

Bijlage 5: Heb je nog tips om onze dienstverlening te verbeteren?

- Sneller de zaken oppakken! Ik wacht nu al 8 maanden op de beoordeling inzake bezwaar hoogte ozb.- Daarnaast mogen de medewerkers aan de telefoon vriendelijker zijn. Klinken te zakelijk, afstandelijk en totaal niet blij.

1 avondopenstelling in de week is mogelijk wat weinig voor mensen die tijdens kantooruren werken. Als aanvragen ed via de site kan zou tijdens een extra avondmoment zaken zoals id opgehaald kunnen worden.

1. STOP met het JIJ-en en JOU-en (in bijvoorbeeld dit StadsPanelOnderzoek!)2. Zorg er voor dat Handhaving eens een keer GOED controleerd EN handhaaft op zaken, zoals dubbel-parkeerders, zoals parkeren op invalidenparkeerplaatsen door niet-invaliden, zoals langparkeerders op plekken waar laden/lossen is toegestaan (20 min.) (Handhaving valt onder the jurisdictie van de gemeente!)3. Zorg ervoor dat de Burger na een melding wordt geïnformeerd over de afhandeling van de melding, en niet in het ongewisse wordt gelaten of er wel iets met de melding is gedaan!4. Stel termijnen in voor afdelingen/diensten die zaken moeten afhandelen, en maak die termijnen afdwingbaar, en stel dwangsommen in als een afdeling/dienst de termijn niet haalt, uit te betalen aan de Burger!5. De gemeente is verantwoordelijk voor handhaving van o.a. snelheids-beperkingen (30km op klinkers, 50km op asfalt). Maak duidelijk aan hardrijders op klinker-straten dat ze te hard rijden, d.m.v elektronische borden die de daadwerkelijke snelheid op dat moment aangeven, door de hele stad en niet een tijdelijke plaatsing van dit soort waarschuwings-schermen!6. Zorg dat kapotte straatverlichting z.s.m. na een melding wordt gerepareerd, en niet na weken! Maak bindende afspraken met de verantwoordelijke instanties/orgs!7. Als er een melding van overlast door gemeente-groen is, doe er iets aan!8. Handhaaf de regels en vastgestelde zaken, vriendelijkheid helpt niet als iemand moedwillig en opzettelijk de regels overtreed, boetes zijn niet voor niets ingesteld!9. Gebruik "menselijke"-taal in brieven vanuit de Gemeente/het Stadhuis aan de Burgers, stuur een "vertaling" van officiële/juridische brieven mee zodat de Burger de inhoud KAN snappen!10. Neem meldingen ALTIJD uiterst serieus, hoe kleinschalig of onnuttig ze ook mogen zijn/liken!11. Tot slot, stuur een excuus-brief als er iets verkeerd is gegaan in de afhandeling van een melding/klacht!De overheid is het enigste aanspreekpunt voor de Burger om problemen aan te kaarten EN op te lossen, zorg ervoor dat de Overheid (de Gemeente) de verantwoordelijkheid neemt die bij haar is, en ga nooit over tot akties die de verantwoordeijkheid naar een andere instantie (af-)schuift!

24/7 digitale klantenservice.

Aanvraag bouwvergunningen eerde honoreren. Het duurt te lang op die afdeling.

Actueel houden website

Afdelingen rechtsreeks kunnen bellen wijkagent en buurtwerker kunnen bellen m.a.w. een persoon kunnen spreken

Afval data zijn op onze eigen postcode en huisnummer nog steeds niet te vinden. Ik moet altijd op het huisnummer van de burens zoeken ondanks dat we hier al 4 jaar wonen☹️Ook zie ik dat aan het eind van de enquête Diepstroeten nog steeds niet als wijk wordt genoemd?. Dan is het blijkbaar Assen Oost☹️

Alle dienstverlening zo veel mogelijk digitaal (inclusief videobellen). En bij gebruikmaking van de chat-functie op de site is een ontvangstbevestiging m.i. noodzakelijk (incl. termijn van afhandeling). Dit ontbreekt nu.

Alles is afspraak maken dan daar komen is mij moeilijk.

Als chauffeur ben ik lang onderweg. Wil graag vaker dan donderdag in de avonduren kunnen komen als er een probleem voordoet, er beter naar de burger word geluisterd, en er wat aan gedaan word.

Als er een terugbelverzoek wordt neergelegd bij een medewerker is het wel zo netjes dat er daadwerkelijk teruggebeld wordt.

Als er een vraag wordt gesteld dan krijg je niet altijd een reactie terug. Dat kan beter opgepakt worden.

Als er gebeld wordt is het wel zo aardig om het gesprek/ de vraag te noteren, anders is het voor niets geweest. Dit is mij een paar keer overkomen.

Als het kan kortere lijntjes en niet steeds een heel lang keuze menu doorlopen

Als ik een mail stuur is het prettig als ik een antwoord terug krijg. Dat gebeurt niet vaak

Als ik een melding doe krijg ik wel een ontvangstbevestiging, maar geen inhoudelijke reactie dat het is opgelost of dat het wellicht niet wordt opgelost. Ik zou ook graag een inhoudelijke reactie willen ontvangen.

Als ik in stadhuis kom is dat vaak omdat ik eerder via internet aanvraag heb gedaan (vergunning, rijbewijs). Door in te loggen op gemeentehuis met Digid (dus geen standaard nummertjes-automaat) is het mogelijk dat ik mijn bezoek koppel aan een (openstaande) case. Indien ik dan op de juiste case druk, kan de gemeente exact zeggen waar ik me moet begeven (bijvoorbeeld rijbewijs afhalen bij de informatiebalie, etc.) en als ik aan de beurt ben dan heeft medewerker (aan loket of informatiebalie) zaken al op beeldscherm staan.

Als ik melding doe, wil ik ook graag een reactie van de gemeente: nu weer ik zelfs niet of de melding bij iemand in de gemeente aangekomen is, laat staan dat ik weet wat er mee gebeurd is.

als je een medewerker wilt spreken en je weet dat hij of zij aanwezig is omdat je binnen een kwartier terug zou bellen .en da wordt verteld dat de medewerker niet aanwezig . dat is een slechte zaak .en dat er steeds weer andere personen op lopende zaken gezet worden .

Als men contact zoekt... ontzorg de klant!..... en niet van kastje naar muur... of mijn collega komt zo....!!

Als mij beloofd word dat ik word teruggebeld of gemaïld dan verwacht ik ook dat men dat gaat doen. Ik heb na mijn contact helemaal niks meer gehoord. Zeer teleurstellend.

altijd een terugkoppeling geven op een melding, anders blijft het wel erg onpersoonlijk

Altijd reageren. Niet te lang over een reactie doen.

Alt-teksten toevoegen aan de afbeeldingen in de berichten van de brink. Ik vind het als slechtzijnde inwoner ook fijn om te weten wat er op afbeeldingen staat. Digitale toegankelijkheid is volgens mij ook verplicht voor overheidsorganisaties, dus het is erg jammer dat de alt-teksten niet goed ingevuld worden.

Ambtenaren bv s' morgens vrijmaken om burgers te woord te staan, desnoods op afspraak.De middag benutten voor vergaderingen ipv dat deze de hele dag plaatsvinden.

Ambtenaren zijn vaak niet bereikbaar. Dat zou beter kunnen.

Anoniem iets doorgeven is niet anoniem als je je telefoonnummer en emailadres verplicht moet invullen!En waarom is de wijk Baggelhuizen geen aparte wijk, net als Peelo, Pittelo etc.?

App ook in avonduren

Beantwoorden en ontvangstbevestiging

Bedenk dat de gemeente er voor de burgers is, niet voor het beleid of het proces.

Bekendmakingen in Asser Courant beter omschrijven. Nu kort door de bocht en alleen noodzakelijke info. Maak dat begrijpelijk voor inwoners.

ben vrijwilliger in buurt en speeltuinvereniging zonnereepmisschien eens per maand dat er op een ochtend dan op een middag dan op een avond een soort benen op de tafelgesprek is waar buurtbewoners bij uitgenodigd worden?direct contact wijk team

Ben wel tevreden

Bereikbaar blijven naast internet mogelijkheden. Liefst fysiek op stadhuis of wijklokatie

Bereikbaarheid. Wegens leeftijd (94) rijd ik geen auto meer. Te ver om te lopen. (woon op Dreuplein)

Betaal het tarief voor de parkeerders in Stilling aan de bewoners als dat goedkoper is, en dat zou een voordeel zijn voor ons als buurtbewoners

Beter bereikbaar en je doorverbinden met de juiste persoon. En teruggebeld worden als dat gezegd wordt. Dit gebeurt ook niet. En geen ontmoedigingsbeleid voeren maar er zijn voor de burger. En sneller handelen/ tot actie overgaan.

Beter luisteren naar bevolking

beter naar de mensen luisteren i.p.v. steeds naar de website verwijzen. want daar kan ik de info niet vinden en daarom bel ik.

Beter telefonisch bereikbaar zijn

Beter verdiepen in de wensen van de klant

Beter verifiëren of toezeggingen/besluiten ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Betere bereikbaar zijn van medewerkers

Betere bereikbaarheid

Betere bereikbaarheid van bepaald afdelingen. Bijvoorbeeld de afdeling vergunningen

Betere bereikbaarheid via digitaal loket

betere bereikbaarheid, inwoners serieus nemen/behandelen

Betere communicatie tussen de verschillende afdelingen. Telefonisch contact is goed, maar als er aangegeven wordt u wordt teruggebeld dan gebeurt dat niet door de desbetreffende persoon, of als deze geen contact krijgt blijven ze niet proberen om contact te krijgen.

Betere infrastructuur op de site maken. Onnodige dingen weg doen. U bent geen commercieel bedrijf. Zie website van Gemeente Groningen. Die heeft geen overbodige opsmuk en is handig in gebruik.

Betere navigatie op de website soms kom je in een loop terecht

Betere subsidie op isolatie gebied. Als de gemeente elke vorm van isolatie zou subsidiëren zonder dat daar voorwaarden aan vast zitten qua grootte of hoeveelheid maatregelen zou ze sneller haar eigen klimaatdoelen halen. Hetzelfde geldt voor zonnepanelen, juist nu met de hoge energieprijzen en om energie te kunnen besparen moet de subsidie hierop weer terug komen.

Betere telefonische antwoorden. Snellere reactie.

Betere telefonische bereikbaarheid nastreven en een toegankelijker website maken

Betere telefonische bereikbaarheid. Aannemen van meldingen over gewaarlijkse situaties aan de balie.

Betere terugkoppeling naar de burger na meldingen

Betere terugkoppeling op meldingen. Dit laat nu in 99% van de gevallen te wensen over.

Betere zoekfunctie

Bewoners serieus nemen bij overlast en klachten. Niet zeggen dat er iets aan wordt gedaan, als er niets aan wordt gedaan.

Bezoek stadhuis 8 uur per dag 5 dagen per week. Terugbel mogelijkheid

bezuinig eens

Bij de afdeling Groen meer deskundigheid voor de begeleiding .

Bij een melding over overhangende struiken aan de straat weet je niet of er daadwerkelijk actie is ondernomen.

Bij een melding, krijg je geen reactie terug, verkeersveiligheid en groen voorziening. (weet niet meer zeker of de namen goed zijn)

Bij persoonlijk contact zorg voor een vriendelijke toon!

Blijf persoonlijk bereikbaar en niet alleen digitaal.

Blijf transparant

Blijf vooral telefonisch bereikbaar!

Blijft soms lastig om de juiste info te vinden.

Bredere openingstijden

Chatfunctie zou handig zijn. Of een soort vragenloket waar je een vraag achter kan laten en dan antwoord via mail krijgt of iets dergelijks.

Communicatie en inlevingsvermogen medewerker(s) Groenonderhoud

Dat de onkruid langs de straten en in de wijken goed verwijderd worden sommige wijken is het verschrikkelijke hoe ze eruit zien daar zou misschien een aandachtspunt zijn voor de gemeente

Dat er geantwoord wordt op mail!!!! Ook bij wisseling van medewerker. En gehoor gegeven wordt aan de klachten van bewoners

dat je met bijzondere dagen en met de feestdagen het hele ambtelijke apparaat zelfs stil ligt zelfs geen telefoniste om melding te maken van bv gaten in de weg verlichting van de straat wat uitvalt

Dat je de juiste persoon krijgt voor mijn probleem.

Dat malle telefoonnummer 14 0592 afschaffen. Dat je eerst hardop moet zeggen welke gemeente je wilt bellen, dat je soms in de verkeerde gemeente terechtkomt... Het komt op mij over als een overbodig, topzwaar systeem.

Dat op de donderdagavond de openingstijden naar 20.00 gaan. Aangezien er mensen zijn die fulltime werken 1 1/2 uur vanaf hun woonplaats dan is het sluiten om 19.00 uur niet handig. Er moet dan speciaal worden vrijgenomen om op tijd bij je afspraak te kunnen zijn.

De app beter beantwoorden in het weekend en buiten de sluitingstijden.

De bezoeken aan huis voor energiemaatregelen werden uitgevoerd door mensen zonder kennis van zaken. Ook doorgeven als je ergens mee stopt, zoals de Asserpas voor het parkeren waardoor je nu niet meer de parkeergarages in kunt zonder pas omdat je kenteken herkend wordt. Maak van de Asserpas en milieupas 1 kaart

De categorieën voor zwerfafval in de natuur mis ik!

De dienstverlening ervaar ik al als goed

De gemeente is weliswaar telefonisch goed bereikbaar, de medewerkers echter niet. Als je ze belt nemen ze na doorverbinden echt nooit op. Dat is iets wat je overal ziet. Maar er is verder ook nooit een assistent die je verder kan helpen.

De instantie/dienst is direct bereikbaar bv handhaving nu niet direct bereikbaar, via via erg omslachtig

De mensen bij de receptie zijn vriendelijk, de loketmensen ook, het wachten duurt niet al te lang. geen tips!

De reactie tijd op een mail mag wel veel sneller. Ik heb weken gewacht op een antwoord.

De telefonische contacten ervaar ik als klantgericht en professioneel. De service van de gemeente ervaar ik als helpend. Tip: in geval van een aantal zaken: maak burgers zelfstandiger door te vragen: wat kunt u zelf ipv voor hen op te lossen. Bijv. energie kosten: wat kunt u zelf doen om uw energie kosten te beperken: (extra trui aan. een kamer verwarmen ipv hele huis, korter douchen.) bewoners weer de regie in eigen hand stimuleren ipv afhankelijk maken.

de website is lang nu altijd werkend. af en toe veranderd de lay out. af en toe werkt het niet (koppeling digid). Versimpel aub de site. Beperkt de teksten op de primaire pagina's. Verstop dat achter de "i" van informatie bijvoorbeeld. Verbeter de zoekfunctie.

De website is niet altijd logisch opgebouwd, je moet veel stappen door om op de plek van bestemming te komen.

De website is niet goed doorzoekbaar.

De website is onduidelijk. Het zoekprogramma moet eenvoudiger

De website kan duidelijker qua indeling. Maak duidelijke rubrieken en ga vanuit daar verder inzoomen

De website verbeteren, als je bijv zoekt op afval en je kunt niet goed op die naam komen dat je er via een andere naam ook komt, ik vind het heel lastig iets te vinden. Ook bijv voor subsidies welke regels en of ik in aanmerking kom

De website werkt op zich wel, maar daadwerkelijk contact krijgen met mensen van de gemeente is moeilijk

Denk aan taalgebruik, eenvoudig, korte zinnen en vooral duidelijk. Systematisch, stap voor stap, directe doorverwijzing naar andere pagina,

Dienstverlening wordt nooit verbeterd, ook al denken overheden en semi-overheden van wel.

Diepstroeten apart als wijk benoemen en niet onder oost.

Digitaal kan er veel, maar fysieke bereikbaarheid en fysieke contacten blijven belangrijk voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. Investeren in menselijk contact houdt de burger betrokken.

Directe lijn naar handhaving , als ik handhaving wil, dan gaat het via de gemeente en verders gebeurt er niks geen antwoord van handhaving

Directe lijnen

Door de website logischer in te delen

Door verbinden met betrokken afdeling en niet via telefoniste welke navraagt

doorgaan met communiceren, de mens "dichterbij de overheid" brengen

Duidelijk zijn mbt bv subsidie regelingen etc.

duidelijker taalgebruik vanuit burgergedachten

Duidelijkere website met juiste links die het ook doen. Niet naar iets verwijzen en vervolgens moet je zelf verder zoeken omdat de links het niet doen of dat er geen links bij staan.

duidelijkere website, verbeterde zoekfunctie, verbeterde kruis-categorisering

Duidelijkere website. Als ik op zoek ga naar bijvoorbeeld openingstijden gemeentewerf gaat het via google sneller dan via de website omdat ik hier meerdere handelingen moet verrichten.

duidelijkere website. Vind hem zeer onduidelijk

Duidelijkheid, Helemaal voor de oudere generatie.

een beetje duidelijkheid over welk beleid en wie daar over gaat is wel handig.

Een beetje minder arrogantie en een beetje meer dienstbaarheid zou de gemeente sieren.

een bevestiging bij het doen van een melding (bv een defecte lantaarnpaal)

een bezoek aan het gemeentehuis (Burgerzaken) moet altijd zonder een afspraak vooraf kunnen.

een bot introduceren

een goede terug koppeling, snel handelen.

Een keer met een (werkende) oplossing komen

Een overzichtelijker website. Heb een melding gedaan maar dat bleek niet goed te zijn en dan hoor je er niets van. Ook zou een persoonlijke reactie dan ook leuk zijn

Eerlijk zijn, en terug bellen. Als ik meld wat zin heeft er ook iets aan gedaan wordt

Eigenlijk heb ik geen klagen.

Eigenlijk prima zo op deze manier

E-mailadres bij contactgegevens (of meerdere adressen bij verschillende onderwerpen) zetten.

Enkele balie medewerkers beter instrueren. Voor het rijbewijs aanvraag verkeerde informatie en extra kosten gehad.

Er gewoon zijn. Vlot en met inleving gehoord worden!! Geen wachtrijen.

Er is een ruim aanbod waar je uit kunt kiezen, dus ben ik tevreden.

Er moet meer gesnoeid worden; door steeds meer geparkeerde auto's in woonstraten en door overhangende struiken en takken is de veiligheid in het geding en vinden er steeds vaker bijna ongelukken plaats, hetgeen een voorbode is van daadwerkelijke ongelukken, die zullen gaan plaatsvinden. Met name bij bochten is de zichtbaarheid van belang voor zowel fietsers als gemotoriseerd verkeer.

Er voor zorgen dat je niet meer tijdens kantooruren naar het gemeente huis hoeft. Dus iets anders bedenken voor:- Rijbewijs- PaspoortBeveiligd bezorgen of bijvoorbeeld activeren via digiD.Primair: veel mensen werken wanneer het gemeentehuis open is en moeten vrij nemen om bijvoorbeeld een paspoort/rijbewijs te halen. Het zou handig zijn wanneer je bijvoorbeeld tussen 7.00 en 8.30 terecht kunt of (vaker) na 17.30 uur

Feedback op reactie

Foto voor rijbewijs ter plekke kunnen laten maken

Ga een beetje commerciële denken. Bijvoorbeeld de openingstijden. Zie eerdere vraag. En laat het personeel op het milieupark optreden als mensen met hun auto de doorgang blokkeren. Zeker als het druk is. Nu al een paar keer meegemaakt dat ze dan maar een beetje rondlopen en zeggen dat ik het zelf op moet lossen.

Ga te rade bij het bedrijfsleven en hoe die omgaan met klantvriendelijkheid en klanttevredenheid. Hoewel ik persoonlijk weinig ervaring heb met de dienstverlening van de gemeente Assen heb ik beroepsmatig regelmatig te maken met andere gemeenten. Het valt mij op dat er nog steeds redelijk veel gemeenten zijn die de burger niet netjes behandelen. Ik hoor van mensen dat zij op een hautaine manier benaderd worden en dat de wil om te helpen ontbreekt. Ik moet hier wel benadrukken dat ik geen concrete voorbeelden heb waar het de gemeente Assen betreft. Misschien kunt u toch iets met deze opmerkingen.

Ga verder in de digitalisering! Rijbewijs verlengen etc via internet is een zegen! Jammer dat je alsnog naar het stadhuis moet om hem op te halen. Maak ook nog die laatste stap dat er geen bezoek aan het stadhuis nodig is. Ik snap dat het niet voor alles kan, maar meer dan nu zeker wel.

ga zo door

ga zo door

Ga zo door

Ga zo door!

Ga zo door!!!!

geen - Prima zo

Geen bijzonderheden

Geen ellenlange (er niets toe doende) privé gesprekken bij de info balie tussen medewerkers en "bekende" bezoekers zodat een ander tijden moet wachten! Plan dat maar buiten je werktijd.

Geen helpdesk die de ambtenaren moet "beschermen" tegen vragende klanten/inwoners. Als de helpdesk het niet weet dan moeten zij zorgen dat er een afspraak komt met de meest relevante/deskundige medewerker.

geen idee, maak blijkbaar weinig gebruik van de gemeente. Ken wel ervaringen die niet te spreken waren over het gebrek aan kennis, lange wachttijd, enorm zeuren en verbieden door de gemeente

Geen tel. aanmelding. Melding bij de portier (die je vervolgens verder op weg helpt) moet voldoende zijn.

Geen telefonische wachttijden.

Geen tip maar... Waarom staat baggeluizen niet in de lijst van wijken?

geen tips NB DE website bied wel perspectief.

Geen tips, voor mij is het zo prima.

Geen tips.

Geen.

Geen.

Geen.

gemeente huis open zonder afspraak

Gemeentehuis telefonisch beter bereikbaar!!!

gemeenten zijn in het algemeen erg star in hun dienstverlening, gewoon een knop direct contact (chat) is fijn, maar dan moet je daar niet afgepoeierd worden maar daadwerkelijk geholpen. Van die algemene infonummers wordt niemand vaak echt gelukkig

Ging erg vlot, prima dus

Goed naar de burger luisteren .(bijv . Klachten over Rolderstraat gemeente reageert pas na publicatie in Media)

Goede uitleg in begrijpelijke taal waar je voor wat moet zijn. Met name van oudere mensen hoor ik dat ze verزند in alle regeltjes die er zijn.

goedkoper

Goedkoper

Graag als er door de telefoniste gezegd wordt "U wordt terug gebeld door degene dan reken ik er op. Maar vaak moet ik dan weer bellen. Dat kan beter.het

Graag altijd open zijn en niet alleen op afspraak.

Graag de wijk park Diepstroeten toevoegen!!

Graag doorgaan met berichten van de Brink in de Asser Courant.

Graag had ik antwoorden op mijn vragen bij de vorige vraag gevonden. Van de website werd ik helaas niets wijzer.

Graag info bijv.via de mail(is laagdrempelig) over aanvragen van huurtoeslag, zorgtoeslag, enetgiatoesalg

Graag per mail een reactie op een gestuurde mail. Met daarbij een rechtstreeks nummer van de behandelaar van de mail en binnen een redelijke termijn.

Graag response terug bij een melding

graa terug koppeling terug van een medewerker

Graag tussen de middag open, het is niet van deze tijd om een half uur dicht te zijn.

Graag vriendelijke en attente medewerkers. .

Graag vriendelijke mensen aan de balie. Alstublieft telefonisch bereikbaar!

Handhaaf en meer kamera's

handhaving voor burgers makkelijker bereikbaar (via soc.media of whatsapp)

Hangt van de afdeling af. Maar er zijn veel momenten dat je van kastje naar de muur wordt gestuurd

Heb het ieder gezegd in een gesprek begeleid nieuw personeel beter en wees correcter met terugbellen om tot een afspraak te komen.

Heb ik niet, tot nog toe geen dienstverlening nodig gehad.

Helaas

Helaas

Het aanvragen van vergunning, bv. zonnepanelen, is erg onoverzichtelijk, niet duidelijk aangegeven.

Het blijft lastig om snel en makkelijk een melding van bijvoorbeeld overlast te maken. Het formulier op de website is lastig en werkt vaak niet goed. Het zou makkelijker zijn om bijv. via whatsapp een melding te kunnen maken.

Het duurt soms erg lang dat je antwoord krijgt.

het enige wat vervelend is bij langskomen op het stadhuis is dat je altijd moet wachten, maar gelukkig valt het meestal wel mee

Het is duidelijk

Het is lastig om met kinderen een ID kaart aan te vragen buiten schooltijd.

Het is mij niet altijd duidelijk welk persoon ik moet benaderen voor verschillende vragen.Meer personen op de website maakt het ook letterlijk persoonlijker.

Het is moeilijk om ambtenaren met echte vakkennis en verstand van zaken te spreken om geconstateerde problemen te bespreken of antwoord te krijgen op reëel vragen

het is moeilijk om de status te volgen van een omgevingsvergunning die door een ander is aangevraagd; het zou goed zijn om dat te verbeteren

Het is moeilijk te vinden hoe erf afscheiding mag zijn m.b.t. specificaties, bijvoorbeeld groen, beplant, schutting. Dit zou duidelijker kunnen worden door links te plaatsen met de tot het adres behorende voorwaarden en restricties.

Het is niet meer van deze tijd om de tijden aan te houden zoals het nu is.

Het kost mij heel veel moeite, om een probleem bij een verantwoordelijk medewerker te kunnen neerleggen en hierover een gesprek te voeren. Ik moet mij nl. eerst verantwoorden bij een telefonist, om dit voor elkaar te krijgen.

Het personeel aan de eerste balie in het gemeente huis kan een meer aan hostmanship doen en daarbij zeker een vriendelijker houding aannemen. Ik maak dat niet alleen zelf mee maar krijg dit ook terug van mensen uit mijn omgeving.

het personeel moet de mensen als mensen behandelen en niet als beesten. ongeïnteresseerd, onvriendelijk, wantrouwend etc etc

Het personeel wat achter de schermen opereert beter geschikt maken voor hun taken!

Het Stadhuis (en dus het loket) zijn vrijwel alleen open tijdens kantooruren. Tijdens mijn paspoort aanvraag heb ik 3x tijdens werktijd (en dus ook mijn eigen werktijd) naar het loket moeten komen. Volgens mij kunnen zaken als paspoortaanvragen of rijbewijzen prima digitaal worden afgehandeld. Ook vond ik de informatie over een paspoort aanvraag lastig te vinden op de website www.assen.nl. Dat komt voornamelijk omdat cruciale informatie niet gelijk in beeld komt, maar onder verschillende drop down schermen hangt (aanvraag, kosten, termijn en aanvullende informatie). De oplossing is volgens mij heel simpel. Verstop die informatie niet onder een drop down maar laat ze gelijk in beeld komen als je doorklikt op de website. En laat de informatie ook nog eens terugkomen als de afspraak wordt gemaakt (dus in het keuzemenu om de afspraak in te plannen) EN in de bevestigingsmail die wordt verstuurd als de afspraak is ingepland. Dat had mij en de dame achter de balie tijd en frustratie gescheeld.

het was niet makkelijk om antwoord te vinden via de website

het werkt prima

Het zou fijn zijn als er 1 overzichtspagina is met alle telefoonnummers van de verschillende afdelingen. Als die er al is, dan kan ik 'em niet vinden.

het zou fijn zijn als jullie gewoon ook op vrijdagmiddag open zijn. helemaal zou ik het top vinden als ik mijn paspoort etc digitaal zou kunnen regelen.

Het zou fijn zijn als personen gaan doen waar ze voor zijn aangenomen. bv om te handhaven.

Hh

Hoe minder digitaal hoe beter.

Hou me op de hoogte waarom ik na 3 weken nog geen antwoord heb op een ingediende klacht

Hou op met ambtenaar te zijn en denk eens klantvriendelijk, de afstand ambtenaar - burger is beschamend groot

Hou rekening met digibeten

Houden zo

iets meer digitaal

Iets modernere vormgeving van de website, mooiere letter, wat meer plaatjes. Verder prima qua inhoud.

Iets ruimere bereikbaarheid zou ik fijn vinden. Vrijdagmiddag dicht is niet meer van deze tijd.

Ik ben best tevreden, zeker t.o.v. andere gemeenten doen jullie het goed

Ik ben helemaal tevreden over de dienstverlening.

Ik ben tevreden

Ik ben tevreden, vind de gemeente toegankelijk en kan mij vinden in de wijzen van communiceren.

Ik ben wel tevreden.

Ik ben wel tevreden.

Ik ben zo al tevreden. Nee, zo het niet weten.

Ik ervaar de dienstverlening als uitstekend

Ik heb een maand terug een melding gedaan. Niets meer van gehoord. Dit was de 2e keer dat dit gebeurde. Daar ben ik ontevreden over.

Ik heb een melding gedaan over zeer hard rijden in de straat. Ik hoor daar geen reactie op, dat zou ik toch prettig vinden. Is het bericht ontvangen? Wat doet de gemeente er mee?

ik heb een melding meerdere keren gemaakt maar er is half werk van gemaakt. Het is nog steeds een gevaarlijk punt in kloosterveen waar voetgangers geen uitweg hebben en lopen op het veel te drukke en soms onoverzichtelijke fietspad.

Ik heb enige tijd geleden een vraag per mail gesteld. Daar heb ik tot op heden nog niks op gehoord. Mogelijk ook communiceren indien het antwoord nog niet duidelijk is

Ik heb via Whatsapp gevraagd om in contact te komen met de juiste persoon op een gebied van landschapsbeheer en ruimtelijke ordening, dit met betrekking tot de herinrichting van een weiland naar natuur. Per ommegaande kreeg ik een keurig bericht met het verzoek deze vraag via email te sturen, zodat het naar de juiste persoon doorgezet kon worden. Daarna zou er contact met me worden opgenomen. Dit direct gedaan. Echter.... inmiddels zijn we 6 weken verder en heb ik al een herinneringsemail gestuurd, maar ik heb nog niets van de gemeente vernomen. En omdat ik niet weet naar welke afdeling of persoon mijn email is doorgestuurd, kan ik ook niet gericht navraag doen. Mijn emails verdwijnen als het ware in een 'zwart gat'. Naast het feit dat ik al 6 weken niets gehoord, hetgeen duidelijk ruimte voor verbetering behoeft, zou het ook mooi zijn om een status van de email te kunnen volgen, met een prognose van de tijd tot behandeling en reactie. Dit analoog aan de track&trace systemen van online bestellingen. Hiermee voorkom je dat mensen (onnodig) veel herinneringsmails gaan sturen of gaan bellen. Dit kost allemaal kostbare beschikbaarheid van de gemeente ambtenaren. Bovendien weet je als "klant" dan dat je email niet in een zwart gat is verdwenen.

ik heb wel eens het idee dat de medewerkers niet op de hoogte zijn van de straten enz.omdat ik wel eens merk dat ze weinig van de stad weten

Ik heb zo weinig ervaring met de dienstverlening dat ik redelijkerwijs geen verbeteringen kan weten.

ik hoop dat er inmiddels qua communicatie mensen op afd groenvoorziening/afval zitten die communicatief vaardig zijn en van de hoed en de rand weten. (ooit een mail terug gehad van iemand (over afval in de berm) die niet geïnteresseerd was, geen begrip had , er niets van wist en wilde weten en geen (redelijk) goed Nederlands kon schrijven.) Dit is inmiddels vast verleden tijd, hoop ik. Heb ik het goed dat je nu vragen kunt appen? dat heb ik geloof ik gelezen. Ik hoop dat nu de vragen bij een communicatie medewerker terecht komt die wel over dienstverlenende en relevante kennis/kwaliteiten beschikt?

Ik kan maar moeilijk de goede info op jullie website vinden.

Ik kan meestal niet voldoende informatie vinden op de website

Ik kom er niet zo dikwijls en s,morgens valt de drukte wel mee

ik kon het onderwerp wel vinden, maar het kaartje van Assen was zo lastig te duiden, dat ik toch maar gebeld heb

Ik kreeg een bevestigingsmail van de gemeente Aa en Hunze. Dat was verwarrend

ik krijg niet altijd antwoord op een ingediende melding / verzoek. Ook de afstemming met meldingen in de BuitenBeter app kan beter.

Ik krijg niet altijd antwoord op lopende meldingen via Meldpunt Assen.Daarnaast, als ik meldingen heb gedaan dan komt er wel eens reactie van een vriendelijke ambtenaar met beloftes maar er gebeurt niets.Gaat om melden schades aan publieke zaken of openbare wegen/bestratingen. Zeer ergerlijk dat je soms meerdere meldingen doet van schade met een bekende veroorzaker, beloftes van herstel en gewoon niets doen. Dit zorgt voor een gevoel van een onbetrouwbare overheid want je moet geen leugentjes verkopen. Ook handhaving is in Assen maar een bijzaak blijkbaar.

Ik maak eigenlijk nooit echt gebruik van jullie dienstverlening. De laatste keer was meer dan een jaar terug. Toen ben ik prettig geholpen door een medewerker aan de telefoon. In de zelfde tijd moest ik ook bij de gemeente Eindhoven zijn en daar was het een puinhoop. Nou is Eindhoven ook wat groter en misschien complexer dan Assen maar ik vond het prettig om te merken dat Assen het beter op orde leek te hebben. Veel vriendelijker en meer moeite doen om mij te helpen.

Ik vind dat de gemeente nieuwe inwoners wel welkom mag heten

Ik vind de dienstverlening goed.

Ik vind de website onduidelijk en verwarrend

Ik vind de website van de gemeente Assen bijzonder onoverzichtelijk. Informatie is niet makkelijk te vinden.

Ik vind het lastig om een afspraak te verzetten. Dan moet je eerst een andere afspraak maken en ik kon mijn eerdere afspraak niet meer verzetten

Ik vraag me af waarom de nieuwste wijk van Assen nog steeds niet wordt genoemd in deze vragenlijst. Park Diepstroeten hoort er toch ook gewoon bij?

Ik wacht al 18 maanden op antwoord van de gemeente (mijn buurt) koffie drinken en vergaderen daar zijn ze goed in.

Ik woon in baggelhuizen, maar doe vrijwilligers werk in kloosterveen. In kloosterveen weet ik precies waar de wijkagent of handhavers zijn. Elke woensdagmiddag kun je er terecht met een probleem, met een vraag enz. Dit werkt zo lekker. In baggelhuizen is niets, voor vaartwelzijn moeten we naar het centrum. De wijkagent zie ik nooit. Laatst hoorde ik weer dat ze ergens in de wijk zitten, maar ik was alweer te laat daarvoor. Hoe moeten we weten waar ze zijn? Kunnen de wijkagent en mijn buurt assen/vaartwelzijn niet 1x per week bv bij de patatzaak zitten voor een uurtje? Dan kunnen we zo even aanlopen. Elke week even dezelfde tijd.

Ik zocht naar de openingstijden van het Milieupark. Je moet dan 2 of 3 keer doorklikken voor je de tijden ziet, volgens mij kan dat beter.

Ik zou de balie bewust open doen als er raadsvergadering is, dan verhoog je meteen de betrokkenheid van de inwoners bij de lokale politiek.

Ik zou graag oude bestrating gratis willen inleveren bij het afval station. Dat was nog over van vorige bewoners.

Ik zou het niet weten

Ik zou het niet weten

Ik zou het niet weten.

Ik zou het op dit moment niet weten.

Ik zou proberen om veel meer zaken digitaal te laten uitvoeren. Dat kan niet met alles omdat er fraude natuurlijk voorkomen moet worden. Maar als ik zie hoe superfijn het is om je rijbewijs digitaal te laten verlengen via de fotograaf, dan denk ik dat veel meer mogelijk moet zijn.

Ik zou graag meer dingen echt helemaal online kunnen regelen

In de landjes borden Hond aan de lijn vernieuwen en snelheidscontrole aan de Andrej Shacharowsweg opnieuw invoeren, in de avonduren word er veels te hard gereden!

Indien er een melding wordt gemaakt zou ik graag een terugkoppeling willen of de werkzaamheden ook zijn uitgevoerd.

Indien er een pilot met bewoners gedaan wordt die zich hier vrijwillig voor opgeven, communiceer dan pro-actief als er vertraging optreedt en informeer inwoners als de pilot niet afgerond kan worden zoals eerder besproken.

Indien iemand een aanvraag per telefoon doet (bijvoorbeeld snoeien dood hout in de omgeving), dat online bijhouden. Zo kan een inwoner zelf zien wat de voortgang van zijn item is.

info in huis aan huis krantje is prettig

Informatie er neerzetten wat gemakkelijk leesbaar is voor iedereen .

Informatie kan beter vindbaar op de websites.

Informatie over de slootschauw zou ik heel graag tijdig in mijn brievenbus krijgen of in de email. Ook wil ik graag weten wanneer de gemeente iets komt doen aan mijn sloot, zodat ik het niet net helemaal zelf met de hand heb gedaan.

Informatie up to date houden op de website.

informatie via email over subsidie aanvragen

Informatie voor ondernemers makkelijker vindbaar maken

Informatievoorziening is belangrijk, zowel op de site als via andere (digitale) wegen, naar belanghebbenden. Als voorbeeld noem ik de energietoeslag deel II. Mededelingen hierover moet je zelf als gekende belanghebbende opzoeken. Ook verschijnen ze vrij laat.

ingediende parkeer problemen niet doorverwijzen maar oppakken en aannemen , behandelen en suggesties serieus nemen

Is NIET consument vriendelijk of eenvoudig en begrijpelijk te gebruiken!!!!

is prima zo

Is prima zo

is prima!

is voor mij prima zo

Ja als ik onderweg een van uw ambtenaren spreek en ze ergens op attent maak , dan is vaak het antwoord daar ga ik niet over.mijn mening is dat net als vroeger in ons eigen bedrijf dat op zo'n moment die gene het berichtje doorgeeft aan de betreffende afdeling .

Ja de website vervangen, drama.

Ja die heb ik. Ik heb 2jaar achter elkaar gebeld over een boom waar hele vieze bessen aankomen en die bij onze schuurtjes staat. Woon in de flat boven Domino's. Niemand weet tot op heden van wie die boom is en alle klimop die bij de achterburen vandaan komt en al half over ons pad bij de schuurtjes zit is ook niet bekend van wie dat is. We zouden graag willen weten wie hier verantwoordelijk voor is.Het is een smerige bende.

Ja gewoon antwoord geven op mijn vraag is niet gebeurd

Ja wat vaker het oud papier ophalen ivm het kopen per internet, wat zoveel dozen oplevert dat ik regelmatig dozen moet verbranden omdat ik er geen plaats meer voor heb!

Ja weten bij wie je moet zijn voor welke dienst. Ik zou graag contact hebben over warmtepomp e.d.

Ja, antwoorden op de melding zou fijn zijn

Ja, beantwoord mailtjes!Ik heb een melding gedaan over paden met onkruid en hoor hier dan niks over!

Ja, de juiste persoon op de juiste plek en niet via via en/of later pas bericht ontvangen

Ja, de wijken aanpassen . Wij wonen in Oud Zuid maar dat staat nergens bij

Ja, eerder een reactie geven op vragen via de mail.In ieder geval reageren!!!

Ja, ik deed een melding inzake de vergroeningsnota. Melden jullie ook vorderingen terug?

Ja, op het moment dat u een "speciaal" telefoon nummer heeft om bereikbaar te zijn, wil ik geen "assen" meer inspreken als u vraagt welke gemeente ik wil spreken, of een rechtstreeks nummer voor Assen of gewoon 0592 . En stop a.u.b. ook met de samenwerking met Aa en Hunze etc op het gebied van WOZ. Of Assen is een zelfstandige gemeente of werk samen op Provinciaal niveau. Niet allerlei andere clubjes gaan stichten !

Ja, reageer binnen bepaalde tijd ECHT op een melding

Ja, zorg voor meer zichtbare handhaving in de stad. Het loopt nu echt de spuigaten uit. Winkels worden ongestraft leeggeroofd! Overall wordt in de avonds drugs verhandeld zonder enige consequentie.Ook handhaven is dienstverlening!!

Ja. Jullie reageerde bij herhaling niet op mijn melding. Pas na meer dan een half jaar !!! Kreeg ik na meerdere verzoeken een reactie.

Ja. Zorg dat je bereikbaar bent

Jazeker, denk bij de processen vanuit de inwoner en ga uit van vertrouwen in de inwoner.Laat de inwoner zoveel mogelijk zelf regelen en laat het systeem zo weinig mogelijk beperkend zijn

Jazeker, je eens dienstbaar opstellen t.o.v de burger ipv de "van kastje naar de muur " politiek

Jazeker: de telefoon opnemen, adequaat doorverbinden, boodschap afluisteren en REAGEREN. Heb onlangs parkeeractie willen doorgeven en heb na 55 minuten verbinding maar verbroken. Het bandje adviseerde om "in geval van nood" aan de lijn te blijven. Je zult maar in nood verkeren..... Vervolgens digitaal een klacht hierover ingediend. Nooit meer iets op gehoord....! Inmiddels na 3 bezoeken aan gemeentehuis uiteindelijk door 3 ambtenaren geholpen de parkeerapp (voor vergunninghouders) te installeren. Ik kan nu zelf parkeeracties melden. Maar de bereikbaarheid was al die tijd bijzonder slecht!.

kan ik op dit moment niet bedenken

kan moeilijk een een pagina vinden om een klacht van verkeershinder vinden

kennisseniveau sommige medewerkers opkrikken

klantvriendelijkheid

Kom meer zichtbaar in de wijk bv bij winkelcentrum of buurtcentrum waar veel bewoners komen. De manier waarop handhaving nu de wijken in gaat vindt ik wel heel mooi met tafel en stoelen om zo gesprek aan te gaan met de bewoners.

komt niet direct bij me op

kortere lijnen

Laag drempeliger dan het is..

Laat je meer zien

Laatste paar keer ging het erg goed. Meestal is het moeilijk om telefonisch bij jullie door te dringen. Online gaat vrij goed.

Langere openingstijden stadhuis.

Langs bij jou thuis

lees de mail en geef antwoord antwoord !!!!!

Legio. Mijn ervaring met de gemeente is dat er alles aan wordt gedaan het probleem zo snel mogelijk af te schuiven naar anderen en in ieder geval nooit actie te ondernemen. Dat men totaal niet luistert naar bewoners en dat het niemand ook maar iets interesseert als bewoners ergens tegenaan lopen. Dat men de oren laat hangen naar bedrijven, ongeacht de consequenties voor bewoners. Dat je nooit meer iets terug hoort als je iets aankaart. Dat je vaak helemaal geen antwoord krijgt op bv e-mails en dat je er een paar reminders achteraan moet sturen. Dat als je dan eindelijk contact hebt met een medewerker, deze een tijdje later al niet meer voor de gemeente werkt, waardoor je van voren af aan kunt beginnen. Dat er informatie wordt gegeven over projecten e.d. die je als bewoner raken, maar dat je altijd pas 1 of 2 dagen tevoren die informatie en de bijbehorende uitnodiging krijgt. Ontmoedigingsbeleid dus, want dat lukt natuurlijk nooit. Gemeente blij, want geen lastige burgers. Dat er bv door de gemeente bomen gekapt worden, waardoor je woongenot fors verlaagd wordt en als je dan een aanvraag doet nieuwe te planten, de gemeente verwacht dat je zelf eerst handtekeningen in de straat gaat verzamelen voor ze überhaupt willen overwegen je vraag in behandeling te nemen. Kortom, ik ervaar nul respect, geen enkele behulpzaamheid, slechts dédain en desinteresse.

Less is more in het kader van duurzaamheid

Liefst zou ik rijbewijs en paspoort 100% online verlengen zonder langs te hoeven komen.

Loop als gemeente niet achter bij de ontwikkeling van de maatschappij. Wees bijna altijd bereikbaar en ontwikkel vol op digitaal contact.

Luisteren naar uitkomsten van deze enquête

m.i. goed verbeterd.

Maak afspraken over termijnen om mensen terug te bellen. Ik heb een aantal keren meegemaakt dat ik niet, of pas na twee weken wordt teruggebeld. Na twee weken kreeg ik dan ook wel antwoord, maar een terugbelverzoek verwacht je dezelfde dag, zo niet een dag later.

Maak alles digitaal.
Maak alles voor ouderen duidelijk en eenvoudig
Maak betere zoekopties op de site om makkelijker beleidsstukken etc te vinden. Nu slecht
Maak het mogelijk om de verschillende afdelingen direct te kunnen benaderen, bv Groen, afval, bouw.
Maak het zoeken naar regelgeving makkelijker
Maak regelmatig een melding, bestemt voor bijvoorbeeld handhaving of onderhoud. maar dan wordt er 1 keer gecontroleerd en dan blijft het erbij. Dat zou wat mij betreft beter moeten kunnen.
Mails sneller afhandelen, dat duurt mij te lang
Medewerkers wat minder serieuze uitstraling laten hebben
Meedenken met de mensen als ze niet in een hokje passen
Meedenken, ipv werken volgens de zogenaamde regeltjes
Meer avonden open. En tussen de middag ook gewoon open blijven zodat mensen in hun middagpauze ook zaken kunnen regelen op het stadhuis.
Meer avonden per week open
Meer controle in de wijk i v m snelheid en parkeren.
meer dienstverlening aanbieden zonder afspraak
Meer digitaal
Meer fysieke ondersteuning en personele bezetting op het stadhuis.
Meer gewone taal zodat alle burgers de tekst kunnen snappen
Meer inhoudelijke info op website zetten wat de voorwaarden zijn voor het splitsen van woningen voor verhuur. Zodat ik vooraf kan weten aan welke (zo specifiek mogelijke) eisen ik moet voldoen, wil mijn aanvraag goedgekeurd worden.
Meer kundigheid aan de telefoon
Meer luisteren naar je burgers. Minder "HBO-ers" als contactpersonen, maar meer "normale" Assenaren en geen carrière import!!!
meer mogelijkheden digitaal. overzichtelijker websitemeerdere avonden ook na 19:00 uur open
Meer mogelijkheden om zaken aan het loket af te handelen
Meer naar de bewoners luisteren want nu is het zo dat wij er niet toe doen. Er wordt aan de tel. beloofd dat er iemand komt. Ik zeg dan al gelijk "Dat gebeurt nooit" jawel hoor zegt ze aan de tel. Maar er komt nooit iemand. Dus dan bel je niet opnieuw. En zo heb je ook de neiging om je niet aan de "gemeente regels" te houden.
Meer of beter bereikbaar zijn.
meer online en bereikbaarheid verhogen
Meer online service. Behalve op afspraak kunnen komen, ook zonder afspraak geholpen kunnen worden.
Meer ontwikkelingen delen met de burgers.
Meer proactief informeren inzake specifieke acties. Meer ingaan op de wensen en eventuele klachten van bewoners en niet doorschuiven of wegduiken
Meer terugkoppeling op lopende meldingen
Meer wijkagenten die dagelijks in de wijk aanwezig zijn
meer woningen bouwen die geschikt zijn voor zowel starters als senioren. Beide groepen missen mogelijkheden. En beide kunnen bijdragen aan mobiliteit op de woningmarkt. wanneer huizen geschikt zijn voor beide doelgroepen is er meer mobiliteit.
Meer zaken digitaal toegankelijk maken. Formulieren voor rijbewijs, paspoort etc.
meer zichtbaarheid handhaving voetgangersgebieden

Meer zichtbaarheid in de wijk

Melding vanuit gemeente, als een gemeentelijke vergadering gevolgd kan worden!

Melding werd snel opgepakt en probleem opgelost. Complimenten!

meldingen van bv wanneer containers niet geleegd zijn digitaal of via whatsapp te kunnen doen,

Meldpunt overlast

Men reageert niet altijd op de mail. Ik ben al 2 jaar bezig, elke keer wordt ik terug gebeld, of krijg een mail toegestuurd, maar als ik een reactie geef dan wordt er weer niet gereageerd. Om moedeloos van te worden.

menselijker

Mensen meer het gevoel geven er geluisterd wordt naar hen en dat ze geen nummer zijn. Luisteren naar en anticiperen op het persoonlijke verhaal ipv alleen de regels te communiceren

Mensen niet van het kastje naar de muur sturen omdat de medewerkers(gemeente Assen) het antwoord niet weten. En beleefder zijn tegen de persoon aan de andere kant van de lijn (ik heb een hele boze dame aan de lijn gehad van de gemeente assen). De gemeente waar ik naar toe ben verhuisd, kreeg de schuld, echt belachelijk, maar ik werd uitgeoeterd. Tja dan werk je notabene bij de gemeente Assen, je hebt een dienstverlenend beroep. Dit kan gewoon niet!

Met betrekking tot het contact met de gemeente is dit afhankelijk van de reden waarom ik contact zoek. Wil ik een vergunning aanvragen o.i.d. is het fijn wanneer je dat direct met een betrokken ambtenaar kunt doen. Iets melden kan prima online... net als een afspraak maken. Voor ieder proces kan een ander kanaal mijn voorkeurskanaal zijn.

Met de documenten gaat het heel goed. Op het gebied van beslissingen mbt jeugdzorg/ dagbesteding voor m'n kinderen werkt de gemeente veel te langzaam. Dat doet meer kwaad dan had hoeven

Met een tip wordt weinig of niets gedaan.

Met name iets doen met de info die vanuit de wijken komt. Bv houden ad afspraken rondom de TT. De 12 lawaaidagen worden ruimschoots overtreden. Lawaai gaat soms zelfs 's avonds door (buiten TT festival) Stikstof probleem speelt hier ook niet ? gezien de vele vele races

Mijn oude huis gegevens vraag wijzig naar nieuwe huis gegevens.

Milieupark ook open tussen de middag.

Milieuplein informatie beter weergeven wat er op veld a en b kan worden gebracht

minder lange wachttijden (b.v. voor een aanvraag van de WMO)

Minstens 1 avond tot 21.00 open. Taal op website simpeler, lettertype etc aanpassen. Teksten katen checken door mensen die verstand van laaggeletterdheid hebben

Misschien een ruimte waar men (digitale) pasfoto's kan laten maken in de hal van het stadhuis, zodat die direct gebruikt kunnen worden voor het aanvragen van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs.

Misschien maandagmorgen gesloten en maandagavond geopend?

Mo.enteel niet

Mogelijkheid om op afspraak na 19:00 uur op het gemeentehuis terecht te kunnen. Weet nog dat ik vorige keer om mijn rijbewijs op te halen moest haasten om voor 19:00 er te zijn...

momenteel niet

momenteel niet

Momenteel niet, ben erg tevreden over de dienstverlening

Momenteel niet, ik heb daarvoor te weinig gebruik hoeven te maken van uw dienstverlening.

Naar de burger luisteren en niet star vasthouden aan eigen niet werkend beleid

Naast de digitale informatie vanuit de gemeente ook de berichten van de Brink in de Asser Courant aanhouden om zodoende alle bewoners van de gemeente te informeren. Niet elke inwoner is digitaal geletterd.

Nee ik vindt de dienst wel goed zo

Nee , in het algemeen toezien op regels

Nee :)

nee ben tevreden

Nee ben wel tevreden

Nee eigenlijk niet

nee ga zo door

Nee Ga zo door

Nee ga zo door

Nee gaat prima zo

nee geen

Nee geen tips.

Nee hoor!

Nee hoor, gaat prima.

Nee hoor.

Nee hoor. Ga zo door!

Nee ik vind het prima zo. Onlangs onze rijbewijzen vernieuwd en dat ging vlot. Ook zeer tevreden over de dienst verlening.

Nee kreeg een beetje tot mijn verbazing ,vlot antwoord

Nee lijkt voor mij goed

Nee niet echt

nee nog niet so far so good

Nee nu niet

Nee tot nu toe niet.

Nee voor nu niet

Nee wat goed is zo houden

Nee,

Nee, alles goed.

nee, ben een tevreden inwoner van Assen

Nee, ben heel tevreden. Bij vragen via mail of de website heel snel reactie, afspraak maken op gemeentehuis is heel makkelijk en dan word je ook snel geholpen. Helemaal prima.

Nee, ben tevreden

Nee, ben zeer tevreden en ga dan kijken of het uitgevoerd is

Nee, de afhandeling van rijbewijs verlengen was snel.,met kennis van zaken en vriendelijk

Nee, de dienstverlening voldoet wat mij betreft.

Nee, de enkele keer dat ik contact of een afspraak heb, is er snel contact met de juiste persoon, wordt er meegedacht en ben ik zo klaar.

Nee, die heb ik niet

Nee, eigenlijk niet.

nee, ga zo door!

nee, geen ervaring die dit noodzakelijk maken.

Nee, geen tips. Ik ben tevreden.

Nee, het gaat goed.

Nee, het lijkt mij wel in orde.

Nee, ik ben tevreden .

Nee, ik heb te weinig contact om dat te kunnen beoordelen

Nee, is prima zo.

Nee, jullie zijn goed bezig naar mijn idee 👍

Nee, niet echt.

Nee, niet op dit moment.

nee, op dit moment niet

Nee, voor mij persoonlijk is het prima.

Nee, want ik ben tevreden over gang van zaken.

Nee. Ik maak zo weinig gebruik van de gemeente dat ik geen idee heb van de huidige dienstverlening.

Nieuw paspoort en rijbewijs is tot nu toe altijd vlekkeloos gegaan.

Nee....

Nee.... voor mij werkt het prima..

Neem de resultaten mee van deze onderzoeken. Maar er zijn ook nog inwoners die hier niet aan meedoen om verschillende redenen. Dit zijn vaak ook mensen die niet weten hoe ze de info van de gemeente tot zich kunnen nemen. Denk hier ook even aan en pas de info verstrekking hier ook iets op aan. Ik weet dat wij in een periode leven van haal en breng plicht maar niet iedereen kan dit. Verder mooi doorgaan met deze manier van contact.

Neen ik vind namelijk de gemeente goed bereikbaar is.

neen, geen ervaring met uw dienstverlening

Neen, ik moet zeggen dat als ik contact heb met de gemeente via de mail dat ik snel daarna een reactie krijg cq dat er actie wordt ondernomen. Het zijn vaak de kleine dingen zoals een straatlamp vervangen maar dit is prima.

Neen.

Neen.

Neuhh

Niet alles digitaal en een goed afgestemde dienstverlening op de burgers

Niet dat ik die direct weet, maar die zijn er wel. 's ochtends wat eerder open zou ook helpen.

Niet dat ik weet.

Niet direct

Niet echt .. ik ben wel tevreden

Niet echt, de gemeente doet goed haar best. Althans, dat vind ik.

Niet echt.

Niet echt. Vind het prima.

Niet luisteren maar ook actie ondernemen

Niet overal een afspraak voor. Ik moet ook werken en dus vrij vragen.

Niet te veel tussen personen

niks vanwee van gehoord (rioolcontrole] klachtbrief ingevuld

Nog beter naar inwoners luisteren

Nog betere en slimmere formulieren, zo veel mogelijk digitaal

Nog niet

Nog niet

nog niet Jammer dat je bij de vraag waar woon je ? niet Woonpark Diepstroeten in kunt vullen

Nooit reactie van u ontvangen op onderstaand bericht: Ingediend op 10 maart 2021 - 12:23 Ingediend door anonieme gebruiker: 2a02:a450:822c:1:fce1:eeb3:d8de:f0f0 Submitted values are: Onderwerp: Algemeen Naam: Peter Donkelaar Adres: Broeklaan Huisnummer: 68 Postcode: 9405 AN Telefoonnummer: 06-11333044 E-mailadres: p_donkelaar@kpnmail.nl Uw vraag: Wij hebben al een tijdje last van een uitpandige bromtoon, een Laag Frequent Geluid LFG (monotoon 24x7). Dit tast ons woongenot aan. Mogelijke bronnen zijn: * Een trafostation aan de Hoofdlaan kenmerk 8108 (Enexis heeft recent 2 roosters gedicht met steenwol, na een melding door ons, helaas zonder resultaat). * Een pomp van waterbeheer op de parkeerplaats van ACV naast de Hoofdlaan. * Generatoren op het terrein van de JWF kazerne, geplaatst ten behoeve van de tijdelijke mess langs de Witterstraat. Kunt u als Gemeente onderzoek naar deze kwestie? Hoor graag, met vriendelijke groet. Bekijk dit bericht op de website: <https://www.assen.nl/node/3896/submission/3345>

nu even niet

Nu even niet.

Nu nog niet

Oet wat makkelijker zoek functie

Omgevingsloket invullen gaat goed, maar onduidelijk het weg te schrijven

onbekend

Onderwerpen zijn slecht te vinden, onduidelijk en verborgen.

Onlangs stond in de krant dat men met een tafeltje en stoeltje in de wijken langs gaat om het gesprek aan te gaan. Dat vind ik nou eens een heel goed initiatief. Houd dat erin! En misschien is het mogelijk om dit uit te breiden. Dat zou ik zeker onderzoeken.

Ook daadwerkelijk met klachten iets doen en niet alleen zeggen wat vervelend, afgelopen tijd veel per telefoon, mail en chat contact gehad maar helaas nog niet opgelost. Het moet niet zo zijn dat je na een klacht of vraag dit nog 2 of 3 X moet gaan herhalen of geen terugkoppeling krijgt wat er mee gaat gebeuren of wanneer het wordt opgelost

Ook de dienstverlening moet zeker 5 dagen per week van 08.00 uur tot 18.00 uur open zijn, en zeker 1 avond in de week tot 21.00 uur.

ook de vrijdagmiddag geopend

Ook op de website is het af en toe verschrikkelijk zoeken. Het lijkt of de website niet uitgaat van de vraag die iemand kan hebben maar vooral het aanbod dat u heeft wilt slijten. Daar zit ik op dat moment niet op te wachten. Ik heb een concrete vraag en wil dan graag zo snel mogelijk naar een antwoord worden geleid.

Op de website van Assen kon ik de dingen niet snel vinden. Ik weet niet meer wat het was maar wel dat ik niet in de zoekbalk kon vinden en daardoor lang bezig was om de goede pagina te vinden

Op dit moment ben ik tevreden over de dienstverlening

Op dit moment even niet.

Op hoger niveau: de gemeente staat er een beetje om bekend totaal niet te luisteren naar burger en bedrijfsleven. Bijv de Assenaar vraagt om meer dynamiek in de slaperige stad, gemeente levert bejaardenwoningen in de voormalige V&D, terwijl een paar straten verderop Basic Fit een andere/grotere locatie zoekt (open tot 22:00 + op de "dode" zondag = dynamiek) en niets kan vinden in/om centrum dat groot en modern genoeg is. Erger kan eigenlijk niet. Of: bewoners/bedrijfsleven komen met allerlei verbeter suggesties, je wordt zeer vriendelijk ontvangen en hoort vervolgens niets meer. Behalve wanneer de gemeente wat wil van bewoners/bedrijf, dan is er zeer actieve dialoog. "Sleuren aan een dood paard" betitelde een exploitant van kantoorruimte de gemeente. "Contact opnemen is zinloos".

Op tijd verandering doorgeven b.v. Via assercourant

Op zaterdag open

Op zich niet

Open zijn van 8.00 tot 17.00 uur, 5 dagen per week. Werk zelf voor het UWV, waarbij een hoogwaardige dienstverlening gewenst is en bereikbaarheid noodzaak. Daar zijn voor de Gemeente nog stappen te maken.

Openheid van zaken. dwz. Ambtelijke taal is voor ambtenaren en niet voor publiek. (Meer) Voor ondernemers ASSEN aantrekkelijk maken. Wij ondernemen in Assen met de Gemeente Assen. OID. Kijk een Blauwe As is leuk maar als we er geen verdienmodel aanhangen dan is het dom geld. Assen aantrekkelijk maken om te ondernemen moet de prioriteit zijn van Gemeente Assen. EEN Ondernemersplan ten tijde van de ontwikkelingsplannen van De Blauwe As had goud op kunnen leveren voor Centrum Assen - Pleziervaart Assen - en..... succesvol ondernemen in Assen. Bezoek aan Assen niet laten hangen van de actuele drie: DNK - Museum - TT beetje dun allemaal en brengt niet voldoende op om het Centrum actueel actief te laten slagen. Gemiste kans is zonde van het commerciële moment en kansen...Assen moet meer bieden om te kunnen en willen ondernemen. Vooral nu.

Opening tijden aanpassen we werken allemaal overdag. En u bent er voor uw stadgenoten en niet andersom

Openingstijden afstemmen op de werkende klasse. Meegaan met de wereld om je heen, niet iedereen werkt van 09:00 tot 17:00 uur

Openingstijden gelijk trekken aan dienstverlening commerciële diensten (winkels) beetje gek dat je bijna 24 uur per dag ergens terecht niet kunnen voor een Kaiser bolletje maar dat je voor gemeentelijke zaken beperkt afspraken kan maken.

Openingstijden op werkdagen.

Openingstijden toegankelijker maken voor fulltime werkende mensen. Anders bepaalde dingen op afstand mogelijk maken, sturen van reisdocumenten o.a..

Openingstijden uitbreiden en meer telefonisten aannemen

Optie voor meldingen beter zichtbaar maken. Elke melding verdient een antwoord, dus ook als er niets mee wordt gedaan.

Organiseer fysieke vergaderingen met ons, Assenaren en verbeter hoe je onze feedback meeneemt: dat is mij niet duidelijk

Over algemeen weinig gebruik van gemeentelijke diensten, dus nee.

Overzichtelijker maken. Simpler. Kijk bijv. naar Groningen

Overzichtelijker zijn Beter bereikbaar

Overzichtelijker.

Parkeerbeheer: geef de heren een gastvrijheidstraining.

pas je aan bij deze tijd, doe meer digitaal en ben ruimer beschikbaar

Pasfoto maken in het stadhuis. Alleen die nodig zijn

Per afdeling toegang tot bevoegde personen.

Personeel roddelt achter de balie. Opmerkingen maken over zaken die ze behandeld hebben. Geeft weinig professionele indruk. Verder qua inhoud betreft procedures zijn ze wel goed op de hoogte. En helpen/ denken wel mee.

Persoonlijk contact

Persoonlijk contact met mensen die weten waar het over gaat, en die met je meedenken. Die in principe 'ja' zeggen ipv te hopen je zo snel mogelijk weer af te serveren. De digitale communicatie die sinds begin 2000 is ingezet ook bij de gemeente Assen, mag de mogelijkheid voor persoonlijke communicatie nooit in de weg staan. Dat vond ik toen al, in het begin, en dat vind ik nu nog steeds. Je wilt zo nodig een mens kunnen spreken. Geen computer.

Persoonlijk vind ik de website niet gebruiksvriendelijk. Deze zou wel gemoderniseerd kunnen worden met een betere zoekfunctie bijvoorbeeld. Ook zou het fijn zijn als de aanvraag van een reisdocument of rijbewijs verlenging etc. digitaal zou kunnen, dat je bijv. je pasfoto kunt uploaden. Dat je dan maar 1x naar het gemeentehuis moet om e.e.a. te regelen.

Praten over rolstoel toegankelijkheid.

prima zo

prima zo

prima zoals het nu geregeld is

Probeer de navigatie in de website te benaderen vanuit de gedachte van de gebruiker (burger, ondernemer,...). Het is nu lastig zoeken als je wat nodig hebt.

Reactie op melding

Reacties op mijn e-mails blijft helaas uit. Vanaf mei probeer ik contact met afdeling Handhaving en/of Vergunningen te krijgen voor overleg. Wel ontvang ik een ontvangstbevestiging met de mededeling dat het verzoek naar de juiste afdeling verstuurd is.

Reactietijd te lang. Melding beter oppakken en terugkoppeling geven over wel/geen/hoe/wanneer oplossing

reageren op de buiten beter app wacht al 14 dagen op antwoord

Reageren op een melding!

Reageren op een melding, en een feedback geven.

Reageren op mail

Reageren op meldingen in de BuitenBeter.

Reageren op vragen (mail), moet verbetering. Vanaf deze zomerweer mail vragen gesteld over de bermbegroeiing en plaatsen van een ondergrondse vuil container, in onze straat. Tot ook heden geen antwoord!!

Responsetijd op WhatsApp meldingen mag wel iets vlotter en het opvolgen van vervolgtrajecten. Meestal krijg je geen feedback als een melding is doorgezet.

Ruimere openingstijden en buiten kantooruren

Ruimere openingstijden en wachttijd bij balie verkorten

Ruimere openingstijden ook in weekend

Ruimere openingstijden stadhuis, snellere reactie op mails en vooral: als je op social media belooft dat je iets uitzoekt er ook op terugkomen.

Ruimere openingstijden stadhuis, voor mensen die werken, is alleen de donderdagavond beschikbaar

Ruimere/flexibelere openingstijden zonder afspraak of zaken meer digitaal kunnen regelen.

Schiet mij zo niets te binnen.

Servicegerichte filosofie, altijd (!) direct klaarstaan voor de burger

Site is redelijk oud

Snel reageren en oplossingen zoeken zonder te verschuilen achter regeltjes

sneller handelen bij melding van onveilig gevoel. Geluidsoverlast serieus aanpakken

Sneller reactie op de melding en wat de vervolg op de melding is!! (in ons geval overlast van fietsen)

Sneller reageren

snellere reactie

Snellere reactie naar de persoon.

Sommige onderwerpen zijn op de website lastig te vinden...

Soms is het lastig contact met de juiste persoon of afdeling te krijgen

soms is het lastig online datgene wat je zoekt te vinden omdat je een ander woord gebruikt dan waaronder het geregistreerd staat.

Soms lastig de gewenste info te vinden.Teveel links.Meer rubriceren.

Sorry, geen tips.

Statistisch gezien is Zuiderpark nu onderdeel van het centrum. Voeg Zuiderpark en Diepstroeten samen tot één statistische eenheid.

steekproef gewijs een willekeurige inwoner bellen

Stop met het sluiten tussen 12.00 en 13.00 en verruim jullie openingstijden! Als je werkt van 7.00 tot 17.00/30 dan heb je nooit tijd om fysiek langs te komen. Meerdere avonden open zijn tot 20.0 uur zal jullie als Gemeente Assen sieren.

Stop met verhogen van de leges,

Stop met verplichte afspraken maken smiddags in het stadhuis

Structuur aanbrengen. Er staat veel op de website, maar alles is volledig onvindbaar. Geef zoekwoorden en gebruik waar mogelijk geen afkortingen en ambtelijke taal.

svp niet te lange wachttijden aan de telefoon

Te weinig met de gemeente te maken gehad de laatste tijd om daar iets zinnigs over te kunnen zeggen.

telefonisch bereikbaar blijven

Telefonisch bereikbaar verbeteren. Ambtenaren sanctioneren die de terugbel afspraak niet inwilligen.

Telefonisch betere bereikbaarheid

Telefoniste is goed bereikbaar, voor de rest stopt het dan vaak

Telefoon medewerkers inwerken zo dusdsg dat men bij doorverbindeook de juiste medewerkers bereikt.

Telefoon opnemen. Terugbel verzoeken uitvoeren.

Telefoonnummer voor meldingen van bv los liggende tegels of verstopte straatputjes meer onder de aandacht brengen van de inwoners (bijvoorbeeld zoals gemeente Apeldoorn)

ten volle bereikbaar zijn op de kantoor uren, en geen pauze's

Terug bel afspraken nakomen.

Terugbellen afspraken nakomen! Handhaven op fout parkeren in wijken! Handhaven dat iedereen een parkeerplek aanleiding als dit bij de nieuw contractueel is vastgesteld

Terugbellen binnen twee dagen. Doe wat ze zegt en zeg wat je doet.

Terugbellen/- reageren binnen de vastgestelde 2 dagen.

Terugkoppeling van een gemaakte melding

Toegankelijkheid logica en vindbaarheid) en de gebruiksvriendelijkheid (intuïtiviteit) moet (!) beter. Benader het vanuit de burger en niet vanuit gemeentelijke kennis en jargon.

Toezeggingen nakomen

Tot nu toe geen problemen ondervonden.

Tot nu toe lijkt het in orde.

Uitbreiding openingstijden afval straat, m.n. zaterdag

uitvoeringstaken professionaliseren

Veel afspraken zijn onder schooltijd. Niet heel handig voor het aanvragen van een ID kaart voor een kind.

Veel beter communiceren en vooral op een vast punt. Nu staat belangrijke informatie overal en nergens. Bovendien wordt de digitale vaardigheid van de bevolking zwaar overschat en de leesvaardigheid onderschat. 1 telefoonnummer 1 eenvoudige website. De rest hoeft je niet te laten, als men maar allemaal weet waar informatie te halen valt.

Veel directer over minder schijven

Verbeter punten zijn er altijd.

Verder digitaliseren (zonder de digibeten buitenspel te zetten)

Vergader data Participatie Raad publiceren.

Vergunningscheck zou definitief moeten zijn.

Verstop een eventuele vergoedingen niet altijd zo diep

Vind de site niet duidelijk, lastig zoeken

vind de website altijd niet even duidelijk. Soms wat zoekwerk

Vindbaarheid op site voor verschillende onderdelen duidelijker aangeven. Nu is het veel klikken tot je bij de juiste pagina terecht komt.

Volgens mij is dat wel in orde

Voor algemene info voldoende, als je iets apart/anders direct telefonisch niet weer verwijzen naar sites met vraag/antwoord

Voor inwoners Assen de mogelijkheid organiseren om voor burgerzaken (hulpverlening, vragen over subsidie, tegemoetkoming voor minderbedeelden enz.) in de wijk af te spreken in bijvoorbeeld BIC gebouw voor fysiek contact en digitale mogelijkheden organiseren en vooral communiceren met de inwoners van Assen. Er zijn verschillende media vormen om dit te doen.

Voor mij mag alles gedigitaliseerd worden of via telefonie echter is dat voor de generatie van mijn ouders nog te vroeg blijf in deze tijd nog steeds denken aan de generatie die niet is groot gebracht met computers.

voor ouderen die geen computer hebben of daar minder goed mee om kunnen gaan iets bedenken. verder vind ik de dienstverlening prima.

Voor telefonisch bereik gewoon weer een ouderwetse telefonist(e), die weet naar wie/welke afdeling je moet worden doorverbonden.

Voor werkenden vind ik de mogelijkheden om afspraken te maken erg beperkt.

Vooralsnog niet.

vooralsnog niet.

Voorlopig niet. Ga nu wel beter opletten met vragen omtrent dienstverlening.

Vraag je eerst af of jullie dienstverlener zijn of bestuurders

vragen wel serieus nemen

Vrije inloop burgerzaken

wanneer een ingezetene van de woonachtige gemeente een klacht indient en deze is verholpen ,dan de indiener informeren of samen kijken of het naar behoren is afgehandeld. Mijn mening is dat je altijd de aangever moet informeren en niet zoals mijn ervaring is ,daar kunnen we niet aan beginnen.!!!!

Wanneer je een afspraak hebt gemaakt voor bijvoorbeeld een paspoort, geef dan het advies om direct een afspraak in te plannen voor het afhalen. Zet actuele onderwerpen op de homepage

was duidelijk

Wat meer naar buiten treden....

Wat toleranter en gemakkelijker zijn naar de burger toe .

We worden altijd goed geholpen en netjes te woord gestaan. De dienstverlening is volgens ons ruim voldoende.

Website duidelijker maken, alle afdelingen in overzicht met openingstijden en contact!

Website gebruiksvriendelijk en laagdrempelig maken/houdenDe vanzelfsprekendheid van de ambtenaar geldt niet voor de cliënt met een vraag - dus wees dienstbaar en toegankelijk

Website goed bijhouden met laatste nieuws

Website is lang niet voldoende gebruiksvriendelijk. Meerdere onderwerpen zijn niet of moeilijk te vinden

Website is niet klantvriendelijk, niet logisch opgebouwd. Nu te omslachtig, kan efficiënter. Zie voorbeelden andere gemeenten in het land. Op vrijdag zijn de meeste medewerkers niet aan het werk, dus voor de frontoffice kunnen ze blijven proberen om iemand te bereiken maar daar help je de burger niet mee. Waarom niet zorgen dat er op elke afd. minimale bezetting is van medewerkers die de frontoffice verder kunnen helpen wanneer dit nodig is

Website kan beter, vooral sociale kaart

Website mag overzichtelijker. Nu is het vaak flink zoeken naar informatie. Dit kan beter.

Website moet duidelijker.

Website voor afvalscheiding verbeteren mbt soorten plastic scheiden en ander glas dan vlak en potten.

weer een papieren gemeentegids

Wees bereikbaar en open voor burgers.

Wees flexibel en meer fysiek bereikbaar

Weet ik niet.

Weet niet

Wellicht is een app makkelijk

Wethouders vermelden en hun bevoegdheden .Zijn moeilijk te vinden op de site ...De raadsleden weer wel

whatsapp gaat prima, de mail wordt soms heel lang niet beantwoord

Whatsapp is erg prettig en werkt goed; dat als eerste!Het is lastig als burger te weten waar je naar moet vragen als je ergens mee zit (en naar de gemeente belt). Dan is het fijn (en handig) dat er iemand de telefoon opneemt die je kan helpen, naar je luistert en vragen stelt om zo goed mogelijk te van dienst te kunnen zijn. Er moet dan dus achterwacht(en) zijn voor de receptionist(en) zodat ze ook rustig de klant (burger) te woord kunnen staan / van dienst kunnen zijn.

Wij hebben geregistreerd partnerschap gedaan en dat was allemaal prima. Maar daarna geen bevestiging oid gekregen of een kopie van de akte . Dat is wel wat raar.

Wij zijn prima tevreden over hoe het nu gaat!

Wmo kan vriendelijker

x, naast telefonsche en chat bereikbaarheid vindt ik email ook echt handig

Zaken online regelen is ideaal. Houd goed rekening met mensen die niet digivaardig zijn.

Zaterdag ook open. En niet voor elke zogenaamde bijzondere dag het gemeentehuis dichtgooien. Mensen werken tegenwoordig zo wisselend dat daarop ingespeeld moet worden. En niet van 9 tot 5 open.

Zelf geen ervaring maar hoorde van oudere burens dat ze lang moeten wachten aan telefoon

Zelf vind ik de app-functie fijn! Ook snel een reactie: top!

Zichtbaar in de wijk en laat inwoners meedenken. Maak wijkteams waar inwoners worden ondersteund en waar je met je vragen heen kunt.

Zo doorgaan. Reactie op melding is veelal spoedig en met toelichting op de beantwoording

Zoals de dienstverlening tijdens aanvang van corona was, op afspraak, beviel mij uitstekend.

Zoek oplossingen ook als er geen standaard oplossing is.

Zoekfunctie op de site moet echt beter worden

Zoekwoorden verbeteren waardoor je sneller kunt vinden wat je zoekt

Zorg dat buurthuizen dienstverlening in huis komt. Als je daar personeel neerzet wordt drempels lager en kan ze kunnen ingewikkelde zaken op stadshuis uitzoeken hoe het zit. We kunnen ook thuiswerken dus kan ook vanuit buurthuizen. Je weet dan ook wat er in de buurt speelt en zou samen kunnen werken met wijkagenten. Hoe dichterbij overheidstaken bij de bevolking zit, krijg je minder sociale problemen

Zorg dat de gemeente vanuit de dienstverlening naar de burger als één geheel spreekt en niet alleen als loket aan de voorkant voor de intake. Ik krijg nagenoeg altijd een reactie op een melding dat het bericht is doorgegeven aan een achterliggende dienst en vervolgens hoor ik niets meer. Ik heb niets aan dergelijke berichten, ik verwacht een inhoudelijke reactie binnen een redelijke termijn.

Zorg dat klachten en meldingen aangenomen worden, onderneem actie

Zorg er voor dat de website in orde is. De zoekfunctie is echt hopeloos slecht. Van ellende pak je dan de telefoon en ook dat helpt je niet verder. Probeer maar eens het lemma "E-mail wijzigen" of "e-mail adres veranderen" een behoefte die zich met grote regelmaat in een stad met 60.000 inwoners zal voordoen. Veel geluk met werkplein, reglement parkeergarage en quickstart handleiding Q-park. Het lijkt er op dat de zoekfunctie het totale documentenbestand van de gemeente doorzoekt en overal waar "mail" of "veranderen" of "wijzigen" in de tekst voorkomt krijg je een hit.

Zorg ook dat de kosten laag blijven, bv door een locatie buiten het centrum?

Zorg voor terzake kundig personeel, niet dat ze steeds door moeten verbinden, of je later terug gaan bellen wat overigens ook met regelmaat vergeten wordt.

Zorgen dat de burgen snel wordt geholpen, als het drukker wordt in het stadhuis, gelijk meer loketten open doen. De burger moet centraal staan en niet het personeel. Graag aandacht voor vriendelijkheid en soms een stapje harder doen.

Zou het niet weten

zou het op dit moment niet weten

zou het zo niet weten

Zou het zo niet weten

Zou prettig zijn dat je altijd een terugkoppeling over een gedane melding krijgt. Dan weet je wat er mee is gedaan.

Zoveel mogelijk digitaal

Zoveel mogelijk digitaal zonder fysiek contact.

Zoveel mogelijk digitsliseren, zonder daarbij de mogelijkheid tot persoonlijk contact/inbreng uit het ook te verliezen (niet alle zaken zijn terug te brengen tot een enkel vinkje)
