wensen over het aanvragen van een bouwvergunning voor het plaatsen van een dakkapel. Bellen is dan (zie figuur 3A) de populairste optie, die door ruim een derde van de respondenten genoemd wordt. Naar de website gaan en e-mailen zijn ook veel gekozen. Toch is ook een chat beginnen relatief populair (vergeleken met de andere stellingen). Blijkbaar hebben mensen behoefte aan een direct antwoord op hun vraag bij dit onderwerp.

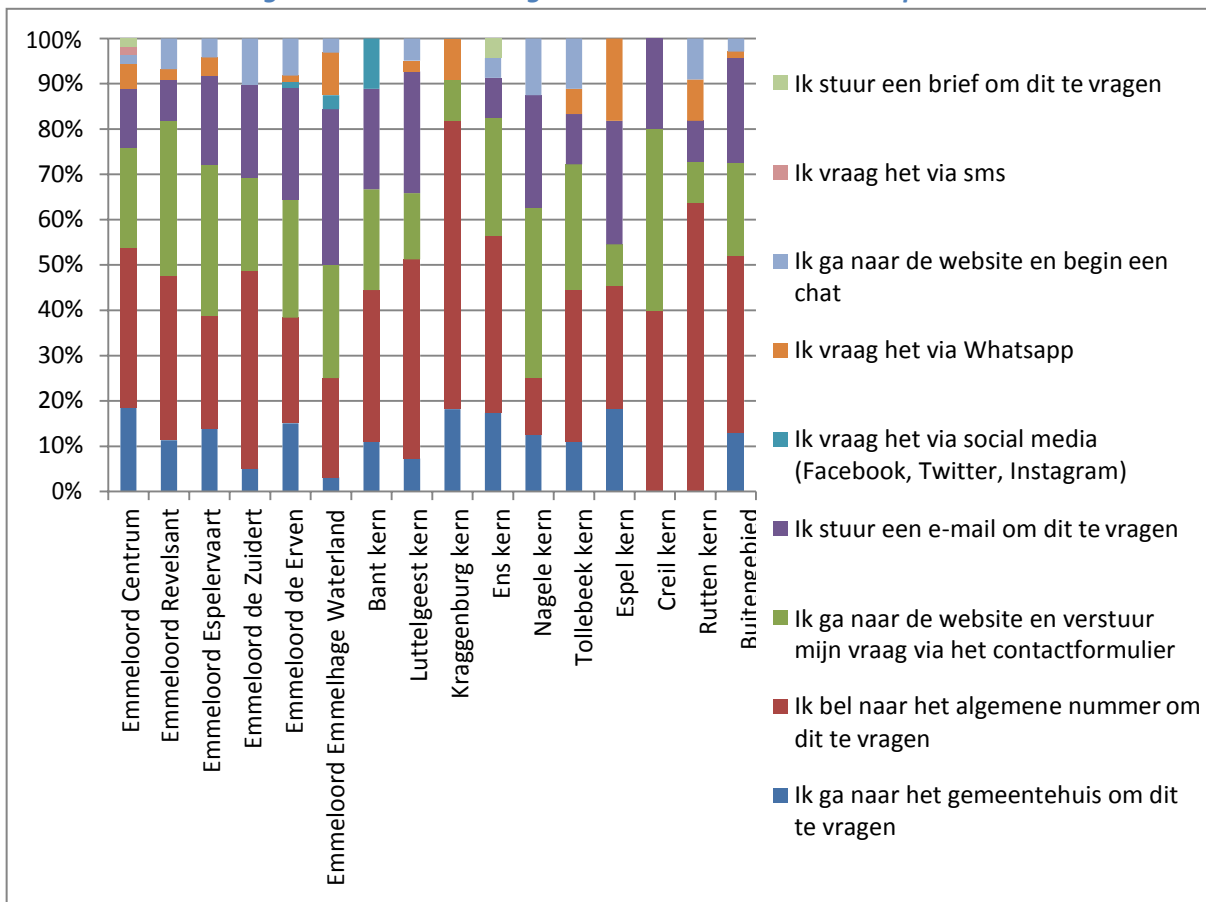
**Figuur 3A: Stel: U wilt een dakkapel op uw huis en heeft hiervoor een vergunning aangevraagd. Nu wilt u weten hoe het gaat met uw aanvraag. Wat zou u doen? N=526**



**Figuur 3B: Stel: U wilt een dakkapel op uw huis en heeft hiervoor een vergunning aangevraagd. Nu wilt u weten hoe het gaat met uw aanvraag. Wat zou u doen? Naar leeftijdscategorie N=526**

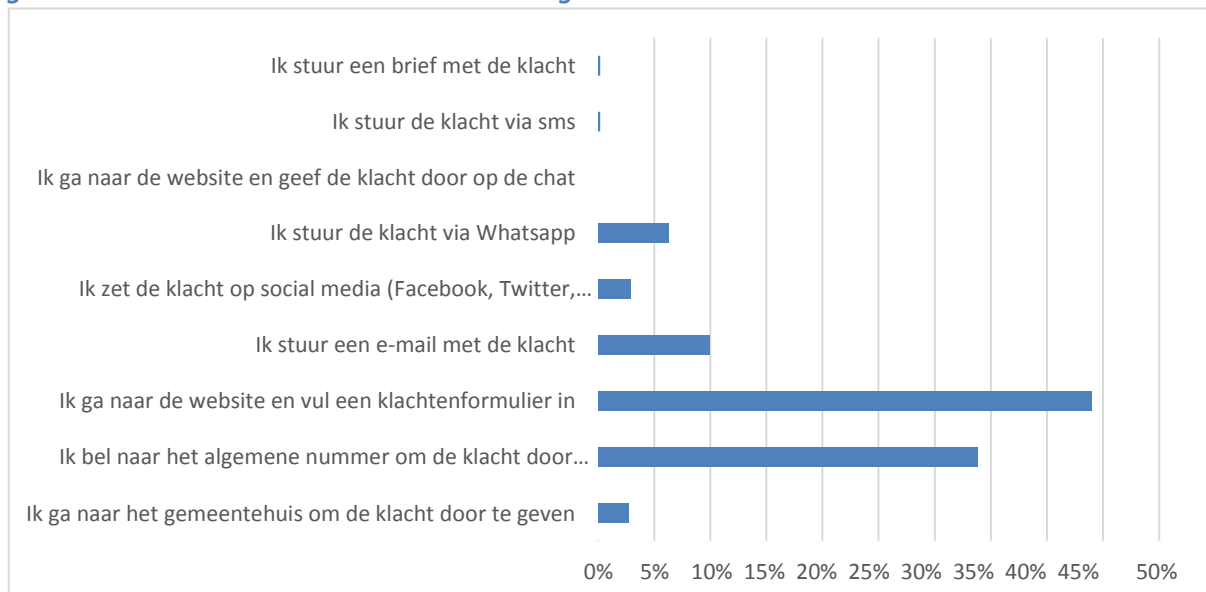


**Figuur 3C: Stel: U wilt een dakkapel op uw huis en heeft hiervoor een vergunning aangevraagd. Nu wilt u weten hoe het gaat met uw aanvraag. Wat zou u doen? Naar woonplaats. N=526**



Het klachtenformulier zou door bijna 45% van de respondenten gevonden worden om een klacht door te geven over het strooi beleid (zie figuur 4A). 'Bellen' zou ook door ruim een derde van de respondenten gedaan worden. De overige opties worden weinig gekozen. Sociale media wordt vooral door mensen onder de 30 ingezet in dit geval.

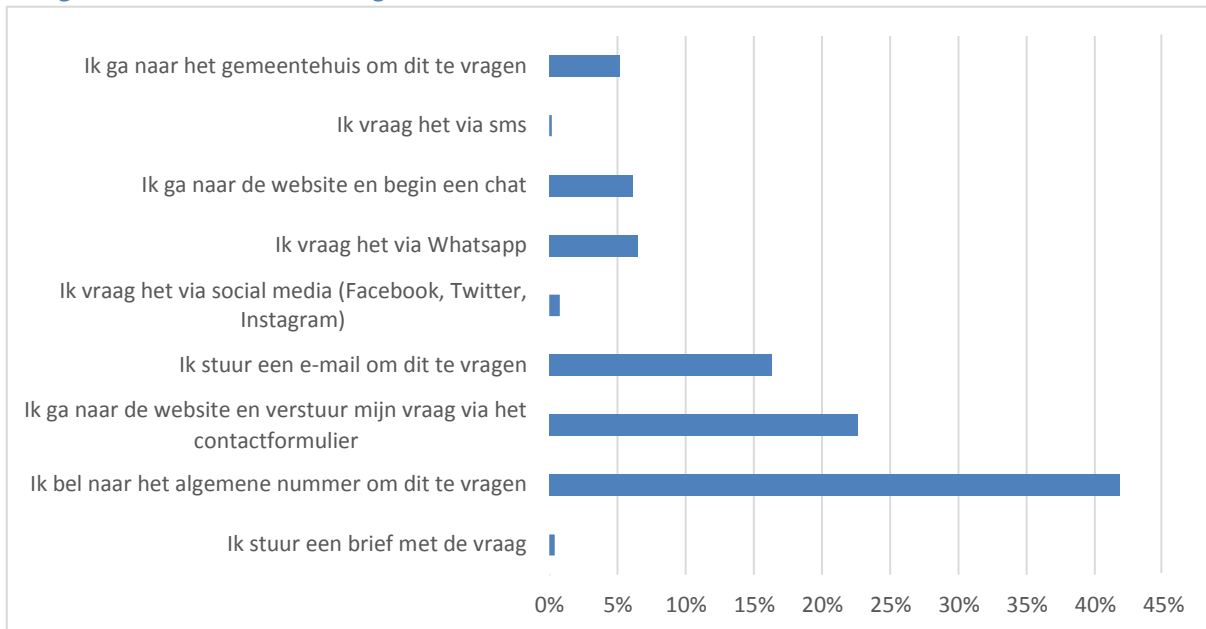
**Figuur 4A Stel: U bent niet tevreden over het strooien bij gladheid en wilt hierover een klacht bij de gemeente indienen. Hoe zou u dit willen doorgeven? N=526**



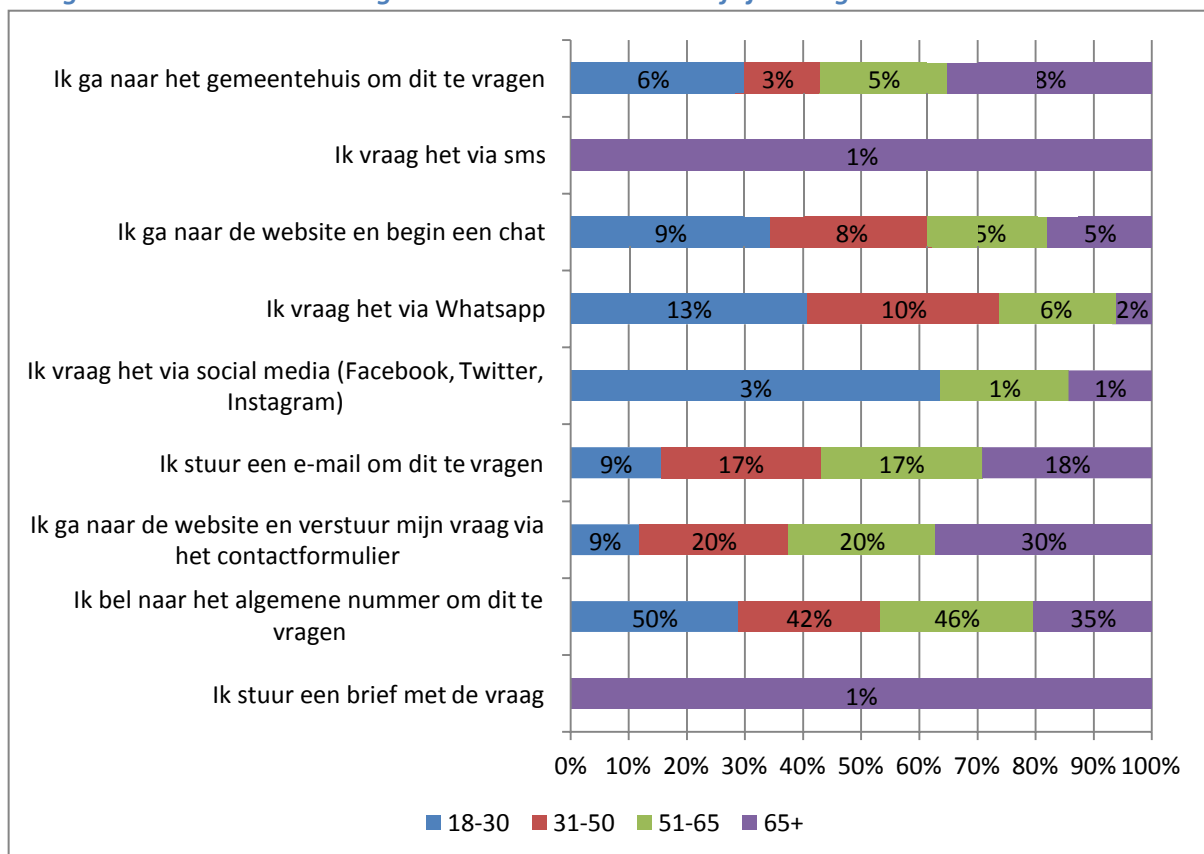


Zoals in de volgende 3 figuren te zien is, is bellen het meest geliefd om te informeren wanneer de uitkering van de respondent gestort wordt. Mensen onder de 30 lijken nog meer behoefte te hebben aan een snel antwoord dan de overige categorieën.

**Figuur 5A: Stel: U krijgt een uitkering van de gemeente en u wilt weten wanneer het geld wordt overgemaakt naar uw rekening. Wat zou u doen? N=526**



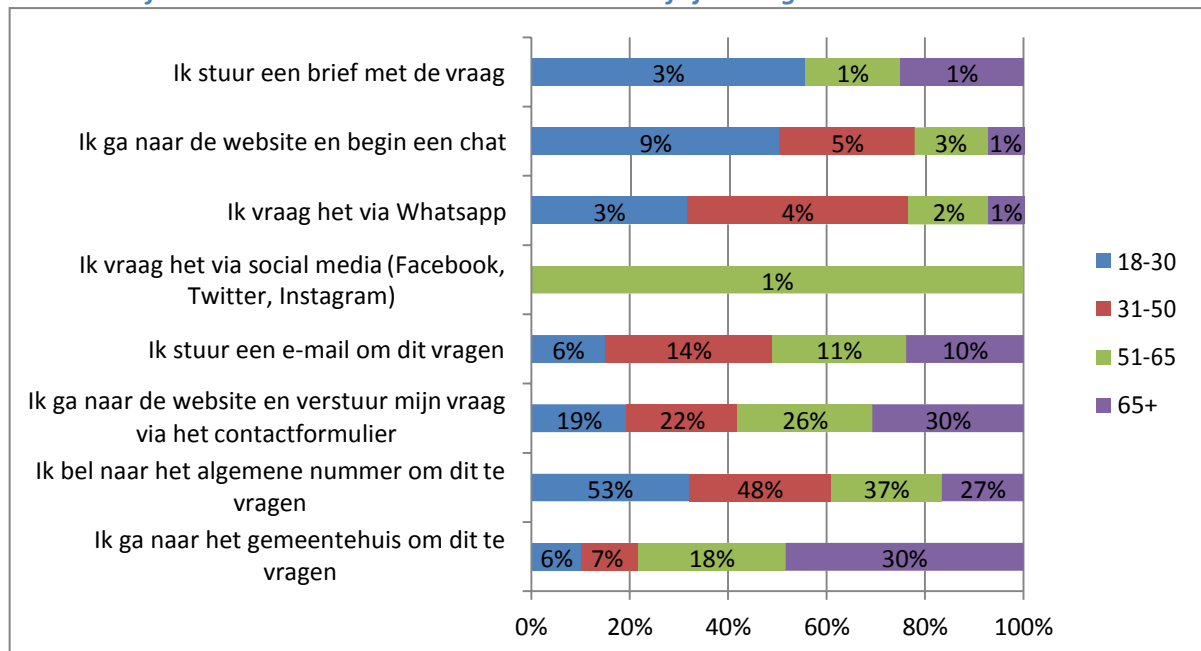
**Figuur 5B: Stel: U krijgt een uitkering van de gemeente en u wilt weten wanneer het geld wordt overgemaakt naar uw rekening. Wat zou u doen? Naar leeftijdscategorie. N=516**



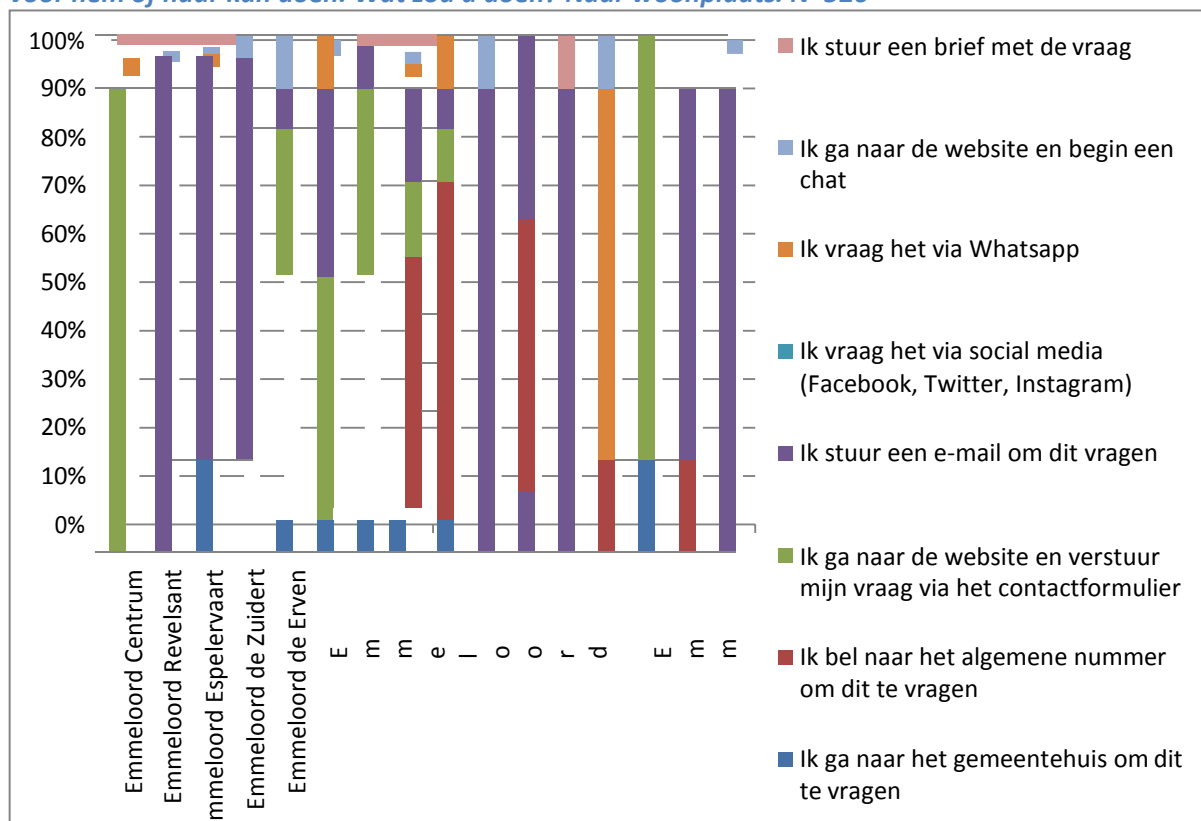




**Figuur 6B: Stel: Een familielid raakt steeds slechter ter been. U wilt graag weten wat de gemeente voor hem of haar kan doen. Wat zou u doen? Naar leeftijdscategorie. N=516**



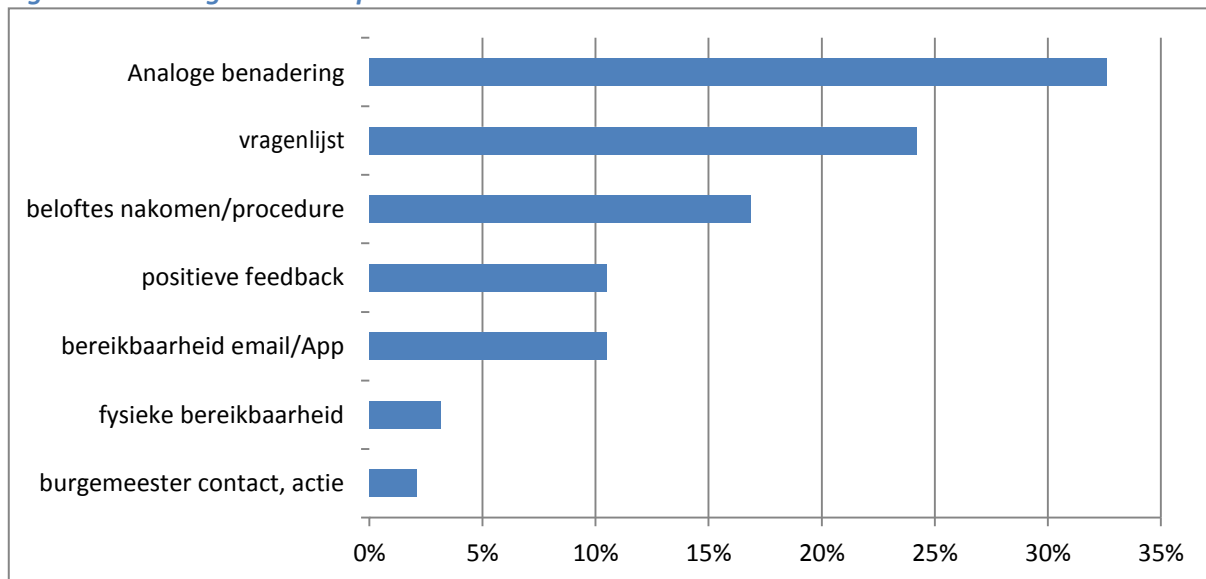
**Figuur 6C: Stel: Een familielid raakt steeds slechter ter been. U wilt graag weten wat de gemeente voor hem of haar kan doen. Wat zou u doen? Naar woonplaats. N=526**



Figuur 7 laat een samenvatting zien van de open antwoorden die gegeven zijn. Ongeveer eend derde van de gegeven antwoorden gaat over een voorkeur voor een ‘analoge benadering’. Hier vallen opmerkingen over dat respondenten graag persoonlijk contact willen. Dat kan in het gemeentehuis zijn, openingstijden en telefonische bereikbaarheid. 17% van de antwoorden gaan over het nakomen

van beloften (teleurstellingen uit het verleden) en de wens om beter op de hoogte te zijn over vorderingen.

**Figuur 7: Gecategoriseerde open antwoorden. N=95**



**Bijlage, open antwoorden vragenlijst (geanonimiseerd):**

Advies: weer een gemeentegids op papier. Prettig voor het zoeken van doelgroepen, organisaties etc.
als burgemeester wandel een door de dorpen en doe spontaan een gesprek zonder afspraak(zonder je voor te stellen ik ben de burgemeester)zo kun je zien en horen hoe het is gesteld in de dorpenzo kun je zien hoever de ouderen moeten lopen om met de bus te kunnen
Als in de regiokrant bekend gemaakt wordt, dat plannen van de gemeente ter inzage liggen, zou ik graag zien, dat deze plannen ook inderdaad ter inzage liggen en niet , zoals mij is overkomen, dat ik pas een dag later terug moet komen, omdat ze nog eerst afgedrukt moeten worden. Een rit van 10 km heen en 10 km terug.
Als je belt kan het zijn dat er niet opgenomen wordt omdat het gemeentehuis dicht is.Ik zelf vind dat erg vreemd en niet klantvriendelijk.De gemeente is er voor de gemeenschap en niet andersom.
Als je via email reageert duurt het erg lang voordat je antwoord krijgt. Betreffende ambtenaar gaf aan dat er enorme achterstand was en mail in ' de massa' ondergesneeuwd is.Betrof wabo vergunning.
Ben er zeer tevreden over. Menig MOR melding gedaan, en vaak ook snel reactie dat het gemaakt word of vervangen
bereikbaarheid van de gemeente per e-mail is slecht in 2018 meerdere keren via de website een klacht in gediend maar er komt geen enkele reactie
Bereikbaarheid van de gemeente is goed. Geen problemen.
bij bijvoorbeeld een omgevingsbericht straatverlichtingdefekten vraag ik altijd om een terugkoppelig, want de gemeente beschouwt het doorgeven van de melding aan de onderaannemer gelijk aan het oplossen van de klacht/melding en dat is onjuist mijns inziens, de gemeente moet zich bewust zijn en blijven van haar eind- verantwoordelijkheid
Bij de tevredenheidsvragen mis ik de optie "niet van toepassing".
bij eenvoudige zaken kan ik met een mail af, wanneer er wat meer specifieke vragen zijn vind ik het fijn om dat via persoonlijk contact uit te werken. dat voorkomt dat er een situatie ontstaat dat er gemaïld blijft worden, bij onduidelijkheid. een eerste mail, met vervolgens een afspraak voor persoonlijk contact is een optie
Burgerzaken. Wat klantvriendelijker laten werken. Ze laten je gewoon wachten. Terwijl er 4 aan de balie zitten. Moet je wachten. Zorg dat je vaker zo naar het gemeentehuis kan. Ook opvrijdagmiddag
daar heb ik geen opmerkingen over, het is een basis behoefte dat de gemeente goed bereikbaar moet zijn hetzij gewoon op kantoor of digitaal , als de inwoners serieuze dingen aan de orde stellen moet er altijd een luisterend oor voor zijn
Dat de gemeente niet te hard digitaliseert Dat er altijd een mogelijkheid moet wezen om het op papier te doenOok zou ik graag zien dat er een beperkte oplage van de gemeentegids op het gemeentehuis komt te liggen zo dat mensen hem daar kunnen op halen
Dat je bij de tevredenheidsvragen geen "n.v.t." kon kiezen.
Vind dat bij situatie 5 'n.v.t.' tot de mogelijkheden had moeten staan als mogelijk antwoord. Nu als 70+-er met eigen huis, caravan, buitenlandse vakanties wat irreëel om een vraag als deze te beantwoorden
De conclusies gebaseerd op vraag 8 en daarmee samenhangend kunt u schrappen. De header van de eerste kolom is fout. Ingevulde gegevens mogen in een serieus onderzoek niet worden meegenomen. <u>(dit is bij enkele eerste respondenten fout gegaan, maar was binnen enkele minuten opgelost)</u>
De diverse loketten binnen het gemeentehuis moet ook tussen de middag open zijn en ook op vrijdagmiddag moet het gemeentehuis open zijn. Gewoon service van 8 tot eventueel 19.00 uur.
De gemeente is goed bereikbaar . Maar reageert slecht of helemaal niet .
De gemeente mag wel beter telefonisch bereikbaar zijn.
De snelheid van reactie van de gemeente is mij niet bekend.
De vereiste communicatie per digitale mogelijkheden is te ver door geschoten, menselijk contact is

de eerste vereiste!
de vraag over gladheid is overbodig want er wordt standaard slecht gestrooid, naar aanleiding klachten of info ben ik naar het gemeente uurtje geweest, daar kun je ook wat bereiken
de wijk coördinator zou benaderbaar moeten zijn per whatsapp of chat
Een keuzemogelijk meer geven, lang niet alle vragen hebben betrekking op ons. En dan moet je wat invullen maar is eigenlijk nvt.
Er staan nogal veel "STEL" vragen in deze vragenlijst .
Verder is de keuze uit hoe zou je een klacht of situatie willen melden erg standaard.Ik vul nu per mail in.Het liefste wil ik persoonlijk contact met een medewerker. Mijn ervaring is dat als ik bel of langskom dit er niet is. Ik krijg geen afdoende antwoord. Dus nu kies ik voor de mail.
Er zijn nogal wat vragen die voor mij niet van toepassing zijn en dit kon ik niet invullen.
Geef de bewoners met een vraag/vergunning aanvraag een persoonlijk dossier nummer met een wachtwoord.Zodat ze kunnen zien hoe ver de procedure is gevorderd.
Geef even aan hoe lang het duurt, voor er überhaupt een 'antwoord' komt !
Geen vragen, mogelijkheid "niet van toepassing" ontbreekt, een gepensioneerde zonder kinderen heeft geen behoefte aan kinderopvang.
Gemeente is goed te bereiken met een omgevingsmelding via de site. Telefonisch is wat stroef kan verbeterd worden.
Gemeente moet de politie aansporen om bij onraad sneller op te treden wietplantages en handel in wiet.
Gemeente Woerden is bezig met het ontwikkelen van een app (met Geoweb) waarin burgers meldingen kunnen doorgeven van bv een kapotte lantaarnpaal/stoeptegel/omgevallen boom. Voor de burger gemakkelijk om door te geven en degene die het moet maken weet de exacte locatie. Dit kan ook gebruikt worden voor bv het aangeven waar te weinig gestrooid is.
Gemeente, dit soort vragenlijst-(...) kopen jullie gewoon in bij een of ander Amsterdams hipsterbedrijfje. Doe dat gewoon niet! Weggegooid geld en dat weten jullie zelf ook. De antwoorden die ik wil geven staan er niet bij.
Gemeentehuis is niet klant vriendelijk. Nummertje trekken en wachten
Graag een telefonisch meldpunt voor defecte straatlantaarns, los liggende stoeptegels, door storm omgevallen bomen enz. Telefonisch omdat de melding dan meteen kan worden gedaan. Als je via internet de melding moet doen en moet uitzoeken hoe je de melding moet doen kost het zoveel tijd en energie dat de drang om een incident te melden al snel minder is.
Graag zou ik dan wil middels een terug koppeling tzt zien dat er wel wat gedaan wordt met al de gewonnen informatie van de onwoners van onze gemeente. Zodat ik niet het gevoel krijg iets in te vullen om het invullen. En qua bereikbaarheid ik ben 30 jaar en heb graag persoonlijk danwel telefonisch contact. Ik vind dat alles online of via whats app VRESELIJK!!! En niet betrokken ten opzichte van de inwoners.
Heb begin 2018 serieuze klacht ingediend over palen midden in trottoir. Enige reactie: afgehandeld. Er is niks mee gedaan.
Het in gesprek gaan met een desbetreffende persoon is zeer moeilijk ivm parttime werkenden!!Als je Belt bel je voor een oplossing, en niet een week later!
het is niet echt klantvriendelijk wanneer het gemeentehuis tussen de middag niet telefonisch bereikbaar is-in de website van de gemeente is bar moeilijk datgene te vinden wat je zoekt, zeker wanneer je niet exact de juiste ambtelijke titels kent
het is wel zo, dat voordat ik zou gaan bellen, eerst de website zou gaan bekijken of daar misschien meer info te vinden is.
Hier staan vragen bij die totaal niet van toepassing kunnen zijn, dat kan ik niet invullen, terwijl ik iets in moet vullen.
Ik ben over het algemeen best tevreden met de gemeente.
ik heb in november een brief verstuurd naar college van B&W en omdat ik geen reactie kreeg heb ik in februari een email verstuurd . vind het jammer dat deze weg zo lang duurd

Ik heb vaak het gevoel dat ik niet 'gehoord' wordt. Er worden veel fouten gemaakt en dan moet je dat zelf maar zien op te lossen. (WMO-ervaring) Er is weinig inhoudelijke kennis bij medewerkers (buitenlandse partner, geen vluchteling, zoek het zelf maar uit!) De receptioniste is echt heel aardig en overigens alle medewerkers uiteindelijk wel. (aanvragen van bijstandsuitkeringen uitgezonderd) Maar echt veel verder kom je niet als het om daadwerkelijk inhoudelijke vraagstukken gaat. Dat is jammer. Wellicht dat er niet geselecteerd moet worden op medewerkers welke elkaar kennen persoonlijk, maar ook op inhoudelijke kennis van medewerkers.
Ik verwacht via bellen naar het algemene nummer doorverwezen te worden naar een website, klachten- of contactformulier etc, net wat van toepassing is bij het probleem/de vraag
Ik vind dat jullie goed bereikbaar zijn.
Ik vind de gemeente goed bereikbaar, en desnoods wordt er een afspraak gemaakt en zo wordt je in elk geval geholpen. De vragenlijst was helder en duidelijk.
Ik vind het vreselijk onhandig dat de Gemeente niet de hele dag bereikbaar is!
Ik vind het zeer onduidelijk hoe er om gegaan wordt met gevonden & verloren voorwerpen en voelde mij v.h. kastje naar de muur gestuurd. Ik vind dat er een overzicht op site gemeente Noordoostpolder moet komen. I.p.v. algemene van Nederland Nu zeeeeer omslachtig en tijdrovend! Dit kan persoonlijker - vriendelijker zeker in een kleinere gemeente
Ik waardeer persoonlijk contact om antwoord te krijgen op mijn vragen. Maar vanwege reisafstanden liever per telefoon dan in persoon.
Ik woon heel dicht bij het gemeentehuis, kom ik daar, moet ik bellen, dan kan het zijn, dat ik een kwartier in de wacht sta.
Ik zou graag per telefoon contact op nemen voor vragen of klachten mits hiervoor voldoende personeel beschikbaar gesteld wordt om lange wachttijden te voorkomen.
In het begin zijn de buitengebieden niet in de keuze meegenomen wbt het wonen. Dit gebeurt vaker bij deze enquête van de gemeente.
inloop gemeentehuis mag wel weer wat ruimer. Voor werkenden is dit lastig te plannen en de avonden zijn geliefd bij iedereen.
Ja. Vind het grappig om te lezen dat je een melding kunt doen, over het één en ander, maar dat je eigenlijk (van te voren) al weet, uit ervaring, dat er niets mee gebeurt.
Jammer dat er zo veel mensen Halve dagen Werken zodat je Altijd weer terug moet bellen op de dag dat Men Werkt! Hopeloos.....sluit niet aan op de "goede" bereikbaarheid zoals MEN ons doet geloven!
Je kunt beter minder investeren in multimedia en de openingstijden van het gemeentehuis verruimen. Het lijkt allemaal betrokkenheid, maar het wordt steeds onpersoonlijker.
Keuze mogelijkheid bij vragen te summier of nvtp.
kunt u iets doen aan de 'toegankelijkheid' van het Omgevingsloket online. Dat is voor 'gewone burgers' geen doorkomen aan.
Laat via internet op duidelijke manier weten waar je als burger gehoord wordt. Voorkom het kastje en de muur.
Lang in de wacht als je het algemene nummer belt
Leuk initiatief, verder van weinig waarde.
Men gaat uit van dat iedereen om kan gaan met de moderne communicatie dat is niet zo. In de gehele vraag stelling komen ouderen niet aan bod. Ik zelf woon 46 jaar in deze buurt. Vragen over bestrating werden altijd afgewimpeld na 41 jaar nog niet nodig word dan verkondigd. Hou de buurten leefbaar groeten.
Nee niet echt, als ik een vraag heb wordt ik prima geholpen door de desbetreffende persoon en anders netjes teruggebeld
Nee, Alleen als je een afspraak maakt op het gemeentehuis, is het zuur als de ambtenaar op dat tijdstip aan bij de balie komt met een kop koffie en dan 15 minuten geniet van zijn koffie en als klant met afspraak zit je een kwartier voor N.O.P. te wachten.

neeAlleen, we worden gek van iedereen die voortdurend maar wil weten wat we overal van moeten vinden. Er gaat geen dag voorbij of er is wel weer een enquête van deze of gene
Niet alle fragments Zion voor mij van toe pasing zoals dakkapel, kindervoorziening en wij women in een Brit nieuws app.
Ondanks deze situatie denk ik dat veel ouderen echt niet weten hoe ze de gemeente moeten bereiken.
op sommige vragen is het lastig een goed antwoord te geven bijv als ik een klacht over de gladheid in de buurt zou hebben zou ik eerst proberen te bellen met de juiste afdeling en te horen of dit klopt wat ik zie en voel en of mogelijkheden zijn om er verbetering in te krijgenals blijkt dan na verloop van tijd dit niet tot het gewenste resultaat leid dan zou ik een stapje hoger gaan en schriftelijk dan wel via email reageren
Op vele dingen zou ik wel 2 mogelijkheden in willen vullen.... Miss iets voor een volgende enquête.
Openingstijden (bereikbaarheid) op 1. Daarna een terugbelmogelijkheid: het is heel begrijpelijk dat er niet meteen een medewerker met kennis van zaken beschikbaar is, maar het moet wel makkelijk zijn om vervolgens met de juiste persoon in contact te komen.Email e.d. werken voor mij niet omdat er over het algemeen veel te veel (onzekere) tijd vergaat tussen verzenden en beantwoord worden. Zelfs bij een snelle reactie weet je van te voren niet of en wanneer je antwoord krijgt. (Dat is dus geen statement over de gemeente NOP maar over email verzoeken algemeen)
Openingstijden (zonder afspraak) van het gemeentehuis zijn erg beperkt.
Openingstijden in de avond uren uitbreiden
Over de bereikbaarheid, of eigenlijk de stap er na. Het zou erg prettig zijn wanneer VIA en sociale wijk teams hun communicatie op elkaar afstemde.
Over die gladheid..... ik heb een klacht, maar de gemeente strooit hier gewoon niet: beleid en bezuinigingsmaatregel. Het heeft voor mij geen zin, die vraag te beantwoorden, maar ja, dan kan ik niet verder met het beantwoorden van de rest.
Persoonlijk te woord staan zou prettig kunnen zijn
Rondom gemeentehuis niet veel parkeerplaats, behalve voor gemeenteleden
Slecht bereikbaar voor werkenden, vooral voor kleine zelfstandigen.
Sommige vragen waren niet van toepassing . Ik ben bijna 77 jaar en heb me opgegeven voor aanleunwoning, dus de vraag van dakkapel ,moest ik iets aanvinken want mistte in de vraagstelling n.v.t.
Soms is het lastig antwoorden als de vraagstelling niet van toepassing is. Die kolom NVT ontbreekt.
Soms zou wellicht eerst op de website kijken en dan pas bellen, Het ligt er aan of er haast bij is. Bij een omgewaaide boom moet er zsm gemeld worden.
succes met de verwerking van de gegeven antwoorden de verstrekte antwoorden niet doorgeven aan derden partijen
U zou bij de vragen ook een extra vraag kunnen toevoegen met : niet van toepassing.. Als je b.v. niet te maken hebt met kinderopvang e.d., is het moeilijk om daar een goed antwoord op te geven.
Veel vragen over wat te doen. Bellen is normaliter het snelst, maar als je het algemene nummer belt, ben je nog niet bij de afdeling die je moet hebben.. Contactformulier wordt waarschijnlijk ook niet direct beantwoord, net als alle andere opties. Graag zou ik via telefoon of chat direct een reactie en/of antwoord willen krijgen als ik vragen zou hebben. Gelukkig heb ik geen ervaring hiermee.
Veel vragen zij n.v.t. Bij voorbeeld over kinderopvang. Ook andere vragen zou ik graag n.v.t. hebben ingevuld
wees meer avonden open voor bezoekers aan de balie. Geef duidelijke tijden aan wanneer afdelingen te bereiken zijn. bijv wanneer mensen niet aanwezig zijn.
wegen en stoepen: Bij meldingen zijn ze snel met het in behandeling te nemen maar contact daarna meestal niets of een melding dat de melding is afgehandeld maar niet wat er gedaan wordt.Nu een anderhalf jaar verder er is nog niets gedaan.
Wie geeft er antwoord als ik bel met vragen?

Wij houden van korte lijnen. Dus dat verwachten wij ook van de gemeente En niet iedere keer van het kastje naar de muur en weer terug te worden gestuurd. Wij verwachten dat de mensen die je aan de telefoon krijgt bij de gemeente, deskundigheid, klant vriendelijk, serieus worden genomen, eerlijkheid.

Wij wonen in een seniorenwoning.het zou fijn zijn als de strooier even langs zou komen als het glad is.ze gaan over het fietspad.en het straatje bij de speeltuin zou best even meegenomen kunnen worden.

Ze moeten altijd open zijn, trek een nummertje en wacht....., of een afspraak, dan wacht je minder

Zet in op groei en besteed aandacht aan mijn betoog welke ik heb geschreven.

Zorg dat men zowel binnen als buiten kantoortijden terecht kan of contact opgenomen kan worden zodat er niet onnodig vrije dagen moet worden opgenomen om bij het gemeentehuis terecht te kunnen.