

ATLAS.ti Report

Waar Staat je Gemeente

Codes grouped by Documents (selection)

Report created by Delia Spoelstra on 6 Sep 2019

1 Codes:

o Dienstverlening

Created: 14/08/2019 by Delia Spoelstra, **Modified:** 14/08/2019 by Delia Spoelstra

46 Quotations:

■ **1:11 Aerdenhout De kwaliteit van de dienstverlening is over het geheel genomen op orde. De gemeente zou s...**

Content:

Aerdenhout De kwaliteit van de dienstverlening is over het geheel genomen op orde. De gemeente zou substantieel hoger scoren als de jaarlijkse lasten niet meer dan de inflatie toe zouden toenemen. Voor mij zijn er veel activiteiten die niet of onvoldoende waarde hebben. Het gemak waarmee de lasten jaarlijks verhoogd worden stuit op veel onbegrip van mijn kant en vind ik totaal onacceptabel.

■ **1:12 Aerdenhout deze vragenlijst is een stuk beter dan de vorige, maar de situatie in bloemendaal, maakt...**

Content:

Aerdenhout deze vragenlijst is een stuk beter dan de vorige, maar de situatie in bloemendaal, maakt m.i. dan hier een aparte paragraaf aan gewijd moet worden, nu beïnvloed de situatie de beoordeling negatief. Daarnaast zou hier een verschil gemaakt moeten worden in de dienstverlening op uitvoerend niveau, die is goed in orde en die op beleidsniveau, dat is echt heel slecht. Wellicht is dit een idee voor uw enquête., succes

■ **1:13 Aerdenhout een digitale mogelijkheid creëren voor een heitje voor een karweitje**

Content:

Aerdenhout een digitale mogelijkheid creëren voor een heitje voor een karweitje

■ **1:15 Aerdenhout Graag terugkeer van stortplaats voor bladeren in de herfst in de nabijheid. Beter informa...**

Content:

Aerdenhout Graag terugkeer van stortplaats voor bladeren in de herfst in de nabijheid. Beter informatie over subsidie mogelijkheden bij zonnepanelen etc

■ **1:21 Aerdenhout Ik heb geen idee wat er in de gemeente speelt. Heel vroeger kregen we een huis aan huis k...**

Content:

Aerdenhout Ik heb geen idee wat er in de gemeente speelt. Heel vroeger kregen we een huis aan huis krantje en dat mis ik, maar een wekelijks bericht in de mailbox is ook prima.

■ **1:23 Aerdenhout Ik merk dat ik niet goed weet wat de gemeente doet. Behalve vuil ophalen, straten vegen...**

Content:

Aerdenhout Ik merk dat ik niet goed weet wat de gemeente doet. Behalve vuil ophalen, straten vegen en onkruid wieden zie ik nooit iemand van de gemeente, maar misschien hoeft dat ook niet.

■ **1:39 Aerdenhout Waar prive-tuin en gemeentelandsoen aan elkaar grenzen gemeentegrond onder voorwaarden i...**

Content:

Aerdenhout Waar prive-tuin en gemeentelandsoen aan elkaar grenzen gemeentegrond onder voorwaarden in gebruik geven om te beheren zoals in de gemeente Heemstede gebeurt. (Digitale) Nieuwsbrief verspreiden onder inwoners om actuele projecten/ontwikkelingen/gemeenteraadsontwikkelingen beter onder de aandacht te brengen. Blijven weigeren mee te doen aan het Formule 1 circus op Zandvoort. Beter reageren op geluidsoverlast door het circuit.

■ **1:41 Aerdenhout Wij hebben een hond. Wij zijn verplicht deze aan te lijnen, omdat hij anders andere mense...**

Content:

Aerdenhout Wij hebben een hond. Wij zijn verplicht deze aan te lijnen, omdat hij anders andere mensen tot last zou kunnen zijn. Echter, waar je ook loopt in Aerdenhout (van Vondellaan tot Zwaluwenweg/van de Westerduinweg tot de Houtvaarkade), je komt amper iemand tegen! Wie ben je in Aerdenhout dan tot last?? Schaf dit af in Aerdenhout.

■ **1:47 Bennebroek Er is te weinig informatie over subsidie voor verduurzaming van een woning, daar willen w...**

Content:

Bennebroek Er is te weinig informatie over subsidie voor verduurzaming van een woning, daar willen we wel graag gebruik van maken zonder is het te duur om dat allemaal te kunnen doen, ook bijvoorbeeld een sedumdak loskoppelen van regenpijp of een regenwater opvangen systeem. Verder wonen wij heerlijk en vinden de gemeente super,

■ **1:48 Bennebroek Er was een vraag over het gemeentelijk steunpunt: ik verzoek de openingstijden van het st...**

Content:

Bennebroek Er was een vraag over het gemeentelijk steunpunt: ik verzoek de openingstijden van het steunpunt zo ruim mogelijk te houden. In Bennebroek wordt papier opgehaald door een sportvereniging. Ik pleit toch ook voor papiercontainers in het dorp.

■ **1:50 Bennebroek groenonderhoud is waardeloos**

Content:

Bennebroek groenonderhoud is waardeloos

■ **1:55 Bennebroek In het algemeen: er wordt hoog opgegeven over de service- en klantvriendelijkheid van de...**

Content:

Bennebroek In het algemeen: er wordt hoog opgegeven over de service- en klantvriendelijkheid van de gemeente en haar medewerk(st)ers en waarschijnlijk door

het management aandacht aan besteed maar als je sporadisch iemand van de gemeente nodig hebt voor een vraag of service, is de beleving; sterk procedureel en afhoudend! Dit geldt voor vragen via de website. De ervaring bij het servicepunt in Bennebroek is wel positief.

■ **1:81 Bloemendaal Maak een kwartaal digitale nieuwsbrief zodat bewoners op de hoogte blijven op gebied van...**

Content:

Bloemendaal Maak een kwartaal digitale nieuwsbrief zodat bewoners op de hoogte blijven op gebied van nieuws vanuit de gemeente; nieuwe projecten, nieuwe ontwikkelingen, politie nieuws, etc

■ **1:85 Bloemendaal Ondanks uitstekende dienstverlening en algemeen onderhoud van bv de woonbuurt, milieustr...**

Content:

Bloemendaal Ondanks uitstekende dienstverlening en algemeen onderhoud van bv de woonbuurt, milieustraat beheer, etc, blijft het jammer dat de gem bestuurskunde (gem raad en enkele partijen) zo nadelig beïnvloed wordt door de diverse politieke "ego's" en onderlinge "machtsstrijd". Hierdoor wordt het gem imago zeer nadelig beïnvloed - jammer en niet nodig!

■ **1:93 Bloemendaal Verbind aan functies een gezicht (persoon) en maak dat kenbaar. Dat maakt het persoonlijk...**

Content:

Bloemendaal Verbind aan functies een gezicht (persoon) en maak dat kenbaar. Dat maakt het persoonlijker. Niet iedereen is in de gelegenheid om gebruik te maken van het internet (vaardigheden / kosten) Bouw andere communicatie / informatie bronnen niet geheel af en verlaat je niet geheel op het internet. Laat het Bloemendaals weekblad weer thuis bezorgen. Bloemendaal kent ook verschillende blackspots m.b.t. mobiele telefonie. Zorg voor een dekkende infrastructuur. Dat is ook belangrijk voor alarmmeldingen aan 112 of het ontvangen daarvan. Denk b.v. aan een Amberalert of andere regionale noodsituaties.

■ **1:94 Bloemendaal Waarom moeten de gemeente belastingen een van de hoogste van NI zijn? Ruimere openingsti...**

Content:

Bloemendaal Waarom moeten de gemeente belastingen een van de hoogste van NI zijn? Ruimere openingstijden.

■ **1:124 Vogelezang Het injecteren van mest in de grasvelden rond de Zebra Zorgboerderij geeft regelmatig st...**

Content:

Vogelezang Het injecteren van mest in de grasvelden rond de Zebra Zorgboerderij geeft regelmatig sterke stankoverlast in Vogelezang. Kennelijk worden de "mest-injecteerrechten" door de eigenaar van deze gronden verkocht aan veehouders die elders wonen, aangezien er op de betreffende gronden geen stallen zijn. Misschien zou de gemeente kunnen controleren of e.e.a. binnen de wetgeving hieromtrent valt.

■ **1:129 Vogelezang Ik zou het op prijs stellen dat als er op de gemeente website een melding wordt gemaakt v...**

Content:

Vogelezang Ik zou het op prijs stellen dat als er op de gemeente website een melding wordt gemaakt van vervuiling (oude fietsen) gemeld bij de speeltuin Duinweide er geen

reactie retourkomt van de melding en als je het aan de groen manen vraagt de rommel mee te nemen (die komen overigen s1 of 2 keer in de week) zij dat niet mogen doen omdat het niet in hun contract zit. Overigens een keertje meer vegen op het skatepark en ook goed zou niet mis zijn, volgens mij liggen de vuurpijlen van oud en nieuw er nog steeds en veel bladeren van vorig najaar. Dat is wat ik noem luisteren naar de burger, actie = reactie, wees blij dat er nog rommel melding worden gemaakt, maar de burger verwacht ook (zeker) dat er binnen 1 week actie op komt.

■ 2:4 Aerdenhout betere website en meer toegankelijkheid

Content:

Aerdenhout betere website en meer toegankelijkheid

■ 2:5 Aerdenhout Ik ben heel tevreden met de gemeente maar ben tegelijkertijd niet echt op de hoogte van w...

Content:

Aerdenhout Ik ben heel tevreden met de gemeente maar ben tegelijkertijd niet echt op de hoogte van wat de gemeente allemaal doet voor haar burgers. Jullie kunnen je best wat meer profileren en regelmatig communiceren wat jullie allemaal bereiken.

■ 2:11 Aerdenhout Misschien af en toe een bijeenkomst organiseren waarin uitgelegd wordt waarmee de gemeent...

Content:

Aerdenhout Misschien af en toe een bijeenkomst organiseren waarin uitgelegd wordt waarmee de gemeente bezig is.

■ 2:17 Aerdenhout zorg voor een digitaal uber-platvorm, waarbij een dorpsgenoten een gratis lift kan geven...

Content:

Aerdenhout zorg voor een digitaal uber-platvorm, waarbij een dorpsgenoten een gratis lift kan geven als je toch in de auto zit

■ 2:20 Bennebroek Een zichtbare en gemakkelijk toegankelijke "dorpscoördinator" zou een goede aanvulling zi...

Content:

Bennebroek Een zichtbare en gemakkelijk toegankelijke "dorpscoördinator" zou een goede aanvulling zijn als intermediair tussen inwoners en gemeente/instellingen anderzijds

■ 2:26 Bennebroek Meer informatie over welke mogelijkheden er dan zijn vanuit de Gemeente

Content:

Bennebroek Meer informatie over welke mogelijkheden er dan zijn vanuit de Gemeente

■ 2:27 Bennebroek Meer op de hoogte zijn van (financiële) hulp, welke mogelijkheden er eventueel zijn. Dus...

Content:

Bennebroek Meer op de hoogte zijn van (financiële) hulp, welke mogelijkheden er eventueel zijn. Dus meedenken als iemand met zijn verhaal komt.

■ 2:29 Bennebroek Proactief aangeven wat de mogelijkheden zijn op de vorige vraag: welke instanties kunnen...

Content:

Bennebroek Proactief aangeven wat de mogelijkheden zijn op de vorige vraag: welke instanties kunnen hiervoor worden ingeschakeld?

■ **2:30 Bennebroek Stimuleer buurtactiviteiten, geef suggesties voor vrijwilligerswerk.**

Content:

Bennebroek Stimuleer buurtactiviteiten, geef suggesties voor vrijwilligerswerk.

■ **2:46 Bloemendaal Verbind aan functies een gezicht (persoon) en maak dat kenbaar. Niet iedereen is in de g...**

Content:

Bloemendaal Verbind aan functies een gezicht (persoon) en maak dat kenbaar. Niet iedereen is in de gelegenheid om gebruik te maken van het internet (vaardigheden / kosten) Bouw andere informatie bronnen niet geheel af en verlaat je niet geheel op het internet. Bloemendaal kent ook verschillende blackspots m.b.t. mobiele telefonie. Zorg voor een dekkende infrastructuur.

■ **2:47 Bloemendaal Via gem Website bv een onderdeel te creeren waar gepensioneerden zich kunnen registreren...**

Content:

Bloemendaal Via gem Website bv een onderdeel te creeren waar gepensioneerden zich kunnen registreren met opgaaf van hobbies, interesses of andere " capaciteiten" om onderling contact in de gem te verbeteren en evt hulp te bieden.

■ **2:50 Overveen Duidelijk en toegankelijk maken van informatie over de gemeente en wat je bijvoorbeeld kan...**

Content:

Overveen Duidelijk en toegankelijk maken van informatie over de gemeente en wat je bijvoorbeeld kan doen qua bijdrage.

■ **2:68 Vogelezang zorgen voor een gemeente loket in elke dorpskern . (nu bennebroek of bloemendaal) slecht...**

Content:

Vogelezang zorgen voor een gemeente loket in elke dorpskern . (nu bennebroek of bloemendaal) slecht te bereiken voor ouderen (geen OV)

■ **3:1 Aerdenhout '- De verschillende buurten actiever betrekken bij (beleids-)ontwikkelingen;**

Content:

Aerdenhout '- De verschillende buurten actiever betrekken bij (beleids-)ontwikkelingen;

■ **3:2 Aerdenhout '- De verschillende buurten actiever betrekken bij (beleids-)ontwikkelingen; - Minder gek...**

Content:

Aerdenhout '- De verschillende buurten actiever betrekken bij (beleids-)ontwikkelingen; - Minder gekrakeel in gemeentebestuur en ambtelijke organisatie. Met name de afdeling RO staat in een kwaad daglicht. Los hoofdpijndossiers op en kweek saamhogigheid in gemeenteraad; - Het lijkt dat - hoe verder de buurt van het gemeentehuis staat - des te minder aandacht. Een regelmatige buurtschouw zou een oplossing kunnen zijn.

■ **3:36 Aerdenhout Vaker informeren wat er allemaal gebeurd en is gedaan. Ik heb geen idee wat de gemeente a...**

Content:

Aerdenhout Vaker informeren wat er allemaal gebeurd en is gedaan. Ik heb geen idee wat de gemeente allemaal voor elkaar krijgt.

■ **3:45 Bennebroek De gemeente kan en moet haar communicatie met de inwoners verbeteren. Voorbeelden hiervan...**

Content:

Bennebroek De gemeente kan en moet haar communicatie met de inwoners verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn de sluiting en het opnieuw aanleggen van de Meerweg (welke geruime tijd was gesloten). Dit is een belangrijke verkeersader voor Bennebroek. Het eerste bericht wat wij hierover hebben ontvangen was een dag voor de sluiting. Dit had veel tijdiger gekund. Verder was de communicatie rondom de aanleg van nieuwe oeverwanden van de vijver in de Meerwijk niet goed. Na een eerste informatiebijeenkomst - die overigens goed was georganiseerd - bleef het maandenlang stil, terwijl snellere opvolging was beloofd tijdens de bijeenkomst.

■ **3:52 Bennebroek Niet iets specifiek maar de paar keren dat er iets is waarover ik de gemeente bel zijn z...**

Content:

Bennebroek Niet iets specifiek maar de paar keren dat er iets is waarover ik de gemeente bel zijn ze óf niet bereikbaar, óf ze bellen niet terug, óf ze hebben geen idee. Ik heb simpelweg geen enkel vertrouwen in de professionaliteit van de gemeente en de mensen die daar functioneren....

■ **3:85 Bloemendaal Meer info- en inspraak gelegenheid**

Content:

Bloemendaal Meer info- en inspraak gelegenheid

■ **3:88 Bloemendaal Muziek Muzenforum, verbetering akoestiek gemeentehuis**

Content:

Bloemendaal Muziek Muzenforum, verbetering akoestiek gemeentehuis

■ **3:98 Overveen De burger heeft vaak goede ideeën . Ambtenaren moeten zich bewust zijn dat ze meerdere kla...**

Content:

Overveen De burger heeft vaak goede ideeën . Ambtenaren moeten zich bewust zijn dat ze meerdere klanten hebben naast de gemeente secretaris en B & W. De burger is de belangrijkste klant. 1 Duidelijk de eisen en wensen van de burger inventariseren, en voldoen aan die eisen wensen. Bij het niet kunnen of willen voldoen aan de gestelde eisen dit direct en zo spoedig mogelijk uitleggen waarom zij daar niet aan kunnen voldoen. 2 Leren luisteren en kennis nemen van communicatie in bijzonder de meta communicatie en het betrekking aspect 3 leren feedback te geven en te krijgen 4 inzicht in defensief reageren/communiceren, bij jezelf en bij derden. 5 Inzicht in advies geven / ontvangen. 6 time and duty logging, Registratie en bijhouden van mijn werkzaamheden waar zitten mijn tijd dieven en hoe kan ik efficiënter mijn tijd benutten

■ **3:105 Overveen Gemeente informeert bewoners niet , slecht of te laat van ontwikkelingen in de buurt. Geme...**

Content:

Overveen Gemeente informeert bewoners niet , slecht of te laat van ontwikkelingen in de buurt. Gemeente verstrekt niet of te laat informatie die zij bij zich heeft Ambtenaren informeren bewoners bewust niet of verkeerd Dit heeft direct betrekking op onderhoud groenvoorzieningen en kappen van bomen zonder vergunning en ontwikkeling plan 1828 langs de randweg.

■ **3:109 Overveen IK wil er niet bij betrokken worden/zijn, maar ik raad aan de gebruiksvriendelijkheid van d...**

Content:

Overveen IK wil er niet bij betrokken worden/zijn, maar ik raad aan de gebruiksvriendelijkheid van de website te verbeteren, mn het aanmelden van bezoek met de auto. Ook zou ik het fijn vinden als er overdag meer dan 2 mensen bij mij op bezoek kunnen komen met de auto, bijvoorbeeld bij een verjaardagsfeest.

■ **3:113 Overveen Meer digitale informatievoorziening en digitale raadpleging. De situatie in de gemeenteraad...**

Content:

Overveen Meer digitale informatievoorziening en digitale raadpleging. De situatie in de gemeenteraad is niet bepaald een goed voorbeeld van bestuur. Eindeloze rechtszaken tegen bewoners is onzinnig. Onnodige vergunningen voor kappen van bomen, plaatsen van fietsstallingen in eigen tuin is niet meer van deze tijd.

■ **3:114 Overveen Meer info naar de bewoners toe, ik hoor daar nooit wat over**

Content:

Overveen Meer info naar de bewoners toe, ik hoor daar nooit wat over

■ **3:117 Overveen Op de website kan duidelijker vermeld worden voor welk(e) vraag/probleem/initiatief/melding...**

Content:

Overveen Op de website kan duidelijker vermeld worden voor welk(e) vraag/probleem/initiatief/melding je waar terecht kunt

■ **3:144 elezang meer communicatie over veranderingen zoals nieuwe bewoners huurwoningen**

Content:

Vogelezang meer communicatie over veranderingen zoals nieuwe bewoners huurwoningen