



Dienstverlening van de gemeente Venlo door klanten beoordeeld

Onderdeel van de stadspeiling 2013

Samenvatting en conclusie

Inleiding

Deze rapportage behandelt de uitkomsten van een onderzoek onder inwoners van de gemeente Venlo over de gemeentelijke dienstverlening. Dit onderzoek maakte deel uit van de stadspeiling 2013. De stadspeiling is een jaarlijks terugkerend enquêteonderzoek, waarin diverse onderzoeksvragen, die binnen de gemeentelijke organisatie leven, worden gebundeld. In 2013 hebben 3.674 Venlonaren vanaf 18 jaar deelgenomen. De respons bedroeg 69%.

Contacten en algemeen oordeel

Ruim de helft van de ondervraagde inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek zelf contact gezocht met de gemeente Venlo (57%). Dat is onveranderd sinds 2008. Gemiddeld geven deze mensen een rapportcijfer 6,5 voor de dienstverlening van de gemeente. Het meest gegeven cijfer is een 7. Ongeveer één op de zes ondervraagden geeft de gemeente een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer is het hoogst (6,8) onder de oudste groep ondervraagden (70+) en het laagst (6,3) onder de inwoners van de kernen van de voormalige gemeente Arcen & Velden.

Aspecten van dienstverlening

Van allerlei dienstverleningsaspecten zijn de ondervraagden het meest tevreden over de antwoorden en informatie die zij aan de balie krijgen (69% tevreden; 9% ontevreden) en het minst tevreden over het feit dat zij tegenwoordig voor de meeste zaken alleen op afspraak in de stadswinkel terecht kunnen (43% tevreden; 37% ontevreden). De ontevredenheid hierover is relatief groot bij jongeren en mensen in andere woonkernen dan Venlo.

Irritaties

Het werken op afspraak blijkt ook de belangrijkste irritatie te zijn die mensen hebben bij de gemeentelijke dienstverlening. Uit de gegeven antwoorden op de open vragen is gebleken dat veel mensen niet begrijpen waarom ze na het maken van een afspraak, in de stadswinkel alsnog een nummertje moeten trekken en dan moeten wachten (terwijl er wel bemenste balies beschikbaar zijn of lijken). Andere veel genoemde pijnpunten zijn het ontbreken van stadswinkels in andere kernen dan Venlo en de noodzaak om betaald te parkeren voor een bezoek aan de stadswinkel in de binnenstad van Venlo.

Positieve ontwikkeling

Ten opzichte van de vorige meting, in 2008, valt op dat beduidend meer mensen vinden dat medewerkers van de gemeente met hen meedenken (van 49% naar 65%). Dat kan gerust een succes worden genoemd. Toch vindt nog steeds een derde dat er onvoldoende wordt meegedacht. Het percentage ondervraagden dat vindt dat de gemeente klantgericht werkt is overigens gelijk gebleven. Dat lijkt erop te wijzen dat het verschil wordt gemaakt door de wijze waarop medewerkers zich opstellen en niet zozeer door een verandering in de manier waarop procedures of systemen zijn ingericht (of worden waargenomen).

Negatieve ontwikkeling

Een minder fraaie ontwikkeling is dat minder klanten dan in 2008 vinden dat de stadswinkel goed bereikbaar is (van 86% naar 79%) en goed toegankelijk is (van 95% naar 83%). Dit heeft ongetwijfeld te maken met de sluiting van de stadswinkels in Blerick, Tegelen en Arcen in 2010. Gegeven deze veranderingen valt de daling van beide percentages eigenlijk nog enigszins mee.

Werken op afspraak

Rond het werken op afspraak leven bij mensen misverstanden die mogelijk uit de weg kunnen worden geruimd door de verwachtingen beter te managen, bijvoorbeeld door uit te leggen waar het nummertje trekken voor dient of waarom er toch wachttijden kunnen ontstaan. Of zijn mensen misschien wel bereid wachttijden bij afspraken in het ziekenhuis of de tandarts te accepteren, maar niet bij de gemeente? De kwestie van wachttijden versterkt daarnaast de onvrede die bestaat over de gevoelde noodzaak om de auto (duur) betaald te parkeren voor een bezoek aan de stadswinkel. Ook kwesties als parkeerplekken voor gehandicapten of de slechte bereikbaarheid vanuit de verder weg gelegen kernen kunnen wellicht eens tegen het licht worden gehouden.

Digitalisering

Een ander punt waar het misschien mogelijk is verbeteringen aan te brengen betreft de website die onoverzichtelijk wordt gevonden. Ook moet hierbij worden gewezen op het gevaar van een digitale tweedeling. Bij geen onderwerp zijn de verschillen in beantwoording tussen subgroepen zo groot als bij de tevredenheidsvraag over de mogelijkheden om gemeentelijke diensten digitaal aan te vragen. De grootste risicofactor is het opleidingsniveau van de burgers: waar ongeveer drie kwart van de hoger opgeleiden (zeer) tevreden is over de mogelijkheid om gemeentelijke diensten via internet aan te vragen, geldt dat voor nog geen twee op de vijf van de lager opgeleiden. Zoals verwacht kon worden hebben ouderen er meer moeite mee dan jongeren (maar deze verschillen zijn minder groot dan tussen opleidingsklassen). Ook etnische afkomst is van belang bij de beoordeling van de mogelijkheid om via internet gemeentelijke diensten aan te vragen: niet-westerse allochtonen hebben daar relatief veel moeite mee.

Tot slot

De gemeente streeft ernaar haar dienstverlening klantgericht in te richten. In het onderzoek komt naar voren dat burgers dat ook van de gemeente verwachten; men verwacht - meer dan vroeger - dat de gemeente niet alleen *dienstig* maar ook *gedienstig* is, met hen meedenkt en zich flexibel opstelt waar mogelijk. Tegelijkertijd kan er een spanning ontstaan tussen enerzijds deze roep om een klantgerichte, flexibele houding en anderzijds het bewaken van andere, fundamentele waarden waar de overheid voor moet staan zoals zekerheid, betrouwbaarheid, voorspelbaarheid en rechtsgelijkheid. Een sterkere nadruk op de klantgerichte benadering in combinatie met een uitbreiding van (digitale) mogelijkheden van dienstverlening, kan leiden tot steeds verder oplopende verwachtingen bij burgers/klanten. Om de balans tussen klantgerichtheid en waarden als rechtsgelijkheid te bewaren kan het nodig zijn de verwachtingen nu en dan bij te sturen.

In dit licht moeten ook de uitkomsten van dit klanttevredenheidsonderzoek worden geïnterpreteerd. Deze uitkomsten zijn immers niet een rechtstreekse afspiegeling van de geleverde inspanningen door de gemeente, maar het resultaat van de verwachtingen die klanten van de gemeente hebben, afgezet tegen de gemeentelijke prestaties zoals zij die waarnemen.

Inhoudsopgave

Samenvatting en conclusie	5
1 Inleiding	9
2 Contacten met de gemeente en algemeen oordeel	11
3 Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening	15
4 Belang van dienstverleningsaspecten	19
5 Houding ten aanzien van de publieke dienstverlening	21
6 Irritaties en suggesties voor verbeteringen	25
Bijlage 1 Onderzoeksopzet	31
Bijlage 2 Algemene respondentkenmerken	33
Bijlage 3 Irritaties bij de dienstverlening	38
Bijlage 4 Suggesties ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening	45

1 Inleiding

Aanleiding

Dit onderzoek is tot stand gebracht in opdracht van de afdeling Publiekszaken van de gemeente Venlo. Publiekszaken (tegenwoordig: Publieke Dienstverlening) is de afdeling waar de externe dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen is geconcentreerd. De taken van de afdeling vragen om een klantgerichte instelling. Het is daarom van belang met enige regelmaat te onderzoeken wat de klanten van de dienstverlening vinden. Het belang daarvan is nog groter wanneer de dienstverlener in snel tempo transities doormaakt die van invloed zijn op de wijze waarop producten en diensten aan klantgroepen worden aangeboden. De uitkomsten van dergelijk klanttevredenheidsonderzoek kunnen dienen tot verbetering van de dienstverlening van de gemeente of van de communicatie daarover (verwachtingenmanagement).

Stadspeiling

In het verleden heeft de afdeling regelmatig gebruik gemaakt van de stadspeiling om burgers te ondervragen over de gemeentelijke dienstverlening. Voor het laatst was dat in 2008. In 2013 is besloten weer een vragenblok in de stadspeiling op te nemen om de stand van zaken te meten. De stadspeiling is een jaarlijks terugkerende schriftelijke enquête onder de inwoners van de gemeente Venlo vanaf 18 jaar.

Onderwerpen

De stadspeiling wordt sinds 1994 uitgevoerd door het cluster Onderzoek & Statistiek (O&S) van de gemeente Venlo en bestaat uit een reeks onderwerpen. In 2013 waren dat:

- a) Voorzieningen in de buurt
- b) Voorzieningen in de gemeente
- c) Beoordeling van de gemeente
- d) Beoordeling van de binnenstad
- e) Betrekken van burgers bij gemeentelijke plannen en oordeel over het gemeentebestuur
- f) Sociale cohesie
- g) Gezondheid, leefstijl en zelfredzaamheid
- h) Maatschappelijke participatie
- i) Mantelzorg
- j) Vrijtijdsbesteding en vrijwilligerswerk
- k) Gemeentelijke dienstverlening
- l) Venlo Schoon
- m) Inzameling huisvuil
- n) Brandpreventie

In deze rapportage worden de resultaten besproken van onderwerp k) gemeentelijke dienstverlening. De resultaten van de andere onderwerpen van de stadspeiling worden in afzonderlijke rapportages beschreven, al naar gelang de behoefte van de afdeling, die het betreffende onderwerp heeft aangedragen.

Methode en respons

De dataverzameling voor de stadspeiling vond plaats in de periode september/oktober 2013. Ten behoeve van het onderzoek werd een steekproef uit het bevolkingsbestand getrokken van in totaal 5.400 personen van 18 jaar en ouder. Na een administratieve correctie (o.a. ten aanzien van postadressen van inwoners zonder vast woonadres) en na aftrek van de niet-bezorgbare formulieren (bijvoorbeeld vanwege verhuizing) resteerden 5.332 personen in de steekproef. De respondenten ontvingen voor aanvang van het onderzoek een vooraankondigingsbrief, die getekend was door de

burgemeester. Vervolgens werden de vragenlijsten bij de respondenten thuis bezorgd en opgehaald door leden van lokale verenigingen. Desgewenst kon men de vragenlijst per post terugsturen.

In totaal zijn 3.674 ingevulde vragenlijsten geretourneerd. Hiervan werden er 3.135 (85%) ingeleverd bij de ophalers en 539 formulieren (15%) werden per post teruggestuurd. Uiteindelijk bedroeg de algehele respons van de stadspeiling 69%. Dat is zonder meer een tevredenstellend percentage; zeker voor dit type onderzoek. Meer informatie over de onderzoeksopzet en een uitgebreid responsoverzicht is te vinden in bijlagen 1 en 2.

Representativiteit van de uitkomsten

Voor elk steekproefonderzoek geldt dat er betrouwbaarheidsmarges verbonden zijn aan de uitkomsten. Met andere woorden: de gevonden percentages vormen een benadering van de werkelijkheid. Om ervoor te zorgen dat die benadering van de werkelijkheid voldoende precies is om zeggingskracht te hebben, is van belang dat er voldoende inwoners zijn ondervraagd. Dat is bij deze stadspeiling het geval, zelfs tot op het niveau van subgroepen (bijvoorbeeld leeftijdsklassen, stadsdelen).

Wel moet hierbij worden bedacht dat bepaalde groepen onder de bevolking in meer of mindere mate bereid of in staat zijn om deel te nemen aan dit onderzoek (en onderzoek in het algemeen). Zo zijn ouderen gemiddeld genomen eerder bereid om aan onderzoek mee te werken, in het bijzonder als een overheidsinstelling daarvan de afzender is. Andere groepen zijn juist minder goed te bereiken; het duidelijkste voorbeeld daarvan vormen mensen die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen; deze zijn om praktische redenen op voorhand niet of nauwelijks vertegenwoordigd onder de onderzoekdeelnemers.

In bijlage 2 is voor verschillende kenmerken weergegeven in hoeverre de onderzoeksdeelnemers representatief zijn de bevolking van de gemeente Venlo. Om de resultaten te corrigeren voor over-respectievelijk ondervertegenwoordiging zijn de onderzoeksgegevens "gewogen" naar leeftijd, geslacht en woonwijk. Tenzij expliciet anders vermeld, wordt in dit rapport steeds uitgegaan van de gewogen onderzoekscijfers.

We kunnen met voldoende zekerheid stellen dat de uitkomsten in dit onderzoek representatief zijn, dus een goede afspiegeling vormen van de werkelijkheid, voor zover dat redelijkerwijs haalbaar.

Deze rapportage

De uitkomsten in dit rapport zijn ingedeeld naar thema. In hoofdstuk 2 wordt gerapporteerd hoeveel inwoners vrij recent contact hebben gehad met de gemeente en wat hun algemene beoordeling is van de gemeentelijke dienstverlening. In hoofdstuk 3 wordt dieper ingegaan op verschillende aspecten van de dienstverlening. Waar opvallende verschillen zijn aangetroffen tussen verschillende bevolkingsgroepen worden die gerapporteerd. Hoofdstuk 4 besteedt aandacht aan het belang van verschillende dienstverleningsaspecten volgens de ondervraagde burgers. In hoofdstuk 5 wordt verslag gedaan van de uitkomsten op een aantal vragen naar de houding ten aanzien van de gemeentelijke dienstverlening, waarbij weer veel aandacht wordt besteed aan verschillen tussen subgroepen. Hoofdstuk 6 gaat over de irritaties die inwoners hebben als klant van de gemeente.

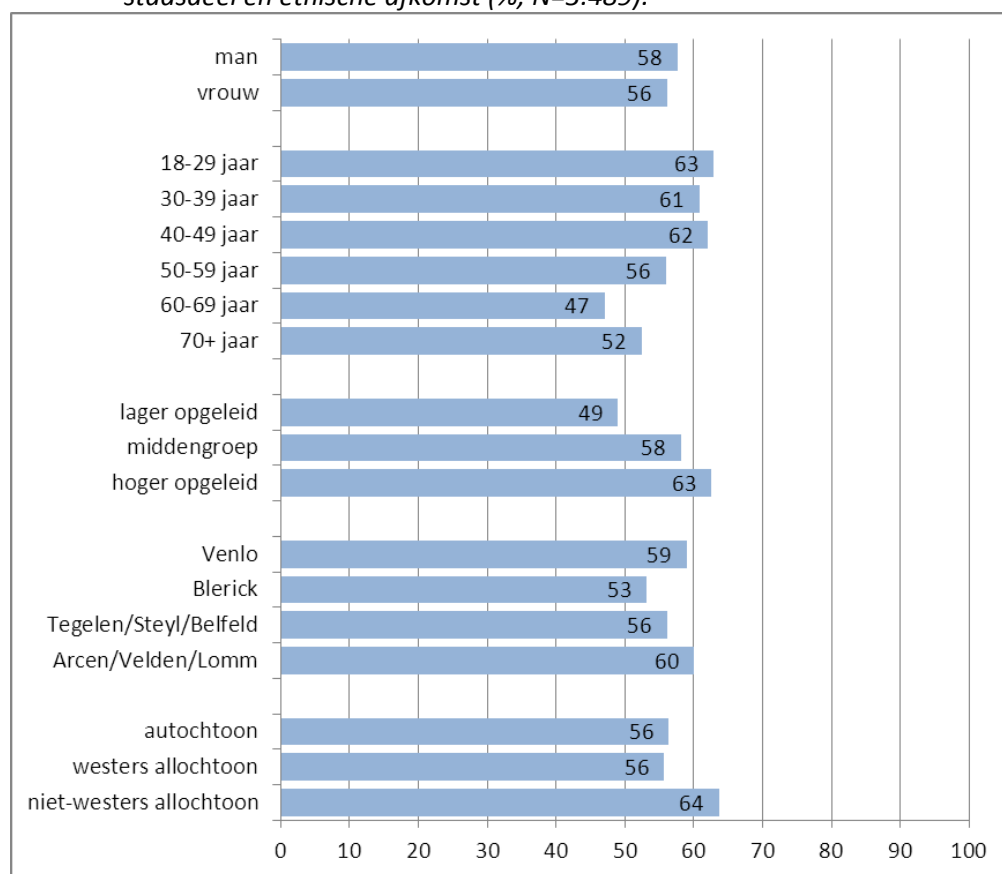
Er zijn vier bijlagen. Bijlagen 1 en 2 geven meer informatie over de onderzoeksopzet, de respons en achtergrondkenmerken van de respondenten. In bijlagen 3 en 4 zijn de gegeven antwoorden op open vragen opgenomen.

2 Contacten met de gemeente en algemeen oordeel

Ruim de helft van de ondervraagde inwoners zegt in de afgelopen 12 maanden contact te hebben gehad met de gemeente Venlo (57%). Het gaat daarbij om gevallen waarbij men zelf contact heeft opgenomen, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een paspoort, een vergunning of een uitkering, het inwinnen van informatie, het indienen van een klacht, enzovoorts. Het gaat dus niet uitsluitend om contacten met afdeling Publiekszaken. Dit aandeel inwoners met zelf gezochte contacten is onveranderd in vergelijking met 2008, toen eveneens 57%.

Er kunnen verschillen bestaan in frequentie van contacten al naargelang algemene persoonskenmerken. Figuur 2.1 laat deze verschillen zien.

Figuur 2.1 Aandeel inwoners met gemeentecontact naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, stadsdeel en etnische afkomst (%; N=3.489).

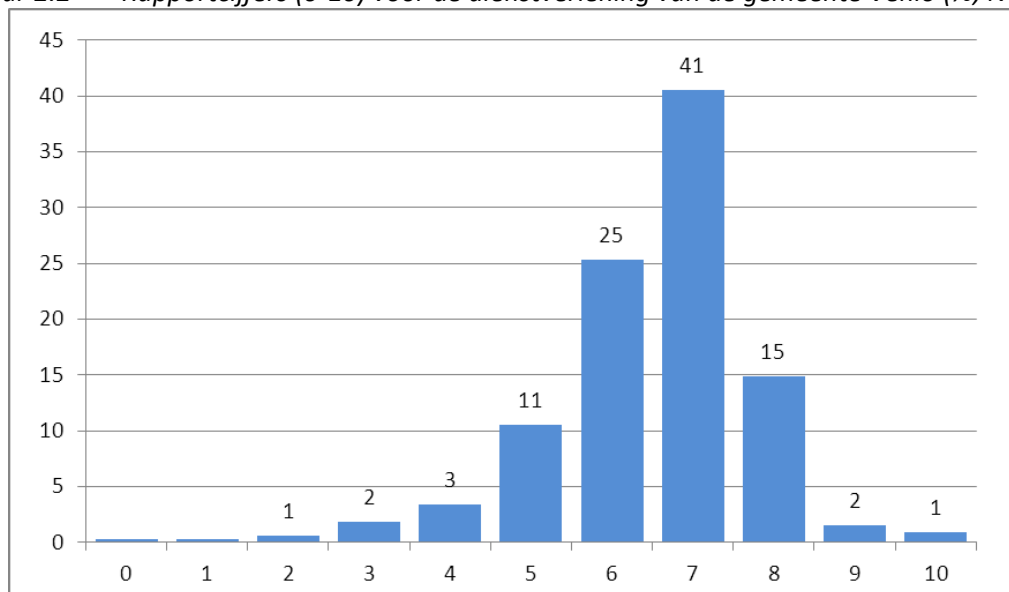


Te zien is dat mensen voor hun vijftigste meer contact hebben met de gemeente hebben dan oudere inwoners. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de levensfase, bijvoorbeeld het krijgen van kinderen, het halen van een rijbewijs, doorgeven van verhuizingen, aanvragen van bouwvergunningen. Verder valt op dat lager opgeleiden minder contact zoeken met de gemeente dan midden- en hoger opgeleiden. Dit verklaart ook het relatief lage percentage in Blerick, een stadsdeel waar gemiddeld gezien veel lager opgeleiden wonen. Niet-westerse allochtonen hebben meer contact met de gemeente dan andere groepen.

De onderwerpen die in de hoofdstukken 4,5 en 6 worden behandeld (respectievelijk tevredenheid over aspecten van de dienstverlening, houding ten aanzien van de dienstverlening en irritaties) hebben alleen betrekking op de inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Aan alle onderzoeksdeelnemers is de gevraagd de gemeentelijke dienstverlening te beoordelen met een rapportcijfer. Gemiddeld geven de inwoners van de gemeente Venlo een 6,5 voor de dienstverlening van de gemeente. Dat is niet wezenlijk veranderd sinds 2008 (toen een 6,6). Figuur 2.2 laat zien hoe vaak de rapportcijfers van 0 tot 10 zijn gegeven.

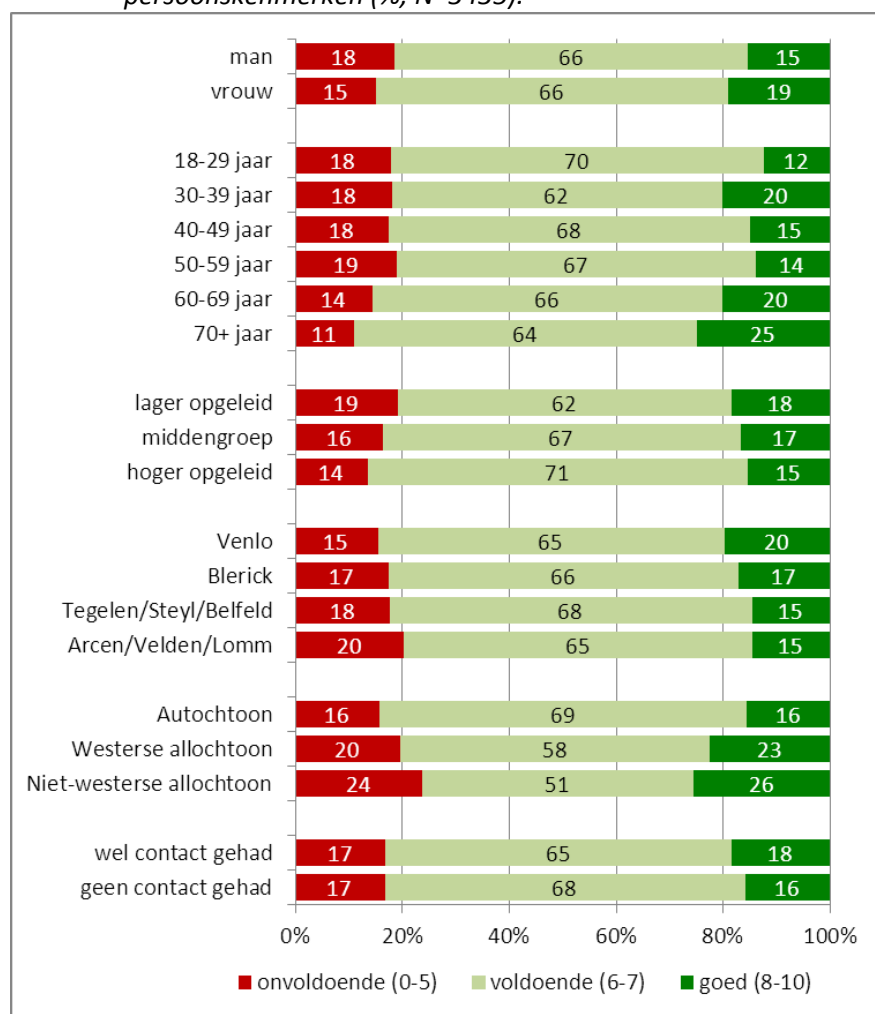
Figuur 2.2 Rapportcijfers (0-10) voor de dienstverlening van de gemeente Venlo (%; N=3435).



Verreweg het meest gegeven cijfer is een 7 (41%). Ongeveer tweederde van de respondenten geeft een 6 of 7. Ongeveer één op de zes ondervraagden (16%) geeft een onvoldoende (5 of lager). Deze groep ontevreden klanten is even groot als de groep die een hoog cijfer (8 of hoger) geeft.

Beide groepen aan de uiteinden van het spectrum zijn interessant om nader te bekijken: welke groepen burgers zijn oververtegenwoordigd onder de ontevreden respectievelijk zeer tevreden klanten?

Figuur 2.3 Onvoldoende/voldoende/hoge voldoende voor de gemeentelijke dienstverlening naar persoonskenmerken (%; N=3435).



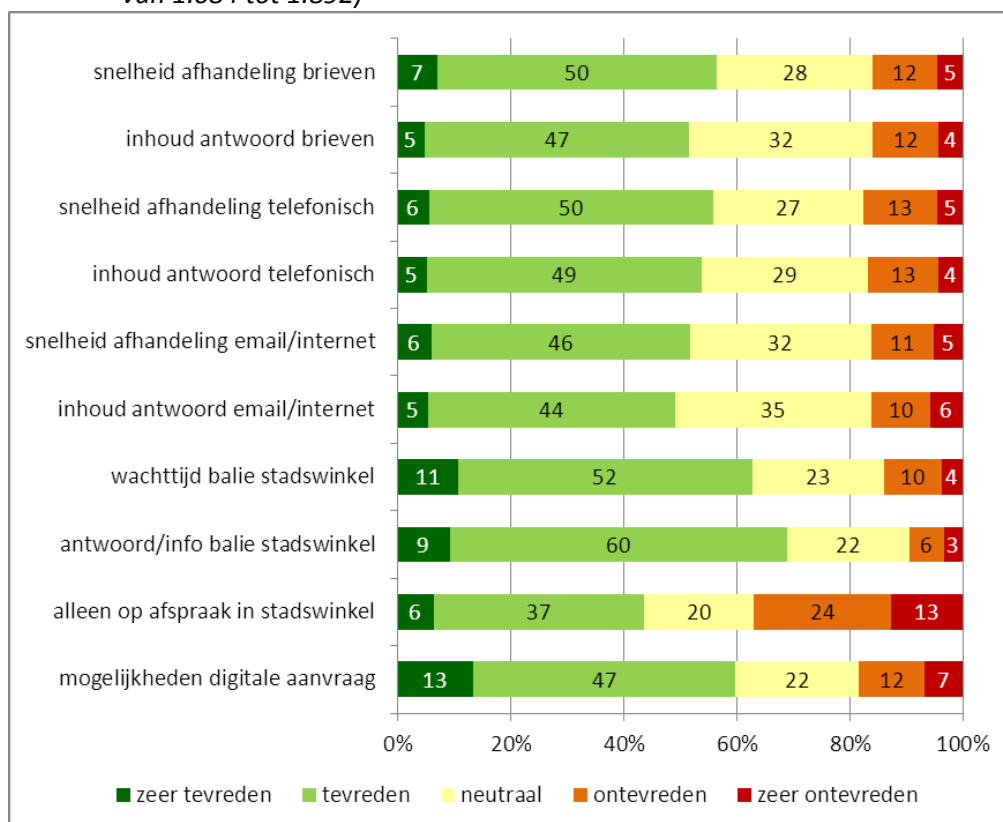
Het aandeel ontevreden burgers is het hoogst onder niet-westerse allochtonen (24%), westerse allochtonen (20%) en inwoners van de voormalige gemeente Arcen & Velden (20%). Aan de andere kant is te zien dat de niet-westerse allochtonen ook sterk vertegenwoordigd zijn onder de zeer tevreden klanten van de gemeente (26%). Mensen van 70 jaar en ouder geven ook vaker een hoog cijfer (25%), net als westerse allochtonen (23%). Inwoners van het stadsdeel Venlo zijn iets vaker zeer tevreden dan inwoners van stadsdelen naarmate die verder gelegen zijn van de stadswinkel in het centrum van Venlo.

Opvallend is verder dat het gemiddelde rapportcijfer onder mensen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente gelijk is aan het cijfer dat de inwoners geven die geen contact hebben gehad. Dit kan erop wijzen dat de kwaliteit van de dienstverlening onveranderd is met hoe men zich oudere contacten herinnert. Het kan ook betekenen dat rapportcijfers voor de gemeentelijke dienstverlening 'op de automatische piloot' worden gegeven (meestal een 6 of een 7).

3 Tevredenheid over aspecten van de dienstverlening

Aan de onderzoeksdeelnemers die hebben aangegeven dat ze in de afgelopen 12 maanden op eigen initiatief contact met de gemeente hebben gehad, zijn tien aspecten van dienstverlening voorgelegd met de vraag in hoeverre zij daar tevreden over zijn. Figuur 3.1 laat de gegeven antwoorden zien. Men had daarnaast de mogelijkheid om aan te geven dat een aspect 'niet van toepassing' was; deze antwoorden 'n.v.t.' varieerden in frequentie van 2% (bij de vraag over het werken op afspraak) tot 23% (bij de vraag over de afhandeling van e-mails of vragen via internet) en zijn in de figuur buiten beschouwing gelaten.

Figuur 3.1 Tevredenheid over aspecten van gemeentelijke dienstverlening (%; N varieert per vraag van 1.084 tot 1.892)



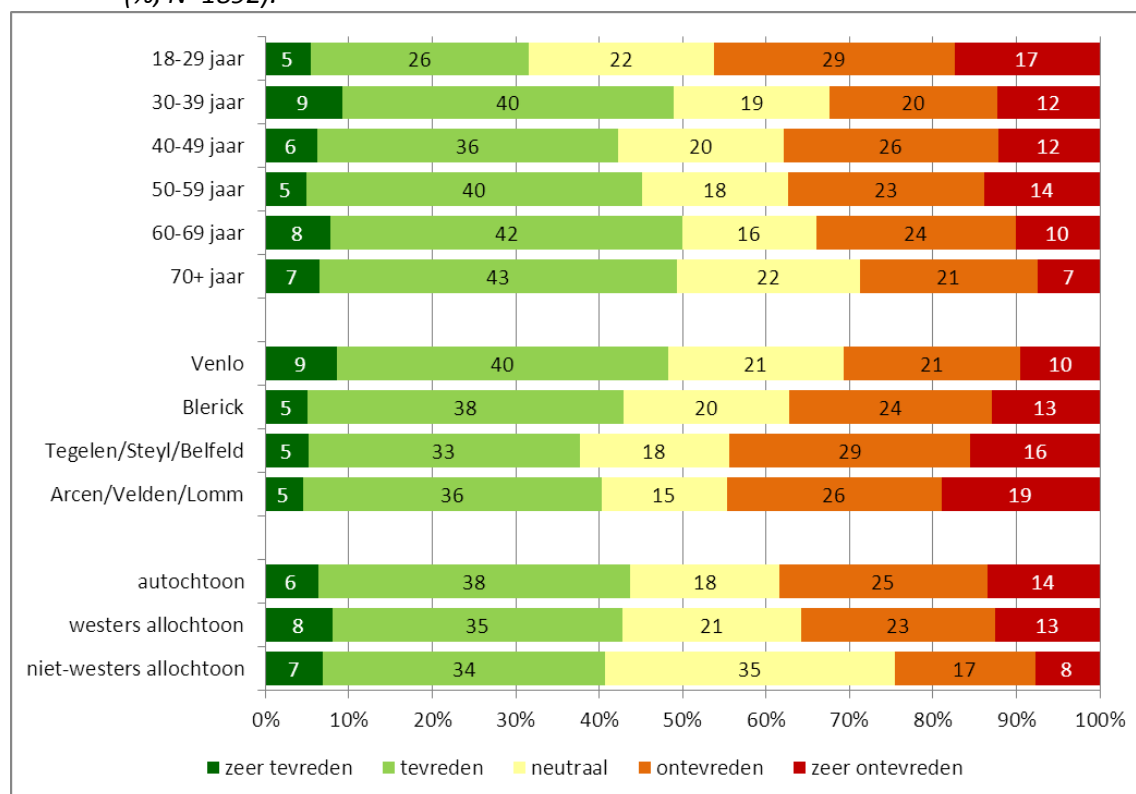
Over alle genoemde aspecten van de dienstverlening is een meerderheid van de ondervraagden tevreden. Dit is het sterkst het geval als het gaat over de inhoud van het antwoord of de informatie die baliemedewerkers in de stadswinkel geven. Het aspect dat er in negatieve zin uitspringt betreft het feit dat mensen voor de meeste zaken tegenwoordig alleen op afspraak in de stadswinkel terecht kunnen. Ruim een derde van de ondervraagden is daarover (zeer) ontevreden (37%).

Wat in figuur 3.1 ook opvalt is dat de verdeling van de antwoorden bij de afzonderlijke vragen, met name bij de eerste zes aspecten, sterk op elkaar lijkt. Uit correlatie- en schaalanalyse is gebleken dat de beoordeling van de aspecten van dienstverlening inderdaad onderling sterk samenhangen; de aspecten vormen samen een consistente schaal.¹ Dit betekent dat de afzonderlijke vragen naar aspecten eigenlijk vrijwel hetzelfde meten, en dat er maar in beperkte mate sprake is van

¹ Voor alle tien aspecten bedraagt de Cronbach's alpha (een maat voor interne consistentie van een schaal die is opgebouwd uit meerdere vraagitems) 0,91; voor alleen de eerste zes aspecten is dat zelfs 0,94.

afzonderlijke, op zichzelf staande aspecten. Alleen de laatste twee onderdelen – het werken op afspraak en de verruiming van de digitale mogelijkheden - hangen duidelijk minder sterk samen met de andere. Deze laatste twee aspecten geven ook de opvallendste verschillen te zien tussen verschillende inwonersgroepen. In figuur 3.2 staan eerst de gevonden verschillen in beoordeling van het werken op afspraak in de stadswinkel.

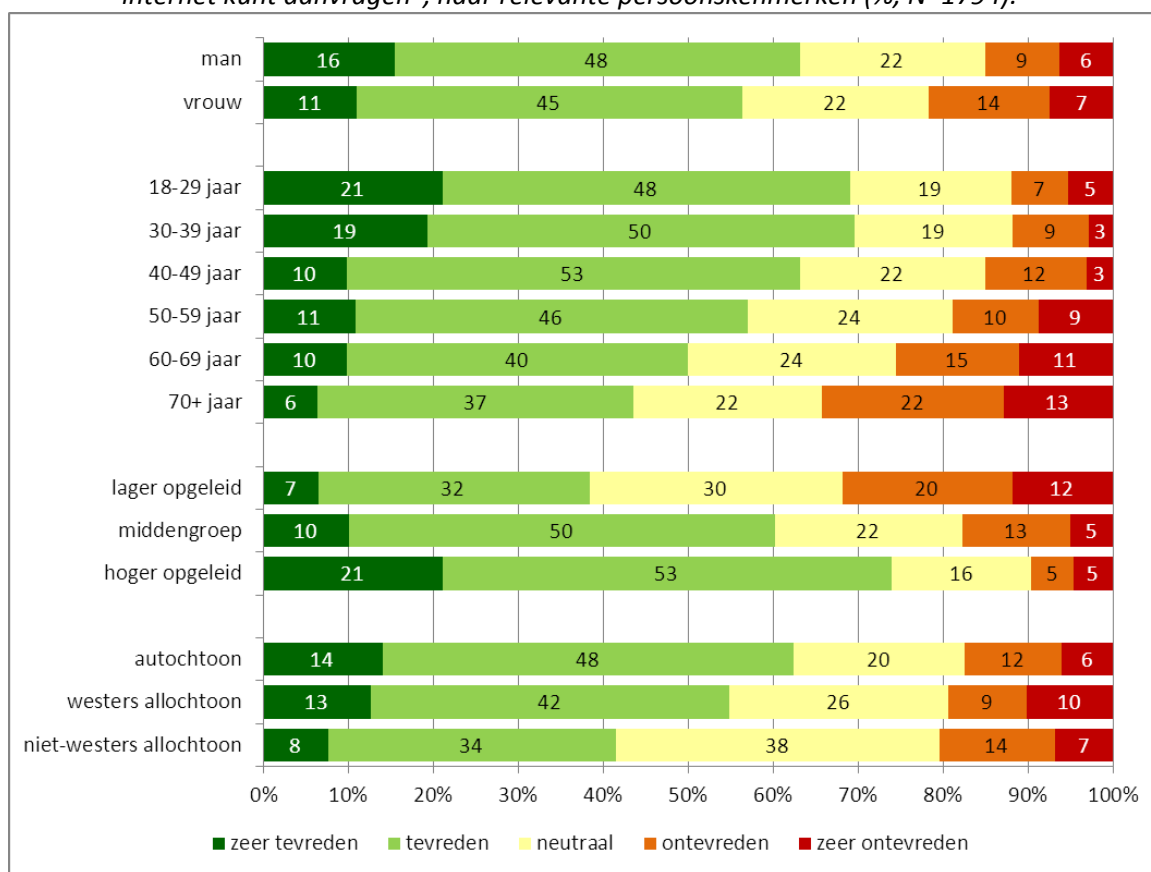
Figuur 3.2 *Tevredenheid over “het feit dat u voor de meeste zaken tegenwoordig alleen op afspraak in de stadswinkel terecht kunt”, naar relevante persoonskenmerken (% , N=1892).*



Opvallenderwijs heeft de jongste groep klanten (18-29 jaar) de meeste moeite met de dienstverlening op afspraak in de stadswinkel. Hier kan aan worden toegevoegd dat deze groep ondervraagden ook minder tevreden is over de andere dienstverleningsaspecten in de stadswinkel: over de wachttijd bij de balie en over de antwoorden of informatie van de baliemedewerkers. Mensen in stadsdelen die het verst van de stadswinkel vandaan liggen zijn ook vaker ontevreden. Tot slot valt op dat niet-westerse allochtonen minder vaak ontevreden zijn over het werken op afspraak dan autochtonen en westerse allochtonen.

Figuur 3.3 geeft de relevante verschillen voor wat betreft de digitale mogelijkheden om gemeentelijke diensten aan te vragen.

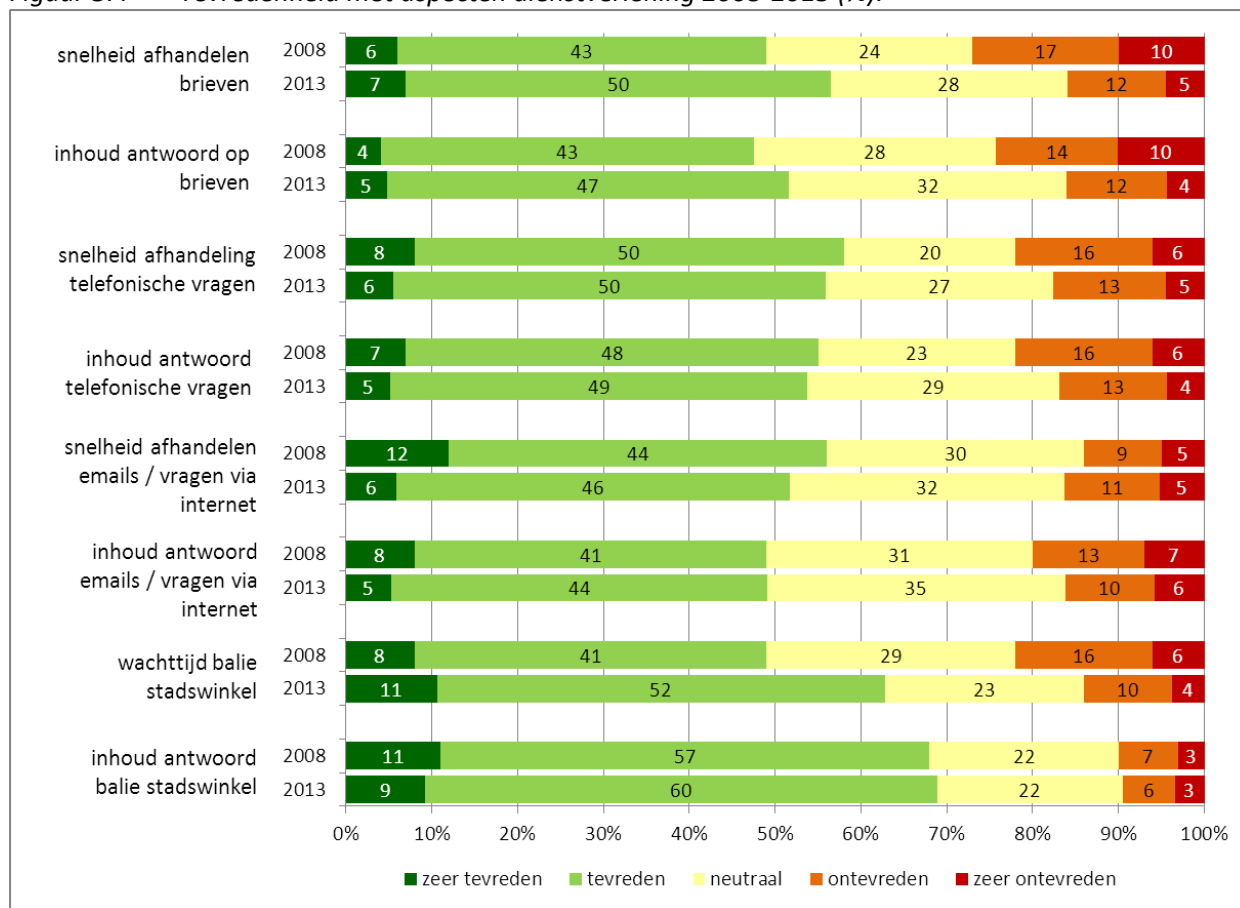
Figuur 3.3 *Tevredenheid over “het feit dat u steeds meer gemeentelijke diensten digitaal via internet kunt aanvragen”, naar relevante persoonskenmerken (% , N=1794).*



Mannen zijn positiever dan vrouwen over de ontwikkeling dat steeds meer gemeentelijke diensten digitaal via internet kunnen worden aangevraagd. Dit is overigens ook het enige dienstverleningsaspect waarover mannen tevredener zijn dan vrouwen; voor de meeste andere aspecten is dat juist andersom. Goed te zien is verder hoe de tevredenheid over deze mogelijkheden afneemt naarmate mensen ouder zijn. Maar het grootste verschil is zichtbaar tussen groepen van verschillende opleidingsniveaus: waar ongeveer drie kwart van de hoger opgeleide (zeer) tevreden is over de mogelijkheid om gemeentelijke diensten via internet aan te vragen (74%), geldt dat voor slechts 39% van lager opgeleiden. Ook etniciteit is van belang bij de beoordeling van de mogelijkheid om via internet gemeentelijke diensten aan te vragen: niet westerse allochtonen hebben daar veel meer moeite mee.

De vragen naar ze twee aspecten van de dienstverlening waren nieuw in de vragenlijst in vergelijking met 2008. Bij de andere acht voorgelegde aspecten is het mogelijk om de uitkomsten van 2013 te vergelijken met die van vijf jaar daarvoor. Die vergelijking wordt gemaakt in figuur 3.4.

Figuur 3.4 Tevredenheid met aspecten dienstverlening 2008-2013 (%).²



Op twee onderdelen is een verbetering te zien ten opzichte van 2008. Meer klanten zijn in 2013 tevreden over de wachttijd bij de balie dan in 2008: waar vijf jaar geleden 49% daarover tevreden was, is dat in 2013 gestegen naar 63%. Dat in de tussenliggende periode het werken op afspraak is ingevoerd, zal een belangrijk deel van de verklaring van deze ontwikkeling zijn.

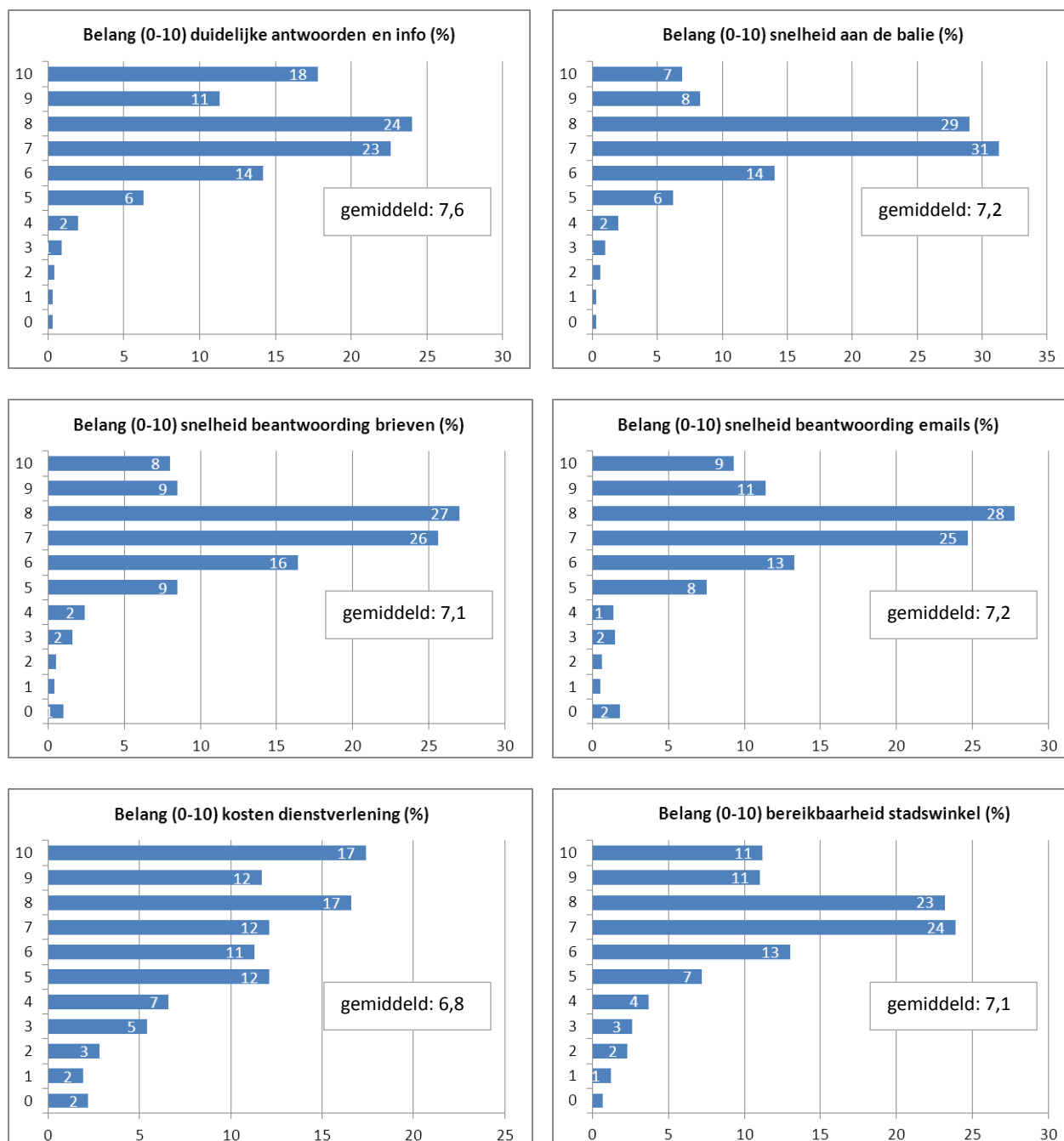
De andere verbetering betreft de snelheid waarmee brieven en faxen worden behandeld: in 2008 was 27% daarover ontevreden; dat is in 2013 gedaald tot 17%. Bij de andere aspecten zijn er geen opvallende verschillen tussen 2008 en 2013.

² Het aantal respondenten (N) in 2008 varieert per vraagitem van minimaal 206 tot maximaal 807. Antwoorden 'niet van toepassing' zijn hierbij niet meegenomen.

4 Belang van dienstverleningsaspecten

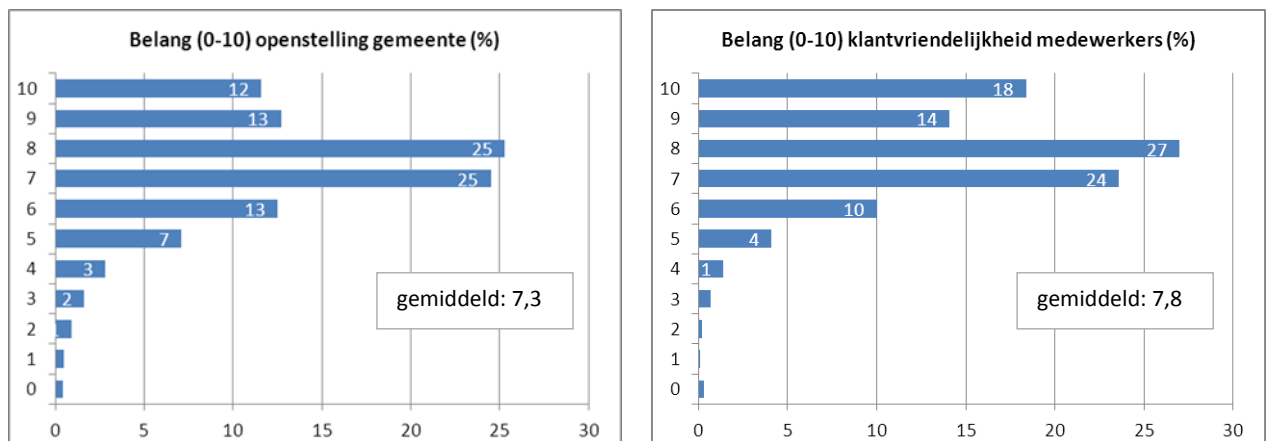
Bij een vraaggerichte benadering hoort dat de dienstverlenende organisatie niet (of niet alleen) voor de klant bepaalt wat hij belangrijk zou moeten vinden, maar die klant (ook) zelf de gelegenheid geeft het belang van verschillende dienstverleningsaspecten te beoordelen. De onderzoeksdeelnemers konden dit door middel van rapportcijfers aangeven. In de figuren 4.1a t/m h staan per aspect alle gegeven cijfers.

Figuren 4.1a t/m 4.1f Belang van aspecten (0-10) van de dienstverlening (%; N=3435).



Figuren 4.1g en 4.1h

Belang van aspecten (0-10) van de dienstverlening (%; N=3435).



Afgaande op de gemiddelde scores, vinden de klanten van de gemeente het van het grootste belang dat de medewerkers klantvriendelijk zijn: 7,8 gemiddeld; 60% geeft een 8 of hoger. Daarna hechten zij veel waarde aan het krijgen van duidelijke antwoorden en informatie: 7,6 gemiddeld; 53% geeft een 8 of hoger.

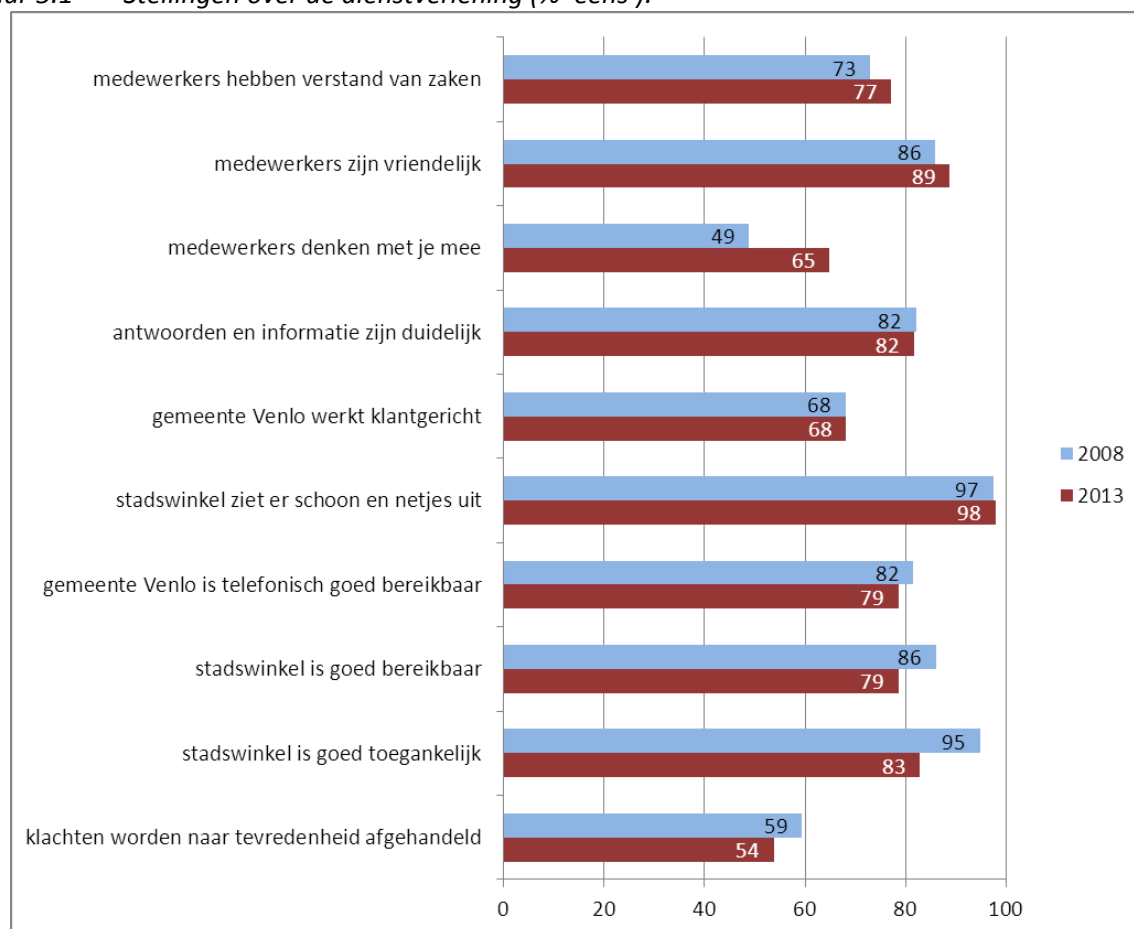
Opvallend is verder de verdeling van antwoorden met betrekking tot de kosten van de dienstverlening. Terwijl het gemiddelde cijfer daarbij het laagst is, met dank aan een relatief grote groep die zegt daar minder belang aan te hechten, zijn er toch veel ondervraagden die dit juist heel erg belangrijk vinden (17% geeft een 10 en 46% geeft een 8 of hoger).

Het kan interessant zijn om ook bij dit onderwerp op zoek te gaan naar verschillen tussen subgroepen. Vrouwen en hoger opgeleiden geven bij alle aspecten gemiddeld hogere cijfers voor het belang ervan dan mannen en lager opgeleiden. Vooral bij hoger opgeleiden zijn deze afwijkingen opvallend. Zo geven zij gemiddeld een 7,5 voor het belang van de kosten van de dienstverlening (tegenover 6,8 onder alle respondenten), een 8,1 voor het belang van duidelijkheid van antwoord en informatie (tegenover 7,6 onder allen), een 7,7 voor de snelheid waarmee e-mails worden beantwoord (tegenover 7,2 onder allen) en een 7,7 voor de openstelling van de gemeente, zoals openingstijden en telefonische bereikbaarheid (tegenover 7,3 onder allen). Dertigers geven eveneens een opvallend hoog cijfer voor het belang van de duidelijkheid van antwoorden en informatie (8,0).

5 Houding ten aanzien van de publieke dienstverlening

Een andere manier om de houding van inwoners/klanten te meten is door hen stellingen voor te leggen over de gemeentelijke dienstverlening waarmee zij het eens dan wel oneens kunnen zijn. In figuur 5.1 zijn de percentages respondenten weergegeven die het met de stellingen eens zijn. Omdat dezelfde stellingen ook in 2008 in de vragenlijst waren opgenomen, is het mogelijk de uitkomsten in de tijd te vergelijken. Antwoorden 'weet niet' en 'niet van toepassing' zijn niet meegenomen in de analyse, met andere woorden: de in de figuur vermelde percentages tellen samen met de percentages 'oneens' op tot 100%.

Figuur 5.1 Stellingen over de dienstverlening (% 'eens').³



De opvallendste ontwikkeling tussen 2008 en 2013 is het gestegen percentage klanten dat zich kan vinden in de stelling dat de medewerkers van de gemeente Venlo met hen meedenkt (van 49% naar 65%).

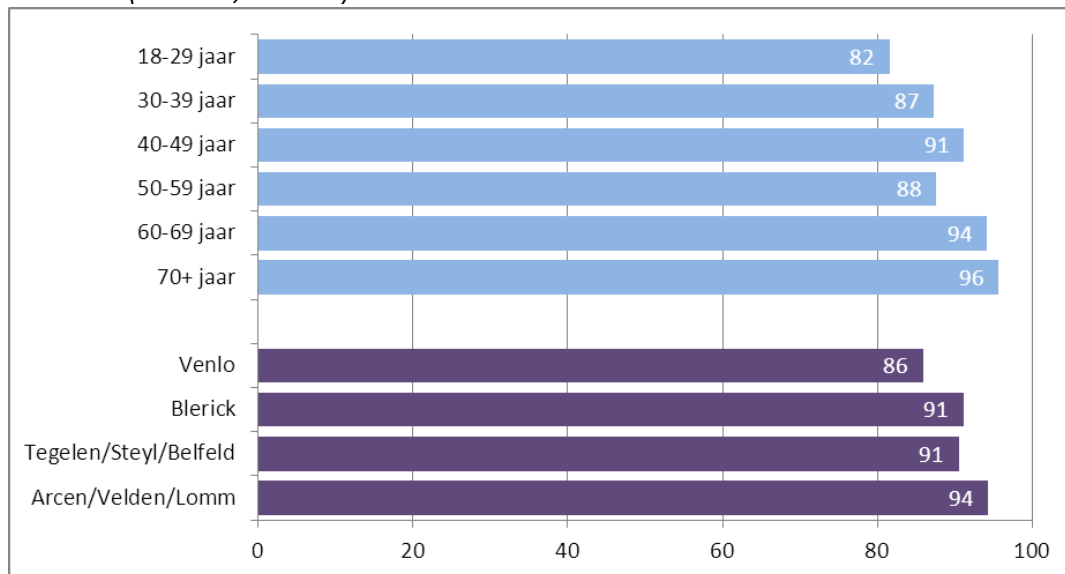
Een negatieve ontwikkeling is te zien voor wat betreft de toegankelijkheid (van 95% naar 83%) en bereikbaarheid (van 86% naar 79%) van de stadswinkel. In 2010 heeft de verhuizing van de Venlose stadswinkel plaatsgevonden, van de Peperstraat naar de Prinsessesingel. Een verklaring die waarschijnlijk zwaarder weegt is dat in 2008 in Tegelen en in Blerick ook nog stadswinkels gevestigd waren. Daarnaast zijn in de stadspeiling 2013, in tegenstelling tot die van 2008, ook inwoners van de

³ Aantal respondenten varieert per vraag: van 761 tot 1749 in 2013 en van 641 tot 1015 in 2008.

voormalige gemeente Arcen & Velden vertegenwoordigd, die tegenwoordig eveneens alleen in het centrum van Venlo terecht kunnen.

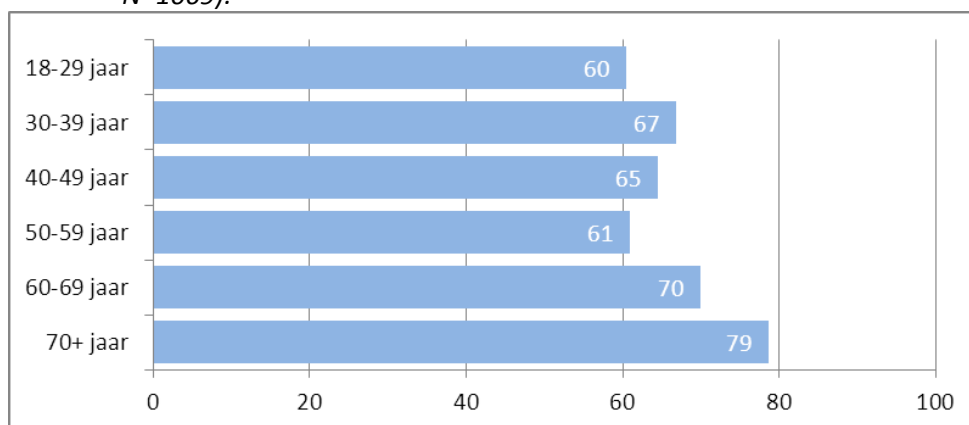
Meerdere stellingen zijn verschillend beantwoord door subgroepen onder de gemeentelijke klanten. Zo laat figuur 5.2 zien dat met name jongeren (18-29 jaar) zich minder vaak kunnen vinden in de stelling dat de medewerkers van de gemeente Venlo vriendelijk zijn (82%). Dat ook inwoners van het stadsdeel Venlo het minder vaak met de stelling eens zijn heeft hier vermoedelijk mee te maken, aangezien in stadsdeel Venlo relatief veel jongeren wonen.

Figuur 5.2 “De medewerkers van de gemeente Venlo zijn vriendelijk” naar leeftijd en stadsdeel (% ‘eens’; N=1590).



Een tweede stelling waar jongeren minder positief op reageren, betreft het meedenken door medewerkers van de gemeente Venlo. Terwijl ongeveer vier op de vijf 70-plussers het met deze stelling eens zijn, geldt dat voor slechts drie op de vijf jongeren (figuur 5.3). Ook vijftigers zijn het opvallend vaak oneens met deze stelling.

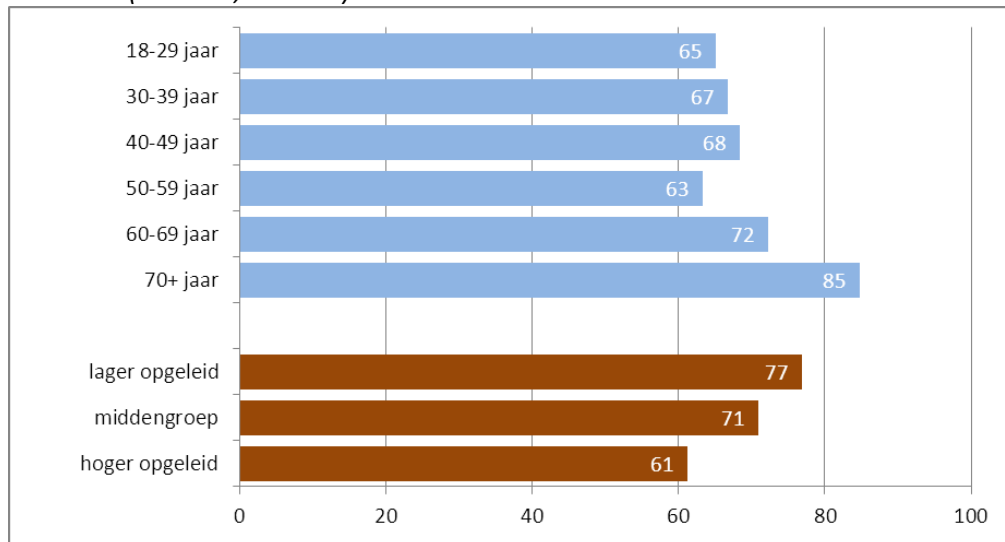
Figuur 5.3 “De medewerkers van de gemeente Venlo denken met je mee” naar leeftijd (% ‘eens’; N=1069).



Hieraan verwant is de stelling dat de gemeente klantgericht werkt. Het is daarom niet verwonderlijk dat ook deze uitspraak verschillend is beoordeeld door leeftijdsgroepen. Met name de positieve

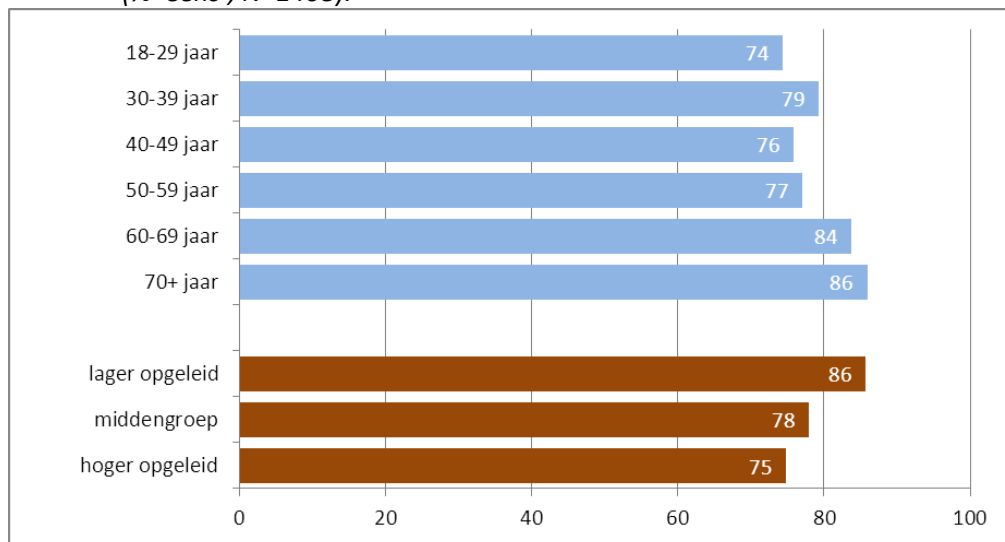
waardering door de oudste groep valt op. Daarnaast laat figuur 5.4 ook zien dat hierover verschillend wordt gedacht naar gelang het opleidingsniveau van de klant: naarmate men hoger is opgeleid, kan men zich minder goed vinden in de stelling dat de gemeente klantgericht werkt.

Figuur 5.4 “De gemeente Venlo werkt klantgericht” naar leeftijd en opleidingsniveau (% ‘eens’; N=1183).



Dezelfde achtergrondkenmerken - leeftijd en opleidingsniveau – zijn ook van belang bij de stelling dat de gemeente Venlo telefonisch goed bereikbaar is. Ouderen en lager opgeleiden zijn het hier in grotere getalen mee eens dan jongere groepen en midden- en hoger opgeleiden (figuur 5.5).

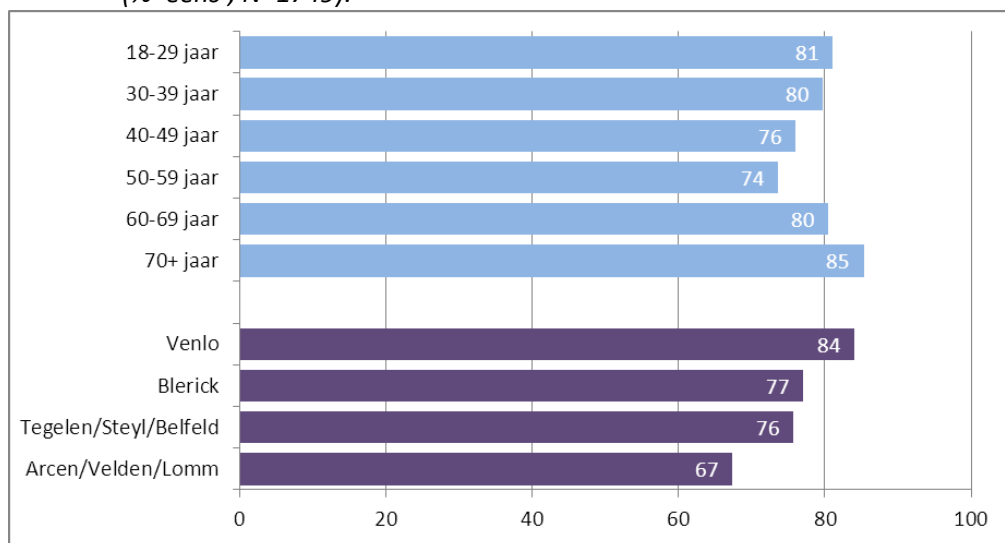
Figuur 5.5 “De gemeente Venlo is telefonisch goed bereikbaar” naar leeftijd en opleidingsniveau (% ‘eens’; N=1408).



Ook de bereikbaarheid van de stadswinkel wordt verschillend beoordeeld. Figuur 5.6 geeft de antwoorden per leeftijdsgroep en naar stadsdeel. Opvallend is dat het niet zozeer de oudste groepen zijn die het niet met de stelling eens zijn, maar de veertigers en vijftigers. Groter maar minder verrassend zijn de gevonden verschillen naar stadsdeel: onderzoeksdeelnemers zijn het vaker oneens met de stelling naarmate zij verder van de stadswinkel in het centrum van Venlo wonen. De sluiting

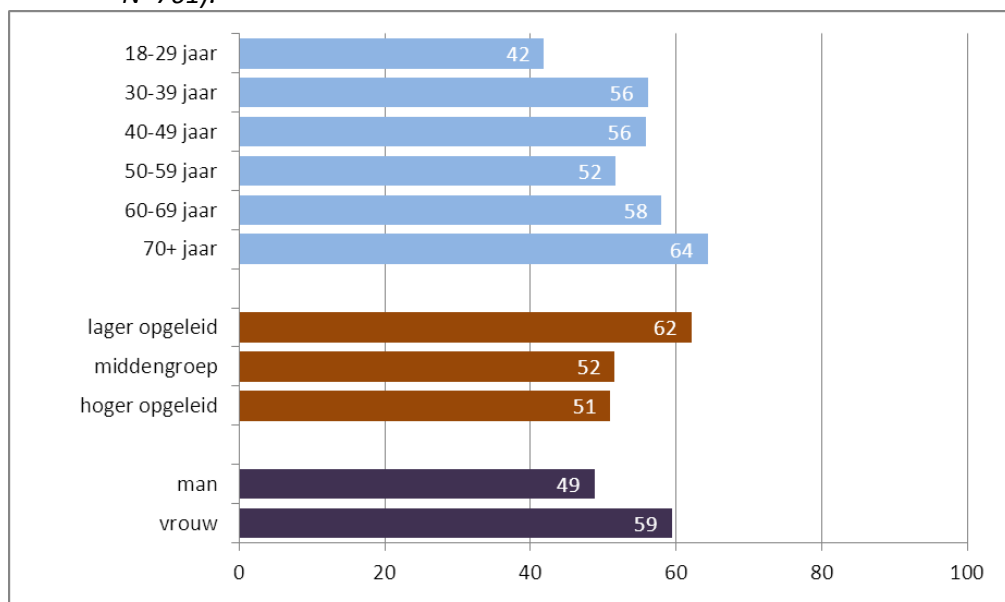
van de stadswinkels in de andere kernen, speelt hierbij ongetwijfeld een belangrijke rol. Met name in de tot 2010 zelfstandige gemeente Arcen & Velden komt dat gemis duidelijk tot uitdrukking.

Figuur 5.6 “De stadswinkel van de gemeente Venlo is goed bereikbaar” naar leeftijd en stadsdeel (% ‘eens’; N=1749).



De laatste stelling waarvan de beantwoording substantieel verschilt tussen bevolkingsgroepen, betreft de afhandeling van klachten (figuur 5.7). De oudste groep (70+), lager opgeleiden en vrouwen reageren duidelijk positiever op deze stelling dan jongeren (18-29 jaar), midden- en hoger opgeleiden en mannen.

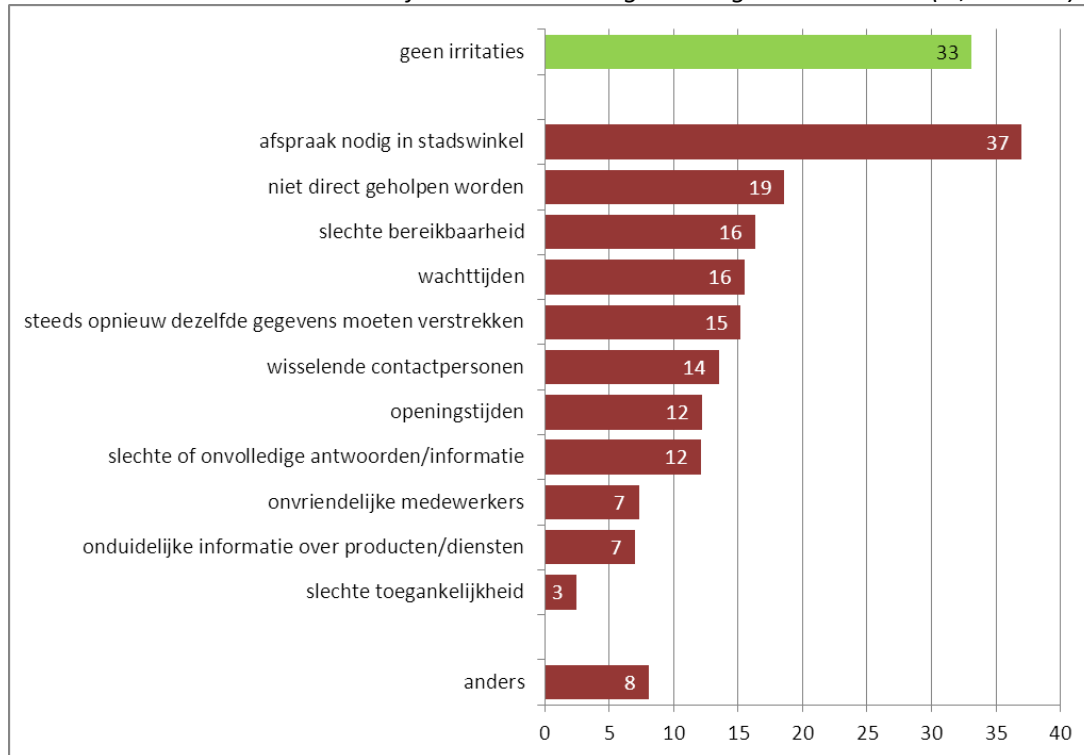
Figuur 5.7 “Klachten die je bij de gemeente Venlo kenbaar maakt, worden over het algemeen naar tevredenheid afgehandeld” naar leeftijd, opleidingsniveau en geslacht (% ‘eens’; N=761).



6 Irritaties en suggesties voor verbeteringen

Gevraagd naar de voornaamste bronnen van irritatie met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Venlo, zegt een derde van de ondervraagden die in de laatste 12 maanden contact met de gemeente hebben gehad, geen irritaties te hebben. Figuur 6.1 geeft aan welke irritaties het meest voorkomen. Verreweg de meest genoemde irritatie is dat men voor de meeste zaken een afspraak moet maken voor een bezoek aan de stadswinkel (37%).

Figuur 6.1 Bronnen van irritaties bij de dienstverlening van de gemeente Venlo (%; N=3674).



De acht procent die zei andere irritaties te hebben bij de gemeentelijke dienstverlening konden zelf aangeven welke dat dan zijn. In sommige gevallen betrof het irritaties die ook in de voorgelegde antwoordopties waren genoemd. In andere gevallen werden onderwerpen genoemd waar de gemeente niet (primair) over gaat. De meest genoemde of opvallende irritaties betroffen deze onderwerpen:

- Dat in andere gemeentekernen dan Venlo geen stadswinkel meer aanwezig is.
- Dat men bij de stadswinkel in het centrum van Venlo betaald moet parkeren.
- Dat men ondanks het maken van een afspraak toch een nummertje moet trekken in de stadswinkel.
- De overzichtelijke website.
- Digitale formulieren die niet voldoen of onduidelijk zijn.
- Allerlei ervaren nadelen of uitwassen van bureaucratie: de gemeente is onvoldoende klantgericht, medewerkers zijn onvoldoende flexibel of geven tegenstrijdige antwoorden, men voelt zich niet serieus genomen, wordt van het kast naar de muur gestuurd, etc..

- Soms betreft de irritatie niet zozeer de gemeentelijke dienstverlening als zodanig, maar specifiek de houding of het gedrag van individuele medewerkers (al is dat onderscheid niet altijd helder).
- Dat men geen antwoord krijgt op brieven en e-mails.
- Dat de gemeente afspraken niet nakomt.
- De wijze waarop de gemeente reageert op klachten en meldingen over voorzieningen of buurtproblemen wordt niet adequaat gevonden.

Dit zijn niet per se breed gedragen opvattingen, maar deze irritaties zijn in ieder geval door meerdere respondenten genoemd. Bijlage 3 bevat een gecategoriseerd overzicht van alle antwoorden en geeft daardoor ook een beeld van hoe vaak bepaald type irritaties spontaan zijn genoemd.

Daarnaast is nog gevraagd naar eventuele suggesties of tips voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening door middel van een volledig open vraag. De daarop gegeven antwoorden hebben veel overlap met de antwoorden op de genoemde irritaties. Een belangrijk verschil met de vraag naar irritaties is dat hier minder belangrijk is hoe vaak een bepaald antwoord is gegeven; het gaat meer om de kwaliteit van de tip of suggestie. Hieronder worden mogelijk interessante of opmerkelijke suggesties opgesomd. Bij de keuze uit de honderden reacties heeft de nadruk gelegen op dienstverlening van de afdeling Publiekszaken (met name in de stadswinkel). De antwoorden zijn in meer of minder mate geherformuleerd door de onderzoeker.

Openstelling stadswinkel

- Langere openstelling buiten kantooruren, zodat werkenden geen vrij hoeven nemen.
- Meer avonden open (te druk op donderdagavond), eventueel alleen voor basisproducten.
- Ook openstelling in het weekend (bv. zaterdagmorgen).

Openstelling in andere kernen

- Rijdende stadswinkel voor de andere kernen.
- Een of twee dagen/dagdelen open in andere kernen (bv. in het buurthuis, gemeenschapscentrum).
- In buurthuizen spreekuur houden voor ouderen (65+).
- Mogelijkheid aanbieden om iemand aan huis te laten komen, bv. voor ouderen zonder vervoer.

Bereikbaarheid en parkeren voor bezoek aan de stadswinkel

- Een andere, rustigere locatie zou beter zijn, parkeren in het centrum is niet te doen.
- Geef mensen die de stadswinkel (moeten) bezoeken een uitrijkaart voor de parkeergarage ("sommige winkels kunnen dat ook, waarom de gemeente dan niet") of een buskaartje.
- Als afspraak langer duurt dan afgesproken, dan parkeermunt voor uitrijden verstrekken.
- Parkeertarief bij de stadswinkel per minuut en niet per uur.
- Een aantal parkeerplekken inrichten voor kort parkeren.
- Betere parkeerplaatsen voor mensen met rolstoelen of een handicap.
- Uitzondering parkeerbeleid maken voor mensen die (voor het eerst) een gehandicapten parkeerkaart komen ophalen.
- Gratis invalideparkeerplaats.
- Meer ruimte om fietsen te stallen.

Inrichting stadswinkel

- De entree overzichtelijker maken, bijvoorbeeld door de infobalie te verplaatsen.
- Meer privacy voor bezoekers aan de balie.
- Meer privacy bij betalingen (bv. voor bouwtekeningen).
- Grotere schermen, voor visueel gehandicapten.
- Medewerkers zouden meer een afspiegeling van de maatschappij moeten zijn; niet alleen Venlonaren en autochtone Nederlanders.

Werken op afspraak

- “Afschaffen!”
- Eén (nood)balie instellen voor mensen zonder afspraak, en bezoekers alleen daar een nummertje laten trekken. Aan die balie worden wachtrijen wél geaccepteerd. Mensen hebben dan zelf de keuze tussen sneller geholpen worden op afspraak of langer wachten bij een spontane inloop.
- Als bezoekers op de PC ter plaatse een afspraak maken, en er zijn vrije balies, dan zou de afspraak direct moeten zijn, in plaats van een wachttijd van 15 minuten te geven.
- Bezoekers die de verkeerde benodigdheden hebben meegenomen de mogelijkheid geven dezelfde dag nog terug te komen in plaats van een nieuwe afspraak te moeten maken.
- Aanvragen en ophalen basisproducten zoals paspoort, ID, rijbewijs, uittreksel bevolkingsregister en garantverklaring zou zonder afspraak moeten kunnen.
- Een inloopsprek uur instellen voor een eerste oriënterend gesprek, voor degenen die niet weten waar ze moeten beginnen met het vragen van informatie/diensten.

Dienstverlening stadswinkel overig

- Wachttijden voor documenten inkorten; waarom is snellere service wel mogelijk tegen extra betaling?
- Kan de gemeente aangevraagde documenten niet per post versturen?
- Het is moeilijk om in contact te komen met de functioneel deskundige en verantwoordelijk medewerker.
- In de stadswinkel de mogelijkheid bieden om direct een goede pasfoto te maken voor identiteitsbewijs, zodat men niet naar professionele fotograaf moet voor vier foto's (terwijl men er maar één nodig heeft).
- Kan het aanvragen en ophalen van een nieuw paspoort/ID niet met één bezoek aan de stadswinkel?
- Mensen boven de 80 of 85 jaar zouden geen nieuw paspoort meer hoeven aan te vragen.
- Instanties waarvoor uittreksels nodig zijn (bv. rijkschool/school) toegang geven tot het GBA.
- Medewerkers zitten niet altijd op één lijn: bv. “bij de een is de pasfoto goed en bij de ander dezelfde foto niet”.
- Mensen die het niet breed hebben, beter helpen en normaal respect geven.
- Laat baliemedewerkers niet zoveel verschillende taken uitvoeren, of zorg dat ze beter zijn geïnformeerd; betere onderlinge communicatie.
- Meer personeel aannemen zodat vragen en aanvragen sneller afgehandeld kunnen worden.
- Prijzen van ID, paspoort, rijbewijs, uittreksel, bouwvergunning verlagen; gelijktrekken met andere gemeenten; eventueel ID/paspoort kinderen tot 16 jaar gratis.

Houding en gedrag medewerkers

- Meer geduld opbrengen voor burgers: voor hen is het geen gesneden koek, zij doen aanvragen soms maar één keer in hun leven; geen irritatie laten merken (vooral als de medewerkers zelf te weinig informatie hebben verstrekt).
- Vermijden dat baliemedewerkers niets te doen lijken te hebben terwijl er een wachtrij is (bv. op hun mobiele telefoon bezig zijn, nagels vijlen, etc.).

- Geen koffiepauze nemen als er klanten zijn (koffie kan ook gewoon tussendoor).
- Geen (niet-informatieve) mededelingen doen die irritatie opwekken (bv. “even wachten, collega gaat even roken”).
- Medewerkers een cursus ‘feedback geven en ontvangen’ laten volgen; een klacht niet als kritiek beschouwen maar als verbeterinformatie.
- Medewerkers een week stage laten lopen in het bedrijfsleven.
- Mensen ‘goedendag’ wensen of laten merken dat ze gezien worden.
- Bezoekers niet tutoyeren, maar aanspreken met “U”.
- Af en toe een lachje mag; minder starre houding.
- Geen eigen mening hebben, maar puur regels en opdrachten opvolgen.

Informatievoorziening

- Uitgeven van een informatieboekje met alle relevante adressen.
- Een centraal informatiepunt voor alle dienstverlening, ook die van WIZ.
- Probeer Omroep Venlo ook bij KPN in het pakket te krijgen.
- Stop met het steeds wijzigen van namen van instanties; “je weet niet meer wat wat is”.

Telefonische dienstverlening

- Afschaffen van het automatisch keuzemenu, terug naar de telefoniste!
- Telefonische dienstverlening moet vriendelijker, meer tijd nemen/beter luisteren.
- Personeel screenen op vriendelijkheid.
- Beter doorverbinden.
- Kunnen doorverbinden naar degene met wie je eerder de zaak hebt besproken.
- Terugbel beloften nakomen.
- In plaats van mensen telefonisch in de wacht te zetten, een terugbelservice aanbieden.
- Telefonische bereikbaarheid 14077 moet beter.
- Telefonische bereikbaarheid WMO moet beter.
- Meer schriftelijk bevestigen na telefonisch contact.
- Zorgen dat mensen niet in een ‘telefonische loop’ terechtkomen.

Digitale dienstverlening

- Meer duidelijkheid op de website over wat er wel en niet digitaal mogelijk is, bv. in- en uitschrijven bij de gemeente.
- Milieuwijzer moet ook niet-digitaal toegankelijk blijven.
- Digitaal formulier ‘scheiding’ toevoegen onder Burgerzaken op de website.
- Mogelijkheid toevoegen om een pasfoto digitaal aan te leveren.
- Website compatibel maken met andere browsers dan Internet Explorer.
- Website overzichtelijker maken.
- Niet doorschieten in digitalisering: indien nodig aan de balie hulp bieden bij het invullen van digitale formulieren.
- Veel gevraagde informatie op de website bieden in de vorm van Vraag en Antwoord.
- Mobiele versies van de website ondersteunen.
- Snellere toegang tot raadstukken en vergunningaanvraag.
- De app van de gemeente Venlo verbeteren.
- Met de app kom je bij melding openbare ruimte niet verder als je geen foto hebt.

In bijlage 4 zijn alle gegeven antwoorden op de vraag naar tips en suggesties ongecategoriseerd opgenomen.

BIJLAGEN

Bijlage 1 Onderzoeksopzet

Onderzoeksmethode

De vragen waarover hier verslag is gedaan waren onderdeel van de stadspeiling 2013. De stadspeiling is een jaarlijks terugkerend burgeronderzoek, dat is opgezet als een omnibusonderzoek, waarin diverse uiteenlopende onderzoeksvragen, die binnen de gemeentelijke organisatie leven, worden gebundeld.

Evenals voorgaande jaren, is de stadspeiling in 2013 uitgevoerd als een schriftelijke enquête. Een van de redenen hiervoor is, dat de vragenlijst te lang is voor telefonische of internetafname. Bovendien is met een schriftelijke enquête een hoge respons te behalen. Om te zorgen voor een zo hoog mogelijke respons ontvingen alle respondenten per post een schriftelijke vooraankondiging van het onderzoek. Vervolgens werden de vragenlijsten thuis bij hen bezorgd en opgehaald. Daarvoor worden elk jaar verenigingen uit de gemeente ingezet. Deze verenigingen krijgen voor elke door hen opgehaalde ingevulde vragenlijst een vergoeding. De ophalers moeten minimaal drie pogingen ondernemen om de vragenlijst te bemachtigen. Bij hun eventuele derde (tevergeefs) bezoek dienen ze een portvrije retourenvelop achter te laten met het (schriftelijk) verzoek de vragenlijst na invulling op te sturen naar de gemeente. De bezorgers/ophalers worden zo veel mogelijk ingedeeld in hun eigen woonbuurt. Omdat er in 2013 voor enkele buurten te weinig bezorgers/ophalers beschikbaar waren, zijn zo'n 540 vragenlijsten (ca. 10%) per post verzonden.

De dataverzameling voor de stadspeiling vond plaats in de periode september/oktober 2013. Het onderzoek vond plaats onder een steekproef van de Venlose bevolking van 18 jaar en ouder, exclusief bewoners van kloosters, verpleeg- en verzorgingstehuizen, asielzoekerscentra, daklozentehuizen e.d.. In totaal werden op aselechte wijze 5.400 personen uit het gemeentelijk bevolkingsbestand getrokken. Tijdens de dataverzameling bleek dat de steekproef nog enkele verouderde gegevens bevatte; met name ten aanzien van verhuizingen en overlijdensgevallen. Na correctie resteerden 5.332 personen in de steekproef.

Respons

In totaal zijn 3.674 ingevulde formulieren geretourneerd, waarvan 539 per post. Uitgaande van het gecorrigeerde steekproefbestand bedraagt de algehele respons 69%. Het volgende overzicht geeft de responsresultaten weer.

Bruto steekproef bevolkingsbestand	5.400	
Administratieve correctie voor onbruikbare adressen (o.a. verhuizing, overlijden)	68	
Gecorrigeerde steekproef	5.332	100 %
Niet geretourneerd (o.a. vanwege weigering, ziekte, taalproblemen)	1.593	29,9 %
Niet ingevuld of te veel vragen niet ingevuld	65	1,2 %
Ingevulde enquêteformulieren (netto respons)	3.674	68,9 %
waarvan: opgehaald 3.135 (85%)		
per post geretourneerd 539 (15%)		

De data-entry van de schriftelijke vragenlijsten vond (met uitzondering van de open vragen) plaats via het scannen van de ingeleverde formulieren. Daarvoor werd een gespecialiseerd bureau ingeschakeld.

Weging

Bij enquêteonderzoeken loopt men het risico, dat bepaalde bevolkingsgroepen over- dan wel ondervertegenwoordigd zijn in de respondentgroep. Om de resultaten te corrigeren voor deze over- respectievelijk ondervertegenwoordiging zijn de onderzoeksgegevens "gewogen" naar leeftijd, geslacht en woonwijk. Tenzij expliciet anders vermeld, wordt in dit rapport steeds uitgegaan van de gewogen onderzoekscijfers.

Bijlage 2 Algemene respondentkenmerken

In deze bijlage wordt een nadere beschrijving gegeven van de respondenten. Daarbij is uitgegaan van de gewogen onderzoekscijfers. Alleen in de navolgende tabel, waarin de leeftijdsopbouw van de respondenten naar geslacht is weergegeven, zijn de ongewogen cijfers gebruikt.

Leeftijdsopbouw naar geslacht

De volgende tabel laat de ongewogen leeftijdsopbouw van de respondenten zien naar geslacht; althans van de respondenten waarvan de leeftijd en het geslacht bekend zijn. Ter vergelijking is ook de leeftijdsopbouw van de gehele gemeente Venlo opgenomen per 1 september 2013, voor wat betreft de inwoners van 18 jaar en ouder (exclusief bewoners van kloosters, verpleeg- en verzorgingstehuizen e.d.). Uit de tabel kan afgeleid worden in hoeverre de respondentgroep qua leeftijdsopbouw en geslacht afwijkt van de onderzoekspopulatie.

Bevolkings- opbouw	Gehele gemeente 1-9-2013 (excl. bewoners tehuizen e.d.)			Respondentgroep stadspeiling 2013			
	Leeftijdsgroep	%	Man	Vrouw	Totaal	Man	Vrouw
18 – 29		17,5	16,5	17,0	11,7	12,2	11,9
30 – 39		14,6	14,0	14,3	13,3	12,4	12,8
40 – 54		29,0	27,7	28,3	28,9	31,7	30,3
55+		38,9	41,8	40,4	46,1	43,7	44,9
Totaal		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
		49,8	50,2	100,0	48,3	51,7	100,0
n=		39.276	39.664	78.940	1.689	1.809	3.498

Uit de tabel blijkt, dat 40-plussers en vrouwen onder de respondenten (iets) oververtegenwoordigd zijn. Jongeren en mannen zijn daarentegen juist ondervertegenwoordigd. Dit is weliswaar een gebruikelijk gegeven bij enquêtes, maar bij het interpreteren en generaliseren van de onderzoeksresultaten naar de totale populatie kan dit tot ongewenste vertekeningen leiden. Derhalve is via weging een statistische correctie op de onderzoekscijfers toegepast (zie bijlage 1). In dit rapport wordt steeds uitgegaan van de gewogen cijfers.

Leeftijdsopbouw per wijk en stadsdeel

De steekproefomvang van de stadspeiling 2013 laat het toe om, indien zinvol, uitspraken op wijkniveau te doen. In de deelrapportages van de stadspeiling wordt - waar dat zinvol geacht wordt - een indicatieve vergelijking van de onderzoeksresultaten tussen de wijken gemaakt. Daarbij zijn de volgende postcodewijken samengevoegd: Hout-Blerick + de Boekend, Blerick-Noord + Trade-Port en Arcen + Lomm. In de volgende tabel is de leeftijdsopbouw van de deelnemers aan het onderzoek weergegeven per (postcode)wijk en stadsdeel. De gegevens zijn gebaseerd op de gewogen onderzoeksgegevens. Alleen de laatste kolom bevat het aantal ongewogen respondenten per wijk.

Leeftijdsgroep Postcodewijk %		18 - 29	30 - 39	40 - 54	55 +	Totaal absoluut (N)	
						gewogen (=100%)	ongewogen
5911	Venlo-Centrum	26,3	17,1	21,7	34,9	152	172
5912	Venlo-Zuid	19,5	18,3	30,2	32,0	334	165
5913	Venlo-Oost-Noord	16,3	12,6	28,1	43,0	349	235
5914	Venlo-Noord	17,4	15,2	25,6	41,9	270	180
5915	Venlo-Oost-Zuid	16,7	13,4	30,1	39,8	186	193
5916	't Ven	13,2	11,0	29,7	46,2	91	179
Stadsdeel Venlo		18,3	14,9	27,8	39,0	1.382	1.124
5921	Blerick-Midden	16,9	13,6	24,2	45,3	236	180
5922	Blerick-Noord	18,6	20,6	28,6	32,2	199	154
5923	Blerick-Zuid	12,8	11,1	23,1	53,0	117	168
5924	Vossener	18,3	16,0	30,5	35,1	131	153
5925	Klingerberg	22,1	17,6	33,1	27,2	136	201
5926	Hout-Blerick	15,8	8,4	26,3	49,5	95	149
5927	Boekend	3,1	15,6	31,3	50,0	32	53
5928	Trade-Port	30,0	0,0	20,0	50,0	10	9
Stadsdeel Blerick		17,2	15,1	27,6	40,1	955	1.067
5931	Tegelen-Centrum	14,6	13,7	27,1	44,6	336	209
5932	Tegelen Op de Heide	17,0	15,5	30,4	37,1	194	204
5935	Steyl	14,6	12,3	33,8	39,2	130	228
5951	Belfeld	15,5	12,4	29,0	43,0	193	213
Stadsdeel Tegelen/Belfeld		15,5	13,6	29,3	41,7	854	854
5941	Velden	15,3	11,5	28,4	44,8	183	217
5943	Lomm	13,3	10,0	30,0	46,7	30	56
5944	Arcen	13,8	10,6	30,9	44,7	94	177
Stadsdeel Arcen/Velden/Lomm		14,4	10,8	29,5	45,2	305	450
Totaal n=		17,0 418	14,3 450	28,3 1.058	40,5 1.569	3.495	3.495

Etniciteit/allochtoniteit

Voor het bepalen van de allochtoniteit van de respondenten is uitgegaan van het geboorteland van de respondent en zijn ouders. Conform de definities van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) zijn alle personen, van wie minstens één ouder in het buitenland geboren is, tot de allochtonen gerekend. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen personen, die ook zelf in het buitenland zijn geboren (de eerste generatie) en personen, die in Nederland zijn geboren (de tweede generatie). Autochtonen zijn personen van wie beide ouders in Nederland zijn geboren, ongeacht het land waar ze zelf zijn geboren.

Voor beleidsdoeleinden is vaak nog een onderscheid relevant tussen westerse en niet-westerse allochtonen. Tot de categorie niet-westers behoren allochtonen uit Turkije, Afrika, Latijns-Amerika en Azië met uitzondering van Japan en Indonesië. Op grond van hun sociaaleconomische en culturele positie

worden allochtonen uit Indonesië en Japan tot de westerse allochtonen gerekend. Hiervoor is in eerste gekeken naar het geboorteland van de persoon zelf. Is deze in Nederland geboren, dan is de onderverdeling in westers en niet-westers bepaald aan de hand van het geboorteland van de moeder. Is die ook in Nederland geboren, dan is het geboorteland van de vader bepalend.

Uit de volgende tabel blijkt dat 81% van de respondenten tot de autochtonen behoort. Ook valt te constateren, dat allochtonen in het onderzoek ondervertegenwoordigd zijn, en dan vooral de niet-westerse allochtonen. Voor 103 personen kon de allochtoniteit niet worden vastgesteld, omdat gegevens over het geboorteland van de respondent of diens ouders ontbraken.

Etniciteit %	Aandeel in bevolking 18-plus (per 1-1-2013)	Stadspeiling 2013
Nederland	73,9	81,3
Duitsland	6,8	6,5
Turkije	4,1	2,6
Marokko	3,1	1,6
Ander land	10,5	8,0
Autochtoon	73,9	81,3
Westers allochtoon	15,0	12,2
Niet-westers allochtoon	11,1	6,5
Totaal	100.0	100.0
n=	79.796	3.571

Opleidingsniveau

Ter bepaling van het opleidingsniveau is aan de respondenten gevraagd wat hun hoogst voltooide opleiding is. De grootste categorie respondenten (23%) heeft een MBO 2,3 of 4 opleiding afgerond of een MBO-opleiding uit de oude structuur.

Opleidingsniveau	%
a) Geen opleiding afgerond/ basisonderwijs/ lagere school/ cursus inburgering/ cursus Nederlandse taal	5,6
b) LBO (o.a. lts, leao, huishoudschool, ambachtsschool, lhno, las)/ VBO/ VMBO (kader-/beroepsgerichte leerweg)/ MBO 1 (assistentenopleiding)	19,2
c) MAVO /HAVO of VWO (eerste 3 jaar)/ ULO/ MULO/ VMBO (theoretische of gemengde leerweg)/ voortgezet speciaal onderwijs/ VGLO	15,7
d) MBO 2, 3, 4 (basisberoeps-, vak-, middenkader-of specialistenopleiding) of MBO oude structuur (vóór 1998); (o.a. mts, meao, inas, uts, CIOS)	22,9
e) HAVO of VWO (overgegaan naar 4e klas)/ HBS/ MMS/ Gymnasium/ Atheneum	9,0
f) HBO (behalve HBO-master)/ WO-kandidaats of WO-bachelor	17,9
g) WO-doctoraal of WO-master of HBO-master/ postdoctoraal onderwijs	5,5
h) Anders	3,0
i) Weet niet	1,2
Totaal	100,0
n=	3.546

In deze rapportage wordt een onderscheid gemaakt in drie opleidingscategorieën. Onder lager opgeleiden worden die respondenten verstaan die als hoogst voltooide opleiding a) of b) hebben ingevuld; de middencategorie bestaat uit mensen met c), d) of e) als hoogst voltooide opleiding; hoger opgeleiden zijn personen met een voltooide HBO- of wetenschappelijke opleiding, f) en g).

Hoofdbezigheid overdag

Meer dan de helft van de ondervraagden (bijna 54%) verricht betaalde arbeid; hetzij in loondienst, hetzij als zelfstandige. Het aandeel gepensioneerden bedraagt 19% en het aandeel personen, dat als hoofdbezigheid voor het huishouden zorgt, bedraagt 14%.

Hoofdbezigheid	%
Student/ scholier	5,2
Huisvrouw/ huisman	13,7
Werkloos of arbeidsongeschikt (WW, AWW, WAO/WIA, WAJONG, WWB/bijstand)	7,0
Gepensioneerd (AOW, VUT, FPU, FLO)	18,7
Betaald werk/ eigen bedrijf	53,5
Anders	1,9
Totaal	100,0
n=	3.570

Soort woning

De grootste categorie respondenten (namelijk ca. 31%) woont in een tussenwoning. Zo'n 16% woont in een vrijstaande woning, 19% in een twee-onder-een-kap woning en 15% in een flat/appartementen-complex.

Soort Woning		%
Vrijstaande woning/bungalow		15,5
Twee-onder-een-kap woning		19,1
Tussenwoning in een rij		31,3
Hoekwoning van een rij		14,0
Flat, met minder dan 5 woonlagen		9,1
Flat, met 5 of meer woonlagen		5,5
Etagewoning/bovenwoning/maisonnette/benedenwoning		3,8
Woonboot/woonwagen		0,1
Anders		1,6
Totaal		100,0
n=		3.573

Inkomen

In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel procent van de respondenten in een bepaalde inkomenscategorie valt. Het gaat hierbij om het gezamenlijke NETTO maandinkomen van het huishouden (exclusief vakantiegeld, kinderbijslag, toeslagen van de belastingdienst e.d.). In de vragenlijst was aangegeven dat men de vraag mocht overslaan, als men het vervelend vond om het inkomen op te geven. Eén op de tien respondenten heeft deze vraag niet heeft ingevuld.

Van degenen die de vraag wel hebben beantwoord, zegt 15% niet te weten hoeveel het gezamenlijke netto maandinkomen bedraagt. Bijna 7% geeft aan dat het huishoudensinkomen minder dan € 1.050,- per maand bedraagt en een op de vijf heeft een huishoudensinkomen van meer dan € 3.200,-. Gezien de vele ontbrekende antwoorden en antwoorden 'weet niet' is deze vraag minder geschikt om in analyses te differentiëren tussen groepen respondenten.

Netto huishoudensinkomen		%
Minder dan € 1.050		6,9
€ 1.050 - € 1.400		10,9
€ 1.400 - € 1.850		12,6
€ 1.850 - € 3.200		34,6
Meer dan € 3.200		20,3
Weet ik niet		14,9
Totaal		100,0
n=		3.298

Bijlage 3 Irritaties bij de dienstverlening

Bij de vraag naar irritaties met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Venlo (zie hoofdstuk 6), was er een open antwoordmogelijkheid voorzien (anders, namelijk..). Daarvan hebben 257 ondervraagden gebruik gemaakt. In hoofdstuk 6 zijn de meest genoemde irritaties kort beschreven. Deze bijlage bevat alle gegeven antwoorden, gecategoriseerd naar onderwerp.

Stadswinkel
Met name hulp bij binnenkomst stadswinkel - zeer onvriendelijk
Met nat of koud weer, stinkt het daar, volgens mij is het het tapijt
De afstand en open bereikbaar zijn
Openingstijden
Het balie personeel moet te veel verschillende dingen doen waardoor ze zelf niet voldoende geïnformeerd zijn en dan verkeerde dingen doen
Steeds parkeergeld betalen om bij de stadswinkel voor afspraken moet komen.
Parkeer gelegenheid Stadswinkel voor gehandicapten onvoldoende ter plaatsen
Dat je dichtbij alleen betaald parkeren hebt.
De locatie van stadswinkel is goed bereikbaar. maar even onbetaald parkeren voor de "deur" kan niet.
Waarom moet de stadswinkel in het centrum zijn !!! Elke keer parkeergeld!! klant onvriendelijk.
Parkeerplaats voor het stadskantoor is verplicht betaald parkeren.
Betaald parkeren
Betaald parkeren
Betaald parkeren in de gemeente garage bij bezoek aan de stadswinkel zou vrij parkeren moeten zijn!
Betalen voor auto met parkeren. Geen in Dorp meer, wel beloofd!

Geen stadswinkel in andere kernen
Arcen was voor de simpele dienstverlening veel beter dan de stadswinkel. Stadswinkel neergang verarming van Venlo!
Afstand Belfeld-Venlo is te groot vooral voor niet mobiele mensen.
Afstand te ver
Dat je voor alle dingen extra naar Venlo moet.
Dat Tegelen geen eigen stadswinkel heeft
Dat we met alles naar Venlo moeten is een groot min punt
Dat we voor alles (zelfs luier zakjes) naar Venlo moeten vanuit Belfeld
Dat ik naar Venlo moet
Dat je in tegelen nergens meer te recht kunt
De stadswinkel in Blerick weggehaald
Dienstverlening alleen centrum Venlo en niet in Tegelen
Er zou ook weer een winkel in Blerick moeten komen.
Geen stadswinkel in kern Arcen is een grote irritatie.
Handhaving stadswinkel Blerick
Opheffing stadswinkel in Tegelen.
Zou prettig zijn vooral voor ouderen om in je dorp een soort gemeente loket had om 1x per week b.v. voor eenvoudige dingen paspoort, rijbewijs.
Waarom dien ik naar Venlo te gaan om mijn gemeente zaken te regelen. Ik woon in Belfeld!

Sluiting van stadswinkels in Blerick en andere kernen!
Dorpen rond Venlo worden systematisch afgebroken voor ouderen geen bank, stadswinkel.

Werken op afspraak
B.v. afspraak maken vlak na opening en dan al een wachtrij, en medewerkers drinken op de achtergrond koffie.
Dat je alleen telefonisch een afspraak kan maken!
Dat als je een afspraak maakt voor bijv. paspoort en je wilt ook een ID beslis je op het laatste moment dan moet je 1 nieuwe afspraak maken. Hier mogen ze wel flexibel in zijn.
Dat je eerst telefonisch contact moet opnemen, dan nog een nummertje moet trekken en dan nog niet op de afgesproken tijd aan de beurt bent.
Eerst afspraak maken, dan alsnog nummertje trekken.
I.v.m. verlengen rijbewijs digitaal een afspraak gemaakt, die vervolgens niet geregistreerd was!
Veel digitaal & op afspraak
Niet tevreden over 't maken van afspraak.
Voor alles een afspraak moet maken.
Weinig tot geen mogelijkheden voor een afspraak op korte termijn (1 week wachttijd)
Wachttijden voor een afspraak, het is druk. Ze hebben een gaatje gevonden maar als je dan komt is er niks te doen.
Per mail een afspraak moeten maken
Niet direct geholpen worden voor rijbewijs afspraak als er geen klanten aanwezig zijn.

Parkeerbeleid
Parkeerkosten
Parkeerprobleem
Parkeertarief schandalig hoog, kost onbekend veel bezoekers.
Parkeren
Parkeren veel te duur.
De vreselijk hoge parkeer tarieven!
Het parkeren is duur in Venlo.
Ik mis vragen t.a.v. parkeerbeleid bij woningen en appartementen

Telefonische bereikbaarheid
Als je 1407 belt, krijg je vaak het U.W.V. aan de lijn. Bel het oude telefoonnummer lukt het altijd goed direct. De gemeente.
Bereikbaarheid van de juiste persoon
Doorverbonden worden keer op keer en dan elke keer je verhaal opnieuw uitleggen. Verwijs dan meteen juist door!

Website
De gemeente site is erg onoverzichtelijk. De juiste info vinden zeer lastig bv afmelden overleden hond.
Website erg onoverzichtelijk
Website gemeente is zeer onoverzichtelijk
Website is slecht, werkt alleen in Internet Explorer! Digitaal pasfoto kunnen aanleveren zou fijn!
Website onoverzichtelijk / ondoorgrondelijk
Internet formulier voor verhuizing niet geschikt voor verhuizing naar verpleeg/ verzorgingshuis.

Ik heb overigens vorig jaar wel 1x via de site een contactformulier ingevuld met een vraag over het plaatsen van een tuinhuisje > waar ik de voorschriften kon vinden > nooit iets op gehoord.
Zeer onduidelijke website. In te vullen formulieren zeer lastig te vinden.
Super slechte en vooral onduidelijke website.
Niet digitaal kunnen in - en uit - schrijven bij gemeente. Dat lijkt wel te kunnen, maar is niet zo. (heeft mijn dochter 5 mnd studiefinanciering gekost)
Slechte website toegankelijkheid hiervoor.
Onoverzichtelijke site!
Aanvragen intranet kunnen erg lastig zijn voor leken. (omgevingsvergunning)
Alles moet via internet + e-mails. Heb ik niet en kan ik niet!
Afspraak maken via internet > toch wachten > al niet echt makkelijk, je moet van alles bij pakken. Geen centraal punt voor ""buurt"klachten. Hier bedoel ik mee een klacht die een buurt heeft en geen klachten i.d. buurt.

Brieven en beantwoording brieven
Brieven worden niet beantwoord.
Geen antwoord krijgen op brieven
Geen antwoord, pas na herhaalde melding eindelijk een vaag briefje
Geen vervolg op brieven, herhaaldelijk bellen ¹
Onduidelijke moeilijke taal in post te moeilijk verteld.
Weer verkeerd adres. Brieven worden opengemaakt omdat ze verkeerd geadresseerd zijn
Schriftelijke vraag gesteld +/- 4 mnd geleden tot op heden geen reactie.

E-mail
antwoorden van email
Emails worden niet beantwoord na telefonisch contact (callnummer) niet terug
Geen reactie op een verbeter mail tbv de website.
Geen reactie op de mail naar gevonden of verloren.
Na bijna een jaar nog altijd geen antwoord gekregen op mail n.a.v. WOZ!

Bezwaar OZB
Afhandeling bezwaar WOZ duurt zeer lang.
Afhandelingssnelheid bezwaarschriften OZB.
Bezwaarschrift Ozb: programma digitaal werkt niet goed. Antwoord duurt heel lang.
Digitaal geen ? systeem
Wij wonen al 8 jaar tegenover een uitgebrand pand in de Antoniusstraat (Venlo-Zuid) Ik heb al verschillende keren de gemeente gebeld We hebben een bezwaarschrift inzake WOZ ingediend maart 2013 nog steeds geen reactie!!!!
onroerendezaakbelasting 10% te hoog

Nakomen van afspraken
Follow-up afspraken
Niet nagekomen afspraken.
Niet nakomen afspraken.
Komen niet altijd hun beloftes na.
Komen niet terug op hun afspraak, wordt vaak op de lage baan geschoven. Geen actie. n

Afspraken niet nakomen.
Dat ze nooit terug komen op een afspraak.
Duidelijke afspraken wethouders en dan niet bereikbaar (geen antwoord)
Wordt jaren iets beloofd maar word niets aangedaan of uiteindelijk afgewezen.

Omgaan met klachten en meldingen
Klachten niet opgelost
Het niet afhandelen van toegezegde klachten.
Klacht over sluipverkeer/hardrijders digitaal via balie werden nooit beantwoord
Meldingen worden niet gehonoreerd.
Hoe klachten met betrekking tot groenstrook worden afgehandeld (geen oplossing) een keer snoeien is niet oplossen.
Na klacht, of via e-mail - wel antwoord maar niet uit ? m.b.t. voorzieningen.
Te formele opstelling als het om klachten gaat.
Niet reageren op bezwaarschrift / mail parkeerbon
Geen reactie op bezwaar + ingebrekestelling. Inadequate afwikkeling v. klacht.
Laat reageren op een klacht over troep in bosje, waardoor bewoners zelf gaan opruimen ivm veiligheid kinderen die er spelen. (3 dagen later) vervolgens per mail bericht krijgen dat er gekeken is maar niets is aangetroffen. Ook nooit controle daarna.
Met sommige dingen wat je aangeeft doen ze niets mee terwijl ze zeggen dat ze er werk van gaan maken

Kosten dienstverlening
Hoge kosten
Hoge kosten
Hoge kosten voor producten en diensten in verhouding tot andere gemeente + digitale formulieren die je met de post moet terug sturen.
Hoge kosten, duur parkeren.
Prijsstelling van bepaalde diensten (paspoort e.d.) t.a.v. andere gemeentes.
Prijzen voor documenten

Dienstverlening algemeen / bureaucratie
2 Maanden gewacht op vervolgspraak
Beloftes, waarna er jaren gewacht kan worden op de uitvoering.
Als antwoord op een klacht in dit geval het niet lege van een afvalcontainer chip geregistreerd
Als er 'n toezegging wordt gedaan laat de uitvoering te lang op zich wachten!
Als er iets is voel je je alleen, in de steek gelaten door de ambtenaar. Je zult als leek de strijd met de gemeente aan moeten gaan. Dit vergt zeer veel tijd van mensen en duurt vaak zeer lang wat de procedure betreft.
Als je geen uitkering hebt, wordt je niet geholpen (bv solliciteren en opleiding zoeken)
Als je hulp nodig heb word je van het kastje naar de muur gestuurd
Antwoord op aanvraag pas op laatste dag wettelijke termijn terugkrijgen terwijl het niet druk zou zijn.
Dat altijd zo ontzettend langzaam gaat!!
Bij klacht of specifieke klacht niet goed geholpen. Besluitvorming onverantwoord en onbegrijpelijk.
Dat zaken niet opgepakt worden als de burger wat aanklaagt het gezapige tempo!
Dat ze mijn oma tot 6 keer laten tergekomen voor rijbewijs
Kastje naar de muur, tegenwerking bij besluit van wethouder. Ik kan alleen benoemen waar ik mee te maken heb gehad. De rest weet ik niet.

Als alleenstaande moeder zonder vorm van inkomen of diploma laat de gemeente me in de kou staan. Na meerdere malen om hulp vragen wordt er letterlijk gezegd dat je het zelf moet uitzoeken. Als je dan hulp vraagt bij het uitzoeken is dat niet mogelijk. Begeleiding voor deze mensen mag wel wat beter. Misschien een info punt of zo?
Niet professioneel
Kortzichtigheid van de medewerkers. Regels staan in beton gegoten!
Weinig bereidheid van de medewerkers om mee te denken of iets extra's te doen. Een "zo is het nu eenmaal" mentaliteit of: daar weet ik ook geen antwoord op....
Door ziekte van mijn man kan ik de gekochte ongebruikte medische verklaring niet meer terug vorderen in uw gemeente, irritaties.
De manier waarop kort door de bocht NEE verkocht wordt, zonder iets te komen bekijken.
Het duurt maanden, zelfs jaren voordat iets gedaan wordt. Je wordt niet gehoord!
Heb geen bericht ontvangen toen ID vernieuwd moest worden
Het gevoel afgescheept te worden van de telefoon. "Als u het dan nog niet lukt, via de computer bel dan maar terug, maar eerst zelf proberen of burens / familie vrienden vragen"
Trage afhandeling van verzoek tot grond aan/verkoop. Uiteindelijk bij laten zitten door mij.
Van het kastje naar de muur gestuurd worden
Zeer eigengerichte organisatie, zich zelf indekkend vermogen, onjuiste klachten regelingen.
Niet meedenkend, nergens voor open staan, afgewezen voelen daardoor!
Klantgericht werken
Van verschillende medewerkers tegenstrijdige antwoorden
Verskillende balie medewerkers meten met verschillende maten (pasfoto wel of niet geaccepteerd)
Je bent een nummer en wordt ook zo behandeld. Men is niet flexibel.
Kennis, meedenken, doorsturen naar collega's die ook weer doorsturen, niet consequent zijn.
Stokpaardjes
Ieder kantoor zijn eigen dingen doen en niet weet wat er op andere afd. gebeurt.
Wisselende contacten zitten niet op een lijn
Wordt altijd maar doorverwezen naar een andere medewerker
Nauwkeurigheid (bijv.: bouwvergunning welke al lang is afgehandeld, nog nabellen of deze nog actueel is.
Slechte samenwerking tussen afdelingen bij complexe casuïstiek.
Indien persoon niet aanwezig is kan een collega mij niet verder helpen.
Wordt niet naar de persoonlijke situatie gekeken.
Slechte communicatie wethouder en zijn ambtenaren.

Houding / gedrag dienstverlenende ambtenaar
Absoluut niet meedenkend
Afspraken maken en dan deze bekend zijn en weer terug moeten komen. Geen mogelijkheid om tussen door te kunnen. Onvriendelijk persoon bij de balie / receptie en aan loket
Arrogant / ongemotiveerd
Dat je niet altijd serieus genomen wordt.
Dat je niet serieus wordt genomen.
Een onvriendelijke telefoniste.
Er wordt met name ingeval van ondernemen niet meegedacht van kastje naar de muur gestuurd
Er wordt niet echt meegedacht als je een serieus probleem voorlegt.
Er wordt niet meegedacht over alternatieve oplossingen!
Men luistert niet
Medewerker die de Nederlandse taal onvoldoende beheerst is belachelijk!!!

Medewerkers die neerbuigend zijn.
Medewerkers zijn meer met elkaar bezig dan met de burger!
Medewerkers zijn slecht op de hoogte van veranderingen. Hierdoor zaakjes slecht op orde.
Meer klantgerichtheid.
Kortaf in gesprekken, niet geïnteresseerd te helpen!!
Lak aan de burgers.
Klantvriendelijkheid is uitgestorven in Nederland
Mijn ontevredenheid betreft 1 medewerkster bij het aanvragen nieuwe i.d. kaart. Ben verder niet in stadswinkel geweest.
Het standaard antwoord = NEE. Alleen als je voldoende mondig bent wordt dan JA.
Soms is men vriendelijk... maar soms ook niet!
Discriminerend gezag!
Onbegrip / slechte service / onwil van de medewerkers
Onverschilligheid van "sommige" medewerkers.
Ze praten aan de telefoon vaak dialecten dit blijven ze heel gesprek volhouden.
Wat meer openstaan voor mensen met een niet Nederlands uiterlijk!!

Onderhoud groen en wegen
Groen voorziening voor woning wordt niet onderhouden door gemeente
Groenvoorziening zeer slecht onderhouden vooral achter de Schildersstraat nieuw stuk veel onkruid
Onderhoud groenvoorziening t.b.v. veiligheid. Na veel mailcontact - geen actie Molierelaan 49
Onderhoud plantsoenen en zwerfvuil. Rommel die jongeren achterlaten (overal). Onveilig 's avonds op het station (Blerick)
Onderhoud wegen en groen
Over de groen voorziening
M.n. tav. groenvoorziening. onderhoud aan de achterzijde v.h huis.
Slecht onderhoud parken en trottoirs

Buurtproblemen
Bakken voor afval bladeren Potkuilenstraat Tegelen.
De straten in de winter en slecht trottoir
Geen werk maken van een buurtprobleem zoals het afgebrand pand aan Anthoniusstraat.
Hang jongeren (soms tuig) wordt niet voldoende aangepakt, weinig tot geen vooruitgang. Het wordt steeds erger
Controle stadwacht poepoverlast van honden.
Gladheidsbestrijding in de wijk
De klachten mbt de wegen en drempels worden niet naar tevredenheid behandeld. Zie hiervoor Herungerstraat.
Ik had een klacht ingevuld over vervuiling in de buurt en men wist geen oplossing terwijl die wel is.
Ik heb geklaagd over diverse verkeersdrempels in Tegelen en krijg geen reactie.
Er zijn te weinig prullenbakken om je hondenpoepzakje in weg te gooien!!
Heb tel. melding gemaakt van losliggende en uitstekende stoeptegels. Nog geen antwoord gekregen.
Schoonhouden wijk
Gevaarlijke verkeerssituatie melden.... 2 jaar later nog niets aan gedaan.
Zeer slechte en veel te weinig voorzieningen op het gebied van honden en honden bezitters.
Weg/ trottoirwerkzaamheden waarbij privé eigendommen worden afgebroken en niet meer naar behoren

worden terug gelegd, omdat het zo niet hoort, zoals wij als bewoner dat willen hebben en ook hadden liggen, Na klacht niet naar behoren opgelost want het was goed genoeg. Helaas voor ons niet zo mooi als dat ons eigen bezit voorheen zag.
Mijn vriend haalt hier iedere dag, de rotzooi op straat op, nog nooit een bedankje gehad, het is een man van bijna 30 jaar.

Overig
Ze sturen je een dreigbrief met 150 euro boete?
Bij sollicitatie bij direct leidinggevende geen antwoord, email terug. Niets!
Stadswachten!!
Niet functioneel werken: rondjes rijden > te veel!! en afvalzakken op straat / langs de weg laten liggen.
Slappe politie. Fatsoenlijke mensen worden niet serieus genomen.
Te snel een bekeuring geven, wordt niet geluisterd!
Zeer ontevreden over de uitbesteding van Gem. belastingen.
Wat is er mis met het huidige stadskantoor? Waarom verhuizen?
Eventueel een rolstoel beschikbaar stellen
Geheel andere rolstoel gekregen dan bij de passing was afgesproken; wacht al vijf maanden op een bruikbare rolstoel
Informatie m.b.t. wonen in Venlo en/of woonruimte zoeken.
Ik ben slimmer en actiever en ze mogen mijn adviezen gebruiken. Luisteren naar mij als burger
Soms is er contact dat onder ander tegen hoogverraad aan ligt, rustig uitgedrukt eerlijk is eerlijk
Geld uitgeven aan stadion VVV

N.v.t.
95 % van deze vragen zijn niet op mij van toepassing
Ben er nooit geweest
Ben ik hier in het buitenland??
Geen contact gehad met medewerkers
Geen irritaties, ik kom er maar af en toe.
Ik ben tevreden
Ik ben tevreden over het beleid.
Ik maak er niet zo gebruik van.
Niet veel mee te maken gehad
Niks te melden
Ik voel me ongemakkelijk bij het invullen van deze enquête, de druk ligt hoog en ik krijg last van mijn faalangst.
Ben slecht ter been.
Wat zijn dit voor suggestieve vragen!
Kom al 3 jaar niet aanmerking voor uitkering
Maak nauwelijks of geen gebruik van de dienstverlening
Ik maak er weinig gebruik van en kan er dan ook geen duidelijke mening over geven.
Te weinig om te beantwoorden.

Bijlage 4 Suggesties ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening

- Jongeren met kinderen beter helpen deze mensen hebben vaak al stress genoeg. - Een centraal infopunt voor sociale voorzieningen. - Extra hulp voor alleenstaande moeders die terug naar school willen. - Niet iedereen wil geld! Soms is wat ondersteuning naar de juiste weg genoeg, maar daar wordt niet naar gekeken. Meer inspraak in scholing, eis van scholen iemand aan te nemen ipv alleen maar roepen je moet naar school. Als een school nu nee zegt heb ik pech en krijg ook geen uitkering.
(Nog meer) inzetten van werklozen voor het schoonhouden van stad en omgeving.
(wethouders) aanspreken! Meerdere (urgente) vragen voorleggend waar achteraf niets mee wordt gedaan! en bij navraag (omtrekt vernoemde) (telefoon) onbereikbaar! Dat vind ik waardeloos!
1 dag / dagdeel/ avond per week bepaalde diensten (denk aan paspoorten, VOG's uittreksels) verlenen in de kleinere dorpskernen
1) afspraak nakomen 2) niet bureaucratisch zijn.
1.Receptioniste moet duidelijk doorverbinden en kennis hebben van personeel en nummers waarop iemand te bereiken is.
2 jaar geleden is getracht bergweg betrokken te maken bij herindeling v. speeltuinen in de buurt na een eerste brief is er niets meer vernomen; laat plannen niet doodbloeden en stomp bewoners niet af.
2de aanspreek persoon van een "zaak"
Aanbod en dienstverlening. Bibliotheek Blerick onder de maat! Meer boeken en beter overzicht.
Aanvragen van paspoort, ID kaart of rijbewijs via internet
Abonnementhouders van parkeerabonnementen beter informeren indien de toegang tot de garage versperd, bemoeilijkt wordt. Indien er in de binnenstad evenementen zijn, bewoners beter informeren over de bereikbaarheid van hun woning en leefgebied (stereo sunday, parkfeesten, verloop e.d.)
Afspraak maken kosten teveel tijd voor klant is onvriendelijk
Afspraken maken via de mail is onpersoonlijk. Je bent maar een nummer.
Afspraken nakomen. Datum vastleggen wanneer je een antwoord krijgt.
Afwerken van verzoeken!
Al bijna twee jaar vragen wij of de gemeente de Platanen en de eik achter het huis wil snoeien. Dit is beloofd na een herfststorm toen de brandweer er enkele takken heeft uitgesnoeid die er afgebroken waren. Nog steeds niet gedaan. Ook hebben wij veel last van blad wat de afvoer verstopt! Antwoord nu van de gemeente dat er genoeg in een winkel te krijgen is om dit te voorkomen. Van achter een bureau kunnen ze schijnbaar alles zien!!!
Alle kosten zijn te hoog kan minder.
Alle medewerkers zijn in gesprek, vind ik niet goed. Ik vind de straten en parken steeds minder schoon.
Alle mensen die een AOW uitkering hebben en nog in staat zijn iets te kunnen doen voor anderen
Alleen op afspraak afschaffen!!
Alles is zo duur o.a. paspoort, rijbewijs, uittreksels eigenlijk alles.
Als de klant verkeerde benodigdheden mee neemt. Zorgen dat ze niet naar huis moeten om een nieuwe afspraak te maken voor een andere dag. Maar terug mogen komen later diezelfde dag
Als de uitkering stop wordt gezet of dat er nog dingen nodig hoeven! Altijd vermelden. En als een klant fout doet moet rekening houden ook dat meestal wist zij of hij niet. En hun ook een kans geven om toch hulp bij jullie te krijgen. En als iemand zo vaak geprobeerd heeft met bewind en het lukt haar niet. Hun ook de kans geven om het alleen te kunnen regelen en niet hun dwingen om met bewind te blijven.
Als iemand vragen heeft bij de balie iedereen met het zelfde lach helpen geen verschil laten zien a.u.b.
Als je als klant belt, dan graag ook z.s.m. terug gebeld worden i.p.v. weer zelf opnieuw te bellen omdat je langer dan 2 dagen wacht.
Als je een nieuw paspoort, of i.d. kaart nodig hebt moet je 3x of meer terugkomen, kan dit niet in 1 keer.
Als je een vraag hebt aangaande verschillende zaken zou ik graag een gesprek hebben met degene die hier over gaat
Als je met de auto gaat, moet je altijd betalen. Er zijn geen vrije parkeerplaatsen, overal kost het extra geld. Dat vind ik jammer.
Als je op een voicemail van een afdeling wordt aangegeven dat ik binnen 2 werkdagen wordt terug gebeld, deze afspraak nakomen desnoods 1 à 2 dagen later.

Als je per ongeluk bij de verkeerde balie terecht komt, reageert de medewerker weleens kortaf en niet bereid om te helpen. Het zou fijn zijn als alle balie medewerkers je kunnen helpen.
Als je telefonisch een afspraak maakt voor een bepaald tijdstip je eigenlijk geen nummertje meer hoeft te trekken en op dit tijdstip ook direct aan de beurt bent. Ook een gratis uitrijkaart voor de parkeergarage zou niet ongepast zijn, omdat je bijna verplicht wordt hier betaald te parkeren als je in de stadswinkel moet zijn.
Als medewerkers aan de balie van het stadskantoor met een klant bezig zijn svp. niet met andere medewerker over eigen "dingetjes" praten!
Als u wat meer tijd neemt en luistert heeft u geen beveiliging nodig. ik voel me in een politie staat!
Altijd onderzoeken wat er speelt onder de bevolking. Realistische kosten hanteren. Fair zijn. Geen delen overslaan die bij te reinigen plekken horen (laksigheid)
Ambtenaren kunnen nogal arrogant overkomen. Menen dat ze de wijsheid in pacht hebben
Ambtenaren moeten meer verbondenheid met Venlo hebben, hier wonen bespaart kosten van huisvesting en verhoogt verbondenheid en kennis van de stad.
Ambtenaren zijn arrogant.
Ambtenaren zouden zo moeten werken als in een profit organisatie, klant is koning ook bij de gemeente.
Andere invulling van grijze / groene afvalbak rond de kerstdagen / oud en nieuw. Immers in de winter /zullen weinig mensen groenbak vullen met tuinafval
Andere locatie, midden in de stad is voor sommige mensen niet te doen.
Antwoorden/ beslissing ondubbelzinnig en gemotiveerd graag!! Prevaleer de "menselijke maat" boven regels en procedures.
App gemeente Venlo. Melding openbare ruimte. Kom niet verder als ik geen foto heb.
AUB die containers die in de Alexanderstraat voor de voordeuren staan te stinken vooral nr ... <i>(geanonimiseerd)</i> dag en nacht voor de stoep, het onkruid in de goten van de stoepen tussen de tegels en de poep en slecht bijhouden van het gras met erg hoor, sigaretje weg alles in brand!!
Balie personeel is zeer vriendelijk. Telefonisch is het echter een ander verhaal.
Basis dingen zoals het vernieuwen paspoort, ID, rijbewijs zonder afspraak mogelijk maken. Vorige keer was de wachttijd voor de stadswinkel 2 weken. Hierdoor moest ik bijna een spoed procedure laten doen van + 100 euro beginnen met betere dienstverlening, meer flexibiliteit en lagere prijzen.
Behandel burgers als klanten, tenslotte betalen ze uw salaris.
Ben duidelijk tegenover de inwoners, met bekwaam personeel die je ook echt kan helpen, de juiste informatie op een klant vriendelijke manier en zorg voor kennis van zaken onder personeel!
Bereikbaar per fiets (auto) verbeteren en met name de mogelijkheid om vervoermiddel (in dit geval een fiets) fatsoenlijk (en in ruime mate!) te kunnen stallen.
Bereikbaarheid en parkeerkosten. Meestal moet je voor verlenging van paspoort e.d. munten 2 keer het kantoor bezoeken en ik vind de parkeergelden te hoog.
Bereikbaarheid in eigen dorp.
bereikbaarheid met auto. Parkeren in de parkeergarage moet gratis voor bezoekers aan de stadswinkel doormiddel van aantonen van parkeerkaartje dat je dan aan de balie een vrijkaartje krijgt.
bereikbaarheid stadskantoor met bejaarde mensen! is een regelrechte ramp
Bereikbaarheid voor ouderen kan beter eventueel voor 65+ in buurthuizen spreekuur houden.
Beter bereikbaar voor mensen die niet in stad wonen zonder kosten. Service punt in oud gemeentehuis voor papierwinkel
Beter klantvriendelijk zijn!
Beter luisteren naar de mensen en dan vakkundig antwoord geven op een kortere termijn dan nu het geval is. Het lijkt alsof er niks gedaan wordt en/of er niemand aanwezig is.
Beter luisteren!!
beter bereikbaarheid op meerdere locaties. open toegang, zonder afspraak (aparte balie)
Betere bereikbaarheid, parkeermogelijkheden verbeteren.
Betere onderlinge contact onder collega's zodat onderwerpen van mensen soepeler loopt! Die met een probleem (wat hun aangaat) en zo ook snel van worden verholpen!
Bewust zijn dat alle mensen echt met vragen komen als ze dezelfde vraag stellen die al duizend keer beantwoord is, kan het voor die persoon toch de eerste keer zijn dat men de vraag stelt.
Bezoek aan stadswinkel dienstverlening graag gratis parkeren is toch dienstverlening

Bezuinig de Veolia - bus - treinkaart. Niet weg voor ouderen of gehandicapten!
Bij afwijzing van b.v. parkeerkaarten voor minder validen mensen niet alleen 't rapport af. Uitspraak van de controle arts aannemen maar ook de huisarts vragen waarom die nodig is
Bij inrichting van straten/ pleinen wordt te weinig aandacht gegeven, met name t.a.v. van gehandicapte, door rolstoel-rollator gebruikers. Trottoirs zijn dikwijls slecht en ongelijk.
Bij wisselende personen krijg ik ook verschillende antwoorden.
Buitendienst doet vaak te weinig
Burgerlijke zaken zoals paspoort, rijbewijs ook 's avonds.
Burgers moeten beter geïnformeerd worden, wat de gemeente doet, en waar je als burger moet zijn, en wat de openingstijden zijn, tijden die open zijn gelijk aan winkeltijden en eventuele koopavond of zaterdagmorgen. Alles onder een dak, zou makkelijker zijn.
Bushalte dichterbij
Chaotische omgeving veranderen. Geen privacy. Ambtenaren die hun nagels aan het vijlen zijn.
Competenties klantgerichtheid versus inhoudelijke technische kennis zijn bijna nooit in een persoon te vinden. Advies met juiste automatiseringstools richten op service door juiste mensen. Expert kan op achtergrond aanwezig zijn
Compliment voor de Venlo-app die gemeentelijke dienstverlening aanbiedt via nieuwe media! Aanmelden defecte straatverlichting werkt perfect
Cursus omgaan met mensen geven voor medewerkers.
Daadwerkelijk terugbellen bij terugbelafspraken.
Dat de gemeente goed luistert naar de mensen & afspraken nakomt, waaronder ook wethouder Testroote.
Dat de gemeente meer kansloze mensen helpt en niet zeggen stel u vraag per email
Dat de medewerkers vriendelijk en behulpzaam zijn, heb niet zo'n leuke ervaring gehad.
Dat de wachttijden korter worden.
Dat degene van de gemeente waar je contact mee hebt verstand van zaken heeft en weet waarover hij of zij praat of een antwoord geeft b.v. via de mail.
Dat hoognodige zaken eerst gedaan moeten worden bv stoep waar mensen geregeld de nek kunnen breken laten liggen en andere die nog goed zijn vervangen worden.
Dat je voor 'n taxikaart met iemand die 't echt nodig heeft daar naar toe moet (Belfeld WMO zaak), dat dit misschien andersom beter is. Dat de W.M.O. naar de mensen gaat.
de antwoorden bij K6 zijn wat ik belangrijk vind; niet hoe ik 't ervaar. De vraag was wat onduidelijk.
De bereikbaarheid blijft een probleem. Afstand - betaald parkeren - filialen aanleggen in de dorpen, de beloofde stadswinkels
De beveiliging mag beter, vorige keer toen ik bij de gemeente was is een persoon daar brutaal geworden tegen medewerkers van de balie. De beveiliging reageerde pas veel te laat en liet de man te lang tegen de balie medewerker te keer gaan.
De communicatie binnen de gemeente zou beter kunnen.
De ene gemeente dient over dezelfde info te beschikken als de andere gemeente. - in - en uitschrijven? kan dit digitaal of niet ??
De gemeente heeft in de Bolwaterstraat een huiskamer geplaatst heel mooi alleen het wordt niet onderhouden. een hogedruk spuit zou veel doen het ziet er niet uit.
De Gemeente Venlo heeft een eenzijdige communicatie. Mijn schoonzoon heeft een brief naar een wethouder gestuurd en kreeg geen reactie. Eerst na navragen kwam per e-mail dat brieven schrijven geen zin heeft. Men gaat niet in op de inhoud van de brief of geeft geen uitleg. Dit is een erg zwakke communicatie
De gemeentewinkel in Tegelen had moeten blijven. Uiterst belachelijk dat je hiervoor naar Venlo moet.
De goede vorming is 100% van goed belang volgen goede gedraagzaamheid in de werk sfeer goed aan bod door goede samenwerking gaat alles in betere baan lopen, open en eerlijk zijn. (..)
De klantvriendelijk bij bellen laat zeer te wensen over. Er word al een mening geformuleerd voordat de vraag is gesteld. Voelt als burger niet prettig. Op deze wijze wordt een afstand gecreëerd tussen burger en overheid.
De kosten van paspoorten e.d. kan wel wat lager. Betaald parkeren voor diensten van stadskantoor, belachelijk.
De lantaarnpalen zijn al weken lang kapot op de rijksweg liggen de tegels helemaal ongelijk. Tussen Reuver en Belfeld
De medewerkers moeten meer aan de klanten luisteren

De medewerkers van de gemeente moeten beter op de hoogte zijn van wetten en regels. Informatie moet vaker per e-mail beschikbaar zijn.
De milieu wijzer is nu alleen digitaal te bekijken. Hierdoor is dit voor bep. generatie moeilijk toegankelijk.
De personen om de binnen controleren (verkeer, parken) meer functies toebedelen. Bijv. De wettelijke regelingen en vergunningen na laten leven. Bijv. iedere Foodzaak heeft de plicht om 25 m straat rondom de zaak schoon te houden. De stad zal er veel schoner op worden en er is minder werk.
De rijbewijs of ID laten verlengen is veel te duur!!! Ik snap niet dat jullie de mensen zoveel laten betalen alles wordt steeds duurder!!!!
De stadswinkel is moeilijk bereikbaar voor mensen die een GPIC kaart moeten ophalen voor de eerste keer ivm parkeergelegenheid. kan hier geen uitzondering worden gemaakt? mn. bij een GPIC-passagier.
De verbeteringen zijn zoveel dat het onmogelijk maakt om hier die te kunnen opschrijven.
De website is zeer slecht en onduidelijk
De website kan nog duidelijker met kiezen. Ik miste scheiding digitaal bij burgerlijke stand.
Denk in belang van inwoners en bedrijven die al heel lang in de gemeente bestaan.
Denk ook aan de inwoners die geen computer en internet hebben.
Dependances inrichten. Het is belachelijk en duur om alleen al voor een afspraak naar Venlo te moeten reizen. Vooral voor ouderen.
Dichter bij de burger. Wij zijn klanten.
Dienstverlening : paspoort, rijbewijs, geboorten evt ook in Blerick. (p.s. wel goed bereikbaar).
Digitaal pasfoto kunnen aanleveren voor paspoort ed of foto hokje op in de stadswinkel - website compatibel maken met andere browsers - website overzichtelijker maken.
Digital loket op website een prominente plaats geven en overzichtelijker maken.
Digitalisering is oke, maar niet doorschieten. Zorg ervoor dat nog altijd aan een balie geholpen kunt worden. Ook bij het invullen van digitale stukken.
Dingen goedkoper maken.
Duidelijk kenbaar maken wat de werkwijze is en niet antwoorden als: wij zijn veranderd in onze werkwijze. Hoe dan??? M.b.t. snoeiafval ophalen van groenvoorziening blijft gewoon liggen!
Duidelijke informatie geven
Duidelijke informatie wat je mee moet brengen bv paspoort minderjarige. Niet meteen in weerstand schieten. Redelijk brutaal aan de telefoon. Je wordt altijd doorverbonden of terug gebeld.
Duidelijkheid over gebruik mobiele telefoon van medewerkers achter de balie. 't Ziet er zeer ongeleefd uit als je als klant zit te wachten terwijl medewerkers op hun telefoon bezig zijn. Met andere woorden ik kom binnen en wil geholpen worden maar moet een afspraak maken waarop ik doorverwezen wordt naar een pc een afspraak maak voor 15 min later en dan 15 min moet wachten terwijl er 4 balies zijn waar men niks te doen heeft.
Duidelijkheid, iedereen dezelfde mening of advies en vriendelijkheid!!!
Een aantal parkeer vakken voor kort parkeren. Ik heb een werkbus deze past niet in de parkeer garage.
Een balie in de stadswinkel voor mensen zonder afspraak, zodat er geen vertraging en frustratie ontstaat bij mensen die wel een afspraak hebben.
Een balie waar je basale dingen als een uittreksel bevolkingsregister zonder afspraak kunt ophalen.
Een gemakkelijker toegang voor iedereen.
Een grotere of extra afvalbak zou handig zijn!
Een informatie boekje voor ieder adres! Waarin alles goed staat beschreven!
Een keer hun zaakjes regelen en niet van kastje naar de muur sturen.
Een klacht niet als "kritiek" beschouwen, maar als verbeter informatie!
Een richting auto - vrachtwagen verkeer in de Mercatorstr. Alle vrachtwagens voor 2 gebroeders gaan hier doorheen, ze omzeilen de (...)! Zodat het asfalt steeds moet worden vernieuwd (eenrichting verkeer vanaf Straelseweg!)
Een soort inloop spreekuur op een vast tijdstip, waar men een oriënterend gesprek kan voeren. Vaak weet men niet waar ze moeten beginnen met informatie aanvragen n.a.v. dit gesprek kan men dan een afspraak maken.
Een stadskantoor op het kazerne terrein gewoon voor de deur parkeren dan een geen miljoen voor iets nieuws
Een uitritkaart voor de parkeergarage krijgen, bij een bezoek aan de stadswinkel.
Eerder was er een stadswinkel in 'Blerick' dat was makkelijker.

Eigen parkeerplaats. Meer informatie op de site zetten in de vorm van vraag en antwoord. Kosten zijn te hoog voor laag salarissen / ?
Enkele tips: Onoverzichtelijke website, geen mobiele website, lang niet altijd klantvriendelijk, onkundig / (geen antwoord kunnen / willen / geven op vragen), gemakzuchtig, alleen maar betaald parkeren, dienstverlening veel te duur (paspoort, rijbewijs, vergunningen). Niet voldoen aan de wettelijke termijnen in bezwaarprocedures. Extra koopavond. Luierszakken verstrekken bij depotpunten.
Er is wel een parkeer garage in de buurt maar deze is niet kosteloos, hier moet de klant zelf voor betalen.
Er mensen laten werken die begrip hebben waar mee mensen zitten zoals ziekte en geen werk
Er zijn erg vriendelijke medewerkers maar er zijn ook die juist erg onvriendelijk zijn.
Er zijn te weinig stadswinkels men moet ver reizen voor een paspoort en moet hiervoor ook nog betalen om te kunnen parkeren.
Erg jammer dat alle kleine kantoren sluiten, m.n. lastig voor ouderen zonder vervoer. Iemand die aan huis zou komen zou ideaal zijn voor deze mensen.
Even wachten collega gaat eerst ff roken. Zeer slechte zaak.
Extra avond open voor mensen die werken.
Flexibeler werken. Ppv vervolgspraak, ophalen document. Dit per post afwerken. Wachttijden voor te ontvangen document inkorten. Dit is nl wel mogelijk tegen betaling. Waarom deze service niet standaard aanbieden aan de burgers.
Ga er niet vanuit dat de burger goed voorbereid naar de stadswinkel komt! De burger doet aanvragen maar 1x in zijn leven en weet dan niet dat hij/zijn een formulier moet downloaden en invullen voor de afspraak. Het geduld met de burger. Bedenk dat wat voor jou duidelijk is, omdat je er dagelijks mee te maken hebt voor de burger vaak nieuw en onduidelijk is.
Geef de dame bij de ingang v/d stadswinkel ontslag. Probeer stadsomroep bij KPN te krijgen zodat wij ook deze op de tv. kunnen ontvangen
Geen 9.00 tot 17.00 mentaliteit
Geen bus verbinding Antoniuslaan - centrum sinds 2 jaar opgeheven
Geen ervaring.
Geen last van slechte dienstverlening gehad, dan denk je niet na over tips voor verbetering
Gemeente Venlo heeft hoge dunk dikke nek (...) en hebzuchtig
Gemeente Venlo is veel te duur
Goed naar burgers luisteren, vriendelijk zijn
Graag meedenken met de burger, je boerenverstand gebruiken en niet altijd in hokjes denken.
Gratis parkeergelegenheid, of uitrijkaart voor de parkeergarage regelen. Sommige winkels kunnen dat ook, waarom de gemeente niet?
Gratis parkeerplek voor korte tijd bij bezoek aan stadswinkel
Gratis parkeren
Gratis parkeren (uitrij kaart etc) Gemeente is groot en daarom van belang dat mensen dit gratis kunnen bezoeken.
Gratis parkeren voor de stadswinkel, of anders parkeer tarief per minuut en niet per uur..
Grotere schermen t.b.v. visueel gehandicapten
Hangplekken: van jongeren beter in de gaten houden betreffende het neergooien van afval.
Heb afgelopen tijd weinig contact gehad met de gemeente.
Heb in het verleden nimmer problemen gehad dienstverlening betreffende gem. Venlo
Heb ook eens interesse voor de problemen van mensen in het buiten gebied. Beantwoord mails en telefoon
Helder en duidelijk communiceren. niet zo log zijn voor informatie verstrekking!
Herinvoer van de receptionist(e) en afschaffen van 't tel. keuze- menu.
Het bus vervoer is veel te weinig.
Het is gewoon heel vervelend dat je duur betaald moet parkeren als je even naar de Stadswinkel wilt
Het is moeilijk om in contact te komen met de functionele deskundige en verantwoordelijke medewerker.
Het is nogal jammer dat je tegenwoordig overal naar Venlo moet. Misschien kunnen jullie hier iets mee gaan doen in de toekomst! Meer service verlenen in de dorpen om Venlo heen!!!

Het is vervelend om naar Venlo te moeten zou ook in het dorp moeten zijn vooral voor ouderen.
Het kan allemaal wat goedkoper, vooral voor een gezin met minimum inkomen een uittreksel 12,35 euro belachelijk hoog
Het meer meeleven van de klanten. De klanten niet laten staan wachten. Een betere parkeer plaats voor de mensen met rolstoelen of handicap.
Het onderhoud van wegen en parken zou ik met name in randgebieden zoals bij ons op de Karel5-laan verbeterd zien. dit is de laatste jaren echt achteruit gegaan!!
Het ophalen van tuin en grof afval op halen (en meubels)
Het ophalen van identiteitspapieren zou anders moeten. Toesturen is een optie vooral voor kinderen en ouderen.
Het was fijner toen je in je eigen dorp voor zaken naar de gemeente kon en dat je niet naar Venlo hoeft.
Het zou handig zijn als je in de stadswinkel direct goede pasfoto's zou kunnen maken voor legitimatie bewijzen. Nu moet je voor 4 foto's naar prijzige fotograaf en je hebt er maar 1 nodig.
Het zou prettig zijn als er in Tegelen ook weer een stadswinkel zou zijn voor het afhalen van rijbewijzen en paspoorten e.d.
Het zou prettig zijn wanneer de mensen laten overkomen dat ze 't fijn vinden om je te helpen, 'n aantal medewerkers zijn zeer behulpzaam. veel niet en behandelen je dan zelfs brutaal tot onbeschoft. Ik heb beroepsmatig wekelijks contact.
Het zou toch mogelijk moeten zijn om zonder afspraak je documenten op te kunnen halen? zoveel werk is dat toch niet? Met afspraak en dan nog wachten?
Honden speelplaatsen ontbreekt. In ieder dorp hoort er één te zijn. Daarvoor betaal ik ook hondenbelasting.
Hondenpoep!!\
Huisvuil of andere zaken welke niet in zakken kan; een keer per 2 maanden ophalen door gemeente zijn de groot afval!
Iedere hobby met dieren (hond). Moet er zelf zorg voor dragen. Dus ook honden poep
Iets duidelijker met uitleggen als je niet helemaal op de hoogte bent en niet alles gelijk snapt.
Iets versnelt aanvragen is veels te duur
Ik ben benieuwd of het paspoort goedkoper wordt.
Ik heb een scootmobiel al 12 jaar.
Ik heb een tip: als ik iets vraag voor iets dan doen jullie er niet veel mee.
Ik heb geen contact met de gemeente gehad.
Ik heb niets met Venlo het zijn geen boeven maar is een geboefte.
Ik heb te weinig te maken met de dienstverlening om hier een oordeel over te hebben.
Ik heb geen e mail antwoord e vervalt
Ik kom zelden bij de gemeente, ik weet het echt niet
Ik snap niet dat wanneer je 'n afspraak moet maken, je vervolgens nog eens rustig een half uur tot drie kwartier moet wachten!
Ik vind dat de gemeente ook makkelijk toegankelijk moet zijn voor ouderen, m'n voor wat betreft de digitalisering. Dus niet alles alleen maar via de mail. Telefonische bereikbaarheid is voor deze doelgroep zeer belangrijk.
Ik vind dat de stadswinkel op een slecht bereikbare plaats ligt. Je moet de auto in de parkeergarage zetten wat dus ook nog kosten met zich meebrengt.
Ik vind de openingstijden vrij lastig aangezien ik werk, vaak moet ik voor een afspraak vrij vragen. Hondenbelasting vind ik belachelijk. De prijzen van documenten als ID, paspoorten etc zijn belachelijk hoog. waarom zijn de WOZ prijzen en gemeentelijke lasten zo hoog vergeleken met andere gemeentes?
Ik vind het een beetje niet leuk als in de buurt de speelgoedplaats wordt weggehaald als er achterstallig onderhoud is. Dan moet de gemeente toch nieuwe neerzetten
Ik vind 't klant-onvriendelijk dat je overal 'n afspraak voor moet maken.
Ik vind dat iedereen net zo veel rechten heeft!
Ik vind het logisch dat de dienstverlening van de gemeente op alle punten perfect zou moeten zijn.
In Belfeld is geen dienstverlening. Je moet voor alles naar Venlo.
In Blerick zou ook een stadswinkel moeten zijn waar o.a. hoogbejaarde mensen hun paspoort zouden moeten kunnen verlengen of vernieuwen. Mensen boven 80 a 85 jaar zouden m.i. geen nieuw paspoort meer behoeven (het oude handhaven)

In de stadswinkel waren sommige medewerkers klantvriendelijk en vriendelijk, maar dat gold niet voor alle medewerkers.
In elke sub-dorpen een kleine stadswinkel. Dat is pas klant vriendelijk en goed voor de werk gelegenheid + sociaal.
In kleinere kernen meer dienstverlening i.v.v. paspoorten, rijbewijzen ed.
Infobalie verplaatsen zodat A meer privacy ontstaat, B duidelijkere opstelling van mij kopieën van bouwtekeningen beter te betalen zijn in plaats van cash -> pinnen of op rekening. Beter = 3 kopieën gratis (A4)
Inleven in de burger en niet alleen maar de regels en wetten hanteren.
Instanties waarvoor een uittreksel nodig is, toegang verlenen tot GBA of uittreksel digitaal ter inzage ter beschikking stellen. Scheelt reistijd en euro voor gemeente, burger, instantie (rijkschool, school) - efficiency in procesgang
Interne communicatie; het moet niet nodig zijn dat gegevens die al bekend zijn nogmaals moeten worden overlegd bij een andere afdeling (burg. stand > sociale dienst).
Invalide parkeerplaatsen gratis!
Ipv 1 avond langer open, 2 avonden. Of de openingstijden aanpassen zodat werkende mensen ook naar de gemeente kunnen zonder dat iedereen op 1 avond moet komen.
Jammer dat ik voor alles naar Venlo moet.
Jammer dat je zo lang moet wachten bij het halen van je eerste rijbewijs. Het is leuker als je dat sneller kunt hebben.
Jammer van het sluiten van de stadswinkels in de buurten vooral voor ouderen ivm paspoorten e.d.
Je kunt het toch niet voor iedereen goed doen. Waar gewerkt wordt vallen spaanders. Zoveel mogelijk open staan voor de inwoners en niet te veel prestige projecten er zijn andere dingen belangrijker.
Je moet altijd betaald parkeren in Venlo. Dat loopt in de papieren als je uit een dorp komt en afh. bent om naar de stad te moeten gaan.
K.6b. Paspoort aanvragen, digitaal afspraak gemaakt. Loop binnen en zie 4 balies zonder klanten. Moet ik toch aan de balie rechts een nummertje trekken. Kafka
K6 is voor mij niet van toepassing.
Klant is koning. Vastgestelde regels bij ieder klantcontact toetsen op toepasselijkheid.
Klantgericht. Betere prijzen. Vriendelijker. Persoonlijker. Bij kadaster betere informatie.
Klantvriendelijkheid ontbreekt en ze zitten bij afhandeling niet op een lijn bv bij de een is de pasfoto goed en bij de ander dezelfde foto niet (slecht).
Klantvriendelijkheid zeer slecht, en iedereen werkt naast elkaar af!
Kosten die bij verlies of diefstal van o.a. parkeer vergunning of bezoekers pasje komen, vind ik buiten proportie! Onze straat wordt niet schoongehouden door de gemeente. Er staan grote prachtige bomen maar deze zorgen ook voor veel groen afval. Zeker in de herfst ziet de straat er zeer onverzorgd uit.
Kosten dienstverlening zijn in verhouding erg hoog (hondenbelasting, rijbewijs enz).
Kosten verlagen - non profit organisatie
Laat de medewerkers aan de balie niet zoveel verschillende dingen doen, of informeer ze beter zodat ze ook weten waar ze mee bezig zijn. zodat er minder misverstanden zullen komen tussen personeel en klant
Laat medewerkers een cursus feed-back ontvangen en geven volgen. Dat bevordert wellicht hun starre blik op; dit is "mijn werk" Eens voelde ik me zeer ? door een gemeentelijke medewerker d.m.v. dat hij probeerde mij te kleineren door mijn (...) niet door zijn "gepreek" heen.
laat ze eens een weekje stage lopen in het bedrijfsleven
Langer geopend zijn en meer speel toestellen voor kleine kinderen
Langere openingstijden
Langere openingstijden, mensen werken en als ze klaar zijn is de stadswinkel dicht. Op donderdag is het erg druk in de avond.
Langere openingstijden, voor de hardwerkende mens. Lagere prijzen voor rijbewijs e.d. (70 euro is erg veel). Sneller antwoord op aanvragen (zeker als deze gelinkt zijn aan andere aanvragen zoals starterslening e.d.)
leegstand gebouwen tegengaan, wijken niet laten verpauperen. Controleur welstandscommissie moet terug. Drugs overlast aanpakken nabij supermarkt Glazenapplein.
luisteren naar de mensen
Mag wel wat actiever. Ik vind het echt ambtenaren niet te druk maken! Als het koffiepauze is, dan is deze er ook. Ook al zijn er klanten. Dit hoef ik niet te doen, want dan zijn de klanten weg!!! Gewoon koffie tussendoor!!

Medewerkers aan de balie goed informeren over stand van zaken. Zodat elke burger niet eerst 10 verschillende mensen moeten bellen om weer doorgestuurd te worden. Telefoon kost ook veel geld!
Medewerkers kennen onvoldoende het verschil tussen collega's en klanten/ bewoners. (betreft stadswinkel) Als klant wil ik vriendelijker en sneller/beter geholpen worden. Als ik vrij kon kiezen waar ik mijn paspoort rijbewijs enz. zou kunnen aanvragen, ging ik niet naar de gemeente Venlo!
Medewerkers zijn vaak zeer afstandelijk, pragmatisch en menen vaak dat zij de wijsheid in pacht hebben en zijn dan niet voor rede vatbaar.
Mee denken met de burgers
Meedenken i.p.v. tegen denken.
Meedenken weten = "venlo" in de Herungerstraat lopen veel dronkers etc rond. Zij vernielen de buurtomgeving tijdens zomerparkfeesten etc. Ik hoop dat hier iets aan gedaan kan worden.
Meer avond openstelling stadswinkel
Meer avond openstelling want mensen die werken kunnen nu maar beperkt afspraken maken.
Meer digitaal / via internet
Meer doel gericht en klant gevraagd opereren
Meer en beter naar de burgers luisteren, bezwaar controle op doorvoeren en met de mensen praten dat gebeurt niet
Meer geduld + vriendelijker
meer gemeente loketten. Het is niet fijn om helemaal naar het centrum van Venlo te moeten.
Meer kennis van zaken bij medewerkers aub. Ik heb de indruk dat er meer "praters" dan "doeners" bij gemeentelijke dienstverlening zijn.
Meer mogelijkheden in Tegelen paspoort enz. niet voor alles naar Venlo met onkosten zoals parkeren en/of vervoer.
Meer niet-Nederlandse of -Venloos mensen aannemen en vooral aan de balie. Weerspiegeling van de maatschappij
Meer normaal respect voor elkaar. Ook al hebben mensen een uitkering. mensen met een uitkering zijn ook mensen. Mensen die geen geld uit kunnen geven zoals de politiek doet. Die hun tekorten bij het welzijn / sociale mogelijkheden contacten weghaalt. Jeugd gezin ouderen
Meer ondersteuning voor bedrijven en starters in het centrum. Huur voor winkels en voorzieningen aanpassen. (..).
Meer openingstijden avonduren
Meer rekening houden met senioren die in plaatsen buiten Venlo -stad wonen. Wanneer zij geen vervoer hebben is de gemeente slecht te bereiken.
Meer schriftelijk laten bevestigen na bijv. tel. contact
Meer stadswinkels!!
Meer vriendelijkheid aan telefoon.
Meerdere locaties voor diensten (niet alleen in centrum Venlo).
Meldingen van bepaalde onderwerpen worden niet behandeld!!!
Men is vaak slecht op de hoogte van veranderingen. Hierdoor duurt het lang voordat je antwoord heb. Zaken zijn slecht op orde, slechte communicatie onderling en je wordt vaak van het kastje naar de muur gestuurd.
Menselijk handelen.
Mensen die het niet zo breed hebben moeten jullie beter helpen.
Mensen goede dag wensen in ieder geval laten merken dat ze gezien zijn.
Mensen van buiten centrum gratis laten parkeren bij bezoek gem. huis.
Met sneeuw goed vegen niet alleen de hoofd wegen, er wonen veel oude mensen in mijn straat die dan niet meer naar buiten durven.
Mijn suggesties zou zijn, meer personeel aannemen zodat vragen en aanvragen snel afgehandeld kunnen worden
Minder bureaucratie
Minder bureaucratie - sneller, soepeler, meedenken en met burger
Minder formulieren / direct reageren.
Minder gefrustreerd uiten

Minder geld naar grote zaken als Floriade, voetbalstadion e.d. Meer naar goede verbindingen (Venlo - Tegelen) slechts 1 weg voor doorgaand verkeer. Naar ouderdomsvoorzieningen.
Misschien een uitrijkaart voor de parkeergarage.
Moet afspraak maken, maar als je binnenloopt en er is niemand word je toch niet geholpen (want je heb geen afspraak) en ze hebben niks te doen. Zo werkt dat niet in bedrijfsleven tenslotte krijgen zij toch betaald. Werk dan maar door.
Natuurlijk kun je niet perfect zijn een 10 is dus niet altijd mogelijk. Maar luisteren, vriendelijk zijn is belangrijk Ik ben zelf niet veel eisend maar op het moment dat ik bij de stadswinkel was had ik de neiging om de persoon over de balie te trekken. Ik heb wel gezegd dat ik vriendelijk mijn mening zeg en daar hoef ik geen agressieve reactie op terug. Zo werk je agressiviteit in de hand bij de "klant". Dus vriendelijk zijn! en luisteren!
Neem de burger serieus.
Neem herhaaldelijke klachten serieus!
Net zoals mensen de wijk in moeten, zou de gem. met een rijdende stadswinkel dit ook moeten doen, bv in de dorpen?
Niet afschuiven, maar klanten helpen!
Niet alle mensen weten dat ze vooraf een afspraak moeten maken. Het is wellicht handig om een nood balie te openen voor mensen zonder afspraak ook al duurt dit wat langer.
Niet alleen in de stad (Venlo). Graag stadswinkels terug (Tegelen, Blerick).
Niet alleen in Venlo maar ook in de bijhorende gemeentes bereikbaar zijn zodat deze mensen geen lange reistijden hebben en dat de gemeente goed bereikbaar is zodat deze mensen zich door gemeente Venlo ook serieus benaderd voelen en dat het niet alleen om de stad gaat!
Niet alles eerst een afspraak hoeven maken. Dat je ook gewoon binnen kunt lopen als je net in de buurt bent.
Niet eerst geld uitgeven voor nieuw groen en wandelpad en zeer slecht onderhoud op gemeente grond terwijl bewoners eerst (sommige) en netjes tegels hadden liggen nu onkruid van zeker een 1/2 meten hoog.
Niet meer tijd nemen dan strikt nodig is.
Niet meer verplicht van tevoren een afspraak moeten maken (stadskantoor)
Niet slapen
Niet te lang in de wacht staan bij telefonisch contact - voorstel - terugbelservice!
Nieuwe stadskantoren in Tegelen en Belfeld.
Niks te verbeteren.
Nog meer digitaliseren. Met name dit soort vragen formulieren
Nogmaals creëer meerdere parkeergelegenheden bij uw stadswinkel voor gehandicapten om zo de bereikbaarheid voor hun van uw winkel te vergroten. Zonder gebruik te moeten maken van uw betaalde parkeer garages in de buurt.
Om te parkeren moet je betalen om bij jullie te komen dat is minder
Onbetaald parkeren
Onderhoud plantsoenen snoeien bomen + heesters
Onderhoud speeltuinen kan beter.
Onderling beter samenwerken, zaken sneller afhandelen, minder bureaucratie
Ook 1 loket openen voor mensen zonder afspraak. Laat de persoon dan zelf de keuze maken of deze de wachttijd gebruikt of toch eerst een afspraak maakt en terug komt.
Ook de mogelijkheid creëren om zonder afspraak langs te komen.
Ook loket waar je zonder afspraak terecht kunt!
Op internet is niet alles makkelijk te vinden.
Open een dependance v.d. stadswinkel in Tegelen.
Open een stadskantoor in de deelgemeentes, wij betalen ook OZB belastingen. Als je dan toch met de auto of openbaar vervoer naar Venlo dient te komen verstrek dan buskaartjes of uitrij kaartjes voor de parkeer garage
Open loket service stadskantoor, en afschaffing van omslachtige en klant onvriendelijk elektronische afspraken systeem. Beter arbeidsector personeel.
Openingstijden + middag pauze zou afgewisseld kunnen worden dan zijn ze altijd bereikbaar (klant vriendelijk).
Openingstijden iedere avond en ook op zaterdag.

Openingstijden zouden verruimd / verschoven kunnen worden. In 24x7 economie is ruimere participatie van overheid wenselijk. Bv 2x per week 's avonds en in het weekend 4 uur.
Openstelling ook tijdens uren waarop werkenden mensen aan de balie terecht kunnen! Dus tussen 07.00 - 08.00 uur of na 17.00 uur.
Openstelling van een stadssteunpunt in de dorpen die bij de gemeente Venlo horen. BV. 1/2 dag per week in een gemeenschapshuis / centrum.
Openstellings-uren verruimen! Bijv. zaterdag
Oudere mensen hebben naar ik heb horen zeggen, problemen met 't vervoer van kleine gemeente naar stadskantoor. Ook kunnen veel oudere niet overweg met internet en ervaren dat als 'n probleem.
Ouderen gelegenheid open stellen in dorp.
Parkeer gelegenheid
Parkeer plaatsen voor ouderen, gehandicapten.
Parkeer vakken maken voor stadswinkel bezoek.
Parkeergelegenheid centrum is duur en beperkt, als daar iets aan gedaan wordt zal het centrum een stuk aantrekkelijker worden!
Parkeergelegenheid/ op zijn minst een uitrijkaart voor mensen welke bij de gemeente komen.
Parkeervergoeding bij lange wachttijden, ondanks dat je een afspraak hebt.
Parkeren = als iets langer duurt dan afgesproken parkeermunt voor uitrijden
Parkeren v. auto = betaald voor +/- 15 min werk (wachttijd is dan een frustratiefactor)
Paspoort te duur. Parkeer gelegenheid te duur, voor bezoek ad. stadswinkel.
Paspoort rijbewijs goedkoper maken en evt id kinderen tm 16 jaar gratis, ik vind dit namelijk erg duur!
Paspoorten id bewijs , rijbewijs zijn te duur!. Id zou gratis moeten zijn.
Paspoorten, gehandicapten ouderen dat er iemand aan huis komt.
Personeel m.n. in de stadswinkel moet vriendelijker worden en er zijn mensen te helpen. Zorgen voor meer privacy, zodat niet iedereen weet waar het bij de andere over gaat.
Prijs van ID -Paspoorten - bouwvergunning is veel te duur
Prijzen van paspoorten, rijbewijzen, o.w.z. enz mogen niet teveel afwijken van landelijke prijzen van andere gemeenten. Een lijn trekken!!
Probeer samen een oplossing te vinden en sta meer open voor geconstateerde problemen
Regels die gemaakt worden door gemeente moeten niet alleen nageleefd worden door de burgers maar ook door de gemeente zelf. ze = Venlo hebben zich niet aan 't bestemmingsplan gehouden, maar de gemeente mag dat en wij niet!
Regiotaxi: ben in bezit van een pas. heb bericht ontvangen om de taxi kaart in te leveren, omdat ik meer dan 1,5 jaar er geen gebruik van heb gemaakt. Ik heb de pas niet ingeleverd en weet nu niet meer of ik hem mag gebruiken.
Ruimere openingstijden stadswinkel
Ruimere/andere openingstijden, zodat het voor alle diensten mogelijk is langs te komen zonder vrij te nemen.
Schaf de automatische tel. beantwoorders af. En zorg dat ambtenaren de tel. opnemen.
Screening personeel daarbij denken aan vriendelijkheid. Zeer ontevreden over telefonisch contact met medewerker. Asociaal en onvriendelijk!!
Sneller afhandelen van klachten ten aanzien van de W.O.Z.
Sneller reageren op vragen en vriendelijker
Snellere hulp bij de afval container/ ondergronds.
Snellere toegang internet mbt raadstukken en vergunning aanvragen. Als je geen weekblad E-3 ontvangt is toegang niet erg makkelijk.
Sommige zaken zijn duur zoals uittreksel en zo.
Soms word je nog van het kasje naar de muur gestuurd, 14077 is lastig te bereiken. beter opgeleid personeel en niet alles digitaal
Speciale parkeertarieven voor bezoekers van de gemeente. Duidelijk aangeven wat er meegebracht moet worden bij bijv aanvraag paspoort etc.
Spreek mensen altijd aan in de U vorm. Een "jonge" medewerk(st)er die al direct gaat je en jouwen werkt niet. Indien ik digitaal een afspraak maak en deze wordt bevestigd hoe kan het dan dat ik tot 2 keer toe merk dat

mensen die een bonnetje trekken worden geholpen en ik een 1/2 uur na de afspraak tijd
Spreekuur of dependance in de buurt, zoals in Arcen. Reiskosten naar de stadswinkel zijn hoog even als parkeergelden. Ov is ook duur = kost veel tijd voor een bezoekje van gemiddeld 10 min.
Stadskantoor terug in tegelen
Stadswinkel Blerick terug. Ruimere openingstijden. Rekening houdend met werkenden.
Stadswinkel enkel in centrum van gemeente. Dit is 9km van woon adres. Veel te ver!
Stadswinkel in Blerick
Stadswinkel in de kern Arcen bijv. 1 avond! Avondopenstelling Venlo vaker 1x. kosten paspoort lagen!
Stadswinkel in Tegelen en Belfeld open moeten laten
Stadswinkel is moeilijk te bereiken voor ouderen. Jammer dat de buurt/stadswinkel zijn verdwenen. Men moet altijd een afspraak van te voren maken om geholpen te worden. Enige flexibiliteit hierin is not done Dit is zeer zakelijk en klant onvriendelijk.
Stadswinkel met name voor de ouderen onder ons in Tegelen
Stadswinkel ook weer terug in Blerick
Stadswinkel zou ook op zaterdagmorgen geopend moeten zijn i.v.m. werk.
Stadswinkel, schaf dienstverlening op afspraak af! Hierbij accepteer ik dat ik moet wachten op mijn beurt.
Stadswinkel: 1 x p wk inloopsprekuur per stadsdeel bijv. op ma tussen 14.00- 15.00 inloop spreekuur locatie Belfeld in gemeenschapscentrum de Hamar.
Stadswinkels weer terug in de dorpen als is het maar voor 1 a 2 dagen in de week.
Stap af van zelfhulp via internet en ga terug naar persoonlijke service. Ook al had dit veel extra de gemeente is en blijft een dienstverlener.
Stel men heeft een id kaart of paspoort nodig waarom kan men dan niet foto's op 't stadskantoor laten maken met een cam net zoals in vele ziekenhuizen nu het gebruik is. Dit scheelt geld voor de burger en ergernis voor u dat de foto niet goed is.
Stop met of afspraak maken voor gemeentelijke dienstverlening
Stoppen met het wijzigen van namen van instanties zoals bijvoorbeeld het g.a.k. Je weet niet meer wat wat is.
Strooien en sneeuw + ijs v.d. weg schuiven (geen lasten) meer parkeerplaatsen in de leeuwerikstraat. Probleem is groot! Kosten parkeergarage erg duur en voor 10 minuten betaal je 1 uur! OZB veel te hoog! Tip! gemeente moet beter budgetteren! Wordt te vaak en onnodig geld uitgegeven! Venlo moet een subtropisch zwembad krijgen + buitenbad
Te lang wachten aan de telefoon
Tegemoetkoming in de parkeerkosten
Telefonisch kunnen worden doorverbonden met degene waarmee je eerder de zaak hebt besproken.
Telefonische afspraken nakomen.
Telefoniste dient op de hoogte te zijn van de afdeling en personen welke er werken
Terug naar stadswinkel per wooncentrum: Blerick. Tegelen, Belfeld, Venlo.
Thuis dienst verlenen
Tijdens een afspraak op het gemeentehuis betaal je veel geld voor het parkeren van de auto: speciale regeling 15 min ? o.i.d. Afstand vanuit de dorpen (Steijl / Arcen etc.) naar het gemeente huis is te ver: service punt in de dorpen. Misschien een lachje & minder starre houding van het personeel: kan nooit eens wat "leuks" gezegd worden... (niet bij iedereen)
Tip niet van het kastje na de muur sturen, teveel form. invullen, rijbewijs-ID duurt te lang, voor het je terug krijgt, afspraken niet nakomen, meer voor werkloosheid doen
Toch iets meer extra vestigingen. Er is nog maar 1 punt waar mensen in de hele gemeente terecht kunnen.
Toon respect
Tot nu toe, weinig gebruik gemaakt van de gemeentelijke diensten!
Uitbreiding openingstijden stadswinkel met do-avond & zaterdag!
uitkering en korting op PGB zonder van te voren een bericht te zenden!
Uitrijkaart voor parkeergarage
Vaak is het prettig als 1 iemand zich ergens mee bezighoudt niet veel personen dan wel van kastje naar muur

principe.
Vaak maak je een afspraak maar moet je nog 1/2 uur wachten, hoe kan dit?
vaker "spreekuur" binnenlopen zonder afspraak
Vastzitten van ondergrondse containers wordt slecht opgelost, in het weekend is niemand bereikbaar.
verbetering van de onderlinge communicatie v.d. gemeente ambtenaren.
Verbetering van telefonische bereikbaarheid voor centrale en afdelingen.
Vind de website onduidelijk. Kan de antwoorden en formulieren niet (makkelijk) vinden
Voor 10 min parkeren 1 euro; is veel te veel.
Voor alles afspraak te maken is overbodig!
Voor bepaalde zaken moeten geen afspraken zijn, die makkelijk zijn bijvoorbeeld. garantverklaring & formulieren inleveren en zo
Voor de werkende personen is 't makkelijker als je zo binnen kunt stappen.
Voor gehandicapte mensen is er geen voorziening meer in Blerick
Voor mij is het voldoende
Voor oudere mensen het zo gemakkelijk mogelijk maken zoals vervoer, en deze mensen kunnen wel per telefoon iets duidelijk maken maar niet met de computer. (Dus) schenk meer tijd aan deze mensen per telefoon.
Voor ouderen had de dienstverlening beter in Blerick kunnen blijven
Voor ouderen stadskantoor niet goed bereikbaar
Voor ouderen vaak lastig te bereiken.
Vooral iets aan de kosten van paspoort doen, is namelijk erg aan de hoge kant
vooral snelheid en efficiency maken de burgers blij!
Vriendelijkheid optimaliseren. Minder gefrustreerd reageren!
Vriendelijk / gemotiveerd personeel, dat mee denkt!!
Vriendelijk personeel, die je niet gelijk voor stom uitmaken (met andere woorden) of je afsnauwen, als je iets niet direct hebt begrepen. En de kosten mogen ook wel omlaag, er wordt al bijna niets meer vergoedt, of gecompenseerd, zodat je minder te besteden hebt, maar wel meer uitgaves hebt.
Vriendelijke en kundige meneer aan de telefoon is het halve werk.... dat ontbreekt helaas te vaak!
Vriendelijkere personeel en de service moet sneller
W.M.O. is slecht bereikbaar via telefoon. Enorme wachttijden leiden tot niets. Dus doorkiesnummers verbeteren.
Waarom moeten we voor alles naar Venlo
Waarom stadswinkel in centrum met alle drukte en parkeerproblemen. Doe zoals meer Gemeenten op een ruime, rustige plaats bv Kazerneterrein!
Waarom vrijdags middags gesloten
Wachttijd
Wachttijden balie, zelfs bij afspraak!
Wachttijden oplossen.
Wanneer men bij een bezoek aan het stadskantoor moet zijn de parkeerkosten voor het 1e half uur vergoeden.
Wat mij betreft meer "persoonlijk" van aard en minder via de computer (zodat je mekaar ook kunt zien).
Website duidelijker en gemakkelijker maken.
Website- info verbeteren. Zoekfunctie.
Website overzichtelijker en klantgerichter maken Venlo-app verbeteren
Weekend openstellen stadswinkel (9.00-12.00) b.v. zaterdagmorgen voor b.v. diegene die lange werkdagen maken/ver van Venlo werken
Weer een bereikbaar gemeentelijke instelling in Arcen zelf.
Weer een stadswinkel in Tegelen
Weinig efficiënt werken
Weinig tot geen ervaring met de gemeente
Werken zonder afspraak

Zaterdag gehele dag open.
Ze doen toch waar ze zelf zin in hebben.
Ze moeten geen eigen mening hebben. Puur regels en opdrachten gemeente en burger opvolgen.
Zij moeten er beter op toe zien dat winkeliers en passanten hun afval voor de winkels opruimen. De afval reiniging slaagt daar nauwelijks in.
Zoals gezegd bij K4 een gemeentelijke loket 1x p week in je dorp voor zaken als rijbewijs, paspoort en andere burgerlijke zaken zoals het was met een allrounder als balie personeel.
Zolang er (nog) geen centraal punt is, blijft het moeilijk te beoordelen.
Zomerdienst afval ophalen: vaker groenafval afhalen of een plaats in de buurt waar je het naar toe kan brengen.
Zonder afspraak naar de stadswinkel kunnen gaan.
Zonder afspraak veel zaken kunnen regelen.
Zorg aub ook voor een zaterdag (ochtend) open stelling. We zijn een transport stad maar chauffeurs die een paspoort nodig hebben missen vaak een meerdaagse rit omdat afspraken alleen doordeweeks kunnen.
Zorg dat alle balie medewerkers dezelfde normen hanteren. (bv bij pasfoto acceptatie)
Zorg ervoor dat bv. bij de stadswinkel de medewerkers niet geïrriteerd reageren, vooral als ze zelf te weinig informatie hebben verstrekt.
Zorgen dat de beeldvorming van de "ambtenaren" veranderd door adequater sneller en efficiënter te handelen
Zorgen dat je niet meer in een telefoonloop terecht kunt komen. Luisteren naar wat er gevraagd wordt en dat proberen te beantwoorden i.p.v. een cassette band praatje!
Zorgen voor een eigen parkeerplaats (misschien wel verhuizing buiten het stadscentrum?)
Zorgen voor veiligheid rond het steeds groeiend aantal markten in Arcen. Betere verlichting en gereserveerde parkeerplaatsen op de eerste parkeer plaats zou veel helpen.