

## **Rapportage**

### Onderzoek Gemeentegids en Sociaal Team Zuidplas

In opdracht van: Gemeente Zuidplas  
Contactpersoon: Ellen van Ojen

Utrecht, april 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](mailto:info@duomarketresearch.nl)

website: [www.duomarketresearch.nl](http://www.duomarketresearch.nl)

## INHOUDSOPGAVE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK.....</b>             | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>ONDERZOEKSOPZET .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>RESULTATEN.....</b>                                       | <b>6</b>  |
| 3.1      | Informatie over de gemeente zoeken.....                      | 6         |
| 3.2      | Gemeentegids: papieren en digitale editie.....               | 7         |
| 3.3      | Voorkeur contact met de gemeente .....                       | 12        |
| 3.4      | Sociaal Team Zuidplas.....                                   | 13        |
| <b>4</b> | <b>SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN .....</b>           | <b>16</b> |
| <b>5</b> | <b>BIJLAGE.....</b>  | <b>18</b> |
| 5.1      | Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges..... | 18        |
| 5.2      | Resultaten per dorp.....                                     | 20        |
| 5.3      | Introductie e-mail en vragenlijst .....                      | 26        |
| 5.4      | Open antwoorden en toelichtingen .....                       | 36        |

## 1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

DUO Market Research heeft in opdracht van de gemeente Zuidplas een Inwonerspanel laten opzetten. Deze rapportage bevat de resultaten van het eerste onderzoek dat is uitgevoerd onder de leden van het Inwonerspanel.

In het onderzoek zijn vier onderwerpen aan de orde gekomen:

1. De wijze waarop inwoners informatie zoeken over de gemeente.
2. De gemeentegids: worden de papieren en/of digitale gemeentegids gebruikt? Hoe worden deze beoordeeld en wat is de houding van de inwoners als de gemeente de papieren gemeentegids niet meer zou verspreiden?
3. De voorkeur van de inwoners hoe ze contact met de gemeente willen hebben om een vraag te stellen.
4. Het Sociaal Team Zuidplas: is het Sociaal Team Zuidplas bekend? Weten inwoners wat het Sociaal Team doet en waar ze meer informatie kunnen vinden over het Sociaal Team Zuidplas?

## 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 voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Van 31 maart tot en met 11 april 2016 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 515 inwoners de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 81%.

| Respons   | Aantal     |
|---|------------|
| Uitgenodigd (leden van het Inwonerspanel)             | 634        |
| Geen medewerking/geen reactie                         | 119        |
| <b>Aantal inwoners dat medewerking heeft verleend</b> | <b>515</b> |
| <b>Responspercentage</b>                              | <b>81%</b> |

We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente vormt (voor de kenmerken: leeftijd, geslacht en dorp). 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 Zuidplas als geheel. Voor een verantwoording van de response en 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 de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

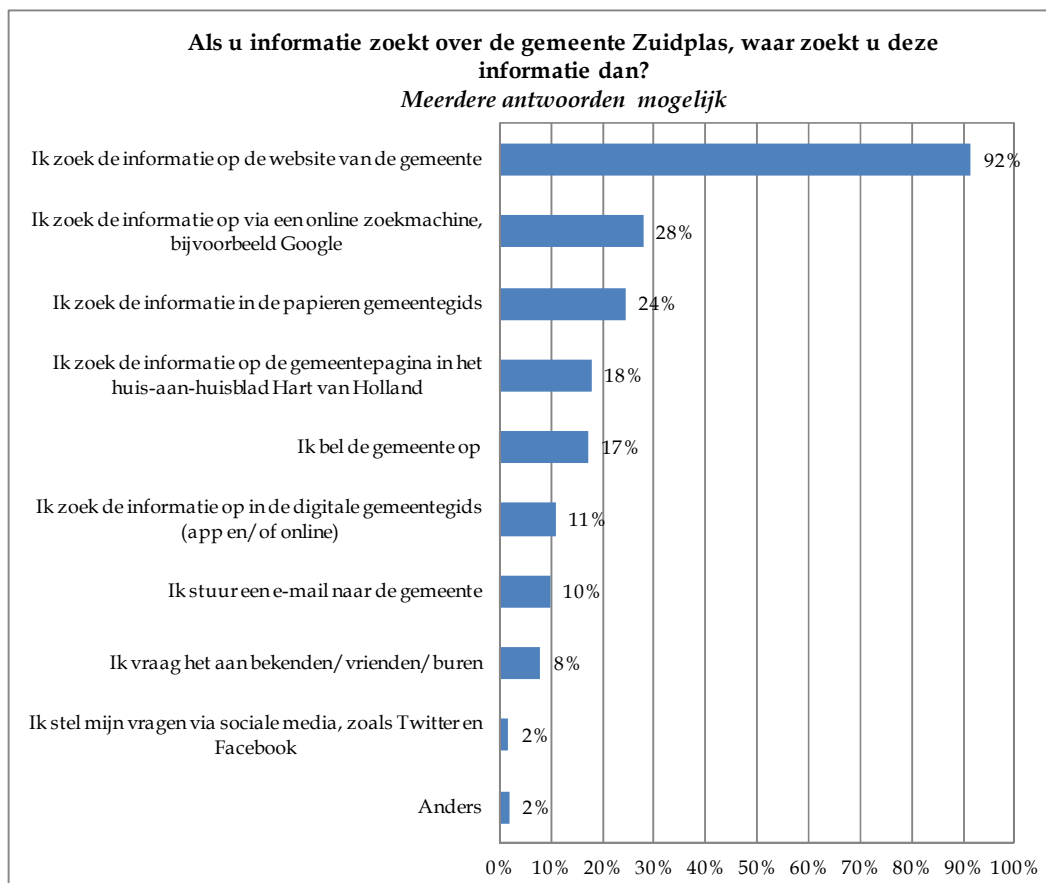
De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie deel 3). In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente als geheel weergegeven. In de grafieken is in bepaalde gevallen de vraag en/of de antwoordcategorieën in een verkorte vorm weergegeven (voor de exacte vraagstelling wordt verwezen naar de vragenlijst). In deel 4 is een samenvatting van de belangrijkste resultaten opgenomen. In de bijlage zijn de resultaten *per dorp* (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 5.4).

### 3 RESULTATEN

#### 3.1 Informatie over de gemeente zoeken

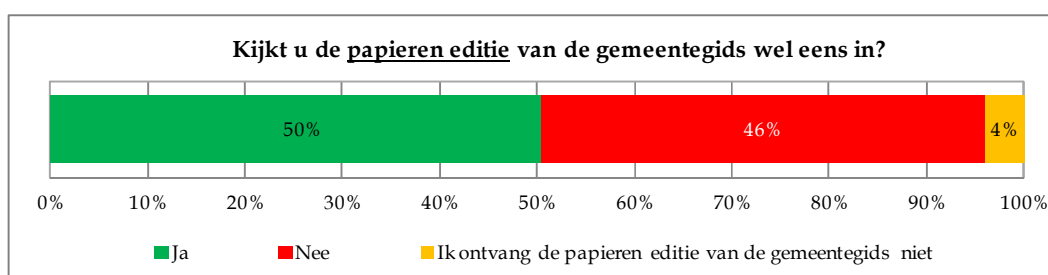
Een ruime meerderheid van de inwoners (92%) zoekt informatie over de gemeente Zuidplas op de gemeentelijke website. Circa een kwart zoekt ook via een online zoekmachine (28%) en de papieren gemeentegids (24%).



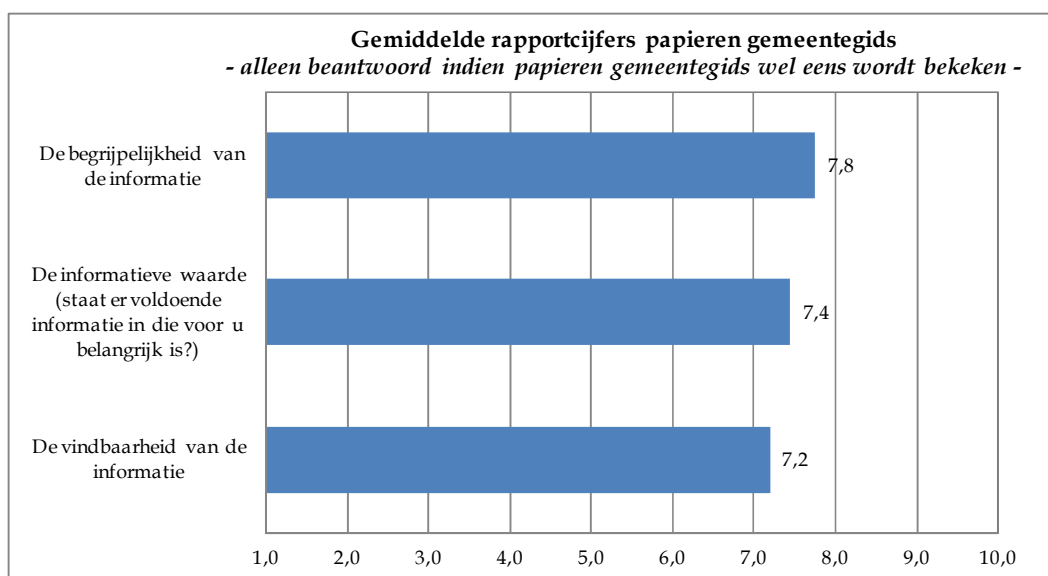
Uit analyse blijkt dat inwoners van 65 jaar en ouder significant vaker gebruik maken van de papieren gemeentegids (48%) en de gemeentepagina in het huis-aan-huisblad (32%). Inwoners van 65 jaar en ouder maken significant minder vaak gebruik van online zoekmachines (9%).

## 3.2 Gemeentegids: papieren en digitale editie

We hebben de inwoners gevraagd of ze de papieren editie van de gemeentegids wel eens inkijken<sup>1</sup>. De helft van de inwoners kijkt de papieren editie van de gemeentegids wel eens in. Iets minder dan de helft (46%) kijkt de papieren editie van de gemeentegids niet in. Een klein gedeelte (4%) geeft aan de papieren editie van de gemeentegids niet te ontvangen. Uit analyse blijkt dat de papieren editie het meest wordt gebruikt door inwoners van 65 jaar of ouder (81%).

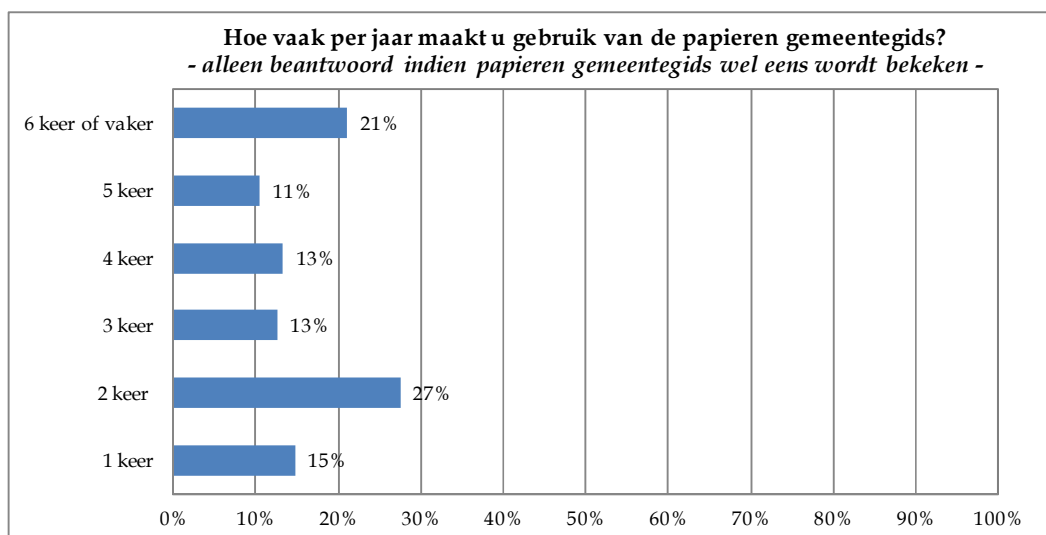


Aan de inwoners die de papieren editie wel eens inkijken, hebben we gevraagd voor drie aspecten een oordeel te geven (in de vorm van een rapportcijfer). Alle aspecten krijgen (een ruime) zeven. Het hoogste cijfer (een 7,8) krijgt het aspect 'de begrijpelijkheid van de informatie'.

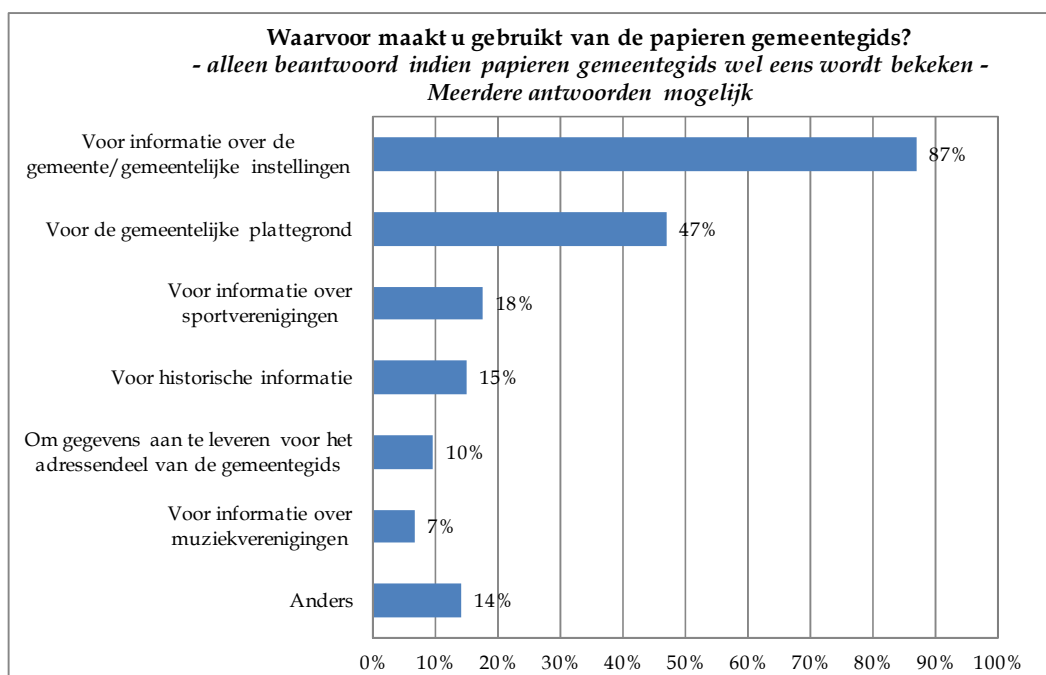


<sup>1</sup> In de vragenlijst zijn ter verduidelijking een omschrijving en een afbeelding van de papieren editie van de gemeentegids opgenomen.

We hebben de gebruikers van de papieren editie van de gemeentegids ook gevraagd naar het gebruik (frequentie en doel). Ruim vier op de tien (42%) van de gebruikers gebruikt de papieren editie van de gemeentegids één of twee keer per jaar. Het gemiddelde gebruik is 4,1 keer per jaar (van de inwoners die aangeven wel eens gebruik te maken van de papieren editie van de gemeentegids).

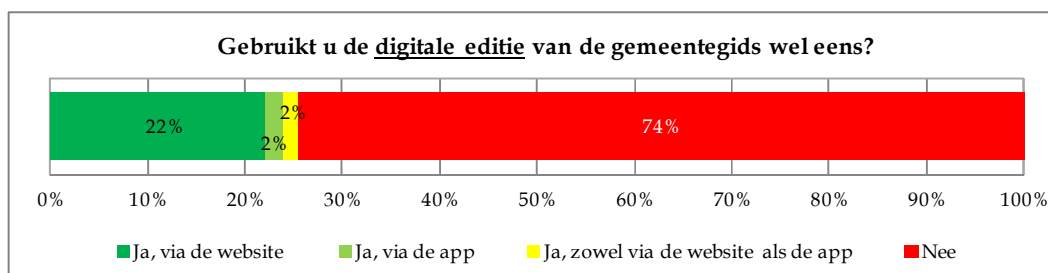


De papieren editie van de gemeentegids wordt met name gebruikt voor informatie over de gemeente (en gemeentelijke instellingen).

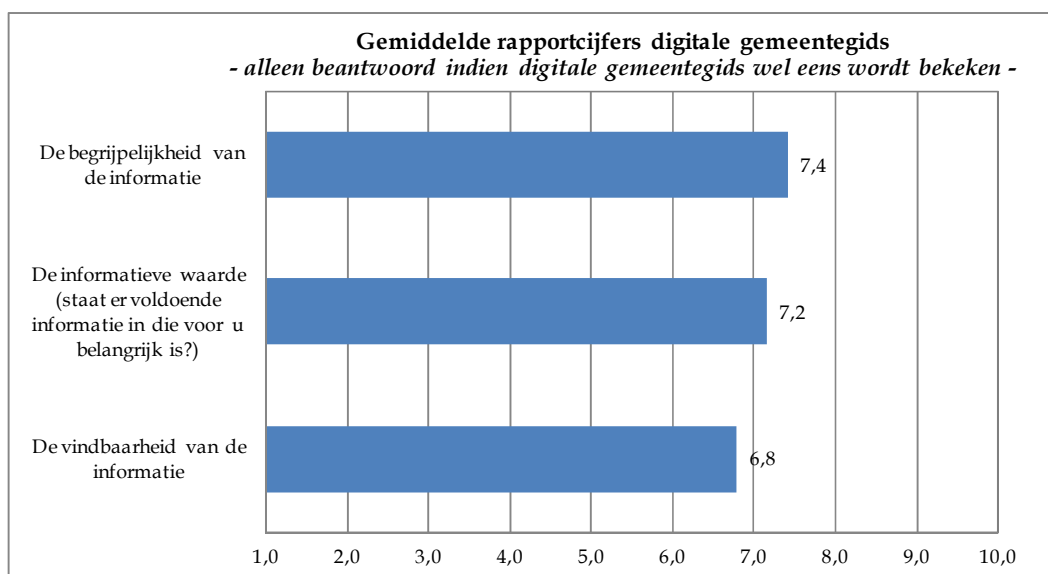




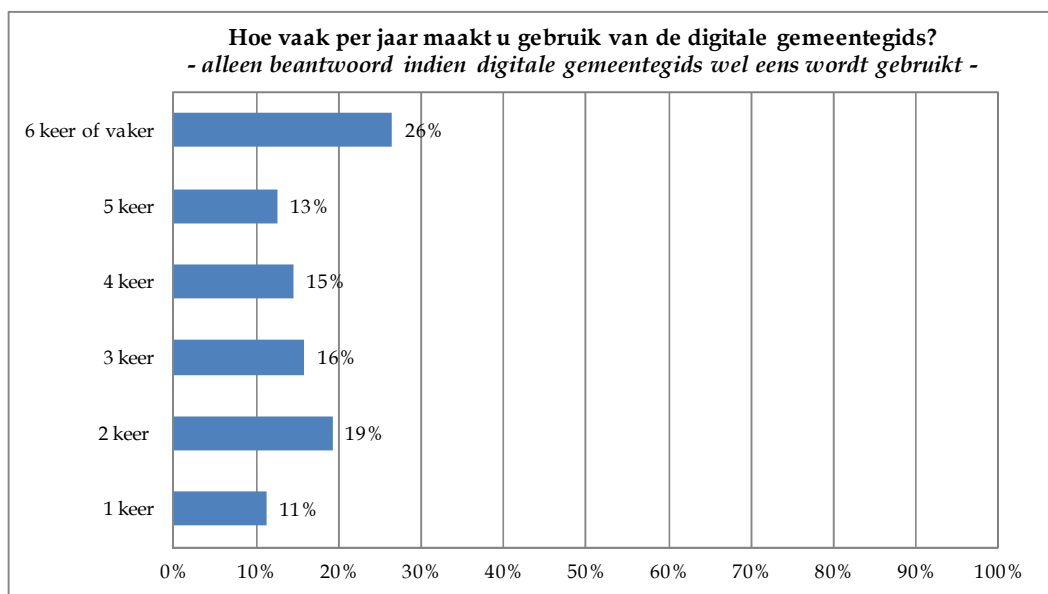
De gemeentegids is ook als digitale editie beschikbaar: via de gemeentelijke website en als app (smartphone en tablet). Ruim een vijfde van de inwoners maakt via de website wel eens gebruik van de digitale editie van de gemeentegids. Een klein gedeelte (4%) maakt via de app gebruik van de digitale editie van de gemeentegids. Uit analyse blijkt dat ook de digitale editie het meest wordt gebruikt door inwoners van 65 jaar of ouder (37%).



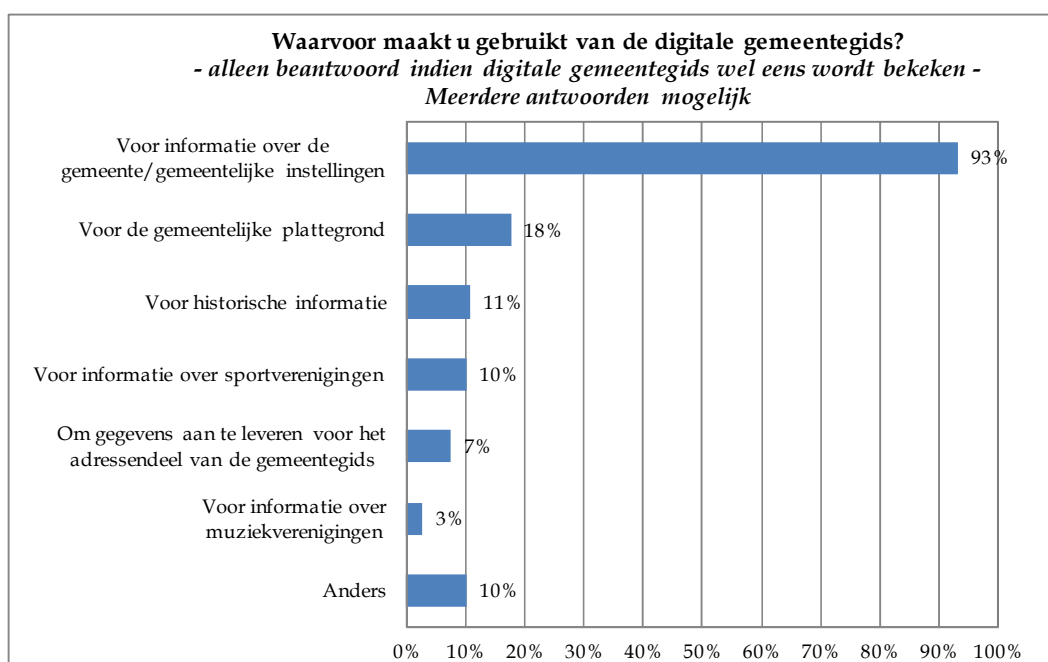
Aan de inwoners die de digitale editie van de gemeentegids wel eens gebruiken, hebben we gevraagd voor drie aspecten een oordeel te geven (in de vorm van een rapportcijfer). Twee van de drie aspecten krijgen (een ruime) zeven. Het hoogste cijfer (een 7,4) krijgt het aspect 'de begrijpelijkheid van de informatie'. Voor de vindbaarheid van de informatie wordt een 6,8 gegeven.



We hebben de gebruikers van de digitale editie van de gemeentegids ook gevraagd naar het gebruik (frequentie en doel). Dertig procent van de gebruikers gebruikt de digitale editie van de gemeentegids één of twee keer per jaar. Het gemiddelde gebruik is 4,9 keer per jaar (van de inwoners die aangeven wel eens gebruik te maken van de digitale gemeentegids).

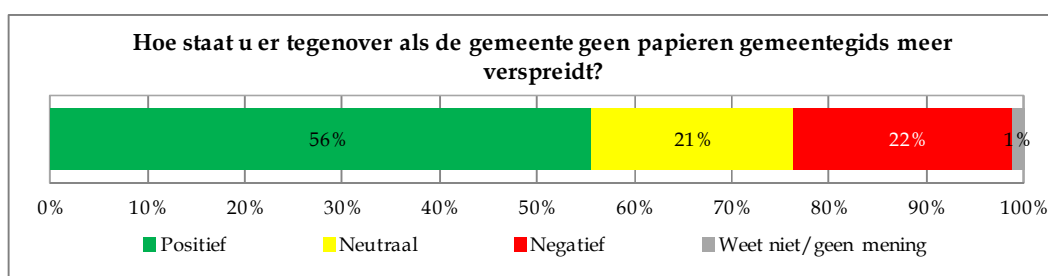


De digitale editie van de gemeentegids wordt (evenals de papieren editie) met name gebruikt voor informatie over de gemeente (en gemeentelijke instellingen).



De gemeente Zuidplas wil haar dienstverlening en informatie-uitwisseling zoveel mogelijk digitaal laten verlopen. Volgens het Rijksprogramma Digitaal 2017 is iedere gemeente in Nederland daartoe verplicht. We hebben alle inwoners (gebruikers en niet-gebruikers) de volgende vraag voorgelegd: *Hoe staat u er tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt? De gemeente stopt dan met de papieren gemeentegids. De digitale gemeentegids blijft wel online beschikbaar.*

Iets meer dan de helft (56%) van de inwoners staat er positief tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt. Ruim een vijfde heeft een neutrale mening. Ruim een vijfde (22%) staat hier negatief tegenover. Uit analyse blijkt dat inwoners van 65 jaar of ouder het meest negatief zijn over het idee (37% is negatief).



We hebben de inwoners gevraagd hun houding tegenover het idee toe te lichten. De volgende toelichtingen worden het meest genoemd door inwoners die *positief* tegenover het idee staan:

- Gemeente moet met de tijd mee.
- Lees de papieren gemeentegids niet.
- De papieren gemeentegids moet wel beschikbaar blijven voor mensen zonder internet/senioren.

De volgende toelichtingen worden het meest genoemd door inwoners die *negatief* tegenover het idee staan:

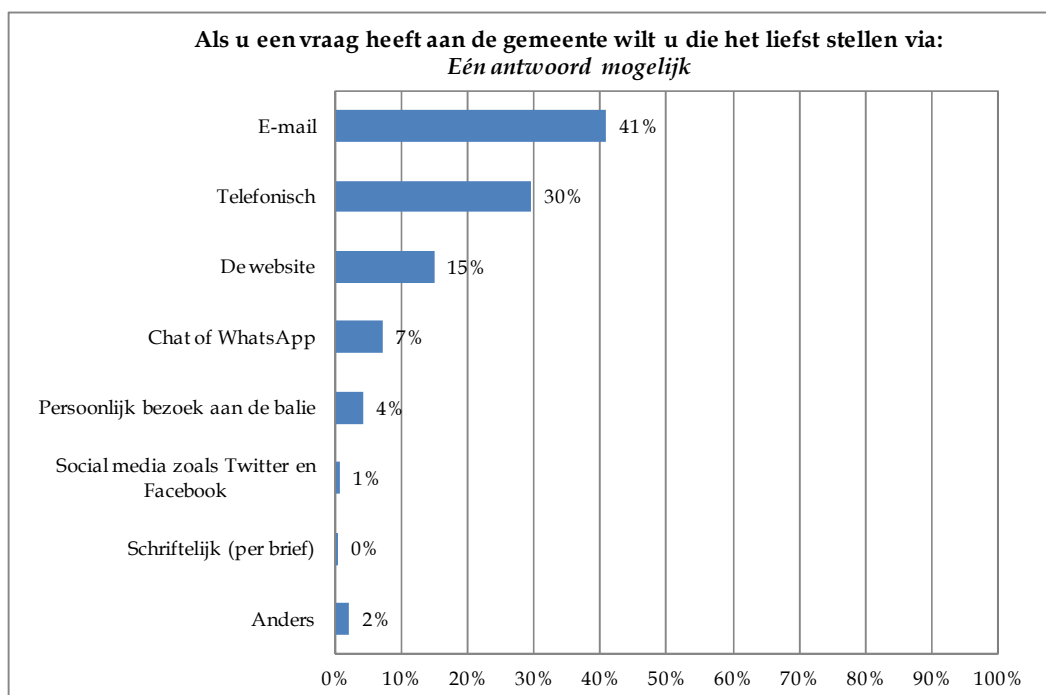
- De papieren gemeentegids moet wel beschikbaar blijven voor mensen zonder internet/senioren<sup>2</sup>.
- De papieren gids is gemakkelijker in gebruik/overzichtelijker.
- De papieren gids is altijd binnen handbereik, niet nodig om pc op te starten.

Voor de volledige lijst met toelichtingen wordt naar de bijlage verwezen.

<sup>2</sup> Deze toelichting wordt door beide groepen (inwoners die positief zijn en negatief zijn) genoemd.

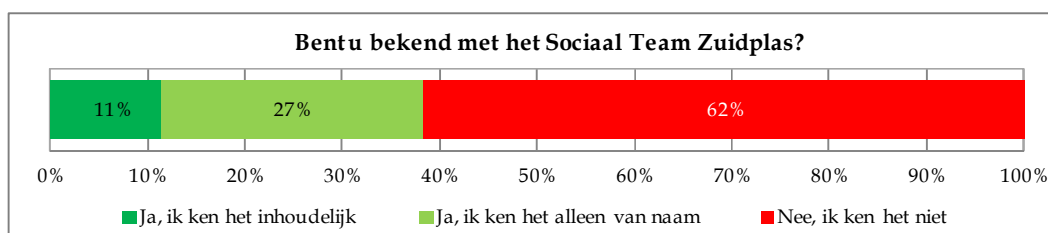
### 3.3 Voorkeur contact met de gemeente

We hebben de inwoners gevraagd hoe ze bij voorkeur contact hebben met de gemeente als ze een vraag aan de gemeente willen stellen. Ruim vier op de tien inwoners (41%) geeft de voorkeur aan contact via de e-mail, gevolgd door contact via de telefoon (30%). Uit analyse blijkt dat inwoners van 18 tot en met 24 jaar vaker kiezen voor een chat of WhatsApp (32%).



### 3.4 Sociaal Team Zuidplas

We hebben de inwoners ook een aantal vragen over het Sociaal Team Zuidplas voorgelegd. Als eerste is gevraagd in hoeverre inwoners bekend zijn met het Sociaal Team Zuidplas<sup>3</sup>. Ruim een tiende van de inwoners (11%) is inhoudelijk bekend met het Sociaal Team Zuidplas. Ruim een kwart (27%) kent het alleen van naam en 62% kent het niet<sup>4</sup>. Uit analyse blijkt dat inwoners van 65 jaar of ouder het Sociaal Team Zuidplas vaker alleen van naam (43%) kennen.



We hebben inwoners die het Sociaal Team Zuidplas *inhoudelijk kennen* (11% van de inwoners) gevraagd wat Sociaal Team Zuidplas doet. De meest gegeven antwoorden zijn:

- Voor het geven van zorg/ondersteuning inwoners.
- Bepalen wie zorg krijgt/eerste gesprek/intake.

We hebben inwoners die het Sociaal Team Zuidplas *inhoudelijk of alleen van naam kennen* (38% van de inwoners) gevraagd voor welke inwoners het Sociaal Team Zuidplas er is. De meest gegeven antwoorden zijn:

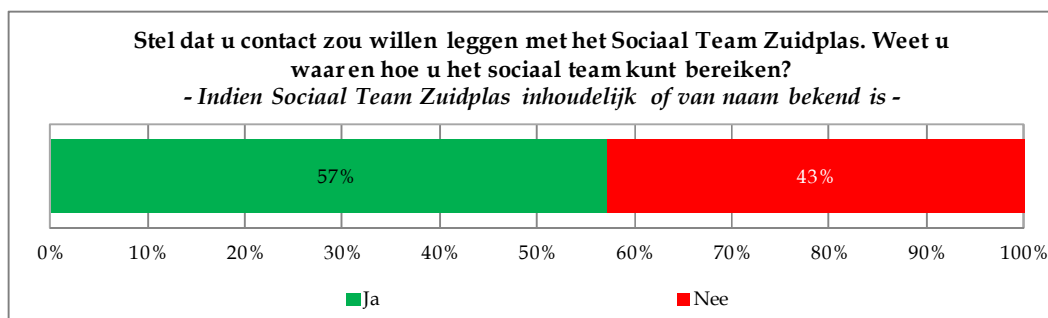
- Voor alle inwoners/iedereen.
- Inwoners die hulp/zorg nodig hebben.
- Weet niet/geen idee.

Voor de volledige lijst met toelichtingen wordt naar de bijlage verwezen.

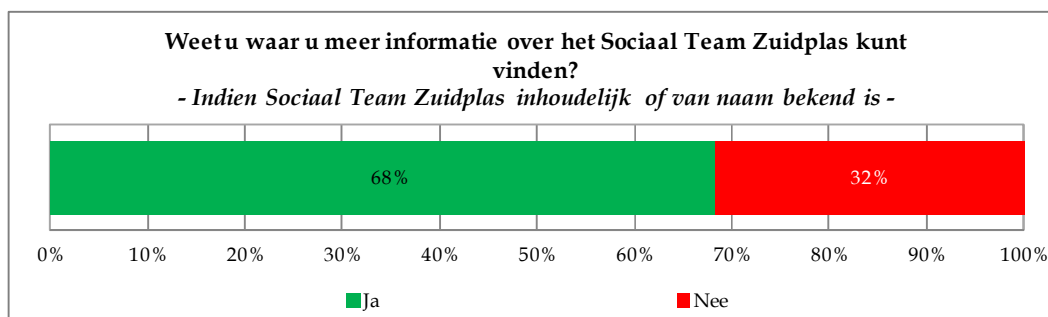
<sup>3</sup> In de vragenlijst is het logo van Sociaal Team Zuidplas getoond.

<sup>4</sup> Ter vergelijking: in IJsselstein (onderzoek november 2015, vrijgegeven publicatie) is de bekendheid van het Sociaal Team: 14% inhoudelijk bekend, 30% alleen van naam en 56% kent het niet.

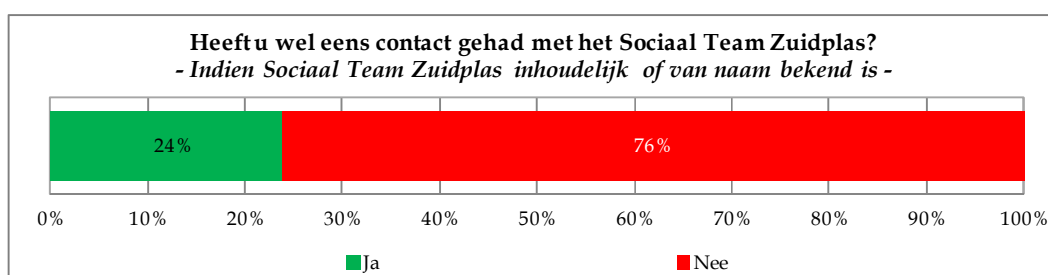
We hebben inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of alleen van naam kennen (38% van de inwoners; zie vorige pagina) ook een aantal vragen over het contact met het Sociaal Team Zuidplas voorgelegd. Iets meer dan de helft van deze groep inwoners (57%) geeft aan dat ze weten hoe ze het Sociaal Team Zuidplas kunnen bereiken. Hierbij wordt met name de gemeentelijke website genoemd (zie de bijlage met het volledige overzicht van gegeven antwoorden).



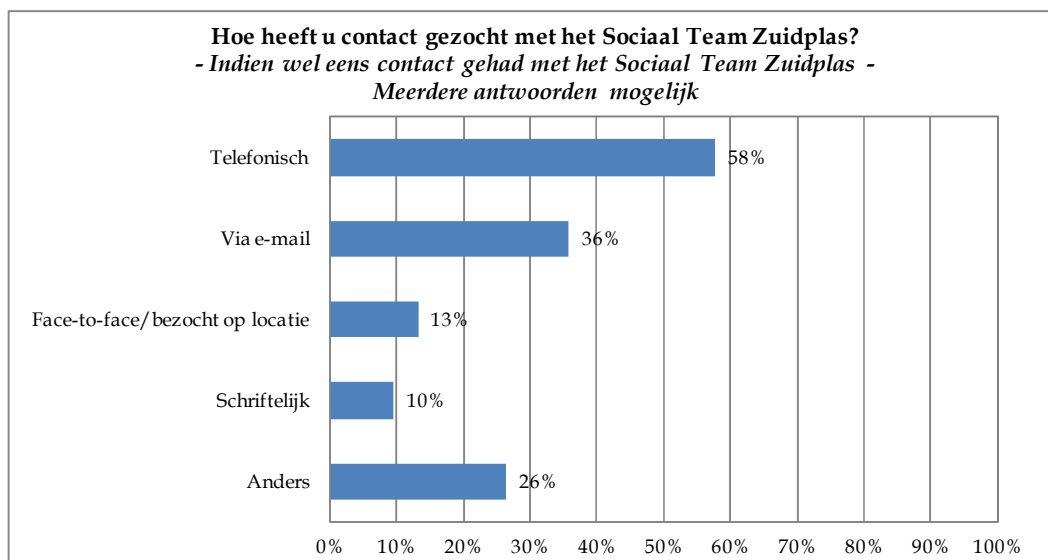
Van de inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of alleen van naam kennen, geeft tweederde aan te weten waar ze meer informatie over het Sociaal Team Zuidplas kunnen vinden. Ook hierbij wordt met name de gemeentelijke website genoemd (zie de bijlage met het volledige overzicht van gegeven antwoorden).



Van de inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of alleen van naam kennen, heeft bijna een kwart (24%) wel eens contact gehad met het Sociaal Team Zuidplas.



De inwoners die wel eens contact hebben gezocht met het Sociaal Team Zuidplas, hebben met name telefonisch (58%) en via e-mail (36%) contact gezocht.



## 4 SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN

### *Algemeen*

In maart/april 2016 is het eerste onderzoek via het Inwonerspanel van de gemeente Zuidplas uitgevoerd. In totaal hebben 515 inwoners de vragenlijst ingevuld (81% respons).

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

1. De wijze waarop inwoners informatie zoeken over de gemeente.
2. De gemeentegids (de papieren en de digitale editie).
3. De voorkeur van de inwoners hoe ze contact willen hebben met de gemeente.
4. Het Sociaal Team Zuidplas.

### *1. Informatie over de gemeente zoeken*

De meeste inwoners (92%) zoeken informatie over de gemeente Zuidplas op de gemeentelijke website. Circa een kwart zoekt ook via een online zoekmachine (28%) en de papieren gemeentegids (24%).

### *2. De gemeentegids: papieren en digitale editie*

De helft van de inwoners kijkt de *papieren editie van de gemeentegids* wel eens in. Iets minder dan de helft (46%) kijkt de papieren editie van de gemeentegids niet in. Een klein gedeelte (4%) geeft aan de papieren editie van de gemeentegids niet te ontvangen. De papieren editie van de gemeentegids wordt met name gebruikt voor informatie over de gemeente (en gemeentelijke instellingen). Alle onderzochte aspecten ten aanzien van de papieren editie krijgen (een ruime) zeven. Het hoogste cijfer (een 7,8) krijgt het aspect 'de begrijpelijkheid van de informatie'.

Ruim een vijfde van de inwoners maakt via de website wel eens gebruik van de *digitale editie van de gemeentegids*. Een klein gedeelte (4%) maakt via de app gebruik van de digitale editie van de gemeentegids. Ook de digitale editie van de gemeentegids wordt met name gebruikt voor informatie over de gemeente (en gemeentelijke instellingen). Twee van de drie aspecten van de digitale editie van de gemeentegids krijgen (een ruime) zeven. Het hoogste cijfer (een 7,4) krijgt het aspect 'de begrijpelijkheid van de informatie'. Voor de vindbaarheid van de informatie wordt het laagste cijfer gegeven (een 6,8).

Iets meer dan de helft (56%) van de inwoners staat er positief tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt. Ruim een vijfde (22%) staat hier negatief tegenover. Ruim een vijfde heeft een neutrale mening.



### *3. Voorkeur contact met de gemeente*

We hebben inwoners gevraagd hoe ze bij voorkeur contact met de gemeente willen hebben als ze een vraag hebben. Ruim vier op de tien inwoners (41%) geeft de voorkeur aan contact via de e-mail, gevolgd door contact via de telefoon (30%).

### *4. Sociaal Team Zuidplas*

Ruim een tiende van de inwoners (11%) is inhoudelijk bekend met het Sociaal Team Zuidplas. Ruim een kwart (27%) kent het alleen van naam en 62% kent het niet. We hebben inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of alleen van naam kennen (38% van de inwoners) een aantal vragen voorgelegd over het Sociaal Team Zuidplas. Hieruit blijkt dat:

- 57% van deze inwoners weet hoe ze het Sociaal Team Zuidplas kunnen bereiken.
- 68% van deze inwoners weet waar ze meer informatie over het Sociaal Team Zuidplas kunnen vinden.
- 28% wel eens contact gehad met het Sociaal Team Zuidplas.

## 5 BIJLAGE

### 5.1 Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges

#### Weging respons

De respons is geanalyseerd naar *geslacht, leeftijd en dorp*. Op basis van de werkelijke verdeling en de verdeling in de respons heeft een herweging plaatsgevonden. Respondenten waarvan geen achtergrondkenmerken beschikbaar zijn, hebben de weging 1 gekregen (geen herweging).

|                              | Werkelijke verdeling | Verdeling in onderzoek | Weging |
|------------------------------|----------------------|------------------------|--------|
| <b>Geslacht</b>              |                      |                        |        |
| • Mannen                     | 50%                  | 55%                    | 0,9    |
| • Vrouwen                    | 50%                  | 45%                    | 1,1    |
| <b>Leeftijd</b>              |                      |                        |        |
| • Jonger dan 25 jaar         | 11%                  | 3%                     | 4,4    |
| • 25-44 jaar                 | 32%                  | 27%                    | 1,2    |
| • 45-64 jaar                 | 39%                  | 47%                    | 0,8    |
| • 65 jaar ouder              | 18%                  | 24%                    | 0,8    |
| <b>Dorp</b>                  |                      |                        |        |
| • Moerkapelle                | 10%                  | 9%                     | 1,1    |
| • Moordrecht                 | 20%                  | 19%                    | 1,1    |
| • Nieuwerkerk aan den IJssel | 54%                  | 56%                    | 1,0    |
| • Zevenhuizen                | 16%                  | 17%                    | 1,0    |

#### Nauwkeurigheid van de resultaten

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (i.c. alle inwoners) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheid van de resultaten wordt aangegeven met nauwkeurigheidsmarges die worden bepaald door:

- Het aantal inwoners van de gemeente (circa 40.000 inwoners ouder dan 18 jaar).
- De netto-respons (515 inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld).
- Het gevonden percentage (de uitkomst).
- Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden, wat inhoudt dat er een kans van 95% is dat de schattingen correct zijn).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke marges rond de uitkomsten/resultaten rekening gehouden moet worden (uitgaande van de bovenstaande uitgangspunten en met de aanname dat de netto-respons representatief is voor de gehele populatie).

| Netto-respons | Uitkomst<br>50%-50% | Uitkomst<br>75%-25% | Uitkomst<br>90%-10% |
|---------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 400           | 4,9%                | 4,2%                | 2,9%                |
| 500           | 4,4%                | 3,8%                | 2,6%                |
| 600           | 4,0%                | 3,4%                | 2,4%                |
| 700           | 3,7%                | 3,2%                | 2,2%                |

Toelichting op de tabel

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 500 inwoners', dient bij een onderzoeksuitkomst van bijv. '75% is positief over een idee, rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 71,2% (75% - 3,8%) - 78,8% (75% + 3,8%).

## 5.2 Resultaten per dorp

### 1. De wijze waarop informatie zoeken over de gemeente

| Als u informatie zoekt over de gemeente Zuidplas, waar zoekt u deze informatie dan?<br><i>Meerdere antwoorden mogelijk</i> |             |            |                           |             |            |
|--|-------------|------------|---------------------------|-------------|------------|
|  | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal     |
| Ik zoek de informatie op de website van de gemeente  | 91%         | 92%        | 92%                       | 90%         | <b>92%</b> |
| Ik zoek de informatie op via een online zoekmachine, bijvoorbeeld Google   | 47%         | 23%        | 25%                       | 28%         | <b>28%</b> |
| Ik zoek de informatie in de papieren gemeentegids  | 21%         | 22%        | 27%                       | 23%         | <b>24%</b> |
| Ik zoek de informatie op de gemeentepagina in het huis-aan-huisblad Hart van Holland                                       | 12%         | 20%        | 18%                       | 20%         | <b>18%</b> |
| Ik bel de gemeente op  | 12%         | 15%        | 18%                       | 22%         | <b>17%</b> |
| Ik zoek de informatie op in de digitale gemeentegids (app en/of online)  | 3%          | 14%        | 10%                       | 16%         | <b>11%</b> |
| Ik stuur een e-mail naar de gemeente   | 7%          | 7%         | 10%                       | 14%         | <b>10%</b> |
| Ik vraag het aan bekenden/vrienden/buren   | 15%         | 4%         | 9%                        | 5%          | <b>8%</b>  |
| Ik stel mijn vragen via sociale media, zoals Twitter en Facebook   | 0%          | 2%         | 2%                        | 1%          | <b>2%</b>  |
| Anders   | 3%          | 1%         | 3%                        | 0%          | <b>2%</b>  |

## 2. Gemeentegids: papieren en digitale editie

| Kijkt u de <u>papieren editie</u> van de gemeentegids wel eens in? |             |             |                           |             |             |
|--|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|  | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
| Ja   | 42%         | 50%         | 55%                       | 42%         | 50%         |
| Nee  | 46%         | 48%         | 43%                       | 51%         | 46%         |
| Ik ontvang de papieren editie van de gemeentegids niet             | 12%         | 3%          | 2%                        | 7%          | 4%          |
| <b>Totaal</b>  | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

| Waardering <u>papieren editie</u> van de gemeentegids - Gemiddelde cijfers -<br>- Gesteld aan inwoners die de papieren editie van de gemeentegids wel eens inkijken - |             |            |                           |             |        |
|---|-------------|------------|---------------------------|-------------|--------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal |
| De begrijpelijkheid van de informatie   | 7,8         | 7,9        | 7,7                       | 7,6         | 7,8    |
| De informatieve waarde (staat er voldoende informatie in die voor u belangrijk is?)   | 7,3         | 7,7        | 7,4                       | 7,3         | 7,4    |
| De vindbaarheid van de informatie   | 7,1         | 7,4        | 7,2                       | 7,0         | 7,2    |

| Gebruik <u>papieren editie</u> van de gemeentegids - Gemiddelde<br>- Gesteld aan inwoners die de papieren editie van de gemeentegids wel eens inkijken - |             |            |                           |             |        |
|--|-------------|------------|---------------------------|-------------|--------|
|  | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal |
| Gemiddeld gebruik per jaar   | 3,3         | 3,8        | 4,2                       | 5,0         | 4,1    |

| Waarvoor maakt u gebruik van de papieren gemeentegids?<br>Meerdere antwoorden mogelijk<br>- Gesteld aan inwoners die de papieren editie van de gemeentegids wel eens inkijken - |             |            |                           |             |        |
|---|-------------|------------|---------------------------|-------------|--------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal |
| Voor informatie over de gemeente/ gemeentelijke instellingen  | 82%         | 79%        | 91%                       | 85%         | 87%    |
| Voor de gemeentelijke plattegrond   | 52%         | 47%        | 47%                       | 44%         | 47%    |
| Voor informatie over sportverenigingen  | 11%         | 22%        | 16%                       | 22%         | 18%    |
| Voor historische informatie   | 7%          | 16%        | 16%                       | 12%         | 15%    |
| Om gegevens aan te leveren voor het adresdeel van de gemeentegids   | 18%         | 7%         | 9%                        | 10%         | 10%    |
| Voor informatie over muziekverenigingen   | 0%          | 9%         | 5%                        | 12%         | 7%     |
| Anders  | 18%         | 21%        | 12%                       | 12%         | 14%    |

| Kijkt u de <u>digitale editie</u> van de gemeentegids wel eens in? |             |             |                           |             |             |
|--|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|  | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
| Ja, via de website   | 15%         | 25%         | 23%                       | 20%         | 22%         |
| Ja, via de app (op mijn<br>smartphone/tablet)                      | 0%          | 4%          | 2%                        | 0%          | 2%          |
| Ja, zowel via de website als de app                                | 2%          | 1%          | 1%                        | 3%          | 2%          |
| Nee  | 83%         | 70%         | 73%                       | 77%         | 74%         |
| <b>Totaal</b>  | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

| Waardering <u>digitale editie</u> van de gemeentegids - Gemiddelde cijfers -<br>- Gesteld aan inwoners die de digitale editie van de gemeentegids wel eens inkijken - |             |            |                           |             |        |
|---|-------------|------------|---------------------------|-------------|--------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal |
| De begrijpelijkheid van de informatie   | 7,5         | 6,9        | 7,6                       | 7,4         | 7,4    |
| De informatieve waarde (staat er<br>voldoende informatie in die voor u<br>belangrijk is?)   | 7,3         | 6,4        | 7,4                       | 7,2         | 7,2    |
| De vindbaarheid van de informatie   | 7,0         | 6,1        | 7,0                       | 6,9         | 6,8    |

| Gebruik <u>digitale editie</u> van de gemeentegids - Gemiddelde<br>- Gesteld aan inwoners die de digitale editie van de gemeentegids wel eens inkijken - |             |            |                           |             |        |
|--|-------------|------------|---------------------------|-------------|--------|
|  | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal |
| Gemiddeld gebruik per jaar   | 5,0         | 4,7        | 4,6                       | 6,1         | 4,9    |

| Waarvoor maakt u gebruik van de digitale gemeentegids?<br>Meerdere antwoorden mogelijk<br>- Gesteld aan inwoners die de digitale editie van de gemeentegids wel eens inkijken - |             |            |                           |             |        |
|---|-------------|------------|---------------------------|-------------|--------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal |
| Voor informatie over de<br>gemeente/ gemeentelijke instellingen   | 91%         | 94%        | 91%                       | 100%        | 93%    |
| Voor de gemeentelijke plattegrond   | 33%         | 12%        | 13%                       | 36%         | 18%    |
| Voor historische informatie   | 18%         | 6%         | 10%                       | 18%         | 11%    |
| Voor informatie over sportverenigingen  | 25%         | 9%         | 10%                       | 5%          | 10%    |
| Om gegevens aan te leveren voor het<br>adressedeel van de gemeentegids  | 17%         | 6%         | 6%                        | 9%          | 7%     |
| Voor informatie over<br>muziekverenigingen  | 0%          | 3%         | 1%                        | 9%          | 3%     |
| Anders  | 0%          | 3%         | 15%                       | 9%          | 10%    |

Hoe staat u er tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt? De gemeente stopt dan met de papieren gemeentegids. De digitale gemeentegids blijft wel online beschikbaar.

|   | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
|---|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
| Positief, van mij hoeft de papieren gemeentegids niet meer te verschijnen | 57%         | 50%         | 58%                       | 55%         | <b>56%</b>  |
| Neutraal, het maakt me niets uit  | 19%         | 26%         | 21%                       | 15%         | <b>21%</b>  |
| Negatief, ik wil graag dat de papieren gemeentegids blijft verschijnen    | 22%         | 22%         | 20%                       | 30%         | <b>22%</b>  |
| Weet niet/geen mening   | 1%          | 3%          | 1%                        | 0%          | <b>1%</b>   |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

## 3. Voorkeur contact met de gemeente

| Als u een vraag heeft aan de gemeente wilt u die het liefst stellen via:<br><i>Eén antwoord mogelijk</i> |             |            |                           |             |            |
|--|-------------|------------|---------------------------|-------------|------------|
|  | Moerkapelle | Moordrecht | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal     |
| E-mail   | 35%         | 33%        | 44%                       | 45%         | <b>41%</b> |
| Telefonisch  | 27%         | 39%        | 25%                       | 33%         | <b>30%</b> |
| De website   | 17%         | 14%        | 14%                       | 19%         | <b>15%</b> |
| Chat of WhatsApp   | 18%         | 9%         | 6%                        | 1%          | <b>7%</b>  |
| Persoonlijk bezoek aan de balie  | 0%          | 2%         | 7%                        | 0%          | <b>4%</b>  |
| Social media zoals Twitter en Facebook   | 0%          | 1%         | 1%                        | 1%          | <b>1%</b>  |
| Schriftelijk (per brief)   | 0%          | 0%         | 1%                        | 0%          | <b>0%</b>  |
| Anders   | 3%          | 3%         | 2%                        | 1%          | <b>2%</b>  |



## 4. Sociaal Team Zuidplas

| Bent u bekend met het Sociaal Team Zuidplas?                            |             |             |                           |             |             |
|---|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
| Ja, ik ken het inhoudelijk<br>(ik weet welke activiteiten ze uitvoeren) | 14%         | 15%         | 10%                       | 9%          | 11%         |
| Ja, ik ken het alleen van naam<br>(ik weet niet wat ze doen)            | 24%         | 22%         | 29%                       | 27%         | 27%         |
| Nee, ik ken het niet  | 62%         | 63%         | 60%                       | 64%         | 62%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

Opgemerkt dient te worden dat de onderstaande vragen door een (in absolute zin) beperkt aantal inwoners uit Moerkapelle en Zevenhuizen is beantwoord. De resultaten dienen daarom met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden. De vraag "hoe heeft u contact gezocht met het Sociaal Team Zuidplas" is door te weinig inwoners beantwoord om de resultaten per plaats te rapporteren.

| Stel dat u contact zou willen leggen met het Sociaal Team Zuidplas.<br>Weet u waar en hoe u het sociaal team kunt bereiken?<br><i>- Gesteld aan inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of van naam kennen -</i> |             |             |                           |             |             |
|---|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
| Ja  | 77%         | 63%         | 50%                       | 59%         | 57%         |
| Nee   | 23%         | 37%         | 50%                       | 41%         | 43%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

| Weet u waar u meer informatie over het Sociaal Team Zuidplas kunt vinden?<br><i>- Gesteld aan inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of van naam kennen -</i> |             |             |                           |             |             |
|---|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
| Ja  | 73%         | 67%         | 69%                       | 65%         | 68%         |
| Nee   | 27%         | 33%         | 31%                       | 35%         | 32%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

| Heeft u wel eens contact gehad met het Sociaal Team Zuidplas?<br><i>- Gesteld aan inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk of van naam kennen -</i> |             |             |                           |             |             |
|---|-------------|-------------|---------------------------|-------------|-------------|
|   | Moerkapelle | Moordrecht  | Nieuwerkerk<br>a/d IJssel | Zevenhuizen | Totaal      |
| Ja  | 50%         | 23%         | 20%                       | 17%         | 24%         |
| Nee   | 50%         | 77%         | 80%                       | 83%         | 76%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

## 5.3 Introductie e-mail en vragenlijst

### E-mail introductie

Geacht panellid,

Kort geleden heeft u zich aangemeld als panellid voor het digitaal inwonerspanel van de gemeente Zuidplas. Wij willen u hiervoor hartelijk bedanken. Het panel bestaat inmiddels uit 600 personen.

Graag nodigen wij u uit voor het eerste onderzoek. In dit eerste onderzoek vragen wij uw mening over de gemeentegids en het Sociaal Team Zuidplas.

Ieder huishouden en bedrijf in de gemeente Zuidplas ontvangt jaarlijks de gemeentegids in de brievenbus. Het bevat informatie over de gemeente en allerlei voorzieningen in de gemeente. De gemeente vraagt zich af of de gemeentegids gewaardeerd wordt. Of het duurzaam is om nog een papieren gids te maken nu steeds meer inwoners digitaal informatie opzoeken.

Het tweede deel van het onderzoek gaat over het Sociaal Team Zuidplas. De gemeente is benieuwd of u bekend bent met het sociaal team en weet waarvoor u het kunt inschakelen.

De gemeente stelt uw mening dan ook zeer op prijs. Het invullen van de vragenlijst vraagt circa 10 minuten van uw tijd. Natuurlijk is deelname 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 de gemeente Zuidplas wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksbureau DUO Market Research

Aart van Grootheest

## **1. Informatie zoeken over de gemeente**

### **Vraag 1 – alle inwoners**

Als u informatie zoekt over de gemeente Zuidplas, waar zoekt u deze informatie dan?

*Meerdere antwoorden mogelijk*

1. Ik zoek de informatie op de website van de gemeente
2. Ik zoek de informatie op de gemeentepagina in het huis-aan-huisblad Hart van Holland
3. Ik zoek de informatie in de papieren gemeentegids
4. Ik zoek de informatie op in de digitale gemeentegids (app en/of online)
5. Ik zoek informatie op via een online zoekmachine, bijvoorbeeld Google
6. Ik stuur een e-mail naar de gemeente
7. Ik bel de gemeente op
8. Ik vraag het aan bekenden/vrienden/buren
9. Ik stel mijn vragen via sociale media, zoals Twitter en Facebook
10. Anders, namelijk:.....

*Opmerking: met deze vraag kunnen we in kaart brengen hoe belangrijk de gemeentegids is in relatie tot andere informatiebronnen.*

## 2. Papieren gemeentegids

### Introductie

Ieder jaar ontvangen huishoudens en ondernemers in de gemeente Zuidplas een gratis papieren gemeentegids. Daarnaast ligt een aantal gemeentegidsen op het gemeentehuis. Deze reikt de gemeente uit aan nieuwe inwoners. De gids bestaat uit een gemeentelijk deel en een adressedeel met contactgegevens van maatschappelijke organisaties. Hieronder ziet u een afbeelding van de meest recente editie van de papieren gemeentegids.



### Vraag 2 – alle inwoners

Kijkt u de papieren editie van de gemeentegids wel eens in?

1. Ja
2. Nee → *vraag 6*
3. Ik ontvang de papieren editie van de gemeentegids niet → *vraag 6*

### Vraag 3 – voor inwoners die wel eens de gemeentegids inkijken

Kunt u uw oordeel geven over de volgende aspecten van de papieren editie van de gemeentegids? Geef hierbij een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor “zeer slecht” en 10 voor “zeer goed”.

| Cijfer:   |
|---|
| De informatieve waarde (staat er voldoende informatie in die voor u belangrijk is?) |
| De vindbaarheid van de informatie   |
| De begrijpelijkheid van de informatie   |

### Vraag 4 – voor inwoners die wel eens de papieren gemeentegids inkijken

Hoe vaak per jaar maakt u gebruik van de papieren gemeentegids? *Maak een schatting*  
... keer per jaar

**Vraag 5** – *voor inwoners die wel eens de papieren gemeentegids inkijken*

Waarvoor maakt u gebruik van de papieren gemeentegids? *Meerdere antwoorden mogelijk*

1. Voor informatie over de gemeente/gemeentelijke instellingen
2. Voor informatie over sportverenigingen
3. Voor informatie over muziekverenigingen
4. Voor de gemeentelijke plattegrond
5. Voor historische informatie
6. Om gegevens aan te leveren voor het adressendeel van de gemeentegids
7. Anders, namelijk: .....

## 3. Digitale gemeentegids

### Introductie

De gemeentegids is ook als digitale editie via de gemeentelijke website en een app (smartphone en tablet) beschikbaar.

### Vraag 6 – alle inwoners

Gebruikt u de digitale editie van de gemeentegids wel eens?

1. Ja, via de website
2. Ja, via de app (op mijn smartphone/tablet)
3. Ja, zowel via de website als de app
4. Nee → *vraag 10*

### Vraag 7 – voor inwoners die wel eens de digitale gemeentegids inkijken

Kunt u uw oordeel geven over de volgende aspecten van de digitale editie van de gemeentegids? *Geef hierbij een rapportcijfer, waarbij 1 staat voor “zeer slecht” en 10 voor “zeer goed”.*

| Cijfer:   |
|---|
| De informatieve waarde (staat er voldoende informatie in die voor u belangrijk is?) |
| De vindbaarheid van de informatie   |
| De begrijpelijkheid van de informatie   |

### Vraag 8 – voor inwoners die wel eens de digitale gemeentegids inkijken

Hoe vaak per jaar maakt u gebruik van de digitale editie gemeentegids? *U mag een schatting maken.*

... keer per jaar

### Vraag 9 – voor inwoners die wel eens de digitale gemeentegids inkijken

Waarvoor maakt u gebruik van de digitale gemeentegids? *Meerdere antwoorden mogelijk*

1. Voor informatie over de gemeente/gemeentelijke instellingen
2. Voor informatie over sportverenigingen
3. Voor informatie over muziekverenigingen
4. Voor de gemeentelijke plattegrond
5. Voor historische informatie
6. Om gegevens aan te leveren voor het adressendeel van de gemeentegids
7. Anders, namelijk: .....

### **3. Wenselijkheid papieren gemeentegids**

De gemeente Zuidplas wil haar dienstverlening en informatie-uitwisseling zoveel mogelijk digitaal laten verlopen. Volgens het Rijksprogramma Digitaal 2017 is iedere gemeente in Nederland daartoe verplicht.

#### **Vraag 10 – alle inwoners**

Hoe staat u er tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt? De gemeente stopt dan met de papieren gemeentegids. De digitale gemeentegids blijft wel online beschikbaar.

1. Positief, van mij hoeft de papieren gemeentegids niet meer te verschijnen
2. Neutraal, het maakt me niets uit
3. Negatief, ik wil graag dat de papieren gemeentegids blijft verschijnen
4. Weet niet/geen mening

#### **Vraag 11 – alle inwoners**

Kunt u uw antwoord toelichten?

## **4. Voorkeur contact**

### **Vraag 12 – alle inwoners**

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

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



## **5. Sociaal Team Zuidplas**

We willen u ook een aantal vragen stellen over het Sociaal Team Zuidplas. De gemeente werkt sinds 1 januari 2015 met een sociaal team.



### **Vraag 13** - *alle inwoners*

Bent u bekend met het Sociaal Team Zuidplas?

1. Ja, ik ken het inhoudelijk (ik weet welke activiteiten ze uitvoeren) → vraag 14
2. Ja, ik ken het alleen van naam (ik weet niet wat ze doen) → vraag 15
3. Nee, ik ken het niet → vraag 20

### **Vraag 14** - *inwoners die het Sociaal Team inhoudelijk kennen*

Kunt u aangeven wat het Sociaal Team Zuidplas volgens u doet?

### **Vraag 15** - *inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk/van naam kennen*

Kunt u aangeven voor welke inwoners het Sociaal Team Zuidplas er is?

**Vraag 16** - *inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk/van naam kennen*

Stel dat u contact zou willen leggen met het Sociaal Team Zuidplas. Weet u waar en hoe u het sociaal team kunt bereiken?

1. Ja, namelijk:.....
2. Nee

**Vraag 17** - *inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk/van naam kennen*

Weet u waar u meer informatie over het Sociaal Team Zuidplas kunt vinden?

1. Ja, namelijk:.....
2. Nee

**Vraag 18** - *inwoners die het Sociaal Team Zuidplas inhoudelijk/van naam kennen*

Heeft u wel eens contact gehad met het Sociaal Team Zuidplas?

1. Ja
2. Nee → vraag 20

**Vraag 19** - *inwoners die wel eens contact hebben gehad met het Sociaal Team Zuidplas*

Hoe heeft u contact gezocht met het Sociaal Team Zuidplas? *Meerdere antwoorden mogelijk*

1. Telefonisch
2. Via e-mail
3. Face-to-face/bezocht op locatie
4. Schriftelijk
5. Anders, namelijk:.....

## 5. Afsluiting

### Vraag 20 – alle inwoners

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

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

## 5.4 Open antwoorden en toelichtingen

### Vraag 1

Antwoorden bij de optie “anders” bij de vraag: *Als u informatie zoekt over de gemeente Zuidplas, waar zoekt u deze informatie dan?*

- Ik ga op het gemeentehuis langs als ik boodschappen doe.
- Ik loop bij de gemeente langs
- Omroep zuidplas
- Papieren gemeentegids niet omdat deze n
- Via de e-mail service op overheid.nl
- Www.overheid.nl

### Vraag 5

Antwoorden bij de optie “anders” bij de vraag: *Waarvoor maakt u gebruik van de papieren gemeentegids?*

- Adres info algemeen
- Adressen gedeelte, informatie over instellingen, bedrijven voorzieningen e.d.
- Adressen van andere dan sport organisaties
- Adressen van in Zuidplas gevestigde bedrijven en instellingen
- Adressen, tel. Nrs
- Adverteerders, sportverenigingen
- Afval
- Afval levering/opruiming, info nieuwbouw en/of infrastructuur
- Afval staat er niet in
- Afvalstoffen en depot
- Alleen kijken wat er in staat.
- Als ik hem krijg, kijk ik hem in. De rest van het jaar staat het in de kast totdat de nieuwe versie komt. Want ja je weet maar nooit.
- Andere verenigingen
- Bijna niets
- Bijv. Info dierenarts
- Cultuur en recreatie
- Diensten van andere partijen in de gids
- Doorbladeren
- Gewoon doorbladeren om te kijken wat er allemaal in staat
- Ik blader erdoor bij ontvangst
- Ik lees de gids alleen 1-2x door als deze in de bus valt. Info opzoeken is makkelijker op de website van de gemeente
- Info huisartsen, scholen
- Info over verenigingen en instellingen
- Informatie bedrijven

- Lokale bedrijven c.q. Advertenties
- Lokale dienstverleners te vinden (zowel profit als non-profit)
- Medisch
- Nieuwsgierigheid
- Nummers energie en waterleveranciers
- Om de foto's te bekijken
- Om de nieuwe gids in te zien uit nieuwsgierigheid (GEEN TOEGEVOEGDE WAARDE)
- Om hem eens door te lezen
- Om te kijken of er wijzigingen in staan t.o.v. Eerdere jaren
- Organisatie,s
- Ouderenbondadressen, woningbouwadressen, adressen van 'sociale' verenigingen
- Religie, kerkgemeenschappen
- Telefoon nummers
- Verschillende dingen/ informatie opzoeken
- Voor het opzoeken van informatie bij storings bijv. Straatverlichting doet het niet
- Voor informatie over zorgverleners
- Wanneer gemeentegids binnen komt, blader ik hem door. Verder wordt het niet gebruikt.
- Zien of er zaken gewijzigd zijn

## Vraag 9

Antwoorden bij de optie "anders" bij de vraag: *Waarvoor maakt u gebruik van de digitale gemeentegids?*

- Actualiteiten, raadsvergaderingen, e.d.
- Adressen van bedrijven en instellingen
- Afval
- Afval station
- Afval, onderhoud, bouwen
- Adressen e.d.
- Geen
- Huisvuil, resp. Afval ophalen
- Informatie over het ophalen van papier en openingstijden voor het afval
- Op wardenen afvalpas
- Openingstijden en wijze van afname van diensten
- Opladen reinigingspasje
- Organisatie's
- Ozb tarieven
- Pasje huisvuil opladen
- Voor informatie over plaatselijke activiteiten en zorg

## Vraag 10

Toelichtingen bij de optie "positief" bij de vraag: *Hoe staat u er tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt?*

- 95% hebben een pc of laptop om de informatie te vinden. 5% zal nog op de oude manier moeten worden voorzien
- Alle gewenste info staat op de website
- Alle info is ook digitaal te vinden
- Alles is digitaal mogelijk, ik zit dagelijks op internet dus geen probleem
- Alles is op/via de website te vinden. Maar niet iedereen heeft internet.
- Alles is te vinden op de site van de gemeente
- Alles wat in de gemeentegids staat is op internet ook te vinden. Echter denk ik wel dat ouderen nog wel graag een papieren editie zouden willen hebben, dus echt helemaal afschaffen is misschien ook niet handig.
- Alles wordt digitaal. Voor 75+ wel papieren gids
- Als de informatie die men kan vinden in de gemeentegids goed vindbaar (en ook zoekbaar) is op de website van de gemeente, dan heeft dat voor mij veel meer waarde dan een papieren of digitale versie van de gemeentegids.
- Als ik iets wil weten zoek ik het op via computer of smartphone.
- Als ik informatie zoek, zoek ik het op via internet, dus digitaal. Als de burger wordt geïnformeerd dat deze gids digitaal beschikbaar kan de burger zelf op onderzoek uit. Iets anders vind ik dit voor senioren die minder of niet van het internet gebruik maken. In een kleine oplage zou deze gids wel beschikbaar moeten zijn en dan met name in bejaarden- en verzorgingstehuizen en bij de gemeente zelf.
- Belangrijk is, dat gewijzigde gegevens, welke dan ook, direct worden bijgewerkt in de digitale gemeentegids!!
- Bezit computer, maar vergeet het om website te gebruiken
- Brengt minder kosten met zich mee, als alle informatie digitaal beschikbaar is.
- Dan wel een gemeentegids met informatie zoals in de papieren
- De digitale gemeentegids is voor mij voldoende
- De digitale gemeentegids raadpleeg je sneller omdat dit altijd via mobiel of tablet kan. Een papieren versie moet je eerst opzoeken daar je die ook niet zo veel gebruikt
- De papieren versie is alleen even interessant voor nieuwe inwoners.
- De papieren versie is wel eens zoek; de website geeft sneller resultaat.
- De wereld wordt digitaler, maar er moet wel rekening gehouden worden met mensen die graag nog met pen en papier werken en niks snappen van computers of internet
- Digitaal bespaart papier en volume aan papieren informatiebronnen die net zo goed digitaal kunnen.
- Digitaal is milieuvriendelijker en sneller.
- Digitaal is prima, maar dan wel met goede zoekmogelijkheden want daar schort het nu wel eens aan bij het zoeken naar informatie.
- Digitale informatie is actueler dan een papieren gids
- Even wennen

- Gebruik het weing
- Gebruik nu ook de papieren versie niet. Als je die nodig hebt, kan je het boekje toch niet vinden.
- Geen nut, mits dezelfde info ook op website te vinden is.
- Geldt voor mijzelf, maar ik denk dat de papierenversie voor mensen die niet " digitaal" zijn, waarde heeft.
- Geldverspilling om een papieren versie rond te sturen. Online is sowieso makkelijker, geen zoek naar waar je de gids gelaten zou kunnen hebben.
- Goed voor het milieu
- Goed voor het milieu en kstenbesparend
- Het enige nadeel wat ik zou zien is voor de adverteerders, weer een item minder
- Het is goed voor het milieu en steeds meer ouderen kunnen ook gemakkelijk informatie via internet opzoeken.
- Het kost heel veel papier om te gids te maken en dat is erg belastend voor het milieu
- Het lijkt een overbodige service te worden als iedereen over internet kan beschikken.
- Iedere informatie is rechtstreeks te vinden
- Ik ben handig genoeg met de computer om de gegevens van de gemeentegids op internet te vinden. Maar, en daar schort het zeer flink aan, dan moet de gemeente wel die informatie 'bij de tijd' houden. Op dit moment wordt de planning herinrichting kruidenbuurt niet bijgewerkt door de gemeente. En dat is meer dan treurig !
- Ik doe zelf de meeste dingen via tablet en soms computer
- Ik ga er ook vanuit dat de informatie op de gemeente site actueel is en die in de gids al snel 3 tot 15 maanden oud
- Ik gebruik de papieren gids niet, maar ik realiseer me wel dat er ook mensen zijn die geen internet hebben.
- Ik gebruik de papieren versie niet, omdat ik mijn informatie via de gemeentelijke website vind. Ik kan me voorstellen dat vooral oudere mensen zonder internetaansluiting de papieren gids wel gebruiken. Voor deze mensen moet er een andere oplossing worden gezocht, zodat zij toch over de informatie kunnen beschikken
- Ik gebruik de papieren versie toch niet. Na ontvangst verdwijnt deze voor een jaar in de la
- Ik gebruik hem nooit
- Ik gooi hem meteen weg, zonde van het papier
- Ik heb geen behoefte aan een papieren versie. Realiseer me wel dat enkele groepen inwoners daar andere behoeften zullen hebben
- Ik heb zelf niet het idee dat iemand er vaker inkijkt dan het moment dat ie wordt ontvangen.
- Ik kan me niet herinneren hem recentelijk ontvangen te hebben en gebruik hem sowieso niet.
- Ik kan wel zonder gemeentegids echter alle oudere burgers van de gemeente zijn niet opgegroeid met een digitaal tijdperk en ik vind het belangrijk dat zij steeds gebruik kunnen blijven maken van een papieren versie

- Ik kijk vaker op de app/website
- Ik maak er geen gebruik van.
- Ik ontvang liever een nieuwsbrief als het om belangrijke zaken gaat. Ik heb een nee nee sticker dus krijg ook geen krant. Zoek alles op internet op. Zie via facebook berichten van de gemeente
- Ik spreek hier voor mij zelf maar kan me ook voorstellen dat er een aantal mensen niet beschikt over of om kan gaan met digitale informatie en ben wel bang dat die dan buiten de boot zullen vallen.
- Ik vind de papieren gids een belasting voor het milieu en zonde van het geld. Laat de keus aan eenieder persoonlijk.
- Ik wist niet dat er een digitale versie was van de gemeentegids, voor mij geen probleem om deze te raadplegen, maar voor de ouderen groep kan dat toch heel vaak een probleem zijn.
- Ik wist niet dat hij digitaal beschikbaar was. Ik ben een groot voorstander van minder papier.
- Ik zou alleen bij ouderen nog de papierversie blijven bezorgen
- Ik zou een splitsing maken in leeftijd, vanaf 50 jaar wel, daaronder niet meer.
- Ik zou het sociaal vinden dat voor de mensen die geen of weinig verstand hebben van en computer of miss wel helemaal geen computer hebben, er wel een mogelijkheid blijft bestaan om de papieren gemeentegids toch te ontvangen.
- In het verleden van de papieren gids zeker dankbaar gebruik gemaakt, tegenwoordig zoek en krijg ik informatie op de website van de gemeente.
- Ja. Ik heb de indruk dat veel mensen hem niet gebruiken. Ik vind echter wel dat hij beschikbaar moet blijven voor bijvoorbeeld ouderen. Dus wellicht een brief rondsturen met een antwoord enveloppe. Als mensen de gids nog wel op papier willen ontvangen, moeten ze een retourformulier terugsturen. Deze mensen krijgen dan nog wel de gids op papier.
- Je kunt dan daarnaast ook nog even google-en als je naast de informatie in de gemeentegids ook nog een andere website wilt raadplegen over een bepaald onderwerp
- Kan in feite alle nodige info digitaal opzoeken en verkrijgen
- Kan me wel voorstellen dat het voor nieuwe bewoners leuk is een info boekje te krijgen. Die kan wat langer mee als de tijdgebonden zaken zoals gemeenteraad e.d. Er niet in staan. Dus meer info die een nieuwe bewoner nodig heeft en waar niet alleen nuttige dingen in staan zoals een plattegrond met winkelgebieden, afvalbrengstation e.d. Maar ook recreatiemogelijkheden om te ontspannen tijdens de vaak drukke verhuis periode. Het boekje met advertenties van lokale ondernemers bekostigen.
- Kan mij voorstellen dat een aantal exemplaren op papier ter inzage of ter beschikking wordt gesteld aan personen die geen of nauwelijks beschikking hebben over internet
- Kleine moeite om de info online op te zoeken. Scheelt veel papier en andere kosten.
- Kostenbesparing
- Kostenbesparing voor de gemeente
- Lees hem nooit



- Lijkt me prima als dit digitaal beschikbaar komt, goed voor het milieu en veel eenvoudiger terug te vinden.
- Maak er geen gebruik van, hoor van niemand dat er gebruik van wordt gemaakt, wel graag alle informatie duidelijk op een goed te vinden site plaatsen.
- Maak er nauwelijks gebruik van
- Maar denk dat het voor de ouders generatie veen oplossing is een digitale versie
- Maar vermoedelijk willen ouderen wel een papieren dus misschien boven de 75 jaar er wel 1 geven
- Maar voor oudereb mensen kan het wel prettig zijn om ren papieren versie te hebben
- Maar waarschijnlijk is het wel een gemis voor mensen die geen digitale toegang hebben, zoas ouderen.
- Met een paar klikken op internet kun je nagenoeg alles vinden. De gemeente moet dan natuurlijke wel alles digitaal beschikbaar maken en up-to-date houden
- Milieu vriendelijker
- Net zo makkelijk en up-to-date te houden
- Nu is het makkelijk pakken omdat de gids in de 'bak' ligt. Maar via internet kan het wat mij betreft net zo makkelijk
- Omdat ik hem niet gebruik maar voor oudere mensen zonder computer zou het nog wel fijn zijn een papieren versie
- Onnodig en daarnaast kan de gemeentehuis digitaal altijd beter geactualiseerd worden. Ook voor ouderen lijkt me dit geen belemmering. Bij banken gaat ook alles digitaal en via vrienden of familie (zoals bij mijn ouders > 70 jr) zie ik dat ze voldoende mee kunnen komen en anders anderen kunnen inschakelen.
- Papier is zo zeventigerjaren
- Papieren editie is volkomen overbodig. Kleine oplage wellicht handig: die kan dan door geïnteresseerden op het gemeentehuis opgehaald worden.
- Papieren info is gewoonweg niet meer nodig in deze digitale wereld!
- Papieren versie is niet meer van deze tijd
- Persoonlijk heb ik geen behoefte aan de papieren gids, maar kan me voorstellen dat er altijd een kleine groep over blijft die niet handig is in het digitale gebeuren.
- Positief zolang ouderen niet vergeten worden
- Prima om hier kosten op te besparen, zolang informatie maar toegankelijk blijft voor iedereen op de manier waarop die persoon het nodig heeft. Ik heb toegang tot internet dus voor mij is het prima digitaal, maar er moet rekening gehouden worden met mensen die dat niet hebben.
- Specifieke onderwerpen zijn makkelijker online te vinden dan door te zoeken in een papieren uitgave
- Tegenwoordig heeft bijna iedereen toegang tot internet. Maar vergeet de oudere mensen niet en maak het bijvoorbeeld mogelijk om een papieren versie aan te vragen bij de gemeente. Dit moet dan wel gewoon aan de balie aangevraagd kunnen worden.
- Tegenwoordig is alles digitaal. Vergeet alleen niet de oudere mensen zonder internet of tablet. Zij hebben waarschijnlijk wel liever papieren

- Van mij hoeft de papieren versie niet meer, maar ik kan me wel voorstellen dat oudere mensen geen internet gebruiken. Zij mogen niet worden afgesloten van de informatievoorziening.
- Veel papierbesparing bovendien kan de digitale info steeds aangevuld worden.
- Verspilling van het papier en dat geld kan beter gebruik worden voor de groenvoorziening!
- Vind wel dat de papierengids op verzoek mogelijk moet blijven voor mensen die geen computer of ipad bezitten
- Voor de bejaarden is het waarschijnlijk wel jammer. Die hebben immers geen computer en vinden de papieren gemeentegids waarschijnlijk wel prettig.
- Voor de digibeten onder ons is het wel nodig dat er een papieren versie is
- Voor degene die vaak internet toegang hebben is de website (google) makkelijker.
- Voor mezelf en ons gezin geldt dat wij digitaal georiënteerd zijn. Echter voor velen, m.n. Ouderen zal de papieren versie m.i. Gehandhaafd moeten blijven.
- Voor mij hoeft een papieren versie niet, maar voor ouderen die geen computer hebben is het wel belangrijk dat ze op de hoogte worden gehouden.
- Voor mij hoeft het niet meer, maar kan me voorstellen dat het voor sommige bewoners nog wel nodig blijft. Dus verstrekken op verzoek?
- Voor mij persoonlijk hoeft een papieren versie niet meer, maar voor mensen (vaak ouderen) zonder pc zou het heel negatief zijn als er geen papieren versie meer is.
- Voor mij prima, kan overal op internet maar dat geldt niet voor iedereen
- Voor mij prima. Wel lastiger voor mensen die geen toegang tot internet hebben of hier niet mee kunnen werken.
- Voor mijzelf hoeft de papieren gids niet meer maar er zijn nog (voornamelijk) ouderen die geen pc hebben en vinden dat er geen rekening gehouden wordt met mensen zonder pc.
- Voorlopig alleen beperkt drukken voor mensen zonder internet
- Wat ik nodig heb zoek ik wel digitaal op. Wél zou het handig zijn om één a-4tje te krijgen per dorp waarin de afhaal dagen van het vuil staan (groen container, papier en plastic).nu vergeet ik regelmatig de groen container op tijd buiten te zetten bijv.
- We gaan steeds verder op de digitale snelweg en dus moet de gemeente ook mee. Ik ga er vanuit dat dit besluit ook kosten bespaart
- We wisten niet dat de gemeentegids als app verkrijgbaar was. Nu we daar kennis van hebben gaan we deze gebruiken.
- We zullen hem niet missen, andere informatiewegen zijn net zo snel.
- Website is voldoende
- Wel nog een paar exemplaren drukken voor mensen, bijv. Bejaarden, die niet met internet overweg kunnen.
- Wel vervelend voor ouderen die geen computer hebben.
- Wellicht is het voor ouderen lastig als er geen papieren gids meer is
- Wellicht wel voor ouderen en op het gemeentehuis beschikbaar houden? Misschien in kleinere versie (beknopte inhoud en dan verwijzen naar website)

- Zelf gebruik ik hem weinig .geloof dat andere helemaal niet gebruiken .misschien een blad met belangrijke tel nt zoals hap gemeente politie op een a4
- Zoek alles digitaal op
- Zonde van de energie en arbeid.

## Vraag 10

Toelichtingen bij de optie "neutraal" bij de vraag: *Hoe staat u er tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt?*

- Als er geen papieren versie meer komt gaan we vanzelf alles op website zoeken
- Als hij er is kijk ik erin zo niet dan zou ik het opzoeken op internet
- Beide is ok.
- Bijna alles staat on line
- Digitaal opzoeken is niet altijd sneller
- Digitaal zal even wennen zijn maar zal uiteindelijk wel lukken. De website moet wel goed toegankelijk zijn!
- Eigenlijk zou ik positief moeten aanvinken maar soms kijk ik er toch wel eens in
- Er zijn vooral oudere mensen die niet digitaal zijn.
- Heb internet tot mijn beschikking
- Het is niet dat ik de gids als onmisbaar beschouw en ik zou niet eens weten waar die is gebleven. Daarentegen, een geprinte versie is leuker en leest fijner dan digitaal.
- Het maakt mij niet zoveel uit of ik de informatie in de papieren gids op kam zoeken of dit altijd online moet doen.
- Het zou prettig zijn als de plattegrond verspreid blijft worden. Verder kan ik de papieren versie missen.
- Ik ben wel van mening dat iets beschikbaar moet blijven voor ouderen die geen beschikking hebben of gebruik willen maken van digitale informatie.
- Ik blader hem altijd helemaal door als ik hem ontvang, leg hem daarna weg en kijk er het hele jaar niet meer in. Het doorbladeren levert meestal enkele weetjes op maar veel meer dan dat is het niet. Echt missen zal ik hem dus niet maar als hij niet meer geleverd wordt zal ik niet (vanzelfsprekend) jaarlijks de digitale versie gaan inzien.
- Ik gebruik zelf graag de papieren editie en weet ook dat de wat oudere mensen dit graag doen. Als er mensen komen logeren (oppassen op het huis) geef ik ook de papieren editie. Maar ik snap dat dit duur is en niet goed voor het milieu, dus zou ik voor een digitale gaan. Ik sta dus tussen de twee antwoorden in
- Ik heb begrip voor deze bezuiniging van papier
- Ik heb de gemeentegids niet nodig maar misschien voor ouderen is hij wel handig
- Ik heb dit jaar de gemeentegids niet ontvangen
- Ik kan mij voorstellen dat ouderen wel graag een papieren gids willen blijven ontvangen
- Ik maak minder gebruik van de papieren gids, maar denk dat er zeker interesse in een papieren gids zal blijven binnen de bewoners.
- Ik sta er positief tegenover, maar er zijn genoeg mensen die geen internet tot hun beschikking hebben. Die maak je nog meer afhankelijk.

- Ik wist niet dat de gids ook digitaal aanwezig was. Daarom pakte ik wel de papieren versie. En je hebt niet altijd snel de computer bij de hand.
- Ik wist niet dat de gids ook digitaal was, wil wel graag papieren plattegrond
- Ik zoek de informatie wel via het web.
- Ik zoek nu alles op internet op. Een aantal jaar geleden heb ik de papieren gids weleens gelezen. Dan vind ik het vooral nuttig om kennis te nemen van wat er allemaal is buiten mijn zoekvraag om. Dat vind ik wel een meerwaarde van een papieren gids dat je ook ziet/leest wat je niet weet en wat je dan dus ook nooit digitaal zou opzoeken.
- Kan ook goed met de computer omgaan
- Kijk dan op de website
- Maakt ons niet uit
- Maar zorg dan wel dat de digitale editie duidelijk vindbaar is. De link zou pontificaal in beeld moeten verschijnen op de website. Nu is het zo dat, hoewel ik toch zeker een tiental keer de gemeentelijke site heb gebruikt in het jaar dat ik in Zuidplas woon, niet eens gehoord had van het bestaan van zo'n digitale editie! Tenslotte: een app klinkt hip, maar voor iets dat je eens per maand gebruikt wil je geen app. Anders heb je straks duizenden apps. Gewoon een PDF op de site, met duidelijk zichtbare link op de homepage.
- Mij maakt dat niks uit, maar ik kan me voorstellen dat er nog heel veel ouderen zijn die geen computer/smartphone hebben en die zullen de gids gaan missen
- Neutraal, omdat het m.n. Voor ouderen die niet op internet zitten, dan moeilijk wordt. Na verloop van tijd zal dit natuurlijk minder het geval zijn. Een overgang tot een volledig digitale gids is dan heel goed mogelijk.
- Op papier is handig (geen computer opstarten), maar op de website is alle informatie ook te vinden (moet wel soms zoeken naar juiste locatie)
- Papieren uitvoering is wel eens gemakkelijk, vrouw computert niet, verder even wennen.
- Rekening houden met mensen zonder computer
- Soms is het fijn gewoon van papier te lezen
- Van mij mag hij verdwijnen. Maar ik denk dat veel oudere mensen het nog fijn vinden als er nog een papieren versie is. Misschien is het een idee om hem op aanvraag ook nog op papier te verstrekken.
- Veel ouderen zijn niet digitaal bezig: voor die groep ligt het moeilijk. Wellicht is in hun omgeving wel iemand die ze kan helpen?!?
- Volgens mij zijn er ook mensen die geen internet gebruiken, vooral ouderen.
- Voor hen is het wel belangrijk dat hij nog wat jaren op papier verschijnt denk ik.
- Voor mij hoeft het niet, maar wil wel rekening houden met mensen die niet digitaal werken.
- Voor mij is het geen probleem als de papieren gemeentegids stopt.
- Voor mij zelf is de digitale weg voldoende. Echter voor degene die minder digitaal werkt of zelfs in het geheel niet is deze gids van oudsher een belangrijke informatiebron!
- Wellicht moet het wel wat duidelijker aangegeven worden dat deze gids er digitaal is, ik wist het bijvoorbeeld niet nu door dit onderzoek

## Vraag 10

Toelichtingen bij de optie "negatief" bij de vraag: *Hoe staat u er tegenover als de gemeente geen papieren gemeentegids meer verspreidt?*

- 1. Toch best wel eens makkelijk om een boekje te pakken om snel iets op te zoeken. 2 Doorbladeren doe je wel met een papieren boekje, niet met een digitale. Dan valt je oog ook op zaken die je toch interessant vindt. Boekjes bewaren en af en toe terugkijken is best wel eens leuk. Oudere foto's, oudere verenigingen, oudere namen... Uit historisch oogpunt vind ik het wel leuk om deze gidsen te bewaren.
- Afgelopen jaar voor het eerst niet ontvangen, nu dus noodgedwongen de website. Maar ik vind het niet altijd duidelijk waar ik wat op moet zoeken. Niet klantvriendelijk genoeg.
- Al dat app gedoe.... Zit ook niet op sociaal media etc.
- Alleen voor nieuwe inwoners lijkt het me wel handig een papieren versie te verspreiden.
- Als ik informatie zoek, is het moeilijk te vinden in de gemeentegids; lang niet alle middenstanders worden er in vermeld; ook de logica van de indeling is ver te zoeken.
- Als je geen computer hebt of stuk is kan je het nog altijd in de papieren gids opzoeken.
- Als je geen toegang hebt tot internet kan je geen informatie vinden.
- Altijd bij de hand
- Ben 93 jaar, kan zelf niet met computer omgaan
- Bij een computerstoring heb je nog een belangrijk alternatief.
- De computer staat niet de hele dag aan en dan is een voorhanden zijnde papieren gids makkelijk
- De digitale wereld is niet altijd bereikbaar en je moet dus zelf investeren om de computer up to date te houden. Het is een "verkapte" bezuiniging waar wij niets van terug zien.
- De gemeentegids pak ik er graag bij omdat je er doorheen kan bladeren en dan ook informatie tegen komt waar je niet naar op zoek was, maar die toch handig is.
- Daarnaast pak ik het makkelijker er even snel bij zonder eerst mijn laptop op te hoeven starten en te gaan zoeken
- De gemeentegids zou ook iets over de regelgeving kunnen bevatten, maar ook de afvalkalender, plaatsen vuilcontainers in de wijk, bij de winkelcentra, dus per wijk met plattegrond
- De gids staat op een vaste plaats in huis. Ik zoek o.a. Weleens een adres en dat is veel makkelijker in de papieren gids, die je ook nog mee kunt nemen.
- Digitaal/ internet is een handig medium, maar soms is even snel in een gids kijken makkelijker. Ook doe je zo nog wel eens ideeën op die je middels een zoekterm niet zo snel zou hebben gevonden.
- Echtgenote heeft geen interesse voor de computer
- Een papieren versie pakt je makkelijker, dan dat je de computer aan moet gaan zetten.
- Er is altijd een groep mensen (b.v. Ouderen) die niet de beschikking hebben over de middelen om de digitale gids te lezen. Deze groep moet ook bereikt kunnen worden
- Er is nog steeds een aantal mensen zonder internet, ik heb dit weliswaar wel maar vind het hebben van info op papier handig zeker als je bedenkt dat het digitale netwerk weleens hapert

- Er zijn heel veel mensen die niet digitaal vaardig zijn. Bovendien hoef je voor de info in de papieren gids niet elke keer eerst je pc op te starten.
- Er zijn mensen die digibeet zijn, vooral ouderen. Hou daar rekening mee!
- Er zijn momenteel nog steeds mensen die niet de beschikking hebben over een computer of daar niet mee om kunnen gaan. Bovendien vind ik het prettig om door een papieren gids te kunnen bladeren en niet beslist achter de computer te moeten gaan zitten om iets op te zoeken.
- Er zijn nog steeds mensen (m.n. Ouderen) die geen computer gebruiken.
- Er zijn nog steeds mensen die onvoldoende vertrouwd zijn met internet en computers om alles digitaal te kunnen doen. Dat geldt m.n. Voor ouderen en daar komen er i.v.m. De vergrijzing relatief steeds meer van.
- Er zijn nog voldoende ouderen die (mede ook vanuit geloofsovertuigingen) geen computer en of smartphone hebben.
- Er zijn ook nog oudere die geen internet hebben en di hebben ook recht op de informatie
- Er zijn teveel ouderen di geen PC hebben
- Er zijn toch nog heel veel (oudere) mensen die het toch makkelijker vinden om het in zo'n boekje op te kunnen zoeken.
- Er zijn veel mensen die niet eens een Computer bezitten dan wel kunnen bedienen, het zou een schande zijn als hij verdwijnt ik zie het niet als een oogpunt van een opgelegde rijksoverheids regel maar als een bezuiniging !!!!!!!!!!!!!!!
- Even iets naslaan in de papieren gids werkt sneller.
- Gemakkelijker bij gebruik, handig na slaan
- Handig als het internet het niet doet. En dat mijn mobiel geen apps ondersteund ( een oude type mobiel )
- Het is een mooi boekje met vaak leuke foto s en duidelijk geschreven je kijkt het makkelijk even in als je comp. Niet aan staat
- Het terug bladeren gaat in een papierengids makkelijker, soms moet je zelf copieëren en dat is verschuiven naar de burger. Daarbij gebruik je ook meerdere bladen om iets te zoeken en dat is digitaal minder handig. Ook al ben je daar wat meer bedreven in.
- Het verdwijnen van de papieren gemeentegids zal weer een stap terug zijn in de service en informatie verspreiding van de gemeente.
- Hoe veel inwoners zijn er zonder PC
- Hou rekening met ouderen die minder handig zijn met internet. Blijf dit op verzoek mogelijk maken.
- Idee is zoals altijd weer ingegeven door bezuinigingen. Wat krijgen we eigenlijk nog voor onze belastingcenten?
- Ik ben recent inwoner geworden van de gemeente Zuidplas. Ik heb vanuit de gemeente geen informatie ontvangen. Op dat moment zou ik het wel graag ontvangen hebben. Informatie op de website is namelijk slecht vindbaar (in mijn geval ging het over het aanvragen van gft prullenbak, een afvalpas etc. Informatie was niet goed vindbaar)
- Ik ben van de generatie die sneller de gids pakt, maar ik vind het digitaal ook wel. Maar er is nog een hele generatie ouderen die steeds meer afhankelijk gaat worden van

anderen, omdat ze geen computer hebben. Dat is triest, deze generatie is aardig de sjaak in deze digitale en snelle wereld. De maatschappij houdt daar geen rekening mee. Alles onder het mom van goedkoper en beter voor het milieu. Dat is ook zo en voor mij is dat de doorslag, maar je zal maar bejaard zijn en of niet digitaal bekwaam.

- Ik heb geen smartphone en ik wil niet altijd mijn computer willen opstarten om informatie te zoeken.
- Ik lees liever van papier. Gemakkelijker in het de hand te hebben dan op het scherm te lezen en op te zoeken. Overzichtelijker.
- Ik maak veel gebruik van info via het internet, maar vind het tóch regelmatig erg handig om even de papieren info te pakken.
- Ik vind dat de papierengids moet blijven bestaan omdat er nog een grote groep mensen is zonder internet.
- Ik vind dat voor bepaalde groepen inwoners de papieren gemeentegids moet blijven bestaan. Persoonlijk zou ik wel uit de voeten kunnen met alleen de digitale versie.
- Ik vind de digitale aanlevering verschrikkelijk moeilijk te volgen. Ik moet heel erg zoeken, waardoor ik het vaak maar gewoon opgeef en naar de gemeente ga om het na te vragen
- Ik vind het al erg jammer dat de afval kalender verdwenen is en men meer en meer gedwongen wordt om alles digitaal te doen. Ik wil niet steeds maar achter een beeldscherm hoeven te schuiven om informatie te krijgen
- Ik vind het heerlijk dat deze gids bij de telefoon ligt en ik voor info niet mijn laptop hoeft op te starten.
- Ik zit niet zo veel op internet.
- In de papieren gids is bladeren vaak erg handig omdat je soms niet weet bij welke afdeling je moet zijn. Bij mij ligt de papieren versie voor de hand en zoeken kost dan niet veel tijd
- In een papieren gids zoek ik gemakkelijker iets op dan via de pc. Een papieren gids ligt bij ons altijd voor het grijpen. Je hoeft niet speciaal de computer op te starten.
- Informatie is sneller beschikbaar. Digitaal kost meer moeite (pc aan, inloggen, gemeente zoeken, juiste vraag stellen en dan op scherm zoeken of de info er staat)
- Inwoners moeten zelf aan geven of ze deze jaarlijks willen ontvangen
- Ja! Het zoekt sneller en je hebt de gegevens onmiddellijk geschreven bij de hand. Het is te gemakkelijk om alles maar digitaal af te schuiven
- Je kunt het sneller opzoeken en er zijn nog teveel, vooral ouderen, die niet de beschikking of toegang hebben tot internet.
- Juist in noodgevallen (bijv. Met stroomuitval) makkelijk om een papieren gids te hebben
- Makkelijk om iets even op te zoeken. Ligt altijd klaar op een vaste plek.
- Mocht ooit de stroom uitvallen, dan kun je altijd nog informatie vinden via de paperversie. In deze gids staan belangrijke telefoonnummers en adressen die je in noodsituatie bij de hand moet hebben
- Niet altijd internet of pc beschikbaar en mijn moeder kan bv alleen een papieren versie bekijken.



- Niet iedere inwoner beschikt over een computer of is daarmee zo vertrouwd dat zij informatie opzoeken. Zij zullen liever een papieren gids hebben.
- Niet iedere inwoner heeft beschikking over middelen om digitaal te kijken, denk hierbij aan de ouderen en bejaarden.
- Niet iedereen heeft internet, vooral ouderen
- Niet iedereen kan/wil goed omgaan met een computer.
- Niet voor mezelf, maar ik denk aan alle mensen die geen toegang hebben tot internet. Niet huis aan huis verspreiden, maar beschikbaar leggen op verschillende punten in de diverse dorpskernen. Goede voorlichting hierover.
- Niet zo zeer voor mijzelf maar vooral voor oudere inwoners die geen toegang hebben tot het internet
- Omdat de info ook beschikbaar moet zijn voor digibeten en ouderen
- Omdat er ook mensen zijn, die niet beschikken over een tablet of pc. Deze mensen dien je ook te bereiken
- Omdat het voor mij veel gemakkelijker is, alles moet heden ten dage digitaal en dat is wat mij betreft een buitensluiten van eventuele mondelinge contacten. Dat mis ik echt heel erg.
- Op aanvraag voor de oudere mensen die niet/minder bekend zijn met internet. Daarna bij volgende generatie niet meer
- Op de website moet men gericht zoeken naar informatie. Door te bladeren in het boekje krijgt men informatie over andere onderwerpen en geeft eerder een beter beeld over de gemeentelijke activiteiten.
- Ouderen onder ons, die geen aansluiting hebben met internet dienen ook hun informatie op te kunnen zoeken
- Papier is overzichtelijker en is een tastbare informatiedrager die dus minder vluchtig is. Het leven is al vluchtig genoeg....
- Papiergids zoekt beter als digitaal.
- Persoonlijk heb ik geen behoefte meer aan een papieren gemeentegids. Maar voor de mensen die geen beschikking hebben over internet zou het wel fijn zijn als er een mogelijkheid blijft bestaan om een papieren gemeentegids op te vragen.
- Simpel en sneller, de gids ligt onder handbereik
- Sneller een gemeentegids gepakt en iets opgezocht. Mensen in mijn omgeving gebruiken geen of weinig gebruik van computer, alleen email en facebook.
- Twee of driejaarlijks zou nutti zijn
- Van mij mag de papieren gemeentegids blijven bestaan, want niet iedereen beschikt over een computer (denk ook aan de oudere inwoners die hier
- Wonen, daar wordt niet altijd rekening mee gehouden!!!!!!)
- Veel ouderen hebben nog geen pc en / of internet
- Voor de ouderen is het wel fijn denk ik
- Voor mensen die niet digitaal vaardig zijn, of thuis niet over internet en computer beschikken, moet m.i. Een papieren uitgave beschikbaar blijven. Jaarlijks zou iedereen een brief moeten ontvangen waarin staat hoe je een papieren gemeentegids kunt aanvragen.



- Voor mij persoonlijk vind ik het prima dat de gids alleen digitaal verschijnt, maar als ik denk aan mijn ouders die weinig tot geen gebruik maken van de computer, zoals zoveel ouderen, dan is een heel stuk informatievoorziening weg. Dus de mogelijkheid tot verkrijgen van een papieren exemplaar moet blijven.
- Voor mijn pc moet ik naar een andere etage de papieren licht bij de hand
- Voor mijzelf is de gemeentelijke website prima, maar ik denk vooral aan ouderen en mensen zonder internet, die extra moeite gaan ervaren, als er geen papieren versie meer is.
- Voor mijzelf is het niet nodig. Voor het milieu is het beter, maar voor de oudere generatie is het wel weer prettig om een boekje erop na te kunnen slaan. Wellicht laten afhalen op het gemeentehuis voor degene die willen.
- Voor praktische informatie start ik niet altijd mijn pc op. Een boekje raadplegen gaat veel sneller.
- Wat doet u als internet uitvalt? De overheid kan de burger niet verplichten internet te gebruiken.
- Zeker voor ouderen is het digitaal werken nog niet ingeburgerd. In principe kan ik het wel digitaal opzoeken maar pak toch liever even het gidsje om iets op te zoeken.

## Vraag 12

Antwoorden bij de optie "anders" bij de vraag: *Als u een vraag heeft aan de gemeente wilt u het liefst stellen via?*

- Afhankelijk van de aard en de inhoud van de vraag zou ik alle opties open willen laten.
- Alle communicatiemiddelen en social media
- Email en/of telefonisch afhankelijk van hoe snel ik antwoord nodig heb.
- Email, mits ik binnen 24 uur antwoord krijg
- Hangt helemaal van onderwerp en soort vraag af. Sommige dingen lenen zich voor website (mog), voor andere dingen wil je iemand spreken, en weer andere (bestuurlijk) gaat beter via mail of nog officiëler: brief
- Is afhankelijk van de vraag: schriftelijk of telefonisch
- Is afhankelijk van het onderwerp (persoonlijk bezoek, telefonisch, e-mail of website)
- Liefst via app maar hiervoor is min. iOS 8 voor nodig
- Ligt aan complexiteit van de vraag. Bij voorkeur email, anders telefonisch.
- Via de website probeer ik antwoord te vinden, je stelt geen vraag aan een website. Als ik de info niet vind, bel ik of stuur ik een mail.
- Via telefoon, e-mail of website.
- Zowel e-mail, website als whatsapp

## Vraag 14

Antwoorden bij de vraag: *Kunt u aangeven wat het Sociaal Team Zuidplas volgens u doet?*

- 1e adres voor hulpvragen in het sociaal domein
- Aanspreekpunt voor inwoners met beperking, gezinsproblematiek, vereenzaming etc.
- Advies en/of oplossingen bij problemen in bijv. Gezinnen.
- Biedt hulp/ondersteuning inz. Jeugd, werk, zorg etc.
- Bij het sociaal team is er voor jong en oud. Je kan er terecht met heel veel vragen, soms helpen ze zelf soms kunnen ze aangeven waar je terecht kan. In het sociaal team zitten maatschappelijk werkers, mensen van stek (pedagogen), c/jg, ggd ouderzorg etc... Ook voor beschikkingen ed. Als casusregiseur in hulpverleningstrajecten etc...
- Contact en uitvoering lokale zorg (ouderen, jongeren e.d.)
- Coördineren van ondersteuning voor mensen met een handicap, gezondheidsproblemen (niet medisch), maatschappelijke ondersteuning
- Daar kun je terecht voor diverse hulpvragen voor in je thuissituatie. Zij inventariseren en adviseren en zetten zo nodig hulp/ aanvragen in gang.
- De intake bij zorg en jeugdzorg
- De medewerkers van het sociaal team zuidplas bieden diverse vormen van hulp aan aan inwoners, die problemen hebben op sociaal gebied.
- Een gezin één plan aanpak, dus het coördineren van zorg. Ik heb er zelf mee te maken gehad.
- Gezinnen helpen die hulp nodig hebben op allerlei gebied. Ze coördineren complexe zaken.
- Helpt mensen ,die problemen op sociaal vlak hebben, in de gemeente zuidplas.
- Het bieden van integrale dienstverlening aan burgers (maatwerk) binnen het zogeheten sociaal domein: jeugdzorg, wmo en participatiewet.
- Het gemeentewerk zoveel mogelijk proberen te dirigeren naar private partijen
- Het geven van sociale ondersteuning in alle facetten soms / meestal ondersteund door andere gemeenten als capelle en krimpem
- Het invullen v verspreiden.spreekuren aan de sociale kaart. Wmo infor-matie initiëren en verspreiden, spreekuren instellen.
- Het is de toegangspoort tot hulp in welke vorm dan ook voor zowel jeugd als volwassenen
- Het sociaal team bepaalt welke zorg ik als inwoner nodig heb en kan krijgen
- Het sociaal team was in het verleden het maatschappelijk werk. Zij kunnen helpen bij problemen met bijv. De opvoeding van kinderen.
- Het sociaal team zuidplas is de schakel tussen de burgers en de (zorg)instellingen
- Het st is het eerste aanspreek punt voor de zorg voor mensen. Wat vroeg maatschappelijk werk was. Ze maken een plan welke zorg er nodig is. Bijvoorbeeld een gezinscoach, jongerencoach enz enz. Als st niet voldoende is kan er opgeschaald worden naar het jbp plein.
- Hier kan je terecht met allerhande vragen aangaande wmo, sport, mantelzorg, ondersteuning en dergelijke.

- Hulp bij sociale voorzieningen
- Hulp voor bewoners van 0-100 met problemen in thuissituatie op gebied van welzijn
- Ik kan er vragen stellen w.b. Zorg, welzijn, mantelzorg etc. En heb het idee dat deze mensen je de weg wijzen, en ook voor eventuele problemen in de wijk zullen helpen het op te lossen.
- Ik weet (van het consultatiebureau) dat het sociaal team samenwerkt met andere instanties, voor de zorg van kinderen, mocht daar meer hulp of begeleiding voor nodig zijn.
- Info m.b.t. Ouderenzorg, jeugdzorg, vluchtelingen
- Inventariseren en organiseren van zorgvraag en zorgaanbod voor personen en gezinnen in Zuidplas
- Inwoners die in hun persoonlijke situatie in de problemen zijn gekomen, om wat voor reden dan ook, kunnen zich melden bij dit team en dan worden ze geholpen. B.v. Niet goed voor zichzelf of gezin kunnen zorgen, problemen bij het opvoeden van de kinderen, relatie problemen, e.d.
- Inwoners van Zuidplas met een zorgvraag helpen, zorg te vinden.
- Jeugdhulp, huiselijk geweld, thuiszorg,
- Maatschappelijk werk etc
- Mensen die een hulpvraag hebben kunnen terecht bij sociaal team.
- Mensen met problemen bijstaan .
- Nagaan welke problemen en behoeften er zijn, voornamelijk bij ouderen en gehandicapten
- O.a. Mensen met problemen op weg helpen
- O.a. vrijwilligersbank en ook jeugdzorg
- Ondersteunen sociaal zwakkeren in de gemeente
- Ondersteuning thuis problematiek
- Ondersteuning van personen/ gezinnen bij sociaal/ maatschappelijke problemen
- Op moment dat er hulp/ ondersteuning nodig is (voor jonge en oud), dan kan je hiervoor bij het sociaal team terecht: 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur
- Regelt de maatschappelijke problemen van burgers
- Samen met de inwoners die het betreft bekijken en beoordelen wat de gewenste acties zijn op het gebied van jeugd- en gezinszorg, wonen, overige zorg (wmo)
- Schuldhulpverlening en maatschappelijk werk
- Team van vrijwilligers in alle leeftijden die advies uitbrengt over bepaalde vergunningen of plannen
- Uitvoering geven aan taken die voorheen bij de rijksoverheid lagen voor (jeugd)zorg aanvragen en wmo.
- Verbindingspunt voor alle sociale items met een verwijfsfunctie
- Via sociaal team worden van psycho-sociale hulpverlening gekanaliseerd en georganiseerd.

- Voert 'keukentafelgesprekken' met wie beroep doet op jeugdzorg of andere zorg zoals hulp bij huishouden. Beoordeelt of algemene voorziening toereikend is of dat individueel maatwerk nodig is. Verleent zelf kortdurende zorg/begeleiding.
- Volgens mij zijn ze betrokken bij mensen die meer/extra zorg voorzieningen nodig hebben bijv. Vanwege lichamelijke of verstandelijke beperkingen
- Voor iedereen met vragen voor ondersteuning en welke zorg er nodig is
- Voor zorg,jeugdzorg en werk en inkomen
- Waar nodig is worden voorzieningen geregeld zoals wmo
- Ze filteren door middel van gesprekken welke zorg mensen eventueel nodig hebben.
- Zij beoordeelt de zorgvraag van individuen en matchen de juiste zorg op de gewenste zorg van de client.
- Zij coördineren de hulp die nodig is in een gezin
- Zij staan mensen bij in de problematiek rond de regelgeving van de zorg die van de overheid naar de gemeente is overgeheveld sinds enkele jaren (wmo)

## Vraag 15

Antwoorden bij de vraag: *Kunt u aangeven voor welke inwoners het Sociaal Team Zuidplas er is?*

- Alle
- Alle
- Alle
- Alle bewoner met vragen over zorg en welzijn
- Alle inwoners
- Alle inwoners
- Alle inwoners
- Alle inwoners
- Alle inwoners
- Alle inwoners ( die zorgbehoefte hebben of een andere vorm van ondersteuning)
- Alle inwoners van de gemeente zuiplas
- Alle inwoners van zuidplas
- Alle inwoners?
- Alle???
- Allemaal
- Als ik mij niet vergis is dit voor ouderen.
- Bijv. Gezinnen met problemen m.b.t. Advies en/of oplossingen.
- Dat weet ik niet. Misschien voor mensen die hulp nodig hebben van allerlei aard
- De burger die een beroep doet op jeugdzorg, maatschappelijke ondersteuning en begeleiding naar werk/integratie.
- De inwoners die hulp nodig hebben met het aanvragen van vergoedingen/materialen ivm ziekte/handicap/ouderdom
- De minima, de ouderen, uitkeringsgerechtigden.
- De ouderen en mensen die bij sociale zaken lopen bv bijstand

- De sociaal minder bedeelde ?
- De sociaal zwakkere, denk ik....
- De titel doet geloven dat dit is voor mensen die persoonlijke begeleiding nodig hebben
- Eigenlijk voor alle inwoner die hulp nodig hebben .dus ouderen probleem gezinnen enz
- Geen flauw idee
- Geen idee
- Geen idee
- Geen idee
- Geen idee
- Geen idee
- Geen idee
- Geen idee
- Geen idee eerlijk gezegd
- Geen idee, ken alleen de naam
- Geen idee.
- Heb mij nog geen beroep hoeven doen op steun van derden. Zodra dat wel het geval mocht zijn, onderzoek ik welke mogelijkheden het sociaal team biedt
- Hulp- en dienstverlening in de zorg
- Ieder een
- Iedere inwoner
- Iedereen
- Iedereen
- Iedereen
- Iedereen
- Iedereen die hulp nodig heeft om toegang te krijgen tot de vele instanties voor zorg- en sociale hulpverlening
- Iedereen die steun nodig heeft
- Ik dacht inwoners die werkloos zijn., exact zou ik het niet weten.
- Ik dacht voor alle personen die in moerkapelle wonen.
- Ik dacht voor bejaarden en mensen die hulpbehoevend zijn
- Ik denk voor alle inwoners met zorg vragen, opvoedingsvragenn etc.
- Ik denk voor alle inwoners, jonge kinderen, maar ook tieners, volwassenen en ouderen. Wat ze specifiek voor elke doelgroep doen, zou ik niet precies weten
- Ik denk voor alle zuidplas bewoners
- Ik denk voor allerlei mensen met zorgvragen.
- Ik denk voor iedereen
- Ik denk voor iedereen.
- Ik denk voor mensen die op een of andere manier hulp nodig hebben.
- Ik denk voor mensen met een sociaal probleem??
- Ik denk voor mensen met weinig contacten
- Ik hoop voor alle bewoners.

- Ik hoop voor de ouderen, zieke, eenzamen, werkelozen, digibeten, kortom mensen die het minder goed getroffen hebben .
- Ik mag hopen voor iedereen.
- Ik neem aan dat het er is voor mensen die hulp nodig hebben wegens slechte sociale omstandigheden, allerlei problemen, zoals armoede, ziekte en/of achterstand.
- Ik neem aan voor alle inwoners
- Ik neem aan voor alle inwoners
- Ik neem aan voor alle inwoners! Maar het gebruik zal vooral zijn voor mensen die hulp nodig hebben op sociaal vlak, denk aan ouderen, mensen met een handicap, probleem gezinnen,
- Ik neem aan voor mensen met problemen
- Ik neem aan, voor iedereen die hulp nodig heeft van jeugdzorg, thuiszorg, ouderenzorg
- Ik vermoed dat het er in principe is voor alle inwoners. Doch het zal wel iets te maken hebben met inwoners die het moeilijk hebben met geld of gezondheid.
- Ik vermoed voor inwoners, die het sociaal niet makkelijk hebben.
- Ik vermoed voor mensen met problemen die ze zelf niet kunnen oplossen
- Ik weet het niet
- Ik weet niet wat het sociaal team zuidplas doet, maar ik denk dat het vooral voor de inwoners is die het financieel slecht hebben en daardoor niet aan sociale activiteiten mee kunnen doen.
- In principe alle inwoners.
- In principe alle.
- In principe voor alle, maar in de praktijk vooral voor de mensen die het op de een of andere manier niet zo breed hebben
- In principe voor een ieder die een bepaalde zorgvraag heeft.
- Inwoners die een of andere vorm van hulp of advies nodig hebben.
- Inwoners die ergens mee zitten.
- Jeugd en volwassenen met problemen...
- Mensen die extra ondersteuning/voorzieningen nodig hebben vanwege beperkingen of geestelijke gezondheidszorg
- Mensen die het nodig hebben
- Mensen die hulp en/of zorg nodig hebben
- Mensen die hulp nodig hebben
- Mensen die hulp nodig hebben
- Mensen die hulp nodig hebben
- Mensen die hulp nodig hebben om nog thuis te kunnen wonen
- Mensen die zorg nodig hebben
- Mensen met diverse problematieken en/ of vragen op maatschappelijk/sociaal/gezondheidskundi gebied
- Mensen met een hulpvraag, zowel jong als oud, lichamelijk en psychisch
- Mensen met een zorgvraag, bijstand en jeugdproblematiek
- Mensen met hulpbehoefte bijv financieel of psychisch of binnen het gezin/opvoeding

- Mensen met hulpvraag, mensen met uitkering, chronisch zieken, kinderen en jongeren met hulpvragen, ouderen, gehandicapten,
- Mensen met hulpvragen
- Mensen met schulden, mensen die eenzaam zijn en hulpbehoevend, mensen met verslavingen, asielzoekers
- Mensen met sociale problemen, jeugdzorg, uitkeringsgerechtigden, wmo indicatiestelling
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee
- Nee, heb ik in mijn vorige antwoord al kenbaar gemaakt; ik ken de organisatie alleen
- Van horen zeggen
- Nee, is onduidelijk voor mij
- Nee, maar ik denk voor iedereen
- Nee, maar ik mag aannemen voor alle inwoners die er behoefte aan hebben.
- Nee, op de website staat dat het voor iedereen is met een probleem. Dit geeft te weinig duidelijkheid over wie er geholpen kunnen worden door het sociaal team
- Nee, want ik gaf eerder aan het alleen van naam te kennen. Maar vermoedelijk burgers met problemen op sociaal vlak?
- Nee.
- Neem aan voor iedereen
- Neen
- Neen, want ik weet niet wat ze doen. Neem aan dat het om de wmo gaat, maar daar gaan gemeenten nogal verschillend mee om. Vind het schandelijk dat mensen, ook met medische problematiek, in sommige gemeenten worden overgeleverd aan zo'n team waar niet eens medici in zitten, een team dus met onvoldoende kennis om een eerste screening te doen. In een beschaafd land zou dat niet mogen gebeuren.
- Niet bekend
- Niet in verdiept
- Onbekend
- Onduidelijke vraag, vermoedelijk voor iedereen of voor welke problemen
- Ouderen
- Ouderen en gehandicapten, op aanvraag iedereen
- Ouderen en jeugd; eigenlijk voor alle leeftijden lijkt me.
- Ouderen, mensen met een beperking, jeugd e.a. Hulpvragen.
- Ouderen, en mensen met een hulpvraag op sociaal gebied
- Personen met en uitkering of beperking van jong tot oud.

- Shv. Problemen bij opvoeding, bijstand etc. Etc.
- Sociaal zwakkere
- Sociaal zwakkeren
- Uitkeringstrekkers? Hulpbehoevenden?
- Van jong tot oud! Verder sinds 1 januari de jeugdhulpverlening.
- Volgens mij in principe voor iedereen van 0 tot 100 jaar
- Volgens mij voor iedereen, volgens zeggen van 0 tot 100+.
- Voor al de inwoners van zuidplas, maar met name voor hen met een (hulp)vraag
- Voor alle burgers die een vorm van hulpvraag hebben en/of ondersteuning en hulp nodig hebben
- Voor alle inwoner in zuidplas die zorg nodig hebben
- Voor alle inwoners
- Voor alle inwoners
- Voor alle inwoners
- Voor alle inwoners
- Voor alle inwoners
- Voor alle inwoners die hulp nodig hebben
- Voor alle inwoners die hulp nodig hebben. Zoals jeugdzorg en thuiszorg
- Voor alle inwoners toch
- Voor alle inwoners van de gemeente zuidplas die op enige manier problemen heeft in de thuissituatie.
- Voor alle inwoners van zuidplas die met de wmo te maken krijgen/hebben.
- Voor alle inwoners, maar vooral ouderen en eenzame mensen en ook voor sociaal zwakkeren
- Voor alle inwoners.
- Voor allen
- Voor andere meer integrale problemen dan waarvoor je naar de huisarts gaat.
- Voor beslissingen over aanvragen
- Voor de inwoners die hulp nodig hebben en er zelf niet meer uitkomen
- Voor de ouderen misschien???
- Voor de sociaal behoeftigen
- Voor een ieder die zorg behoeft
- Voor hulp behoevenden.
- Voor hulpbehoevenden, mensen met opvoedvragen, gehandicapten, ouderen?
- Voor iedere bewoner die hulp nodig heeft.
- Voor iedereen
- Voor iedereen
- Voor iedereen
- Voor iedereen
- Voor iedereen
- Voor iedereen
- Voor iedereen
- Voor iedereen



- Voor iedereen 0 - 100 jaar maar vooral voor wie zorg behoeft.
- Voor iedereen binnen de gemeente Zuidplas
- Voor iedereen die dit nodig heeft
- Voor iedereen die een hulpvraag heeft
- Voor iedereen die het "nodig" heeft
- Voor iedereen die het nodig heeft
- Voor iedereen die het op enig moment nodig heeft wanneer er op het werkterrein van het sociaal team problemen zijn of dreigen te ontstaan.
- Voor iedereen die hulp nodig heeft
- Voor iedereen die te maken heeft met ouderenzorg, jeugdzorg en vluchtelingen.
- Voor iedereen die zorg nodig heeft, in de breedste zin van het woord.
- Voor iedereen.
- Voor iedereen.
- Voor iedereen.
- Voor inwoners die hulp nodig hebben.
- Voor inwoners, die het, op welke manier dan ook, niet zelfstandig kunnen redden. Niet dat het sociaal team alle oplossingen voorhanden heeft, maar men kan wel doorverwijzen en/of bemiddelen.
- Voor mensen die hulp nodig hebben bij bijvoorbeeld een uitkeringsaanvraag.
- Voor mensen die moeite hebben met dingen
- Voor mensen die zichzelf (tijdelijk) niet kunnen redden.
- Voor mensen met een handicap.
- Voor ouderen en minder draagkrachtigen.
- Vooral voor ouderen denk ik.
- Vraag nu niet bij ons passen dan kijken we samen met u naar de plek waar deze wel past. Voor wie is het sociaal team? Het sociaal team is er voor iedere inwoner van de Zuidplas die hulp zoekt bij problemen die te maken hebben met hun thuissituatie.
- Waarschijnlijk alle
- Waarschijnlijk voor inwoners met psychische, sociaal-maatschappelijke problemen.
- Weet het niet
- Ze moeten er voor iedereen zijn.
- Zie antwoord op vorige vraag....
- Zwakkeren

## Vraag 16

Antwoorden bij de optie "ja, namelijk" bij de vraag: *Weet u waar en hoe u het sociaal team kunt bereiken?*

- 0180-330300
- 01803-330300
- 1x per week in het dorp en telefonisch via de gemeente
- Afspraak maken

- Bellen
- Bellen met de gemeente.
- Contactgegevens zoeken op de website.
- Contactpersoon bij sociaal team
- Dan bel ik met de gemeente
- Dat ga ik dan opzoeken op de website, of ik bel met de gemeente
- Dat zoek ik op de website en kijk ik of er een spreekuur is, of een telefoonnummer om een afspraak te maken
- De gemeente site
- De HOED
- De Meidoorn
- De website raadplegen en dan contact leggen.
- Denk het wel via de zuidplas website.
- Dorpshuis Swanla vrijdag 9 - 10 uur
- Email/bellen
- Gegevens te vinden op gemeentesite en in hvh
- Gemeente bellen
- Gemeente bellen
- Gemeente bellen
- Gemeente gids
- Gemeentegids
- Gemeentehuis
- Het algemene telefoonnummer van de gemeente of via de mail
- Het staat wekelijks in het Hart van Holland vermeldt
- Het zal waarschijnlijk in de gemeentegids staan
- Ik denk bij de gemeente. ( gemeentehuis)
- Ik denk via het consultatiebureau, als het mijn kind betreft. Anders zou ik het niet weten
- Ik ga googelen
- Ik heb hun tel.nr. Al. Ik zou het op de website van de Gemeente opzoeken bij WMO
- Ik kan @-mail sturen
- Ik zoek op de website van de gemeente het telefoonnummer of email adres op.
- Ik zou er heen gaan want ik weet precies het adres. Is hier vlakbij.
- Ik zou het gemeente huis bellen en vragen om een afspraak
- Ik zou het opzoeken in de gids of website.
- Info via website
- Info via website gemeente
- Info website gemeente?
- Internet
- Je kunt ze mailen of bellen
- Kan ik vast vinden via internet
- Niet elke keer dat we contact zoeken zijn ze niet aanwezig of bezet
- Op het web opzoeken

- Opzoeken op google
- Opzoeken op website
- Per telefoon
- Staat op de gemeentepagina van de krant of zoeken op de website.
- Telefoniisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch
- Telefonisch bereikbaar via nr van de gemeente.
- Telefonisch en per email
- Telefoonnummer zoeken op de website, zijn vlgms mij gevestigd in gemeentehuis
- Via de digitale website.
- Via de gemeente
- Via de gemeente
- Via de gemeente ( mail naar gemeente geeft me aan wie of wat te bellen of doen)
- Via de gemeente huis arts verwijs misschien ook door ?
- Via de Gemeente of zoeken op internet
- Via de gemeente site
- Via de gemeentelijke site
- Via de gemeentesite
- Via de gids of digitaal
- Via de Meander en via Gemeentehuis en via de site van de Gemeente
- Via de site
- Via de telefoon
- Via de website
- Via de website
- Via de website van de gemeente
- Via de website van de gemeente
- Via de website van de gemeente (Toch ?)
- Via de website van de gemeente zuidplas
- Via de website van de gemeente Zuidplas
- Via de website zou ik het proberen
- Via de website, gemeentegids
- Via de website: sociaalteam@zuidplas.nl of 0180-330 300
- Via een algemeen nummer van 8.30 tot 12.30.
- Via een website
- Via gemeente
- Via gemeente
- Via gemeente zuidplas ,het is jammer dat het nu onder de ijssel gem. Valt ik vind dat het gewoon in de zuidplas zou moeten zijn!
- Via gemeentewebsite
- Via het centrale nummer van de gemeente

- Via het gemeentehuis
- Via hun website: sociaalteam@zuidplas.nl
- Via internet
- Via mail naar gemeente
- Via mail of telefonisch
- Via mail/telefonisch
- Via telefoon 0180-330300 of per mail sociaalteam@zuidplas.nl
- Via telefoon, nu ingang gevonden
- Via web
- Via web site
- Via website
- Via website
- Via website gemeente
- Via website gemeente
- Via website van de bemmente.
- Via website van de gemeente
- Vierstroom 2
- Waarschijnlijk via de website of anders zou ik naar het raadhuis moeten
- Website
- Website
- Website
- Website gemeente
- Website gemeente Zuidplas
- Website gemeente Zuidplas.
- Website, bellen, mailen
- Website, telefoon
- Wl via de gemeentesite
- Zoek het op zuidplas.nl
- Zoek ik op op de gemeente site
- Zoeken via de website van de gemeente
- Zoeken we op in de gids

## Vraag 17

Antwoorden bij de optie "ja, namelijk" bij de vraag: *Weet u waar u meer informatie over het Sociaal Team Zuidplas kunt vinden?*

- Bij de Gemeente via de krant Hart van Holland
- Bij gemeente
- De gemeente site
- De website van de gemeente
- De website van de gemeente
- De website van de gemeente

- De website van zuidplas
- Denk gemeente zuidplas .nl
- Digitaal
- Gemeente gids ??
- Gemeente gids?
- Gemeente huis
- Gemeente site
- Gemeentegids
- Gemeentegids
- Gemeentegids
- Gemeentegids. Zuidplaspagina gemeente
- Gemeentegids/web
- Gemeentehuis
- Gemeentehuis
- Gemeentehuis
- Gemeentelijke site
- Gemeentewebsite
- Gewoon zoeken via internet
- Google
- Google
- Google
- Hart van Holland
- Ik bel of mail de gemeente
- Ik denk dat te vinden in de app van de gemeente.
- Ik denk op website
- Ik neem aan de gemeentesite
- Ik neem aan op de website van de gemeente.
- Ik neem aan via het web.
- Ik neem op de website van de gemeente
- Ik veronderstel op de gemeentesite??
- Ik verwacht op de website van Zuidplas
- In de gids
- In de gids of op de website, toch?
- In de papieren gemeentegids, denk ik.
- In de papieren gemeente gids
- Internet
- Internet
- Internet
- Internet en de site van de gemeente zelf
- Internet, website gemeente
- Internet/ via de site van de gemeente
- Ja via de diverse hyperlinks op website

- Mischien bij bij sociale zaken ?
- Nee
- Neem aan op de gemeentesite
- Neem aan website gemeente
- Niet uit mijn hoofd
- Ongetwijfeld via de website van de gemeente (nooit naar gezocht)
- Op de gemeentelijke website (denk ik).
- Op de gemeentewebsite en in de gemeentegids
- Op de websit van de gemeente.
- Op de website
- Op de website
- Op de website (ga ik van uit) nooit nodig gehad, weet niet wat ze doen dus nooit info gezocht.
- Op de Website (neem ik aan)
- Op de website van de gemeente
- Op de website van de gemeente
- Op de website van de gemeente en via de gids
- Op de website van de gemeente zal wel een info staan en een link
- Op de website van de gemeente, althans daar ga ik van uit.
- Op diezelfde site neem ik aan
- Op internet
- Op internet waarschijnlijk
- Op site van gemeente en telefonisch (dit is een herhaling van de eerdere vraag !!!)
- Site gemeente
- Site van de gemeente
- Site van gemeente
- Site, bellen, mailen
- Soms in Hart van Holland
- Vast wel op de website
- Via allerlei instantie s
- Via de gemeentesite
- Via de website van de gemeente
- Via de website van de gemeente (toch ?)
- Via de website van de gemeente Zuidplas bij het kopje Sociaal Team Zuidplas
- Via de website van de gemeente Zuidplas?
- Via de website zou ik het proberen
- Via google
- Via het web
- Via internet
- Via internet ...
- Via mail en telefoon
- Waarschijnlijk de papieren gemeentegids



- Website zuidplas
- Website,
- Website, gids
- Website, ziezo zuidplas
- Zie voorgaande vraag
- Zuidplas.nl
- Zuidplas.nl

## Vraag 20

Heeft u nog opmerkingen of suggesties?

- Aandacht voor, waar mogelijk, meer groen.
- Als er problemen met burens in de wijk zijn, kun je dan alleen maar aankloppen bij buurtbemiddeling?
- Als je van een sociaal team op de hoogte wilt zijn moet je in een enquête zoals deze kunnen opmerken dat het wel eens handig zou zijn om dit in een lokale krant met een mega kop aan te reiken aan de inwoners van kijk dit zijn wij !!!!!!!!!!!!!
- Ander onderwerp. De meeste perken in de rotondes zien er niet uit. Vooral die bij het shell station
- Bereikbaarheid van de gemeente is niet optimaal, verschillende afdelingen zijn niet bereikbaar door afwezigheid of gedeeltelijk door verschillende werktijden in uren en dagen van het personeel.
- Bewoners benaderen omtrent verbeteringen/ aanpassingen voor de verkeersveiligheid in de wijk.
- De doorloop tijd van het aanstellen van een zorgmedewerker zodat er een indicatie gedaan kan worden duurt wel lang.
- De ervaring die wij gehad hebben met het sociaal team is dat de persoon in kwestie nog niet goed op de hoogte was van de problematiek rond de diverse regels en alleen folders overhandigde.
- De ervaringen met meldingen via website aangaande openbare verlichting en -groen zijn eigenlijk slecht. Misschien zou dat kunnen verbeteren?
- De gegevens op de website, dat is dus inclusief plannings en lopende projecten, moeten door de gemeente (afd communicatie dunkt mij) elke dag bekeken worden of ze nog relevant en/ of bij de tijd zijn. Want dat is op dit moment niet zo.
- De informatie in Hart van Holland is altijd prima informatie, wordt door veel bewoners goed gewaardeerd.
- De informatieverstrekking vanuit de gemeente is niet erg duidelijk. De website is niet erg helder. Als nieuwe bewoner heb ik geen post vanuit de gemeente ontvangen. Ik had het prettig gevonden als de informatie beter vindbaar is. Hoe ik het nu heb opgelost? Voor iedere vraag die ik had heb ik een klacht ingediend, het leek de enige manier om op mijn vragen antwoord te krijgen.



- De papieren gids mag niet weg. Ik ken veel ouderen die niets op de computer kunnen/willen doen. Dus laat de keus aan de mensen: wilt u een papieren gids? Dan is die af te halen of wordt die toegestuurd.
- De website van de Gemeente Zuidplas is niet overzichtelijk, soms echt een zoekplaatje om de gewenste informatie te krijgen.
- Deze enquête heeft een goede lengte al is het misschien een tip om het te beperken tot één onderwerp als die wat ingewikkelder zijn. Beter vaker een korte enquête dan minder frequent een lange naar mijn idee.
- Deze enquête is digitaal, u bevindt zich dus in een groep die ook digitaal onderlegd is. Bij de beantwoording van de meeste vragen speelt dat een zeer sterke rol. Over hoe de gemeente benaderd wordt en of de papieren gids moet blijven zou u in andere omgevingen (en die zijn er nog veel) een geheel ander antwoordt verkrijgen!!!!
- Digitale gemeentegids: maak 'm zichtbaar! (zie ook vorige opmerking). Contact met de gemeente: email is het makkelijkst, mits er ook inderdaad snel antwoord komt. Anders telefoon.
- Eerst heeft men hier in De Grutto een buurtgroep opgericht, voor de veiligheid en anderszins. Van de overige wijken van Moerkapelle heb ik geen info.
- Er is veel te weinig controle. Bijv. De \dr. A. Kuypersstraat begint zo langzamerhand een ASO buurt te worden, Caravan in voortuin. Camper in de voortuin, vouwwagen. De Dr, A, Kuypersstraat wordt zo langzamerhand een ASO buurt. Verroeste aanhanger met een wedstrijd bootje er op, twee stapels winter banden, Troep die in de achtertuin hoort wordt in de voortuin opgeslagen. Hier is al meer over geklaagd, maar er wordt niets aan gedaan
- Ergens een informatiepunt inrichten waarop mensen kunnen zien wat er zoal gepland staat aan werkzaamheden in hun omgeving. Als er ineens een plantsoentje vernield wordt om dienst te doen als opslagplek voor werkzaamheden (Stevensstraat Moordrecht) of er ineens bomen gerooid worden ergens, dan vind ik het wat netter als ik weet wat er aan de hand is en waarom men dat gaat doen. Best kans dat dit wellicht ergens op de website staat, of in Hart van Holland, maar dan staat dat ergens in het klein tussen de andere massa berichten in.
- Ga niet de papieren versie afschaffen en daarna de mensen laten bellen als zij de papieren versie willen ontvangen. Dit hebben jullie bij afvalkalender gedaan en dit is voor veel mensen heel vervelend. Dus stuur in principe de versie op papier tenzij de bewoner anders wilt
- Geen. Prima instrument lijkt mij, dit panel, digitaal, dat wel....
- Gemeente Zuidplas, is een gemeente waar mensen uit alle windstreken vandaan komen, misschien iets meer verbondenheid met je dorp?
- Graag loket in Zevenhuizen voor paspoort etc. Kan bijv in bejaardenhuis.
- Graag zou ik zien dat in de gemeente Zuidplas ophanghaken aan lantaarn palen bevestigd worden om de zak met plastic afval aan te hangen. Op die manier blijven de zakken op een plek en rollen niet de straat door.
- Graag zouden wij als bewoners van de s-Gravenweg eens serieus genomen willen worden als we klagen over het verkeer

- Het eilandje tussen witmos en krulmos wordt niet onderhouden
- Het enige nadeel blijft bij het sociale team dat ik de wachttijd lang vond.
- Het is onduidelijk welk aanspreekpunt je hebt, de organisatie is niet snel. Ik ben vk en soms is dan een snelle aanpak noodzakelijk, bijv voordat het kindje geboren is, om de hulp goed in te stellen. Soms gaat er weken overheen voordat iemand de aanmelding kan oppakken
- Het is wel nuttig en wenselijk dat de papieren afvalkalender blijft.
- Het kostte veel telefoontjes om op de juiste plek te komen. Werd ook niet teruggebeld. Leek of men in het begin bij de gemeente zelf ook niet goed wist waar ik met mijn vraag terecht moest.
- Het meest gebruik ik de afvalkalender en juist deze moet ik ergens anders opzoeken. Dat vind ik uiterst onwenselijk en het is veel effectiever om alleen deze 'in papieren vorm' te verstrekken of op de website van de gemeente te plaatsen.
- Het ST is zeer slecht bereikbaar en voor iemand die werkt op soms onmogelijke tijden. De wachttijden zijn ontzettend lang en de zorg komt te laat. Preventief kan er bijna niet meer gehandeld worden. Helaas is dit een landelijk bekend probleem!!!
- Hoe kan het dat ik niets weet van een sociaal team?
- Hopelijk gaat het inwonerspanel iets toevoegen. 600 deelnemers is niet veel gezien de totale bevolking van de gemeente Zuidplas, maar men zal toch een doorsnede van de bevolking hebben benaderd.
- Ik denk dat de huisarts een prominente rol moet spelen binnen het Sociaal Team.
- Ik ga er vanuit dat het een zeer grote bijdragen heeft, ook mensen tot elkaar brengt, we moeten veel meer met en door elkaar leven, en daar kan de zuidplas een grote bijdragen aan leveren. Met vriendelijke groet, Gijs vergeer.
- Ik ga pas op zoek naar de informatie als ik die daadwerkelijk nodig heb. Dit betekent wel dat de informatie die op websites staan, ook actueel zijn.
- Ik heb het sociaal team destijds gevonden via het gemeentehuis. Maar hoe ze rechtstreeks zijn te benaderen weet ik niet.
- Ik heb hier nog nooit van gehoord. Wellicht dat er meer gedaan worden aan promotie.
- Ik heb wel contact met Ziezoo over invullen belastingbiljetten. Maar dat heeft volgens mij (vreemd genoeg) niets met het sociaal team te maken.
- Ik het heel vervelend, dat je nooit eens tel. Doorverbonden kunt worden met een bepaalde afdeling. Veelal als antwoord "U wordt wel terug gebeld" maar je weet nooit wanneer men dat doet.
- Ik mis een papieren versie over het afval ophalen.
- Ik stel het erg op prijs dat de gemeente op deze manier, zich informeert wat er speelt in de zuidplas, ik hoop nog veel vragen lijsten te krijgen.
- Ik vind contact met de afd WMO in het gemeentehuis niet soepel verlopen. Telefonisch contact slecht geregeld.
- Ik vind dat het Sociaal Team Zuidplas ver onder de maat presteert qua communicatie en als het gaat om daadkracht.
- Ik vind de communicatie van de gemeente minimaal

- Ik vind de website van de gemeente niet super duidelijk in alles.
- Ik vond deze enquête erg oppervlakkig, maar ga ervan uit dat dit het begin is van jullie onderzoek.
- Ik weet dat het team hard werkt maar toch duurd de afhandeling eigenlijk te lang!
- Ik wil weten van het sociaal team. In deze flat kampen we met diverse problemen maar Vestia geeft geen gehoor. Hoe kunnen we met elkaar het woongenot behouden?
- Ik zou de burgers van Zuidplas een brief sturen wat het Sociale Team allemaal doet, voor wie e.d..
- Ik zou het op prijs stellen als het gemeentepersoneel zelf en niet de OMHD in Gouda vragen met betrekking tot bestemmingsplannen, bouwaanvragen etc. Zelf beantwoord.
- Ik zou me willen abonneren op een nieuwsbrief die toegang geeft tot de gemeentepagina. Nu zijn er verschillende onderwerpen waarover een nieuwsbrief is maar volgens mij geen "algemene"
- Ik zou wel meer bekendheid geven als gemeente Zuidplas over Sociaal Team: wanneer neem je zélf contact op met hen? Ik kwam "toevallig" met hen in aanraking doordat mijn ene zoon een PGB had en die overging naar de gemeente en mijn andere zoon heeft op dit moment problemen. Ik zou ze zelf, door onbekendheid van de organisatie wat ze doen, niet contact opgenomen hebben!
- In de adreslijst van aanbieders dient rekening gehouden te worden met de leeftijd van die persoon
- Infrastructuur Moordrecht: achterstallig onderhoud straten en wegen. Financiële terugkoppeling naar de burgers en transparantie over hoe dat verdeeld en besteed wordt. Moordrecht verkocht grondgebied aan Gouda voor industriegebied. Wat is er met het geld gebeurd?
- Lastige om vragen te beantwoorden voor iets dat je nooit nodig hebt gehad. (Sociaal team). De papieren gids mag verdwijnen. Maar ik zou deze op aanvraag voor degene die hem wel gebruiken opsturen/laten af laten halen bij bijvoorbeeld de bibliotheek.
- Meer controle op snelheid in 30 kilometer zones.
- Meer duidelijkheid over bepaalde veranderingen in de straat of buurt.
- Mijn overheid kunnen ze ook berichten doorgeven.
- Na poging via gemeentelijk telefoonnummer stuurde het sociaalteam me met kluitje het riet in en de persoon die hulp nodig had bleef eenzaam achter...
- Neen, dit was het eerste onderzoek waarvoor ik werd gevraagd. Zit goed in elkaar.
- Oppassen dat vragen niet voor meerdere uitleg vatbaar resp. herhaling van antwoorden Trachten te vermijden. (Het is /moet geen fieldresearch worden zoals bekend vanuit de marketing ! Lees controlevragen vanwege gegeven antwoorden VERMIJDEN !!)
- Niet alles digitaal omdat er ook nog steeds veel burgers zijn die hier niet mee kunnen omgaan of niet hebben.
- Nieuwerkerk vervuult naar mijn idee steeds meer. Is over een dergelijk onderwerp binnenkort ook een enquête te verwachten?

- Nogmaals communicatie per mail werkt, naar mijn ervaring, goed en de papieren gids handhaven want niet iedereen is bedreven in gebruik PC daar wordt niet goed bij stil gestaan.
- Nooit beperken tot maar 1 medium, altijd alternatieven aanbieden, niet iedereen is gelijk/heeft dezelfde mogelijkheden/wensen. Geef mensen keus tussen papier/telefoon/krant/e-mail/social media/schriftelijk, dan kan je ook besparen en ben je iedereen van dienst.
- Nou ik zal de afval kalender wel graag op papier willen hebben
- Onze ervaring is dat het sociaal team ver van de mensen afstaat en niet weet wat er speelt. Verder is er nog niet voldoende kennis van zaken in huis.
- Op zich kan een sociaal team wellicht goede dingen doen, maar bij "sociaal" denk ik gelijk aan solidariteit en bemoeizucht; en daar krijg ik puistjes van.
- Opruimplicht hondenpoep invoeren ?
- Over de gemeentegids, ik ben wel van mening dat er voor de niet PC gebruikers een mogelijkheid is om een papieren versie te krijgen. We moeten de digibeten echt niet vergeten
- Over het algemeen ben ik zeer te spreken over de service en de klantvriendelijkheid van de gemeentefunctionarissen.
- Pak de onlogische verkeerssituatie voor fietsers aan tussen de rotonde bij de Waterdrager en het Raadhuisplein. Bijv. Door tweerichtingsverkeer op de fietspaden toe te staan.
- Recent vervelende ervaring doordat onderaannemers telecom een kabel kwamen leggen zonder dat bewoners hier van te voren over waren geïnformeerd.
- Schrok er haast van hoe weinig je van dat Sociaal Team weet als je het niet nodig hebt...
- Snelle respons op vragen, verzoeken e.d.
- Sociaal team klinkt zo onpersoonlijk net als de gemeente, maar wie zijn de mensen van het soc.team?
- Sociaal Team moet zich veel meer laten zien/horen
- Sommige zaken zijn moeilijk vindbaar op de site. Het lijkt mij wenselijk de site nog eens goed door te nemen en hier en daar aan te passen.
- Stuur een vragenlijst voor elke gemeenteraadsvergadering zodat deze meegenomen kan worden in besluitvorming
- Tevreden met het Service niveau en de informatie voorziening
- Toch meer bekendheid dmv een folder of via de gemeentepagina van de gemeente
- Uitstekend initiatief, waarmee de gemeente haar voordeel kan/moet doen!
- Via de website, e-mail heb ik een paar keer melding gedaan of verzoek gedaan. Je krijgt nooit antwoord.
- Volgende keer een onderzoek naar parkeergelegenheid en beleid!
- Voor de gemeentegids: als de papieren versie zal gaan verdwijnen, dan zou ik voorstellen om een x aantal gidsen voor ouderen op papier te drukken, die dan bijv. Aangevraagd kunnen worden op het gemeentehuis. Sociaal team: ik ben even gaan kijken op de website van Zuidplas. Op de eerste pagina is vrij weinig informatie te vinden over het sociaal team. Uitgebreidere info staat onder veelgestelde vragen. Misschien kan de info op de

eerste pagina wat uitgewerkt worden, zodat er sneller duidelijk is voor wie het sociaal team is, wát het doet etc. (bijvoorbeeld de info die staat onder het kopje 'met welke vragen kan ik bij het sociaal team terecht')

- Verder vind ik het een positieve ontwikkeling dat dit in Zuidplas is! Zeker ook dat hier kosteloos gebruik van gemaakt kan worden, wat het laagdrempelig maakt voor iedereen.
- Waarom sluiten van de keuken in de zevenster? Geld gebrek onzin! Kijk eens naar de tweemanspolder en de brug in aanleg
- Wat is de functie van het team?
- Wat voor de bewoners van de wijk Dorrestein belangrijk is, is recente info over wat er met het oude Rabo kantoor gebeurd. Het is ongelofelijk stil vanuit de Gemeente.
- Web info gemeente niet eenduidig: Klacht over hondenpoep moet via meldpunt Openbare Ruimte rararra
- Website van gemeente Zuidplas is onoverzichtelijk om specifieke onderwerpen te vinden, veel zoeken, scrollen, niet in 1 oogopslag helder terug te vinden, kost teveel tijd waardoor je als burger toch maar weer gaat bellen. Beter voorbeeld is de website van de gemeente Rotterdam, daar zou een voorbeeld aan genomen kunnen worden
- Wees behoedzaam met het volledig digitaal beschikbaar stellen van de toegang tot de gemeente. Een aanzienlijke groep inwoners zal zich buitengesloten voelen!
- Weet het niet
- Wordt de uitslag hiervan op de gemeentepagina van Hart van Holland gepubliceerd?
- Zie opmerkingen gemeentegids. Vragen, suggesties ed via website
- Zoek de burger ook fysiek op
- Zoeken in de gemeentegids is lastig omdat het zoekresultaten niet altijd de aanduidingen bevat die ik verwacht