

Rapportage Onderzoek Dienstverlening

In opdracht van: Gemeente De Fryske Marren
Contactpersoon: Aliet Siemonsma-Bruins

Utrecht, februari 2016

DUO Market Research
Drs. Aart van Grootheest
Dr. Eric Elphick

Postbus 681
3500 AR Utrecht
telefoon: 030 263 1080
e-mail: info@duomarketresearch.nl
website: www.duomarketresearch.nl

INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK.....	3
2	ONDERZOEKSOPZET	4
3	RESULTATEN.....	6
3.1	Dienstverlening aan de balie	6
3.2	Telefonische dienstverlening	11
3.3	Digitale dienstverlening	15
3.4	Voorkeur contact	21
4	SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN	22
5	BIJLAGE.....	24
5.1	Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges	24
5.2	Resultaten per plaats.....	25
5.3	Introductie e-mail en vragenlijst	35
5.4	Open antwoorden en toelichtingen	46

1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

Gemeente De Fryske Marren wil graag de mening van de inwoners horen over de dienstverlening van de gemeente. Met behulp van het onderzoek wil gemeente De Fryske Marren antwoord krijgen op vragen als: Hoe wordt de dienstverlening gewaardeerd? Welke aspecten van de dienstverlening kunnen (verder) worden verbeterd? etc.

De volgende onderwerpen zijn in het onderzoek aan de orde gekomen:

1. De dienstverlening aan de (publieks)balies.
2. De telefonische dienstverlening.
3. De digitale dienstverlening.
4. De voorkeur van de inwoners voor het contact met de gemeente.

2 ONDERZOEKSOPZET

Doelgroep en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête. Tot de onderzoekspopulatie behoren alle inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel van de gemeente. De inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is.

Het online veldwerk onder de leden van het Inwonerspanel is als volgt verlopen:

1. De inwoners ontvingen een e-mail waarmee ze zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het online onderzoek. Deze e-mail bevatte een link waarmee men direct in de online vragenlijst terecht kwam.
2. De vragenlijst kon via de browser worden bekeken en ingevuld.
3. Na enige tijd is er per e-mail een herinnering gestuurd naar de inwoners die op dat moment nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt.

Elke inwoner kon slechts één keer de vragenlijst invullen. De technische realisatie van het online-veldwerk van het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged. Van 5 januari tot en met 17 januari 2016 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 1.263 inwoners de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 87%.

Respons	Aantal
Uitgenodigd (leden van het Inwonerspanel)	1460
Geen medewerking/geen reactie	197
Aantal inwoners dat medewerking heeft verleend	1.263
Responspercentage	87%

We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente vormt. Na deze analyse heeft een herweging plaatsgevonden. Dit houdt in dat de antwoorden van de ondervertegenwoordigde groepen “zwaarder” meetellen. De resultaten van het onderzoek zijn op deze manier representatief voor gemeente De Fryske Marren als geheel. Voor een verantwoording van de herweging wordt verwezen naar paragraaf 5.1.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg door de gemeente en DUO Market Research opgesteld. Voor de vragenlijst wordt verwezen naar de bijlage van dit rapport (zie paragraaf 5.3).

Opzet rapportage

Conform de reglementen en gedragscodes van het College bescherming persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

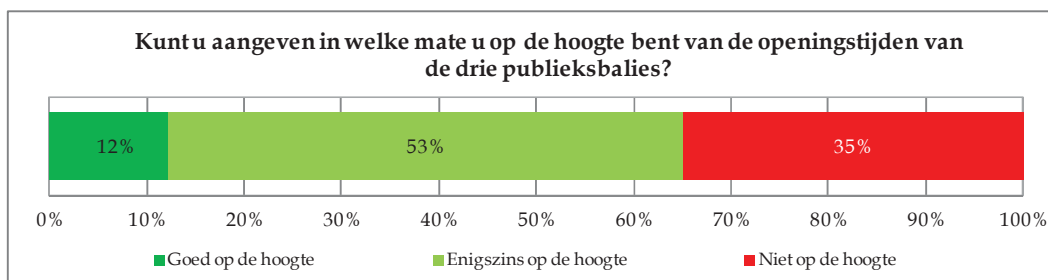
De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie deel 3). In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente als geheel weergegeven. In de grafieken zijn in bepaalde gevallen de vraag en/of de antwoordcategorieën in een verkorte vorm weergegeven (voor de exacte vraagstelling wordt verwezen naar de vragenlijst). In deel 4 is een samenvatting van de belangrijkste resultaten opgenomen. In de bijlage zijn de resultaten *per plaats* (zie paragraaf 5.2) opgenomen.

Bij bepaalde vragen is er gebruik gemaakt van de antwoordoptie "anders, namelijk". De open antwoorden bij deze antwoordoptie zijn zoveel mogelijk alsnog in een categorie ingedeeld. De *antwoorden op open vragen* (inclusief de resterende antwoorden bij de optie "anders") zijn ook opgenomen in de bijlage (zie paragraaf 5.3). Bij de gegeven toelichtingen is de "rode draad" opgenomen. Deze vaker voorkomende toelichtingen zijn in het rood weergegeven.

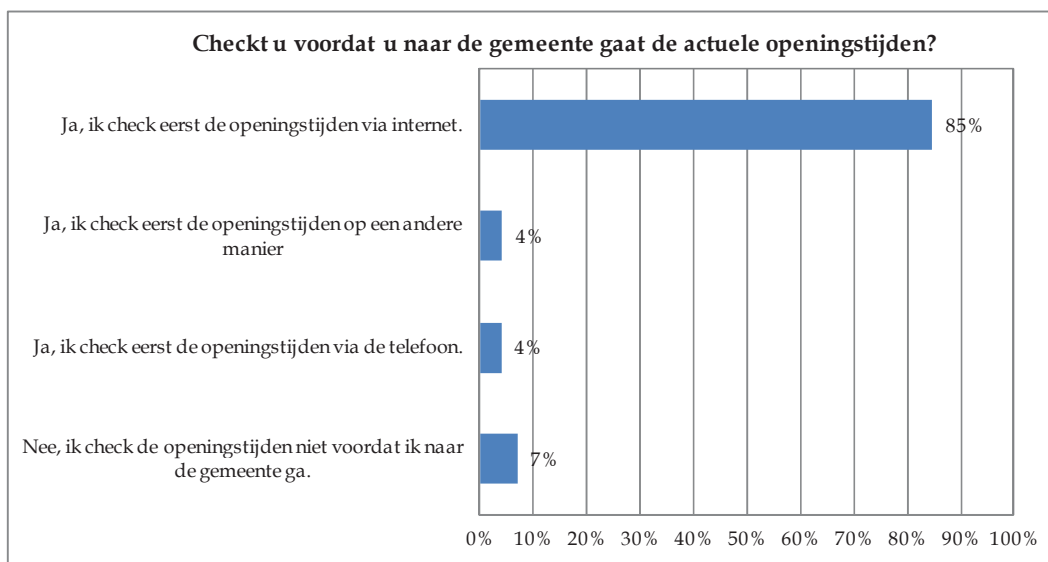
3 RESULTATEN

3.1 Dienstverlening aan de balie

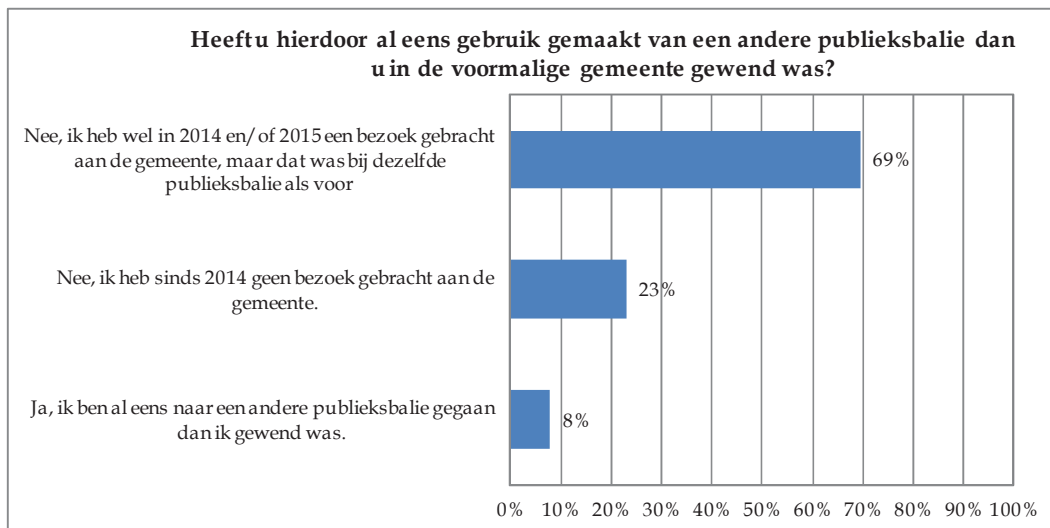
De gemeente heeft drie publieksbalies: het gemeentehuis in Joure, het servicepunt in Balk en het servicepunt in Lemmer. Ruim een tiende (12%) van de inwoners geeft aan goed op de hoogte zijn van de openingstijden van de drie publieksbalies. Iets meer dan de helft (53%) is enigszins op de hoogte van de openingstijden. Ruim een derde geeft aan niet op de hoogte te zijn.



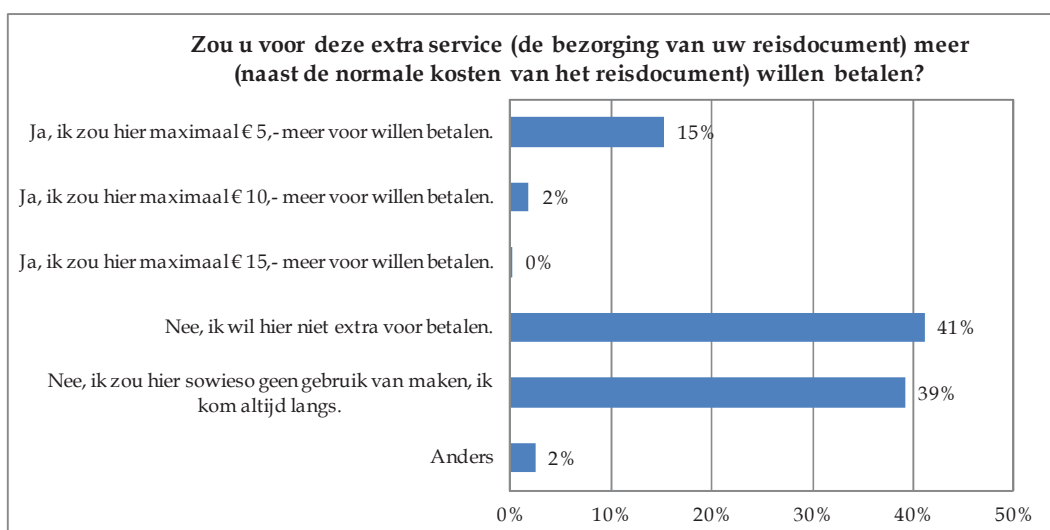
Een ruime meerderheid (85%) van de inwoners checkt eerst de openingstijden via internet voordat ze naar de gemeente gaan.



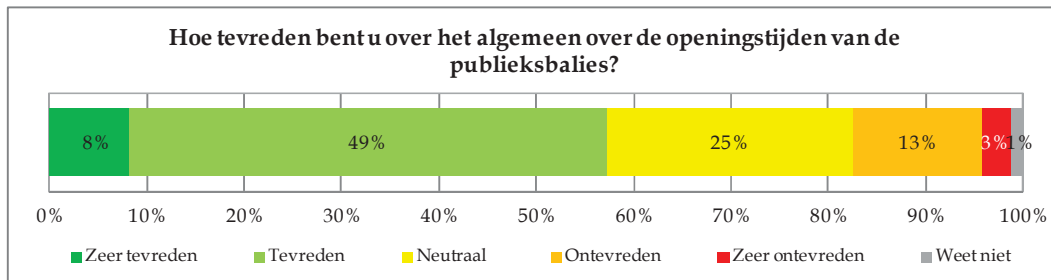
Sinds de fusie in 2014 kunnen inwoners voor producten van burgerzaken (bijvoorbeeld een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs) - terecht bij alle drie de publieksbalies (Joure, Balk en Lemmer). Het is dus mogelijk dat inwoners al eens gebruik hebben gemaakt van een andere publieksbalie dan ze in de voormalige gemeente gewend waren. Uit de resultaten van de onderstaande grafiek blijkt dat dit voor een klein gedeelte (8%) pas het geval is geweest.



Vanaf 2016 kan de gemeente op een afgesproken tijdstip reisdocumenten ook thuis of op het werk van inwoners laten bezorgen. Voor de aanvraag moeten inwoners nog wel langs de gemeente, maar voor het afhalen dus niet. Iets meer dan een zesde van de inwoners zou voor deze extra service willen betalen (naast de normale kosten van het reisdocument). Ruim een derde (39%) wil zelf langskomen voor het ophalen van het reisdocument.



We hebben de inwoners de openingstijden van de drie publieksbalies getoond en vervolgens gevraagd hoe tevreden ze zijn over deze openingstijden. Iets meer dan de helft van de inwoners is (zeer) tevreden over de openingstijden. Een kwart heeft een neutrale mening. Een zesde is (zeer) ontevreden over de openingstijden.

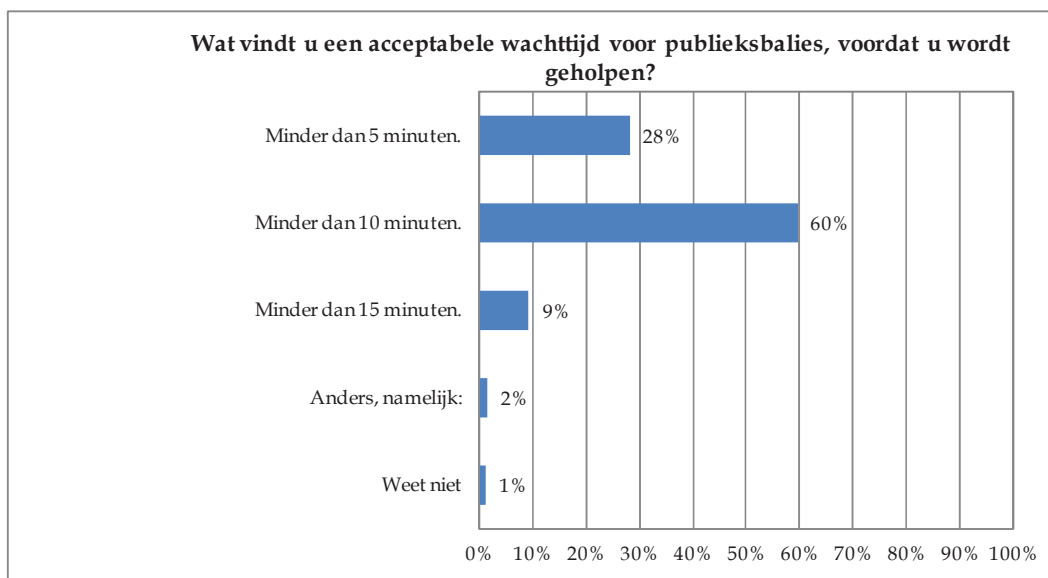


De inwoners die ontevreden zijn over de openingstijden van de publieksbalies hebben we gevraagd hun antwoord toe te lichten. De toelichtingen kunnen als volgt worden samengevat:

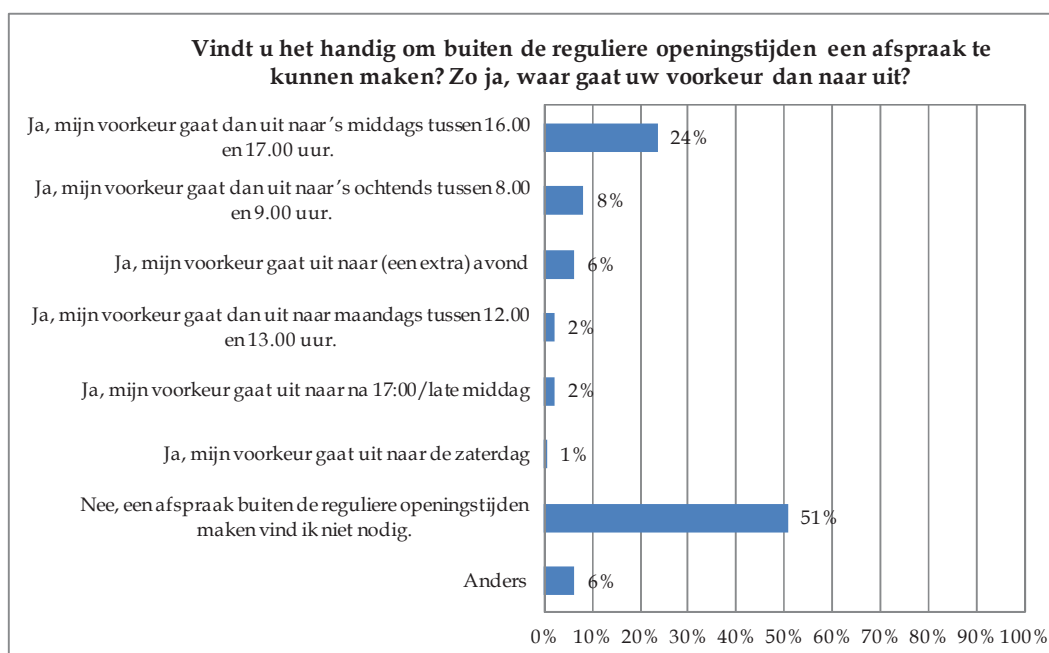
- De openingstijden vormen een belemmering voor werkenden.
- De balies zouden tot 18:00 uur open moeten zijn.
- De wisselende tijden over diverse dagen in de week werkt verwarrend (moeilijk onthouden wanneer waar open).
- Publieksbalies ook open buiten reguliere werktijden (avonden, het weekend).
- De openstelling van de publieksbalies is veel te beperkt.
- Sluiting op vrijdagmiddag van de publieksbalies is erg ongewenst.

Een volledig overzicht van de toelichtingen is opgenomen in de bijlage.

Ruim een kwart van de inwoners (28%) vindt een wachttijd van minder dan 5 minuten voor publieksbalies acceptabel. Ruim de helft (60%) vindt een wachttijd van minder dan 10 minuten acceptabel.

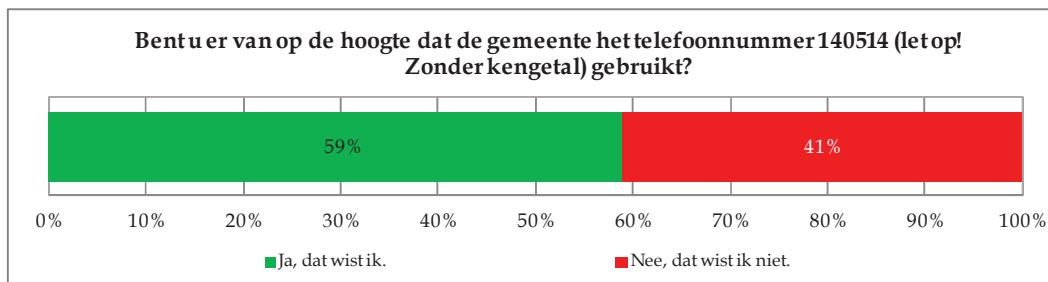


De helft van de inwoners (51%) vindt de mogelijkheid een afspraak buiten reguliere openingstijden te kunnen maken (bijvoorbeeld voor het opvragen of ophalen van reisdocumenten) niet nodig. Bijna een kwart van de inwoners (24%) vindt deze mogelijkheid wel handig en heeft daarbij een voorkeur voor het maken van een afspraak 's middags tussen 16.00 en 17.00 uur.



3.2 Telefonische dienstverlening

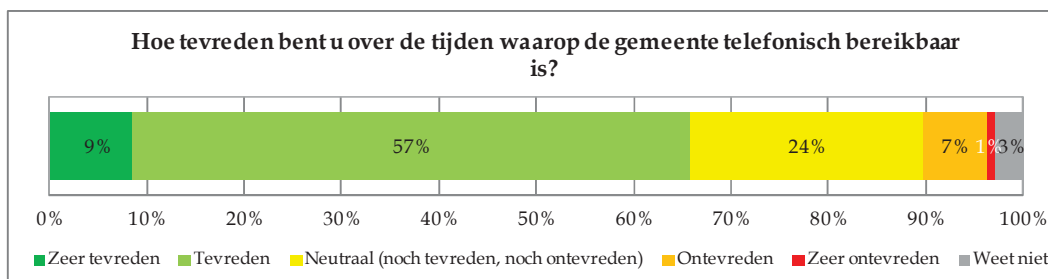
Ruim de helft van de inwoners (59%) is er van op de hoogte dat de gemeente te bereiken is via het telefoonnummer 140514 (zonder kengetal!).



We hebben de inwoners ook de onderstaande tijden getoond waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is en vervolgens gevraagd hoe tevreden ze zijn over deze tijden.

Maandag	09:00 – 17:00
Dinsdag	09:00 – 17:00
Woensdag	09:00 – 17:00
Donderdag	09:00 – 17:00
Vrijdag	09:00 – 12:00

Tweederde van de inwoners is (zeer) tevreden over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is. Een relatief kleine groep inwoners (8%) is ontevreden over deze tijden.

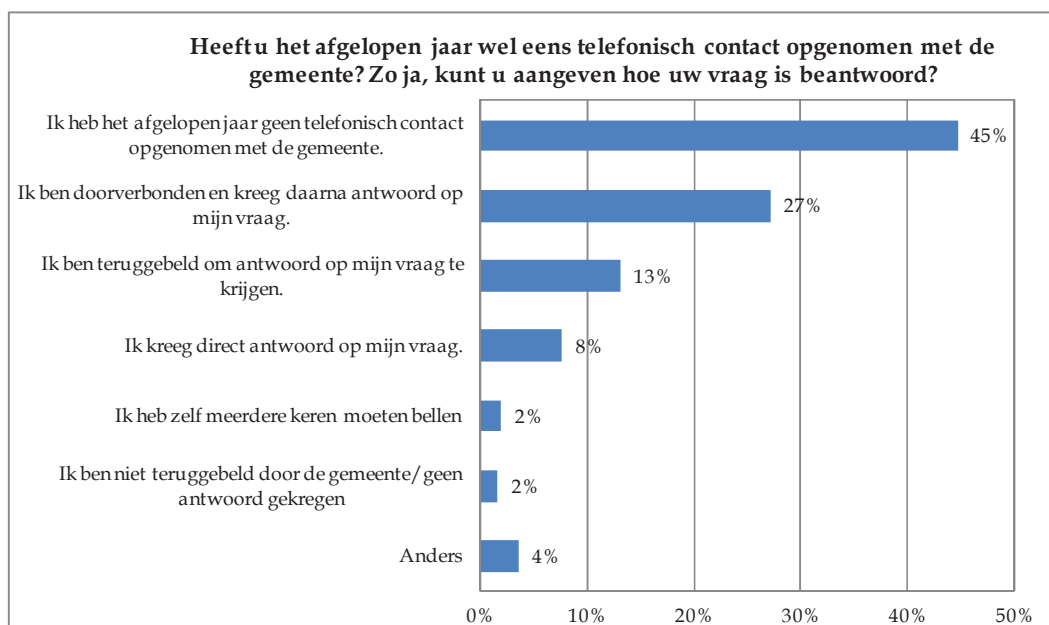


De inwoners die ontevreden zijn over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is hebben we gevraagd hun antwoord toe te lichten. De toelichtingen kunnen als volgt worden samengevat:

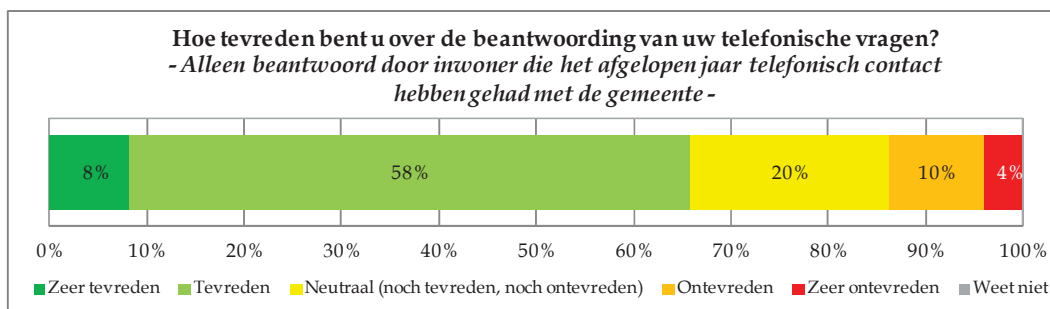
- De telefonische bereikbaarheid alleen tijdens werkuren houdt geen rekening met werkenden.
- De telefonische bereikbaarheid op (tenminste één) avond is gewenst.
- Er ontbreekt een noodnummer waarop de gemeente 24 uur per dag bereikbaar is.
- Instellen van een nummer waarop de gemeente ook in het weekend bereikbaar is, is gewenst.
- De telefonische bereikbaarheid is te beperkt; ook vrijdagmiddag dient de gemeente telefonisch bereikbaar te zijn.

Een volledig overzicht van de toelichtingen is opgenomen in de bijlage.

We hebben inwoners gevraagd of ze in het afgelopen jaar wel eens telefonisch contact hebben opgenomen met de gemeente. Bijna de helft (45%) heeft geen telefonisch contact gehad met de gemeente. Van de inwoners die wel telefonisch contact hebben gehad is het grootste gedeelte doorverbonden om vervolgens antwoord op hun vraag te krijgen.



Tweederde van de inwoners is (zeer) tevreden over de beantwoording van hun telefonische vragen. Circa één op de zeven inwoners (14%) is over de beantwoording van hun telefonische vragen (zeer) ontevreden.



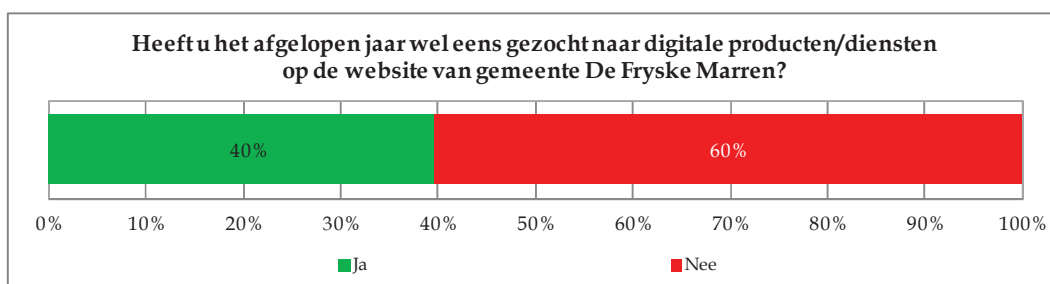
De inwoners die ontevreden zijn over de beantwoording van hun telefonische vragen aan de gemeente hebben we gevraagd hun antwoord toe te lichten. De toelichtingen kunnen als volgt worden samengevat:

- Ondanks toezegging is naar aanleiding van de vraag door de gemeente niet teruggebeld.
- Ondeskundigheid (bij afwezigheid van te raadplegen ambtenaar kan vervanger geen antwoord geven/belt deze niet terug).
- Het uitblijven van enige reactie door gemeente op gedane meldingen.
- Men heeft de indruk dat men niet serieus wordt genomen.
- Er is sprake van lange wachttijden aan de telefoon/'eindeloos' doorverbinden.
- Beantwoording van vragen is gewoon weg fout of men ontvangt naar aanleiding van de vraag verkeerde informatie.

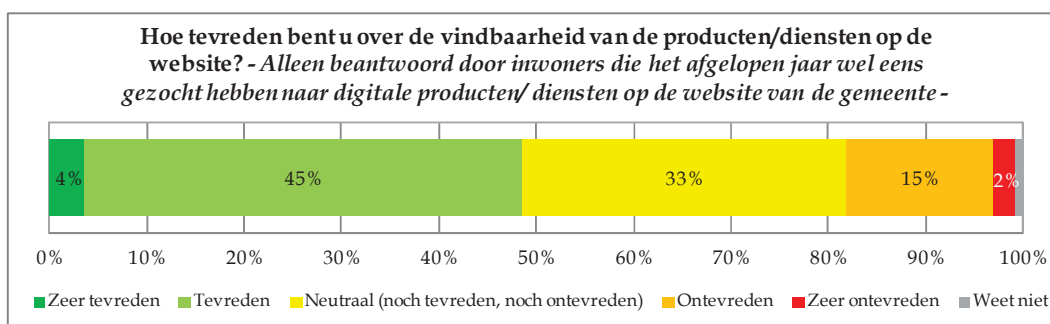
Een volledig overzicht van de toelichtingen is opgenomen in de bijlage.

3.3 Digitale dienstverlening

Gemeente De Fryske Marren biedt een aantal digitale producten/diensten via de website aan. Dit zijn diensten die inwoners via de website kunnen aanvragen, meestal met gebruik van hun DigiD. Daarbij kan gedacht worden aan het doorgeven van een verhuizing, het opvragen van een taxatieverslag, etc. Tweevijfde van de inwoners (40%) heeft het afgelopen jaar wel eens op de website gezocht naar dergelijke digitale producten/diensten.



De helft van de inwoners (49%) die wel eens hebben gezocht naar dergelijke digitale producten/diensten is (zeer) tevreden over de vindbaarheid hiervan op de website. Een derde heeft een neutrale mening. Circa één op de zes inwoners (17%) is over de vindbaarheid van de digitale producten/diensten (zeer) ontevreden.

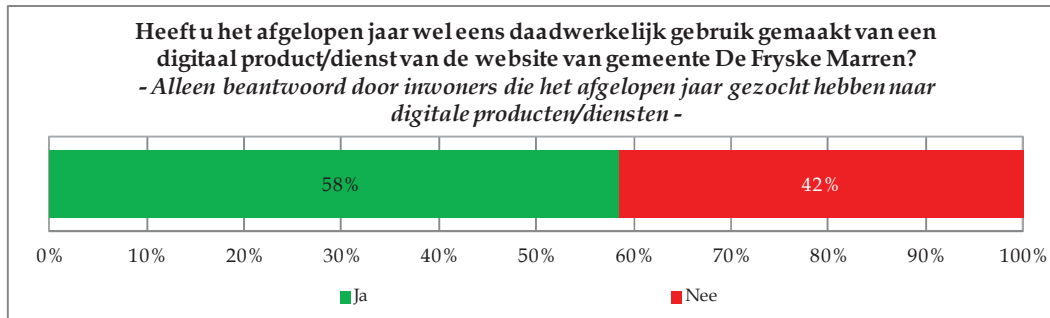


De inwoners die ontevreden zijn over de vindbaarheid van de producten/diensten op de website hebben we gevraagd hun antwoord toe te lichten. De toelichtingen kunnen als volgt worden samengevat:

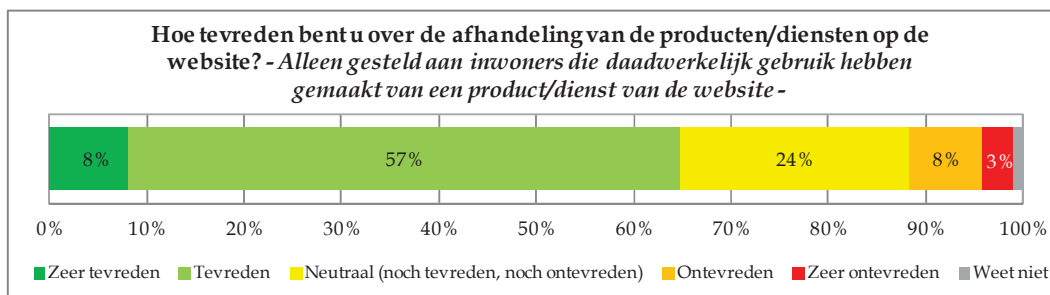
- De website is onoverzichtelijk/is niet logisch opgebouwd;
- De zoekfunctie werkt niet goed/is te weinig flexibel in het gebruik van zoektermen;
- Het navigatiemenu is gebruikersonvriendelijk;
- Diverse informatie (o.a. aanvraagformulieren/vergunningen/afvalwijzer, etc.) is moeilijk te vinden.

Een volledig overzicht van de toelichtingen is opgenomen in de bijlage.

Ruim de helft van de inwoners (58%) die het afgelopen jaar wel eens gezocht hebben naar een digitaal product/dienst van gemeente De Fryske Marren heeft hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt.



Inwoners die daadwerkelijk al gebruik hebben gemaakt van een digitaal product of dienst hebben we gevraagd hoe tevreden ze hier mee zijn. Tweederde van deze inwoners (65%) is (zeer) tevreden over de afhandeling van de producten/diensten op de website. Circa één op de tien inwoners (11%) is over de afhandeling van de producten/diensten (zeer) ontevreden.

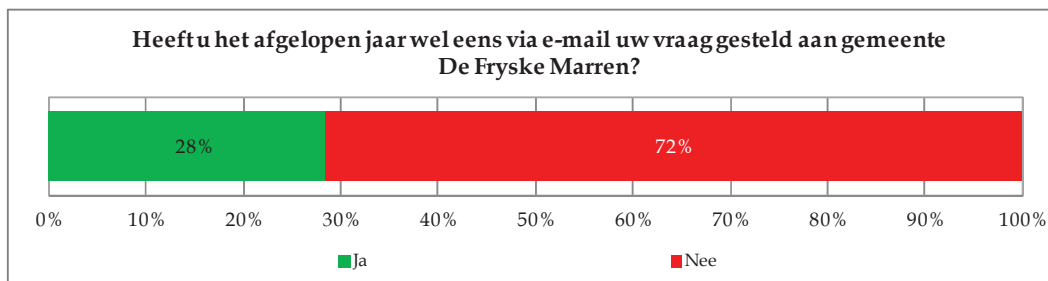


De inwoners die ontevreden zijn over de afhandeling van de producten/diensten op de website hebben we gevraagd hun antwoord toe te lichten. De toelichtingen kunnen als volgt worden samengevat:

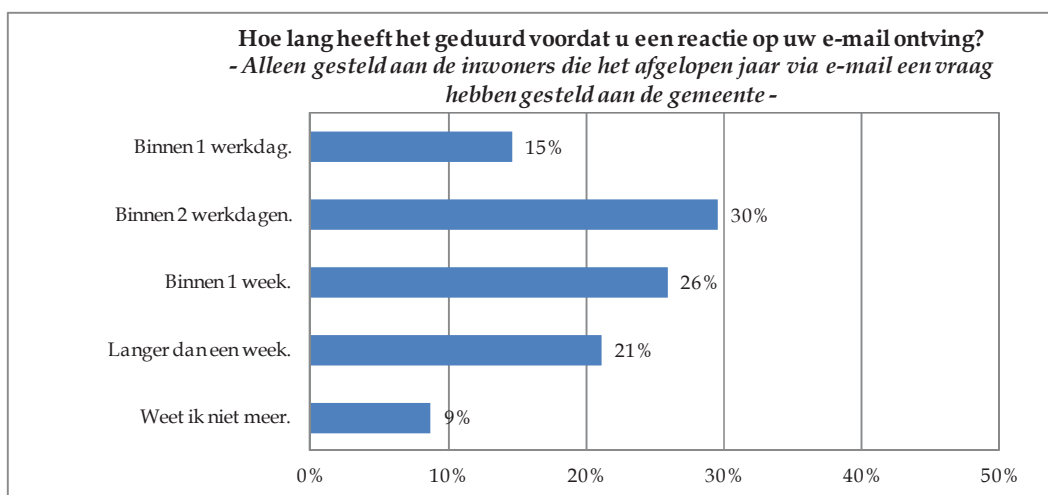
- Men heeft geen reactie/antwoord ontvangen naar aanleiding van een digitale melding (bijvoorbeeld te repareren stoep, levering container, melding zwerfafval, etc.).
- Geen reactie ontvangen op een digitale klacht.

Een volledig overzicht van de toelichtingen is opgenomen in de bijlage.

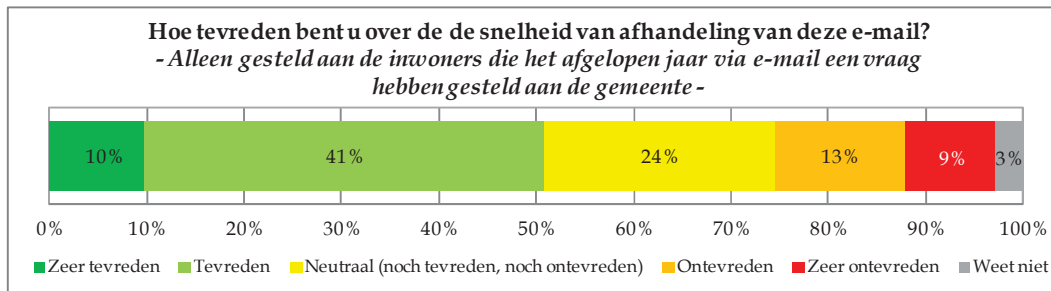
Ruim een kwart van de inwoners (28%) heeft het afgelopen jaar wel eens via e-mail een vraag gesteld aan gemeente De Fryske Marren.



Bijna de helft van de inwoners (45%) die het afgelopen jaar wel eens via e-mail een vraag heeft gesteld aan de gemeente heeft binnen twee werkdagen een reactie op hun e-mail ontvangen, een kwart (26%) heeft binnen één week een reactie ontvangen en circa één op de vijf (21%) heeft langer dan één week op een reactie moeten wachten.



De helft van de inwoners (51%) die het afgelopen jaar wel eens via e-mail een vraag heeft gesteld aan de gemeente is (zeer) tevreden over de snelheid van afhandeling van de e-mail. Circa een kwart heeft een neutrale mening. Ruim één op de vijf inwoners (22%) is over de snelheid van de afhandeling van de e-mail (zeer) ontevreden.



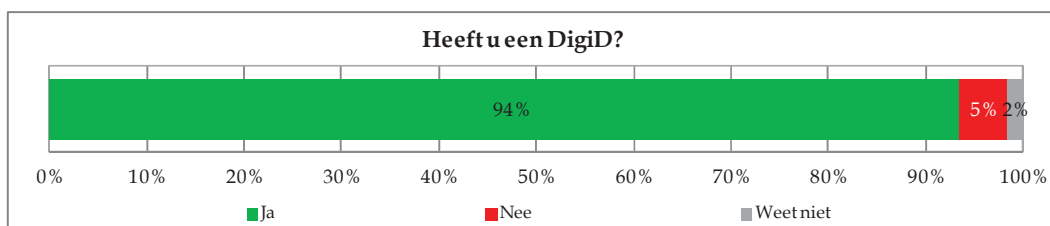
De inwoners die ontevreden zijn over de snelheid van afhandeling van de via e-mail gestelde vraag aan de gemeente, hebben we gevraagd hun antwoord toe te lichten. De toelichtingen kunnen als volgt worden samengevat:

- De wachttijd op het ontvangen van een antwoord is te lang.
- Er is geen ontvangstbevestiging van gestuurde e-mail ontvangen.
- Er is wel een ontvangstbevestiging van gestuurde e-mail ontvangen maar nimmer een inhoudelijk antwoord.
- Alleen een standaardantwoord is ontvangen: 'we komen er op terug'.

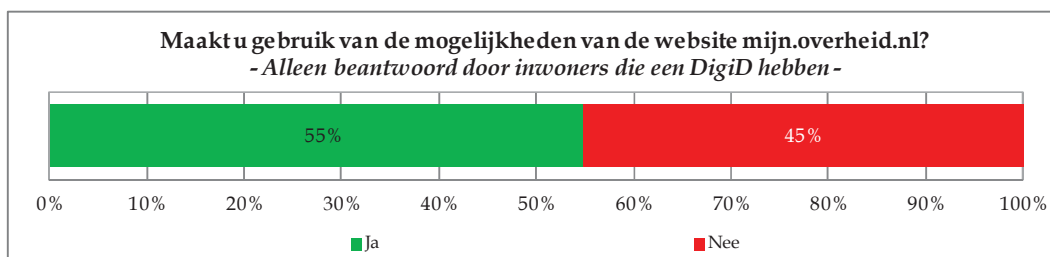
Een volledig overzicht van de toelichtingen is opgenomen in de bijlage.

We hebben de inwoners de volgende informatie getoond en hun vervolgens gevraagd of zij beschikken over een DigiD: *De website MijnOverheid biedt inwoners toegang tot hun post, hun persoonlijke gegevens en hun lopende zaken bij steeds meer overheidsdiensten, zoals de Belastingdienst, Kadaster, RDW, SVB, UWV, pensioenfondsen en gemeenten. De inwoners kunnen via MijnOverheid bijvoorbeeld een herinnering krijgen als hun rijbewijs bijna is verlopen, controleren hoe zij bij de gemeente geregistreerd staan of de status van hun omgevingsvergunning te volgen. Overzichtelijk, veilig en altijd beschikbaar. Inwoners kunnen makkelijk met hun DigiD inloggen.*

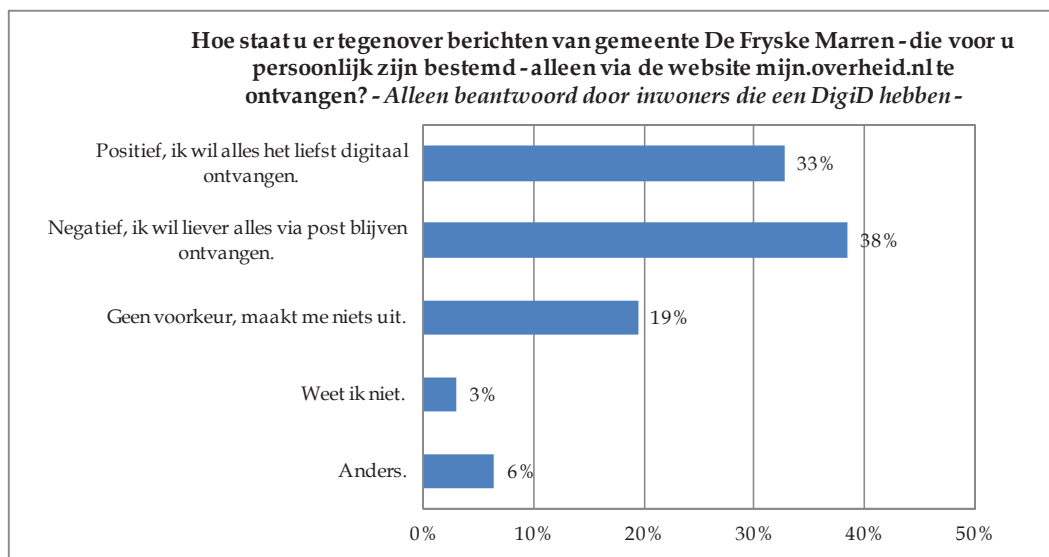
Een ruime meerderheid van de inwoners (94%) beschikt over een DigiD.



Ruim de helft (55%) van de inwoners (die een DigiD hebben) maakt ook gebruik van de website MijnOverheid.



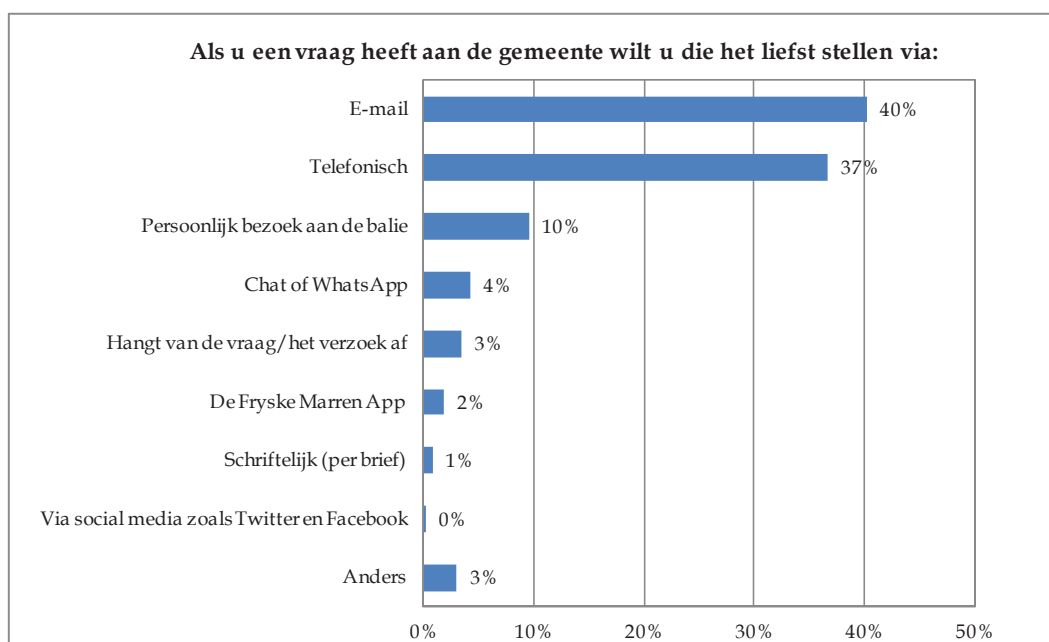
De inwoners van gemeente De Fryske Marren zijn verdeeld over de wenselijkheid van het alleen via de website mijn.overheid.nl ontvangen van persoonlijke berichten. Een derde van de inwoners staat hier positief tegenover. Iets meer inwoners staan hier negatief tegenover (38%) en willen het liefst alles via post blijven ontvangen. Circa één op de vijf inwoners (19%) heeft geen voorkeur.



3.4 Voorkeur contact

Tot slot hebben we de inwoners gevraagd hoe zij, indien zij een vraag hebben aan de gemeente, deze het liefst willen stellen.

De meeste inwoners stellen hun vraag aan de gemeente het liefst via e-mail (40%), op korte afstand gevolgd door het telefonisch stellen van hun vraag (37%). Eén op de tien inwoners (10%) geeft aan bij voorkeur hun vraag aan de gemeente te stellen tijdens een persoonlijk bezoek aan de balie.



4 SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Algemeen

In januari 2016 is het eerste onderzoek uitgevoerd via het Inwonerspanel van gemeente De Fryske Marren. In totaal hebben 1.263 inwoners de vragenlijst ingevuld (87% respons).

De volgende onderwerpen zijn in het onderzoek aan de orde gekomen:

1. De dienstverlening aan de (publieks)balies.
2. De telefonische dienstverlening.
3. De digitale dienstverlening.
4. De voorkeur van de inwoners voor het contact met de gemeente.

1. Dienstverlening aan de (publieks)balies

Tweederde (65%) van de inwoners is enigszins of goed op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies. Een ruime meerderheid (85%) van de inwoners checkt eerst de openingstijden via internet voordat ze naar de gemeente gaan. Iets meer dan de helft van de inwoners (57%) is (zeer) tevreden over de openingstijden van de gemeente. Een zesde van inwoners is (zeer) ontevreden over de openingstijden.

2. Telefonische dienstverlening

Ruim de helft van de inwoners (59%) is er van op de hoogte dat de gemeente te bereiken is via het telefoonnummer 140514 (zonder kengetal!). Tweederde (66%) is (zeer) tevreden over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is. Een relatief kleine groep (8%) is (zeer) ontevreden.

Ruim de helft van de inwoners (55%) heeft het afgelopen jaar wel eens telefonisch contact opgenomen met de gemeente. Tweederde van deze inwoners (66%) is (zeer) tevreden over de beantwoording van hun telefonische vragen. Circa een zevende (14%) is (zeer) ontevreden.

3. Digitale dienstverlening

Tweevijfde van de inwoners (40%) heeft het afgelopen jaar wel eens gezocht naar digitale producten/diensten op de website van gemeente De Fryske Marren. De helft van de inwoners die wel eens gezocht hebben naar dergelijke producten/diensten is (zeer) tevreden over de vindbaarheid hiervan op de website. Iets meer dan een zesde (17%) is (zeer) ontevreden over de vindbaarheid.

Ruim de helft van de inwoners (58%) die het afgelopen jaar wel eens gezocht hebben naar een digitaal product/dienst van gemeente De Fryske Marren heeft hier ook daarwerkelijk gebruik van gemaakt. Tweederde (65%) is (zeer) tevreden over de afhandeling van de producten/diensten. Iets meer dan een tiende (11%) is hierover (zeer) ontevreden.

Ruim een kwart van de inwoners (28%) heeft het afgelopen jaar wel eens via e-mail een vraag gesteld aan de gemeente. De helft van deze groep inwoners (51%) is (zeer) tevreden over de snelheid van de afhandeling van de e-mail. Ruim een vijfde (22%) is hierover (zeer) ontevreden.

De inwoners van gemeente De Fryske Marren zijn verdeeld over de wenselijkheid van het alleen via de website mijn.overheid.nl ontvangen van persoonlijke berichten. Een derde van de inwoners staat hier positief tegenover. Iets meer inwoners staan hier negatief tegenover (38%) en willen het liefst alles via post blijven ontvangen. Circa één op de vijf inwoners (19%) heeft geen voorkeur.

4. Voorkeur van de inwoners voor het contact met de gemeente

De meeste inwoners stellen hun vraag aan de gemeente het liefst via e-mail (40%), op korte afstand gevolgd door het telefonisch stellen van hun vraag (37%).

5 BIJLAGE

5.1 Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges

De respons is geanalyseerd naar *geslacht, leeftijd en dorp/plaats*. Op basis van de werkelijke verdeling en de verdeling in de respons heeft een *herweging* plaatsgevonden.

	Werkelijke verdeling	Verdeling in onderzoek	Weging
Geslacht			
• Mannen	50%	50%	0,99
• Vrouwen	50%	50%	1,01
Leeftijd			
• 16-29 jaar	18%	6%	2,95
• 30-39 jaar	13%	9%	1,40
• 40-49 jaar	19%	15%	1,24
• 50-64 jaar	27%	39%	0,68
• 65 jaar of ouder	25%	31%	0,79
Dorp/plaats			
• Joure	26%	31%	0,82
• Lemmer	20%	18%	1,09
• Balk	7%	9%	0,83
• Sint Nicolaasga	7%	5%	1,31
• Overig (kleine) plaatsen	41%	37%	1,11

Om inzicht te geven in de *nauwkeurigheidsmarges* is hieronder een tabel opgenomen waarin bij verschillende netto-respons-aantallen de bijbehorende nauwkeurigheidsmarges zijn vermeld. Hierbij is uitgegaan van een betrouwbaarheid van de resultaten van 95% (betrouwbaarheid = de mate waarin bij herhaalde meting, dezelfde resultaten worden verkregen; uitgaande van een populatie van 51.000 inwoners).

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
1.000	3,1%	2,7%	1,8%
1.250	2,7%	2,4%	1,6%
1.500	2,5%	2,2%	1,5%

Toelichting op de tabel

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 1.250 inwoners', dient bij een onderzoeksuitkomst van bijv. '75% van de inwoners is tevreden en '25% niet', rekening gehouden te worden met het feit dat de werkelijke percentages liggen tussen:

- is wel tevreden: 72,6% (75% - 2,4%) en 77,4% (75% + 2,4%);
- is niet tevreden: 22,6% (25% - 2,4%) en 27,4% (25% + 2,4%).

5.2 Resultaten per plaats

In deze paragraaf worden de resultaten naar plaats gepresenteerd. We hebben hierbij de volgende verdeling gebruikt. De respons in de overige (kleinere) plaatsen is te beperkt om apart te presenteren.

	Aantal
Joure	395
Lemmer	226
Balk	109
Sint Nicolaasga	68
Overig (kleine) plaatsen	465
Totaal	1.263

1. Dienstverlening aan de balie

Onze gemeente heeft drie publieksbalies: het gemeentehuis in Joure, het servicepunt in Balk en het servicepunt in Lemmer. Kunt u aangeven in welke mate u op de hoogte bent van de openingstijden van de drie publieksbalies?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ik ben goed op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies.	12%	13%	10%	19%	11%	12%
Ik ben enigszins op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies (bijvoorbeeld van één van de 3 loketten).	56%	55%	55%	43%	51%	53%
Ik ben niet op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies.	33%	32%	35%	38%	37%	35%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Checkt u voordat u naar de gemeente gaat de actuele openingstijden?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja, ik check eerst de openingstijden via internet.	83%	84%	86%	87%	86%	85%
Ja, ik check eerst de openingstijden via de telefoon.	4%	5%	1%	3%	4%	4%
Ja, ik check eerst de openingstijden op een andere manier.	3%	6%	5%	5%	4%	4%
Nee, ik check de openingstijden niet voordat ik naar de gemeente ga.	10%	6%	8%	4%	6%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Heeft u hierdoor al eens gebruik gemaakt van een andere publieksbalie dan u in de voormalige gemeente gewend was? Bijvoorbeeld u bent inwoner van Joure en vraagt uw paspoort aan in Lemmer.						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Nee, ik heb wel in 2014 en/of 2015 een bezoek gebracht aan de gemeente, maar dat was bij dezelfde publieksbalie als voor	76%	68%	69%	79%	64%	69%
Nee, ik heb sinds 2014 geen bezoek gebracht aan de gemeente.	23%	16%	22%	20%	27%	23%
Ja, ik ben al eens naar een andere publieksbalie gegaan dan ik gewend was.	2%	16%	10%	1%	8%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Vanaf 2016 kan de gemeente op een afgesproken tijdstip uw reisdocument ook thuis of op uw werk laten bezorgen. Voor de aanvraag moet u nog wel langs de gemeente, maar voor het afhalen dus niet. Zou u voor deze extra service (de bezorging van uw reisdocument) meer (naast de normale kosten van het reisdocument) willen betalen?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja, ik zou hier maximaal € 5,- meer voor willen betalen.	12%	10%	11%	14%	21%	15%
Ja, ik zou hier maximaal € 10,- meer voor willen betalen.	2%	0%	1%	0%	3%	2%
Ja, ik zou hier maximaal € 15,- meer voor willen betalen.	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Nee, ik wil hier niet extra voor betalen.	35%	43%	45%	57%	41%	41%
Nee, ik zou hier sowieso geen gebruik van maken, ik kom altijd langs.	48%	43%	42%	26%	33%	39%
Anders	2%	4%	1%	2%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hoe tevreden bent u over het algemeen over de openingstijden van de publieksbalies?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Zeer tevreden	9%	6%	13%	3%	8%	8%
Tevreden	47%	53%	46%	43%	50%	49%
Neutraal	25%	24%	27%	34%	24%	25%
Ontevreden	14%	12%	10%	16%	14%	13%
Zeer ontevreden	4%	4%	4%	1%	2%	3%
Weet niet/geen mening	0%	1%	0%	2%	2%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Wat vindt u een acceptabele wachttijd voor publieksbalies, voordat u wordt geholpen?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Minder dan 5 minuten.	26%	32%	33%	27%	27%	28%
Minder dan 10 minuten.	63%	59%	55%	63%	58%	60%
Minder dan 15 minuten.	8%	6%	10%	8%	12%	9%
Anders	2%	2%	1%	0%	2%	2%
Weet niet	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Vindt u het handig om buiten de reguliere openingstijden een afspraak te kunnen maken (bijvoorbeeld voor het aanvragen of ophalen van uw reisdocumenten, gehandicaptenparkeerkaart, of inzage voor bouwvergunningen).
Zo ja, waar gaat uw voorkeur dan naar uit:

	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja, mijn voorkeur gaat dan uit naar 's middags tussen 16.00 en 17.00 uur.	24%	21%	21%	40%	22%	24%
Ja, mijn voorkeur gaat dan uit naar 's ochtends tussen 8.00 en 9.00 uur.	8%	10%	6%	9%	8%	8%
Ja, mijn voorkeur gaat uit naar (een extra) avond	6%	6%	12%	5%	6%	6%
Ja, mijn voorkeur gaat dan uit naar maandags tussen 12.00 en 13.00 uur.	2%	3%	1%	1%	2%	2%
Ja, mijn voorkeur gaat uit naar na 17:00/late middag	3%	2%	0%	0%	3%	2%
Ja, mijn voorkeur gaat uit naar de zaterdag	1%	0%	0%	2%	0%	1%
Anders	5%	9%	6%	5%	6%	6%
Nee, een afspraak buiten de reguliere openingstijden maken vind ik niet nodig.	51%	50%	54%	37%	53%	51%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2. Telefonische dienstverlening

Bent u er van op de hoogte dat de gemeente het telefoonnummer 14 05 14 gebruikt?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja, dat wist ik.	60%	57%	66%	60%	58%	59%
Nee, dat wist ik niet.	40%	43%	34%	40%	42%	41%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hoe tevreden bent u over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Zeer tevreden	9%	6%	7%	6%	10%	9%
Tevreden	52%	62%	67%	64%	56%	57%
Neutraal	26%	23%	18%	23%	24%	24%
Ontevreden	8%	6%	5%	4%	6%	7%
Zeer ontevreden	2%	0%	0%	0%	1%	1%
Weet niet/geen mening	3%	3%	2%	2%	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Heeft u het afgelopen jaar wel eens telefonisch contact opgenomen met de gemeente? Zo ja, kunt u aangeven hoe uw vraag is beantwoord?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ik heb het afgelopen jaar geen telefonisch contact opgenomen met de gemeente.	49%	40%	42%	36%	46%	45%
Ik ben doorverbonden en kreeg daarna antwoord op mijn vraag.	24%	29%	32%	40%	26%	27%
Ik ben teruggebeld om antwoord op mijn vraag te krijgen.	11%	13%	11%	10%	15%	13%
Ik kreeg direct antwoord op mijn vraag.	8%	8%	7%	10%	6%	8%
Ik heb zelf meerdere keren moeten bellen	1%	4%	2%	0%	2%	2%
Ik ben niet teruggebeld door de gemeente/geen antwoord gekregen	2%	1%	5%	0%	1%	2%
Anders	4%	4%	1%	3%	3%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hoe tevreden bent u over de beantwoording van uw telefonische vragen?						
<i>- Alleen beantwoord door inwoner die het afgelopen jaar telefonisch contact hebben gehad met de gemeente -</i>						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Zeer tevreden	8%	5%	8%	9%	10%	8%
Tevreden	58%	53%	67%	59%	59%	58%
Neutraal	22%	18%	12%	22%	22%	20%
Ontevreden	9%	17%	8%	7%	7%	10%
Zeer ontevreden	3%	7%	4%	3%	3%	4%
Weet niet/geen mening	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

3. Digitale dienstverlening

Heeft u het afgelopen jaar wel eens gezocht naar digitale producten/diensten op de website van gemeente De Fryske Marren?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja	39%	35%	39%	42%	42%	40%
Nee	61%	65%	61%	58%	58%	60%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hoe tevreden bent u over de vindbaarheid van de producten/diensten op de website? - Alleen beantwoord door inwoners die het afgelopen jaar wel eens gezocht hebben naar digitale producten/diensten op de website van de gemeente -						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Zeer tevreden	5%	0%	0%	8%	4%	4%
Tevreden	45%	47%	38%	41%	46%	45%
Neutraal	33%	35%	47%	26%	32%	33%
Ontevreden	13%	17%	16%	21%	14%	15%
Zeer ontevreden	1%	1%	0%	5%	3%	2%
Weet niet/geen mening	3%	0%	0%	0%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Heeft u het afgelopen jaar wel eens daadwerkelijk gebruik gemaakt van een digitaal product/dienst van de website van gemeente De Fryske Marren? - Alleen beantwoord door inwoners die het afgelopen jaar wel eens gezocht hebben naar digitale producten/diensten op de website van de gemeente -						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja	58%	47%	63%	71%	60%	58%
Nee	42%	53%	38%	29%	40%	42%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opmerking: de vervolgvraag over de tevredenheid over de afhandeling van de producten/diensten op de website is in absolute zin door te weinig inwoners beantwoord om de resultaten per plaats te presenteren.

Heeft u het afgelopen jaar wel eens via e-mail uw vraag gesteld aan gemeente De Fryske Marren?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja	24%	32%	27%	30%	30%	28%
Nee	76%	68%	73%	70%	70%	72%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hoe lang heeft het geduurd voordat u een reactie op uw e-mail ontving? - Alleen beantwoord door inwoners die het afgelopen jaar wel eens via e-mail een vraag hebben gesteld aan gemeente De Fryske Marren -						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Binnen 1 werkdag.	20%	15%	19%	26%	9%	15%
Binnen 2 werkdagen.	27%	31%	29%	44%	28%	30%
Binnen 1 week.	28%	25%	24%	7%	29%	26%
Langer dan een week.	17%	21%	19%	19%	24%	21%
Weet ik niet meer.	7%	9%	10%	4%	10%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de snelheid van afhandeling van deze mail? - Alleen beantwoord door inwoners die het afgelopen jaar wel eens via e-mail een vraag hebben gesteld aan gemeente De Fryske Marren -						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Zeer tevreden	16%	3%	19%	11%	9%	10%
Tevreden	41%	51%	38%	59%	32%	41%
Neutraal	20%	25%	29%	15%	26%	24%
Ontevreden	11%	14%	10%	7%	16%	13%
Zeer ontevreden	6%	6%	5%	4%	14%	9%
Weet niet/geen mening	5%	1%	05	4%	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Heeft u een DigiD?						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja	95%	94%	90%	94%	93%	94%
Nee	3%	4%	7%	4%	6%	5%
Weet niet	2%	2%	2%	1%	1%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Maakt u gebruik van de mogelijkheden van de website mijn.overheid.nl? - Alleen beantwoord door inwoners die een DigiD hebben -						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Ja	56%	55%	50%	55%	54%	55%
Nee	44%	45%	50%	45%	46%	45%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Hoe staat u er tegenover berichten van gemeente De Fryske Marren - die voor u persoonlijk zijn bestemd - alleen via de website mijn.overheid.nl te ontvangen (bijvoorbeeld belastingaanslagen, besluiten op aanvraag omgevingsvergunning, etc.)? - Alleen beantwoord door inwoners die een DigiD hebben -						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
Positief, ik wil alles het liefst digitaal ontvangen.	36%	26%	27%	36%	35%	33%
Negatief, ik wil liever alles via post blijven ontvangen.	35%	43%	45%	38%	38%	38%
Geen voorkeur, maakt me niets uit.	22%	21%	21%	18%	17%	19%
Weet ik niet.	2%	4%	4%	3%	3%	3%
Anders.	6%	6%	4%	4%	8%	6%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4. Voorkeur contact

Als u een vraag heeft aan de gemeente wilt u die het liefst stellen via:						
	Joure	Lemmer	Balk	Sint Nicolaasga	Overige plaatsen	Totaal
E-mail.	40%	36%	35%	46%	43%	40%
Telefonisch.	35%	38%	45%	36%	36%	37%
Persoonlijk bezoek aan de balie.	13%	11%	11%	7%	6%	10%
Chat of WhatsApp.	5%	4%	1%	7%	4%	4%
Hangt van de vraag/het verzoek af	2%	4%	5%	1%	4%	3%
De Fryske Marren App	1%	3%	0%	3%	2%	2%
Schriftelijk (per brief).	0%	0%	1%	0%	1%	1%
Via social media zoals Twitter en Facebook.	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Anders.	3%	2%	2%	1%	4%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5.3 Introductie e-mail en vragenlijst

E-mail introductie

Beste inwoner,

Hierbij ontvangt u de uitnodiging voor het eerste onderzoek voor het Inwonerspanel van De Fryske Marren. U heeft zich hier de afgelopen periode voor aangemeld, waarvoor onze hartelijke dank. Het panel bestaat uit 1400 inwoners van De Fryske Marren. Op deze manier kunt u meedenken over ons beleid.

In dit eerste onderzoek wordt ~~er~~ gevraagd naar uw mening over de dienstverlening van de gemeente.

Wat vindt u van de dienstverlening? Wat zou er volgens u beter kunnen? Uw mening wordt zeer op prijs gesteld. Het invullen van de vragenlijst zal circa 8 minuten duren. Natuurlijk is de deelname volledig vrijwillig en worden uw antwoorden anoniem verwerkt.

U kunt met het onderzoek starten door op de onderstaande link te klikken:

[!LINK!]

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met ondergetekende. Dit kan via de e-mail (a.van.grootheest@duomarketresearch.nl) of telefonisch (030-2631085).

Mede namens gemeente De Fryske Marren wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksbureau DUO Market Research

Aart van Grootheest

1. Dienstverlening aan de balie

Vraag 1

Onze gemeente heeft drie publieksbalies: het gemeentehuis in Joure, het servicepunt in Balk en het servicepunt in Lemmer. Kunt u aangeven in welke mate u op de hoogte bent van de openingstijden van de drie publieksbalies?

1. Ik ben goed op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies.
2. Ik ben enigszins op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies (bijvoorbeeld van één van de 3 loketten).
3. Ik ben niet op de hoogte van de openingstijden van de drie publieksbalies.

Vraag 2

Checkt u voordat u naar de gemeente gaat de actuele openingstijden?

1. Ja, ik check eerst de openingstijden via internet.
2. Ja, ik check eerst de openingstijden via de telefoon.
3. Ja, ik check eerst de openingstijden op een andere manier, namelijk:.....
4. Nee, ik check de openingstijden niet voordat ik naar de gemeente ga.

Vraag 3

Sinds de fusie in 2014 kunt u voor producten van burgerzaken (bijvoorbeeld een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs) - terecht bij alle drie de publieksbalies (Joure, Balk en Lemmer). Heeft u hierdoor al eens gebruik gemaakt van een andere publieksbalie dan u in de voormalige gemeente gewend was? Bijvoorbeeld u bent inwoner van Joure en vraagt uw paspoort aan in Lemmer.

1. Ja, ik ben al eens naar een andere publieksbalie gegaan dan ik gewend was.
2. Nee, ik heb sinds 2014 geen bezoek gebracht aan de gemeente.
3. Nee, ik heb wel in 2014 en/of 2015 een bezoek gebracht aan de gemeente, maar dat was bij dezelfde publieksbalie als voorheen.

Vraag 4

Vanaf 2016 kan de gemeente op een afgesproken tijdstip uw reisdocument ook thuis of op uw werk laten bezorgen. Voor de aanvraag moet u nog wel langs de gemeente, maar voor het afhalen dus niet. Zou u voor deze extra service (de bezorging van uw reisdocument) meer (naast de normale kosten van het reisdocument) willen betalen?

1. Ja, ik zou hier maximaal € 5,- meer voor willen betalen.
2. Ja, ik zou hier maximaal € 10,- meer voor willen betalen.
3. Ja, ik zou hier maximaal € 15,- meer voor willen betalen.
4. Nee, ik wil hier niet extra voor betalen.
5. Nee, ik zou hier sowieso geen gebruik van maken, ik kom altijd langs.
6. Anders, namelijk:.....

Intro vraag 5

De openingstijden van de drie publieksbalies zijn als volgt (de avondopenstelling is met rode tekst aangeven):

	Gemeentehuis Joure	Servicepunt Balk	Servicepunt Lemmer
Maandag	13:00 – 20:00 uur	13:00 – 16:00 uur	13:00 – 16:00 uur
Dinsdag	09:00 – 16:00 uur	09:00 – 12:00 uur	09:00 – 12:00 uur
Woensdag	09:00 – 16:00 uur	13:00 – 20:00 uur	13:00 – 16:00 uur
Donderdag	09:00 – 16:00 uur	09:00 – 12:00 uur	09:00 – 12:00 uur
Vrijdag	09:00 – 12:00 uur	09:00 – 12:00 uur	13:00 – 20:00 uur

Vraag 5a

Hoe tevreden bent u over het algemeen over de openingstijden van de publieksbalies?

1. Zeer tevreden → vraag 6
2. Tevreden → vraag 6
3. Neutraal (noch tevreden, noch ontevreden) → vraag 6
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet/geen mening → vraag 6

Vraag 5b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de openingstijden van de publieksbalies?

Vraag 6

Wat vindt u een acceptabele wachttijd voor publieksbalies, voordat u wordt geholpen?

1. Minder dan 5 minuten.
2. Minder dan 10 minuten.
3. Minder dan 15 minuten.
4. Anders, namelijk:
5. Weet niet

Vraag 7

Vindt u het handig om buiten de reguliere openingstijden een afspraak te kunnen maken (bijvoorbeeld voor het aanvragen of ophalen van uw reisdocumenten, gehandicaptenparkeerkaart, of inzage voor bouwvergunningen). Zo ja, waar gaat uw voorkeur dan naar uit:

1. Ja, mijn voorkeur gaat dan uit naar 's ochtends tussen 8.00 en 9.00 uur.
2. Ja, mijn voorkeur gaat dan uit naar 's middags tussen 16.00 en 17:00 uur.
3. Ja, mijn voorkeur gaat dan uit naar maandags tussen 12.00 en 13.00 uur.
4. Anders, namelijk:.....
5. Nee, een afspraak buiten de reguliere openingstijden maken vind ik niet nodig.

2. Telefonische dienstverlening

Vraag 8

Bent u er van op de hoogte dat de gemeente het telefoonnummer 14 05 14 (let op! Zonder kengetal) gebruikt?

1. Ja, dat wist ik.
2. Nee, dat wist ik niet.

Intro vraag 9

De gemeente is op de volgende tijden telefonisch bereikbaar:

Maandag	09:00 – 17:00
Dinsdag	09:00 – 17:00
Woensdag	09:00 – 17:00
Donderdag	09:00 – 17:00
Vrijdag	09:00 – 12:00

Vraag 9a

Hoe tevreden bent u over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is?

1. Zeer tevreden → vraag 10
2. Tevreden → vraag 10
3. Neutraal (noch tevreden, noch ontevreden) → vraag 10
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet/geen mening → vraag 10

Vraag 9b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente?

Vraag 10

Heeft u het afgelopen jaar wel eens telefonisch contact opgenomen met de gemeente? Zo ja, kunt u aangeven hoe uw vraag is beantwoord?

1. Ik kreeg direct antwoord op mijn vraag.
2. Ik ben doorverbonden en kreeg daarna antwoord op mijn vraag.
3. Ik ben teruggebeld om antwoord op mijn vraag te krijgen.
4. Anders, namelijk:.....
5. Ik heb het afgelopen jaar geen telefonisch contact opgenomen met de gemeente. → vraag 12

Vraag 11

Hoe tevreden bent u over de beantwoording van uw telefonische vragen?

1. Zeer tevreden → vraag 12
2. Tevreden → vraag 12
3. Neutraal (noch tevreden, noch ontevreden) → vraag 12
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet/geen mening → vraag 12

Vraag 11b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de beantwoording van uw telefonisch vragen aan de gemeente?

3. Digitale dienstverlening

De gemeente biedt een aantal digitale producten/diensten via de website aan. Dit zijn diensten die inwoners via de website kunnen aanvragen, meestal met gebruik van hun DigiD. U kunt hierbij denken aan het doorgeven van een verhuizing, aanvragen van een omgevingsvergunning of leerlingenvervoer, sloopmelding, kopen van een pontkaart, opvragen van het taxatieverslag WOZ, melding voor openbare ruimte (zoals problemen met lantaarnpaal, stoeptegels, gevonden en verloren voorwerpen, omgewaaide bomen) etc.

Vraag 12

Heeft u het afgelopen jaar wel eens gezocht naar digitale producten/diensten op de website van gemeente De Fryske Marren?

1. Ja
2. Nee → vraag 16

Vraag 13a

Hoe tevreden bent u over de vindbaarheid van de producten/diensten op de website?

1. Zeer tevreden → vraag 14
2. Tevreden → vraag 14
3. Neutraal (noch tevreden, noch ontevreden)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet/geen mening → vraag 14

Vraag 13b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de vindbaarheid van de producten/diensten op de website?

Vraag 14

Heeft u het afgelopen jaar wel eens daadwerkelijk gebruik gemaakt van een digitaal product/dienst van de website van gemeente De Fryske Marren?

1. Ja
2. Nee → vraag 16

Vraag 15a

Hoe tevreden bent u over de afhandeling van de producten/diensten op de website?

1. Zeer tevreden → vraag 16
2. Tevreden → vraag 16
3. Neutraal (noch tevreden, noch ontevreden) → vraag 16
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet/geen mening → vraag 16

Vraag 15b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van de producten/diensten op de website?

Vraag 16

Heeft u het afgelopen jaar wel eens via email uw vraag gesteld aan gemeente De Fryske Marren?

1. Ja
2. Nee → intro vraag 19

Vraag 17

Hoe lang heeft het geduurd voordat u een reactie op uw e-mail ontving?

1. Binnen 1 werkdag.
2. Binnen 2 werkdagen.
3. Binnen 1 week.
4. Langer dan een week.
5. Weet ik niet meer.

Vraag 18a

Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de snelheid van afhandeling van deze mail?

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Neutraal (noch tevreden, noch ontevreden)
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden
6. Weet niet/geen mening

Vraag 18b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de snelheid van afhandeling van de mail?

Intro vraag 19

De website MijnOverheid biedt u toegang tot uw post, uw Persoonlijke gegevens en uw lopende zaken bij steeds meer overheidsdiensten, zoals de Belastingdienst, Kadaster, RDW, SVB, UWV, pensioenfondsen en gemeenten. U kunt via MijnOverheid bijvoorbeeld een herinnering krijgen als uw rijbewijs bijna is verlopen, controleren hoe u bij de gemeente geregistreerd staat of de status van uw omgevingsvergunning volgen. Overzichtelijk, veilig en altijd beschikbaar. En u logt gemakkelijk in met uw DigiD.

Vraag 19

Heeft u een DigiD?

1. Ja
2. Nee → vraag 21
3. Weet niet → vraag 21

Vraag 20

Maakt u gebruik van de mogelijkheden van de website mijn.overheid.nl?

1. Ja
2. Nee

Vraag 21

Hoe staat u er tegenover berichten van gemeente De Fryske Marren - die voor u persoonlijk zijn bestemd - alleen via de website mijn.overheid.nl te ontvangen (bijvoorbeeld belastingaanslagen, besluiten op aanvraag omgevingsvergunning, etc.)?

1. Positief, ik wil alles het liefst digitaal ontvangen.
2. Negatief, ik wil liever alles via post blijven ontvangen.
3. Geen voorkeur, maakt me niets uit.
4. Weet ik niet.
5. Anders, namelijk:.....

4. Voorkeur contact

Vraag 22

Als u een vraag heeft aan de gemeente wilt u die het liefst stellen via:

1. E-mail.
2. Chat of WhatsApp.
3. Persoonlijk bezoek aan de balie.
4. Via social media zoals Twitter en Facebook.
5. Schriftelijk (per brief).
6. Telefonisch.
7. De Fryske Marren App
8. Anders, namelijk:.....

5. Afsluiting

Vraag 23

Heeft u nog opmerkingen of suggesties? U kunt ze hieronder noteren.

Dit is het einde van de vragenlijst. Heel hartelijk dank voor uw medewerking!

BIJLAGE

Toelichtingen en antwoorden op open vragen – gemeente De Fryske Marren – januari 2016

Vraag 5b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de openingstijden van de publieksbalies?

- Openstellingstijden vormen een belemmering voor werkenden
 - Balies zouden tot 18:00 uur open moeten zijn
 - De wisselende tijden over diverse dagen in week werkt verwarrend (moeilijk onthouden wanneer waar open)
 - Ook openstelling buiten reguliere werktijden
 - Openstelling veel te beperkt
 - Sluiting op vrijdagmiddag erg ongewenst
-
- 1 avond in de week open, lekker voor mensen die werken
 - 16:00 sluiten is te vroeg. Winkel sluiting tijden aanhouden is beter en geeft werkenden nog de gelegenheid langs te komen.
 - Alleen maandagavond is optie. De rest van de openingstijden valt onder werktijd en zou ik apart vrij voor moeten nemen.
 - Alles zou beter worden na de fusie: niet dus. In lemmer hebben we dus minder gelegenheid om naar de publieksbalie te gaan en voor het spreken van een ambtenaar moet je naar joure. Belachelijk!!
 - Als iemand werkt, dan kan hij/zij alleen op maandagavond naar de balie zonder verlof te nemen. Waarom niet nog een avond en/of zaterdagmorgen.
 - Als ik tot half vier moet werken is het wel erg kort tot 16 uur. Het zou minstens tot 17 uur moeten zijn in joure. Of gewoon winkeltijden aanhouden, nog beter.
 - Als inwoner van joure, vind ik het niet logisch dat de grootste publieksbalie op vrijdagmiddag dicht is. Toch de dag dat er veel mensen vrij zijn om naar burgerzaken te gaan voor paspoorten en rijbewijzen
 - Als je de hele week werkt buiten de gemeente kan je dus nooit naar het servicepunt toe. Geen avond mogelijkheid, en als het open is dan is het midden op de dag. Dus ik kan ook niet een uurtje vrij nemen van mijn werk, dan moet ik gelijk een hele ochtend o
 - Als je een voltijdsbaan hebt kun je (in lemmer, waar ik woon) alleen op vrijdagavond terecht. Ik vind dat wat weinig.
 - Als normale service behoort de balie gedurende kantoortijden iedere dag geopend te zijn.
 - Balies open van 08.00 tot 18.00 uur net als winkels en bedrijven
 - Beter zou zijn als de balie bv. Tot 18:00 open zou zijn.
 - Bij het vaststellen van deze tijden is geen rekening gehouden, dat een hele grote categorie van werkenden niet de gelegenheid zal hebben tijden hun werk documenten af te halen, dan wel informatie aan de balie te verkrijgen.
 - Bijvoorbeeld, iedere morgen van 9 tot 1.
 - Dan mag de maandag ter compensatie wel van 20u naar 19u.
 - Dat de balie op vrijdag al om 12.00 sluit. Uit ervaring weet ik dat men dan ook niet meer telefonisch te bereiken is. Dit betreft vooral voor noodgevallen ivm. Toestemming voor opname in een verzorgingshuis. dit kan natuurlijk niet.
 - Dat de overige dagen gewisseld zijn in de ochtend en middag vindt ik een goede zaak
 - De begintijd te laat en de eindtijd is te vroeg.
 - De locatie in joure, lemmer en balk zijn elk maar 1 avond per week open, en dagelijks maar tot 16.00 uur. Ik vind dat persoonlijk niet fijn, voor iemand die fulltime werkt, is het lastig om langs het gemeentehuis te gaan voor bepaalde zaken
 - De meeste mensen werken zeker tot 16.00/16.30. Deze mensen hebben dus alleen op maandagavond de mogelijkheid om heen te gaan.

- De meeste mensen zouden iets eerder van hun werk kunnen gaan voor een reisdocument oid, maar dan is de gemeente al dicht. Later op het werk komen is ook lastig 9 uur pas open. Drie avonden open verspreid over de week is wel fijn.
- De openingstijden (in lemmer, andere vind ik niet van belang voor mij) zijn te kort. Waarom niet gewoon de kantoortijden van 9 tot 17 uur en op koopavond van 19 tot 21 uur (met sluiting tussen 17 en 19 uur)?
- De openingstijden zijn beperkt. De meeste mensen werken t/m 16.00 uur en daardoor kan je beperkt iets ophalen of inleveren. Bijv; ik ben mantelzorger voor mijn moeder, die graag haar zaken nog persoonlijk wil gaan regelen maar het vervoer is door mij.
- De openingstijden zijn te kort en op momenten dat het niet uitkomt
- De openingstijden zijn tijdens kantoortijden. Als je een fulltime baan hebt werk jezelf ook op die tijden en kun je dus niet langskomen. Dan ben je beperkt tot 1 avond.
- De openingstijden zijn wisselend op de diverse dagen in de week. Je hoeft niet vaak naar deze balie, dus je weet niet of ze open zijn ja of nee.
- De publieksbalies zijn met uitzondering van maandag enkel onder werktijden open. Het zou fijn zijn als de balies elke avond tot 18 of 19 uur open zouden zijn.
- De vrijdagmiddag sluiting
- De werkende burger heeft maar 1x per week de mogelijkheid om naar de balie te gaan.
- Deze balies dienen alle dagen de hele dag geopend te zijn en op koopavond.
- Deze openingstijden zijn gewoon niet meer van deze tijd!!!
- Dit is nu afwijkend en daar ligt een mogelijkheid tot verbetering.
- Dit kost iemand dan een vrije ochtend of middag. Mijn voorstel zou zijn; dat er altijd op alle locaties op 1 avond in de week een publiek
- Dit zijn middeleeuwse tijden.
- Door werk is het niet zo gemakkelijk om "even" langs te gaan.
- Een dergelijke balie moet buiten werktijden open zijn. Deze openingstijden zijn volstrekt achterhaald. De gemeente moet er voor de burger zijn, en nu is het andersom. Gewoon elke dag open van 14-21.00 uur
- Een normale werk nemer werkt zelf tot ca. 17.00 uur en zou daarna nog bij de balie terecht moeten dat kan nu allen op maandag.
- Een sluitingstijd van 16.00 uur, dan is het niet mogelijk om vanuit het werk langs te gaan.
- Elke keer wanneer ik er aan denk, is het dicht
- Er is helaas maar 1 avondopenstelling en de andere dagen zijn precies onder werk- en schooltijd.
- Er is maar een avond om iets te regelen
- Er wordt met de openingstijden geen rekening gehouden met werkenden.. Slechts 1 avond is beschikbaar wanneer je werkt en zeker wanneer je buiten de gemeente werkt is dit naar mijn idee niet van deze tijd.
- Er wordt te weinig rekening gehouden met de werkende mens.wat mij bijzonder stoort is de beperkte openingstijd van de steke in lemmer. Deze sluiten op vrijdagmiddag is een gotspe.
- Er zit geen logica in
- Er zou nog minstens 1 avondopenstelling (13.00-20.00) per locatie bij mogen komen voor mensen die overdag werken. Zij kunnen met de huidige openingstijden alleen terecht op de vrijdagavond.
- Erg beperkt als je fulltime werkt en niet voor 17.00u klaar bent.
- Freedtemiddei te gau ticht en telefoanysk ek net mear berikber nei toelve oere
- Gemeente moet gewoon bereikbaar/aanspreekbaar steunpunt net als gemeentekantoor.
- Gemeentehuis is voor diverse zaken, m.n. De uitkering-gerechtigden smorgens tot 10 uur bereikbaar- dit wordt niet gemeld. Ook hierin kan men een morgen/middag shift in proberen te vinden. Tevens is de gemeente bedoeld bereikbaar te zijn. Mensen die werken,
- Graag later dan 16.00 u. Open, het is lastig na werk of school nog langs te komen. Dit kan dan alleen op de maandagavond in joure tot 20.00 u.
- Graag meer avonden en ook bv 2x een zaterdag ochtend er maand
- Het getuigt van een grote arrogantie en zeer beperkt gevoel voor service
- Het is niet normaal om zulke verschillende openingstijden te hanteren. Alle loketten gelijk open.
- Het kan toch verdorie wel wat ruimer, neem een voorbeeld aan het bedrijfsleven, waar men 24/7 de klanten bedient.
- Het zijn zeer beperkte tijden, met name voor mensen die werken. Verder is het weekend zonder vrijdagmiddag en maandagochtend erg lang zonder open loket.
- Het zou beter zijn als er geen verschil in de 5 werkdagen zit.

- Ieder normaal mens met een fatsoenlijke baan werkt overdag. Hoe kun je dan ooit de publiekbalie's bezoeken? Waarom zijn de publieksbalie's maar één avond per week open? Waarom zijn de publieksbalie's niet overdag gesloten, en dagelijks geopend van 17.00 u
- Iedere keer dat ik in lemmer was, was het nogal vol en was er wachttijd
- Ik zou liever zien dat de balie een uur later opengaat en een uur langer open blijft.
- Ik ben op maandagochtend vrij, net als veel winkelpersoneel. Belachelijk dat dan een gemeente kantoor lemmer gesloten is. Een bank ik toch ook open ? Het zijn toch normale kantoor tijden ?
- Ik ben van mening dat een (semi)-overheidsinstelling over ruime openingstijden moet beschikken.
- Ik ben zelf niet meer 5 dagen in de week werkzaam, maar die dat wel zijn is het zeer onhandig dat het gemeentehuis tot 16.00 open is. Ik vind dat klantvriendelijk!
- Ik denk juist dat er veel mensen op vrijdag vrij zijn dus eigenlijk kun je volgens mij beter op maandag gemeentehuis dicht en op vrijdag de hele dag geopend
- Ik had graag twee avondopstellingen gezien. Er zijn meer mensen die overdag moeten werken.
- Ik heb behoefte aan flexibele tijden, de huidige tijden sluiten niet aan op mijn mogelijkheden.
- Ik moet een reisdocument voor mijn zoon verlengen is op deze tijden altijd op school of werk kan hem dus niet persoonlijk aanvragen.
- Ik verwacht dat het elke ochtend minstens geopend is, behalve op za en zo.
- Ik vind 16.00 een onlogische tijd om dicht te gaan. Mensen die werken (zoals ik) willen graag nog even na hun werk - bijvoorbeeld tussen 17 en 18 - graag nog even hun zaken regelen. Winkels zijn ook open tot 18.00, toch?
- Ik vind dat de balie elke dag van 09.00 tot 17.00 uur open moet zijn
- Ik vind dat je op elke dag van 9 - 17 geholpen moet kunnen worden
- Ik vind dat ze zeker tot 17u open dienen te zijn
- Ik vind het onvoorstelbaar dat gemeentes in 2016 een bereikbaar hebben die zwaar onder de maat is. De meeste bedrijven zijn tegenwoordig van 08.30 t/m 18.00 open en de helft daarvan meestal nog langer. Je ziet een duidelijke trend dat openingstijden worden
- Ik zou graag de balies ook op vrijdagmiddag geopend zien.
- Ik zou graag het loket liever wat later en wat langer open willen hebben.
- Ik zou het prettiger vinden dat de avond openingstelling samenvalt met de respectievelijke koopavonden
- Ik zou tot 17 uur doen
- In deze tijd waarin veel mensen tot 17 uur werken of rond deze tijd thuis komen is er alleen op de vrijdagavond het loket in de buurt (lemmer) open.
- In joure vrijdagmiddags de balie ook openstellen. Het liefst ook alle middagen tot 17 uur ipv 16 uur.
- In tijden waarin de consument steeds meer gewend raakt aan 24/7 beschikbaarheid (mede door internet) van van alles en nog wat kun je niet op maandagochtend dicht en/of middags om 16 uur stoppen. Minder bezetting maar veel ruimere openingstijden komt veel
- Indien je werkt moet je altijd extra vrij nemen. En op vrijdag is de balie veel te vroeg gesloten. Een keer tot 20.00 uur biedt ook niet gelijk een oplossing.
- Ja met alleen een avond opening wordt er te weinig rekening met werkende mensen gehouden. Te meer omdat de dagelijkse openingstijden ook ouderwets zijn. Van 9.00 tot 16.00 uur.
- Korte openings tijden
- Langer open tot 18:00 en later open is dan prima.
- Lastig omdat niet elke dag dezelfde openingstijden zijn
- Lemmer en balk b.v. Combineren. Balk op ma van 9.00 tot 11.00 - lemmer van 11.30 tot 13.30. Balk
- Lemmer is niet gehele dag open.
- Liever nog een middag en avond openingstelling erbij
- Maandagochtend zijn alle locaties dicht. Zou handig zijn als één van de drie locaties in ieder geval open zou zijn.
- Maar een avond is lastig. Ook vrijdagmiddag dicht is voor mij niet handig.
- Mag wel wat langer open
- Meer avond en middag openingstellingen svp
- Meer open in de avond. En doordeweek tot 18 uur.
- Meeste dagen al gesloten om 16.00 uur of eerder
- Men rekent er op dat de publieksbalie net zo lang open is als de winkels.

- Mensen die 40-uur per week werken moeten met uitzondering van avondopenstelling (1x per week) ~2 uur vrij nemen om de balie te bezoeken.
- Mensen die werken hebben maar 1 mogelijkheid in de nabije omgeving. Om 16:00 uur al dicht en tussen de middag ook vind ik niet van deze tijd.
- Mensen met een "normale" werkdag kunnen alleen maandagavond naar de balie.
- Mensen werken tot 1700/1800uur. Op op avond zijn de wachtrijen te lang.
- Met daarbij één avondopenstelling voor mensen die overdag niet kunnen.
- Minimaal 5 werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur.
- Minstens de zelfde openingstijden als de winkels
- Naar mijn mening moet de gemeente op elke werkdag vanaf 08.00 tot 17.00 beschikbaar zijn voor haar inwoners met daarbij in elk geval één avond. We leven tegenwoordig in een 24 uurs economie.
- Naar mijn mening moet een overheidsorgaan openingstijden hanteren die synchroon lopen met de winkel openings / sluitingstijden. Uiteindelijk is het gemeentehuis een dienstverlenend orgaan.
- Niet op maandagochtend en niet op vrijdagmiddag en slechts tot 16.00 uur vind ik niet echt ruim voor mensen die werken.
- Niet voldoende openingmomenten voor werkenden
- Normale kantoortijden en zaterdagochtend lijkt mij een goede dienstverlening
- Normale werktijden aanhouden elke dag van 09.00 - 17.00 uur. De gemeente is een dienstverlenend bedrijf voor de inwoners.
- Omdat de balie in joure maar één avond geopend is. Er wordt daarmee weinig rekening gehouden met mensen die fulltime werken. Dit zou wat mij betreft minimaal twee keer moeten zijn, zodat ik een keuze heb en niet eventuele andere bezigheden moet annuleren
- Omdat de openingstijden tot 16u zijn. Ik werk doordeweeks, waardoor er voor mij weinig mogelijkheden zijn om binnen de openingstijden langs te gaan.
- Omdat deze openingstijden, behalve op maandag, geen/te weinig rekening houden met werkenden
- Omdat ik in zwolle werk moet ik vrij nemen om wat te moeten regelen of het moet perse op maandag avond, maar als je dan iet als nar twee dagen kunt ophalen of iets snel moet regelen zal je als nog vrij moeten nemen
- Omdat ik ook gewoon werk en dan ook nog buiten woonplaats is het voor mij geen handige openingstijden. Misschien zaterdagochtend een paar uurtjes open.
- Omdat ik vind dat er meer avondopeningen moeten zijn. Veel mensen werken op de geopende uren. Elke locatie is maar één avond geopend, terwijl mensen die overdag werken ook 's avonds zo hun verplichtingen hebben. Ook zou een weekendopening.
- Omdat ze vaak maar tot 4u open zijn. Meeste mensen werken tot 5 of 6. Niet handig.
- Op de tijdstippen dat veel werkende de mensen vrij zijn, zoals de vrijdagmiddag zijn jullie gesloten. Daarnaast zou het fijn zijn als er nog een avond opening is.
- Openingstijden beperkt. Alleen maandagavond, verder om 16.00 uur dicht en de andere balies zijn vrij ver weg.
- Openingstijden moeten flexibeler zijn. In de, helaas, komende 24 uurs economie moet de gemeentelijke dienstverlening mee gaan. Dus flexibeler openingstijden.
- Openingstijden 's ochtends voor werkenden niet haalbaar. Je moet altijd vrij nemen om naar de gemeente te gaan of aangewezen op de avondopenstellingen.
- Openingstijden zijn niet uniform
- Publieksbalie dient ook op vrijdagmiddag en eventueel avond geopend te zijn
- Publieksbalie maar een keer in de week buiten kantoor uren open. Voor werkende mensen is dit lastig.
- Ruimere openingstijden (werktijden ambtenaren) in Balk.
- Sluit niet aan op behoefte van groot deel werkenden. Openingstijd begint als de meeste werkenden al zijn begonnen en sluitingstijd is voor gemiddelde eindtijd werkdag. Met werkenden wordt dus maar 1 avond rekening gehouden.
- Te beperkt open
- Te kort
- Te korte openingstijden
- Te korte tijden bij de servicepunten, niet op vrijdagmiddag of zaterdag en maar een avond.
- Te laat open 9.00 uur en te vroeg dicht 16.00 uur. Ik zou veel meer hebben aan vanaf 8.00 uur open tot 18.00 uur.

- Te veelwisselingen, dan weer s'morgens dan weer s'middags, één uniforme openingstijd is duidelijker!
- Te vroeg dicht op vrijdag.
- Te vroeg dicht!
- Te vroeg dicht, i.v.m mijn eigen omstandigheden red ik het niet om voor 4 uur naar de gemeentebalie te gaan. 5 uur lijkt me beter en handiger!
- Te weinig middag/avond openstelling in balk in verhouding tot joure en lemmer
- Te weinig mogelijkheden voor werkenden.
- Te weinig open in de avond, voor werkende mensen maar 1 keer in de week mogelijk om te bezoeken
- Te weinig openingsuren en de avondopenstelling moet tot minstens 21:00 uur zijn voor mensen die in het westen werken.
- Te weinig openingsuren in lemmer
- Toen ik twee jaar terug in balk mijn rijbewijs wilde afhalen stond ik 2 keer voor een dichte deur; had verwacht dat het servicepunt in de middag wel geopend zou zijn maar alleen van 9-12. Volgende keer beter de openingstijden checken.
- Tot 17u, of zelfs 17.30u zou voor velen een verademing zijn.
- Van vrijdagmiddag tot dinsdag gesloten vindt ik te lang.
- Vanwege mijn werk (buiten de gemeente) kan ik alleen op vrijdag nog terecht. De andere dagen gaat de balie of te laat open of te vroeg dicht.
- Vaste tijden zijn wenselijk. Of alleen de morgen of de middag.
- Veel mensen werken tot 17.00 uur of later. Als je tot 18.00 uur terecht kunt hoeft je niet extra vrij te nemen
- Veel open op tijden dat iedereen moet werken. De gemeente is een dienstverlener, die zou meer open moeten zijn voor werkenden buiten de normale kantooruren.
- Veel te weinig open in onze 24 uur economie, 16.00 is belachelijk in deze tijd.
- Veel werkende mensen hebben niet de mogelijkheid om overdag langs te komen op het gemeentehuis, alleen in joure is er mogelijkheid op maandag om in de avond langs te komen.
- Veel werkende mensen zien geen kans om voor 16u de balie te bezoeken.
- Vind 16.00 uur dicht te vroeg, het past veel mensen om aan het eind van de middag nog even langs te gaan.
- Vind de tijd tot 16 uur te kort. Denk dat mensen toch minimaal tot 17 uur terecht moeten kunnen. Of ergens nog op een avond, dus dat je uit 2 avonden kunt kiezen bijvoorbeeld ook op koopavond.
- Voor de fulltime werkenden vind ik 1 openingsavond per publieksbalie erg weinig.
- Voor de werkende is het lastig om langs te komen. Ik zou vroeger willen of meerdere dagen in de avond
- Voor de werkende mens zijn de openingstijden lang niet toereikend. Zeker niet in een 24 uren maatschappij. De balies zouden minimaal om de dag tot minstens 20:00 uur open moeten zijn.
- Voor een gezin met twee partners die beide fulltime op meer dan een uur reisaafstand van lemmer werken is het dusdanig lastig om even langs en service punt te gaan. Er zouden per punt minimaal 2 avonden moeten kunnen zijn of een vroege opening.
- Voor mensen die de hele week van huis zijn is het helemaal hopeloos
- Voor mensen die werken zijn dit niet ideale tijden. Zeker wanneer iemand buiten de provincie werkt is het onhaalbaar.
- Voor mensen die werken, studeren, stage lopen, is er weinig keus om naar de eigen balie te gaan.
- Voor mij als werkende is er maar één mogelijkheid per week om langs te komen. Daarnaast zijn de openingstijden niet erg ruim voor een publieke organisatie.
- Voor publiekszaken moet de gemeente langer open zijn dan de 3 uurtjes die er nu voor staan.
- Voor werkende mensen (en dat zijn toch de meeste) zeer beperkte mogelijkheden.
- Voor werkende mensen is het een ramp. Ik moest altijd vrij nemen als ik een document moest aanvragen o.i.d
- Voor werkenden (en dat is bijna iedereen als het goed is), is het lastig om langs te komen. Als je net op ook altijd op maandagavond moet werken, kun je nooit terecht. Twee avondopenstellingen lijkt mij beter.
- Voor werkenden is alleen de maandagavond beschikbaar, dat moet wat ruimere mogelijkheden hebben bijvb. op werkdagen tot 17:30 uur
- Voor werkenden is het lastig dat er slechts één keer in de week de mogelijkheid is in de buurt buiten werktijd van de diensten gebruik te kunnen maken.
- Voor werkenden mogelijkheden beperkt.

- Voor werkenden weinig mogelijkheden. Op maandagavond is het altijd enorm druk. Een extra avond open en een dag tot 18 uur zou wenselijk zijn. Vooral op bijvoorbeeld vrijdagmiddag. Nu kun ik als werkende moeder samen met een schoolgaand kind op woensdagmiddag.
- Vrijdag middag open aub
- Vrijdag tot 12.00 uur vind ik niks. Laat openingstijden parallel lopen met openingstijden winkels. Dus koopavond ook openstelling gemeente balie. Ik weet wel dat we in lemmer en balk terecht kunnen maar we zijn joure georiënteerd.
- Vrijdagmiddag ben ik vrij en juist die middag wil ik privé zaken regelen (zoals nieuw paspoort). Ik ben al 2 maal voor een dicht loket in joure geweest.
- Vrijdagmiddag ook open.
- Vrijdagmiddag opening gewenst
- Vrijwel alleen open als je aan het werk bent, verhoog 4 uur eens naar 6 uur.
- Waarom gaat de balie dicht op vrijdag middag om 12 uur? Alle normale mensen werken ook op vrijdag tot 16:00
- Waarom in joure geen avondopening en opening op vrijdagmiddag?
- Wanneer de publieksbalies zijn geopend, is de gemiddelde inwoner van de gemeente aan het werk. Dit zou dus betekenen dat men vrij moet nemen om naar de publieksbalie te gaan. Dit is niet meer van deze tijd waar de samenleving 24/7 draait.
- Wat betreft joure, niet een keer om 08.00 open. Daarnaast afgezien van maandag om 16.00 dicht. Vergelijk dat eens met de winkelopeningstijden.
- Wat zou u er zelf van vinden als b.v. De supermarkten zo beperkt open waren?
- We werken beide. We kunnen dus alleen op de maandag. Een van ins heeft dan de sportvriend
- Welke tijden maakt me niet zo veel uit, maar het moet alle dagen hetzelfde zijn.
- Werkende mensen zullen normaal van 0900 tot 1600 op hun werk zijn en er niet zomaar tussen uit kunnen, blijf dus maar een avond over om je zaken te regelen, mijn idee dat je na het werk nog naar de balie kan uitkomst kan bieden tot 17.30 iets eerder weg kan.
- Winkels moeten zelfs op zondag open. Buro is altijd dicht wanneer ik daar tijd voor heb .
- Ze kunnen beter sochtends open zijn en later op de middag. In ieder geval tot 17:00-18:00
- Zeer beperkte openingstijden... Voor mensen die gewoon ook werken bijna onmogelijk om langs te komen.
- Zijn van die middagen dat je het net beste past, maandagmid/ vrijdagmidd.
- Zou langer open moeten
- Zou mooi zijn als er meerdere avonden opening is. Ivm na het werk langs kunnen komen

Vraag 9b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente?

- Bereikbaarheid alleen tijdens werkuren houdt geen rekening met werkenden
- Bereikbaarheid op (tenminste een) avond is gewenst
- Er ontbreekt een noodnummer waar de gemeente 24 uur per dag op bereikbaar is
- Instellen van een nummer waarop de gemeente ook in het weekend bereikbaar is
- Bereikbaarheid te beperkt; ook vrijdagmiddag dient de gemeente telefonisch bereikbaar te zijn
- Alleen bereikbaar tijdens werkuren
- Als de balie avonds open is vind ik dat het gemeentehuis ook avonds telefonisch bereikbaar is.
- Als de gemeente ook op een avond bereikbaar zou zijn, zou ik niet onder werktijd dergelijke zaken hoeven regelen.
- Bereikbaarheid op ten minste een avond gewenst. Met name voor werkenden buiten de provincie.
- Bereikbaarheid van 8.00-18.00.
- Bij onverwachte gebeurtenissen.. Meldingen, die je div malen moet doen.
- Buiten werktijden niet geopend, niet erg voor de werkende mens.

- De gemeente dient vrijdagmiddag ook telefonisch bereikbaar te zijn vanwege het feit dat er veel inwoners juist op de moment meer dan gemiddeld in de gelegenheid zijn om zaken met de gemeente te regelen/doen/bespreken.
- De gemeente is wel bereikbaar maar de afdelingen niet. Hiervoor moet je tussen 9 en 10 uur bellen anders word je niet doorverbonden!! Zeer irritant!!
- De gemeente zou ook op de vrijdagmiddag bereikbaar moeten zijn.
- Die telefoontijden houden wederom te weinig rekening met werkenden en mensen met woon-werkverkeer.
- Een avond zou fijn zijn. Verder kunnen werkenden niet altijd onder werktijd bellen dus verruiming tot 18 uur zou erg prettig zijn. Daarnaast vind ik 8.30 uur meer dan deze tijd dan 9 uur.
- Een tijd tot 18.00 uur zou handiger zijn
- En de publieksbalie alle werkdagen minstens van acht uur tot achttien uur.
- En waarom op vrijdag van 9.00 tot 12.00 uur? Wij werken toch ook hele dagen.
- Enkele bereikbaar onder werktijden. Voor 09:00 of na 17:00 bereikbaar zou prettig zijn.
- Er is geen mogelijkheid om na kantooruren of in het weekend iemand te bereiken
- Er moet een noodnummer zijn waarop de gemeente voor noodgevallen 24 uur per dag bereikbaar is, en de rest van de dagen gewoon tijdens kantooruren dus van 8.00 uur tot 17.00 ook op vrijdag!
- Er zou voor afval overlast in het weekend ook best een nummer beschikbaar mogen zijn.
- Graag ook -s avonds bereikbaar
- Graag vanaf 8.00 uur tot 18.00 uur
- Het is jammer dat de gemeente wel eenmaal per week tot 20.00 open is maar dan niet telefonisch bereikbaar is.
- Het stigma dat ambtenaren vrijdagmiddag vrij zijn, wordt bevestigd: volgens mij is vrijdag gewoon een werkdag. Waarom is de gemeente dan al om 12.00 uur telefonisch niet meer bereikbaar?
- Hetzelfde als bij de balieopening. Minimaal 1 avond bereikbaar vind ik wenselijk.
- Ik ben van negen tot vijf altijd aan werk, dit betekent dat ik tijdens mijn werk zou moeten bellen. Een uurtje langer, tot zes, zou al heel veel schelen.
- Ik vind dat het gemeentehuis op vrijdagmiddag ook telefonisch bereikbaar dient te zijn.
- Ik vind de telefonische tijden wat te beperkt. Zeker de vrijdagmiddag dicht.
- Ik wil graag in het nederlands geholpen worden, dus ook zo aangesproken worden als ik op bel.
- Ik zou het goed vinden als er ook op één avond in de week gebeld zou kunnen worden. En op vrijdag de hele dag.
- In principe moet de gemeente altijd telefonisch bereikbaar zijn.
- Is gewoon veel te beperkt. Vrijdag middag maar ook ochtends vroeger en evt. In weekend moet er dienstverlening zijn
- Jammer dat de bereikbaarheid niet tot 18h is en niet op zaterdagochtend.
- Jammer dat er op vrijdagmiddag niemand bereikbaar is.
- Je kunt nu 's avonds niet bellen
- Je moet altijd lang wachten voor dat je eindelijk iemand aan de telefoon hebt. En dan ook nog eens zo'n stom bandje wat ze laten horen alleen al hoe het wordt uitgesproken kan ook wel een beetje anders mag wel in het fries en nederlands
- Je moet hier als je voltijd werkt vrij voor nemen. Het is niet geoorloofd om tijdens werktijden zulke telefoontjes te plegen. Als het dan ook nog niet in een dag geregeld kan worden dan geeft dat veel irritatie.
- Je verwacht dat het gemeentehuis tot 's avonds geopend is en niet op de vrijdag tot 12.00 uur. Dat is toch onzin. Waarom niet de gehele dag.
- Juist de vrijdag is vaak de dag dat mensen kunnen en dan is de telefoon 's middags niet bereikbaar
- Kantooruren zijn alleen voor de gemeentefunctionarissen handig.
- Meer buiten de reguliere kantooruren. Ook de gemeente moet eens mee met de nieuwe tijd. Het zijn oude ambtelijke openingstijden waar de burger als klant het sluitstuk is. Vooral de balie burgerzaken blinkt uit door bureaucratische procedures.
- Men zou op normale kantoortijden altijd bereikbaar moeten zijn
- Minimaal 1 avond in de week ook 's avonds telefonisch bereikbaar
- Moet men onder werktijd bellen
- Net als de voorgaande, langer bereikbaar zijn.
- Niet 's avonds en vrijdag te beperkt.

- Omdat je op vrijdagmiddag niet kunt bellen
- Onbereikbaarheid op vrijdagmiddag is zeer onpraktisch (dat merk ik vooral door mijn werk als wijkverpleegkundige, heel vervelend dat het sociaal wijkteam niet te bereiken is. Niet alles kan even gemakkelijk wachten tot maandag.)
- Onhandig dat jullie vrijdagmiddag niet te bereiken zijn en verder alleen onder kantoortijden. In de huidige tijd stopt het leven niet om 17.00 uur en helemaal niet op vrijdag om 13.00 uur. Het weekend begint pas op zaterdag!
- Ook dit vind ik ouderwets. Een gemeente moet voor callamiteiten en de burgerservice gemakkelijk bereikbaar zijn. Minimaal van 8 uur tot 18.00 uur. Op alle werkdagen. Vooral dat van de vrijdagmiddag stoort mij zeer. Alsof dat voor iedereen al weekend is.
- Ook hier geldt min of meer weer hetzelfde als bij de publieksbalie. Niet iedereen heeft de mogelijkheid om op deze uren contact op te nemen zonder daarvoor zijn/haar werk te onderbreken.
- Ook hier geldt. Voor de werkende mens (vaak forens) zijn deze tijden niet toereikend en moet men langer bereikbaar zijn (tot ± 19:00 uur).
- Ook hier vind ik tijden tussen 7:00 en 18:00 beter en klantvriendelijker.
- Op vrijdag iig ook tot 16.00u bereikbaar zijn
- Op vrijdag ook tot 17:00 uur,bereikbaar zijn.
- Op vrijdagmiddag willen veel mensen hun zaken doen.
- Overheidsinstanties behoren iedere dag gedurende kantoortijden bereikbaar te zijn
- 'S morgens te laat, zou om 08:00u moeten zijn en 's middags tot 18:00u., óók vrijdags.
- Sjoeh hjirfoar, de freedts te gau ûnberikber
- Stel dat ik iets wil melden in het kader van evenement of iets anders, kan ik na vrijdag 12:00 uur nergens terecht!
- Te beperkt
- Telefonisch zou ook wel gelijkgesteld kunnen worden met een avondopening. Eigenlijk elke avond open tot 20.00 uur.
- Tevens zou er een mogelijkheid om op zaterdagmorgen de gemeente te bellen zeer prettig zijn.
- Tijdens kantooruren kan en wil ik niet privé bellen en de pauzes zijn voor mij belangrijk om te eten of even uit te rusten. Ik zou het erg appreciëren als de gemeente ook buiten kantooruren of zaterdag bereikbaar is voor vragen.
- Tot 18:00
- Vaak lange wachttijden
- Vanaf 09.00 uur is te laat
- Vind dat de gemeente(vooral voor storingen ed) minimaal 12 tot 14 uur per etmaal bereikbaar moet zijn
- Vind dat het op vrijdag ook tot 17 uur moet kunnen.
- Voip gebruikers kunnen geen gebruik maken van het nummer!
- Voor mezelf is het wel goed, voor bijvoorbeeld voor werkenden kon er wel wat later 1 of 2 uren een mogelijkheid gemaakt worden
- Voor mijn gevoel is de vrijdagmiddag een gewone werkmiddag. Zou dan ook graag zien dat gemeentehuis open was. Maakt de dienstverlening voor mijn gevoel beter en duidelijker
- Vrijdag is een gewone werkdag: dan ook gewoon de hele dag bereikbaar, lijkt me
- Vrijdag middag aub
- Vrijdag middag is zeer handig om open te zijn. Als u iemand zoekt die dan wil werken op die onhandige uren, beveel ik mezelf aan.....ben nl werkzoekende.
- Vrijdag ook gewoon bereikbaar van 09.00 - 17.00 uur. Dienstverlening het dat.
- Vrijdag zou langer kunnen en moeten
- Vrijdagen vanaf 12.00 uur is gemeente telefonisch niet te bereiken terwijl veel mensen op vrijdag niet werken, verplicht de middag niet werken of verlof /extra uren opnemen. Veel zaken worden in deze uurtjes geregeld, in ieder geval in mijn gezin.
- Vrijdagmiddag
- Vrijdagmiddag kun je de gemeente niet bereiken.
- Vrijdagmiddag moet zeker toegevoegd
- Vrijdagmiddag niet bereikbaar
- Vrijdagmiddag niet bereikbaar terwijl dat juist voor veel mensen een moment is waarop ze gemakkelijker kunnen bellen.

- Vrijdagmiddag ook bereikbaarheid gewenst
- Vrijdagmiddag sluiting. De rest van de wereld draait op vrijdagmiddag ook door.
- Vrijdagmiddag telefonisch niet bereikbaar vind ik niet kunnen.
- Vrijdags middags?
- Vrijdagmiddags is voor 90 % van de bevolking gewoon een normale werkmiddag; waarom niet voor de gemeente die haar burgers zou moeten servicen.
- Vrijdagmiddags zou het gemeentehuis ook bereikbaar moeten zijn
- Waarom is het vrijdagmiddag gesloten veel mensen hebben door de week geen tijd om langs te komen ,en vrijdagds gaan ze vaker iets eerder naar huis om dan nog wat te doen waar ze door de week niet naar toe kunnen
- Waarom moeten ze bij de gemeente altijd vrijdag middag vrij is juist voor mensen die voor hun werk de hele week van huis zijn juist de tijd om wat te regelen .
- Waarom vrijdag niet tot 17.00?
- Waarom vrijdagmiddag niet open?
- Ik vind dat de telefonisch bereikbaar (ook social media) verlengd moet worden tot minimaal 21.00 in de avond en zaterdag van 08.30 tot 17.00. In elk geval dient de gemeente vanaf 08.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
- Zijn veel te weinig bereikbaar.
- Zou ook gelijk moeten zijn aan de winkel openingstijden.
- Zou prettig zijn als deze ook op een avond bereikbaar is

Vraag 11b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de beantwoording van uw telefonische vragen aan de gemeente?

- Ondanks toezegging naar aanleiding van vraag niet teruggebeld
- Ondeskundigheid (bij afwezigheid van te raadplegen persoon kan vervanger geen antwoord geven/belt deze niet terug)
- Uitblijven van enige reactie door gemeente op gedane meldingen
- Men heeft de indruk dat men niet serieus wordt genomen
- Er is sprake van lange wachttijden aan de telefoon/'eindeloos' doorverbinden
- Beantwoording van vragen fout/verkeerde informatie ontvangen

- 3keer bellen en er is nog niets gedaan.
- Als een vraag aan de gemeente wordt gesteld, maakt niet uit waarover en er wordt gezegd dat we teruggebeld zullen worden dan verwacht ik dit ook
- Als je belt wil je liefst meteen antwoord. Heel onhandig dat je teruggebeld wordt.
- Ambtenaren zijn vaak niet bereikbaar en terugbellen gebeurt niet
- Antwoorden waren niet objectief en medewerker was weinig klantvriendelijk
- Beantwoording was niet naar waarheid en er werd geen opvolging gegeven.
- Beslissingen worden genomen zonder onderzoek vooraf. Met nare gevolgen.
- Bij de balie wordt je wel doorverbonden maar de ambtenaar maakt er een potje van.
- Bij eerste melding bezoek van gebiedscoördinator, echter hij kon ook geen bevoegd iemand bereiken.
- Boa's op een normale werkdag niet te bereiken!
- Callcentrum begrijpt soms helemaal niks van de verkeerssituatie.
- Dat terugbellen vind ik netjes, maar ikzelf was niet thuis en de mededeling was dat er niets aan gedaan kon worden.
- De betreffende ambtenaar heeft mij telefonisch te woord gestaan en beloofde mij via email een uitnodiging te sturen voor een afspraak. Helaas heeft hij dat niet gedaan.
- De betreffende persoon was steeds niet aanwezig ivm locatie bezoek of vergadering en zou terug gebeld worden wat dus nooit is gebeurt.
- De burger krijgt daardoor het idee dat hij/zij vervelend is terwijl er redelijke vragen worden gesteld

- De juiste antwoorden konden niet gegeven worden of de medewerker was niet bereikbaar en een andere medewerker wilde de vragen niet beantwoorden omdat dit niet zijn/haar dossier was
- De mevrouw wist er zelf geen antwoord op. Ik moest naar het gemeentehuis naar joure (terwijl ik in lemmer woon).
- De persoon die ik moest hebben was erg lang op vakantie (een paar weken), diegene die het werk zou moeten overnemen belde niet terug en kon mij (na weer bellen) ook niet verder helpen.
- De toezegging die werd gedaan werd niet conform afspraak afgehandeld door de betreffende ambtenaar.
- Deed een melding maar een terugkoppeling hierover bleef uit. Toen ik eerst telefonisch vroeg wat de stand van zaken was wist een andere receptioniste van niets en ook latere vragen middels e mail bleven onbeantwoord. Slecht dus.
- Duurt lang voordat je degene die je wilt spreken aan de lijn krijgt, als degene er niet is is er niet een vervanger die antwoorden kan geven. Soms laat t antwoord 2 weken op zich wachten omdat de persoon op vakantie is. Onacceptabel.
- Een medewerker van onderhoud
- Een taak die bij de gemeente licht, wordt niet erkend en wij als burgen moeten dan zelf de kosten hier maar voor dragen. Dat is natuurlijk de omgekeerde wereld.
- Een voorbeeld : tijdens de gladheid van 6 januari belde ik of er ook restafval werd opgehaald. Antwoord : u heeft een afvalkalender gekregen met daarop de data en ... Ik : maar ik bedoel ivm de gladheid !
- Een vraag over de dienstverlening van de gemeente moet door de gemeente worden beantwoord, en niet door een onderaannemer. Ik stuur de gemeente ook niet door als de gemeente een vraag aan mij heeft.
- Er is wel antwoord gegeven maar er is daarna geen actie ondernomen en als dat al zo was is het niet teruggekoppeld
- Er werd veel troep in het balksterbos gedumpt, ik heb hierover gebeld omdat mijn hond er ziek van werd. En ik was niet de enige. Toen ik belde werd het eerst niet serieus genomen
- Er zou binnen een afgesproken periode worden gereageerd door de gemeente. Om dat te bewerkstelligen heb ik 3x moeten bellen
- Gebrek aan dossierkennis, vragen konden niet direct worden beantwoord. Afhandeling duurt.
- Geef de front office een kaart met postcodes
- Gmail over losse drainage buis door tractor. Gebeld door gemeente dat het probleem is verholpen. Kom thuis en drainaige buis hangt nog steeds in de sloot
- Gemeente reageert niet op telefonische hulp
- Had te maken met de omwisseling van de containers. Medewerker had geen idee wat de gang van zaken was, waarom onze container niet geleverd was, zou dan enige dagen later wel komen, kwam niet
- Heb de indruk dat je van het kastje naar de muur gestuurd wordt
- Heb een aantal keren gebeld over het niet legen van de afvalcontainers. Altijd op dagen dat werd afgeweken van de vaste dagen. Hoewel wel op de afvalkalender staat aangegeven, kwam de auto niet langs. Zeker 3 x gebeurd in 2015. Betrof zowel gtf als restaf
- Heb geregeld contacten met beleidsambtenaren en dan wordt je uitgevraagd wat niet zinvol is.
- Heb twee maal contact opgenomen omtrent een vraag in het kader van een renovatie in het bestemmingsplan zuiderveld en zou terug gebeld worden helaas
- Heb wel eens het idee dat er niet naar ons geluisterd wordt.
- Heel de gemeente kreeg nieuwe containers. Voor ons veel te kleine container. We hebben gebeld hierover, werden doorgestuurd naar een extern bedrijf. Die stuurde ons weer terug naar de gemeente en de ambtenaar in kwestie deed niets was niet klantgericht
- Het antwoord was een algemeen opgesomd verhaal en niet een direct antwoord m.b.t. Tot mijn vraag. Ik ben totaal niet serieus genomen m.b.t. De verkeersveiligheid in mijn straat. Dit heb ik ervaren als schokkend.
- Het betrof veiligheid in de straat (zone 60 waar gem 100 wordt gereden). Hier werd overigens door de balie heel prettig op gereageerd maar niet door de ambtenaar, die was niet geïnteresseerd en deed niet wat ze toezegde
- Het invullen van het formulier op de site lukte niet, ook door de ambtenaar van de gemeente niet.
- Het is zeer vervelend eerst je verhaal kwijt te moeten bij het kcc en daarna pas te worden doorverbonden.
- Het leek wel bewust pesten! Later bleek er sprake van gebrek aan inzicht en een tunnelvisie

- Het niet willen toegeven dat men een fout heeft gemaakt (ieder mens die werkt maakt wel een fouten)en dan zich verdedigen met documentatie die een half jaar eerder had moeten worden verzonden wat niet is gebeurt
- Hij werd ten einde raad doorverbonden met politie maar die kaatste de bal weer terug.....
- Ik ben doorverbonden maar konden mijn vraag niet beantwoorden
- Ik ben ontevreden omdat de telefoon niet opgenomen werd.
- Ik had een verzoek ingediend, daarop zou ik voor eind november 2014 antwoord krijgen, maar dat is niet gekomen.
- Ik had het gevoel dat mijn vraag niet serieus werd genomen
- Ik had mijn klacht telefonisch ingediend, dit moest schriftelijk ingediend worden. Heb ik gedaan. Hierop werd ik telefonisch verzocht of mijn klacht ook behandeld moest worden. Ja natuurlijk, anders dien je geen klacht in.
- Ik heb meerdere dingen aangegeven bij de gemeente, dingen zouden doorgegeven worden en vervolgens wordt er niets gedaan.
- Ik voel mij nu niet meer geroepen hierin actie te ondernemen.
- Ik werd teruggebeld over mijn klacht dat er in rijs e.o. Te snel gereden word.
- Ik werd verwezen naar een oude site van de gemeente lemsterland inzake bestemmingsplannen .maar deze site kon niet worden geopend.
- Ik wilde een opgave toeristenbelasting doen en vroeg hoe ik dit kon betalen/afhandelen. Men zou mij een formulier sturen. Is nooit gebeurd.
- Ik zou teruggebeld worden en dat gebeurde niet
- Ik zou teruggebeld worden, maar helaas schijnt dat moeilijk te zijn.
- Je moet altijd uitleggen aan de telefoniste waarom je belt. Vervolgens wordt je doorverbonden naar de afdeling en als je pech hebt, heb je inmiddels 3 keer geantwoord waarvoor je belt zonder dat je de bewuste persoon die je moet hebben hebt gesproken.
- Je moet van alles beantwoorden wat nergens op slaat... En erg moeilijk om persoon aan de lijn te krijgen die je nodig hebt.
- Klacht werd naar mijn mening niet serieus genomen, was bij meerdere buurtbewoners hetzelfde geval
- Kreeg de indruk dat ik niet serieus genomen werd, en werd afgescheept met het komt wel goed.
- Kreeg geen contact met gewenste afdeling. Dat moest per e mail.
- Kreeg onjuiste informatie
- Krijg niet de juiste persoon aan de lijn, moet eerst mijn hele verhaal en alle naw info aan receptie vertellen en wordt erna teruggebeld op een tijd die mij ook niet altijd past; alsof ik de hele dag gelegenheid heb om daar op te wachten.
- Lange wachttijden. Verschillende medewerkers aan de telefoon gehad
- Later werd ik doorverbonden naar joure, deze meneer kon er enigszins antwoord op geven.
- Medewerkers hebben geen idee wat er speelt en stellen zich te afstandelijk op
- Meldingen doen waar niets mee gebeurt of kont niet door bij de juiste persoon..
- Men geeft je het gevoel dat je lastig bent en altijd een tegenstander. De gemeente is er toch voor haar inwoners?
- Met een vraag over zaken die onder het sociaal wijkteam vallen, ben ik na een aantal dagen teruggebeld en kreeg toen te horen dat ik maar moest wachten tot de medewerker die er over ging tijd had om mij een brief te sturen.
- Mijn vraag werd niet volledig beantwoord.
- Moest heel lang wachten en na diverse pogingen om door te verbinden kreeg ik eindelijk de behandelend ambtenaar
- Natuurlijk is het mijn eigen schuld dat ik de afvalkalender kwijt was, maar ik had op zijn minst verwacht dat ik het antwoord kon vinden op de website van de gemeente. Hoewel ik erg vriendelijk te woord gestaan ben door de medewerker van de gemeente, vond
- Niet vriendelijk behandeld, te weinig deskundigheid bij dit voorval
- Nooit teruggebeld. Is wel toegezegd
- Omdat de eerste lijns service niet werkt
- Omdat ik helemaal geen antwoord heb gehad. Hoe tevreden kun je zijn als je een vraag stelt en geen antwoord krijgt.
- Omdat juiste medewerker niet bereikbaar is, telefoniste beloofd terugbellen en je hoort niks meer.

- Omdat ze gewoon niet weten waar ze mee bezig zijn. Vaak contact gehad. Maar het is nog niet uitgegeeten. Vaak ja,... We zoeken het uit. Ze blijven zoeken waar weet ik niet maar niet naar antwoorden.
- Onderwerp: de belofte was een zelfde formaat vuilcontainer te krijgen. bij aflevering blijkt de groencontainer flink groter, voor een alleenstaande vèèl te groot en voor een oudere niet te hanteren.
- Onjuist antwoord
- Onkunde ,een paar keer van kastje naar de muur gestuurd,na ongeveer 2 maand bellen en mailen eindelijk oplossing
- Onverschillige behandeling
- Op mijn vraag werd actie toegezegd, maar dat duurde zeker langer dan toegezegd door gemeente als uitvoerend bedrijf. Bovendien controleerde de gemeente niet of actie was genomen
- Over het terugbellen ben ik tevreden, maar over het antwoord niet, omdat de gemeente volharde in een standpunt en geen ruimte gaf voor een luisterend oor, of inlevingsvermogen voor mijn vraag/verzoek.
- Per keer verschilt het erg, afhankelijk van de telefoniste denk ik.
- Rookgassen van houtkachel burens (te lage afvoerpijp op platdak) we zitten dagelijks in de stank!!!!
- Slecht ze wisten niet eens dat er water door lemmer heen loopt dus die konijnen boeren kijken niet even op een kaart of internet hoe het is in de lemmer en daar ben ik zo van af geknapt dat ik niet meer me ze gaan bellen ik loop wel even naar het steunpunt
- Terug moeten bellen i.v.m uitblijven van reactie
- Van kastje naar de muur gestuurd. Wisten van elkaar niet wie verantwoordelijk was inzage containers
- Veel doorverbinden zonder direct antwoord
- Veel te lange doorlooptijd tussen vraag en antwoord
- Verkeerde informatie ontvangen
- Verschillende medewerkers geven andere antwoorden, bijvoorbeeld over omwisseling afvalcontainers of gebruik pas voor ondergrondse container.
- Voor een scheve stoepetegel, duurt 6 weken. Direct naar wijkbeheer binnen 1 dag afgehandeld.
- Wat ook zeer storend is als je naar een beleidsambtenaar vraagt en na 3 keer weer hoort dat hij onbereikbaar is. Gelukkig de laatste keer een heldere telefoniste
- We krijgen vaak antwoorden als ja maar dat zijn nou eenmaal de regels, en als dat niet gehandhaafd wordt kan de gemeente ook niks meer.
- Werd met een dooddoener als, u kunt schriftelijk een klacht indienen
- Werd niet teruggebeld
- Werd niet teruggebeld
- Van het kastje naar de muur. Het gaat over de omruil/informatie over containers, die nooit kwam. Ook de containers kwamen op een zaterdag eind november.

Vraag 13b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de vindbaarheid van de producten/diensten op de website?

- De website is onoverzichtelijk/is niet logisch opgebouwd
- De zoekfunctie werkt niet goed/te weinig flexibel in omgang met zoektermen
- Het navigatiemenu is gebruikersonvriendelijk
- Diverse informatie (o.a. aanvraagformulieren/vergunningen/afvalwijzer, etc.) is moeilijk te vinden
- Als je een formulier zoekt, moet je te veel zoeken. Formulieren zijn niet met 1 zoekwoord te vinden.
- Bekendmakingen zijn niet goed te vinden, De site overheid.nl is erg onoverzichtelijk. Je hebt altijd het gevoel dat je bekendmakingen niet ziet.
- Bijstandgerelateerde zaken bijvoorbeeld zijn in mijn optiek niet makkelijk te vinden.
- Dan ben ik op de hoogte van wat er speelt.
- De afval kalender was onvindbaar, er werd naar plaatsen verwezen waar geen info was.
- De informatie die ik zocht vond ik pas na een poos zoeken. De opbouw is niet geheel helder.

- De informatie m.b.t. Een openbare aankondiging was niet op de website vindbaar en bij telefonisch contact ook niet bevredigend beantwoord. Het bleek een onduidelijkheid in het dossier.
- De opbouw was niet logisch. De info was verstopt.
- De producten waren niet goed vindbaar.
- De site van de gemeente is onoverzichtelijk, het is lang zoeken voor je bent waar je wezen wilt.
- De vindbaarheid is te omslachtig. (men moet te veel zoeken om soms iets te vinden)
- De weg vinden op de site van de DFM vind ik lastig. Zo was ik op zoek naar de raadsstukken en het duurde vrij lang voordat ik deze vond. Ook zocht ik afgelopen week naar het mailadres van het sociaal wijkteam.
- De zoekfunctie werkt niet goed. Je moet heel precies de beschrijving weergeven en anders geen resultaat.
- Duidelijk alfabetisch de onderwerpen aangeven waarop gezocht kan worden op de website
- Eerst geprobeerd via de app mijn vraag te stellen. Toen dat niet te vinden was toch maar naar de site, een contactadres gevonden en zo mijn vraag gesteld. Naar een Algemeen Infoadres, omdat ik niet wist wie of welk specifiek adres is moest gebruiken. Soms
- En dit betreft niet alleen het zoeken naar producten/ diensten, ook over bestemmingsplannen, nieuwbouw etc.
- Geen reactie en al helemaal geen actie ondernomen door de Gemeente dus heeft op deze wijze geen functie!
- Het (nieuwe) navigatiemenu is zeer ongebruikersvriendelijk. Ik adviseer jullie om een professioneel online marketing bureau in te huren om advies te geven en juist NIET te luisteren naar de ontwikkelaar van jullie huidige website.
- Het betrof het inleveren van een klein plaatje asbest die vrij kwam onder een boiler die is opgeruimd. Daartoe moet dan eerst een sloopvergunning worden aangevraagd en verleend, anders is inleveren bij de milieustraat niet mogelijk.
- Het is een groot zoekplaatje
- Het is niet altijd heel erg duidelijk waar bepaalde aanvraagformulieren te vinden zijn
- Het is zeer omslachtig om een bepaald onderwerp te vinden alles gaat via via de hoofd pagina is te omslachtig.
- Het overzicht op de site is niet echt handig en heel erg omslachtig
- Ik ben aan het overwegen een bijkeuken te bouwen, welke vergunning ik wel of niet nodig heb heb ik niet kunnen vinden.
- Ik heb hierover moeten bellen en na een zoektocht samen met de medewerker gevonden waar ik moest zijn
- Ik heb mij aangemeld bij de site "noreply@overheid.nl" waarop deze plannen te vinden zouden moeten zijn. Veelal is het lastig de juiste info via dit kanaal te achterhalen.
- Ik kan de data voor het ophalen van oud papier voor 2016 nergens vinden.
- Ik kan het niet goed vinden. Website is onoverzichtelijk.
- Ik kon de informatie niet vinden en bij de publieksbalie wisten ze nergens van
- Ik kon het niet vinden en heb toen gebeld en de receptioniste heeft het doorgegeven aan de betrokken afdeling. Dit vind ik makkelijker dan het zoeken op een website
- Ik kon hetgeen ik zocht niet makkelijk vinden. Waren meerdere links voordat ik op de plek uitkwam waar ik moest zijn
- Ik moest vrij lang zoeken voordat ik vond wat ik zocht.
- Ik moet zeggen, de nieuwe website is een grote verbetering.
- Ik vind de site niet erg duidelijk en overzichtelijk
- Ik vind de structuur op de website niet altijd helder.
- Ik vind de website in gebruik onvriendelijk, moeilijk opzoeken en dingen terug vinden.
- Ik vind de website niet logisch ingedeeld met ietwat ouderwetse menu's en indeling.
- Ik wou mijn rekeningnummer veranderen. Nu bleek dat dit alleen op ouderwetse manier kon. Met rode kaart en daarna weer opnieuw aanvragen met een groene kaart. Daarmee lopen jullie erg achter.
- Ik zou graag online een afspraak willen kunnen maken voor bv afhalen producten. De nieuwe afvalwijzer kon ik niet goed vinden.
- Ik zou mij willen kunnen abonneren op de agenda van de gemeenteraadsvergaderingen.

- Informatie is lastig te vinden. Via zoekopdracht (kernwoorden) worden dossiers weergegeven, ik kan niet in één oogopslag zien of dat document mijn vragen zal beantwoorden. Opbouw website vind ik onduidelijk.
- Ja, de zoekfunctie werkte niet. Ik ben best creatief in het zoeken, maar bv de oaracommerciële verordening vond ik niet. Alleen oude berichten erover.
- Je moet soms eindeloos zoeken en dan krijg je nog niet de informatie die je zoekt
- Klachten over het invullen bestrating of e.d. Is te ingewikkeld.
- Lastig om te vinden wat je zoekt, over bv WMO
- Maar daar gaat het qua menu mis.
- Melding van gebreken aan de sporthal te Echten werden afgemeld in het KCC terwijl er niets aan gedaan was.
- Met name als je afval-dumping/ bouw-puin-dumping wilt doorgeven, vraagt de site altijd om een adres (met huisnummer) Deze heb je dan dus niet, omdat het bijna altijd om dumping in een buitengebied gaat, maar zonder huisnummer kun je niets doorgeven.
- Mijn zoekopdrachten geven rare resultaten waas ik weinig tot niks mee kan.
- Milieu vergunning aangevraagd. Was te moeilijk. Medewerker heeft moeten helpen. Hij kwam er ook niet uit. Samen zo goede mogelijk ingevuld. Twijfel nog wel aan de correcte verwerking/invulling
- Mis informatie bijv. Sportaccommodatie huren, hoe groot is een zaal? Wat kost het huren van een zaaldeel en wanneer mag /kan dat? Soms lastig vinden: subsidie info is veel zoekwerk en ook Wmo is veel doorklikken
- Misschien minder ambtelijke taal gebruiken en de ding wat meer in "Jip en Janneke" taal neerzetten.
- Moeilijk op de site of via de site te vinden. Vergunningen e.d. Zijn zeer slecht te vinden.
- Moeilijk te vinden
- Moeilijk te vinden en soms weet je nog niets
- Moeilijk te vinden.
- Moeilijk zoeken niet het resultaat kunnen vinden wat ik zocht
- Moest lang zoeken op internet.
- Na ruim een uur zoeken en lijsten invullen, heb ik gebeld. De medewerker van de juiste afdeling kon mij ook niet vertellen hoe ik mijn verzoek had moeten indienen. Het kon wel telefonisch, dus het is geregeld door een klantvriendelijke medewerker.
- Niet altijd even gemakkelijk te vinden waar je moet zijn en wie je moet hebben. Er wordt te veel gedacht vanuit het gemeentelijk apparaat en niet vanuit wat de inwoner zoekt en nog niet weet.
- Niet overzichtelijk genoeg voor mensen met dislectie, dus leesproblemen
- Niet snel vindbaar logisch en overzichtelijk
- Of subsidie-zaken.
- Omdat het soms moeilijk vindbaar is op de site
- Omdat meerdere zaken lastig te vinden zijn.
- Onduidelijk
- Onduidelijke omschrijvingen en benamingen
- Onduidelijke website waar dingen niet terug te vinden zijn
- Ook het verdwijnen van gemeentelijke informatie in de regionale kranten is geen goede zaak.
- Ook vernieuwde Website is onduidelijk. Zoekfunctie werkt niet goed
- Op de 1e webpagina moet een veel beter overzicht zijn om iets op te zoeken bij de gemeente. Zelfs met een zoekfunctie kom je niet bij het gewenste onderwerp of duurt veel te lang. Het lijkt mij verstandig dat de gemeente eerst bij andere webpagina's gaat
- Op de website is het vaak niet duidelijk waar je iets moet vinden.
- Ophaaltijden oud papier lemmer niet te vinden. Ophaaltijden en met name afwijkingen hierop slecht of niet te vinden
- Probeerde een melding door te geven over de hopen afgewaaid bladeren bij zorgwoningen aan de Chr. De Vriesstraat in Lemmer. Nu met veel regen is het daar glad. De verlichting is daar so wie so slecht. Hier wonen allemaal ouderen.
- Producten zijn niet eenvoudig te vinden. Kon het gezochte alleen vinden na hulp via de telefoon.
- Producten zijn niet overzichtelijk op homepage aan te klikken, hiervoor moet je de zoekknop gebruiken en dan nog is het niet altijd meteen duidelijk vindbaar
- Producten zijn slecht te vinden

- Ruimtelijke ordeningsplannen, omgevingszaken zijn lastig te vinden
- Situatie van vorig jaar was je heel lang in allerlei moest zoeken om informatie te krijgen of het was er helemaal niet.
- Slecht vindbaar, ook zoekfunctie leverde weinig resultaten op
- Slecht vindbaar. Niet gebruiksvriendelijk
- Sommige zaken zijn lastig te vinden. Vorige week nog gezocht naar groenbeheer van de gemeente. Niet gevonden. URL in de krant opgezocht waar ik over groenbeheer had gelezen.
- Soms goed zoeken. Veel door klikken
- Vooral voor ouderen werkt het m.i. Demotiverend
- Voorbeeld: melding dat de containers op een andere worden geleeagd voor bepaalde wijk nrs echter deze nummers waren niet te vinden
- Was lang bezig tot ik vond onder welk kopje ik moest kijken
- Web site kan en moet overzichtelijker
- Website is zeer ontoegankelijk en vele zaken zijn zeer moeilijk te traceren. Dat het nodig is om een Digid te gebruiken voor producten vind ik persoonlijk ook niet kunnen.
- Werkzaamheden aan de weg staat bij ondernemers, dus burgers tellen niet mee? Als de ondernemer maar op tijd is? Burgers zoeken het maar uit of ze op tijd komen of niet!!! Verder staan werkzaamheden aan de weg niet op de site
- Zeer onvriendelijke site, zoeken is complex en niet logisch.
- Zonder de zoekfunctie is het product niet of nauwelijks te vinden. De buttons geven onvoldoende resultaat.

Vraag 15b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de afhandeling van de producten/diensten op de website?

- Geen reactie/antwoord ontvangen naar aanleiding van digitale melding (bijv. te repareren stoep, levering container, melding zwerfafval, etc.)
 - Geen reactie ontvangen op digitale klacht.
- Als het nadien nog per post wordt verstuurd doet men het in een te kleine envelop. Hoe kan je nu 9 vellen gevouwen papier in een halve a4 envelop doen?
 - Dit bij de gemeente door gegeven. Ze zouden er op terug komen. Dit is niet gebeurd.
 - Een aanvraag voor iets ingediend maar nu na een jaar nog geen duidelijk antwoord.
 - Een melding in het kcc wordt afgemeld zonder oplossing of herstel.
 - Ellenlange vragenlijsten
 - Er is onvoldoende gereageerd op melding achterlaten hekkel materiaal in water. Pas na herhaling reactie. Betrof 2014. In 2015 heeft het probleem zich niet voor gedaan.
 - Erg onduidelijk over het afvoeren van asbest, op welke manier, hoe duur, en de plek waar dit naar toe moest. Het ging over een kleine hoeveelheid. Er is telefonisch contact geweest en daarna zijn er duidelijke afspraken gemaakt. Naar tevredenheid opgelost
 - Geen reactie op de mail; buurvrouw met hetzelfde probleem had dit telefonisch gemeld; men dacht dat het zo wel goed was
 - Het tegelpad is slecht, wordt het op nieuw gelegd ik weet het niet ook geen bericht over gehad
 - Ik had aangegeven een bij de omruiling van de vuilcontainer dat ik een grote container wilde hebben via de website. Na het invullen kreeg ik geen terugkoppeling en Helaas een kleine container.
 - Ik heb een melding gemaakt met foto's van het niet volgens beloofd schema maaien van een perceel gras nadat vorig jaar ineens het gras dat jaren werd gemaaid niet meer gemaaid werd.
 - Ik heb gevraagd naar twee stoep paden te repareren een is klaar gemaakt maar de andere niet
 - Ik heb nooit reactie gehad op de digitale aanvraag. Zeer slordig
 - Je krijgt geen reactie of als je reactie krijgt. We gaan er mee aan de slag. Tja.... Welke slag?? Oplossingen komen er niet duurt veel te lang.
 - Klachten, vaak gewoon geen antwoord en moet je de klacht opnieuw indienen. Daarnaast voor pb geprobeerd digitale aanvraag te doen, is lastig.

- Mailtjes worden soms vol met spelfouten en erg traag beantwoord. De backoffice is echt rampzalig.
- Meerdere milieumeldingen gedaan. Nooit bevestiging of terugkoppeling
- Melding zwerfafval, geen reactie
- Moeilijk te vinden op de site
- Moeilijk toegankelijk en het verplichte digid inloggen is een ongewenst verplichting!
- Na meerdere mailtjes was een huisnummer pas aangepast. Pas na de 3e keer was het voor elkaar.
- Nooit op gereageerd door de gemeenten. Waarschijnlijk een vergeten perceel
- Omdat ik geen antwoord ontvangen heb
- Omdat je helemaal geen antwoord krijgt na een automatisch bericht dat je klacht is ontvangen.
- Opmerking over falende publiciteit niet beantwoord
- Relatie beëindigd en verhuizing proberen te regelen maar dit ging niet goed, bleek. Was door eigen opletten dat ik er achter kwam dat het niet goed ging. Misschien handiger dat dit z.s.m. Door een medewerker word gecontroleerd
- Vanwege de onvindbaarheid va informatie krijg je ook niets. Pas na overleg met de telefoniste wordt info aangeleverd.
- Vraag was na 2 weken nog niet beantwoord, toen telefonisch contact gezocht, en kreeg hier de indruk dat ik niet serieus genomen werd.
- Wij hebben geen reactie gekregen op een klacht.

Vraag 18b

Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom bent u ontevreden over de snelheid van afhandeling van de e-mail?

- De wachttijd op het ontvangen van een antwoord is te lang
 - Geen ontvangstbevestiging van gestuurde e-mail ontvangen
 - Wel ontvangstbevestiging van gestuurde e-mail ontvangen maar nimmer een inhoudelijk antwoord
 - Alleen een standaardantwoord ontvangen: 'we komen er op terug'
- Als men met een vraag zit wil je geen week wachten eer men antwoord krijgt
 - Als men zegt ik bel morgen terug dan hoort men zich daar aan te houden.
 - Ben zeer ontevreden hier over krijg niet eens een mail bevestiging als ik een mail naar de gemeente stuur. Terwijl die er wel is heb hier namelijk zelf gespreken over gehad met: wethouder janny schouwerwou.
 - Betrof een dringende melding van bomen vretende schaapskudde. Werd niet acuut op gereageerd waardoor onnodige verdere schade is ontstaan.
 - Bij een email vraag vind ik dat deze zeker binnen 48 uur een reactie op mijn vraag moet hebben, afgezien van het feit dat deze dan is opgelost
 - De man kwam aan de deur verteld zijn verhaal en dan het ene wordt opgelost en het andere niet
 - De persoon was steeds "zwevende" in verschillende plaatsen en dan kon je haar niet te pakken krijgen.
 - De snelle reactie was een ontvangstbevestiging. Een inhoudelijke reactie bleef eerst uit en ging later niet op de vraag in.
 - De vraag ging over het niet legen van de container, we werden pas 3 dagen later geantwoord, maar er werd wel sneller gebeld, dus dat loopt niet helemaal synchroom. De actie wordt wel doorgezet naar het team maar de klant wordt niet gelijk terugkoppeling
 - De vraag rechtstreeks versturend werd gelijk beantwoord
 - Doordat besluiten worden genomen zonder de consequentie te overzien.
 - Duurt lang, en/of zelf herhalen van de mail en/of klacht. Omdat ik ook bestuurslid ben van een pb heb je meer met de gemeente te maken. Afhandeling duurt ook met brieven veel te lang.
 - Duurt te lang.
 - Ee week voor beantwoording van een inhoudelijke vraag is tamelijk lang.
 - Een antwoord zou kunnen zijn dat de vraag in behandeling is en dat de mail goed ontvangen is.
 - Een mail terugontvangen met een volgnummer; daarna hoor je niets meer
 - Een vraag aan de directiesecretaris via de website kwam niet terecht.

- E-mail geschreven naar dorpsbelang, dat de kwestie heeft besproken in een formele bijeenkomst met de gemeente. Dorpsbelang meldde mij dat de gemeente contact met mij zou opnemen. Dit is in geen enkele vorm gebeurd.
- Er is naar mijn weten nooit op gereageerd.
- Er is nooit antwoord gekomen toen ik in april mailde over de onduidelijkheid betreffende de keuze van de vuilcontainers: erg onduidelijk is de inhoud van de nieuwe in vergelijking met de oude. Dat er beter een tekeningetje bij had kunnen zitten.
- Geen antwoord gekregen op concrete vragen, maar een uitnodiging voor bijeenkomst van sociaal wijkteam. Ook leuk, maar ook daar zijn mijn vragen niet beantwoord.
- Geen antwoord ontvangen; buurvrouw had telefonisch contact
- Geen duidelijke antwoorden niets mee opgeschoten
- Geen moeilijke vraag, toch langer op antwoord wachten
- Geen reactie gehad op mijn melding met bijlagen per email
- Heb helemaal geen antwoord gekregen in had in het kader van de wob gevraagd hoeveel de gemeente kwijt is aan de compensatie voor het eigen risico terwijl ze er een ton voor gekregen hebben van de overheid.
- Heb nooit een reactie gehad!!
- Heb voor twee zaken een aantal mails gestuurd: ten eerste een verzoek om een aantal bomen te kappen bij de parkeerplaats van de vv sleat, aan het sportveldje. Dit belemmerde mij en mijn vrienden ontzettend om te gaan voetballen
- Helemaal geen antwoord gehad oo mijn vraag
- Het duurde mij te lang
- Het was een dringende kwestie die te traag werd afgehandeld.
- Hij heeft mij vast niet goed begrepen in de mail
- Ik ben van mening dat beantwoording zo snel mogelijk moet gebeuren (binnen enkele uren) of er moet een vervolg afspraak gemaakt worden
- Ik haw noch noait antwurd krijgen op de mail mei de fraach oer de foarderingen fan it taalbeliedsplan
- Ik heb alleen een standaardantwoord gehad 'we komen er op terug' en verder niets.
- Ik heb diverse keren via de mail contact gezocht. Van het kcc meestal direct bevestiging, maar vervolgens blijven mails meestal onbeantwoord. Meestal moet ik diverse keren 'aanmanen"', vraag herhalen. Gemeenteraadsleden antwoorden nooit direct uit zichzelf
- Ik heb geen antwoord ontvangen
- Ik heb geen enkele reactie ontvangen
- Ik heb helemaal geen antwoord gehad, dus volgende keer: laat maar zitten
- Ik heb helemaal geen antwoord gekregen.
- Ik heb in november nooit antwoord gekregen over een melding. Wel werd het de volgende opgelost, want de verkeersveiligheid kwam in het geding. Maar ik vind het niet meer dan normaal dat je een reactie ontvangt.
- Ik heb om reparatie van straat gevraagd. Het snelle antwoord was wij komen zo spoedig mogelijk.
- Ik heb ooit eens een vraag gesteld, toen kreeg ik een casenummer en daarop is nooit antwoord gekomen..
- Ik heb überhaupt geen reactie gekregen op mijn e-mail!
- Ik kreeg als antwoord dat de wethouder / ambtenaar met vakantie was. Tot op heden heb ik nog geen reactie gekregen
- Ik kreeg geen antwoord, moest er zelf achteraan bellen en nog een keer mailen.
- Ik kreeg pas na twee mailtjes antwoord
- Ik zou allereerst graag een mail ontvangen wanneer de vraag in behandeling wordt genomen en wat de verwachte reactietijd is
- In november heb ik naar gosse de vries een mail gestuurd. Met fries en nederlands mail adres. Ik wacht nog steeds op antwoord.
- In twee gevallen heb ik vragen aan de gemeente gesteld, maar na maanden nog steeds geen inhoudelijk antwoord ontvangen (naast de ontvangstmelding). Tot op heden nog steeds geen antwoord.
- It be-anderjen fan'e mail mei wol wat gauwer dien wurde
- Je krijgt een zaaknummer en daarna hoor je niets meer.
- Je krijgt wel een e-mail dat hij is ontvangen
- Je zou een email direkt moeten beantwoorden.

- Klacht die ik had gemeld duurder lang bij een tweede keer kreeg ik een telefoontje
- Kon wel wat sneller. Zowel via fb als via mail.
- Kreeg geen antwoord .
- Krijg wel een bevestiging dat de mail is aangekomen en daarna is het jarenlang stil!!!!!!!!!!
- Langer dan een normale werkweek wachten op een algemene vraag lijkt mij veel te lang.
- Mail zou zo spoedig mogelijk antwoord krijgen dit is nooit gebeurd
- Medewerker van het sociale wijkteam had 10 weken nodig om de juist mail af te handelen, wat ze beloofd had ik 10 dagen. Nu gelukkig ontslagen.
- Medewerkers werken bijvoorbeeld 2 dagen. Maar daar kom je pas achter als er reactie komt. Afwezigheid assistent zou uitkomst bieden
- Meer dan een week voordat er een reactie komt is te lang. Ook al komt er maar even een berichtje dat het bij die of die in behandeling is en hoelang het duurt voor er een reactie komt.
- Men had mijn mail verplaatst naar een ander "mapje" waarna het onder de aandacht uitglipt was. Met veel excuses ben ik pas na lange tijd teruggebeld.
- Moet toch binnen 1 week een antwoord kunnen ontvangen?, al zal eerst maar aangegeven worden dat men er mee bezig is en er op terug komt.
- Na een bezwaarschrift via de mail te hebben ingediend krijg je wel een ontvangstbevestiging. Echter na zes weken heb ik gebeld om helderheid te krijgen. De betreffende ambtenaar kon mijn schrijven niet vinden en verbond mij door met de "postkamer.
- Na een halfjaar heb ik gevraagd wat zo spoedig mogelijk betekend. Toen is het snel gebeurd. Bij de gelegenheid heb ik gewezen op wateroverlast van het zelfde p
- Na mijn mail heb ik na 2 maanden maar eens contact opgenomen. Daarna kreeg ik wel antwoord.
- Niet zo zeer over de snelheid maar wel over het feit dat niet altijd tergekoppeld wordt bijv. Na een melding. Wat is er mee gedaan of wat doet men er mee.
- Nooit een antwoord gekregen.
- Omdat er geen antwoord tot op heden is gekomen
- Omdat ik helemaal geen reactie via de mail terug kreeg en zelf telefonisch contact heb gemaakt.
- Ondanks herhaalde aanmaningen van mijn zijde heb ik na meer dan 3 maanden nog steeds geen antwoord op mijn vraag
- Onvoldoende toelichting en bereidheid om probleem op te lossen!! .overlast- milieuprobleem!!! Open toeklaats-kachel-
- Pijp- rookgassen (giftige) . Geen reactie !!!
- Probleem in voorjaar 2015 meerdere malen per mail gemeld tot op heden geen oplossing terwijl er wel toezeggingen zijn gedaan. Typisch gevalletje gemeente?!?!
- Recent heb ik weer een mail gestuurd over het zelfde geval. Dat is week geleden maar nog geen reactie
- Rechtstreeks nummer van haar krijg je niet. Uiteindelijk is het goed gekomen en nu heb ik geen klachten meer.
- Straat verlichting die 3 mnd niet werken , of gladheid op kruispunt waar na 4 jaar nog niets aan gedaan is..
- Vaak duurt het lang of komt er in het geheel geen reactie.
- Van de 5 mail vragen niet 1 antwoord op terug gekregen. Doofpot mentaliteit. Wacht nog op antwoorden. Duurd langer dan paar maanden. Dus nogmaals proberen
- Voor mijn gevoel duurt het lang voordat ik antwoord krijg. Ik heb al vaak excuses gekregen voor het lange wachten.
- Want je krijgt nooit een mail terug als ze hem
- Wel aanwoord geven en vervolgens er niets aandoen
- Werd helemaal niet op de mail gereageerd
- Zou binnen 3 werkdagen moeten kunnen

Vraag 23

Heeft u nog opmerkingen of suggesties? U kunt ze hieronder noteren.

- Aandacht voor de niet digitale ouderen; wekelijkse mogelijkheid voor contact met gemeente buiten kantooruren overdag, b.v. Één wekelijks avondspreekuur of weekendspreekuur.
- Aangezien ik zicht heb op plein betelgeuze in lemmer, komt het regelmatig voor dat ik onregelmatigheden bemerk.bijv. Omgereden palen door auto's, kapotte lantarenpalen, omgewaaide bomen, slecht onderhouden borders.in het verleden belde ik direct met hr. V
- Afspraken maken met inwoners en medewerkers dfm over de reactietijd bij vragen en/ of opmerkingen. Van 20 mails in de afgelopen 2 jaar over zeer diverse onderwerpen zijn er slechts 4 op korte termijn beantwoord. Sommige na herhaald vragen en sommige nooit
- Algemene staat van onderhoud van openbaar groen en tegelpaden, met name in lemmer noord, is slecht. Ook het toezicht van de gemeente op overhangende takken en heggen van particulieren is onvoldoende. Dit veroorzaakt hinder en ergernis.
- Alles kan via de mail,maar mijn vrouw houdt hier niet van
- Alles was duidelijk
- Als alles via joure
- Als er berichten binnen komen op "mijn overheid" krijg ik dan een notificatie?
- Als er een beleid is hou daar dan aan vast!! En niet zoals met het fiets verbod in de midstraat, dan mag het niet een week later mag het wel en dan weer wat anders, wees duidelijk!
- Als er regels gemaakt worden ga deze dan ook handhaven. En ga strooien buiten de bestaande stoorroutes als er gevaarlijke situaties ontstaan!!!!
- Als er werkzaamheden (veranderingen / verbeteringen / opknappen) aan weg/ straat/ berm / bomen gepland worden een mail/ bericht aan bewoners in de directe omgeving sturen voor tips/ ideeën/ verbeteringen die eventueel gelijk meegenomen kunnen worden. Bijv.
- Als ik bel, zou ik het prettig vinden te woord gestaan te worden in het fries of iemand die de friese taal goed kan verstaan. Dit was eenmaal niet het geval en
- Als men iets verstuurd per mail zou men wel graag een leesbevestiging willen ontvangen, dit gebeurt helaas niet altijd, en dat wekt wel eens frustraties op.
- Als regelmatige wandelaar in ons dorp balk met mijn hond; het volgende. Als weduwe niet met mijn meisjes naan aangesproken wil worden na overlijden man
- Alsnog antwoord geven op mijn paar maanden geleden verzonden email omtrent de wob
- Ambtenaren komen hun afspraken slecht of helemaal niet na.
- Ambtenaren moeten bereid zijn en inzet tonen, ook als de wettelijke bepalingen niet of nog niet vaststaan, om tot oplossingen te komen.(wetten in de maak)
- Antwoorden worden schriftelijk opgeslagen! Mag ik aannemen dat er lering wordt getrokken uit de persoonlijke
- Avondopenstelling publieksbalie joure op vrijdag (tegelijk met koopavond) zou prettig zijn.
- Balie openhouden in lemmer, persoonlijk contact is belangrijk en prettig.
- Behouden aantal servicepunten, met langere openingstijden.
- Bekendmakingen, aanvraag vergunningen gaan nu via een landelijke site in plaats van regionaal weekblad maar zijn zeer lastig te achterhalen. Waarom de bekendmakingen en aanvraag vergunningen niet toevoegen aan de nieuwsbrief, heb je toch alles van de geme
- Bereikbaarheid en openingstijden aanpassen verruimen. Zijn niet van deze tijd en houden weinig rekening met werkenden.
- Bereikbaarheid op vrijdagmiddag is een must anno 2016
- Beter internet in de buitengebieden
- Beter is het bij bepaalde vraagstelling meerdere antwoorden te kunnen geven. De lading wordt niet altijd gedekt door de antwoorden
- Beter dienstverlening mbt. Vragen meer open staan voor ondernemer (toevallig ben ik dat, en qua contracten maken is het hopeloos) duurt momenteel al een dik jaar. Woorden schieten te kort niet in positiviteit. Maar ik blijf hoop houden.
- Beter interne afstemming: aan de balie accepteert bijvoorbeeld de medewerkster op dat moment je pasfoto voor bijv. Je rijbewijs, terwijl degene die je aantreft bij het ophalen een verwijt maakt omtrent de recentheid v.d. Desbetreffende foto.

- Betere synchronisatie van verbetering wegen en bruggen is dringend gewenst. Bijv. Tolhuisbrugverhoging en de merkverbouwing tegelijkertijd, gaf extreem veel hinder voor het verkeer.
- Bij aanvraag aanpassen regenwaterafvoer graag informatie over de voortgang van het traject.
- Bij de balie worden soms vragen gesteld, die niets met de betreffende aanvraag te maken heeft, lijkt op onnodige nieuwsgierigheid.
- Bij de laatste vragen zouden wat mij betreft meerdere antwoorden mogelijk zijn.
- Bij de vraag over de wijze van "toesturen" van aanslagen ed. Via het systeem waarbij van de digi
- Bij de vraag over digitale toezending van documenten etc. Krijgt u dus alleen maar antwoord van mensen die over internet beschikken. Dat zal beslist een vertekend beeld geven.
- Bij het aanvragen van een paspoort in lemmer is bij de ene medewerker een foto geschikt en bij de andere medewerker ongeschikt ik vind dit ontoelaatbaar dus als je in de ochtend een paspoort aanvraagt mag dat niet met foto a en als je dan de aanvraag niet
- Bij sommige vragen wilde ik 2 antwoorden aan klikken dit was niet mogelijk voor mij is het antwoord dan niet volledig geweest misschien dat dit de volgende keer wel mogelijk???
- Bij verhuizen van gemeentemedewerkers uit balk is e.e.a. Veel onpersoonlijker geworden.
- Bij vorige vraag: meerdere mogelijkheden, zoals via email, per brief of door het brengen van een bezoek. Is afhankelijk van vraag.
- Binnenkort zal ik eens op mijnoverheid.nl kijken.
- Blijf bereikbaar voor mensen zonder computer . Met name voor ouderen.
- Bv. De vele klachten over gelijktijdig grote aanpassingen uitvoeren in joure, zodat een groot deel van de winkels etc. Niet meer, of nauwelijks bereikbaar zijn.
- Chatfytctie invoeren
- Communicatie en dienstverlening kan 100 procent beter. Het was vorig jaar een ramp om een wmo indicatie op papier te krijgen. De backoffice was een regelrechte ramp. Medewerker moet zelf verslag schrijven en versturen. De mannen van de straat communicere
- Communicatie is grotendeels stug. Inwoner wordt gezien als "zeur". Het gevoel bestaat dat opmerkingen niet of nauwelijks serieus worden genomen. De halsstarrigheid van (meeste) gemeenteambtenaren om fries te blijven spreken ondanks dat duidelijk is gemaak
- Controleer of reply's naar e-mail adressen van de gemeente goed werken, belastingen@ werkte laatst niet, toen ik wilde reageren op een antwoord.
- Daar hebben wij namelijk allen een jouter courant voor.
- Daar moet je wat anders voor uit vinden
- De afstand wordt steeds groter en onpersoonlijker er worden beslissingen genomen over mensen die ze niet kennen en over plaatsen waar ze nooit komen
- De antwoorden van mij zijn dus een beetje "verwongen"
- De burger niet in de kou laten staan, maar altijd een reactie terug geven binnen een redelijke tijd !
- De dienstbaarheid van ambtenaren is over de gehele linie niet gelijk. Dat zou het eigenlijk wel moeten zijn, neem ik aan. Je maakt soms dingen mee waarvan je denkt: hoe is het in ...naam mogelijk dat je zo'n antwoord krijgt.
- De dienstverlening door de ambtenaren was in de oude gemeente gaasterlan-sleat veel beter dan nu in de fryske marren
- De dienstverlening is over het algemeen goed en vriendelijk. Zou wat meer in de friese taal kunnen en afhandeling van zaken kunnen duidelijk beter.
- De dienstverlening staat te ver van de burgers.
- De dienstverlening van dfm is wat mij betreft prima. Contact maken met de gemeente is eenvoudig (email of tel), er komt normaliter snel een antwoord en men lijkt mij oplossing gericht.
- De ervaringen van voor de fusie hebben ons erg somber gestemd. Er zijn onbeantwoorde vragen blijven liggen en er is heel onprofessioneel gehandeld. De gemeente staat wat ons betreft met 1-0 achter. Er ligt een schone taak bij de gemeente om aan herstel te
- De gemeente beantwoordt de binnengekomen mails en brieven niet. Keurig ontvangst bewijs. Daarna is het ho maar!
- De gemeente en de ambtenaren moet zich er goed van bewust zijn en blijven, dat zij er voor de burgers zijn. En niet andersom. Er zijn een aantal ambtenaren en wethouders die dat maar niet willen weten.
- De gemeente is een dienstverlenend bedrijf. Sluiting op vrijdagmiddag vind ik in dat kader niet gepast. Op vrijdag zijn juist veel mensen vrij.

- De gemeente is laks met beantwoorden van brieven/ mails enz. Dat is bijzonder vervelend. Vaak moet je herhalen of erachter aan bellen. Sinds de herindeling is dit nog erger geworden.
- De gemeente moet met het belasting geld eens omgaan alsof het uit eigen persoonlijke beurs gaat.
- De gemeente zou meer gebruik kunnen maken van de digitale hulpmiddelen. En ervoor zorgen dat de digitale hulpmiddelen goed gebruikt worden.
- De invul formulieren (op de website) voor een melding geven vaak te weinig opties.
- De klacht is onmiddellijk bekeken, maar er zijn inmiddels enkele weken voorbij en het blijft stil.
- De kwaliteit van de dienstverlening, met name de afhandeling van vragen en verzoeken is zeer beneden de norm, soms geen reactie, of veel te late reactie. Wel een ontvangstbevestiging op tijd maar geen of te late/onjuiste afhandeling.
- De laatste vraag had m.i. Meerdere mogelijkheden moeten hebben. Een vraag stellen kan zowel aan de balie als telefonisch worden gedaan.
- De mail die we verstuurd werd wel binnen een dag bevestigd. Maar een inhoudelijk antwoord hebben we nog niet ontvangen.
- De meeste medewerkers zijn klantgericht en dienstverlenend. Laat de gemeente vooral bereikbaar blijven voor gewone mensen die niet iedere dag drie uur achter de computer zitten. Telefoon en persoonlijk contact zijn zo belangrijk.
- De meldingen door horecaondernemers van een incidentele festiviteit moet conform de regelgeving (apv) tijdig gedaan worden; alleen is het in het afgelopen jaar voorgekomen, dat die meldingen wel tijdig door de ondernemer zijn gedaan, maar dan niet tijdig
- De mogelijkheden van het gebruik van mijnoverheid was mij onbekend. (heb hier dus nog iets geleerd)
- De naamsverandering van de gemeente.ikbespeur niet alleen bij mij zelf een total
- De openbare bekendmakingen via mijnoverheid.nl en daarbij de emailherinneringen is niet optimaal. Via huis-aan-huis of lokale krant was beter.
- De openingstijden van het milieuterrein rond de feestdagen (december 2015) waren niet of moeilijk te vinden. Verder ben ik een tevreden bewoner van de fryske marren
- De over all informatie pagina in de lokale krant wordt gemist, de krant bied meer overzicht in zaken die er spelen of veranderen dan de site.
- De overheid moet erg oppassen met het dwingend gebruik moeten maken van internet; niet iedereen kan en wil dat!
- De ruimte om bij vragen/opmerkingen aan/bij de gemeente foto's en/of andere documenten te uploaden is zeer beperkt. Dit moet ruimer kunnen.
- De straatverlichting moet om 23.00 uur op halve kracht gaan en alle lantaarnpalen moeten dan ook blijven branden
- De telefonische bereikbaarheid van 9-17 uur is voldoende, maar ik begrijp niet waarom dat op vrijdag niet zo is.de gemeente zou gewoon alle dagen zonder uitzondering bereikbaar moeten zijn van 9-17 ur.
- De vergrijzing van de dorpen is een feit. Is het ook handig om een dienst op te starten dat de reisdocumenten thuis worden gebracht door een bevoegde ambtenaar. Eventueel in de dorpen een persoon aanwijzen waar de dorpsgenoten 1x per week hun aangevraagde
- De verwijzingen op de website zijn vaak niet logisch. Met name als je iets zoekt, omdat, als je na een doorklik op een nieuwe pagina komt, je vaak nieuwe opties aangeboden krijgt om naar toe te surfen. Bij het aanklikken van een dergelijke optie kom je da
- De vindbaarheid rondom het oudpapier ophalen in de voormalige gemeente lemsterland is zeer lastig op de website te vinden. Waarom staat dat niet gewoon op dezelfde pagina als waar men de afvalkalender kan downloaden?
- De vorige vraag kan maar met een keuzemogelijkheid beantwoord worden. Ik had er wel meer willen aankruisen.
- De vragen waren duidelijk. Soms waren meer mogelijkheden mogelijk! Graag had ik daar gebruik van gemaakt.
- De vragenlijstjes voor het inwoners panel niet te lang maken. Het duurt anders te lang.
- De website is afschuwelijk. Als ik zoek naar bv wethouders krijg ik een lijst maar zonder erbij welke portefeuille ze hebben of van welke partij ze zijn. En als er in de nieuwsbrief staat dat de groenplannen van een stukje van de gemeente nu online staan
- De website mag voor mij wel duidelijker (logischer) zijn. Het is soms een zoekplaatje om de juiste informatie te vinden.

- De werkweek loopt van maandag tm vrijdag. Waarom vrijdag middag loketten om 12 uur gesloten?heb wel bemerkt dat de betrokkenheid bij enkele ambtenaren, wanneer iets echt uitgezocht moet worden, beter kan. De ambtenaar heeft een dienende taak.
- Denk goed na over de vele mensen die nog steeds niet meedoen aan digitalisering.
- Deze mensen worden mijns inziens veel te veel uitgesloten van allerlei informatie.
- Deze vragenlijst was voor mij volkomen duidelijk.
- Digid is een vervelend systeem dat erg stroef en ongemakkelijk is. Ik vermijd alles wat met digid gedaan moet worden en ik weet dat ik zeker niet de enige hierin ben.
- Digid is niet goed idee deze is net zo belangrijk als mijn pin
- Digitaal is belangrijk maar telefonische bereikbaarheid moet wel blijven.
- Dit dient de gemeente wel bekend te maken.
- Dit is allerbelabberts. Wegdek is een grote lappendeken en de bermen worden compleet stuk gereden.
- Dit komt nu mooi uit, ik wil voorstellen dat jullie een filmpje maken over afvalinzameling en verwerking, ook datgene wat moeilijk hergebruikt kan worden. Mooi zou het zijn dat dit in combi met andere gemeenten kan en misschien opgenomen door omrop friesl
- Dit onderzoek is nagenoeg alleen gericht op de digitale dienstverlening. Misschien is het ook wel nuttig om eens te peilen hoe de mening is over dienstverlening als onkruid- en gladheidsbestrijding, onderhoud openbaar groen, afval- inzameling, wmo onderst
- Doe aub wat aan de ouderwetse openingstijden en regel een adequate helpdesk.
- Doe een terugkoppeling naar de melder. Bv bij t melden van overhangende dreigende vallende tak.
- Doorgaande wegen en die mensen moeten ook hun boodschappen doen en sociale contacten
- Duidelijk overzicht waar je moet wezen voor bepaalde zaken en bij wie
- Duidelijker ontvangstbevestiging van brieven. Nu wordt inboekdatum gemeente bevestigd en niet de ontvangstdatum. Dit is extra belangrijk bij bezwaarschrift. Ook twee zaaknummers voor een zaak. Wie neemt brief in behandeling duidelijk maken.
- Dus in mijn ogen help het niet dat men vanuit de gemeente denkt dat wij er alleen maar voor
- Dus jullie moet er rekening mee houden dat je eens een brief moet sturen
- Een aantal jaar geleden is de voorziening 'milieu wagen' gestopt. Deze vrachtwagen haalde oud papier, glas en chemisch afval op. Jammer dat deze niet meer rijdt, al was het slechts eens per twee maand bijvoorbeeld.
- Een antwoord van 'de gemeente' laat lang op zich wachten
- Een bevestiging is altijd welkom
- Een erg gebruiksvriendelijke en duidelijke website, waarop je veel zaken digitaal kunt regelen vind ik heel belangrijk in deze tijd. Temeer omdat er steeds meer mensen digitaal en vanuit huis hun zaken willen regelen.
- Een gelukkig en voorspoedig 2016 toegewenst!
- Een melding via de app werkt het ook goed. 2x een melding via de app doorgegeven, binnen 2 dagen was het verholpen.
- Een opmerking die misschien niet ter zake doet, maar die fusie had niet door moeten gaan. De gemeenten in friesland hadden (bijna) allemaal zo kunnen blijven. Skarsterlân was een pracht gemeente en zo zullen heel veel andere inwoners van friesland ook over denken.
- Een pluim. Bij mijn laatste bezoek aan de balie in joure, ik schat twee jaar geleden, was het redelijk druk. Er werd toen thee of koffie aangeboden.
- Een vraag stellen aan de gemeente (vorige vraag) had daar een 2de keuze bij willen zetten, maar dat gaat niet. Een vraag stellen aan de gemeente, dat hangt van de situatie af en hoe snel je een antwoord nodig hebt en welke vraag heb je. Misschien de volge
- En soms is een persoonlijk contact zeer wenselijk om elkaar goed te kunnen begrijpen, voorkomt oo
- En waar ik begrip voor heb is dat (uiteraard) niet alle ideeën uitgevoerd kunnen worden.
- Er worden aanslagen zoals forensenbelasting opgelegd zonder eerst geïnformeerd te hebben, terwijl sprake is van verhuizing. Voorts is het groenonderhoud in rijs slecht op bepaalde gedeelten en is er geen straatverlichting buiten de zogenaamde bebouwde kom
- Er wordt bij dfm te veel van uitgegaan dat ieder via de digitale weg kan werken. Zowel personen (leeftijd) als bereik van de providers laat over de gehele gemeente nog al wat steken liggen. De bereikbaarheid binnen dfm laat veel aan de wensen over.
- Er wordt druk gewerkt a/d plaatsing v/d nieuwe vuilcontainers. Hier zijn wij nog niet tevreden over...

- Er wordt geen rekening gehouden met mensen die geen internet hebben of door ziekte/ouderdom niet met een computer om kunnen gaan. Je had eerder in de jouster courant een gemeente pagina, nu moet je alles op internet opzoeken. En ik ben daar op zwaar op te
- Er zijn nog heel veel mensen die geen pc hebben of er niet goed mee om kunnen gaan. Zij worden meer afhankelijk nu er steeds meer via digid wordt verstuurd. Dit vindt deze groep niet leuk. Er wordt naar gestreefd zo lang mogelijk zelfstandig te blijven.
- Er zijn nog veel mensen die niet handig zijn met de computer. Telefoon en post zijn nog steeds noodzakelijk voor het contact met de overheid.
- Er zijn vuilniscontainers vervangen door slechtere dan we hadden, weggegooid geld.
- Extra avondopenstelling
- Functionaliteit app is handig maar ik wil niet overal een app voor installeren. Graag ook mogelijk maken via website!
- Ga in dit nieuwe jaar voor een betere dienstverlening naar "de klanten" van de gemeente.
- Geef bij vragen waar dat van toepassing kan zijn de gelegenheid om meerdere antwoorden aan te kruisen.
- Geen goede zaak dat het gemeentehuis de hele vrijdagmiddag gesloten is. Ik vind dit een beperking van de dienstverlening.
- Geen vertrouwen in het digitaal opslaan en verwerken van gegevens door de overheid
- Geen. Allen nog dit: ik vind het soms benauwend zoals de overheid zich met mijn persoon wil bemoeien. (alleen al het woord:omgevingsvergunning).
- Geldt ook voor antwoorden op telefonische vragen, ook specialistische antwoorden. Keurig beantwoord. Ho
- Gjin geregelde tiden op 'e lemmer, je moatte altiten wer sjen wat dei is it hjoed en wat binne de tiden ek al wer
- Gladheidsbestrijding ook in de wijken want daar wonen de meeste inwoners, meer dan aan de
- Goed dat dit panel er is.
- Graag de gemeentelijke informatie weer terug in de balkster courant.
- Graag de gemeentelijke keuken weer uitgebreid in de krant!!!!
- Graag de gemeentelijke pagina terug in de jouster courant.
- Graag goede controle op verhoogde en/of los liggende stoep/fiets-tegels!
- Graag op vrijdagmiddag ook open, er zijn genoeg mensen die dan ook gebruik willen maken van de voorzieningen zoals sociaal wijkteam, paspoortophalen etc.
- Graag 's-avonds goede verlichting op de weg in de gemeente. I.v.m. Algemene veiligheid en in het bijzonder in het verkeer. Uitstekende stoepen in de rijbanen graag wit markeren, zodat men dit goed kan zien.
- Graag zou ik een opmerking willen maken over het wegonderhoud van de streek vanaf de badweg tot aan de dorpskern.
- Graag zou ik zien dat de telefonistes meer verstand van zaken hebben.
- Handig zou zijn als bij de antwoorden op de vragen telkens de mogelijkheid zou worden geboden om toe te lichten waarom een bepaald antwoord wordt/is gegeven.
- Heb afgelopen periode de situatie met de containers als zeer slecht ervaren.
- Heb altijd goed contact gehad met het gemeentehuis in joure.
- Heb de indruk dat het besef bij de gemeente nog moet doordringen dat de gemeente er is voor de inwoners en niet andersom.....
- Het antwoord op mijn fries geschreven mail, kreeg ik het fries. Een pluspunt.
- Het containerplein in balk is afgebroken en verkocht waarvoor onzin argumenten zijn gebruikt
- Het digitaal opvragen, invullen en verzenden van formulieren werkte begin 2015 niet optimaal, is dit inmiddels b
- Het digitale systeem van de gemeente eenvoudig en toegankelijker maken.
- Het duurt doms lang voordat de telefoon wordt opgenomen, de automatische begroeting in nederlands en fries is te lang als je de gemeente belt. De telefonistes weten soms niet naar wie ze moeten doorverbinden. Kennis bij vragen over jeugd domein is erg laag
- Het gemak van digitaal is er, maar persoonlijk contact geeft binding. Als dorp met steunpunt functie is direct contact niet optimaal.
- Het hangt van meer omstandigheden af.

- Het is jammer dat de krant skarster nijs niet meer in de jouster courant zit hierdoor mis je veel nieuws wat er gaande is aan werkzaamheden in joure
- Het is me niet helemaal duidelijk waar de opmerkingen en suggesties betrekking hebben maar ik heb twee wensen;
- Het is voor mij altijd lastig de juiste afdeling/persoon te weten aan wie een bericht/brief gericht dient te worden. Misschien dat dit op de website nog wat verduidelijkt kan worden
- Het is voor ouderen soms moeilijk om de digitale wereld te doorgronden. Ik vindt over het algemeen dat we te veel tijd kwijt raken aan de digitale invuloefeningen.
- Het kan natuurlijk niet zo zijn dat ambten
- Het kcc is voor organisaties die regelmatig met de gemeente te maken hebben een vervelende hobbel, omdat je toch wordt doorverwezen. Als je, als organisatie, naar een bepaalde persoon/afdeling vraagt, dan direct doorverbinden
- Het nakomen van afspraken verbeteren.
- Het niet alleen toetsen van 140514 geldt niet voor iedereen, e.e.a. Is afhankelijk van de provider.
- Het wegonderhoud in lemmer loopt erg achter: bouwwegen worden niet omgezet naar definitieve wegen en bestaande wegen vertonen gevaarlijke kuilen en boven het wegdek uitstekende putten. Rechts houden is in veel gevallen niet mogelijk zonder gevaar op schad
- Het zou fijn zijn, als het gemeentehuis joure ook op vrijdagmiddag bereikbaar is.
- Hoe dichter bij, hoe beter.
- Hoe digitaal hoe verder de communicatie tussen burger en gemeente weg is
- Hoop dat u er wat goeds mee doet en helpt aan verbeteringen in de gem, vr gr,
- Hoop dat we als inwoners ook eens serieus worden genomen, heb het idee dat dat niet altijd gebeurd bij de gemeente
- Hopelijk blijft het kantoor in balk voor alles wat we nodig hebben open, want ik zie de bui al hangen,
- Hopelijk doen er ook genoeg ouderen mee aan dit onderzoek. Ik bedoel dan mensen van ongeveer 60 jaar en ouder.
- Hopelijk nemen jullie mijn opmerkingen serieus. Ik zou heel graag mee willen denken aan de openingstijden. Hier erger ik me al jaren aan.
- Hou rekening met ouderen die geen computer hebben
- Houd er rekening mee dat vele inwoners, vooral ouderen, geen toegang hebben tot digitale informatievoorziening.
- Identificatie(id-kaart) voor dementerenden, uitzondering op maken qua langskomen. Misschien meer werken met machtigingen aan familie inzake aanvraag.
- Ik vind de die sverkening van de gemeente,lokatie joure, uitstekend. Het personeel is heel vriendelijk en behulpzaam.
- Ik begrijp dat de gemeente goed wil communiceren en dienstverlenend wil zijn naar de burgers, toe. Dat is mooi, maar waarom worden hier in de buurt van sloten her en der heesters en bomen weggehaald om plaats te maken voor gras zonder dat wij daarover zij
- Ik begrijp dat overheden alles willen digitaliseren, dit scheelt veel werk en geld. Maar hiermee wordt vooral de burger aan het werk gezet, mijn ervaring is dat het vaak helemaal niet zo duidelijk is en vooral heel veel tijd en daarmee ergenis oplevert.
- Ik begrijp niet wat bedoeld word met mijn profiel veranderen en waar dat voor nodig is.
- Ik ben helaas een alleenstaande moeder van 3 kinderen en met een zwaar leven achter de rug door ex en nog steeds ben ik niet tevreden met de financiële situatie (krijg de schulden van mijn ex op mijn dak). Wat ik nu wel heel fijn vindt is dat ik een vast
- Ik ben zeer ingenomen met het instellen van onderzoek en dienstverlening, het kan bijdragen tot een beter begrip van het te voeren beleid. Wij horen graag de resultaten.
- Ik ben zorgverlener en wordt wel op tijd teruggebeld door swt, maar de uiteindelijke afhandeling van mijn vraag laat te lang op zich wachten.
- Ik denk dat het merendeel "jongeren" zijn die aan dit onderzoek mee doen, omdat er veel ouderen (nog) niet bereikt worden via e-mail.
- Ik had graag terug gewild naar een vorige vraag.
- Ik heb alleen een opmerking: liever niet fryske marren maar friese meren zoals eerder besloten.
- Ik heb een aantal weken geleden een 2 tal a4 tjes gestuurd waar ik het niet mee eens bent of een andere mening maar nooit antwoord op gehad,

- Ik heb een aanvraag gedaan voor het starten van een theehuisje aan het peter tazelaarpad. Daarbij kwam ik veel onbegrip tegen en steeds dezelfde ambtenaar. Het gevoel dat dit soort zaken niet in bredere zin werden bekeken gaf veel onbegrip en frustratie.
- Ik heb een negatief oordeel over de bestuurlijke schaalvergroting.
- Ik heb eens een verstopping in het riool via de app gemeld. Binnen 2 dagen opgelost! Toppie
- Ik heb geen bijzondere opmerkingen. In het algemeen vind ik wel dat gemeenten door het inrichten van front offices een organisatie inrichten die niet goed past bij de rol van een gemeente.
- Ik heb geleerd van deze vragenlijst! Een aantal mogelijkheden voor contact bij de gemeente kende ik niet. Maar nu wel. Ben ik blij mee.
- Ik heb in mijn fam. Te maken met oude mensen die slecht ter been zijn. Ik vind het een heel gedoe voor deze mensen als er een nieuwe id kaart moet komen. Mensen die nooit meer buiten komen moeten nu in een rolstoel voor pasfoto's en 2 keer naar het gemeen
- Ik hoop dat het grof groen afval depot in de lemstervaart, lemmer. Blijft bestaan
- Ik hoop dat in de toekomst, het groenonderhoud niet alleen de zicht locaties betreft maar ook niet in het oog vallende groenstroken ook mee worden genomen.
- Ik hoorde van kennissen dat sociale zaken alleen 's ochtends een uurtje bereikbaar is. Namens die kennissen de opmerking dat dat wel erg kort is.
- Ik kan bij de vraag over contact opnemen met de gemeente maar 1 mogelijkheid invullen over de manier van contact opnemen. Hier heb ik email ingevuld, maar ook een chat functionaliteit of via de whats-app zou ik prima vinden.
- Ik kan niet meer dan 1 antwoord aanklikken bij bepaalde vragen ,wat wel zou moeten kennen denk ik.
- Ik krijg heel sterk de indruk van dit onderzoek dat men de zaak alleen maar meer wil automatiseren, mensen wil gaan ontslaan als het kan en tegelijkertijd toch heel klantvriendelijk wil zijn "als het maar snel is" ik hoop van harte dat er wat mensgerich
- Ik krijg wekelijks de nieuwsberichten van de gemeente per e-mail toegestuurd. Onderaan deze mail staat altijd: eerdere nieuwsberichten. Maar ik heb het idee dat deze eerdere berichten niet altijd in de e-mails van de weken daarvoor stonden. Hoe kan dat? Z
- Ik loop me al jaren te ergeren aan het ontbreken van openbare toiletten. Vrijwel iedereen doet regelmatig de hema in joure aan voor je weet wel ..
- Ik meen mij te herinneren dat de gemeente er is in dienst van de burger van de betreffende gemeente
- Ik merk wel dat sinds de fusie veel zaken uit lemmer verdwenen zijn en we steeds minder contact hebben met de ambtenaren. Ook de openingstijden van de milieustraat de steke en de pasveer (voor chemisch afval) is niet "klantvriendelijk". Inwoners werken en
- Ik mis de gebeurtenissen wat uw college beslist.
- Ik red me prima met de situatie, maar ik merk dat het voor minder mobiele- en minder digitale mensen lastig is. Voor hen lijkt me voorlopig (komende 20 jaren) een goed functionerend telefonisch contact heel belangrijk.
- Ik stoor me bij de openingstijden van de gemeente het meest om de sluitingstijd van vrijdagmiddag. Volgens mij houdt de week niet op om 12:00 h op vrijdag.
- Ik stoor mij nog steeds aan het opnemen van de telefoon in het fries.
- Ik vind dat bij sommige vragen soms wel twee antwoorden kunnen gelden.
- Ik vind dat de wegbelijning binnen de gemeente op sommige plekken ver onder de maat is.
- Ik vind het een goede zaak dat de gemeente blijft onderzoeken hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.
- Ik vind het een grote achteruitgang van de dienstverlening nu de belangrijke mededelingen niet meer in de joutercourant worden gepubliceerd. Dit is het slechtste wat de gemeente tot nu toe kon doen. Deze mededelingen op de website lezen doet m.i. Bijna n
- Ik vind het een zeer slechte zaak dat de gemeentelijke berichten niet meer in de krant van zuidwest friesland staat. Net als de belastingdienst wordt er maar gedacht dat iedereen internet heeft of er mee om kan gaan. Veel ouderen kunnen dit niet zo ook mi
- Ik vind het jammer dat er geen informatie over de gemeente in de jouter krant wordt gepubliceerd!
- Ik vind het soms erg vervelend om in het fries aangesproken te worden. Ik ben nederlander en spreek nederlands. Men gaat daarna wel over in het nederlands, maar er wordt altijd aangenomen dat je fries spreekt als je hier woont
- Ik vind overall dat de gemeente zich nog veel klantvriendelijker kan opstellen en nog toegankelijker.

- Ik vind, dat het milieuterrein in balk moet blijven!!
- Ik vind het nogmaals qua vragenstelling erg defensief. Deze lijst straalt geen open mind uit voor verbeteringen voor de burger. De geboden opties bieden geen echte verbeteringen, maar ademen uit dat gestreefd wordt naar het instandhouden en hooguit oprek
- Ik voel dat de gemeente het telefoon verkeer wil verminderen, doe dat alsjeblieft niet! Denk zelf eens hoe vreselijk het is om bv tele2 of een grote producent als sony aan de lijn te krijgen als je iets anders wilt dan kopen, drama!!! Dus blijf zeer goed
- Ik vond de ozb waarde vaststelling in 2014 op een nogal wonderlijke manier verlopen zijn. Ik heb het bezoek van de gemeentefunctionarissen ervaren als achterdochtig, er werd mij bijvoorbeeld gevraagd of ik de vorige eigenaar al eerder kende of familie is.
- Ik vraag mij af of ik het kadaster van de gemeente kan inzien bijvoorbeeld bestemmingsplan van een (gedeelte) van de gemeente of bijvoorbeeld een plaats van openbaar afmeren van een boot (eventueel tegen betaling).
- Ik weet niet of dit onder dienstverlening valt. In mijn vorige gemeente was ik gewend dat de kerstbomen opgehaald werden in de 2e week na de jaarwisseling. Hier is dat niet (meer) het geval. Ik neem aan dat ik deze dan gewoon ergens in de berm kan deponeren
- Ik wil niet negatief overkomen maar soms krijg ik de indruk dat de gemeente er niet voor mij is, maar dat ik er voor de gemeente ben.
- Ik wil persoonlijke berichten evt wel via mijn overheid.nl ontvangen als ik dan ook maar een mail krijg waarin ik daar op geattendeerd wordt.
- Ik woon nog niet zolang in deze gemeente vandaar dat ik nog niet zoveel gebruik maak van de diensten
- Ik zag graag de huidige stortplaatsen voor groen gehandhaafd blijven.
- Ik zou graag een referendum georganiseerd zien mbt openingstijden op zondag voor de supermarkten! Nu moeten we (slecht voor het milieu) naar een andere plaats als we iets vergeten zijn. Waarom wel in de andere plaatsen de supermarkt open en in joure niet..
- Ik zou graag willen pleiten over een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente betreffende de afvalinzameling en de nieuwe containers
- Ik zou graag zien dat in alle plaatsen van de gemeente dezelfde max snelheid (30km) mag worden gereden. Is nu in elk dorp en plaats en stadje anders.
- Ik zou het fijn vinden als de mogelijkheden via internet worden uitgebreid. Ik weet mijn weg daar te vinden en het zorgt voor een snellere dienstverlening. Verder ben ik van mening dat oudere mensen de mogelijkheid voor analoge middelen moet blijven houden
- Ik zou het op prijs stellen dat de betreffende ambtenaar in geval van een vraag niet voortdurend in overleg is
- Ik zou ontzettend graag een verbetering zien in melding van de gemeentelijke bezigheden. In de lemster courant tref je geen enkele verslagen van de openbare raadsvergaderingen. Alleen de raadsfractie van de ncpn neemt zo nu en dan de moeite om de inwoners
- Ik zou ook graag willen dat het loket in joure vrijdagmiddag open is.
- Ik zou soms meerdere antwoorden kunnen geven op bepaalde vragen, helaas bestaat die mogelijkheid niet en ik kan niet aangeven dat ik het niet prettig vind dat de gemeente op vrijdagmiddag niet telefonisch bereikbaar is
- Ik zou voorstellen om iemand aan te stellen, die bij ouderen langs gaat voor het beantwoorden van lastige vragen of hulp bij gemeentelijke dingen...bv uitleggen.....vaak is dit moeilijk voor deze doelgroep in deze digitale tijd.
- Ik zou wel graag vragen via mail willen stellen maar weet uit ervaring dat vragen dan vaker blijven liggen dan wanneer er telefonisch een vraag wordt gesteld.
- Ik zou wel willen weten of ik voor de in onze gemeente toegelaten vluchtelingen/asylzoekers iets zou kunnen betekenen; bijvoorbeeld door het leren begrijpen van het nederlands .
- In het voorgaande liggen mijn opmerkingen en suggesties reeds opgesloten. Maar wat de suggesties betreft nog lang niet uitputtend.daar moet op worden voort geborduurd. Ik wil er wel aan medewerken mits er serieus op wordt nagekeken. Want bedenk wel, ik be
- In hoeverre doen er verenigingen mee? Bijvoorbeeld een dorpsbelang, muziekvereniging, buurtvereniging enz.
- in voorheen lemsterland hebben ze een papier container ,betalen de oud inwoners van

- Indien alles via mijn overheid. NI loopt moet je wel een mail krijgen als er iets belangrijks voor je te lezen valt of te ontvangen is. Niet iedereen, ik in ieder geval niet, zit hele dagen achter de computer om van alles op te zoeken en na te kijken. Wel
- Informatievoorziening weer via de jouter courant!!
- Inschakelen bureau duo is overbodig en geldverspilling.
- Is dat nu zo moeilijk of duur ?
- Ja over het onderzoek. Deze is niet geschikt voor tablet of telefoon, jammer dat het format hierop niet aangepast is.
- Ja, zeker
- Jammer dat je niet op al je vragen antwoord krijgt bij de gemeente.
- Jammer dat je soms maar 1 keuze hebt, daardoor mis je de nuance.
- Je wordt overvallen door een vraag en wilt meteen een antwoord. Dan is de telefoon vaak het handigst (voor de klant, misschien niet voor de gemeente)
- Joure moet zo nodig een nieuw centrum en van alles en nog wat en straks
- Kan de naamsverandering van 4 ton weer teruggedraaid worden? Was dat nou zo belangrijk?
- Kan het aanvragen cq regelen van een digid niet wat vereenvoudigd?
- Kan hoop ik wel op antwoord en dat de mail bevestiging eens wordt gedaan.
- Kennis van medewerkers die telefonisch of via mail vragen krijgen gesteld en moeten beantwoorden, laat te wensen over
- Kennisgevingen, via e-mail, over vergunningsaanvragen (ruimtelijke ordening, omgevingsvergunningen, natuurbeschermingsvergunningen voor agrarische bedrijven e.d.) Inhoudelijk te weinig informatief zijn.
- Klant eerst toespreken in het nl., daarna evt. Fries.
- Klinkt dienstverlenender.
- Komen, verder dik in orde !!
- Krijgen we ook iets te horen wat jullie met deze uitslagen van deze vragen doen?
- Kunnen onderhouden.
- Laat het service punt niet uit balk verdwijnen! Niet dat daar sprake van is maar we vinden dat balk dit soort voorzieningen moet behouden. Net zoals de gemeentelijke milieustraat! Die moet zeker in balk blijven!!
- Lang niet iedereen kan via email of andere digitale vormen communiceren.
- lemsterland daar voor, of betalen alle inwoners van de fryske marren?
- Lessen in klantvriendelijkheid zowel aan de balie als in e-mail-contacten zou helpen
- Liever in de gemeentegids of op de website rechtstreekse nummers naar
- Liever vaker een kort onderzoek dan af en toe een lang onderzoek.
- Logisch.
- Lokatie lemmer: breezand/ richel.
- Maak bij sommige vragen 'meerdere antwoorden mogelijk'.
- Maak de sloopasbest melding eenvoudiger
- Maak de website overzichtelijker!
- Medewerkers beter opleiden zodat ze je een antwoord kunnen geven en je niet steeds een ander aan de lijn krijgt die het dan vervolgens ook niet weet erg rommelig
- Meer aandacht en zorg voor smalle wegen in het buitengebied. In de winter kan het uitwijken voor tegemoetkomend verkeer een riskante bezigheid zijn. Voorbeeld: trekersweg, delfstrahuizen, vanaf de marwei tot halfweg.
- Meer blauw op straat. In dit geval meer geel/zwart op straat.
- Meer duidelijkheid in bepaalde zaken zou mooi zijn, onder andere over bepaalde projecten die worden uitgevoerd.
- Meer keuze vragen zou ik wel prettig vinden.
- Meer toezicht op overlast hondenpoep, is in lemmer toch wel erg smerig, waar je ook loopt in onze ogen kan de hondenbezitter zijn gang maar gaan.
- Meer verzamelpunten groenafval in de dorpen!
- Meerdere communicatie verhalen is handig ipv 1
- Men moet in dit digitale tijdperk wel meer rekening houden met ouderen die geen internet en dergelijke hebben
- Mensen die je nodig hebt, goed op de hoogte zijn van alles en goed bereikbaar zijn

- Met name in het donker en met nat wegdek is de weg nauwelijks te onderscheiden van de berm en heb ik nauwelijks een idee waar ik rijd.
- Mijn opmerking, door alles te digitaliseren wordt het armoe troef wat de persoonlijke contacten aangaat. Het gevaar is, dat men niet meer naar elkaar kan luisteren en in conversatie gaan.
- Mijn oprit was opgehoogd, daar moest een stukje gemeente grond op aan sluiten. Gebeld en binnen 14 dagen werd het in orde gemaakt door 2 stratenmakers. Prima geregeld.
- Mijn overheid digitaal heeft mijn voorkeur maar dan wel met een signaal dat er iets is. Zelf elke dag moeten checken werkt niet en kan betekenen dat er te laat gereageerd wordt
- Mijn partner (man, 61 j.) Kan beslist niet met een computer omgaan. Daardoor lopen steeds meer contacten via mij. En komt er steeds meer administratie op mijn schouders te rusten. Dat vind ik een zware belasting en verantwoordelijkheid. Mijn partner bove
- Mijn voorkeur gaat nog steeds uit naar persoonlijk contact; is gezellig en je ontmoet elkaar weer eens even; ik houd van persoonlijke contacten en dat wil ik op het gemeentehuis ook zo houden; voel me er welkom
- Mijn vrouw heeft dit niet. Vandaar de tweespalt in het beantwoorden van uw vragen.
- Mijnoverheid.nl zo lang mogelijk uitstellen. Ik heb daar niet voor gekozen en al die waanzinnige handelingen met digid en sms-code zijn storende handelingen. Het wordt je opgelegd en je schijnt geen keuze te hebben. Ik wil wel eens weten wat er gebeurt wa
- Minder gebruik maken van digid. Desgevraagd bevestigd de overheid, dat digid niet in alle gevallen veilig is c.q. Wil de overheid geen schriftelijke garantie afgeven dat digid 100% veilig is.
- Mis de communicatie naar de bewoners over wijzigingen kosten aanvraag vergunningen.
- Misschien een extra avondopening.
- Misschien een extra telefoniste op de afdelingen
- Misschien een inloopspreekuur of inbelspreekuur tussen 18.00 uur en 20.00 uur
- Na 18,00 uur meer openingstijden dan alleen vrijdags.
- Na een melding (via de website) van een kapot gereden bestrating kreeg ik de volgende dag al een telefonische reactie met de mededeling dat gemeentemedewerker al ter plaatse was om de situatie te bekijken, en me vertelde dat de situatie doorgegeven zal worden.
- Na het indienen van een bezwaarschrift over het verhogen van liggeld van een woonark, pas na 7 bezoeken aan het gemeentehuis, een bevredigend antwoord.
- Neem een gewoon telefoonnummer met 0513 ervoor. Dat is logisch.
- Niet aanlokkelijk om bij volgende gevallen weer melding te doen.
- Niet alles kan digitaal, balie en telefoon moeten ook goed kunnen (blijven) werken,
- Niet iedereen heeft een computer en digitale kennis, svp rekening blijven houden met deze mensen
- Nieuwe media staat naar mijn weten niet duidelijk op de site vermeld, mag meer aandacht aan worden geschonken
- Niveau van digitale werkwijze van deze gemeente vind ik zeer teleurstellend.
- Nog een goed 2016 gewenst!
- Nu kan je pas
- Om te beginnen vind ik het prettig om mijn mening te mogen geven.
- Ontevreden over de friezen maren app, niet van deze digitale tijdperk. Echt onvoldoende
- Ook antwoordt ontvangen per e mail
- Ook langs de groenstrook naast de geluidswal zouden wij graag de honden weer aangeliend zien ,dan vliegen ze
- Ook zonder mijn overheid krijg ik toch schriftelijk bericht als mijn paspoort of rijbewijs moet worden verlengd! Ik vind het erg vervelend om alles op de website te moeten opzoeken. Algemene gementelijke informatie moet eenvoudig in een wekelijkse huis-aan
- Ook zou de gemeente makkelijker te benaderen moeten worden wanneer de inwoners wat van de gemeente nodig heeft, zo
- -op de wilhelminastraat wordt regelmatig door meestal jonge mensen met veel te hoge snelheid gereden.
- Open houden van de service balies
- Openings tijden van vuilstort beperkt
- Openings tijden balie aanpassen. Tot 18.00 uur i.p.v. 17.00 uur. Werkende mensen kunnen dan na werktijd ook terecht bij de balie voor bijvoorbeeld het aanvragen/verlengen van paspoort, rijbewijs etc.
- Openings tijden milieuterrein joure mag volgende keer wel worden opgevoerd.

- Openingstijden milieuterrein joure zijn aan de krappe kant, verruiming daarvan zou zeer publieksvriendelijk
- Openingstijden op kantoor balk zijn te wisselend, maak hier eenduidige openingstijden van.
- Openingstijden over dag zijn mooi, maar voor elders in het land werkende mensen niet erg handig! Een tweede "lange avond" zal goed zijn, bv. Voorin de week en daarvoor een middag of ochtend dicht.
- Openingstijden van 08.00-17.00 uur
- Openstelling in avonduren op bv. Koopavond lijkt mij zinvol.
- Opmerking: de naamsverandering van de gemeente vind ik een belachelijke geldverspilling - belang van een politieke fractie boven het belang van de burger
- Opmerking: met het steeds verder uitbreiden van de digitale mogelijkheden moet met betrekking tot de oudere burgers in onze maatschappij terdege rekening worden gehouden. De snelle invoering van allerlei digitale ontwikkelingen en andere sociale media gee
- Opmerkingen of is het een herhaling van antwoord van vorige vraag ?!
- Over deze onderwerpen geen op/aanmerkingen
- Over dienstverlening gemeentelijke milieuterreinen worden geen vragen gesteld . Vind ik wel belangrijk.
- Over het algemeen ben ik over de dienstverlening goed te spreken. De bereikbaarheid van de afdeling omgeving zou iets beter kunnen naar mijn idee. Een pluim voor de medewerker. Hij is een man die meedenkt.
- Ozb mag wat ons betreft wel naar beneden bijgesteld worden.
- Persoonlijk contact kunnen zoeken vind ik erg belangrijk bij zaken van persoonlijke aard, dit is vooral voor ouderen in onze gemeente erg belangrijk!!!!
- Persoonlijk werk ik met de computer en heb ik een e-mailadres.
- Prima dienstverlening tot nu toe.
- Probeer klantvriendelijk te zijn op alle manieren, u bent er tenslotte voor ons
- Probeer meer klantgericht te werken en integraal te verwerken in jullie processen. Denk meer als een bedrijf waar de klant centraal staat i.p.v. Een omgeving waar de ambtenaar centraal staat (openingstijden van 09.00 tot 16.00 of maandagmiddag dicht kan e
- Refererend aan het geval van de bladeren, daar moest een situatieschets bij. Is toch niet nodig? Het is gewoon een klacht net zoals losliggende stoeptegels.
- S.v.p verlichting bij de oprit naar de a7 richting heerenveen (vanuit oudehaske; linksaf, daarna weer 1e linksaf=oprit naar a7).
- Servicepunt balk werkt naar mijn idee met een aantal part-timers. Deze zijn niet goed op de hoogte van regels en procedures bij wat afwijkende handelingen.
- Servicepunt moet wel bijven
- Sinds een jaar heeft de gemeente besloten de omgevingsaanvragen e.d via de mail te versturen. Staat dus niet meer in de jouster courant. Dit vind ik zeer onacceptabel. Er zijn nog zoveel mensen vooral ouderen die geen computer hebben.
- Sinds onze gemeente is uitgebreid krijg ik het idee dat de inwoners niet meer mee tellen.krijg het idee van "wij zijn de gemeente en wij regelen het zonder overleg met bewoners".hoop niet dat de fryske marren de zelfde arrogantie krijgt als buurgemeente h
- Sneller antwoord op zaaknummers zou wel prettig zijn, nu krijg je gauw de indruk niet serieus te worden genomen en dat het geen zin heeft om de gemeente te benaderen.
- Sommige gemeente ambtenaren geven aan alleen bereikbaar te zijn tussen 9 en 10 uur. (b.v. Van werk en inkomen) dat is ongewenst. In dringende gevallen moet er een alternatief zijn.
- Sommige vragen zijn meerdere antwoorden van toepassing. Deze mogelijkheid wordt niet geboden.
- Telefonisch doorverbinden naar behandelende ambtenaar moet mogelijk blijven
- Telefonisch gaat het snelst. Heb je meestal meteen antwoord. Digitaal kan ook prima. Meerdere keuzes zijn niet mogelijk.
- Telefonische bereikbaarheid in de weekenden
- Telefonist(en) weten soms niet naar wie men moet doorverbinden, weten soms niet of iemand aanwezig is (agenda niet goed ingevuld) weten soms niet wie de vervanger is en of deze er is.
- Telefoniste vraagt vaak, bij doorschakeling, waar de vraagstelling bij de betrokken ambtenaar over gaat.
- Tevens denk ik dat het handig is om meer open vragen toe te voegen of een onderzoek te doen naar wat wordt b

- Tip neem altijd de vraag vd klant aan en zorg dat deze bij de juiste persoon terecht komt. Zodat de klant niet lang op een antwoord hoeft te wachten.
- Tot nu toe ben ik zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente, na melding gedaan te hebben van een verzakking bij ons in de straat, heb ik meteen antwoord gekregen en is het ook opgelost in de door hun vermelde tijdstip.top!
- Twitter en facebook is voor klagers. In de huidige tijd wordt verwacht per e-mail binnen 24 uur gedegen antwoord te krijgen. Dfm regelt dit. Houden zo!
- Twitter is ook een goed medium. Met bepaalde personen gaat whats app heel snel. De medewerker reageert snel. Het is toch zo dat als je een ambtenaar persoonlijk kent gaat alles sneller.
- U dient rekenschap te geven met het feit dat u een brede overheid bent, zowel in beleid als uitvoering. In uw communicatie en het kunnen benaderen door burgers en bedrijven/instellingen moet u daar rekening mee houden.
- U stelt een vraag of ik gebruik maak/wil maken van mijnoverheid.nl. Ik heb niet het gevoel dat ik die keuze heb. De overheid heeft besloten dat bepaalde zaken niet meer per papieren post worden toegestuurd en wij moeten ons er maar aan aanpassen. Als ik e
- U vraagt naar de tevredenheid over vindbaarheid van digitale dienstverlening, maar niet naar de tevreden over die dienstverlening. Ik ben van andere gemeenten gewend dat ik meer zaken digitaal kan aanvragen, dat zou in deze gemeente ook een verbetering zi
- Uw vragen zijn persoonlijk; echter als "gezin" doet m'n vrouw een gedeelte en ik een klein stukje
- Vaak na 15.00 uur telefonisch niet meer bereikbaar.
- Veel gaat digitaal tegenwoordig. Ik vind dat de gemeente altijd toegankelijk moet blijven voor mensen die niet of moeilijk met de moderne communicatiemiddelen om kunnen gaan. Persoonlijk contact werkt toch het beste.
- Veel succes.
- Vele bedrijven zijn u al voorgegaan
- Verder ben ik persoonlijk tevreden met de bakken/containers voor de hondenpoep,
- Vind dat het voor burgers veel makkelijker moet zijn om gebruik te maken van de vuilstort. Tevens zou ik het een goed idee vinden als iedereen, om overbodige verspilling en reclame tegen te gaan, gratis van de gemeente een nee/nee of nee/ja sticker zou kri
- Vind de dienstverlening en service van de gemeente over het algemeen prima alleen de communicatie (in mijn geval het e-mail verkeer) kan stukken beter. En dan vooral de snelheid van antwoorden. Ik vraag me nu vaak af of mijn vraag wel gelezen/behandeld wordt.
- Vind het vervelend dat het gemeentehuis vrijdagmiddag gesloten is.
- Vind ik irritant.
- Voor diensten kom ik liever langs, of telefonisch.
- Voor enkele vragen zou het wel makkelijk zijn geweest voor meerdere mogelijkheden in te vullen
- Voor ouderen en diegenen die slecht ter been zijn is de service van het thuisbezorgen goed geregeld lijkt mij. Voor mijzelf nu niet nodig
- Voor wat betreft de laatste vraag; de wijze van contact leggen is afhankelijk van het soort vraag die ik heb. Voor een rijbewijs ga ik naar de balie, maar voor een bouwvergunning zou ik waarschijnlijk eerst bellen om te horen welke procedure ik dan het be
- Voor zover geen vragen of suggesties
- Vooral blijven luisteren naar de bewoners!!!
- Voorbeeld die onzinnige tolhuis brug verhoging voor een enkel bootje die 200 meter verder kan gaan varen. Zo heb ik nog een dozijn voorbeelden
- Voorgaande vragen gaan niet persé over wat er echt leeft onder de inwoners.
- Vorig jaar na storm gemeld, dat een boom op gemeenteterrein beschadigd was. Wel telefonische reactie met toezegging dat men stappen zou ondernemen, maar vervolgens is er niets mee gedaan.
- Vragen gesteld via de app en dezelfde vragen gesteld via de telefoon, op later tijdstip of bij herhaling, lopen langs elkaar heen denk ik.m
- Vragen had de gemeente ook zelf kunnen bedenken.
- Vroeger was er altijd een ambtenaar die s'avonds dienst had i.v.m. Een calamiteit. Gat in de straat, overgelopen put, enz. Na 17.00 uur is de gemeente niet meer te bereiken dat kan grote problemen geven. Stel een kontakt persoon aan waar de mensen terecht
- Vulde per abuis in dat ik geen gebruik maak van mijn persoonlijke website bij de gemeente, doe ik wel!

- Waarom is er geen telefonische bereikbaarheid vanaf vrijdag 12.00 uur?
- Wat de volledige digitalisering betreft, ben ik van mening dat er wel rekening moet worden gehouden met ouderen, die niet of niet voldoende hiermee kunnen omgaan.
- Wat ik echter héél belangrijk vind, is dat je op zijn minst terugkoppeling krijgt.
- Wat mij betreft mag de publieksbalie nog wel een extra avond open zijn
- Wat mij opvalt dat er weinig onderhoud meer is aan bermen met enorme gaten wat levensgevaarlijk is, een voorbeeld is op de kampweg rotsterhaule waar veel tractor en vrachtverkeer is. Ook verkeersborden etc worden niet meer schoongemaakt. Op het bospad rot
- We hebben regelmatig te maken met de afvalverzameling. Het is voorgekomen in het afgelopen jaar dat het afval niet werd opgehaald omdat een medewerker niet was opgekomen (volgens zijn collega een dag later). Het zou goed zijn dat ook zo'n situatie op de w
- We wonen in een straat in balk waar de nieuwe containers niet geleegd kunnen worden.....dit had je als gemeente ook kunnen zien aankomen.....1 dag voordat de nieuwe containers
- Wees voorzichtig met ons groen.
- Weet de gemeente geen goede bestemming voor het perceel van het afgebroken gemeentehuis in lemmer te bedenken?
- Wellicht dat hier een betere balans in gevonden kan worden door bepaalde zaken toch in het
- Wellicht zinvol om ontvangst van e-mail te bevestigen en termijn van antwoord aangeven.
- Wenselijk zou zijn ook de rol van de dorpscoördinatoren te onderzoeken.
- Werk richting klanten zoals u zelf ook behandeld zou willen worden.
- Wij als klant zijn afhankelijk vd gemeente met bepaalde vragen en slikken het dus als het niet allemaal e
- Wij wonen aan de boarnswachsterdyk in boornzwaag. Op dat gedeelte wordt nooit tegen gladheid gestrooid. Ook de verlichting laat te wensen over. Het zou mooi zijn als daar wat meer aandacht aan
- Wij zijn zeer tevreden hoe we werden geholpen bij de balie in het gemeentehuis, en verwachten dat het zo blijft.
- Wil benadrukken dat ik de sociale en laagdrempelige benadering van lemsterland mis. Hooghartigheid van joure stoort me bijzonder.
- Wil de gemeentelijke pagina in de krant terug
- Worden de uitslagen van de enquêtes ook gepubliceerd.
- Zeer actueel: bruggetjes zijn te glad! Er wordt in joure - alleen daar kan ik dat constateren - te hard binnen de bebouwde kom gereden.
- Zelf regel ik veel zaken digitaal, maar ik maak mij wel zorgen over de mensen in mijn woonomgeving als alles nog meer gedigitaliseerd wordt. Niet iedereen beschikt over een computer laat staan over de vaardigheid om digitaal te communiceren.
- Zie er op toe dat vragenstellers vlot antwoord krijgen, desnoods een voortgangsbericht.
- Zijn en kan mogelijk ook onterechte en kwaadwillige dumping op plaatsen waar dat niet gewenst is voor-
- Zijn op de financiële
- zo ja, dan ook wij een papie
- Zoals vele overheidsinstellingen word ook deze gemeente een "log" apperaad waar de burger niet meer centraal staat.
- Zoeken op de gemeente site is een crime, het is geen gemakkelijk toegankelijk systeem zoals google.
- Zolang digid onveilig is gebleken, maak ik er zo min mogelijk gebruik van.
- Zorg dat ambtenaren te allen tijde objectief blijven, en de juiste balans vinden tussen de contacten met het bedrijfsleven en die met de burger, met elk hun verschillende belangen.
- Zorg ervoor dat het service niveau blijft zo als het is. Ook de afvalperrons van de gemeente in balk, joure en lemmer moeten blijven. Als dat soort zaken verdwijnen, verdwijnt ook het kleinschalige wat de gemeente nu nog wel heeft.
- Zou graag zien dat ik direct kon worden doorverbonden als ik bel voor en bepaalde afdeling en niet moet wachten (als ik te laat ben)tot de volgende dag dat ik moet bellen tussen 9 en 10 uur.