

Bijlage B

Open Antwoorden

Dataverzamelingsperiode:

2 februari 2024 t/m 5 maart 2024

Onderzoekdoen.nl

Jelmer Baken MSc
Jesper Pollmann MSc
Judith Takens MSc

Gemeente Het Hogeland

ATOOMWEG 9C
9743 AJ GRONINGEN

T 050 5532690
E INFO@ONDERZOEKDOEN.NL
WWW.ONDERZOEKDOEN.NL

IBAN: NL69 SNSB 0925 9730 41
BTW-NR: NL864479049B01
KVK: 88020622

Inhoudsopgave

1. Service	4
<i>Kunt u toelichten waarom u (heel) tevreden bent over de service van de gemeente?</i>	<i>4</i>
Tevreden	4
Heel tevreden	8
<i>Heeft u tips hoe we de service van de gemeente kunnen verbeteren?</i>	<i>9</i>
Neutraal	9
Ontevreden	14
Heel ontevreden	22
2. Gemeentelijke medewerker	25
<i>Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met een medewerker van de gemeente?</i>	<i>25</i>
Ja, anders, namelijk:	25
<i>Heeft u verder nog opmerkingen over (het contact met) de medewerker van de gemeente? (niet verplicht)</i>	<i>25</i>
3. Bezoek aan de gemeentelocatie	34
<i>Wat was de reden van uw laatste bezoek?</i>	<i>34</i>
Anders, namelijk:	34
<i>Waar was uw laatste bezoek?</i>	<i>36</i>
Anders, namelijk:	36
<i>U heeft aangegeven dat u het gemeentegebouw niet toegankelijk vindt, kunt u dit toelichten?</i>	<i>37</i>
Oneens	37
Helemaal oneens	37
<i>Heeft u tips over hoe we het bezoek aan de gemeente kunnen verbeteren?</i>	<i>37</i>
4. Informatievoorziening	39
<i>Kunt u toelichten waarom u (heel) tevreden bent over de informatievoorziening van de gemeente?</i>	<i>39</i>
Tevreden	39
Heel tevreden	43
<i>Heeft u tips hoe we het bezoek aan de informatievoorziening kunnen verbeteren?</i>	<i>43</i>
Neutraal	43
Ontevreden	47
Heel ontevreden	51
<i>Op welke manieren zou u het liefst informatie van de gemeente inwinnen?</i>	<i>52</i>
Anders, namelijk:	52

5. Website hethogeland.nl.....	52
<i>Waarom regelt u geen zaken via hethogeland.nl?</i>	<i>52</i>
Anders, namelijk:	52
<i>Hoe kan de gemeente u helpen bij het online regelen van zaken?</i>	<i>56</i>
Anders, namelijk:	56
<i>Mist u iets op hethogeland.nl? Dit kan informatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een hulpmiddel.</i>	
<i>Denk aan tekst laten voorlezen, tekst in een andere taal of iets anders.</i>	<i>57</i>
Ja, ik mis informatie over:	57
Ja, ik mis hulpmiddelen/functionaliteiten, namelijk:	60
<i>Waarvoor kwam u bij uw laatste bezoek aan de website? Wees zo specifiek mogelijk.</i>	<i>61</i>
6. Wekelijkse gemeentenieuws.....	71
<i>Waarom leest u het gemeentenieuws niet?</i>	<i>71</i>
Anders, namelijk:	71
<i>Wat vindt u van de onderwerpen die aan bod komen in het wekelijkse gemeentenieuws?.....</i>	<i>72</i>
Ik zou graag meer lezen over de/het volgende onderwerp(en):.....	72
Ik vind dat de/het volgende onderwerp(en) te veel terugkomt/terugkomen:	75
<i>Wilt u verder nog iets kwijt over het wekelijkse gemeentenieuws?</i>	<i>77</i>
7. Slotvragen	80
<i>Heeft u zelf onderwerpen waarover u samen met ons actief wilt meedenken?</i>	<i>80</i>
Ja, ik zou mee willen denken over:	80
<i>Op welke manier zou de gemeente u het beste kunnen bereiken om te kunnen meedenken?.....</i>	<i>86</i>
<i>Heeft u verder nog opmerkingen over deze vragenlijst? (niet verplicht).....</i>	<i>86</i>

1. SERVICE

Kunt u toelichten waarom u (heel) tevreden bent over de service van de gemeente?

Deze vraag is alleen gesteld aan de inwoners die (heel) tevreden zijn over de service van de gemeente.

169 antwoorden

Tevreden

- "Snel actie na bericht"
- "Op zich tevreden. Houding medewerkers is goed. Processen zijn echter stroperig"
- "Er wordt adequaat gehandeld bij een aangemeld bezoek"
- "Omdat het gewoon goed ging toen ik mijn rijbewijs verlengde"
- "Niet zo veel mee te maken gehad afgelopen jaar. Goede info in Ommelanders, website is ok"
- "Nee"
- "wordt goed geholpen. (heel tevreden ben ik als ik een kopje koffie krijg)"
- "De keren dat ik op het gemeentehuis in Uithuizen was, werd ik vriendelijk en deskundig geholpen."
- "Vorig jaar nieuwe identiteitskaarten aangevraagd, ging vlot"
- "Als ik iets wilde weten dan vond ik het antwoord op de site"
- "niet veel met de gemeente te maken"
- "Ik woon nog niet lang in deze gemeente maar heb eens gebeld voor een nieuwe vuilnisplas. Werd toen heel vriendelijk geholpen, dat viel mij echt op."
- "WMO zaken waar we mee van doen hebben. Best wel goed geregeld in ons geval."
- "Weinig privé, wel veel contact door mijn vrijwilligerswerk"
- "Omdat alles goed is verlopen"
- "Toegankelijk en bereikbaarheid gemeentehuis is prima"
- "Daar waar ik mee te maken had ging vlot"
- "Ik ben vriendelijk behandeld toen ik mijn identiteitskaart ophaalde aanvragen bouwvergunning verliep goed het duurde wel lang voor de vergunning er was."
- "Afspraken worden nagekomen"
- "Afspraken worden nagekomen"
- "Ik heb mijn rijbewijs verlengd en ben goed geholpen door een medewerker"
- "Netjes te woord gestaan en goed geholpen"
- "a bij het aanvragen voor het vernieuwen van het rijbewijs heb ik een goede en vlotte bediening en hulp ervaren."
- "weinig contact"
- "Juist bericht ontvangen over datum verloop paspoort, mooie service."
- "Heb maar weinig de gemeente nodig, maar die enkele keer verliep het naar tevredenheid"
- "De keren dat ik er geweest ben was het prima in orde, vriendelijke mensen aan de balie"
- "Aandacht en hulp voor iedereen die minder te besteden hebben"
- "Meer avondopenstelling voor rijbewijs etc zou een 'heel tevreden' zijn"
- "Over het algemeen is de gemeente goed bereikbaar, op een uitzondering na"
- "Wanneer nodig snel te bereiken"
- "Omdat ik twee keer een melding deed een gat in de weg en vreselijk laat de sloot onderhoud dat ze er de volgende dag er waren om het op te lossen."

- "Geen opmerkingen, tevreden"
- "Prima geholpen."
- "Paspoort en rijbewijs aangevraagd en opgehaald, ging soepel"
- "online gemakkelijk alles te vinden"
- "ging soepel"
- "Doorgaans tevreden, vragen omgevingsvergunningen zijn schijnbaar lastig te beantwoorden"
- "Makkelijk contact te leggen"
- "Toegankelijk. Maar wel jammer dat je in Bedum niet meer terecht kan voor burgerzaken."
- "De redenen waarvoor ik naar de gemeente moet als inwoner voor service zijn logisch. Die worden dan ook uitgevoerd."
- "Ik heb de gemeente het laatste jaar alleen nodig gehad voor het aanvragen van een paspoort. Dat ging prima."
- "Geen klachten"
- "Goed geholpen"
- "Veel zaken kunnen online en dat is wel heel handig."
- "Als ik terecht moet bij de gemeente dan lukt mij dit."
- "Redelijke service voor een redelijke prijs, dat biedt gemeente Het Hogeland."
- "Zie het niet echt als service maar als een verplichting van jullie"
- "Alles is snel te regelen alleen erg vervelend dat je dan naar uithuizen of Winsum moet"
- "Krijg mijn vragen beantwoord"
- "Tot nog toe altijd goede ervaring"
- "Paspoortservice verloopt prima"
- "Via social media en de Ommelander lees ik wat ik voor mijn situatie belangrijk en handig vind."
- "Krijg snel antwoord op mijn vragen welke ik via mail(meestal) of via telefoon stel"
- "Ik ben tevreden omdat ik antwoord op mijn vraag/vragen krijg.De beantwoording - mondeling of schriftelijk - laat nooit lang op zich wachten."
- "Alleen nodig voor verlenging rijbewijs, is prima verlopen"
- "Heb onlangs mijn rijbewijs verlengd en dat ging goed. Telefonistes zijn aardig"
- "Als je belt verbinden ze je wel door naar de juiste persoon. Vriendelijk, netjes en correct."
- "De bediening die heb ondervonden bij aanvraag voor mijn rijbewijs waren duidelijk en vriendelijk."
- "Duidelijkheid en netheid"
- "Bij de balie van Burgerszaken ben ik goed geholpen."
- "Sinds kort inwoner. Zeer beperkt contact gehad maar was goed."
- "Door mijn beperkingen ben ik erg tevreden met jullie taxi vervoer regeling. Minder tevreden ben ik over het punt dat wij hier in Bedum geen mogelijkheden hebben voor het aanvragen van een ID kaart en dergelijke . Geen gemeentehuis en geen ander loket voor burgerzaken"
- "Ik vind dat de gemeente een goede service heeft Het is prettig wonen in Uithuizen."
- "Snel en efficient"
- "De wmo hulp is snel en adequaat geregeld. Wanneer je belt wordt je vriendelijk te woord gestaan."
- "Goed geholpen met aanvraag paspoort"

- "We wonen hier nog niet zo lang. Tot nu toe goede communicatie van de gemeente ontvangen. De verhuizing was ook snel geregeld."
- "Goede, snelle en correcte afhandeling van zaken."
- "goede service en vriendelijke ambtenaren"
- "nee"
- "Medische container aangevraagd en meteen gekregen en daarna weer snel opgehaald."
- "Gelukkig woon ik in Uithuizen en is er nog een gemeentehuis waar ik dit kan halen"
- "Ik heb tevreden gezegd jullie diensten zijn goed."
- "Geen problemen gehad"
- "heb de juiste informatie gekregen na telefonisch contact"
- "x"
- "Afspraak maken gaat makkelijk. Vriendelijkheid personeel liet mijn inziens te wensen over."
- "Ik heb eigenlijk alleen maar een x een nieuw rijbewijs aangevraagd en een vergunning voor een dakkapel en een x geappt over een afvalwijzer app. Dakkapel en rijbewijs aanvragen Verliep allemaal vlotjes. Alleen de boomer die ik in eerste instantie aan de lijn had om wat vragen te stellen over het aanvragen van het dakkapel had iets vriendelijker mogen doen. Maar goed, hij kan het ook niet helpen een boomer te zijn ;)"
- "Ik heb niet veel van doen met de gemeente. ID-kaart aanvragen enzo gaat altijd prima"
- "Goede telefonische bereikbaarheid en bij aanvraag energietoeslag vroeg ik om een papieren versie, omdat het mij niet lukte digitaal dit aan te vragen en toen kreeg ik een papieren versie van de aanvraag."
- "Heb verder geen opmerkingen"
- "Ik wordt altijd vriendelijk geholpen en kan snel terecht. In sommige gevallen kan ik gewoon binnenlopen wat ik erg op prijs stel."
- "het gemeentehuis is altijd maar beperkt open en bij contact met de gemeente over een klacht etc. duurt het soms lang voor je antwoord krijgt"
- "ik ondervind geen problemen"
- "Niet heel tevreden daar ik voor een aantal zaken naar het gemeentehuis moet die niet in mijn woonplaats is"
- "Goed geholpen door baliemedewerkster (rijbewijs)."
- "Daar, waar ik de heb gemeente nodig ben/ zijn ze er voor me/ons en worden zaken netjes/correct/vlot afgehandeld."
- "Laatste keer aanvragen rijbewijs: telefonisch contact over ophalen, was flexibel en snel geregeld. Jammer dat het gemeentehuis nu verder rijden is, maar gelukkig is veel nu online te regelen"
- "Snelle reactie bij meldingen"
- "Indien nodig, worden zaken netjes afgehandeld."
- "Beslissingen worden vrij snel genomen. Activiteiten worden georganiseerd"
- "Er wordt (redelijk) snel gereageerd op vragen, opmerkingen en klachten"
- "Ik heb nog niet veel te maken gehad met de gemeente"
- "Nog geen slechte ervaringen gehad met de gemeente"
- "De contacten die ik met de gemeente heb, verlopen prima."
- "Indien nodig, goed geholpen"
- "Prima geholpen"

- "Een service punt voor rijbewijzen, paspporten enz zou in Leens niet mis staan. Misschien 2 x per maand een morgen."
- "Nog niet"
- "Het is best goed, maar sinds de centrale bereikbaarheid is de kennis achter de balie wel afgenomen. Ook wordt er zelden teruggebeld."
- "De bereikbaarheid en service is goed, redelijk dicht bij de bewoner en dat vind ik fijn. Verbeterpunten zijn er natuurlijk altijd."
- "Alles is goed geregeld en als je op het gemeentehuis komt voor iets word je vriendelijk te woord gestaan."
- "Het gaat wel goed"
- "Paspoort was er snel"
- "Persoons bewijzen aanvragen en de afhandeling gaat vlot."
- "We worden als inwoners goed geïnformeerd"
- "Goed bereikbaar, vriendelijk personeel."
- "Vriendelijk en professioneel"
- "Weinig gebruik van gemeentelijke diensten. Alleen contact met afdeling Cultuur"
- "Tot nu toe tevreden"
- "WMO ervaring prima service"
- "Snel geholpen en personeel staat de klant vriendelijk te woord. Personeel heeft ook kennis van zaken (weet de procedures bij bijvoorbeeld een aanvraag voor een ID bewijs)."
- "Als ik contact heb, dan is dit meestal wel goed."
- "Meeste vragen worden goed en snel afgehandeld behalve over groenbeleid"
- "Afspraken maken gaat makkelijk, duidelijke instructies."
- "Ik heb geen klachten dus ben tevreden."
- "Vergunning aanvraag ging goed"
- "Sommige van onze kinderen had hulp nodig. Meestal was dit met hulp van de gemeente goed geregeld."
- "Snel geholpen, correct geholpen en vriendelijk"
- "Afspraken werden nagekomen, we kregen genoeg informatie en werden duidelijk te woord gestaan."
- "De mensen zijn vriendelijk en denken mee met vergunning en met bouwtekening"
- "Goed bereikbaar maar afspraken laten nog vaak te wensen over"
- "ID en paspoort aanvraag prima geregeld."
- "Snel nieuw paspoort of rijbewijs nodig, kan je makkelijk digitaal een afspraak inplannen"
- "Ik word goed geholpen"
- "Ik kan er niets anders van maken"
- "Vriendelijke mensen"
- "Vriendelijk geholpen"
- "Vriendelijk en reageren snel"
- "Behalve met het ophalen van afval heb ik de laatste jaren niet zoveel met de gemeentelijke services te maken gehad, met uitzondering van het aanvragen van een nieuw paspoort; dat ging rimpelloos."

- "De wandel paden door het dorp is verschrikkelijk voor mensen met rollator en mensen die slecht te been zijn zoals ik. Het gelukkig net vaak goed maar oje wat hoor ik het veel. Stoeptegels die omhoog liggen grote kieren ertussen enzv"
- "In 't algemeen wordt er wel redelijk snel gereageerd"
- "Er is adequaat gehandeld"
- "Afspraak maken. Direct geholpen. Vriendelijk"

Heel tevreden

- "Paspoorten prima geregeld, vergunningaanvraag keurig mee geholpen."
- "Tot nu toe liep alles op rolletjes."
- "Geef via de Buiten Beter-app regelmatig zaken door die over het algemeen snel opgepakt worden. Laatst mijn rijbewijs verlengd en werd met zorg en aandacht geholpen in het gemeentehuis."
- "i.v.m. zorg voor mijn vrouw, onder vinden wij heel veel medewerking voor het verkrijgen van voorzieningen."
- "snel via de telefoon, duidelijk en heel vriendelijk"
- "Regiotaxi Perfect op tijd, zowel heen als terug"
- "Goed bereikbaar, efficiënte werkwijze, vriendelijke benadering"
- "vragen worden goed beantwoord"
- "Enkele malen meldingen gemaakt (bestrating, snelheid, borden, verkeerslichten, verzakkingen etc.) Dit via de app. Dit wordt direct doorgezet naar de betreffende afdeling. Binnen een paar dagen wordt er al contact met je opgenomen en heb je een serieus gesprek met mensen die er verstand van hebben en de situatie met je bespreken. En of ze je al of niet kunnen helpen, ze verduidelijken de situatie en geven je toch een tevreden gevoel. Je voelt je serieus genomen. Dat vind ik het allerbelangrijkst."
- "Wordt vriendelijk benaderd en appjes worden snel beantwoord en klachten goed afgehandeld"
- "Je word goed en netjes geholpen"
- "Positieve ervaringen met de WMO en jeugdzorg."
- "Wordt vriendelijk geholpen bij de balie. Snel actie bij vragen."
- "Vriendelijke receptie en burgerzaken medewerkers"
- "Mijn rijbewijs vervangen ging snel en zonder gedoe."
- "Ondersteuning en contact WMO en mantelzorg dikke prima."
- "Maatwerk: online als het kan en op diverse plekken fysiek als dat nodig is."
- "De service is heel direct, vriendelijk en meestal snel geregeld."
- "De meedoenpas gebruik ik erg graag....de kadokaart heb ik ingewisseld voor een nieuwe wasmachine. een opmerking omtrent de kadokaart..mijn wasmachine die ik nu gebruik is ook nog goed maar 15 jaar oud. Graag had ik de kadokaart uit mogen stellen tot deze wasmachine niet meer goed ging... nu heb ik misschien te vroeg! Een nieuwe machine aangeschaft..."
- "Ik kan veel digitaal regelen, website, X"
- "Makkelijk contact, brieven zijn duidelijk geschreven"
- "Afval duidelijkheid zoeken bij gemeente"
- "Men doet wat men zegt."

- *"Vriendelijke baliemedewerker, snelle service"*
- *"De medewerkers zijn vriendelijk aan de telefoon en als we ergens over bellen of iets willen is dat vaak snel geregeld. Soms is een medewerker niet beschikbaar (omdat degene niet op die dag werkt of niet op de werkplek zit) en dat is lastig maar niet onoverkomelijk."*
- *"Ambtenaren in Winsum zijn erg behulpzaam en vriendelijk. Ze zijn klantgericht. De setting, als je moet wachten, mag prettiger al zit je er nooit lang."*
- *"Bereikbaar en dienstbaar!"*
- *"Omdat het snel en duidelijk gaat"*
- *"Je wordt vriendelijk te woord gestaan of een terugbel verzoek. Wat voor hulp ik zoek, het wordt altijd goed afgehandeld"*
- *"Super vriendelijk en kan snel terecht"*
- *"Wordt altijd gauw en goed behandeld door het personeel"*
- *"Nvt"*
- *"Wel tevreden, maar het moet wel altijd volgens afspraak (eerst afspraak maken). Heb ik wel begrip voor."*
- *"WMO"*

Heeft u tips hoe we de service van de gemeente kunnen verbeteren?

Deze vraag is alleen gesteld aan de inwoners die neutraal of (heel) ontevreden zijn over de service van de gemeente.

352 antwoorden

Neutraal

- *"Beter bereikbaar zijn"*
- *"J"*
- *"Naast genoemde service is het moeilijk om verantwoordelijke ambtenaren te spreken over andere zaken als id rijbewijs etc. Als het moeilijker wordt wordt het gelijk stroperiger"*
- *"Luisteren en goede communicatie"*
- *"Ga n u eens echt met de bewoners in gesprek"*
- *"Regelmatig contact zoeken en onderhouden met de dorpsverenigingen"*
- *"het zou fijn zijn als er in Leens een loket burgerzaken zou zijn; vooral ouderen vinden het lastig als ze voor allerlei zaken naar Winsum of uithuizen moeten"*
- *"Verbetering communicatie over belangrijke wijzigingen en zaken."*
- *"_"*
- *"Website UP to date houden"*
- *"Betere follow up van gemaakte afspraken"*
- *"Een snellere reactie en actie"*
- *"Bereikbaarheid
Initiatief"*
- *"Om voor elk document naar Winsum te moeten vinden wij wel heel erg. Waarom geen dagdeel om bepaalde dingen hier te kunnen regelen"*
- *"Kleinschaligheid invoeren.
Voor Bedum is Winsum of Uithuizen te ver. Bedum is een groot dorp, Bedum zit in een vergeet hoekje. Betrek Bedum er ook bij."*
- *"Vuilophaalroutine terug naar voorheen."*

- "Kleinschaligheid invoeren."
- "Tips zijn lastig te geven. Service is verschillend per medewerker."
- "De gemeente mag wel wat meer dienstbaar zijn"
- "Baliemedewerkers beter opleiden"
- "Beter bereikbaar, duidelijke informatie via het internet"
- "gewoon weer de balie open en geen afspraken meer maken"
- "Qua aanrijdbaarheid en bereikbaarheid flexibeler zijn buiten reguliere uren. Na werktijd is bijna onmogelijk om iets te regelen qua afstand en bereikbaarheid"
- "Sneller actie ondernemen en een reactie geven van wat er is gedaan of wat eraan wordt gedaan en de afloop ervan"
- "Straten met name klinkerwegen verbeteren en stoepen ook, heel veel ongelijk."
- "Loket in Bedum"
- "een extra burgerzaken loket in bedum. het is een gemis dat we nu naar winsum moeten."
- "Ruimere openingstijden (bijvoorbeeld als AH ipv voortdurend gesloten) voor iedereen goed bereikbaar, verkeersveiligheid en eenvoudiger meldingen doorgeven (nu moet je teveel gegevens invoeren om een melding te kunnen doen"
- "Sommige dingen gaan erg goed, compliment daarvoor! alleen ik heb al meer dan een half jaar geleden en terug bel verzoek gedaan bij de afdeling Wmo en wacht nog steeds dat ik word teruggebeld, ook zijn hier geen goede afspraken te maken met deze afdeling aangezien je blijkbaar geen contact persoon hebt en de volgende/andere niet iets af weet van de afspraken"
- "Terugbellen tot prioriteit in de organisatie maken"
- "Dat alles wat sneller gaat en niet over zoveel schijven dat je rechtstreeks met iemand iets kunt regelen. En dat er niet ieder jaar iemand anders op een afdeling zit."
- "Geholpen worden aan de balie zonder afspraak"
- "Jammer dat je niet op elke (oud) gemeente kantoor terecht kunt"
- "Difter afschaffen en zorgen dat er inleverpunten komen voor plastic afval"
- "nog niet, heb nog niet vaak iets geregeld bij de gemeente"
- "Bel de mensen terug, als dit is beloofd!"
- "Bij het aanvragen van id kaart, paspoort of rijbewijs op het ene gemeente huis, wel op kunnen halen bij gemeentehuis naar keuze"
- "Meer communiceren"
- "Reageren op mailtjes en klachten over stoepen die serieus genomen moeten worden"
- "Toen het gemeentehuis in Uithuizen een keer was gesloten heb ik een nieuw paspoort aangevraagd in Winsum. Toen mijn paspoort klaar was, was het gemeentehuis in Uithuizen weer open en heb ik gevraagd om hem daar te halen. Dat kon dus niet! ik moest toen helemaal via Onderdendam om die op te halen wegens gesloten weg naar Winsum. Bijna 2 uur onderweg heen en terug en, mijns inziens, onnodig meer kilometers en milieu vervuiling."
- "In elk Hoofddorp een loket om burgerzaken te kunnen regelen. Hoeft niet elke dag, maar 1-2 dagdelen minimaal, waarvan 1 in de avond."
- "Per plaats locaties"
- "het is eigenlijk wisselend. Soms is het goed, soms heel, heel erg slecht. Dat balanceert voor deze vraag naar neutraal, maar dat dekt de lading niet. Tips gaan daardoor ook heel ver. Een

van de dingen echter: niet communiceren naar dorpsverenigingen en dan denken dat daarmee de bewoners worden geïnformeerd."

- "Communicatie verbeteren"
- "Meer plaatsen voor bezoek"
- "Nvt"
- "Door in de originele gemeentehuizen weer een balie te maken..."
- "+ De telefoonbeantwoording kan beter. Regelmatig wordt je onvriendelijk te woord gestaan. Je kunt niet worden doorverbonden met een afdeling. Je wordt ook niet teruggebeld als dat beloofd is. Bij aanvragen/afhalen van paspoorten wordt je niet snel geholpen. Ambtenaren lijken vooral bezig met hun eigen agenda ipv met de klant."
- "Eerder reageren op klachten"
- "meer naar de mensen toekomen"
- "Zonder afspraak te maken in het gemeentehuis kunnen komen om zaken te regelen."
- "Verbeterpunt: makkelijker een afspraak in kunnen plannen"
- "meer naar de mensen toegaan"
- "Meer zelfstandigheid voor degenen die whatsapp beantwoorden. Het is nu steeds: ik weet het niet, of: ik zet het door naar de afdeling.
Melden van zaken via de website: nu vaak per kerende mail een bericht dat de zaak is afgehandeld, terwijl ik toch echt iets anders zie als ik naar buiten kijk."
- "Veel formulieren zouden ook online ingevuld kunnen worden. Zeker m.b.t allerlei regelingen voor de minima. Ik snap niet dat zoiets nog steeds uitgeprint, ingescand, per e-mail of per post verstuurd zou moeten worden."
- "meer kijken naar alle dorpen en niet alleen enkele"
- "Geen reactie op melding overlast ontvangen."
- "Beter onderhoud aan bermen en trottoirs"
- "Een betere terug reactie op een klacht."
- "Het kan wat klantvriendelijker tijdens een telefoongesprek. Op een verzoek iets in een brief aan te passen, reageren met daar hebben we het veel te druk voor. Aandachtspunt klantvriendelijkheid."
- "Meer richten op ondernemers, door informele gesprekken."
- "beter bereikbaar zijn voor ouderen telefonisch"
- "Eerlyk wezen wat van tevoren voor spel baar is niet doorgaan en niet de hele bevolking er voor op laten draaien."
- "Beter bereikbaar zijn, meer persoonlijk contact."
- "veel meer meedenken, in plaats van regeltjes hanteren, zeker waar het vergunningen betreft"
- "De diensten zijn steeds verder weg van Zuidwolde. Een servicepunt in Bedum zou wenselijk zijn."
- "Meer servicepunten in de dorpskernen. Iet meer meedenken en inlevingsvermogen van de medewerkers. Daarentegen heel erg tevreden over de manier waarop een aanvraag evenementenvergunning wordt afgehandeld"
- "Heb zelden of nooit contact met gemeente als individu"
- "Doe gewoon goed en SNEL je werk net als in het bedrijfsleven."
- "Je moet meerdere keren bellen voor het oplossen van een probleem"

- "Een tussentijdse terugkoppeling, wanneer een afhandeling langer duurt, wordt op prijs gesteld."
- "Duidelijk aangeven wie waarvoor gebeld kan worden"
- "Een snellere reactie zou fijn zijn. Ik had een klacht en een vraag ingediend en daar kreeg ik pas 3 maand later pas een reactie op."
- "Dienstverlening aan de bali of via het web-portaal is prima. Communicatie over raadsvergaderingen is prima. De besluitvorming rond afval-inzameling is triest. Voor de invoering van Diftar werden we aangespoord, zo min mogelijk restafval te produceren. Nu had ik graag geweten, of het doel bereikt is! Wat blijkt nu: er wordt te weinig afval ingezameld en afgeleverd, dus de kosten moeten omhoog! moet het eerst zo ver komen, dat weer zwerfafval overall te zien is?? Om kosten te besparen, zijn er veel grasvelden aangelgd, b.v. langs de Waldadrift. Grasmaaien is prima, maar de grasmaaier laat veel gras-resten op de opritten achter! Door gras-groei in de zomer worden de stoepen in herfst en winter erg smal en onderhoud komt laat op gang. De straatverlichting is op sommige plekken matig tot slecht, b.v. langs de Waldadrift tussen Nr. 2B en 4. Bezwaar te maken is wat overbodig, maar waar kan men hierover een suggestie kwijt? Ik stel voor: een klankbord-groep per deelgemeente (eigen dorp) die suggesties kan filteren en doorgeven als advies aan de gemeente!"
- "Betere kennis van zaken."
- "graag vaker groenafval ophalen"
- "Algemene service zijn goed, bv zoals bericht wanneer een paspoort bijna is verlopen enz. Ik zou het wel erg op prijs stellen dat de gemeente vergunningen zou willen verstrekken aan mensen zonder eigen oprit die dan toch hun auto vanuit huis met zelfopgewekte stroom kunnen opladen. Er bestaan immers speciale kabelmatten die over de kabel over de stoep kunnen worden gelegd."
- "Duidelijk bij de afspraak aangeven wat er vooraf nodig is. Formulieren invullen bijv."
- "Vlotter reageren en kortere lijnen hanteren."
- "Ivm mijn eigen werk zijn jullie lastig te bereiken"
- "Goed meldsysteem, goede doorstroming naar juiste afdelingen, voldoende capaciteit, gemotiveerde medewerkers."
- "Rijbewijs verlenging gaat 2x via het gemeente loket in Winsum. 1x keer aanvragen en 1x keer ophalen. Kan het rijbewijs niet worden opgestuurd. Loket zegt dat deze service niet wordt verleend? Serviceloket bij de bibliotheek?!"
- "Loket dichtbij voor ophalen v bv rijbewijs"
- "Werken met vaste contactpersonen per onderwerp. Dorpscoördinatoren doen al goed werk."
- "Je bent nu 5 minuten op de website bezig met klikken en doorklikken tot je bij de juiste persoon/afdeling bent en dan heb je nog geen persoonlijk contact. Jammer"
- "Weinig contact met de gemeente"
- "voorbeeld : meerdere malen app,s gestuurd naar de gemeente, gericht aan Bolding,,daar word niet op gereageerd. word daar wel goed naar gekeken? Word de burger wel serieus genomen?"
- "verbeteren van informatie op de website"
- "Het lukt, maar klantgericht is het niet. Het moet vooral makkelijk zijn voor de gemeente zelf"

- "slecht onderhoud wegen en groen en slechte bereikbaarheid"
- "Sneller reageren op emails e.d."
- "Minder ambtenaren. Lagere belastingen voor de inwoners. Stoppen met doen van nutteloze zaken"
- "geen afspraak hoeven maken van te voren"
- "Sneller reageren op e-mails."
- "Ik wil gewoon een gemeentehuis in. kunnen stappen. Hier moet je een afspraak maken en ben je paar dagen later misschien aan de veurt"
- "Meer meedenken"
- "Sommige dingen is redelijk te regelen, contact te hebben andere dingen zijn onmogelijk"
- "Bereikbaarheid van gemeentehuizen/ambtenaren"
- "Luisteren en goede info geven"
- "minder bureaucratie"
- "Meer mogelijkheden om een afspraak te maken voor rijbewijs etc"
- "Op tijd post versturen. In februari pas bericht gekregen dat de afvalinzameling dunder is geworden en ook de groen bak in rekening woedt gebracht per 1 januari, had al in 2023 bekend gemaakt moeten worden."
- "Heb 07-11-2023 vraag gesteld, gevraagd op 06-12-2013 op welk moment ik een antwoord kan verwachten, maar helaas 24-02-2024 nog steeds niets gehoord. Reageer aub!"
- "vaker de goten vegen. Auto's op de stoep niet toestaan. veranderingen doorgeven via de ommelander wat er gaande is Bv de Meden te Winsum wat gebeurd hier? oude verkeersborden sneller weghalen. opengebroken stoepen sneller weer begaanbaar maken."
- "nee"
- "Simpele vragen worden omslachtig afgehandeld. Nieuw rijbewijs: helaas is t zo druk dat u pas volgende week kunt langskomen.... bijvoorbeeld"
- "Klantvriendelijkheid vergrootten. Houding ALLE ambtenaren dat de gemeente er is voor de dienstbaarheid richting inwoners"
- "Klantvriendelijkheid training, met name aan de balie."
- "Op meer plekken aanwezig zijn voor bijv. Paspoort/id/rijbewijs aanvraag"
- "Jammer dat je in Leens niet echt meer een gemeentehuis hebt en je dus altijd afhankelijk bent van vervoer"
- "Door geen ontmoedigingsbeleid te voeren. Je moet vaak veel energie gebruiken om iets te bereiken"
- "Voor sommige dingen moet je erg ver reizen"
- "Telefonische bereikbaarheid van medewerkers bij diverse loketten. Pro actief benaderen van de inwoners van de dorpen om mee te kunnen denken bv bij het betreffende dorp, voordat er besluiten zijn gemaakt mbt het te voeren beleid kan een stuk beter"
- "Eerlijkheid"
- "Het mag allemaal wel iets persoonlijker"
- "Beloftes nakomen"
- "minder wachtrij call centrum gemeente. ook meer mogelijkheden om op makkelijker manier melding te kunnen doen."
- "Meerdere plaatsen om op te halen"
- "luisteren / respect"

- "Elke dag tussen bepaalde uren terecht kunnen"
- "Weinig persoonlijk. Ondanks afspraak toch lang wachten"
- "Ik heb het idee dat er soms wel en soms niet wordt gereageerd op meldingen die worden gedaan m.b.t. straatlantarens die niet branden of andere zaken op openbaar terrein"
- "als je belt niet helemaal uitgehoord worden maar doorverbinden met de persoon waar je om vraagt."
- "Voor mensen met een handicap is het vaak een hele onderneming nu men niet meer in eigen dorp hier voor terecht kan"
- "Lokaal loket"
- "Storingen in de afspraak app en lange wachttijden voor een afspraak, (wachttijden)"
- "Bedum is een redelijk groot dorp. Het zou handig zijn als 1 of 2 x per week mensen in het dorp terecht kunnen voor het aanvragen van een rijbewijs en/of paspoort."

Ontevreden

- "Begin met het beantwoorden van e-mail."
- "door de gemeentehuis centraal inde gemeente te plaatsen"
- "in meerdere dorpen mogelijk te maken om bovenstaande mogelijk te maken"
- "meer service diensten in Bedum, zoals paspoorten afgeven, meer politie , onderhoud groen"
- "Afspraak maken voor bezoek gemeente huis afschaffen"
- "ik krijg zelden tot nooit een antwoord op mijn vragen, ingediend via de daartoe door u aangewezen kanalen. zorg dat er iemand die bevoegd is te handelen, bereikbaar is, of reageert."
- "We hebben vanaf half December tot 02-02-2024 geen containers meer bij ons gebouw om afval in te gooien."
- "Ik heb een aantal keren een vraag gesteld, kreeg een dosiernummer maar daarna nooit meer iets gehoord."
- "Zorg voor meer toegankelijkheid"
- "Luisteren, terugbellen/mailen, lezen"
- "Ik heb meerdere keren een verzoek ingediend geen reactie Van de gemeente"
- "luister naar de inwoners van de gemeente, neem hun klachten serieus, wees meer zichtbaar en inclusief"
- "Klantvriendelijker zijn, meer klantgericht."
- "Meer gemeentelijke voorzieningen terugbrengen in Bedum, zoals afvalbrengplaats, de afstand naar Groningen-Zuidoost of Usquert is voor Bedumers te ver en te onhandig. Loket voor burgerzaken terug naar Bedum zou erg fijn zijn, al is het maar voor 1 dag per week. De afstand Bedum -Winsum is met het OV niet te doen."
- "Bijv. dit onderzoek alleen via internet. Ben 89 en heb geen computer."
- "Door in de centrumdorpen, zoals mijn woonplaats, een servicepunt te creëren"
- "Meer zichtbaar zijn in mijn dorp Bedum"
- "Onkruid verwijderen bij ons de tuin beter onderhouden
Trottoir beter onder houden"
- "Door in Bedum een locale service punt te creëren"
- "Zorg dat je in alle grote kernen (Bedum!) aanwezig bent. Mensen uit dit grootste dorp van de gemeente moeten allemaal reizen om bijv. een paspoort te halen. Onbegrijpelijk."

- "Luisteren naar feedback van de inwoners en hier ook wat mee doen."
- "betere bereikbaarheid."
- "Als ik online een ID aanvraag, moet ik hem in het gemeentehuis alsnog aanvragen. Dit vind ik een beetje raar"
- "Als een burger contact opneemt, handel dit dan ook netjes en tijdig af. Ik heb meerdere malen contact gezocht per whatsapp en email, maar ik heb tot dusver geen inhoudelijke reactie ontvangen. En als ik bel, sta ik in de wacht dus dat werkt ook niet goed"
- "Beter bereikbaar, locatie dichterbij of in ieder geval goed te bereiken met het openbaar vervoer, kennis van de medewerkers kan beter."
- "In de grotere gemeente dependance zetten voor aangiftes geboortes overlijden paspoorten en etc"
- "Los het probleem binnen de sociale dienst die al vijf jaar bestaat eens op! De gemeente licht de belastingdienst op over de ruggen van de bijstandsburger"
- "Betere communicatie en sneller actie bij meldingen"
- "Ruimere openingstijden"
- "Het is volkomen waardeloos dat simpele dingen niet meer in het eigen dorp te regelen zijn. Voor elke handeling moet je op reis, ongeacht of de afspraak 1 minuut kost of 3 uur. Ik snap het idee dat centralisatie helpt om efficiënter te zijn en kosten te drukken. Maar zorg op zijn minst dat er dagdelen zijn per (groot) dorp waarop je veelvoorkomende diensten gewoon dichtbij kunt afnemen. Denk aan een soort servicepunten, of een mobiel afhaalpunt ofzo."
- "Lastig contact te krijgen"
- "Om te beginnen eens reageren op mails"
- "Op meer plaatsen een loket"
- "Communicatie kan een stuk beter. Denken in mogelijkheden in plaats van ideeën of voorstellen direct van tafel te vegen. Ik heb mij als inwoner van de gemeente niet gehoord gevoeld"
- "Onlangs 2 keer bij de gemeente het Hogeland geweest voor het aanvragen van ID kaart en paspoorten en beide keren niet vriendelijk geholpen bij de service balie in Winsum."
- "bereikbaarheid via de telefoon naar de juiste afdeling/persoon verbeteren"
- "Beter bereikbaar zijn en sneller reageren"
- "Betere communicatie. Doen wat ze moeten doen. Kortere lijntjes niet steeds schermen met dit is ons beleid. Minder afschuiven sneller iets oppakken en afwerken. Er zijn meer plaatsen in de gemeente dan Winsum, bedum en uithuizen."
- "Beter naar de mensen luisteren en niet bevooroordeeld. Er zijn genoeg mensen die kunnen werken, maar niet willen. Genoeg vrijwilligerswerk is beschikbaar."
- "Door de herindeling is het contact n.m.m. alleen nog slechter geworden. Aanspreekpunten zijn vaak niet of slecht bereikbaar. Terugbelacties niet of veel te laat."
- "ja"
- "De burger centraal laten staan. Ik bedoel daarmee dat er wel een antwoord komt op berichten, maar verder geen stappen worden genomen op klachten e.d."
- "Het is mij onduidelijk op welke locatie ik terecht kan voor bepaalde diensten."
- "Ja sneller reageren ,ook moeilijke vragen beantwoorden en investeren in het contact met de inwoners ipv meer op afstand en standaard antwoorden. Persoonlijk contact is belangrijk"
- "Sneller reageren. Meer mensen bij de telefoon zodat er ook opgenomen wordt."

- *"Juiste informatie delen als je belt om iets na te vragen."*
- *"Reageren op klachten/vragen"*
- *"Veel meer aan onderhoud doen"*
- *"Beter communiceren met uw inwoners over veranderingen in de leefomgeving die de inwoners direct raken. Een briefje door de bus is een kleine moeite."*
- *"Meer luisteren en niet gelijk alles afkappen"*
- *"Meer informatie geven over de sloopwerkzaamheden. Ik moest vorig jaar januari uit mijn woning aan de Professor Ridderbosstraat, en deze staat nog steeds overeind."*
- *"meer interne controle op afhandeling van zaken."*
- *"Diverse keren een klacht doorgeven, maar tot op heden is er niets aan gedaan"*
- *"Paspoorten en rijbewijzen weer in Bedum"*
- *"Sneller reageren op mail en telefoo"*
- *"Veel ambtenaren kennen de producten/diensten niet waarover ze gaan."*
- *"Geen Gemeentehuis meer in het dorp, nergens meer terecht zonder afspraak"*
- *"Ik kan bepaalde artikelen niet inleveren zodat er meer mee gedaan kan worden. Zoals plastic artikelen"*
- *"Zonder afspraak"*
- *"Slecht bereikbaar voor onze leeftijdsgroep."*
- *"minder egocentrisch denken"*
- *"Bereikbaarder zijn voor de burger. Klachten serieus beantwoorden en reageren op klachten. Duidelijkheid bieden over waar zaken gemeld kunnen worden. Bereikbaarheid gemeentehuis"*
- *"Gemeentehuis is voor ulrum ver weg dus Vragen als klmt u maar even langs gaat door handicap niet"*
- *"Vaker de vraag stellen : wat is de vraag of het probleem? Wat kunnen wij voor u betekenen."*
- *"Lijkt mij duidelijk dat als je door Winsum (dorp) en de wijken loopt dat het onderhoud aan de straten, de stoep en het onderhoud groenvoorziening veel te wensen overlaat. Mijn advies is meer toezicht hierop. Gewoon netje afhandelen en netjes en schoon opleveren zoals je dat ook zou doen in je eigen voor-of achtertuin."*
- *"Medewerkers loket zijn niet behulpzaam, je moet overal veel voor betalen, afspraken maken en lange wachttijden"*
- *"Lege van de groene containers weer gratis maken"*
- *"Beter uitvoeren van het Dorpshuizen beleid. er zit zoveel verschil in Dorpshuizen waar totaal geen rekening wordt gehouden."*
- *"ambtenaren een cursus dienstverlening laten volgen, verplicht."*
- *"Ruimere openingstijden, avondopenstelling, loket burgerzaken in bijv Bedum. Tot 16:00 is lastig voor scholieren, werkende mensen."*
- *"door eindelijk eens te zorgen dat er straatnaamborden komen in de Poelsnip, zodat vreemden de straat kunnen vinden, verder richting google maps duidelijk maken dat de straat bestaat, probeer maar eens de Poelsnip te vinden."*
- *"Meer rechtstreekse ondersteuning bijvoorbeeld bij aanvraag vergunningen, paspoort of rijbewijs, e.d. in de dorpen i.p.v. op 2 locaties. Bijvoorbeeld loketten daarvoor in buurt- en dorpshuizen, bij een bedrijf in met medewerkers van de gemeente, sporthallen of bibliotheken. Mensen gaan overdag aan het werk en kunnen lang niet altijd overdag naar*

Winsum of Uithuizen komen (nog los van een redelijke bereikbaarheid via openbaar vervoer). Bijvoorbeeld een dagdeel per 2-4 weken in de diverse dorpen waar je ook afspraken kunt maken of een aantal spreekuren in de avonduren (zodat mensen na hun werk kunnen komen). Heb ook een aantal keren terug moeten mailen om toch antwoord te krijgen op mijn mailtjes met vragen die ik verstuurd heb (aangegeven werd dat de mailtjes over het "hoofd" gezien waren)."

- *"Gemeentehuis te ver weg"*
- *"Na de samenvoeging is alle service van de gemeente op grotere afstand komen te liggen. Het is toch bijzonder dat je voor het aanvragen van een rijbewijs of paspoort niet meer binnen de voormalige gemeente Bedum terecht kunt. Daarnaast reageert de gemeente zeer slecht op toegezonden mailtjes. Als afzender ontvang je een geautomatiseerde reactie met de tekst: "Bedankt voor uw e-mail. U krijgt zo spoedig mogelijk een reactie van ons." Vervolgens ontvang je totaal geen reactie meer van de gemeente. (tot drie keer toe: geen reactie)"*
- *"Een loket in ieder dorp"*
- *"Vriendelijker en empathisch doen"*
- *"Eenvoudiger maken voor vrijwilligers als die iets aanvragen"*
- *"Niet alleen in eigen belang denken en geen valse beloftes doen. (meerdere klachten ingediend over het uitgegraven grond aan de Poelsnip wat maar gestort blijft worden met dikke bulten als gevolg en geen kijk is. Er werd gezegd dat dat vorig jaar al gebruikt zou worden voor de Boterdiep en na paar week weg zal zijn. maar het is alleen maar meer geworden"*
- *"Meer flexibiliteit en geen onnodige bureaucratie"*
- *"Dienstverleningsconcept, inwonersvragen beantwoorden en terugkoppeling geven, e-mails beantwoorden"*
- *"Het heeft geen zin om tips te geven. Mijn ervaring is dat de gemeente niets doet om de verkeersveiligheid te verbeteren en te weinig doet om de bestrating plezieriger te maken voor alle weggebruikers. Overal zijn hobbels en kuilen en onnodige hindernissen. Op een onoverzichtelijke straat, waar men beslist niet hard kan rijden staan soms ook nog onnodige obstakels. Dubbelzinnig en overbodig. Als men dan toch iets aan veiligheid wil doen, dan zou ik willen voorstellen om met een kwast de witte strepen van de zebrapaden te verven."*
- *"Overal een in de grote dorpen een loket"*
- *"Betere communicatie en problemen oplossen in de kleine dorpen"*
- *"Luisteren en reageren. Helpen. Maatregelen nemen"*
- *"Communicatie verbeteren, begrip tonen en luisteren naar wat een burger te vertellen heeft. In plaats van een burger onbeschoft te woord te staan (en knullige opmerkingen maken)."*
- *"Op z'n minst de mail beantwoorden en terugbellen als er een terugbelverzoek is."*
- *"Gemeente huis is veel te ver weg"*
- *"Meer locaties waar je alles kunt aanvragen en bredere openingstijden. En als je uit een andere gemeente komt, naar het punt waar je dingen kunt aanvragen dicht bij jouw huis ligt in die andere gemeente dat je het ook daar kunt aanvragen."*
- *"De gemeente moet laagdreppeliger worden."*
- *"Dichter bij de burger, in plaats dat wij naar de gemeente toe moeten."*

- *"Niet van het kastje naar de muur het duurt te lang voordat je de juiste persoon krijgt. Doorverbinden lukt al helemaal niet."*
- *"Maak de organisatie zichtbaar en doorzichtig voor de inwoners"*
- *"groenafval moet naar Usquert gebracht worden. Dus vele kilometers terwijl je vroeger per week kon inleveren in het dorp."*
- *"de prijsstijging van de afvalstoffenheffing ongedaan maken, betalen per leging en niet per kg, al helemaal niet beide."*
- *"Communicatie Gemeente - Burger verdient veel aandacht is op dit moment gewoon slecht."*
- *"Beeld kwaliteit die de gemeente hanteert op de site zetten/ communiceren met foto's Zoals wat hanteren wij voor wegen en trottoirs"*
- *"toegankelijker"*
- *"Al een half jaar een puinhoop in o.a. Obergum t.a.v de glasvezelkabels. Drie keer de weg open en ik snap niet dat de gemeente daar niet beter op toe zag. Totaal geen sturing. Volgende week de straten weer open door Enexis. 4 keer in een jaar.. En persoonlijk een geschil met de gemeente waar wij als buurt niets van horen."*
- *"Mogelijkheid om klein chemisch afval en witgoed in Bedum in te leveren herinvoeren. Usquert, Winschoterdiep zijn te ver en chemokar voor een werkend mens niet te doen. Het gaat nu dus maar in de grijze container of door het riool."*
- *"Sneller handelen"*
- *"Meer persoonlijk kijken"*
- *"In Bedum een prachtig gemeentehuis, en diverse panden van Het Hogeland. Slecht dat hier geen id of paspoort gehaald kan worden."*
- *"Te ver reizen voor id rijbewijs en paspoort op te halen kan over post maar dan moet je weer meer betalen . Doe dat gratis sommige moeten ook vrij nemen"*
- *"Langs kunnen komen zonder afspraak. Teruggebeld worden."*
- *"Eerder reageren op mails/brieven"*
- *"Algemene dienstverlening zoals rijbewijs verlenging e.d. gaat goed. Idem klantvriendelijkheid van de baliemedewerkers. Het beantwoorden van klachten, suggesties op opmerkingen kan wel zes maanden duren, hetgeen natuurlijk absurd is. Stel iemand aan die ontvangst, doorgeleiding naar relevante afdelingen, monitoring/bewaking van voortgang, evt. bijsturing tot en met beantwoording begeleidt. Verder training van verantwoordelijke leidinggevenden in klantvriendelijk handelen en dienstbaarheid. Training van medewerkers hoe adequaat te handelen op berichten van burgers. Belangrijk onderdeel van functioneringsgesprekken van maken!!"*
- *"Gemeente huis is dicht alles moet via computer , helemaal niks"*
- *"Telefonisch bijna onbereikbaar!,"*
- *"Terugbellen als dat toegezegd wordt"*
- *"Dat het ook mogelijk blijft bij vergunning aanvraag of andere vraag een persoon te spreken en niet alles digitaal te moeten aanleveren. Dat vind ik prettiger al ben ik digitaal vaardig, werk al zeker 20 jaar als IT-er"*
- *"Dichter bij de bewoners en niet alles digitaal."*
- *"Beter contact met de bewoners en doen wat je zegt. Beter groenonderhoud en meer service... Ophouden met "gezeur" over nieuw gemeentehuis... Behouden wat goed is."*

Voorbeeld: ophalen kerstbomen en de week na oud en nieuw de rommel opruimen. Verder de trottoirs herstellen en niet neerleggen bij de "aannemers" van de aanleg van glasvezel."

- "Loket in eigen dorp. Zonder afspraak. En evt ook in de avond."
- "Hoge kosten afval. Slechte service als je belt. Krijg geen antwoorden. Kortom slecht en onbeleefd"
- "Minder ambtelijk. Praktisch in plaats van procedures en protocollen!"
- "Slecht bereikbaar, op afspraak werken, beperkte openingstijden, hogere gemeentelijke lasten, langere afstand. Ik zie geen verbeteringen."
- "Sneller reageren op telefoontjes/emails of terugbelverzoeken waar jezelf na een aantal dagen nog een keer zelf moet bellen.
"meedenken met de inwoners"
- "Wethouders en ambtenaren kunnen zelf ook praten en uitleggen. We hebben geen (dorps)coördinatoren en woordvoerders nodig. Bespaart veel geld."
- "begin eens met te reageren op vragen die gesteld worden per mail. laat dan ook nog eens contact opnemen door mensen die er verstand van hebben en er over gaan. zo moeilijk is het echt niet."
- "Dat de service terug komt in Bedum"
- "Jammer dat er in Bedum geen burgerzaken meer geregeld kunnen worden. En geen inbreng meer voor snoeiafval en chemisch afval"
- "Open weer een servicepunt in bedum This het grootste dorp van de gemeente"
- "Bereikbaarheid verbeteren"
- "Zorgen dat jullie beter bereikbaar zijn. Balie medewerker mag wat vriendelijker. Een loket in Bedum terug"
- "Beter bereikbaarder zijn/sneller reageren"
- "Ophaalservice van witgoed rwlegelen voor mensen met geen vervoer"
- "Ja. Sneller reageren op meldingen/klachten.

Weg met de links naar buitenbeter.nl voor het doen van meldingen. Als ik op de website van Hogeland ga om een melding te doen, bij voorbeeld van illegale afvaldumping, verwacht ik niet dat ik naar de hoofdpagina van beterbuiten.nl wordt geleid, waar ik dan nog een keer het soort melding moet kiezen (terwijl ik al op de pagina <https://hethogeland.nl/iets-melden/illegale-stort-of-zwerfafval> zat. Als ik de melding heb gedaan, krijg ik daarvan geen bevestiging per e-mail, klopt de termijn van afhandeling die daar wordt genoemd niet (zou uiterlijk gisteren afgehandeld zijn, maar de rotzooi ligt er vandaag nog), en ik word niet op de hoogte gehouden (ik zie alleen een soort generieke melding die iedereen kan zien op buitenbeter.nl)"

- "De gemeente is niet te bereiken en veel te traag"
- "Tijdig vragen beantwoorden of hier een indicatie van tijd over geven bij de automatische reactie. Meer meedenken/ pro-actieve houding van werknemers."
- "Gemmente trekt zich te weinig aan van de meningen van zijn inwoners."
- "Bereikbaarheid is bar slecht"
- "-de grootschaligheid van de gemeente is sinds de fusie onmetelijk en heeft de kloof tussen de lokale overheid en de burger alleen nog maar vergroot; decentraal waar het moet, centraal war het kan moet het devies zijn"

- "Korte doorlooptijd bij contact met burgers. Zowel telefonisch (terugbelverzoeken) als bij afspraak maken"
- "Slechte communicatie via mail. Uitbetaling goedgekeurde zaken heel laat uitbetaald. Enorme bureaucratie van kastje naar de muur dus iedere afdeling moet er wat van vinden. Er gaan veel te veel mensen over een onderwerp."
- "Ik vind het belachelijk dat je een afspraak moet maken voor het verlengen of aanvragen van een rijbewijs en/of id paspoort"
- "het is het alsof je een bedrijf belt als je naar de gemeente, alleen voornaam roepen vervolgens als je dat ook doet wordt de telefoniste kwaad dat je je achternaam niet wil zeggen geen mogelijkheid om direct contact op te nemen met de juiste afdeling"
- "Behulpzamer in het vinden van oplossingen"
- "De reactietermijn is erg lang bij jeugdzorg. Er is weinig mogelijk naar mijn idee. Alles moet netjes in de hokjes passen en als mijn situatie daar niet in past dan kan niemand wat voor mij betekenen. Het zou fijn zijn als hier ruimhartiger mee omgegaan wordt om hulp te verlenen."
- "Mogelijkheid bieden om in Bedum zelf gebruik te kunnen maken van de diensten van de gemeente door 1 keer per week een dag, een morgen of een middag in Bedum ergens terecht te kunnen, bv in de Meenschaar. Het is toch belachelijk dat zo'n groot dorp als Bedum deze mogelijkheid niet heeft."
- "Wat meer door de omgeving gaan en zelf handelen/ingrijpen waarnodig"
- "Meer meedewerking voor ouderen met mobiliteitsproblemen. Aanvraag voor invalidenpas voor medepassagier in auto gaat zo moeizaam, dat het lijkt op discriminatie. En in de rolstoeltaxi moet de volle pond betaald worden voor medepassagier ook al is hulp nodig bij ziekenhuisbezoek e.d."
- "Betere bereikbaarheid, de afdelingen die ik nodig heb zijn zelden te bereiken. Er wordt dan keurig een 'terugbelverzoek' gedaan, maar dat kan dan weken duren voor er iemand terugbelt. Als er al wordt teruggebeld, dat is namelijk ook wel het geval. Dat ik niets meer hoor. De vergunningsafdeling is slechts in de ochtend bereikbaar. Dat eenmaal gehoord te hebben, bel ik dus 's ochtends, maar dan is het me nog nooit gelukt in één keer de afdeling aan de lijn te krijgen."
- "Vindt het niet leuk dat we dat in een andere dorp moeten regelen"
- "Onderhoud groen netter en beter."
- "De telefonist vraagt niet door. Als ik rioolproblemen heb en vraag om een riooltekening van mijn huis dan word ik doorgestuurd naar het archief waar geen rioolgegevens zijn of bouwtekeningen zonder dat"
- "Dichter bij de mensen staan en afstappen van dat afstandelijk gedrag van de ambtenaren. Zogenaamde professionele houding"
- "Gemeente loog over aardbevingen/schade in Zoutkamp. wij kochten [geanonimiseerd] en zitten totaal in de shit. Het Hogeland laat al 3 jaar niets van zich horen, terwijl aansprakelijk voor meer dan € 200.000 schade!"
- "Je MOET met afspraak. Anders wordt je de deur gewezen"
- "Sneller en meer adequaat reageren. De inwoner serieus nemen."
- "Afdeling belastingen moet veel beter gaan communiceren. Nu weigeren ze te praten, en zeker ook om te luisteren. Onbegrijpelijk dat ze zich zo (kunnen) opstellen"

- *"In 1e instantie direct actie ondernemen richting de burgers als er bv een klacht ingediend wordt. Ook als er nog geen oplossing is moet de gemeente sowieso iets van zich laten horen. Communicatie is het allerbelangrijkste!"*
- *"Beter onderhoud aan wegen en voetpaden (BOOMWORTELS)"*
- *"Onder de service van de gemeente dient ook de zorg voor de fysieke omgeving te worden verstaan, niet alleen bovengenoemde 'bureaucratische' diensten. In onze wijk liggen na diverse glasvezeloperaties zowat alle tegels nu al bijna 2 jaar schots en scheef. Dat is gevaarlijk en vormt voor velen een beperking. Ook worden de aannemers die momenteel op allerlei plekken aan het graven zijn, kennelijk niet gehouden aan hun verplichting om straten en stoepen schoon te houden."*
- *"meer mensen achter de balie,want die zijn er vaak niet aanwezig"*
- *"Actievere klantgerichte houding"*
- *"Een gemeentepunt in Bedum om paspoorten en rijbewijzen aan te vragen."*
- *"Als gemeente, moeten ze meer naar hun inwoners luisteren en niet alles het boekje moeten doen"*
- *"Sneller reageren op verzoeken"*
- *"Afspraken maken verbeteren. Je moet soms 2 weken wachten voordat je terecht kan."*
- *"Geen service in Bedum"*
- *"Ruimer opening tijden"*
- *"Balie terug in het dorp. Avond openstelling voor werkenden."*
- *"Sneller reageren"*
- *"Betere aanpak overlast"*
- *"Loketten in de grotere dorpen"*
- *"Klantgerichtheid"*
- *"Telefonistes weten niets. Meldingen via website worden niet of te laat opgepakt"*
- *"Service, welke service?"*
Tot voor kort konden we grofvuil in inleveren in Leens. nu moeten we daar 23 enkele reis voor rijden. (Gevolg mensen gaan dumpen..)
Tot voor kort konden we bijvoorbeeld een ID-kaart ophalen in in Leens. Nu moeten we daar verder voor rijden, Winsum..
De gemeente komt niet dichterbij de burger maar komt steeds verder af te staan van de burger! En als bedankje gaan de WOZ en gemeentelijke belastingen enz. steeds verder omhoog."
- *"Meer persoonsgericht kijken"*
- *"Geen gemeentehuis meer in Bedum. Voor alles naar Winsum of Uithuizen."*
- *"Klachten van inwoners serieus nemen en het fatsoen hebben om e-mails te beantwoorden"*
- *"sneller antwoorden. Zelfs via de app duurt het lang. Bericht dat probleem is opgelost echter niemand gezien of gehoord."*
- *"het personeel van de afdeling burgerzaken stimuleren en duidelijk maken dat ze gemeente ook een dienstverlenend bedrijf is."*
- *"Beter en sneller reageren op vragen van klanten. Heb zelf in januari per e-mail vragen gesteld en tot op heden nog niets gehoord."*

- "Het is onaangenaam naar Uithuizen of Winsum te moeten reizen om bepaalde dingen te moeten regelen/afhalen. Kan er niet een afhaalpunt of locatie in Bedum komen, bijvoorbeeld 1 x per week? Ook is niet iedereen handig met internet: dat geldt voor alle leeftijden."
- "betere website. geen 8-5 openingstijden"

Heel ontevreden

- "Meer begrip voor de inwoner van onze gemeente. Negatieve benadering, weinig begrip voor de vragensteller. vaak wordt gezegd: ik zal u door doorverbinden met de desbetreffende collega, na een tijdje van niet opnemen antwoord de telefonist(e) nou dat is raar hij/zij werkt thuis en moet er zijn en neemt niet de telefoon op, ik zal doorgeven dat hij/zij u terug belt. na 1 dag, 3 dagen een week geen bericht. Weer bellen en de route herhaald zich te vaak! Dit noemen ze COMMUNICATIE. Ook wordt niet altijd in overleg meegedacht maar gaat men ervan uit om negatief te zijn richting de inwoner en zoveel mogelijk tegen te werken, dit vooral vanuit de bewoner proberen dingen met de gemeente op te bouwen. Dit verhaal hoor je ook vanuit andere gemeenten, dat Het Hogeland zo negatief is."
- "Loket in ieder dorp voor vernieuwen paspoort ,rijbewijs e.d."
- "Mail verzoeken tot contact beantwoorden m.n. INFRA
Problemen met bestrating en kunstwerken oplossen
De deuken in de stoepen van Bedum egaliseren en veilig maken
Racebaan richting Ten Boer dempen met drempel en zebrapad"
- "Reageren op brieven, uberhaupt reageren"
- "Aansturing ontbreekt vaak , Kennisniveau personeel verhogen. Afspraken nakomen te denken valt aan terugbellen of mailen. Openbaar groen en verharding ziet er op veel plaatsen echt niet uit en soms ronduit gevaarlijk. enz....."
- "Een gemeentehuis in Bedum."
- "Jullie zitten er voor ons"
- "Bedumers moeten naar Winsum om een gemeentehuis"
- "geen tot sporadisch overleg mogelijk over problemen in het dorp"
- "Slechte communicatie, niemand neemt verantwoordelijkheid op zich."
- "(terug)communiceren"
- "Zeggen wat je doet en doen wat je zegt, oftewel niet liegen"
- "JA IS WAT DICHTER BIJ DE BEWONERS STAAN EN HUN BEHOEFTE EN HET IS GEWOON TE TRIEST VOOR WOORDEN HOE SLECHT PERSONEEL ER LOOPT BIJ WMO, EN DE UITVOERINGEN DAARVAN , OOK BRENG JE BVB IDEE OVER DE NIEUWE PARKEERPLAATS BIJ DE JUMBO LEENS, JE STUURD EEN MAILTJE JE HOORT NIKS MEER TERUG.."
- "Beter bereikbaar
Antwoorden op vragen. Wethouders die antwoorden op vragen
Inwoners meer betrekken"
- "Groen onderhoud / bestrating trottoirs / bomen die hooikoorts activeren/"
- "Gemeente verkleinen of meer service punten maken. Ouderen moeten belachelijk veel en ver reizen voor deze diensten."
- "dienstverlening burgerzaken (paspoorten, rijbewijzen enz), afvalstraat (Usquert en Groningen) is veel te ver weg, groenbeheer vraagt meer inzet van groenpersoneel,"

- "Betere communicatie naar burgers, vooraf!! Niet altijd maar , sorry voutje gemaakt, had niet gemogen ed als excuus gebruiken als besluiten al genomen zijn."
- "Meerdere winkels"
- "Goed blijven luisteren naar uw burgers en open blijven staan voor"
- "Bereikbaarheid voor inwoners van Bedum"
- "De service is onpersoonlijk en onpraktisch. Té gecentraliseerd voor een té groot gebied. De besluitvorming is vaak niet transparant en de communicatie via facebook van een bedenkelijk niveau (betutteling). De gemeente lijkt niet bij machte om al haar taken uit te voeren, maar lijkt dat niet te willen toegeven."
- "Mails beantwoorden, bewoners serieus nemen"
- "Mensen fatsoenlijk te woord staan en niet afschepen. Afspraken nakomen."
- "beloftes nakomen, terugbel verzoeken serieus nemen en de inwoners van de gemeente fatsoenlijk behandelen. transparant en eerlijk worden in deze gemeente is erg moeilijk want dit gebeurd al jaren niet"
- "Meer open zijn, Je kan niet zo binnen lopen, alles heeft een afspraak zeer onpersoonlijk"
- "Door op een redelijke termijn een reactie te geven."
- "Service punt moet dichterbij. De online aanvraag voor verlenging van paspoort online is zeer verwarrend en lastig op een mobile telefoon na meerdere pogingen lukte het maar een foute geboorte datum konden we niet herstellen en de afspraak datum kiezen is ook verwarrend want ineens werd de afspraak naar Uithuizen verplaatst afhankelijk van de gekozen datum wat bij die keuze niet zichtbaar was. Pas na bevestiging stond er ineens Uithuizen nóg verder.. Een reisdocument krijgt zo een andere betekenis 2x op en neer naar Winsum dat is 100km... Winsum is veel verder weg dan vroeger in Bedum vóór die herindeling"
- "Veel klantvriendelijker, gewoon inloop gemeente huis en niet op afspraak. Meer service punten, zoals ook beloofd was naar de herindeling. En wachttijden veel te lang, en veel meer privacy bescherming van burgers."
- "communicatie is een grote chaos bij de gemeente. Meldingen (weg- en bermonderhoud bijv.) komen niet door. Is geen leiding van "hogerhand"."
- "Verklein afstand tot de burger, minder bureaucratie en doe uitvoering in 1x goed"
- "Beter luisteren en eens een keer reageren"
- "Slechte reactie of totaal geen reactie naar mailtjes of telefoontjes"
- "Voor de telefoon beter luisteren. Er wordt niet teruggebeld als het is beloofd. Oplossingen duren veel te lang of helemaal niet. Gebrek aan een persoonlijk gesprek."
- "service punten ook bv in Bedum"
- "ja open communiceren en eerlijk zijn naar de burgers. Dit blijft wel eens achterwege"
- "Bereikbaarheid verhogen, wachttijden verminderen, vriendelijkheid aan de telefoon vergroten, medewerkers die hun naam noemen, termijnen niet overschrijden, ontvangstbevestigingen versturen alles eigenlijk!"
- "Beter bereikbaar zijn."
- "Een steunpunt in ieder voormalige gemeente zo dat mensen die slecht ter been zijn ook makkelijk bij de gemeente kunnen komen nu moeten ze naar winsum"
- "Door tenminste te reageren op vragen via mail of telefonische terugbel verzoeken"
- "Sinds de invoering van de gemeente het Hogeland is alles achteruitgegaan voor ons: bv prijzen sterk verhoogd (in alles is zo'n beetje de duurste optie in de gekozen (uit de

voormalige gemeentes). Voorzieningen (zoals gemeentehuis) gesloten, dus mogen we naar Winsum of Uithuizen voor een simpel document). Het geld was ineens op omdat andere voormalige gemeentes voor de fusie al het geld hadden opgemaakt. + dure projecten die veel meer geld blijken te kosten. En nu gaat er steeds nog veel geld naar projecten in het dorp Winsum, de parel van het Noorden, wat blijkbaar voorkeur heeft van de gemeenteraad. Als verbetering zou het fijn zijn als er mensen in de gemeenteraad eens zouden bedenken hoe belangrijke functies en geld eerlijker verdeeld kunnen worden. En dat er toch basis voorzieningen blijven in de grotere dorpen."

- "Een service punt in Bedum plaatsen."
- "Sneller werken, minder bureaucratie, wordt klantgerichter. Jullie kunnen wel zeggen dat de dit voor een locale overheid anders is. Maar volgens mij wordt het werken veel leuker als je met oplossingen komt in de plaats van steeds maar mensen aan de lijn te houden."
- "Komen afspraken niet na of je moet 3 jaar wachten"
- "Ik wil het gemeentehuis terug ik moest voor mijn I'd kaart helemaal naar windum op de fiets en toen kostte het ook nog 60 euro voor en dom stuk plastic met mijn naam erop"
- "Als men uiteindelijk in Winsum is wordt de foto afgekeurd ik laat dan direct een nieuwe maken maar bij terugkomst op het gemeentehuis is mijn tijd om want er moet een broodje gegeten worden en ik wordt afgescheept met de opmerking je moet maar een nieuwe afspraak maken dus dit wordt 4 x Bedum/Winsum goed voor het milieu. Ga als gemeente alle dorpen af met een klein busje/kantoor op wielen en spreek dit met de mensen af !!!!!"
- "De gemeente is er voor de burgers. Neem dan ook de tijd en moeite om mee te bewegen met de bewoners. Wanneer je bijv te laat komt voor je afspraak in het gemeentehuis doordat de half winsum moeilijk bereikbaar was met de auto door werkzaamheden kies er dan niet voor om een nieuwe afspraak maar kijk wat je kunt doen in zo'n geval"
- "Dit onderzoek geeft impliciet en pijnlijk aan dat de gemeente" totaal niet weet wat er aan de hand is in mijn dorp (en wellicht andere dorpen).

De gemeente suggereert dat wij op haar "dienstverlening" zitten te wachten. Dat klopt niet. Dienstverlening vindt normaal gesproken plaats op basis van een afspraak. Op basis van gelijkwaardigheid. Op basis van prestatie. Ik heb niet een afspraak voor dienstverlening met de gemeente. De gemeente heeft niet een gelijkwaardige verhouding met de burger. Wij, de burgers / inwoners, worden gedwongen de gemeente financieel te voorzien. Bij weigering volgt invordering van de verplichte belastingen. Dan kan de gemeente weer aan dienstverlening gaan doen.

Ik ben bereid u een schriftelijk overzicht te verstrekken van de vele ergernissen en wanprestaties van de gemeentelijke "dienstverlening".

Ik heb in de afgelopen jaren, gerekend vanaf het jaar 2000, bijna Euro 18.000,00 aan de gemeente betaald.

De vraag is wat ik daarvoor heb teruggekregen. Vrijwel NIETS.

Ik beschouw de "gemeente" voor een groot deel als een volkomen PARASITAIRE organisatie die vooral met zichzelf bezig is. Afgedwaald van de kerntaken die zij heeft. Niet dat ik er veel van verwacht. Zo wordt er in gemeentelijk jargon b.v. veel "geschermd" met de term "leefbaarheid" van de dorpen. Laat de gemeente nu eerst maar eens uitleggen wat dit woord "leefbaarheid" betekent.

- "Gezond verstand gebruiken en de normale communicatie omgangsvormen in acht nemen"

2. GEMEENTELIJKE MEDEWERKER

Heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met een medewerker van de gemeente?

28 antwoorden

Ja, anders, namelijk:

- *"Met gesprekken met inwoners die persoonlijk niet willen reageren, want het wordt toch niet anders, de mentaliteit van de gemeente staat op een laag pitje. Misschien ook wel door de vaak wisselende medewerkers."*
- *"via de Buiten Beter-app"*
- *"Via de website"*
- *"niet gelukt om contact met een medewerker te krijgen"*
- *"per brief"*
- *"X"*
- *"meedoen met een cursus"*
- *"Melding gedaan via buitenbeter"*
- *"Met raadsleden en wethouder van de partij waar ik lid van ben"*
- *"Vergadering"*
- *"Nee ik heb het afgelopen jaar geen contact gehad"*
- *"via afgevaardigde, in eigen dorp"*
- *"informatie avond nijelicht eemshaven over oostpolder ontwikkelingen"*
- *"werk"*
- *"Op de Rechtbank in Groningen i.v.m. een onterechte omgevingsvergunning."*
- *"digitaal"*
- *"Via de app buiten beter"*
- *"Via app overlast melden"*
- *Wel contact. Niet persoonlijk*
- *"in een ander dorp"*
- *"Op bedrijven terrein, vragen of ik nog apparatuur kon inleveren..ook dit kan niet meer in eigen dorp"*
- *"Per post"*
- *"melding via de website"*
- *"online afspraak"*
- *"website gemeente"*
- *"Bestuursoverleg diverse verenigingen"*
- *"ap buiten beter"*
- *"Divers"*

Heeft u verder nog opmerkingen over (het contact met) de medewerker van de gemeente? (niet verplicht)

210 antwoorden

- *"dit zijn weer van die antwoorden waar je niet veel meekunt veel medewerkers zijn aardig. Maar om iets te regelen, dat is andere koek."*
- *"Wel werd verteld de volgende keer te mailen."*

- "processen zijn stroperig"
- "Als er niet direct een antwoord beschikbaar is wordt je doorverbonden met iemand met kennis van zaken"
- "Nee"
- "De mail heeft een kenmerk gekregen maar is nooit beantwoord"
- "De medewerker deed precies wat de gemeente hem had opgedragen, dus op afstand"
- "niets op aan te merken."
- "er was in de vakantietijd wel een vervanger voor desbetreffende medewerker, die scoorde op alle fronten; oneens"
- "ik ben 1 x gebeld door een vriendelijke meneer, die de moeite nam om me te woord te staan. helaas belde hij met een anoniem nummer, dat is niet erg vertrouwend wekkend. Op alle andere berichten/meldingen komt geen enkele reactie, alleen een automatische ontvangstbevestiging."
- "Ja ik wilde de vernieling van twee verkeersborden melden, deed dat twee keer, met tussenpozen van twee weken, maar er gebeurde niets. Al twee jaar rapporteer ik overlast van een achterbuurman, die vuil ophoopt op zijn erf, maar de medewerker kon niets garanderen."
- "Ze had ook een leuk en spontaan contact met de dochters, voor wie de identiteitskaarten waren"
- "Betere follow up van gemaakte afspraken."
- "Diot was een hele simpele vraag"
- "Nee"
- "COMMUNICATIE MET DE BEWONERS/KLAGERS IS ER NIET. ONBESCHOFT IS DE AMTENAAR VAN INFRA DOOR GEEN ENKELE REACTIE TE GEVEN !!!"
- "Met de vraag is niets gedaan. Heeft betrekking op handhaving laten staan van afvalcontainer op de stoep, dagenlang."
- "Het is een jaar voorbij gegaan voordat er actie ondernomen is. Alle medewerkets aan de ltelefoon gehad. Dit licht ook aan beschikbaar personeel"
- "Deze medewerker was een vrijwillige medewerker die spec. bij ouderen langs ging."
- "Ik werd doorverwezen , verder niks meer gehoord."
- "Ik werd doorverwezen. Later niks meer gehoord."
- "visitekaartje voor onze gemeente"
- "Nee"
- "de ingevulde antwoorden gaan over het telefonisch contact met een medewerker als ik de vragen moest invullen over de contact via email ben ik meer dan zeer ontevreden. Jammer dat er wordt in het algemeen gevraagd - dit geeft een vertekende beeld"
- "Nee"
- "Nee"
- "Terugbel verzoek niet uitgevoerd; verwees mij bij de eerste de beste vraag, naar de projectleider, terwijl hij als de contactpersoon staat vermeld."
- "geen opmerkingen."
- "Er wordt een 'zaak' gemaakt van de problematiek die aangegeven staat in de mail. Vervolgens hoor je niets meer."

- "Had het gevoel dat de medewerker er duidelijk geen zin in had om het "probleem "op te lossen"
- "Mnr was rustig en nam de tijd."
- "Medewerker zou nogmaals bellen maar heeft dat niet gedaan."
- "In het afgelopen jaar heb ik minstens 40x contact gezocht. We zijn een jaar verder en er is nog niets gebeurt."
- "Part time medewerkers die een paar uur per week werken bij de sociale dienst is te weinig."
- "Ja erg jammer was daar voor rijbewijs verlenging en vond de medewerkster op de vroege morgen niet zo vrolijk heeft u een afspraak nee dus nou dan kan ik u niet helpen maar kwam tot inzicht dat het niet zo druk was en zou mij dan wel even helpen."
- "Prima geholpen"
- "Antwoord op je mail duurt dagen lang. Via de telefoon al helemaal slecht"
- "Het betreft hier een gemiddelde van een aantal medewerkers. De mindere score bij vraag 3 en 4 speelde de onervarenheid een rol. Door snel hulp te vragen aan een collega was de onduidelijkheid snel opgelost."
- "Het was waardeloos. Er werd niet meegedacht, er werd geen gehoor gegeven aan mijn vraag en voorstel. Ik had niet het gevoel dat ik serieus werd genomen"
- "Iemand neer zetten die vriendelijk is en behulpzaam en misschien met een open vriendelijke houding."
- "Ik heb contact gehad met een medewerker grondzaken. Dit ging over het aankopen van een kleine aantal vierkante meters van onze kavel in het nieuwbouwplan in Warffum. Mijn voorstel werd in 5 minuten van tafel geveegd. Hierdoor heb ik het gevoel gehad dat er niet oprecht naar mijn belangen en intenties geluisterd werd. Dat ik niet serieus werd genomen. En de beargumentatie vanuit de medewerker/gemeente liet te wensen over. Ik kreeg continu te horen: "Dat doen we niet". Verdere toelichting en uitleg werd mij niet gegeven."
- "Zakelijk gesprek maar werd wel naar mij geluisterd"
- "Tussen horen en luisteren zit een groot verschil."
- "Het probleem wordt wel begrepen maar er wordt verder geen actie ondernomen. Wederom geen verantwoordelijkheid nemen. De woorden "het beleid van de gemeente" is een standaard zin die wordt uitgesproken."
- "Heb met meerdere medewerkers contact gehad. De een was positief terwijl een ander schermde met ons beleid als een kleuterjuf."
- "Bij de whatsapp zou het klantvriendelijker zijn als er met een naam werd gecommuniceerd, bijv ^^Anton of ^^ Carla. Iemand verschuilt zich anoniem achter whatsapp, onpersoonlijk en ongemakkelijk. Jij weet dan nl wel wie ik ben."
- "Ze willen alleen zien wat ze willen zien. Zodra je aangeeft dat je meer kunt krijg je te horen dat je niet zo snel moet gaan. Tijd genoeg..."
- "We vinden het wel jammer dat je afspraken moet maken voor het aanvragen en ook zelfs voor het ophalen van je documenten. Het zou net als vroeger altijd (5 hele dagen) toegankelijk moeten zijn en je wacht tot je aan de beurt bent. Nu duurt het een paar dagen voordat je terecht kan (met name in Winsum). Als je een afspraak om 13.20 uur hebt, laten ze je ook gewoon zitten tot 13.20 uur, terwijl er niemand wordt geholpen. Soms zijn ze in 1 minuut al klaar en zou nog best iemand geholpen kunnen worden, niet echt efficiënt komt dit over. En de studenten aan het studeren zijn in hun studieboeken (betalen wij daarvoor?) Voor mijn

ouders gevraagd of ze thuis langs konden komen, omdat ze heel slecht mobiel zijn. Dit was mogelijk over een extreem lange tijd, niet heel klantvriendelijk. Afspraak gemaakt dat ik het document voor mijn ouders kon ophalen, door de verschillende medewerkers werd steeds gezegd dat ze zelf moesten komen (kwam niet heel vriendelijk en professioneel over dat ik het verhaal tigx moest uitleggen.). Kan er een openstelling in Bedum komen, waar medewerkers werken en waar je naar binnen kan lopen om geholpen te worden (dichtbij de burger?)."

- "Het is de griffie en de contactpersoon gemeentewerken die voor het karretje van B&W plus raad worden gespannen. En die zijn klaarblijkelijk niet goed ingelicht."
- "na glasvezel kabel zijn de straten en stoepen nog nooit weer hersteld"
- "De toon van de medewerker is vriendelijk, maar er worden geen vervolgstappen genomen."
- "In dit geval alleen contact via de mail, hij kon op afstand al mijn klacht oplossen. Uiteraard kon dat niet, ik ben totaal niet serieus genomen, heb er nog een vervelend gevoel over."
- "Geen reactie gehad"
- "Het verschilt per situatie. Wat ik niet snap is dat meerdere"
- "Ze gaf onjuiste informatie"
- "De receptie is vriendelijk en daar stopt alles"
- "Kijk eens naar hoe er schriftelijk worst gecommuniceerd. Dat kan echt beter. Waarom krijg ik bijvoorbeeld geen ontvangstbevestiging bij het indienen van een officieel stuk?"
- "Op een gegeven moment blijft het stil. Ook na herhaalde vragen van mijn kant. Geen reactie meer. Dat is geen service maar ronduit onbeschofd"
- "Nee."
- "Ging om aanvragen van een nee-nee sticker. Had ik snel in huis"
- "Minder neerbuigend kijken naar de inwoners"
- "n.v.t."
- "In eerste instantie vriendelijk te woord gestaan. Vervolgens wordt er heel veel later (maanden) gereageerd of helemaal niet terug gekomen."
- "Hier gaat het om contact met de telefoniste"
- "hier geldt hetzelfde als hiervoor. Met name bij afdelingen die vallen onder Vergunningen etc. zitten heel zelfingenomen nepotistisch ingestelde (vriendjespolitiek, alleen iets doen voor ons kent ons, import discriminerende) ambtenaren die vaak niet alleen ondeskundig, maar onprofessioneel en directief, of zelfs niet communiceren."
- "WAARDELOOS MEN MOET IS MENSEN AAN NEMEN MET GOEDE PAPIEREN..."
- "Het ging om de dorpencoördinator"
- "Geen opmerkingen."
- "Medewerkers zijn vriendelijk."
- "Alleen moet je lang op antwoord wachten, als je bijvoorbeeld informatie vraagt via de email."
- "Ik hoor daar meer inwoners over."
- "de telefoniste is vriendelijk. Iemand doorverbinden is er vaak niemand aanwezig. net even pauze, vakantie, in gesprek. U wordt teruggebeld. Wordt niet gedaan of komt dan net niet uit."
- "Heeft enorm lang geduurd voordat er actie werd ondernomen"
- "egocentrisch gewaauw"
- "De dames kunnen weles wat vriendelijker zijn zijn vaak kattig bij de WMO"

- "Geen"
- "Ze heeft mij zeer goed geholpen."
- "Het gaat voornamelijk over een klacht via de mail. Die mijn man heeft ingestuurd over het 7 bruggetjes pad. Die erg smal en haast onbegaanbaar is door het water. Er kwam geen reactie hierop."
- "Ik vind het vervelend dat voor een het halen van een formulier, het afhalen van een rijbewijs o.i.d. een afspraak moet maken. Als ik boodschappen doe in Winsum of Uithuizen moet ik toch gewoon even langs kunnen komen als ik in de buurt ben. Moet ik dan even wachten? Dat is geen probleem. Beter dan de stress die ik heb bij de kassa van de supermarkt, omdat ik op tijd bij het gemeentehuis moet zijn."
- "Omdat ik met meerdere mensen contact heb gehad is het moeilijk om bovenstaand juist toe te wijzen. Mijn klacht dat er te hard gereden wordt in de straat waar ik woon is niet serieus genomen en afgedaan met de terugkoppeling dat er al eens onderzoek naar is gedaan waar vervolgens uit naar voren is gekomen dat er niet te hard wordt gereden maar dat het aan mij (ons) ligt omdat ik op de hoek woon en auto's voor mijn huis (laatste hoekwoning) optrekken en afremmen. Tja, dan ben je uitgepraat....."
- "De wethouder was uiterst correct, maar [geanonimiseerd] zal geen enkele moeite doen om te luisteren, iets te begrijpen if überhaupt zich te interesseren in zaken"
- "Er werd niet aan afspreken gehouden en had niet het idee dat ik serieus genomen werd. Meer als lastig ervaren werd, terwijl ik toch echt voor mij een probleem had."
- "het loopt nog steeds"
- "ambtenaren in dienst van een gemeente moeten diensten verlenen. Dit is geen vrijwilligerswerk, maar betaald werk. Dus telefoon opnemen en naam noemen, weten welke afdeling en wat de oplossing is. In de wachtkamer zitten, terwijl de deur naast de balie open is en daar meerdere ambtenaren zitten te grappen en grollen. Ga aan het werk! Wees bewust van het werken in een dienstverlenende sector waar burgers voor betalen!"
- "Neen"
- "Het betrof polsen van de bereidheid mee te werken aan een bestemmingsplan wijziging om een seniorenwoning te kunnen bouwen. Davies van de Gemeente in de pers: bouwen, bouwen bouwen.
Houding van de gemeente in persoonlijk contact: je mag daar niks bouwen, zelfs geen schuurtje. Als je een senioren woning wilt breek je je eigen huis maar af (energielabel B, kennelijk nog nooit van duurzaamheid gehoord) en dan bouw je daar maar iets nieuws. Op de opmerking dat ik dan nog altijd bij een stoepje omhoog zou moeten: dan graaf je de Oude Dijk ter plaatse maar af, dat is wel meer gedaan (respect voor landschapswaarden is kennelijk onbekend)."
- "Het contact liep uitsluitend per mail"
- "Geen antwoord gekregen op mijn vraag."
- "eerste mail beantwoord, tweede mail niet op gereageerd, stond in behandeling, en later was afgehandeld"
- "Moest in 2 gevallen nogmaals mailen om een antwoord te krijgen. De laatste reactie was niet helemaal duidelijk en voor de afrondende / eind reactie werd wel aangegeven waar nog onduidelijkheid over was maar over een definitieve (eind) reactie en wanneer precies was men onduidelijk / vaag."

- "Gemeente heeft mijn klacht verholpen, alleen geen terugkoppeling gehad op mijn berichten."
- "Bijna crimineel."
- "nee"
- "correspondentie werd eenzijdig stopgezet"
- "Star volhouden aan de procedures terwijl dat helemaal niet nodig was. Afspraken systeem maakt dat de burger er is voor het gemeentehuis ipv andersom"
- "Dit gaat niet specifiek om een bepaalde medewerker. De meeste medewerkers die je spreekt zijn vriendelijk en goed van zin. Het vervolg is waar het aan schort. Via WhatsApp dingen melden gaat wel erg goed."
- "We hebben een vraag bij de gemeente neergelegd en hebben nooit weer wat gehoord."
- "Volgens mij had deze medewerker maar 1 doel en dat is zoveel mogelijk mensen afschepen en vooral niet luisteren. Ik vind het echt schandalig. Je betaalt flink veel voor gemeentelijke belastingen, de WOZ waarde gaat elk jaar maar omhoog en je kunt als gemeente niet eens zorgen voor een veilige en prettige woonomgeving. Ik heb inmiddels mijn huis verkocht vanwege de vele overlast en de gemeente Het Hogeland die daar helemaal niks aan doet en gaat doen. Met de grootst mogelijke moeite wordt er dan uiteindelijk gezegd dat ze komen kijken maar zijn nooit langs geweest."
- "Het gevoel bestaat van een behoorlijke afstandelijkheid dan wel gereserveerdheid en beperkte transparantie."
- "Na ruim een jaar nog geen terugkoppeling over kwestie, hoe kan dit?"
- "Er werd n iet werkelijk geluisterd naar de problemen met de Oostpolderplannen. Ik voel me bedonderd."
- "receptie personeel vriendelijk en begripvol maar de rest zijn boeven"
- "het doorgeven van de boodschap naar de verkeerde afdeling,"
- "De collega van de collega die mij te woord stond, hoorde het probleem en gaf te kennen dat er wel degelijk tijd en ruimte in de agenda was. Degene die mij hielp weigerde te kijken naar ruimte in de agenda voor een nieuwe afspraak."
- "Erg vriendelijk en behulpzaam tijdens aanvragen van mijn paspoort"
- "Doen dingen half en komen er niet op terug. Voor rijbewijs en dergelijke is alles goed."
- "Ging over de afvalwijzer app die heel veel gemeentes wel hebben maar wij nog niet helaas."
- "Goed voorbereiden als je achter de telefoon zit"
- "Je krijgt niet de juiste persoon. En blijft maar uitleggen."
- "professioneel en prettig qua benadering"
- "We hebben een zeer goed gesprek gehad, er was alle begrip. Er zijn beloftes gedaan, maar die zijn niet nagekomen!"
- "Geen antwoord gekregen."
- "N.v.t."
- "Ik heb met meerdere medewerkers contact gehad. De ervaringen verschillen dus. Kan ik hier niet invullen. Of komt dat nog??"
- "Dat mensen serieuzer moeten worden genomen en als ze hulp nodig hebben dit ook krijgen. Nu krijgen vooral vluchtelingen hulp en kunnen Nederlanders de boom in."
- "Nee"
- "Nee"

- "Medewerker doet zijn best. Meer dan dat kan hij/zij niet doen. Met opm. wordt daarna niets gedaan door verantwoordelijke medewerkers"
- "Het contact met de medewerker is prima, alleen de afhandeling van de klacht, daar ben ik niet tevreden over."
- "Baliemedewerker uiterst ongeïnteresseerd"
- "Snelle reactie op de what's app meldingen"
- "De medewerker is te strikt gebonden aan regels en procedures. Zodoende zijn de menselijke maat en flexibele toepassing ver te zoeken."
- "Nee, verder geen opmerkingen. Mijn advocaat heeft niets weer gehoord."
- "Nee"
- "Voel me niet serieus genomen"
- "Nvt, prima geholpen, ze heeft het snel geregeld en moeite gedaan om te zorgen dat ik terecht kon"
- "Met verschillende medewerkers contact gehad, de contactpersoon"
- "De mededeling was dat de melding niet werd opgepakt omdat hij anoniem was gedaan terwijl dit een mogelijkheid is in de app. Toen ik alsnog mijn contactgegevens gaf heb ik niks meer gehoord."
- "In mijn geval was hij niet goed op de hoogte van het een en ander wat speelde en was niet flexibel in zijn opstelling naar ons toe."
- "Baliemedewerker"
- "Kan wel beter geluisterd worden ,heb de man ook een watchapp gestuurd daarna ,word niet op gereageerd,"
- "Niets meer gehoord"
- "Via de whatsapp gecommuniceerd"
- "Dramatisch. Wordt niet serieus genomen"
- "Klein loket. 1 medewerker."
- "Klacht over losliggende tegel werd afgemeld en er was niets gedaan. Op vraag geen reactie, dus wederom melding gedaan.."
- "Beloftes komen bze niet na. Ik word niet of nauwelijks teruggebeld .Beloftes komen ze niet na."
- "Probleem via mail gemeld en werd snel opgelost."
- "Nee"
- "Belachelijk dat ik wel nieuwe pasfoto's moest laten maken en mijn man niet. Ons kapsel is elke keer hetzelfde."
- "De ene medewerker is de andere niet"
- "Ze kunnen niks want geld is op of ze zijn het vergeten of blijft hangen bij een andere ambtenaar."
- "nee, behalve dat de vriendelijke en inlevende medewerkers allemaal aangeven er niet over te gaan, het terugleggen in de backoffice, of andere kaarten uit de ambtelijk vocabulaire trekken, maar geen van allen blijkt bevoegd om te handelen. Vervolgens blijft het angstvallig stil."
- "Niet iets beloven als je het niet kunt waarmaken, omdat je wellicht afhankelijk bent van collegae."
- "was een prettig gesprek"

- *"Op gemeentehuis nieuwe rijbewijs halen was een prima ervaring. Melding maken via app over parkeren bij de HHC vind ik minder geslaagd."*
- *"Nee"*
- *"Ben tevreden over de hulp van de medewerker"*
- *"Als een document niet aangevraagd kan worden maar een ander wel (rijbewijs vs. ID kaart) is meedenken wel gewenst."*
- *"Het probleem is, dat afspraken niet nagekomen worden. Alles te lang duurt. Wisseling van medewerkers."*
- *"Zou graag willen dat als je een postadres hebt dat dit gewoon kan. Zoals de gemeente daar in (moet) voorzien. Na duidelijke uitleg van mijn kant."*
- *"Medewerker nam niet de moeite contact te zoeken"*
- *"De communicatie tussen collega's onderling was niet afgestemd en dit zorgde voor onduidelijkheid naar mij als inwoner."*
- *"Nee"*
- *"Nee hoor"*
- *"Nee"*
- *"Dat deze medewerker zo behulpzaam was kwam omdat de overige steken hadden laten vallen"*
- *"Eerste telefonische aanspreekpunt kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor gedrag van van overige ambtenaren. De laksheid zal vooral bij bij de overige ambtenaren liggen. Als ik bel, dan heb ik op dat moment een vraag waarop ik antwoord hoop te krijgen; niet 2 dagen later (de termijn waarbinnen teruggebeld kan worden)."*
- *"Probleem is dus niet de medewerker maar de vele schijven waarover het moet gaan.dat is het probleem."*
- *"Ik zou graag willen dat er ook daadwerkelijk wordt gereageerd op een mail of dat er een terugbellen verzoek word gedaan."*
- *"echt zo slecht"*
- *"Complete onwil om zich van de situatie op de hoogte te stellen. Tegen alle afspraken in toch de verkeerde beslissingen nemen. Geen enkel excuus na het wijzen op gemaakte fouten (via een medewerker)"*
- *"Nee"*
- *"Het ligt denk ik niet perse aan de medewerkers, ik denk dat het college daar meer mee van doen heeft"*
- *"Eenmaal doorgedrongen te zijn tot de juiste persoon, is het contact wel goed, maar het beleid ondoorzichtig."*
- *"Geen antwoord gekregen"*
- *"er zijn medewerkers die hebben cursussen nodig ."*
- *"Nee"*
- *"nee"*
- *"Het probleem is niet de servicemedewerker, maar het apparaat wat er achter zit. Er komt geen respons."*
- *"Gelukkig had ik zijn rechtstreekse nummer anders was de kans groot geweest dat ik hem niet aan de lijn zou krijgen. Is een moeizame operatie"*

- "Ik had een verzoek ingediend om een gesprek/wandeling met de wethouder. Dat werd aangeboden op de website van het Hogeland, maar werd zonder duidelijke reden niet ingepland. (Waarom bied je het dan aan?)"
- "Ik heb het hier over verschillende contact momenten"
- "Vooral [geanonimiseerd] zou zich heel anders moeten opstellen"
- "Krijg totaal geen antwoord op de mail vraag, alleen een registratienummer, waarop ook niet gereageerd wordt"
- "nee, tevreden"
- "Geen enkele poging ervaren om in de richting van een oplossing mee te denken. Standpunt van de ambtenaar was de enige juiste (en bij nader inzien onjuiste)"
- "Soms is een medewerker niet beschikbaar (omdat degene niet op die dag werkt of niet op de werkplek zit) en dat is lastig maar niet onoverkomelijk."
- "bij werk plein zit er vaak totaal niemand achter de balie, en dat weken lang. dan moet je papieren inleveren en is er weer niemand."
- "Medewerker was niet scherp genoeg, een detail over het hoofd gezien."
- "Ze had niet gevraagd of wij de paspoorten thuisbezorgd wilden krijgen, na het aanvragen gaf ze aan dat het nu niet meer mogelijk is, terwijl wij aan het begin van het gesprek al met een foldertje in handen stonden waarin staat dat je paspoort ook thuisbezorgd kan worden. Nu moeten we nog weer naar Uithuizen rijden."
- "Beter afstemmen hulpvraag cliënt en advies ziekenhuis. Meer hulp nodig!"
- "Verzoek ingediend via Whatsapp. Antwoord van gemeente werd verwijderd en moest zelf na een paar dagen naar de status vragen"
- "Het is nogal divers. Soms was het contact heel prima, soms ook helemaal niet."
- "De eerste medewerker aan de telefoon wel, maar de betreffende ambtenaar die aangaat krijg je niet te pakken, vrij of is al naar huis of ziek of ja bedenk maar wat"
- "Doe wat kom tot actie. Het is toch droevig als je in overleg met ondernemers en andere mensen zit en men zegt allemaal, die gemeente Het Hogeland dat is echt hopeloos. Daar wil ik niet mee aan de tafel zitten, daar kom je niet verder mee. Beschamend dat ik daar woon en helaas ook mee te maken heb."
- "Ik wordt meestal snel doorverbonden met de afdeling wat ik zoek. Dus erg tevreden"
- "Nee"
- "zorg er voor dat ook afdelingen rechtstreeks bereikbaar zijn voor de burger. niet alles via call center laten lopen"
- "Het eerste contact verliep goed, maar de daarin gemaakte afspraak werd niet nagekomen. Het daaropvolgend contact was weer goed en daarna werd het snel opgepakt."
- "ID en paspoort aanvraag prima r geregeld. Ook een keer contact gehad over het missen van een stoep en abrupt ophouden van de stoep aan de Lijnbaan/Bederawalda. Er was beloofd dat de stoep een stukje de hoek om doorgetrokken zou worden. Dit is tot op heden niet gebeurd. Het is een onveilige situatie en pleit nog steeds voor een volledige stoep tot aan de parkeerplaatsen. Maar in iedergeval doortrekken tot nade kruising ivm veiligheid kinderen."
- "Nee"
- "Nee"
- "Ze wist weinig van de vraag die ik stelde"
- "Nvt"

- "Nvt"
- "Ze zijn niet altijd op de hoogte, ik denk dat dat komt door parttime werken (ze zijn er niet altijd)."
- "Dat er ook echt wat aan gedaan word zou mooi zijn"
- "de medewerker krijgt ook maar opdracht hier ligt een heel terrein open voor B en W Het personeel moet alles maar slikken terwijl het bestuur niet aanwezig is."
- "Ik heb nog steeds geen antwoord op de mail die ik vorig jaar heb verstuurd"
- "Ik ben niet terug gebeld, over de eventuele maatregelen."
- "zie opmerking aan begin"
- "Neen"
- "Het zou fijn zijn als bij vakantie ziekte oid de werkzaamheden gewoon doorgaan. Dan stagneert alles en kun je dus wachten. De collega's weten van elkaar niet wat ze doen"
- "Aanvraag gedaan namens de buurtvereniging voor een zout container en melding gemaakt van een slecht trottoir. Zout container was direct geregeld. Top! Trottoir is nogsteeds zeer slecht. Maar ik verwacht dat dit opgelost word na de verbouwing van de huisartsenpraktijk"
- "Geen persoonlijk contact"
- "Deze vraag is "verplicht". Huh.....? Dit is een onvriendelijke vraag. Dat is nu precies wat ik bedoel met autoritair en niet gelijkwaardig. Ik doe geen uitspraken over individuele contacten met personen."
- "Was vriendelijk"
- "De medewerker heeft mijzelf teruggebeld."
- "Ambtenaar is er duidelijk niet voor de inwoners"
- "Ik schrik van het slechte contact met de gemeente"
- "De ene medewerkster luisterde niet goed naar mijn vraag. De andere begreep waar ik tegenaan liep."

3. BEZOEK AAN DE GEMEENTELOCATIE

Wat was de reden van uw laatste bezoek?

Deze vragen wordt alleen voorgelegd aan inwoners die hebben aangegeven in het afgelopen jaar een gemeentelocatie te hebben bezocht.

69 antwoorden

Anders, namelijk:

- "Ik spreek voor die inwoners die zelf niet willen reageren, om dat ze moe zijn van de gemeente."
- "legaliseren van een document"
- "gesprekken subsidies en armoedeoverleg"
- "Uittreksel"
- "W.M.O."
- "Bezwaar kapvergunning burelen"
- "uitreksel bev register"
- "Partnerschapsregistratie"

- "Gesprekken"
- "Ben nog nooit opgemernte huis geweest"
- "Klacht vuilnis"
- "Gesprekken over het starten van een weggeefwinkel in Winsum"
- "Verkiezingen"
- "Partnerschap"
- "Werk"
- "Huwelijk"
- "175 Handtekeningen gebracht, met paar personen, v steunpunt v burgerzaken in Leens. Gemeentehuis."
- "vergunning gedoe door achterbaks meldingen gedaan door ambtenaar ten behoeve van haar broer."
- "PROTESTEREN"
- "Eventueel begin maken met het realiseren van een urban sports faciliteit."
- "Ophalen invalide parkeerkaart"
- "gewauwel ivm toekomstplannen (luchtfietserij)"
- "Vraag om Bedumer Winterloop te ondersteunen door pennen te doneren voor Bedumer Winterloop Klaverjasavond."
- "Vergadering"
- "fondsen avond"
- "Verkeersoverlast."
- "Overleg"
- "vergadering"
- "parkeerkaart"
- "Vraag aan buitendienst"
- "Registratieformulier politieke partij laten ondertekenen"
- "Leerplichtambtenaar"
- "Nvt"
- "Verhuizing familielid, WMO aanvraag familielid."
- "Ondersteuning en invalidenparkeerkaart"
- "Aanvraag indienen energietoeslag op papier"
- "Vergadering"
- "werkzaamheden"
- "brp"
- "G.parkeerkaart"
- "andere reden"
- "Klacht over lantaarnpaal die al 3 weken niet brandt voor het huis aan de [geanonimiseerd] in Winsum"
- "Overleg"
- "Betalen gemeentelijke lasten"
- "project verlichting Hoodstraat West (duurd inmiddels nu ong 5 jaar!!)"
- "Vraag"
- "Stembureau lid"
- "had wat vragen betreft onderhoud buitendienst het is er een zootje"

- *"Papieren ophslen"*
- *"Verzoek om uitgeprint formulier"*
- *"Bezwaar"*
- *"Jeugdsoos"*
- *"Doe mee pas"*
- *"vanwege communicatie vaarigheden en het weg raken van post in de huizen"*
- *"rioolproblemen"*
- *"foutieve belasting aanslagen"*
- *"archief"*
- *"Straatverlichting"*
- *"Bewijs van zijn in leven"*
- *"Overleg over culturele onderwerpen"*
- *"Meedoenpas"*
- *"Afspraak met een medewerker"*
- *"Gemeentegids"*
- *"Gehandicaptenparkeerkaart"*
- *"samen met mijn dochter voor haar gehandicaptenkaart"*
- *"geboorte"*
- *"Als mantelzorg mee"*
- *"voor een gesprek ."*
- *"Overleg"*

Waar was uw laatste bezoek?

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die hebben aangegeven in het afgelopen jaar een gemeentelocatie te hebben bezocht.

15 antwoorden

Anders, namelijk:

- *"zie bovenstaande."*
- *"Geen"*
- *"telefonisch en per mail"*
- *"Voor de enquête van toegankelijk voor de inwoners voorheen gem.de Marne."*
- *".."*
- *"Winsum en daarna Uithuizen"*
- *"Bij de buitendienst"*
- *"Nvt"*
- *"digitaal"*
- *"digitaal"*
- *"bijeenkomst"*
- *"alle 3 en de vorige anders namelijk ."*
- *"geen"*
- *"telefonisch"*
- *"Leens"*

U heeft aangegeven dat u het gemeentegebouw niet toegankelijk vindt, kunt u dit toelichten?

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die hebben aangegeven het (helemaal) oneens te zijn met de stelling 'Het gemeentegebouw is voor mij toegankelijk'.

13 antwoorden

Oneens

- "Loop met een rollator. Afstand te ver."
- "Geen goede bordjes waar je exact moet zijn"
- "Gesloten op vrijdag middag"
- "grimmige sfeer, alleen met afspraak welkom."
- "Parkeren is een uitdaging"
- "Trap"
- "We zijn zomaar 20 min. bezig om in Winsum of Uithuizen te komen. Het kan zijn dat je 1 dag een pasfoto moet brengen en de volgende dag om het document op te halen. Er is vaak niet eens een goede busverbinding, dus als je geen rijbewijs of auto hebt is het nog veel lastiger."
- "Er wordt niet aangegeven dat je welkom bent. Vooral wat je niet moet doen."
- "Niet helemaal naar Winsum laten rijden terwijl de Medewerkster uit Leens komt. Het formulier in Leens lag en wij uit Kloosterburen komen.."

Helemaal oneens

- "Gemeentehuis was dicht"
- "je wordt behandeld als een nr."
- "de deuren haperden, moesten met de hand geopend worden."
- "Voorheen kon ik lopend naar het gemeente huis. Nu met de auto naar Winsum."

Heeft u tips over hoe we het bezoek aan de gemeente kunnen verbeteren?

Deze vraag wordt alleen voorgelegd aan inwoners die aangeven neutraal of (helemaal) oneens zijn met tenminste één een van de stellingen: "Ik voelde mij welkom.", "De ontvangstruimte was netjes." of "Na binnenkomst was het duidelijk waar ik moest zijn."

48 antwoorden

- "het bezoek is wel goed, maar het overleg en de COMMUNICATIE!"
- "Meer parkeerruimte voor bezoekers. Parkeren was niet eenvoudig; het parkeerterrein was vol"
- "Waarom dient de afspraak exact op de minuut plaats te vinden. Ik was 10 minuten voor de afspraak aanwezig, de medewerkers zitten er maar helpen je exact op het afgesproken tijdstip. Wat voor signaal geef je daarmee af..."
- "Betere, kortere toegang."
- "Nee"
- "De medewerkers zitten of staan op een verhoging en kijken daarbij neer op de klant. Dat komt het gevoel van gastvrijheid."
- "Meer loketten in verschillende grote plaatsen"
- "Een vriendelijk gezicht achter de balies"
- "Mensen niet zo lang laten wachten bij de balie"

- "De ontvangstruimte zo inrichten dat je je er welkom voelt dus niet aan 1 grote tafel met standaard stoelen."
- "Je welkom voelen en niet eerst een afspraak hoeven maken"
- "ga gewoon eerder met ons in gesprek en probeer een situatie eerst goed uit te zoeken voordat je BOA's op iemand afstuurt. Ook zoïets. Heel intimiderend, ronduit mensen overvallen, zonder overleg. Mensen, zoals wij, die een half miljoen steken in het opknappen van panden/grond zonder winstoogmerk. 6 x zijn we zo overvallen."
- "Iets leuks voor kinderen, als je even moet wachten"
- "YEP IS MENSEN MET VERSTAND VAN ZAKEN OP DE JUISTE POST NEER ZETTEN AFDELING WMO IS OM TE HUILEN..."
- "Dat je gewoon welkom bent. Zonder eerst een afspraak te hoeven maken via het internet. Maak je een afspraak gaat het eerst via de ene balie dan naar de andere. Dat terwijl je een afspraak hebt gemaakt."
- "al moet je dan even wachten dat je zo naar binnen kunt lopen als vanouds"
- "lokaal blijven. niet nog verder van je burgers weg komen te staan.."
- "Zorg voor meer parkeergelegenheid. Aangezien we nog maar op twee plekken terecht kunnen, concentreert het zich daar. Maar ook medewerkers moeten kunnen parkeren. Dus dit mag niet te koste gaan van parkeermogelijkheden voor medewerkers van het gemeente huis."
- "Zorgen dat mensen naar binnen kunnen in de kou"
- "wees klantvriendelijk, dienstverlenend en verstrek de juiste informatie. Niet verschuilen achter: het is bedreigend om een bepaalde functie te vervullen, maar doe je best, straal dat uit, wees eerlijk en oprecht en geen enkele Groninger zal dan in de contramine gaan."
- "Hoe zou u zelf behandeld willen worden als u in een winkel "iets wilt kopen"? Beetje meer gevoel geven dat de medewerker de bezoeker wil helpen met zijn / haar vraag en niet "omdat en medewerker gewoon haar werk moet doen" (beetje meer affiniteit) ."
- "Minder formeel handelen"
- "nvt"
- "Meer punten in de gemeente openstellen. En betere bewegwijzering naar het gemeentehuis."
- "Gevoel hebben dat je welkom bent"
- "Niet de balie medewerker in een buitenlandse taal tegen andere klant laten praten! Dit was geen Engels of Duits!"
- "lokaal service punt"
- "Houd openingstijden in veel, eer dorpen op verschillende locaties. Met het digitale werken moet dat mogelijk zijn."
- "Trap bij ingang Uithuizen veranderen"
- "Weet dat de medewerkers in een relatief hoge salarisschaal zitten, dan verwacht ik wat meer kennis en interesse"
- "persoonlijker ,het is een huis van ons `bewoners`"
- "Afgifte punt in Bedum"
- "Beter bereikbaar zijn, ruimere openingstijden. Pasfoto's gewoon accepteren of de kosten vergoeden."
- "Nvt"

- "Begripvol"
- "Personeel is niet aanwezig of aan het lunchen of op vakantie. Bereikbaarheid is heel slecht"
- "Nee hoor"
- "hulpsecretaires inrichten voor het verkleinen van de kloof tussen burger en gemeente, bijvoorbeeld door zitting te hebben van tijd tot tijd in dorpshuizen en dergelijke"
- "laat de glazen deuren weer verdwijnen, wie is er bang. juist ik en vele andere inwoners. juist voelen zich niet veilig om naar de gemeente huizen te gaan. Er vind dwang en drang plaats, vandaar ik er voor communicatie en reorganisatie kom."
- "Online documenten regelen, virtuele balie zodat je online een medewerker kan spreken. Zo niet meerdere plekken in de gemeente een loket."
- "Medewerkers aanwezig zijn. Groot verschil Winsum en uithuizen"
- "Ingang aan verkeerde kant. Draaideur matig, contact met baliemedewerkers matig qua aanspreken. (Systeem waarop)"
- "Het alerter zijn naar de mensen zijn, dwz oogcontact houden en als er veel mensen binnenkomen, hulp erbij roepen, zodat mensen geholpen kunnen worden"
- "De desbetreffende ambtenaar moet bereikbaar zijn"
- "Geef training aan de medewerkers over gastvrijheid en geef bewoners duidelijkheid bij hun vragen."
- "Als ze even wat vrolijker kijken achter de balies"
- "Lijkt me duidelijk, een plek voor gemeentelijke zaken inrichten in Bedum. Geldt niet alleen voor Bedum. In elk redelijk dorp moet hier een mogelijkheid voor zijn, al is het maar voor een dag in de week/2weken"
- "Balie privacy verbeteren"

4. INFORMATIEVOORZIENING

Kunt u toelichten waarom u (heel) tevreden bent over de informatievoorziening van de gemeente?

Deze vraag is alleen voorgelegd aan inwoners die aangeven (heel) tevreden zijn over de informatievoorziening van de gemeente.

140 antwoorden

Tevreden

- "Heb ook wel eens wat gevraagd waarbij het lang duurt alvorens antwoord te krijgen"
- "Ik lees de berichten in de Ommelander"
- "Zie eerdere opmerking"
- "in de Ommelander courant staat informatie"
- "als ik wat zoek, kom ik er 9 van de 10x digitaal al wel uit op jullie site. het nummer voorin het weekend (hoge waterstanden in gemeente sloten) was voorheen slecht, ik weet niet hoe dit nu is."
- "Duidelijke informatie."
- "Duidelijkheid"
- "regionale kranten geven redelijk goede info"
- "De info is duidelijk"

- "Lees altijd de berichtgeving in de deur aan deur krant."
- "Artikelen in de krant geven nuttige informatie"
- "Informatie via internet. Kranten , website gemeente."
- "Over het algemeen zijn de contacten telefonisch niet geweldig. Je wordt teruggebeld zegt de telefoniste en soms duurt het erg lang voordat er teruggebeld wordt"
- "Wat ik wil weten kan ik vinden"
- "Omdat het gelukkig nog op papier gepubliceerd wordt."
- "dat ligt aan je zelf, of je de informatie belangrijk vind"
- "Het was duidelijk."
- "Winkels, huisarts op 5 km"
- "Ik krijg voldoende info via post en via de krant"
- "de gemeente communiceert goed in het huis aan huis blad"
- "Niet gemerkt dat iets werd 'gemist' aan informatie."
- "De informatievoorziening is oké."
- "Ik zoek de informatie actief op via Facebook, de site en in gesprek met ambtenaren."
- "Nu weer tevreden maar het gemeentenieuws in de Ommelander is geen verstandige keuze. Wij hebben maanden deze krant niet ontvangen. De Ommelander heeft moeite om bezorgers te vinden."
- "Website is duidelijk en overzichtelijk"
- "Informatie staat goed in de Ommelander"
- "Er staat veel informatie in het huis aan huis krantje."
- "Veel informatie via website, Facebook"
- "Binnen de communicatieve sfeer gaat er in elke organisatie wel eens wat mis. Vandaar mijn gekozen antwoord."
- "eigenlijk niet"
- "Social media heeft de informatie voorziening verbeterd"
- "Ik heb Facebook en daar zie ik de informatie op staan."
- "Uitgebreide informatie in de plaatselijke kranten, folders en brochures, persoonlijke post..."
- "De algemene informatie wordt goed bekend gemaakt via de media"
- "Veel info in de ommelander courant."
- "Het is lastig om informatie te verzamelen"
- "ik heb mij ingeschreven voor de nieuwsbrief"
- "Nvt"
- "Duidelijke heldere communicatie.. tijdig laten weten van veranderingen"
-
- "ik kan in huis en huis bladen er over lezen"
- "Informatie via Ommelander Courant is duidelijk, website is toegankelijk en persoonlijk contact prima."
- "Duidelijk verhaal in De Ommelander"
- "Ik vind de informatie goed via de krant en internet."
- "Website en gemeentenieuws is aardig up te date"
- "De behandeling was steeds correct en ook over de informatievoorziening heb ik geen klachten."

- "Via mail kan ik nu het gemeentenieuws lezen. Ik woon in het buitengebied en krijg daar namelijk geen lokale krant. Ik vind het wel lastig dat wanneer ik sommige stukken in wil zien ,zoals bijvoorbeeld vergunningaanvragen, ik alsnog naar het gemeentehuis zou moeten. Ik zou dat graag ook online in willen zien."
- "Meeste informatie wel online te vinden. Juist binnen de gemeente onduidelijk wie waar over gaat en bij wie je evt moet zijn. Komt over als systeem van (weinig) verantwoordelijkheid nemen of afschuiven."
- "Uit de Ommelander Courant is, voor mijn behoefte, voor de verstrekking van informatie"
- "Persberichten over wijzigingen in de gemeente zijn goed verzorgd."
- "Duidelijkheid en heldere informatie ."
- "goede informatie voorziening via dagbladen"
- "nee"
- "wekelijks berichtgeving in de krant"
- "Duidelijke aankondigingen in de krant"
- "daar waar ik info over wil, kan ik deze redelijk goed vinden"
- "Ontvang met regelmaat nieuw over gemeente en gemeentezaken, via een krant maar ook via social media"
- "Ik krijg regelmatig een brief en ik neem aan dat dat de manier is waarop de gemeente met haar inwoners communiceert. Als er andere kanalen zijn dan weet ik daar niks van en dan ben ik minder tevreden."
- "Geen klachten"
- "Het is voor mij duidelijk"
- "Website is best snel bijgewerkt. En krijg ook regelmatig post van de gemeente."
- "Krant en internet staat voldoende"
- "Alle informatie wordt duidelijk weer gegeven op de site"
- "Wanneer je op de site de mogelijkheid krijgt om je bij de gemeente te laten ondersteunen bij het invullen van de aanvraag dan krijg je een formulier om in te vullen bij de balie. Dat kon thuis ook."
- "Als ik iets wil weten zoek ik het op."
- "Belangrijke informatie is op de website te vinden"
- "Duidelijke informatie te vinden op de website."
- "Ik heb er voldoende aan"
- "Via de krant krijg ik voldoende info"
- "duidelijke info via website en/of via brief"
- "Via de site en via de krant duidelijke info"
- "Via de krantjes kan ik voldoende op de hoogte zijn.. T.a.v. de recente wijziging m.b.t. afvalverwerking: heel duidelijke info. Begrijpelijke slimme wijzigingen. Mooie overzichtskaart om te bewaren."
- "De krant en sociale media zijn over het algemeen voldoende voor mij om info te krijgen"
- "Informatievoorziening is wel present, voornamelijk online en is soms wat zoeken. Het verstrekken van fysieke informatie is voor sommige mensen meer gewenst, maar kan ook zorgen voor spam."
- "Nieuws via de plaatselijke krant is prettig."
- "Regelmatig brief op de deurmat."

- "Duidelijke berichtgeving in de regionale kranten."
- "Via veel kanalen is er info te vinden"
- "informatie via ommelander courant"
- "Via de site en de ommelander is prima.. dat is natuurlijk allen de informatie die de gemeente wil delen."
- "Heb nog nooit iets van informatie niet kunnen vinden op de website"
- "Wekelijkse pagina 's in de OC zijn prima"
- "De gemeente kan burgers actiever en in een eerder stadium informeren en de burgers meer bij zaken betrekken."
- "Genoeg informatie in de krant en op internet"
- "De informatie op zich is duidelijk Alleen niet mee eens"
- "Gemeente nieuws wekelijks in de krant"
- "Gelukkig staat het gemeentenieuws weer in de Ommelander Courant!"
- "De folder voor lage inkomens is erg prettig en duidelijk. De brieven zijn soms iets minder duidelijk. Erg veel regels in een brief schrikt af en maakt het lezen ook niet makkelijker. Ik denk dat de toon dan vriendelijker en toegankelijker kan. Dit beweegt mensen ook meer om vragen te stellen als ze iets niet begrijpen. Bv in communicatie aangaande de participatiewet. Die is dit jaar niet in positieve zin veranderd."
- "Berichtgeving in diverse media"
- "Jullie doen je best of analoog en digitaal ons in te lichten; prima!"
- "De zoekmachine kan vereenvoudigd worden.."
- "Op zich zijn de aankondigingen van de gemeente middels lokale kranten prima"
- "Ik lees de ommelander courant daar staat veel nieuws in."
- "De website is duidelijk en mocht er iets voordoen een contactje o.i.d. en krijg je duidelijke informatie"
- "Informatie is goed te vinden: krant sociale media"
- "Elke week een nieuwsbericht in De Ommelander"
- "de mensen van het archief zijn vriendelijk en duidelijk"
- "Mooie duidelijke/ overzichtelijke website."
- "De pagina's in de Ommelander en de Noorderkrant zijn informatief"
- "Via folders en brieven en berichtgeving OC"
- "Wij lezen de (betaalde) Ommelander. Daarin staan vrijwel alle plannen. Een enkele keer krijgen we een brief met daarin de plannen in de directe omgeving."
- "Ik word goed geïnformeerd (brieven, social media) en kan indien nodig gemakkelijk informatie vinden op website of door te bellen."
- "Proces is duidelijk uitgelegd."
- "Veel is te vinden op de website, en anders kan je gemakkelijk bellen."
- "Kan beter, maar ben hoger opgeleid dus snap alles wel ;)"
- "Goeie communicatie"
- "Via sociale media, via huis aan huis blad"
- "Het verloopt nu vooral via de krant en online. De krant wordt hier helaas niet altijd bezorgd dus we krijgen dan niet al het gemeente nieuws mee"
- "Ze stonden me goed te woord"
- "Nvt"

- "ik hoor wat ik wil weten en kan daarmee verder."
- "We krijgen via mail bericht van de overheid over algemene zaken, WOZ, e.d.."

Heel tevreden

- "alles staat nu ook weer in de Ommelander Courant"
- "Ik krijg altijd bericht over gemeentelijke dingen en op de website kan je ook alles vinden"
- "Van de belangrijkste zaken krijg je als inwoner wel een brief thuis, andere berichten staan overzichtelijk in de krant bij de gemeenteberichten"
- "contact is vlot gelegd, wordt opgevolgd inzet van ambtenaren duidelijk en ondersteunend"
- "heel informatief"
- "Informatie is goed te vinden."
- "Overzichtelijk"
- "vergaderingen zijn online te volgen+ info de krant"
- "Goede informatie in de Ommelander en online op de website en op X (twitter)"
- "Alles is te vinden in de Ommelander en op facebook."
- "De informatie over de gemeente Het Hogeland haal ik voornamelijk uit de Ommelander Courant."
- "Zoals het wekelijkse gemeente nieuws in de Ommelander Courant"
- "Alles is te vinden op de site. Medewerker gaf duidelijk uitleg en hield rekening met bijna negentig jarig familielid."
- "Ik volg jullie op Facebook en daar staan altijd allerlei info dingen."
- "Informatie wordt gedeeld via diverse media en daardoor wordt iedere burger bereikt."
- "Bijvoorbeeld door het gemeentenieuws in de Ommelander Courant elke week..en door brieven"
- "Via de krant komt veel info"
- "Je kan overal informatie zien, online, in de ommelander enz."
- "Het was wel goed voor mij"
- "Via de app prima info, gemeentenieuws , afvalkalender"
- "Ik wordt goed geïnformeerd door informatie via de brievenbus"
- "Best duidelijk ook al is de boodschap vaak minder leuk"
- "Via de media krijg ik alle info die in nodig heb. Krant, internet, facebook."
- "De informatie staat ook duidelijk in de krant . Dus je blijft altijd op de hoogte ."
- "Altijd duidelijke informatie in de krant"
- "Het was goed zo"
- "Nvt"
- "Alle benodigde informatie kan je telefonisch en online makkelijk verkrijgen"
- "Duidelijkheid"

Heeft u tips hoe we het bezoek aan de informatievoorziening kunnen verbeteren?

Deze vraag is alleen voorgelegd aan de inwoners die aangeven neutraal of (heel) ontevreden te zijn over de informatievoorziening van de gemeente.

202 antwoorden

Neutraal

- "Voornamelijk berichtgeving via lokale krant"

- "Nee, daarvoor heb ik te weinig contact met de gemeentelijke ambtenaren"
- "Nee"
- "Brieven komen vaak aan de late kant dus wat meer tijd inruimen hiervoor."
- "Ik denk dat het vooral handig is om zoveel mogelijk voorzieningen in te zetten. In een lokale krant, via website, via Facebook (of andere social media). Zelf ben ik meer van website en internet, maar mijn buurvrouw van tachtig niet. Zij haalt haar informatie uit een lokale krant."
- "Zie eerder. Verder was bij bijeenkomsten niet altijd duidelijk wat het vervolg was en hoe de betreffende inwoners geïnformeerd zouden worden."
- "-"
- "Meeste communicatie gaat over het innen van belasting e.d. en dat gaat prima"
- "Inwoners betrekken bij veranderingen. Via huis aan huis bladen informatie geven waar mensen terecht kunnen."
- "Mbt afhaaldata huisvuil etc een papieren kalender"
- "Via huis aan huis bladen of Social media. Een aanspreekpunt in elk groot dorp."
- "Meestal komen die in de Ommelander krant, maar die krijgen we niet altijd in de brievenbus."
- "Door huis aan huis"
- "Lastig om te beantwoorden want de informatie op de website en in de krant is prima maar per mail en telefonisch is echt ver beneden het niveau"
- "Meer twitter communicatie."
- "De informatie is duidelijk maar wordt soms laat gedeeld"
- "Tijdigheid in communicatie is essentieel"
- "Mail en telefonisch reageren!!!!"
- "Duidelijker info over toeslagen etc bij een uitkering situatie"
- "Via via heb ik vernomen dat er in Baflo werd gewerkt aan een dorpenvisie Baflo-Rasquert. Die oproep heb ik dan ook gemist en daar had ik graag aan meegedaan."
- "Communicatie via het gemeentenieuws"
- "Gemeente nieuws staat in de ommelander maar die krijgen we al een hele tijd niet. Heb gemeente het Hogeland op fb maar niet alle inwoners lukt dit en lezen dus het gemeente nieuws niet."
- "Reacties op de informatievoorzieningen via directe lijntjes. En graag zou ik zien dat de 1e contactpersoon opneemt met haar/zijn eigen naam en niet zo van...met de gemeente het hogeland, wat kan ik voor u doen?"
- "Door in de voorlichting de zaken te noemen zoals ze zijn. Bijv. het groenbeheer in de gemeente is zonder meer slecht. Daarvoor wordt als reden aangevoerd: vergroening. Maar het is natuurlijk een ordinaire bezuiniging."
- "Door weer een afvalkalender bij de inwoners te bezorgers."
- "Iets meer publiceren en duidelijkheid"
- "Meer communicatie via social media"
- "meer gemeentenieuws in de regionale kranten"
- "Staat elke week uitgebreid in 'de Ommelander'. Door de uitgebreidheid en het doorgaans erg ambtelijk taalgebruik wordt het door slechts weinig inwoners uitgedroefd en gelezen."

Voor mij geldt: de betrokkenheid is verdwenen, ik woon 30 km van uithuizen af, ze bekijken het daar maar"

- *"Als er iemand van de gemeente iets komt uitleggen op bv een dorpsbelangenvergadering. Dan moet die persoon zich wel verdiepen in de problematiek van het dorp en niet een algemeen verhaal houden"*
- *"ook hier geldt: het is een soort ons-kent-ons info structuur, nog uit een feodale tijd, zonder check ups. Directief meldingen doen, graag zo simpel mogelijk via dorpsbestuur zonder check of dit wordt verspreid onder alle bewoners."*
- *"Je kan niet altijd gelijk wat vinden op jullie site. Soms even zoeken."*
- *"Somige zaken (mogen nog via post of mail ipv alleen internet (of haanh krant))"*
- *"Nieuws brieven dorps bijeenkomsten met dorpsbelangen verenigingen etc"*
- *"Uitgaande van de huidige ervaring heb ik geen tips."*
- *"De site van de gemeente is niet erg intuïtief. Je moet behoorlijk zoeken om datgene te vinden wat je zoekt. Ik krijg de indruk dat er met feedback in z'n algemeenheid niks gedaan wordt."*
- *"Moet te vaak zoeken op de website ."*
- *"Wanneer er in een buurt iets belangrijks gebeurd, werkzaamheden plaatsvinden, de bewoners persoonlijk op de hoogte brengen met een brief"*
- *"Ik volg de gemeenten op Facebook en de krant."*
- *"alle info op schrift naast digitaal"*
- *"een info punt in het dorp, waar je met medewerkers kunt spreken, en waar je terecht kunt voor paspoort en rijbewijs"*
- *"Niet echt ontevreden maar ook niet tevreden, kan wel een onsje beter in mijn beleving. In Bedum wordt veel gesproken over wat er nu precies met het gemeentehuis gaat gebeuren. Allerlei speculaties omdat de bewoners totaal niets horen (behalve we zijn er mee bezig). Schrijf is een stukje in de krant waar u staat in het proces met de marktpartij, wat het verwachte tijdspad is, e.d. Dat niet alles gezet kan worden tijdens zo'n procedure snapt iedereen, maar je hoort of leest helemaal niets en dat al een jaar lang. Werd door de burgemeester wel aangegeven dat de communicatie van de gemeente naar de burger / ondernemers beter moet, maar ik heb niet gelezen of gehoord waar het precies aan hapert en hoe en op welke termijn verbetering / aanpassing verwacht kan worden. In de gemeente Groningen komt (bijna) elke week per stadsdeel een nieuwsbrief uit van wat er speelt / spelen gaat. Vooral ook leuke dingen die er spelen."*
- *"Meer vanuit de burger denken. Het zou kunnen dat het oppervlak van de gemeente te groot is om te behappen met 2 locaties."*
- *"Laat eens in de Ommelanden Courant zien waar jullie voor staan mbt het onderhoudsniveau van de openbare ruimte. Via via moest ik horen dat er gekozen is voor beeldbestek C. Dit is wel heel erg minimaal en zorgt voor veel onbegrip"*
- *"Begrijpelijke taal en op tijd iets mededelen"*
- *"x"*
- *"Beter communiceren"*
- *"geen"*
- *"xxxxx"*
- *"Terugkoppeling of er iets met de "klacht" is gedaan"*

- "Via de Ommelander Courant"
- "Alleen via de krant (mededelingen gemeente) is mijn informatiebron. Ook de site te raadplegen."
- "Zaken die voorbij komen zijn moet altijd relevant. Zou op zoek naar naar een communicatie strategie die passend is en uniek is."
- "Mensen die zelf op zoek gaan naar info kunnen alles vinden, maar de gemeente is weinig pro actief daarin"
- "de gemeente is e ver weg door de centralisatie, een mobiel kantoor enkele dagen per maand door de gemeente laten gaan om mensen te bereiken"
- "Eerder informeren"
- "nee"
- "Informeren over wat er een beetje speelt bij onze achterburen zou niet mis staan. Haarweg Ulrum oekraieners"
- "Comuniseer eens in jip en janneke taal"
- "Kleine dorpen worden slecht bediend. Alles draait om de grotere gemeenten Winsum en Uithuizen
Schaalvergroting= verschraling"
- "Informatievoorziening is een zakelijk gebeuren. Het gaat mij erom hoe mijn persoonlijk contact is op het moment dat ik het nodig heb."
- "Sneller de zaken afwerken
Mensen meer helpen om zaken te regelen"
- "Nieuwsbrief per mail"
- "meer doorgeven wat er in het dorp gebeurd. Zie boven onder verbeteringen. Wat gaat er met de scholen gebeuren? Hoe lang duurt dit nog? (tiggeldobbe,Piramiden)"
- "Uw website is wel duidelijk, maar het invullen van een toevoeging van een adres is problematisch"
- "Eerder informeren van inwoners over wijzigingen die plaatsvinden of op het punt staan in te gaan, zoals prijswijzigingen in het afval ophalen/wegbrengen."
- "Staat in de Ommelander, helaas komt die krant niet meer iedere week in onze bus. Moeten we ophalen bij supermarkt."
- "Meer inzicht geblven in processen en stand van zaken"
- "Personeel niet goed op de hoogte zijn van wie wat weet"
- "Met de uitbreiding wat minder er zou in december ook over regeling gesproken voor mensen bij de oostpolder voor isolatie etc maar kan nergens teruglezen of dat nu wel is aangenomen"
- "Ivm reactie op evt de bushalte die terug geplaatst zou moeten worden , is het niet echt duidelijk wie er over gaat"
- "Beter anticiperen"
- "De informatie was de laatste keer niet goed, ik vroeg naar de enquête maar daar wist de medewerker niks van. Je moet jezelf redden."
- "het plaatselijke krantje is het enige nieuws brengen platform. De website is onoverzichtelijk en niet inspirerend"
- "Post i.p.v. alles maar digitaal."
- "Relevante informatie via berichtenbox overheid"

- "App meer promoten."
- "Digitaal communicatie verbeteren! Vul het zelf een keer in."

Ontevreden

- "Alleen maar in de Ommelander krant, komt deze niet, dan krijg je ook geen info"
- "In de Ommelander Courant wordt voor sommige zaken naar de website verwezen, zoals werk aan de weg veel bewoners zijn digitaal nog niet vaardig. Op de website is ook niet alles te vinden."
- "richt je op wat er in een bepaald dorp of gemeenschap speelt, en stop met algemene blabla."
- "Brieven naar omwonenden bij werkzaamheden/veranderingen."
- "Dat ze niet een persoonlijk gesprek hebben"
- "De gemeente is te groot waardoor de communicatie sterk is verslechterd"
- "Meer informatie via de post. Lees alleen gemeentenieuws in de krant."
- "Nieuwsbrief met relevante informatie voor de burgers van nu. Niet vol met lappen tekst over ontwikkelingen die in de toekomst misschien van komen."
- "We krijgen geen huis aan huis krant meer waar de gemeentepaginga in staat vermeld"
- "Informatie moet duidelijker, begrijpend nederlands"
- "Terugbelverzoeken nakomen; Snel communiceren bij tegenslagen bij een project, zoals bijvoorbeeld als er mogelijk vervuilde grond wordt gevonden alle aanwonenden per omgaande te informeren en niet een enkele aanwonende."
- "Voor deze enquête kunnen jullie ons wel vinden. Maar voor andere zaken wordt de afstand naar de Bergers alleen maar groter"
- "Wij krijgen geen informatie van de gemeente. Niet op papier en niet via mail. Ik zou niet weten wat er speelt."
- "Moet voor de inwoners beter bereikbaar zijn. Afstand qua km nu te ver weg."
- "Je moet nu maar een bericht op Facebook zien. Verder kom ik geen berichten van de gemeente tegen. De Wiekslag geeft weinig info."
- "Wees transparanter, neem de inwoners mee in de plannen"
- "Je moet het van Facebook of gemeentenieuws halen. Maar niet alles gaat dan nog goed. Er zou bij ons een lantaarnpaal bij ons in de tuin geplaatst worden. Via via kwamen we daar achter maar van de gemeente niets gehoord. Bedrijf die paal zou plaatsen is zo vertrokken. Paal is niet geplaatst."
- "De informatie op de website is verouderd bijvoorbeeld studietoeslag. Daar staat de oude regeling van januari 2023 op en dat terwijl dit fors is gestegen"
- "Jullie moeten met de mensen overleggen en ze niet voor voldongen feiten plaatsen"
- "De website vind ik niet gebruiksvriendelijk, dat kan beter en duidelijker. Het Gemeente Nieuws wordt gepubliceerd in een krant (Ommelander) die niet tot nauwelijks HaH bezorgd wordt, terwijl daar wel voor wordt betaald."
- "Wat wordt precies bedoeld met de informatievoorziening? Ik heb idee dat alle communicatie niet goed op elkaar is afgestemd"
- "Geen post met afval kalender en regels ontvangen."
- "Betere uitleg of anders gezegd, duidelijker zijn."
- "Vaak lees of hoor je dingen achteraf"

- "Meer nieuwsbrieven of updates geven, en dat als post verspreiden. Voornamelijk aan bewoners van tijdelijke woningen die gesloopt gaan worden"
- "Te veel info op cultureel- en vrijetijds gebied. Hier gaat veel geld inzitten. Ten eerste het nieuws brengen en vervolgens de uitvoering ervan. Op allerlei gebied. Vervolgens allerlei lasten omhoog financieel, want de mens moet vermaakt blijven/worden. En de voedselbank groeit..... Veiligheid in het geding...., in mijn geval gaat het om kappen van 2 bomen(!) Prioriteiten stellen!"
- "gemeentenieuws niet meer in de ommelander, deze word slecht of niet bezorgd, niet iedereen is in staat om naar de supermarkt te gaan voor de krant, die ook vaak op is"
- "Bij klachten graag een antwoord hoe de klacht behandeld wordt."
- "Het gaat nu via een andere krant dan die in ons dorp bezorgd wordt. Dan kan je het online zien. Maar dan met je de pdf eerst downloaden. Graag zou ik zien dat de nieuwsbrief donderdags gewoon in mijn e-mail binnenkomt. Ik moet nu zoveel extra handelingen doen."
- "grote beslissingen over de eemshaven kunnen beter"
- "Duidelijkheid over onderhoudsniveau groen en grijs"
- "het verschilt per actualiteit, activiteit, neem nou de aanleg van de kabels en het openbreken van de stoepen en opritten. Ronduit schandalig hoe dit in gang is gezet en waar we de ellende nog van hebben..."
- "Zeker bij bouwaanvragen/vergunningen ook kijken naar de inpakt op burens. Eventueel daarmee in gesprek gaan, als je nu een vergunningsaanvraag mis. Dan kun je daarna niets meer doen behalve een officiële klacht indienen. En die weg inslaan is wel het laatste dat je moet willen. Dus in de voorfase meer investeren, waardoor achteraf problemen of slechte onderlinge verhoudingen verstoord kunnen raken."
- "Door het in de noorder krant te zetten zoals het hoort."
- "Zie eerdere opmerking! Wees minder regent!"
- "Gemeentenieuws staat in de Ommelander Courant en die wordt niet meer bij ons bezorgd"
- "zeg wat je doet en doe wat je zegt"
- "De berichten op facebook zijn vaak niet relevant. Het is bijna altijd voor een doelgroep waar ik niet toe behoor. Als ik altijd maar lees over lage inkomens, vacatures van de Gemeente, open-deur tips, hoe belangrijk de Eemshaven is en wat voor leuks de burgemeester nu weer heeft gedaan kan ik slecht filteren wat belangrijk is voor mij.
De mail van mijn-overheid ontvang ik al, maar is vaak ook veel en irrelevant. Er zit geen redactie op.
De Ommelander wordt hier nooit bezorgd. De PDF met gemeentenieuws kan ik lezen, maar dat vergeet ik dan weer."
- "Tussentijdse terugkoppeling bij afhandeling van zaken als deze langer op zich laten wachten. Meer medewerkers zichtbaar in de dorpskernen bij klachten uit omgeving. Laat de wethouder ook eens door de buurt lopen en contact zoeken met bewoners die geregeld met gemeente van doen hebben bij bijv. vergunning aangelegenheden. Positief reageren op verzoeken van bewoners eens met een medewerker te willen praten."
- "Bewoners vroegtijdig informeren over lopende zaken"
- "Nu de Ommelander niegg tv meer bezorgd wordt, is de informatievoorziening minimaal"
- "Apart via mailing of kranje informatie geven"
- "De gemeente is te groot en men weet niet wat er speelt. Omdat ze de locatie niet kennen"

- "Vaker langskome"
- "Dat de gemeente zelf een goed voorbeeld geeft aan de bewoners. (Zoals overhangende Struiken e.d. snoeien.) Er gebeurt hier zeer weinig of niks! Ik heb zelf veel werk besteed om in contact te komen met de gemeente. Het is niet mijn taak! Verder komen we niet! Wij betalen belasting en we krijgen er niks voor terug."
- "Maak ambtenaren zichtbaar. Schrap al die moeilijke namen voor regelingen. Wees als B en W aanspreekbaar: houdt (digitale) spreekuren. Wees benaderbaar. Maak gemeentehuizen altijd toegankelijk: afspraken om paspoort aan te vragen: onzin!! Geef reiskostenvergoeding als je naar het gemeentehuis moet, de afstanden zijn idioot groot. Pagina's Gemeentenieuws in Ommelanden: prima, maar geef zinnige informatie: ik weet echt wel hoe ik mijn afval moet scheiden! Maak een lijst met regelingen en instanties: wat is wie, en publiceer dat op de site."
- "Betere communicatie en die begint met beter taalgebruik. De aankondiging van deze enquête is in de je-en-jij vorm geschreven en de enquête in de U-vorm. Dat laatste geniet de voorkeur. Hoewel een kopje als 'Hoe was U laatste bezoek' wel fout is. U moet uw zijn: bezittelijk voornaamwoord! Teksten altijd even terug lezen!"
- "zoal eerder genoemd"
- "gebruik eens briefpapier in plaats van stroom"
- "Gewoon menselijk contact houden als er iets is."
- "Dat kan wel beter"
- "Alle geld gaat naar Winsum, Bedum was een rijke gemeente. Daar merken wij niks meer van"
- "Infotrmatie gaat Informatie gaat via streekkrant, maar die wordt niet altijd bezorgd"
- "Jullie kunnen beter uitleggen waarom jullie dingen doen. Bijvoorbeeld, er worden geen kerstbomen meer opgehaald omdat als we dat zouden doen kost dit de inwoners meer belasting. Of de kosten voor af al stijgen o.a. omdat er zoveel afval gedumpt wordt."
- "Vaker bellen als er onduidelijkheid is en in basis mensen vertrouwen"
- "Zie hiervoor"
- "Alles moet Digitaal tgenwoordig.Geen goede ontwikkeling.De jeugd weet niet beter,maar er is ook nog een andere groep"
- "Altijd te laat"
- "Eerder en beter communiceren."
- "Je leest pas achteraf dingen"
- "Beter naar de mensen luisteren en problemen oplossen"
- "Er is soms moeilijk te zoeken op de pagina"
- "Krijgen geen huis aan huis blad meer, waarin normaliter gemeentenieuws in staat"
- "Weinig informatie over beleid van de gemeente in de media"
- "Ze kunnen niet uitleggen wat een inwoner zelf moet doen en wat de gemeente nog doet."
- "Beter de problemen bij de juiste persoon terecht komt"
- "Aan de afspraken houden. Duidelijk zijn."
- "Nvt"
- "Beter gebruik maken van de e-mailservice van overheid.nl. Ik ben geabonneerd op de e-mailservice, maar zie nooit meer omgevingsvergunningen in de e-mail. Zoals het enige tijd geleden werd gedaan waarbij alle omgevingsvergunningen van de hele gemeente in 1

bekendmaking stonden was trouwens ook niet goed, ik ben geïnteresseerd in de vergunningen bij mij in de buurt.

Bij werkzaamheden in de buurt informeren wat mensen kunnen verwachten. Deze zomer bv. heel onduidelijke communicatie in 2 brieven over het onkruid borstelen langs de straten en de parkeerplaatsen."

- *"Snellere en duidelijkere reactie. Ik heb meerdere keren ervaren dat ik lang moet wachten op reactie, welke ik via de mail krijg. Telefonisch zou prettiger zijn, zodat ik mijn vragen kan stellen en uitgebreider antwoord zou krijgen."*
- *"Enkelvoudig en eenduidige informatie. Geen zoek het zelf uit op de site waar dan ook nog foutieve informatie opstaat"*
- *"Als we gaan verbouwen, hoeveel leges moeten we dan betalen? Het is nergens te vinden, op uw pagina. Mar goed, bellen had ook geen zin, want het is voor de medewerkers ook niet te vinden. Dit is maar een voorbeeld, maar zo zijn er meerdere problemen. Ik wil me graag netjes opstellen, dus vraag ik vergunningen aan, maar het beleid van wanneer wel of geen vergunning is totaal onduidelijk. Het omgevingsloket maakt dat nog erger, als gemeente kunt u misschien een uitleg publiceren hoe dat allemaal werkt. Geen wonder dat de meeste dorpsgenoten niets aanvragen, het is veel te complex."*
- *"Er zijn nog papieren bekers aanwezig, er mist een gast/welkom persoon . Er mist een huiselijke sfeer . op vrijdag middag dicht , niet klant vriendelijk ."*
- *"Eerder reageren bij situaties die overlast geven en niet steeds verwijzen naar een klachtenformulier en dan alsnog niks doen"*
- *"Nvt"*
- *"Optijd post versturen"*
- *"Eerlijk en open zijn naar uw burgers. En dan bedoel ik alleen nog maar Hogere waarde geluid (60 dB) op de gevel van ons huis in het dorp Oudeschip. Nooit zijn we daar eerder over geïnformeerd tot 15 december 2023 toen de beschikking op de deurmat viel. Schokkend!"*
- *"1. door alle wethouders een eigen e-mailadres te geven;
2. door (beroeps-)krachten met verstand van zaken in te schakelen, en tot aan dat moment:
3. door "FORM FOLLOWS FUNCTION" als absoluut dogma te hanteren."*
- *"Te grote afstand na samenvoeging van de voormalige gemeentes"*
- *"De juiste informatie geven en niet dubbele informatie"*
- *"Vaak is de communicatie aan de late kant. De inwoners verdienen het om eerder betrokken te worden bij het te maken beleid ipv alleen op de hoogte te brengen wanneer het beleid al is bepaald. Minder digitaal, meer per post"*
- *"Better telefonisch bereikbaar"*
- *"Altijd laat met mededelingen"*
- *"In het buitengebied krijg je de ommerlander niet. Voor gemeente nieuws"*
- *"Soms krijg je een brief over een straat op breken en of je je auto weg wil zetten, terwijl ze al bezig zijn met de straat op te breken."*
- *"Meer informatie verlenen via kranten en de website /transparanter zijn"*
- *"In elk geval reageren"*
- *"Het zou plezierig zijn als informatie niet allemaal digitaal gaat, maar ook schriftelijk."*
- *"Meer face to face"*

Heel ontevreden

- "Communicatie is ver beneden peil"
- "Stop met die ronkende PR verhalen"
- "niet iedereen wenst digitaal te leven bv. facebook, linked-in, instagram, tik-tok. Zonder deze media platforms te gebruiken is er weinig tot nihil informatie te vinden over en van de gemeente."
- "Eerlijk zijn."
- "Ga eens het probleem oplossen die financiële problemen bij bijstandsgerechtigden oplevert"
- "communiceren en inwoners serieus nemen"
- "Communiceren, daarbij niet liegen"
- "Zie eerdere antwoorden"
- "Bewoners beter informeren, met name de wijk Munster fase 1. Met de nadruk op afspraken nakomen."
- "Transpanter. Eerder bewoners betrekken. Zo was er laatst een bijeenkomst over verdeling gelden. Erg laat aangekondigd."
- "Net als voorheen - niet naar een ander dorp."
- "Eens een keer goed luisteren naar wat de burgers te melden hebben en open staan voor hun ideeën. Ga vooral in contact met de burgers."
- "Terugkoppeling"
- "Door eerlijk en op tijd te vertellen wat de plannen zijn. En voldoende tijd te geven om te reageren."
- "eerlijker naar de inwoners zijn"
- "De gemeente moet beter zijn best doen met inwoners tijdig op de hoogte te stellen van activiteiten en werkzaamheden in een regio. Ook moet de gemeente de bewoners meer betrekken bij hun plannen en de inwoners mee laten denken over uitvoering en alternatieve routes bij werkzaamheden."
- "geen"
- "Heb niet het gevoel dat de gemeente er is voor de inwoners. Ze doen hun eigen ding."
- "Beter luisteren en eens een keer reageren"
- "Service is veel te laag en te weinig locaties om naar toe te gaan."
- "Zodra zich iets voordoet, anders dan gepland, geef direct een reactie. Het voorkomt speculaties. Een reactie aan de inwoner zorgt in de regel voor tevredenheid. Ook al is het bericht/ boodschap niet wat je wenst."
- "Werk bij de gemeente, ability, alles wat er daar gebeurd moet je lezen in de krant"
- "Afspraken nakomen. Veel beloven zoals nieuwsbrieven e.d. maar die worden of niet gemaakt of niet uitgedeeld. Website van project up to date houden"
- "ik verval in herhaling, zorg voor verantwoordelijke lokaal bekende medewerkers met beslissingsbevoegdheid en organiseer doorzettingskracht, zodat er ook werkelijk tot afspraken en vooral daden gekomen kan worden."
- "ja open communicatie naar de burgers toe en eerder terug bellen"
- "communiceren en realiseren dat de gemeente er voor de burgers is i.p.v. andersom. Als voorbeeld kun u bewoners actief informeren wanneer de vuilniscontainer niet wordt geleegd ipv enkel een melding op uw website."

- "Dingen eerst melden voor ze uit te voeren en bij navraag doodleuk zeggen dat ze dan wel kijken wie er gaat klagen of reageren"
- "Beter luisteren naar inwoners en reageren op vragen via mail of terugbel verzoeken"
- "Stoppen met demoniseren van aardbevingslachtoffers en gewoon schade vergoeden. ook geen afval voorziening in West Het Hogeland =discriminatie van invaliden/chronisch zieken. Geen WMO is lachtertje. Geen gratis parkeerkaart voor invaliden vanaf hier wonen! Enz., enz."
- "Betere communicatie"
- "Ik krijg geen info van de gemeente, als ik iets wil weten bezoek ik de website. Nog nooit iets van nieuws gezien in de brievenbus of mail."
- "wees duidelijk ook op het net en gebruik normale taal (DIT IS NEDERLANDS) en geen latijn of ander buitenlands gezwets"
- "ie eerdere opmerkinge hierboven."
- "Adequaat reageren op gestelde vragen / informatievragen"

Op welke manieren zou u het liefst informatie van de gemeente inwinnen?

12 antwoorden

Anders, namelijk:

- "Ligt er aan waar het over gaat, ommelander die we niet meer krijgen, bijeenkomst"
- "test"
- "Via de bestaande kanalen.. géén nep-nieuws verspreiden om het échte nieuws te verbloemen"
- "pers. per brief"
- "Relevante informatie voor burgers in een overzichtelijke publicatie presenteren. Mocht de info je interesseren, dat je dan via links bij de informatie komt."
- "Per post"
- "Via een brief per post"
- "Persoonlijk contact aan huis"
- "Per post wegens straling beeldscherm allergie + vele andere immuunziekten zonder deskundige artsne/medici. wij krijgen helemaal geen Ommelander vanaf 2022 in de brievenbus = vele klachten ingeidnedn bij Het Hogeland = doen niets."
- "Website, mits die duidelijk is en de ommelander, maar die wordt niet meer bezorgd"
- "per brief"
- "Persoonlijk gesprek"

5. WEBSITE HETHOGELAND.NL

Waarom regelt u geen zaken via hethogeland.nl?

De vraag is alleen voorgelegd aan de inwoners die niet online zaken regelen (i.e., respondenten de website alleen bezoeken om informatie op te zoeken of de website helemaal niet bezoeken).

138 antwoorden

Anders, namelijk:

- "Wordt voor mij geregelt"
- "Niet nodig"

- "Niets Vd gemeente nodig"
- "Niet nodig gehad"
- "Nog niet nodig geweest."
- "voor mij is persoonlijk contact prettig , maar dan is een locatie in de buurt wel prettig,"
- "geen vertrouwen in het hogelandf"
- "nog niet nodig gehad"
- "niet nodig geweest"
- "Komt er niet van."
- "wat zou ik moeten regelen? ik mail/bel/whatsapp me suf, maar zonder resultaat."
- "NVT"
- "Niet aan gedacht. En ik vind telefonisch soms handiger."
- "ik kijk wel op de website"
- "is niet nodig geweest"
- "ik heb nog niets hoeven regelen"
- "Is nog niet nodig geweest"
- "Nog niet nodig geweest"
- "Geen reactie van gemeente krijgen"
- "Ik heb tot op heden niets te regelen gehad"
- "Wat zou ik moeten regelen?"
- "Nog niet nodig geweest"
- "Doe ik wel eens."
- "is nog niet van toepassing geweest"
- "Niet van toepassing"
- "nog niet aan de orde geweest"
- "Alles gaat al automatisch (niet nodig)"
- "Zorgen dat de betreffende info in de brievenbus komt"
- "Alles verloopt heel traag bij jullie ben al jaren bezig om een gebouw voorelkaar te krijgen"
- "Je regelt het online ,en dan moet je alsnog naar het Gemeentehuis."
- "De zaken die ik moet regelen vereist bezoek aan gemeentehuis"
- "Doe het graag even telefonisch"
- "reactie van tegen bericht duurt te lang."
- "Ik hoef niet vaak iets te regelen met de gemeente"
- "Per post"
- "niet van toepassing"
- "Nog niet nodig geweest"
- "Ze mailen niet terug. Je komt er telefonisch niet door"
- "Ben meer van persoonlijk contact"
- "Niet nodig"
- "ik vraag liever aan mijn kinderen om te helpen."
- "Op dit moment nog niet nodig gehad"
- "Nog niet van toepassing geweest sinds het mogelijk is."
- "nog niet nodig"
- "was nog niet nodig"
- "niet nodig geweest"

- "Liever persoonlijk contact"
- "Geen probleem"
- "Niet nodig"
- "geen aanleiding voor geweest"
- "Persoonlijk contact vind ik praktischer - on line gaan di ook mis en kunnen verkeerde conclusies getrokken worden. Er kan langs elkaar heen gewerkt worden."
- "ik word liever persoonlijk geholpen"
- "Nog geen zaken gehad die zo geregeld konden worden."
- "Bel liever alles maar online te regelen is niet mijn ding!"
- "Ik vind persoonlijk contact prettig"
- "omdat ik het niet nodig ben"
- "Onduidelijke website"
- "Aan loket persoonlijker"
- "niet aan de orde geweest"
- "Vaak is het erg omslachtig om iets te vinden"
- "Stel persoonlijk contact op prijs"
- "n.v.t"
- "bellen gaat sneller dan via de vele online stappen"
- "Persoonlijk contact veel belangrijker is voor mij."
- "Ik heb dit al langer geleden wel geprobeerd maar heb toen totaal geen reactie gehad op mijn aanvraag."
- "Nog niet nodig geweest"
- "Er valt (nog) niks te regelen"
- "nvt tot nu toe"
- "Ik heb liever persoonlijk contact met een medewerker."
- "Omdat persoonlijk kontakt beter is ! We worden gedwongen alles online te doen Bah ."
- "kan veel sneller rechtstreeks regelen"
- "Bijna geen zaken te doen met de gemeente."
- "Kies voor persoonlijk contact."
- "Is nog niet nodig geweest. Alleen voor een paspoort ben ik er geweest."
- "Omdat vragen stellen dan lastig wordt en bij persoonlijk contact niet"
- "Nvt geweest tot nu toe"
- "alles lastig te vinden"
- "Heb persoonlijk het niet nodig."
- "Boeven"
- "er viel niets te regelen"
- "Niet nodig"
- "Niet nodig"
- "heb nog geen zaken gehad, die ik moest regelen"
- "Doe ik soms via de websitebeheerder"
- "Andere vraag die niet bij de standaard vragen/antwoorden staan."
- "het vertrouwen dat er iets gebeurt ontbreekt bij mij sinds de laatste tijd"
- "personeel niet ok in zeer veel zaken"
- "Nog niet nodig geweest"



- "Nog niet van toepassing"
- "Niet alles kan online worden geregeld."
- "schept onduidelijkheden"
- "nvt"
- "Wordt niets mee gedaan"
- "liever persoonlijk contact."
- "Nog niet nodig geweest"
- "Ik ben naar gemeentehuis gegaan"
- "Is niet mogelijk"
- "Heb niet iets te regelen gehad"
- "Vind dit niet de manier om contact te hebben"
- "Niet van toepassing geweest"
- "Onpersoonlijk gedoe."
- "Kon geen juist antwoord vinden..."
- "Nog niet nodig gehad"
- "Niet nodig gehad nog"
- "Niet via mail"
- "het "regelen van zaken" leidt helaas niet tot actie, dus is herhaaldelijk bellen/mailen/chatten noodzakelijk."
- "Nog niet nodig geweest."
- "ik vind persoonlijk contact prettiger"
- "Nog niet aan de orde geweest"
- "Nvt"
- "Het voelt beter op papier en in persoon."
- "ik vind dat niet prettig"
- "liever live"
- "Soms kan het gewoon niet"
- "Was nog niet nodig"
- "de site is niet meer overzichtelijk is een gaas en reden reeds eerder aangegeven , enz"
- "heb het liever schriftelijk ,ben geen computer mens"
- "Het moet persoonlijker en op locatie"
- "Ziekten. invaliditeit, vaak bedlegerig, totale uitputting vanaf 1990. Beeldschermallergie=stralingsgevoeligheid."
- "Nog niet nodig gehad"
- "Meer behoefte aan persoonlijk contact"
- "Weinig aan de orde geweest de laatste jaren"
- "Enige onderwerp zal afval zijn. Kapotte lamp of groen, daar heb ik een App voor op mijn telefoon. Rijbewijs/ID nog niet aan de orde geweest sinds ik in Het Hogeland woon"
- "ik bel liever"
- "Nog niet voorgekomen"
- "Website is onduidelijk en onoverzichtelijk"
- "Ik heb gewoon nu niets nodig ;)"
- "Nog niet nodig geweest"
- "Is er nog niet van gekomen"

- "Het is vaak lastig navigeren op de website"
- "Ik heb niet het gevoel dat er accuraat beeld wordt gehandeld"
- "Even bellen en vragen"
- "Meedoenpas"
- "Regel wel zaken via het hogeland"
- "soms wil ik en denk ik dat bellen sneller is."
- "Hangt van het onderwerp af."
- "De info welke ik nodig heb staat niet online"
- "niet alles was duidelijk op Hethogeland.nl"

Hoe kan de gemeente u helpen bij het online regelen van zaken?

Deze vraag is alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment geen online zaken regelen, maar wel zouden willen doen.

19 antwoorden

Anders, namelijk:

- "Doen wat er in telefonisch onderhoud beloofd is."
- "Open een Gemeentehuis."
- "de meeste onderwerpen staan op de website van Het Hogeland"
- "IK KAN NIET LEZEN DUS HEB NIKS AAN DEZE WEBSITE"
- "Vervanging id kaart"
- "adequaat reageren op vragen en meldingen in plaats van er een zaaknummer aan geven en verder niks doen."
- "Zie eerder commentaar"
- "Waar moet ik klachten inleveren"
- "De website toegankelijker maken en de zoekfunctie beter inrichten. De info eenvoudiger en duidelijk aangeven waar je moet zijn voor welke vraag"
- "Alternatief bieden zoals gemeentehuis in grootste dorp"
- "Vooral mails of telefoontjes te beantwoorden"
- "Grondtekst weet niet hoe de vraagstelling beantwoorden. Zegt dateer terug gebeld wordt. Beter is dat de frontjes mee denkt en antwoorden geeft op de vraag."
- "zorgen dat het systeem niet ingewikkeld werkt."
- "Wees volledig, als ik zoek op 'leges' komt er niets in beeld over vergunningsleges voor verbouwingen. Als ik zoek op 'vergunning' staat er dat de leges verschillen, maar hoeveel? Bovendien wordt dan alleen naar het niet werkbare omgevingsloket verwezen. Geef ook een toelichting en uitleg op uw pagina. Wat te doen als het omgevingsloket iets adviseert dat niets met de aanvraag van doen heeft? enz."
- "Een Frequently Asked Questions (FAQ) opstellen. Ook een stappenplan (bijvoorbeeld wat je nodig hebt voor regelen van een ID bewijs) zou mensen kunnen helpen"
- "Helpknop over het onderwerp die je zoekt"
- "Zorgen voor beter internet in buitengebied"
- "Door het gewoon veel klantvriendelijker te maken"
- "Zie mijn vorige commentaren"

**Mist u iets op hethogeland.nl? Dit kan informatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een hulpmiddel.
Denk aan tekst laten voorlezen, tekst in een andere taal of iets anders.**

Deze vraag is alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment de website bezoeken.

154 antwoorden

Ja, ik mis informatie over:

- "beschikbaarheid van standplaatsen ambulante verkoop"
- "Ondergrondse vuilcontainers."
- "infrastructuur, onderhoud stoepen en straten"
- "Zaken die breed spelen (bijv. gevolgen bedrijvenpark Oostpolder) maar waar slechts een kleine kring inwoners bij betrokken wordt."
- "soms is iets moeilijk te vinden, met hulp van telefoniste kom ik er uit"
- "Ik wil rechtstreeks met een wethouder kunnen communiceren over problemen"
- "slecht nieuws"
- "Een invalide parkeerkaart verkrijgen is een ramp"
- "Ja, ik mis informatie over:"
- "andere taal"
- "Veiligheid, groenvoorziening"
- "Het vinden van regels voor bijv. het plaatsen van een schuur of dakkapel. Zoekfunctie zou uitgebreid kunnen worden"
- "Afvalwijzer is te laat"
- "Een gebouw bij de Jeu de Boulesbanen in Bedum met een toiletvoorziening en een keukentje"
- "Klachten , Ja, ik mis een hulpmiddel/functionnalité, namelijk:"
- "Makkelijker archiefberichten"
- "Wat ik mee moet nemen bij id verlenging van een kind"
- "wie zijn de trouwambtenaren en hoe kun je dat worden?"
- "Studietoelage, doelgroepregister etc."
- "Ja, ik mis informatie over:"
- "Alle ingekomen stukken gericht aan het college van B&W plus raad."
- "Aanvragen van nieuwe plafondlift WMO"
- "De berichten die ook op de socials wordt gedeeld"
- "Ja, ik mis informatie over:"
- "Veel dingen"
- "de planning van het slopen van de woningen in Bedum"
- "toekomstige meerjarenplanning aangaande ontwikkeling van woning en industrie in en om het dorp Uithuizen."
- "Inleveren van bepaalde goederen"
- " "
- " "
- "bouw en aanvragen. duidelijkheid op internet, onoverzichtelijk zo. Kosten van afval. Containers wanneer opgehaald zoeken is niet handig ingericht onduidelijk."
- "Zoekfunctie verbeteren!"
- "Op dit moment weet ik het niet"

- "18 worden"
- "ouderen woon mogelijkheden en projecten nieuwbouw"
- "Het afhalen van oud papier . Momenteel zeer onduidelijk en te weinig"
- "Aanleg kabe tv"
- " "
- "bladbak"
- "Uitgewerkte Energietransitieplan voor bedum"
- "R.O."
- " "
- "wat er nu daadwerkelijk duidelijk is wat er waar speelt."
- "Reizen met kinderen, welke documenten nodig?"
- "Duidelijk verhaal voor de burger over de energietransitie."
- "Woon Kavels in de verkoop"
- "de tarieven voor het afval wegbrengen. Wat kost bijvoorbeeld het brengen van gipsplaten."
- "veranderingen en indienen van zienswijze termijnen"
- "Openbare toiletten overzicht"
- "afval"
- "Inzien van vergunning aanvragen."
- "antwoorden op vragen die ik had."
- "Klachten"
- "Werk gerelateerde zaken. Als je vanuit een functie info wilt van de gemeente is deze niet te vinden. Bijvoorbeeld iWMO of iJW"
- "afval ophalen"
- "Goede informatie over de energicoach"
- "Van alles, maar vooral personen. Ik wil gezichten bij gemeente werkers."
- "Voorlezen"
- "wel of geen vergunning schuur bouwen"
- "Gestructureerde informatie per grote kern in de gemeente"
- "Een makkelijk menu"
- "Meer informatie en veel duidelijker en ook beter te vinden"
- "xxxxx"
- "Heel veel"
- "Toegankelijkheid sociaal team"
- "Gemeente onderhoud"
- "Vergunningen. (is vaak vaag)"
- "Proactieve inspirerende, communicatie advies over leefbaarheidssubsidies en voorbeelden waar deze voor in te zetten zijn"
- "wat er verder speelt in de provincie, waaronder wegafsluitingen etc"
- "Leegeld"
- "Als je iets zoekt, kun je het niet vinden!, Alles lijkt onvindbaar"
- "Vuilnis"
- "actuele informatie over de voortgang van projecten in de gemeente, ook als een andere instantie/overheid daar verantwoordelijk voor is. Als burgen weet ik niet wie er over welke weg, lantaarn of weiland gaat."

- "Ja, ik mis informatie over:"
- "Als je op onderwerp zoekt is er geen filter om door stukken heen te filteren."
- "telefoonnummers op de beginpagina naar de juiste afdeling"
- "Woz Taxatierapport 2024"
- "online bezwaar maken tegen de woz"
- "Werkzaamheden in mijn buurt."
- "bouwkavels bepaalde info over wat en wanneer , wmo aanvraag word je niet van op de hoogte gehouden (hoelang bv extra hulp gaat duren)"
- "Wat er speelt in de gemeente. Bv defensie uitbreiding, daar is nul info over gegeven en standpunten van de gemeente zijn niet gedeeld"
- "O.a. Leges en wat houdt beschermd dorpsgezicht in?"
- "Ja, ik mis informatie over:"
- "ik moets een vinkje geven ."
- "digitale archiefinventarissen van allerlei aard, voormalige gemeenten bijv. ook Ezinge"
- "de aardbevingen in de Eemshaven"
- "(bijvoorbeeld) de inhoud van de convenanten die de gemeente met (bijvoorbeeld) glasvezelaars en andere commerciële ondernemingen heeft gesloten. Dat is temeer gewenst nu ViberQ failliet is verklaard."
- "meer plaatsgebonden zaken."
- "Ja, ik mis informatie over:"
- "Waar zijn alle afval inzamel punten zoals glas/kleding/batterij bakken. Waar kan ik allemaal oud papier inleveren? Ook mis ik een overzicht over wat er allemaal te doen is in de gemeente, denk aan; culturele activiteiten en welke ondernemingen zijn er op dit gebied binnen onze gemeente?"
- "Hoe het gaat met de ontwikkeling van de buurt Menkema, qua aanpak van alles van groenvoorziening tot hoe alles eruit komt te zien enz."
- "Onbeperkt Meedoen om op te komen voor mensen met een beperking."
- "Tekst in andre taal"
- "Vergunningen"
- "Hoe je een ambtenaar kan bereiken"
- "De regeling wat aangenomen voor isolatie en verbetering wat in december in de raad zo worden besproken van mensen die in oostploder zou wonen"
- "Ja, ik mis informatie over:, Ja, ik mis een hulpmiddel/functionnalité, namelijk:"
- "."
- "Ik heb heel lang informatie over de, in aanleg zijnde, rondweg gemist; of moest eindeloos zoeken"
- "wat waar aan te vragen is (niet voor de bekende zaken maar zie b.v. onderstaand)"
- "Voortgang projecten"
- "Pleegkinderen"
- "dat er eindelijk weer kavels komen in Uithuizermeeden dat onze jeugd ook de mogelijkheid heeft om te blijven"
- "Ja, ik mis informatie over:"
- "compost dag, gratis compost op halen"
- "Ja, ik mis informatie over:"

- "Kleine dorpen"
- "hoe informatie te verkrijgen over verleende vergunningen"

Ja, ik mis hulpmiddelen/functioniteiten, namelijk:

- "actuele informatie over wat er in mijn dorp speelt."
- " "
- "Ik mis ze niet et zijn te veel"
- "voorlezen ook in een andere taal"
- "zie volgende antwoord"
- " "
- "Snel naar zaken die het meest geregeld worden."
- "Inloggen raadsbijeenkomsten is moeizaam"
- " "
- "Een betere zoektool"
- "Je weet soms niet hoe iets heet wat je zoekt"
- "Vinden van bepaalde documenten"
- "een goed archief systeem, waar je documenten t.a.v. vergunningen e.d. kan vinden, zodat je dit niet via de gemeente hoeft op te vragen."
- "Als je via Android toestel naar de website gaat, kom je heel erg veel bugs tegen! (Ofwel fouten in de website) Ook kun je niets vinden zonder "zoeken" en dan komt het ook nog wel eens voor dat je in de zoeksuggesties niet tegenkomt wat je zoekt."
- "GESPROKEN WEBSITE"
- " "
- " "
- "Een goede zoek functie"
- " "
- "een betere zoekmachine"
- "Het makkelijker iets vinden"
- "Tekst in het grunnegers"
- " "
- "Goede zoekmachine"
- " "
- "Digibeten worden niet goed bediend"
- "Betere en duidelijke zoekfunctie"
- "De site in het Engels"
- " "
- "reacties laten te lang op zich wachten"
- "Het zoeken op de website"
- " "
- "Het Hogeland verhoging van groene container, vervolgens wel heel veel goede informatie over scheiden van afval en dat je dit kunt doen doormiddel van een compostbak aanschaffen. Dit is voor ons noodzakelijk i.v.m het terugdringen van de ophaaldagen, maar een tegemoetkoming zoals in de gemeente Brummen een compostbak voor een leuk prijsje aanschaffen. Het zal eens leuk zijn als niet alleen de minderen allerlei financiële meevallers

krijgen, maar ook de hardwerkende mensen. Ik zie iets teveel informatie wat alleen ten goede komt van onze minderen in onze samenleving. Terwijl wij er ook flink op achteruit zijn gegaan"

- "Ik zou graag informatie willen pinnen (vastmaken/toevoegen aan favorieten) over bijvoorbeeld mijn eigen dorp of regio op de website."
- "Welkompagina met nieuws. Zoeken verbeteren. Pagina raad het hogeland is een andere pagina en niet altijd duidelijk"
- "Tekst voorlezen. Maar ook zoekfunctie op spraak"
- "beter zoekfunctie"
- "De complete UX van de website kan vele malen beter."
- "Wat voor hulp ik kan aanvragen bij ziekte"
- "makkelijke zoekfunctie. heldere opbouw. Tip kijk eens naar hoe andere gemeentes dat doen!"
- "Duidelijke navigatie"
- "."
- "Meer wat meer kansen voor mensen die niet gemiddeld zijn en dus iets anders nodig hebben"
- "AI intelligentie bv als je iets verkeerd in vult of er staat iets geblokkeerd"
- "Online regelen vergroot de afstand naar de burger"
- "een goedwerkende zoekfunctie"

Waarvoor kwam u bij uw laatste bezoek aan de website? Wees zo specifiek mogelijk.

Deze vraag is alleen voorgelegd aan de inwoners die op dit moment de website bezoeken.

371 antwoorden

- "nvt"
- "Aanmelden extra leging groene bak"
- "Informatie over vergunning voor verkoop aan de straat. Er zijn vaste plaatsen, maar er is geen actuele informatie over beschikbaarheid."
- "Het vernieuwen van rijbewijs, met restricties."
- "Dat weet ik niet meer, het huisvuil waarschijnlijk"
- "December 2023"
- "afvalkalender"
- "Afval informatie"
- "Het zoeken naar ondergrondse vuilcontainers die zou bij ons geplaatst zijn volgens uw brieven. De prijs per keer pasgebruik in 2024 voor grijs en groen. Beide niet gevonden!"
- "Een paar maanden geleden voor de afvalwijzer."
- "vergunningaanvraag, info over duikers schoon maken in gemeente sloten welke niet voor het waterschap zijn."
- "op zoek naar de voortgang van werk aan de weg, maar de info was een half jaar oud en niet actueel"
- "Ik denk vlak voor oud en nieuw. In verband met veel overlast van vuurwerk de laatste drie jaar."
- "Om te kijken waar ik melding kon doen over een volle kledingcontainer"

- "om een defecte straatverlichting te melden"
- "Info over de afvalstoffen."
- "ledigen van containers"
- "Informatie over energiebesparing"
- "vacatures"
- "Ik zoek informatie over het wegbrengen van afval naar de stort."
- "Geregistreerd partnerschap aanvragen"
- "Regelen Rijbewijs aanvragen."
- "Raadsbesluiten en -overleg over tweetal spelende zaken."
- "Afvalrekening"
- "Ik wilde weten of mijn kerstboom werd opgehaald, dus ik zoek de afvalkalender."
- "Aanvraag rijbewijs"
- "6 mnd geleden"
- "Wanneer containers geleegd worden."
- "Op zoek naar het schema van de vuilnisophaaldagen en hoe je je kan aanmelden voor een extra leging van de vuilnisbak"
- "Participatie fonds, aanvragen Compensatie Eigen Risico, aanvragen energie toeslag (voor mijn vrijwilligewrswerk)"
- "Verlengen rijbewijs / ID"
- "niet"
- "Maand geleden"
- "Regelen extra ophaalmoment groene container"
- "Bijeenkomst van persoonlijke aard melden"
- "Extra snoeiafval ophalen, groene container"
- "Afval kalender inzien en uitdraaien en de bijbehorende oplopende kosten"
- "Afvalkalender"
- "voor de huisvuil ophaal dienst."
- "Afvalwijzer"
- "ID kaart vernieuwen"
- "Ja ik mis informatie waar ik voor bepaalde zaken terecht kan"
- "Energietoeslag aanvragen"
- "afval beheer"
- "Het zoeken naar een gemeentegids omdat ik vorig jaar mei in Usquert ben komen wonen"
- "informatie zoeken voor een statushouder"
- "Afvalkalender"
- "Inrelevant"
- "Regelen van extra legen groene container"
- "Afval kalender 2024"
- "data afval ophalen"
- "Om te kijken wanneer de grijze container geleegd wordt"
- "openingstijden gemeentehuis"
- "Aanmelden groene container"
- "Inleveren van (grof) afval"
- "Informatie over de wmo taxi"

- "Voor o.a. het doorgeven van defecte ov-lichtmasten. Het komt regelmatig voor, dat er nog oude informatie in dit systeem blijft staan. Vragen, die via dit systeem worden gesteld worden niet beantwoord."
- "Afvalwijzer"
- "Info inwinnen voor de afval kalender"
- "Aanvragen extra groenafval ophalen."
- "Extra gft-afval ophaalrondes in de zomer"
- "3 januari 2024 niet goed werkende digitale afvalkalender"
- "Informatie t.b.v. vervanging verloren rijbewijs"
- "Extra legen groene container"
- "Aanvragen paspoort - maken van afspraak"
- "regelen leging groene container"
- "hulpmiddelen zelf niet nodig, niet naar gekeken."
- "Aanvragen vergunning evenement vereniging"
- "Afvalkalender"
- "Voor het maken van een afspraak voor een nieuwe ID kaart"
- "Klacht vuilnis dat naast de container wordt geplaatst"
- "Melding omgewaaide boom."
- "Voor informatie over kavels op Munster"
- "Melding probleem openbare ruimte"
- "Klachten. Helaas doen ze niks met klachten."
- "Afval rooster"
- "Heb er nog weinig gebruik van gemaakt . melding gemaakt van onderhoud."
- "Aanvragen rijbewijs en aanvragen energietoeslag."
- "Een paspoort aanvragen. Dat proces is op de website bepaald niet duidelijk. Het bestaat eigenlijk uit meerdere stappen, maar dat blijkt nergens uit."
- "Auto op naam zetten"
- "Uitvogelen hoe het werkt met rijbewijs aanvragen"
- "Identiteitskaart aanvraag"
- "Afvalkalender"
- "erfgrens bepalingen"
- "voor het downloaden van de milieu kalender"
- "Aanvragen bouwvergunning garage"
- "omgevingsvergunningen/v.h. bouwbesluit"
- "Afval ophalen, Idkaart verleggen"
- "de afvalkalender"
- "Voetbal complex in bedum"
- "Informatie over bijzondere bijstand."
- "Adres gemeentehuis"
- "Raadsbijeenkomsten"
- "Gladheidbestrijding"
- "Nieuw rijbewijs"
- "Aanvraag formulier werk en inkomen"
- "ik ga niet vaak naar de website .maar wat ik zocht heb ik gevonden"

- "Lantaarns defect en afval"
- "2 weken geleden voor info raadsvergadering"
- "Mijn brief aan b en w en de raad."
- "Informatie zoeken over wegwerkzaamheden.."
- "Informatie over begraven"
- "Afval kalender"
- "Ik denk dat het begin/half 2023 is geweest."
- "Het opzoeken van de klike rooster"
- "Informatie over huisvuil opzoeken"
- "Het doen van een melding. Dat was wel even zoeken"
- "Vergunning schuur"
- "Informatie opzoeken m.b.t. uittreksel bevolkingsregister"
- "Afvalinzameling"
- "Leging container"
- "Wapoz geld projecten"
- "Om een extra afvalophaalbeurt te regelen."
- "om te melden dat het gras hier niet gemaaid werd"
- "taxatierapport ozb opvragen"
- "Rijbewijs"
- "om een afspraak te maken voor verlenging rijbewijs"
- "paspoortverlenging"
- "Openingstijden"
- "heb ik nog niet gedaan"
- "Data afval ophaaldag, bak groen of grijs"
- "Informatie voor afval en rijbewijs aanvragen"
- "het regelen van afvalcontainers, het checken van de afvalkalender, het checken van eerder verleende vergunningen"
- "afval uitleg"
- "2024 Diftar kalender
2021 Ondertrouw en huwelijk plannen"
- "ZOEKEN NAAR INFO HUISKAMER LEENS"
- "Bezoek vuilstort"
- "Info kapvergunning voor een bewoner die ik probeerde te helpen."
- "Nvt"
- "Ik wilde graag weten waar ik plastic artikelen kan inleveren voor hergebruik."
- "afvalscheiding"
- "Informatie over inschrijven gemeente"
- "Vorige maand"
- "avg. Ik wil graag weten wat is toegestaan mbt draaiorgels in het hogeland. Hier in Winsum krijgt een ondernemer het voor elkaar een draaiorgel in te huren om vervolgens van 10:00 tot 17:00 op 1 plek te blijven staan. Dit op een Zaterdag tussen 2 horeca gelegenheden in. Ik neem aan dat hiervoor een vergunning nodig is. Hoe kan het dat hij die krijgt? Gemeenten hebben hiervoor vaak duidelijke regels zoals het verplaatsen om de zoveel tijd met voldoende

pauze tussen de tijden dat ie aanstaat. Ik heb hier al eens over gebeld en er zou kontakt met me worden opgenomen. Dat is nu 2 jaar geleden."

- *"Voor de afvalwijzer 2024."*
- *"Voor informatie over WOO."*
- *"Om een afspraak te maken om naar het gemeentehuis te komen."*
- *"afvalkalender"*
- *"Afvalkalender"*
- *"kalender chemisch afval te zoeken"*
- *"Week geleden"*
- *"via een link zou ik informatie kunnen inzien over dat mijn zoon 18 werd, Maar ik kwam op de algemene pagina terecht. Of een link naar die van de overheid, Maar hun hadden mij in november al geïnformeerd. Ik vind half januari wel erg laat."*
- *"Melding openbaar groen doen"*
- *"Afvalkalender"*
- *"06 - 02 - 2024"*
- *"Kalender afvalstoffen nakijken."*
- *"Afval kalender"*
- *"Afvalwijzer"*
- *"Januari 2024"*
- *"Om de afvalwijzer uit te printen"*
- *"aanvragen extra groene container"*
- *"Onderhoudsniveau groen en grijs"*
- *"mogelijkheid afgifte kca"*
- *"Voor informatie waarom er geen bak was geplaatst in de straat voor bladafval terwijl dit het jaar daar voor wel was geplaatst. Veel bewoners wisten in eerste instantie ook niet waar de bak voor diende, waardoor er w.s weinig gebruik van was gemaakt"*
- *"Jammer dat het alleen maar over het al- dan niet kunnen vinden van informatie gaat. Daar heb ik geen klachten over, het is mij allemaal duidelijk. Mijn ergenissen betreft de rommelige, vieze oplevering als er buiten werkzaamheden zijn geweest en het onderhoud aan groenvoorziening, wat vaker grasmaaien bijvoorbeeld. De mensen wat meer de tijd geven om de wijk waar ze maaien netjes achter te laten."*
- *"Afval"*
- *"Info aanvraag paspoort"*
- *"vrijwilligersattentie namens de gemeente"*
- *"Pas openbaar vervoer"*
- *"Vacatures bekijken"*
- *"algemene informatie over extra gelden voor Bedum en wat de voorwaarden en toezeggingen zijn"*
- *"Eigenlijk was dit een negatieve ervaring. Ik wilde mijn verhuizing doorgeven, maar dat lukte niet via de website na meerdere pogingen. Toen heb ik een afspraak gemaakt om langs te gaan bij het stadhuis."*
- *"aanvraag paspoort"*
- *"je weet nooit wat je mist"*
- *"Aangevraagde vergunningen"*

- "het verlengen van mijn ID bewijs"
- "Maken afspraak id kaart verlengen"
- "dorpsbudgetten"
- vergunningen carbidschieten en de aanpassingen daarvan rond Oud en Nieuw
- data afval ophaal dienst"
- "Zoeken naareen manier om schade aan wegdek door te geven"
- "afvalkalender opzoeken."
- "voor de afvalkalender, vroeger in de vorige gemeente kreeg je die in de brievenbus, wel zo gemakkelijk."
- "Afgelopen december, afvalkalender 2024."
- "verhuizing"
- "informatie over het aanvragen van een paspoort"
- "ik wil de status weten van de aanleg van glasvezel in mijn dorp. U zou zeggen: daar gaat uw provider over. Die zegt het is "in behandeling" bij de gemeente....."
- "afvalkalender"
- "zojuist"
- "Stort tarieven"
- "Oostpolder"
- "Openingstijden afvalstation Usquert"
- "Dode boom voor het huis."
- "Uitvoering maatregel 29 ivm versterking t Nije Behun"
- "aanvraag"
- "Afvalkalender"
- "Gegevens (portefeuille) wethouders en medewerkers van de afdeling Toezicht en Handhaving / Ontwikkelplein. Doornemen vergunning aanvraag. Mis mogelijkheid om van huis uit zaken door te nemen i.p.v. op locatie na maken afspraak."
- "mailadressen van de fractievoorzitters"
- "Dat ging over de geparkeerde auto's op de rijbaan van de straat tussen het station en de N361. t.o.v. Winkheem. Maar de gemeente doet hier helaas niets aan."
- "afspraak maken voor rijbewijs"
- "om de ingeleverde hoeveelheid afval te bekijken en die is er vaak rijkelijk laat dus nu ook niet gelukt"
- "Waar kan ik klachten kwijt"
- "omdat ik hem niet nodig heb tot nu toe en er geen vertrouwen in heb dat er iets gebeurt"
- "Gemeente raadsvergadering"
- "Afval"
- "Informatie over afval"
- "Info over woz waarde van de woning en de gemeentelijke belastingen."
- "Afspraak voor nieuwe id"
- "Toestemming formulier reisdocumenten"
- "Vandaag"
- "Ik moest in december wat rommel naar de stort brengen dus via de website van de gemeente zag ik dat ik naar Groningen kon of naar usquert en of er kosten aan verbonden waren."

- *"Info over een WMO vraag vanuit mijn werk. Wordt niets weergegeven over berichtenverkeer en wie je daarvoor kunt bereiken"*
- *"Inleverpunten afval."*
- *"Informatie roind afval-inzameling. Waarom moeten de kosten voor afval omhoog? Waarom zijn er nu kosten voor het legen van de groene container? Waarom stopt de extra ronde voor inzameling van GFT in de zomer? Er zijn redenen genoemd, maar om de kosten van de gemeente te dekken, is het niet opzichzelfsprekend, om het inzamelen van Afval duurder te maken! Dit kan makkelijk leiden tot meer zwerfafval!"*
- *"Informatie over nieuwbouw"*
- *"Het legen van de containers. Het aanmelden van de groene container"*
- *"Voor de afvalkalender van 2024, die sla ik op op mijn eigen computer."*
- *"Informatie zoeken over gratis hulp bij aanbrengen energiebesparende maatregelen."*
- *"Er was iets misgegaan bij mijn verhuizing naar de gemeente"*
- *"Online omgevingsvergunning aan te vragen"*
- *"Afval"*
- *"Vraag waarom een jaarlijkse subsidie niet uitgekeerd wordt."*
- *"reisdocument vernieuwing , afval kalender"*
- *"Afspraak gemaakt voor de verlenging van mijn paspoort."*
- *"Schade aan voetpad doorgeven."*
- *"Contactgegevens en informatie zoeken i.v.m bezwaarschrift."*
- *"Tweede melding na 3 maanden van nog steeds dezelfde kapotte lantaarnpaal. Melden is uitbested. Ook hier is geen contact meer over mogelijk."*
- *"Gemeentelijke belasting"*
- *"Groen onderhoud"*
- *"Om te kijken welke container er aan de weg moest, op de afvalkalender."*
- *"aanvraag evenementenvergunning"*
- *"Naar aanleiding van uw brief over het opzeggen van een huurcontract door de gemeente, maar daarover was geen algemene informatie."*
- *"invullen van dit formulier"*
- *"verlengen rijbewijs"*
- *"Paspoort"*
- *"Voor informatie; bijv.:voor het indienen van een verzoek om tegemoetkoming in kosten tandheelkunde"*
- *"Milieu pagina"*
- *"Ik zocht naar subsidiemogelijkheden voor de Ruikring Hogeland"*
- *"Onze buurt maakt de sloten schoon die tussen ons en de gemeente in liggen. Chrysantenlaan Winsum. Ik regel via de site het ophalen van de rommel. Dat gaat goed."*
- *"Info rijbewijs"*
- *"vandaag"*
- *"Verlenging van G.P.kaart"*
- *"Gezocht naar de afvalkalender"*
- *"Gewoon interesse om te lezen wat er speelt in de gemeente"*
- *"Proberen afspraak te maken voor ophalen rijbewijs. Later nog een keer voor informatie over bouwvergunningen"*

- "Energietoeslag voetbal vereniging"
- "18-02-2024"
- "Voor info over WMO aanvraag/taxivergoeding"
- "Informatie afvalheffingen en ledigingen"
- "Afvalstromen lezen, waar en wanneer."
- "Om te zoeken naar de afvalwijzer van 2024."
- "Aanmelden extra ophaalbeurt groene ton en beeldmateriaal van gemeenteraadsvergadering en."
- "Afvalverwerking"
- "Afvaltarieven"
- "November 2023"
- "Informatie reiniging"
- "Kijken hoe ik een aanvraag kan doen voor zonnepanelen, en of ik daar met een medewerker over kan hebben of dit überhaupt mogelijk is in mijn situatie. Dit is niet mogelijk, de aanvraag moet digitaal!"
- "Ontwikkelplein"
- "Melden van klachten over losliggende tegels"
- "Aanvragen van herstellen van trottoir"
- "Afvalkalender zoeken"
- "Dorpsbudget"
- "Informatie over rijbewijs verlengen"
- "Afval december data"
- "Via een andere weg aan informatie gekomen."
- "Informatie over de nieuweafvaltarieven. Kwam daarbij ook allerlei andere informatie tegen."
- "Ik wil weten wanneer ik een bouwvergunning nodig heb"
- "Geef gewoon aan wanneer het vuilnis wordt opgehaald, i.p.v. door te linken naar andere websites. Kruip niet weg achter je beeldscherm."
- "Informatie over afval. Bleek dat er niet opgehaald werd, mijn container stond natuurlijk al bij de weg... voor niets"
- "Informatie afval kalender"
- "Vuilnis aanmelden"
- "Informatie zoeken over de afvalkalender"
- "Raadsstukken"
- "melden defecte straatlantaarn"
- "Ik kwam voor het aanvragen van een nieuw paspoort en het plannen van de afspraak."
- "Afval regeling bekijken."
- "Informatie over verduurzaming van de woning."
- "Data voor afval ophalen"
- "Op zoek naar wat er bekend is over bouwplannen in Bedum,m'n Folkerdaplan"
- "Afspraak aanvraag rijbewijs en ID-kaart"
- "Vraag stellen"
- "Aanvragen in de gemeente"
- "Afval inzameling. Daarnaast om op te zoeken wanneer het college samen komt"
- "Opzoeken kaart sloop woningen Uithuizen."

- *"Even inzien wanneer dat de containers geleegd worden"*
- *"Afvalkalender"*
- *"Informatie zoeken over het vernieuwen van een ID-kaart."*
- *"Melding doen van zwerfafval/illegale stort"*
- *"Aanvragen inrit. Hierover is nog veel onduidelijk na het lezen van de website. Tot op heden nog geen reactie ontvangen via de algemene mail."*
- *"Omgevingsvergunning"*
- *"extra keer ledigen van de groene container in 2023, nu kan het niet meer"*
- *"Paspoort aanvraag Carbidschiet vergunning"*
- *"21-2-2024"*
- *"Informatie over WOZ"*
- *"vandaag"*
- *"Afspraak maken voor paspoort"*
- *"Woz ivm taxatieverslag inzien. Krijg alleen taxatieverslag te zien van jaren voor 2000, Waardeloos dus"*
- *"Zoeken naar informatie over werkzaamheden in mijn buurt."*
- *"Afval kalender"*
- *"Zaken te regelen voor jeugdzorg, het is een hele zoektocht om uit te komen waar je moet zijn. Dit kan vast makkelijker."*
- *"Informatie over nieuwe afvalregels: tarieven, data"*
- *"Afval inzameling december/januari"*
- *"Uitzoeken hoeveel leges ik moet betalen bij een verbouwing. Zoekfunctie geeft niet de resultaten waar ik om vraag. Te grote lettertypes enz. die niet voor computergebruik logisch zijn, maar voor een telefoontje."*
- *"waar moet je het vinden , en niet alles is up to date ."*
- *"Afspraak rijbewijs"*
- *"afvalkalender; wanneer welke container klike... niet gevonden"*
- *"Afval"*
- *"Paspoort"*
- *"Structurele subsidie"*
- *"Hoe ik mijn rijbewijs moest verlengen. Wat ik moest meenemen of wat ik hiervoor zelf moest doen"*
- *"Monumenten informatie te zoeken"*
- *"Afvalkalender"*
- *"Afvalrooster"*
- *"Het voetpad aan de steenbakkerij te Winsum tussen nummer 22 en 24 deze is onbegaanbaar. Gemaild begin januari,zou binnen 14 dagen geregeld zijn maar het is nu bijna begin maart maar nog niets gebeurd."*
- *"invalidenparkeerkaart"*
- *"Informatie over de Woz-waarde van ons huis zoeken"*
- *"Cursus gedaan om stembureau lid te kunnen zijn bij verkiezingen"*
- *"Ik mis tot nog toe niets. Maar meestal bel ik even, dat vind ik makkelijker. Soms regel ik het dan na een tip van de telefoniste alsnog via de website."*

- "afvalkalender 2024 printen."
- "Afval"
- "Aanvraag nieuwe ID kaart"
- "afvalverwerkingen tarieven"
- "aanvraag invalide parkeer kaart"
- "WMO telefoonnummer"
- "Bekijken voor aanvragen van paspoort (ik moet binnenkort verlengen/nieuwe aanvragen)."
- "vorige week (20-2-2024)"
- "Afvalwijzer"
- "Afspraak ophalen rijbewijs"
- "Melding paspoortverlenging via shop"
- "Belastingaanslag 2023. Als je iets op papier niet meer hebt, is het lastig om dit digitaal terug te vinden."
- "Voor de reinigingsdienst."
- "Op zoek naar een plekken waar ik oud papier kan brengen in onze gemeente."
- "Opzoeken wanneer je in aanmerking komt voor bijzondere bijstand."
- "Rooster legen vuilcontainers"
- "Vergunning aanvragen voor het verwijderen van een boom"
- "Vorige maand ivm aanvraag rijbewijs verlenging."
- "Informatie zoeken naar het beleid van de gemeente over de inclusieagenda
"Onbeperkt Meedoen om op te komen voor mensen met een beperking.""
- "Vandaag doordat ik wat wilde weten over de afvalkalender."
- "Afspraak maken paspoort. Maar via mobiel kun je niet eenvoudig je geboortedatum invullen"
- "Voor de vraag of de groene of de grijze bak aan de beurt was."
- "Ophalen/leggen van de afvalcontainer"
- "Een maand geleden"
- "Drie jaar geleden, opzoeken of wij een vergunning nodig hadden voor een uitbouw. De tool gaf geen duidelijkheid en na het bellen met de gemeente werden we niet wijzer."
- "Voor het melden van defecte straatverlichting en defect straatmeubilair"
- "Voor de kwijtscheldings formulieren"
- "energietoeslag"
- "Afval inleveren milieustraat"
- "Kijken of er uitslag van de vergadering in december was voor de isolatie en regeling was."
- "Over financiële zaken"
- "Puur uit nieuwsgierigheid"
- "meldingen over storingen openbare verlichting en troep in de omgeving."
- "Informatie over de energietoeslag"
- "Melding overlast"
- "Vergunning informatie en afspraak maken"
- "Nieuw paspoort aanvragen. Datum kiezen wat uitkomt om dit te regelen op gemeentehuis"
- "Problemen me de weg"
- "Afval wijzer"
- "Nvt"

- "Vergunning aanvraag geluidsnorm"
- "Ik heb er nog nooit op gekeken"
- "Afvaldagen"
- "ID krt"
- "Info over mij afval, dan blijkt dat slechts 1 persoon (de oudste) van een huishouding deze gegevens kan ophalen; dat is mijn inziens niet terecht. Ik ben als partner dan afhankelijk en vind dit in deze tijd ècht niet meer kunnen. Beide eigenaar van een woning dan moet je beide inzage kunnen hebben in de gegevens bij de gemeente!"
- "wilde bouwtekeningen van een woning opvragen, niet makkelijk te vinden welk email adres. Uiteindelijk via het scrollen op google gevonden waar dit aan te vragen is. De zoekfunctie op de website gaf geen hit"
- "Inleveren Klein gevaarlijk afval."
- "Afspraak maken paspoort aanvragen"
- "Afvalwijzer"
- "Gehandicaptententkaart"
- "Verkoop kavels, nieuwbouwprojecten"
- "kijken of er grond te koop is in Uithuizermeeden"
- "Plannen extra leging groencontainer"
- "Maar heb ook niets nodig. Dus ben daar niet mee op de hoogte"
- "WOZ. kosten afval. de belachelijke stijgingen maar weer een bekijken."
- "Afval"
- "OZB-taxatierapport"
- "Informatie over aanvraag invalideparkeerkaart"
- "Opvragen woz om bezwaar in te dienen"
- "Melding wateroverlast op het fietspad"
- "Wat te doen bij verlies ID bewijs"
- "Dit hele onderzoek stelt te veel gesloten vragen. Een fuik-constructie. Dit onderzoek is duidelijk bedoeld voor "efficiency"- verbetering van de gemeentelijke digitale omgeving. Het gaat dus helemaal NIET over de tevredenheid over de "dienstverlening" van de gemeente. Ik hoop u hiermee "van dienst" te zijn geweest."
- "Paspoort aanvragen"
- "Waar ik ons KCA wanneer kon wegbrengen. Als ik er niet uitkom, bel ik de gemeente op."
- "Informatie over aanleveren groenafval, informatie over ophaaldata oud papier"

6. WEKELIJKSE GEMEENTENIEUWS

Waarom leest u het gemeentenieuws niet?

Deze vraag is voorgelegd aan de inwoners die aangeven het wekelijkse gemeentenieuws niet te lezen.

29 antwoorden

Anders, namelijk:

- "Sta er niet bij stil"
- "Zit niet in mijn aandachtsgebied"

- "Zou wenselijk zij wanneer je dat automatisch via de mail krijgt toegezonden"
- "Geen behoefte aan"
- "I.v.m werk niet altijd thuis Varend"
- "Komt er niet van."
- "Komt er niet van."
- "op het moment dat ik iets nodig heb ga ik zoeken."
- "Anders, namelijk:"
- "Doordat het zo'n grote gemeente is, mis ik de betrokkenheid met mensen jn gemeente. Dat is verslechterd na de herindeling!"
- "Het gaat alleen over Winsum."
- "het interesseert me eigenlijk niet meer hoe het in het Hogeland reilt en zeilt"
- "Het geschrevene is te hoog gegrepen"
- "Geen behoefte aan en geen tijd voor!"
- "IK BEN SLECHTZIEND"
- "Als iets op fb voorbij komt dan lees ik het, ik zoek niet actief."
- "Niet interessant"
- "Ik heb een Nee-nee sticker op mijn deur, dus ontvang geen huis aan huisbladen en folders."
- "Als ik het nodig heb wil ik het online kunnen opzoeken"
- "Tot nu toe niet nodig gehad"
- "Ik gun me er geen tijd"
- "Ik lees geen kranten"
- "Er is meer en er zijn meer , belangrijke mensen dan wethouders . en niet alles staat het zelfde vermeld of wat is waar ."
- "Geen binding meer met de gemeente sinds de samenvoeging"
- "De hond verscheurt onze krant."
- "Via social media"
- "Geen interesse over het algemeen, als ik iets wil weten zoek ik het wel op"
- "geen interesse"
- "Mijn hoofd zit vol vanwege mantelzorg en mezelf op de been te houden, alle ballen in de lucht te houden."

Wat vindt u van de onderwerpen die aan bod komen in het wekelijkse gemeentenieuws?

107 antwoorden

Ik zou graag meer lezen over de/het volgende onderwerp(en):

- "Waarom wordt woningbouw maar in een paar plaatsen toegestaan?"
- "Activiteiten binnen de gemeente, werkzaamheden in de gemeente bv aan wegen, leggen kabels. Stroomwerkzaamheden"
- "woningbouw, ouderen activiteiten en ouderenzorg"
- "Wegen onderhoud. Ik heb het idee dat dit er vooral bij de kleine dorpen maar wat bijhangt"
- "cultuur en toerisme"
- "Wat in de planning zit wat betreft fietspaden en wegen vernieuwen of onderhouden"
- "Logistiek,vervoer"

- "De auto ontsluiting van de hele wijk Terlaan heeft 1 toegangsweg. Wanneer komt er een 2e toegangsweg ???"
- "Dit is geen juiste vraag of er moet nog een vraag bij"
- "Veiligheid en leefbaarheid."
- "groenvoorziening en afval"
- "Beleid"
- "De nieuwbouwplannen en de voortgang hiervan in de gemeente"
- "Liefst vooral over Bedum"
- "voortgang projecten, ook als er iets te melden is"
- "ik zou graag wat meer en sneller lezen over de de verhuizingen in verband met de versterkingen van de huizen"
- "Oostpolder"
- "De exacte verandering v.w.b. de nieuwe omgevingsvergunning in voor iedereen begrijpbare verwoording. En dat per onderdeel."
- "weg afstuiting verbetering aan straten enz groenvoorziening"
- "Toekomstvisie. Waar staan we over 5\10\20 jaar?"
- "Zaken die mij als bewoner rechtstreeks raken omdat er in mijn buurt iets gebeurd in de openbare ruimte"
- "Het beleid en de plannen van de gemeente."
- "Algemeen beleid"
- "Woningbouw senioren"
- "Ga met de mensen van gemeente het Hogeland in overleg, naar wat zij belangrijk vinden om het gemeentegeld te besteden. Keuzes tussen subsidies ter vermaak of lastenverlichting."
- "ontwikkeling van de gemeente."
- "hoe je het beste en goedkoopste van het gas af kunt gaan"
- "wat meer overzicht wat wanneer besproken wordt. Eerdere aankondigingen."
- "Regio Bedum, uitgaven en wat de Gemeente heeft te besteden en hiervan de verdeling."
- "geen idee nu"
- "leefbaarheid. Niet mensen belonen & 3 week later ze schofferen/ passeren."
- "eemshaven en impact op milieu , boeren en veeteelt in de omgeving ivm uitbreidingen / projecten die de biodiversiteit ondersteunen"
- "hoe er gewerkt wordt aan stoepen e.d,"
- "Onderhoud door de gemeente aan openbaar groen en herstellen schade aan diverse trottoirs."
- "Hoe kunnen we er gezamenlijk voor zorgen om Winsum schoon en netjes te houden."
- "wat gebeurd er in mijn omgeving? welke plannen zijn er? wat wordt gerealiseerd?"
- "Algemene voortgang van projecten en beleid afhankelijk van wat er in de omgeving van de dorpen gebeurd (elk dorp heeft zijn eigen belangrijke zaken)."
- "Plannen"
- "Voortgang van de toekomstige plannen in het Groninger landschap ingezet met de 20 miljard van Remkes."
- "wat de inwoners kunnen verwachten in de openbare ruimte"

- "Afhandeling en zaken aangaande Bodembewegingen. De Veiligheidsregio. Omgevingswet en consequenties voor vergunningaanvragen. Groen en milieu, waaronder subsidies voor bijv. kleine windwakkels en sedumdaken."
- "Hoe helpt de gemeente zijn burgers"
- "plannen in de toekomst"
- "meer ideeën en plannen van inwoners"
- "De werkzaamheden die de buitendienst allemaal doet"
- "echte eerlijke informatie over wat er speelt"
- "Wat er in het dorp gebeurt aan veranderingen."
- "Toekomstige dingen waar gaan we naartoe"
- "Wat er gaat gebeuren in de gemeente."
- "Difstar"
- "Waarom B en W economische belangen belangrijker vindt dan welzijn van de bewoners, bijv. de decibelverhoging en andere soortgelijke maatregelen."
- "Gemeentelijke plannen"
- "burgerberaad energietransitie"
- "Vergunningen en plan ontwikkelingen"
- "Vergunningen"
- "Politieke voornemens en besluiten"
- "-"
- "Proactieve communicatie over leefbaarheidssubsidies"
- "stop hout stook in de woonwijk, controle auto snelheid woonwijk."
- "provincie breed"
- "Werkzaamheden"
- "Belastingen, afval, asielzoekers"
- "Het te bouwen nieuw stadhuis"
- "wat staat er op de rol in mijn gemeente? van werken aan de weg tot grootschalige nieuwbouw."
- "Bouwplannen"
- "Die spelen in kleinere dorpen in plaats van Winsum, Uithuizen en Bedum"
- "Wat gaat er gebeuren met het verkeer in onderdendam"
- "aangevraagde en verleende omgevingsvergunningen in mijn buurt"
- "Activiteiten in de buurt"
- "hoe de gemeente de burge/inwoners beter in staat stelt persoonlijk contact te hebben"
- "plannen per buurt. Zo heb ik nergens gelezen dat de speeltuin bij ons veranderd wordt. De speeltoestellen zijn nu zomaar verwijderd. Onze kinderen zijn teleurgesteld."
- "De energietransitie"
- "wat doet het college, niet het bezoek van bejaarden of een opening maar meer gericht op bestuur"
- "Defensie uitbreiding. Toerisme"
- "VERgroenen van tuinen, zelf water opvangen, stimulerend beleid op het gebied van natuur op eigen percelen en stimulerend beleid op het gebied van gebouwen verbeteren in beschermde dorpskernen."
- "Energietransitie en armoede"

- "de opslag van de Vopak is dat nu aardbevingsbestendig gemaakt?"
- "verduurzaming, ondersteuning daarbij, subsidies en leningen daarvoor, eisen voor de installatie van kleine windmolens, etc."
- "Meer nieuwtjes en ontwikkelingen"
- "Hoe de gemeente te werk gaat met de sloop/nieuwbouw woningen, te weinig info over dit alles"
- "Wanneer bepaalde projecten starten, klaar zullen zijn en de kosten"
- "Over de oostploder"
- "regelmatige verstoringen in openbare verlichting en de slechte staat van trottoirs en fietspaden"
- "Regels m.b.t. honden aan de lijn binnen de bebouwde kom van het dorp ? Ik zie vaak loslopende honden !"
- "De rondweg, wat gebeurt er met het oude gemeentehuis, zijn er nog plannen om de inrichting van boterdiep oz aan te pakken (dit is een racebaan),"
- "Woningbouw"
- "sociaal-cultureel, jeugdbeleid"
- "Verbeteringen en voorzieningen kleine doepen"

Ik vind dat de/het volgende onderwerp(en) te veel terugkomt/terugkomen:

- "Paginagrote introductie van de raadsleden in de OC. Zonde van het geld. Een raadslid van de maand benoemen met korte omschrijving waarom en verder naar de website verwijzen .verwijzing naar de website"
- "het zogenaamde "succes" van de sociale media die de gemeente inzet"
- "vacatures - lijkt op leegloop bij de gemeente, afval info is te vaak en niet voldoende,"
- "er staan voortdurend tips over afval scheiden enz. waar je niets aan hebt, aangezien het scheiden van afval juist niet meer gestimuleerd wordt doordat voor het ophalen van de groene container nu betaald moet worden, wat ik foutief beleid vind. Van inwoners wordt bijv. gevraagd om ook de stoepen, plantsoentjes en z. mee te onderhouden, maar voor het groenafval moet vervolgens betaald worden."
- "Afval scheiden."
- "Aanvragen subsidies w.d."
- "Hoe weet ik of er tijdig en eerlijk wordt gecommuniceerd?"
- "De ondersteuning van mensen met een laag inkomen. Vooral super dat dat gebeurt, denk alleen dat mensen daarin veel persoonlijker benadert kunnen worden en dat er in die zin minder herhalende specifieke informatie in het gemeentenieuws mag zitten. Maar meer wat er allemaal op stapel staat. Of leuke achtergrond weetjes, of welke buurthuizen wat organiseren, mooie initiatieven enz."
- "Hoe goed de gemeente het doet."
- "Afval, kinderachtige tips over b.v. het licht laten branden als je weg gaat, enz."
- "K"
- "de wekelijkse bezoeken van de burgemeester bij jubilarissen, en andere festiviteiten."
- "meer duidelijkheid per dorp. Staat nu teveel informatie over dorpen ver weg."
- "."
- "Up to date houden van verschillende werkzaamheden"

- *"De artikelen anders dan de mededelingen zijn enkel een promotiepraatje en daarom overbodig."*
- *"lintjes doorknippen , en wethouders die alle feestjes en verjaardagen af lopen"*
- *"Ja, we krijgen al jaren de gratis Ommelander courant gewoon al jaren NIET in de brievenbus, dus worden wij met opzet niet ingelicht met gemeentenieuws. Gemeente heeft niets met onze klachten vanaf 2021 gedaan! Wij worden gedemoniseerd als stervende burgers!"*
- *"CO2, Klimaat, energie en andere thema's die in de "mode"zijn. Heb er geen behoefte aan."*

Wilt u verder nog iets kwijt over het wekelijkse gemeentenieuws?

86 antwoorden

- "😞 U rijdt te hard en alle dorpen een of twee dagen daarna zijn ze weer weg Maar en Winsum zijn ze vast geroest en het valt U niet op? Toch raar maar wie weet hoort Winsum ook gewoon bij Het Hogeland !! Binnenkort"
- "Reclame maken voor de livestream. Heb ik gezien/gebruikt met schoolactiviteit in de raadszalen. Was een hele leuke schoolactiviteit en heb ik veel geleerd over de raad en hoe het in elkaar zit . Heb meegekeken met de livestream"
- "Nee."
- "De gemeente komt door al die herindelingen wel steeds verder van de mensen af te staan. Maar ja.... groter is (niet) beter."
- "nvt"
- "Nee, het is heel handig en prettig dat het er is."
- "dat onze burgemeester er ook in schrijft is fijn"
- "Neen"
- "eentonig, onoverzichtelijk, kleuren in de krant (zwart letter type op blauw/groen achtergrond) niet lezer vriendelijk vooral voor ouderen met oogaandoeningen (alweer niet inclusief)"
- "Ik vind dit een eenzijdig onderzoek ik lees niks over de leefbaarheid in mijn gemeente. Bijvoorbeeld de straatverlichting en de stoepen die schots en scheef liggen wat levensgevaarlijk is. En de groenvoorziening is ook een drama."
- "graag aanvragen op alfabetische volgorde van woonplaats"
- "Ommelander komt te vaak niet!!"
- "Vind dat er wel heel veel in staat en erg uitgebreid is."
- "Er staat weinig interessants in."
- "Valt me op dat bij vergunningsaanvragen vaak het evenement al is geweest terwijl de termijn van bezwaar nog loopt"
- "nee"
- "Kunnen jullie zoveel mogelijk info per dorp geven? Ik ben niet geïnteresseerd in de Tirrel die zoveel (gemeente)geld heeft gekost"
- "Nee"
- "Nvt"
- "Het is wel veel informatie, met ook grote foto's, het mag wel iets beknopter."
- "Vaak staan berichten of vergunning er terwijl de datum al is geweest."
- "wij kregen al maanden geen ommelandercourant, sinds 1-2 -2024 komt er weer een ommelandercourant"
- "Zijn meest niet zo belangrijke thema's."
- "Te beknopt"
- "nee"
- "Zoals eerder aangegeven"
- "Ik lees er meest even 'overheen' het interesseert mij niet echt. Voordeel: als er iets echt belangrijk is wordt er in de abonnee krant van de Ommelander ook over geschreven, die zijn duidelijk"

- "Nvt"
- "Niet meer in de Ommelander, dat is een advertentiefuik. Graag Noorderkrant."
- "Maak het mogelijk om die pdf als nieuwsbrief zo in je email leesbaar. Het frustreert zoals het nu is."
- "heb alleen niet het idee dat ik als inwoner weet waar mijn gemeente mee bezig is en waar de speerpunten de komende jaren liggen"
- "Neen."
- "Neen"
- "Nee, ik vind het prima zo."
- "Meer verbinden nieuws, het kan ook helpen om door activiteiten te delen of bijv waar ze vrijwilligers nodig hebben, mensen samen te brengen of uit de eenzaamheid te halen. Meer nieuws van/ voor ondernemers. Projecten die opgezet worden of lopen enz."
- "Informatie is al vaak gedateerd, betrokken datum al acuut of verstreken."
- "wees service gericht. doe wat een dienstverlenende instelling moet doen"
- "wanneer ik door wil klikken om meer informatie dan word ik verwezen naar het gemeentehuis om iets in te zien. Dat zou ik graag online willen inzien."
- "je weet niet of alle info ook wordt gemeld; je weet immers nooit wat niet wordt medegedeeld"
- "De ommelander wordt nauwelijks meer bezorgd."
- "een tijdlang geen huis aan huisblad gehad, dus afhankelijk van bezorger, zijn er belangrijke zaken, stuur die over de mail, of per post."
- "Ik ontvang geen gratis editie van de ommelander, hoe ik die ook aanvraag !!!!!!!!!!!!!!! Als de ommelander weigert te bezorgen ben ik van mening dat u er niet in kan adverteren"
- "Ga zo door !!"
- "nee"
- "Waar mogelijk nog meer verwijzingen (link) op de digitale versie, zodat bezoeker direct bij het juiste onderwerp komt."
- "Wat diëten Dorpscoordinator de gehele dag? Hoeveel budget heeft elk dorp Help mee met organiseren van activiteiten voor jullie burgers! Ja help mee!"
- "Ik mis de mogelijkheid van de inwoners om hun ideeën en plannen kenbaar te maken. De gemeente doet te weinig om de inwoners hiervoor een kans te geven. Er zijn veel mensen met leuke ideeën en daar gebeurt niets mee. Denk aan recreatie, toerisme, gemeentehuis, sport enz....enz..."
- "Jammer dat de gratis ommelander courant niet meer overal bezorgd wordt, zo missen veel mensen belangrijke informatie"
- "Graag wat minder promo,voor de wedhouders"
- "N.v.t."
- "Ik denk dat er veel meer zinnige informatie te geven is. Graag minder betutteling."
- "Het is voldoende"
- "De pagina je raadt het nooit over het raadsverkiezingen vind ik erg goed!"
- "Soms staan dingen erin op tijdstippen dat jullie weten dat niemand het leest. Bijvoorbeeld vergunning aanvragen in de 1ste week van de zomervakantie plaatsen"
- "Erg onoverzichtelijk"
- "Ik lees eigenlijk alleen de vergunningaanvragen."

- *"In bepaalde wijken in dorpen is de bezorging van de OC niet vanzelf sprekend door een te kort aan bezorgers. Dus kun je het gemeentenieuws ook niet lezen."*
- *"Eerlijke info , is belangrijk ,mist er zo nu en dan nogal aan , veel dwaalspoor"*
- *"Is lastig te zeggen met zo'n grote gemeente"*
- *"Nee"*
- *"De Ommelander wordt vanwege te weinig bezorgers soms perioden lang niet bezorgd en dus blijf je verstoken van gemeentenieuws. Vervelend!!"*
- *"n.v.t."*
- *"nee"*
- *"Het wekelijkse gemeentenieuws zoals nu in een PDF wordt gepubliceerd zou 'gewoon' als HTML op de website moeten worden geplaatst. Scheeld ook weer iemand die alles moet opmaken.."*
- *"Nee"*
- *"Nee hoor is wel hoor"*
- *"Nee"*
- *"Nvt"*
- *"Nee"*
- *"Zo'n raar figuurtje als het over afval gaat kan ik niet verdragen. Het is al erg genoeg dat we moeten betalen voor de groene container, natuurlijk hebben we al een composthoop, maar daar willen we nu eenmaal niet alles op."*
- *"Nvt"*
- *"Ja, we krijgen al jaren de gratis Ommelander courant gewoon al jaren NIET in de brievenbus, dus worden wij met opzet niet ingelicht met gemeentenieuws. Gemeente heeft niets met onze klachten vanaf 2021 gedaan! Wij worden gedemoniseerd als stervende burgers!"*
- *"Wat gebeurd er met Boogplein te Winsum en hoe lang duurt het nog??"*
- *"nee"*
- *"In de gemeentelijke pagina's van De Ommelander worden nogal eens kaartjes afgedrukt waarop ~door de grofheid van de krantendruk~ vrijwel niemand kan zien wat daarvan de bedoeling geweest kan zijn. Kennelijk dringt het tot de verantwoordelijke(n) niet door dat daarmee vele goedwillende lezers geschoffeerd worden."*
- *"Veel van hetzelfde en saai"*
- *"Agenda met data van bijeenkomsten voor de inwoners/verenigingen van dorpsbelangen"*
- *"Leuke manier om efficiënt mensen te informeren. Sommige artikelen mogen soms wel wat langer/ uitgebreider."*
- *"Nee"*
- *"Nvt"*
- *"Het werd altijd bezorgd aan huis, maar nu moet ik het zelf ophalen. Dat is natuurlijk een service minder."*
- *"Ik mis transparantie"*
- *"En dan niet de woningbouw in Winsum, want over Winsum lezen we al genoeg. Maar voor de andere centrumdorpen"*
- *"Lees het gemeentenieuws als de krant bezorgd wordt. Vaak wordt de krant niet bezorgd"*

- "Lastig om nu iets te bedenken, watt ik mis of niet kan vinden app ik en dat werkt zover heel goed."
- "De regionale krantjes geven een veel te positief beeld van zaken. Kritiek of commentaren zijn niet gewenst. Dit is structureel. De regionale pers zit "in the pocket" van de gemeente. Geen discussies, geen kritiek mogelijk, geen onafhankelijke commentaren. Alleen maar voldongen feiten en mooie ambtelijke praatjes. Wij zijn de "positivo's"."

7. SLOTVRAGEN

Heeft u zelf onderwerpen waarover u samen met ons actief wilt meedenken?

181 antwoorden

Ja, ik zou mee willen denken over:

- "inrichting en onderhoud van het dorp"
- " "
- " "
- "processen versnellen"
- "(her)inrichting kernen, verkeer, vergunningen"
- "verkeer door dorp en stoeptegels"
- "het behoorlijk uitkopen van de bewoners van Oudeschip, als je daar weg wilt moet het ook kunnen"
- "onderhoud openbaar groen, vervanging/onderhoud bestrating, strooiroutes etc.,"
- "onderhoud straten en stoepen"
- "Strooibeleid en verkeersveiligheid"
- "Wij zijn het zat om 200 meter met een afvalzak te lopen naar een container."
- "Afval kosten"
- "Verbeteren communicatie"
- "Uitgebreidere informatie; aanduiding van vergunning verleningen"
- "Speeltuinen."
- "Extra container voor plastic afval"
- "Taalgebruik, communicatie, diversiteit en inclusie"
- "Veiligheid,onderhoud"
- "Wmo en andere loketten voor zorg en welzijn"
- "Inzamelen plastic afval"
- "Ik ben gestopt met vragen te stellen omdat er toch niet op wordt gereageerd"
- "Woningbouw, grote windturbines"
- "Uitbreiding woonruimte/huizen bouwen"
- "strooibeleid en groenvoorziening en regelgeving t.a.v. stoepen en paden schoonhouden door inwoners"
- "Veiligheid, bereikbaarheid."
- "een nieuwe kantine bij de Jeu de Boulesbanen in Bedum"
- "Parkeerproblematiek, groenvoorziening"
- "besluiten die worden genomen welke gevolgen hebben voor de leefbaarheid van de dorpen"
- "Onderhoud openbaar groen"

- "Veteranen zorg"
- "onderhoud wegen ben een actieve fietser en zie regelmatig gaten in de wegen .en onderhoud fietspaden zomers met overhangend gras en riet."
- "De bereikbaarheid..jullie staan zoov ver af van de gemeente"
- "Plan Folkerda"
- "Verbetering info toeslagen en potjes voor financiële ondersteuning"
- "woningen voor senioren"
- "Afval inzameling (plastic)"
- "Meer structurele activiteiten in het dorp. (Bedum; denk aan bingo of lezingen)"
- "Groen en speeltuin onderhoud en bomen in de buurt"
- "Genoeg onderwerpen, geen eer aan te behalen."
- "Meedoen in de maatschappij met een diagnose"
- "ja ik wil graag meer horen ove e versterking over de huizen in uithuizen en niet achterf als het al besloten is"
- "De werking en/of uitvoering van de WMO"
- "De veiligheid in het algemeen en de leefbaarheid."
- "verbeterpunten ,oa groenvoorziening te kort aan seniorenwoningen ,straten en stoepen door baflo is een puinhoop"
- "De bereikbaarheid,v mensen,ouderen (taxi),jongeren school,"
- "Leefbaarheid"
- "Wat ik belangrijk vind is dat het digitaal gebeuren voor heel veel (oudere) mensen te snel en te ingewikkeld is geworden en dat daar te weinig aandacht voor is."
- "Hou het contact te verbeteren. Medewerkers aan de telefoon kennen de gemeente niet goed. Whatsapp is verschrikkelijk, je weet niet wie er achter zit."
- "Inrichting en onderhoud van stoepen\trottoir. Dit is op dit moment dik onvoldoende. Gemiste kansen planning nieuwbouw."
- "aanspreekpunt voor plannen, verder ontwikkelen en wegwijs voor de gemeentewegen die je moet bewandelen"
- "Hoe kunnen we de leefbaarheid van mijn dorp verbeteren."
- "over onderhoud van het groen beheer de brug bij potmaar die is nog steeds kapot al bijna 2 jaar"
- "de mogelijkheden voor andere huizen als je niet in aanmerking komt voor een wisselwoning (ik woon via Carex)"
- "bereikbaarheid en service voor mensen die niet helemaal mee komen met huidige digitale tijdperk."
- "over hoe ambtenaren een training te geven zodat ze het concept integer handelen eigen maken en niet import met vragen/problemen negeren/bagatelliseren/ridiculiseren/intimideren en discrimineren. Zou enorm schelen. Dan is gebrek aan inhoudelijke kennis/expertise in ieder geval minder erg."
- "herinrichting hoofdstraat uithuizermeeden"
- "Betere communicatie in email!"
- "ZEKER WST VISUELE BEPERKING EN WAT BETREFD MONILITEIT"
- "sportbeleid"
- "Bereikbaarheid naar dorpelingen om de gemeente dichterbij de inwoners te krijgen"

- "Ontwikkelingen"
- "Het meer toestaan van "Blurring" tussen retail, horeca en diensverlening. Er ontstaan steeds meer concept stores die zorgen voor meer beleving in de dorpen maar lopen vaak tegen regels aan waardoor goede ideeën niet mogelijk zijn."
- "Klimaatysterie"
- "bereikbaarheid, aankondigingen."
- "Plaats voor ouderen om bezigheden te kunnen uitvoeren"
- "het beschikbaar houden van belangrijke voorzieningen voor het dorp en de behoefte aan de terugkomst van een bejaardenhuis binnen de kernen."
- "Rijgedrag in de straat en houtstook verbieden"
- "Afval verminderen."
- "Aanpak groen en het maaien ervan"
- "Communicatie tussen de hulpmiddelleverancier, de gemeente en de klant. Communicatie tussen de gemeente en de inwoners. Inclusie."
- "Over het onderhoud van de wegen en voetpaden"
- "vershraling van voorzieningen b.v. ophalen van kca, plantsoenen"
- "Indeling over veiligheid"
- "hoe een gemeentelijke organisatie na een herindeling het verloren gegane niveau van dienstverlening weer op kan bouwen."
- "Uitbreiding Eemshaven"
- "aanleg rijwielpad tussen Den Andel en Rasquert langs het Andelstermaar"
- "paaltjes op fietspaden, brede fietsen daardoor niet overal mogelijk, graag paaltjes weg voor de veiligheid"
- "Afhankelijk van de onderwerpen schuif ik wel aan of niet. Ik lees in de kranten en via de mail wat het is en waar ik dan heen ga of mij voor aanmeld."
- "Het openbaar vervoer"
- "verkeerssituaties in het dorp Bedum"
- "Baliefunctie in het grootste dorp Bedum"
- "Zeer slechte infrastructuur de wegen allemaal hobbels na aanleg snelinternet kabels en de straatverlichting is vaak defect hoor je niets van !!"
- "Dat de gemeente meer doet in het dorp"
- "Inrichten van landschap, besteding van het NPG, Ik maak me grote zorgen over hoe het landschap verandert inclusief de gevolgen van de versterkingsoperatie. Beide lijken hard af te glijden naar Industriegebied Moerdijk en Almere stedenbouw. Het Hogeland is uniek en zal zijn karakter moeten houden."
- "afval op straat, nieuwe afvalcontainers + belasting, haven in Uithuizen"
- "Communicatie tussen Gemeente en Bewoner. Invulling van groen in kader biodiversiteit. Opstellen van afspraken, overeenkomsten bij woonprojecten, zoals invulling ruimtelijke omgeving ter voorkoming misstanden na oplevering woningen en bouwen van de vele bijgebouwen cq.opstallen."
- "ideeën en plannen voor toerisme en verkeer, maar ik heb slechte ervaringen met de gemeente. Daarom laat ik het nu aan anderen over."
- "Er zou meer naar het groen beheer gekeken moeten worden en de dure groene en grijze containers"

- "het groenonderhoud is een puinhoop, daar ook geregeld contact over met de gemeente, gelukkig kan ik dit nog even uitten hier"
- "waarom er NIET GEREAGEERD wordt op terugbel verzoeken en aangetekende brieven en mails"
- "Veiligheid in de straat"
- "Gemeente zou in overleg met bewoners van Uithuizen leefbaarder kunnen maken. Gemeente is doof voor ideeën van bewoners. Centrum van Uithuizen totaal vernield!"
- "Leefbaarheid van het dorp"
- "verkeersveiligheid en duurzaamheid in mijn eigen dorp."
- "Een klankbord-groep, waar bewoners op basis van hun eigen ervaring makkelijk suggesties of voorstellen voor verbetering kunnen aandragen"
- "Publieksvriendelijk worden"
- "Leefbaarheid en de functie van de gemeente in stappen plan"
- "Hoe behouden we de leefbaarheid in Oudeschip e.o."
- "Woningen bouwen voor senioren in de gemeente"
- "straten beter schoon zijn, soms ligt er wel heel veel modder en plassen water"
- "afval ophalen, met name groenafval, straks 1x per 2 weken of zelfs 1x per maand (zomer! warm! ongedierte!"
- "Het opladen van hybride auto's van eigenaren zonder eigen oprit."
- "Hoe komt er beter contact tussen gemeente en de burger."
- "Over de afval regelingen waarop een actief ontmoedigingsbeleid wordt gevoerd, het wordt stap voor stap duurder gemaakt en de hoeveelheden gekort en bizarre regels verzonnen zoals het niet meer weg mogen brengen met een tandemasser! Nu moet ik een nieuwe aanhanger kopen, terwijl er zelfs een weegbrug is. Als je een maximum wilt, weeg het dan ongeacht hoeveel wielen je hebt, dat doet niet ter zake."
- "Zou graag een picknickbank in de Kastanjelaan willen."
- "Communicatie, beleefdheid en taal."
- "tuinonderhoud van huurwoningen en parkeerbeleid van huishoudingen"
- "De burgervader moet meer/vaker zichtbaar zijn in de div. plaatsen. Voel een afstand tussen "de gemeente" incl. de burgervader en de burger."
- "Het opruimen van hondenpoep door de hondenbezitters. En verbieden van poepen in het dorp..! Ook over sociale huurwoningen voor alleengaanden..."
- "Diftar"
- "Contact met sportvereniging en onderhoud sportvelden"
- "besteding woonforenzenbelasting, ben tegen het feit dat dit in de algemene middelenpot terecht komt en voor besteding aan versterking toerisme. Belasting ervaar ik als extreem hoog"
- "Logistiek van afhandeling van binnengekomen post/emails"
- "burgerberaden over essentiële zaken voor burgers"
- "Informatievoorziening lopende en startende projecten"
- "Sport- en zwemvoorzieningen"
- "Diftar, huisvesting statushouders, inzet van derden"
- "Beter en meer persoonlijk contact om mijn probleem op te lossen"
- "Leefbaarheids subsidies"

- *"tegen hout stook in de woonwijk. loslopende ongecastreerde jonge katten. en kraaien. losliggende trottoir tegels"*
- *"Veiligheid met name in het verkeer. (controle mbt 30 km snelheid waar weinig mensen zich aan houden)"*
- *"meedenken prima uitvoering moet ook daadwerkelijk plaats vinden"*
- *"Afschaffen van overbodige regels in de WMO"*
- *"hoe krijg je de dienstverlening aan de burgers nou op order terwijl je organisatie de klap van de herindeling nog niet te boven is?"*
- *"Reactie tempo berichten"*
- *"Welstand, uitvoering van beleid"*
- *"Jeugdhulp"*
- *"Soms heb uitvoerende beleid (groenvoorziening/schoonmaak/beleid omtrent veilige situaties op straat)"*
- *"Het laagdrempelig benaderen van inwoners en hun vragen tijdig beantwoorden."*
- *"De bereikbaarheid, de hokjesmentaliteit van sommige medewerkers, feit dat bedum nog steeds geen nieuw gemeentehuis krijgt en je voor alles dus naar Winsum/uthuizen moet. Zeker als je meerdere keren moet komen."*
- *"wonen"*
- *"groene omgeving in de woonwijk"*
- *"Sportactiviteiten en cursussen voor vrouwen kunnen worden uitgebreid."*
- *".."*
- *"Biodiversere tuinen, gif verbieden in dorpskernen, wateropvang in de eigen tuin, de fietser belangrijker maken dan de automobilist."*
- *"bijna elke dag denk ik al mee ."*
- *"Afvalmogelijkheid in west het hogeland. De gemeenteraad (vooral VVD) moet stoppen met het demoniseren van aardbevingslachtoffers omdat u juist burgers moet helpen. Ze zijn volksvertegenwoordigers maar de gemeente is de weg in dat opzicht helemaal kwijt. We leven in een totale dictatuur. En het gaat nog veel erger worden."*
- *"Tariefregulering afval"*
- *"Energietransitie en armoede"*
- *"Marnewaard, warmtetransitie"*
- *"de veiligheid van de Eemshaven voor wat betreft de aardbevingen"*
- *"gemeenschappelijk cultuurbeleid"*
- *"Ruimtelijke invulling (architectuur/welstand), de zorg van het erfgoed."*
- *"de onderwerpen m.b.t. de door mij bovenstaand reeds gemaakte opmerkingen."*
- *"minder lange wacht tijden bij het telefoneren en eindelijk wel of niet door verbonden worden,waar na je moet wachten op terug bellen"*
- *"erfgoed, toerisme"*
- *"Leefbaarheid en inrichting Ter Laan, Bedum ivm uitbreiding Friesland Campina, rondweg, 380KV. Het zou goed zijn als er eindelijk schot in deze zaak komt en bewoners ter compensatie een mooi ingericht wandelgebied krijgen!"*
- *"Activiteiten in onze gemeente en besteding der gelden uit Nij Begun."*

- "Armoede beleid. Hoe kan het dat er zo weinig op dit gebied gedaan word in vergelijk tot bijvoorbeeld de gemeente Groningen? Denk aan een weggeefwinkel. Of mogelijkheden voor een participatie baan binnen de gemeente."
- "In ieder geval aan het ontmoedigingsbeleid beleid.en voor de mensen hulp en duidelijkheid bieden,die nu misdrijven met alles. Eigenlijk is het armoedebeleid niet goed geregeld"
- "Beleid m.b.t. aardgasvrij en zwaarverkeer door de dorpskernen"
- " " "
- " " "
- "Mensen thuis helpen bij ziekte"
- "Constructiever en vlotter omgaan met de aanvragen van de vergunningen."
- "de leegstand van winkelpanden in mijn woonplaats"
- "opvolging van de buurtschouw of burgerschouw in de voromalige gemeente Winsum. Ik was daar lid van die groep en heb daarna nooit meer iets vernomen daarover na de herindeling"
- "waarom de straten in uithuizen schoner en netter zijn dan in Usquert"
- "Dorpsvisies"
- " " "
- "Overlast / klimaatvriendelijk groenbeleid"
- "Bushalte"
- "Niet structureel maar input geven middels enquêtes of informatiebijeenkomsten lokaal zijn prima. Verkeersveiligheid. Ontwikkelingen in het dorp. Etc"
- "Gastvrijheid"
- "Simpel maken van vergunningen"
- "Verkeershinder"
- "Over gehandichten/beperking van anderen"
- "ik heb al geregeld meegedacht(Togemaarschool) maar wat je ook inbrengt het wordt direct van tafel geveegd en de mensen in het ivoren torentje luisteren niet hun wil is wet. e"
- "Alternatieve woonmogelijkheden"
- "Kantoortje in Bedum voor de benodigde documenten en aangiftes."
- "woningbouw Uithuizermeeden"
- " " "
- "inrichting eigen omgeving"
- "Meer betaalbare koopwoningen/appartementen voor 65 + In verhouding met Bedum en Uithuizen mag er in Winsum echt wel meer aandacht besteed worden voor de 65+"
- "Dat alles voor de minima is gebaseerd op de gemiddelde mens, en er dus geen open ruimte is om in gesprek te gaan met de niet gemiddelde mens en die dan misschien via iets anders toch ook tegemoetkomingen kan krijgen"
- "Verkeersveiligheid in Warffum"
- "Vele"
- "Subsidie beleid"
- "Invulling willen geven aan toekomst plannen kleine kernen"
- "Hoe communiceren we met de burger"
- "Verbeter de service en selectie belangrijke onderwerpen"

Op welke manier zou de gemeente u het beste kunnen bereiken om te kunnen meedenken?

Deze vraag wordt alleen voorgelegd aan bewoners die aangeven dat ze wel mee willen denken over bepaalde onderwerpen.

8 antwoorden

- "E-Mail"
- "Alleen met een onderwerp waarvan ik vind dat het met mijn persoonlijke situatie te maken heeft."
- "Duidelijke informatie en niet alles versnipperd aan te bieden via specifieke websites. Op den duur zie je door de websites niet meer waar het echt om gaat."
- "via email voor persoonlijk contact"
- "is bekend"
- "Ik weet niet of ik zelf persoonlijk contact wil hierover. Ik vind de onderwerpen die ik hiervoor aandroeg belangrijk. Maar ik voel mij persoonlijk niet geroepen om hier werk van te maken. Ik hoop dat dit binnen jullie eigen bestuur aangekaart word, en iets mee gedaan wordt"
- "Via de mail"

Heeft u verder nog opmerkingen over deze vragenlijst? (niet verplicht)

275 antwoorden

- *"Je kunt geen mening geven over alle vergunningen die maar worden uitgegeven in deze enquête. In de zomer en nazomer mag er blijkbaar in elk dorp de muziek bij evenementen hard staan. Een grote ergernis."*
- *"De afvalkalender erg onoverzichtelijk als je deze zelf uitprint. Dus layout moet beter. En een app op je telefoon voor wanneer afvalcontainer leeg gehaald wordt zou ook handig zijn"*
- *"Het sneller updaten van de webside van de gemeente"*
- *"Ik zie geen vraag over schoon houden groenvoorziening, meer parkeer plekken in de wijk,klikt,s die een avond van tevoren aan de weg staan.en dan nog hetslecht onderhouden stoepen waar ook nog auto,s op geparkeerd staan.het is na al die jaren dat we gemeente hogeland zijn geworden hier hard achteruit gegaan. Jammer hoor dat het er zo vies is en veel achterstallig onderhoud. Hoop dat daar nu eens wat aan gedaan wordt."*
- *"nee"*
- *"Ik hoop dat een ieder met deze enquête snel geholpen kan worden."*
- *"Nee"*
- *"nee"*
- *"Nee"*
- *"Nee"*
- *"nee"*
- *"waarom zijn er geen vragen over onderhoud wegen/groen en reiniging."*
- *"Nee"*
- *"nee"*
- *"nee"*
- *"keurige overzichtelijke vragenlijst"*

- "de vragenlijst gaat er vanuit dat de communicatie verloopt zoals de gemeente denkt, maar de praktijk is toch anders, en dat kan ik niet kwijt in de lijst."
- "Duidelijk en kundig."
- "NVT"
- "Ben een tevreden inwoner."
- "geen"
- "Als je door Uithuizen loopt krijg tranen in je ogen en kromme tenen van het lopen"
- "Nee hoor, prima vragen."
- "De vragen over de website vond ik wat lastig te beantwoorden zonder daar even op te kunnen kijken tijdens het invullen."
- "Nee"
- "Geen"
- "Wanneer wordt er onderhoud uitgevoerd aan de trottoirs in bijna alle straten in Uithuizen. Deze liggen er belabberd bij na de vele graafwerkzaamheden, dit vraagt om ongevallen met aansprakelijkheid voor de gemeente."
- "De vragen zouden uitgebreid kunnen worden!"
- "Duidelijke lijst"
- "Mijn man is werkzaam bij de gemeente en ik heb zelf een chronische ziekte. Voor mijn man is werk privé en balans moeilijk. Ook maatwerk wat werk betreft valt bij zijn team eigenlijk niet over te praten. IBOR"
- "Mijn antwoorden hadden het meest betrekking over mijn vrijwilligerswerk, waarbij we mensen met (financiële) problemen helpen en minder op mij persoonlijk"
- "Nee"
- "Doe wat met deze aanbevelingen alhoewel : DOEN EN OVERHEID GAAT NIET SAMEN"
- "Ja, jammer dat we alleen via vragenlijsten contact hebben."
- "Waarom krijg ik deze vragenlijst"
- "Wees zuinig op ons mooie gemeentehuis in Bedum"
- "Nee,"
- "ik vindt het wel goed zo. De tijd ontbreekt me i.v.m. zorgtaken."
- "Succes met uw onderzoek."
- "mooie vragenlijst"
- "Nvt"
- "Ja, ik moest een vraag invullen wat niet kon, namelijk hoe vaak kom je... Hier mist een mogelijkheid namelijk nog niet van toepassing of weet ik nog niet ik woon hier nog geen 1,5 jaar"
- "Jammer dat het niet op een onderwerp richt zo komt aan het licht wat mensen echt over de gemeente denkt. Ik mis vragen over klachten behandeling wat de gemeente heel slecht in is, zo kan de gemeente zich nooit verbeteren. De stellingen zijn niet echt informatie zoekend geschreven, de onderzoek is te zacht. Wat is eigenlijk de diepere doelstelling van de onderzoek?"
- "Nee"
- "nee"
- "nee"
- "Nee"

- "Ik denk dat ik niet veel met de gemeente nodig heb alle betalingen gaan automatisch en verder houdt ik vooral van de rust hier op het groninger platteland"
- "Gaat alleen maar over de gemeente website.Heel eenzijdig onderzoek.Ik mis onderzoek over leefbaarheid, groenvoorziening en veiligheid(waaronder ook straatverlichting en stoepen) in deze gemeente"
- "Heb dit via mijn schoonzoon gedaan omdat ik het wel belangrijk vind."
- "had wel meer onderwerpen kunnen hebben namelijk wat vinden inwoners van het afvalbeleid etc"
- "Nee"
- "Doordat de gemeente zo groot geworden is mis ik de betrokkenheid, met de dorpen, van een groot gedeelte van het personeel."
- "Sturen jullie de uitkomst ook weer naar iedereen in de gemeente? Want als het in de lade van jullie bureau verdwijnt dan is het te duur en zonde van de tijd die er in gestoken is door iedereen!"
- "Nee"
- "nee"
- "Zou graag zien dat het groen beter wordt onderhouden, sinds het de Gemeente Hogeland is,is het bedroevend. Ook de groenvoorziening die nu aan de Vlijt is aangelegd,waar eerst een stoep was,wordt erg gemist."
- "-"
- "Nee"
- "Het is wenselijk dat mensen in de gemeentehuizen , bv in Leens, een aanspreekpunt hebben over verschillende zaken. Mensen komen daar nu en weten vaak niet waar of bij wie ze moeten zijn. Als vrijwilliger in de bibliotheek in het gemeentehuis van Leens probeer ik deze mensen te helpen, dit zou niet nodig moeten zijn. Ook de afdeling Mensenwerk, misschien geen onderdeel van de gemeente, zit verstopt achter een deur, mensen weten niet waar ze moeten zijn. Dus: meer duidelijkheid, openheid en gastvrijheid naar de bewoners toe."
- "Het aansturen van groenmedewerkers laat veel te wensen over. Heb bv in Lauwersoog gezien hoe 3 gemeente auto's 2 uur en 3 kwartier liepen te verpozen op de parkeerplaats waar ik een activiteit had. Dit terwijl het groen en de stoepen er slecht bij liggen en wij flink veel belasting moeten betalen aan de gemeente.
Ook op de begraafplaats loopt mij te wachten tot men naar de loods kan. Auto's rijden op en aan maar uitstappen is er vaak niet bij.
Ook gaan medewerkers in de baas zijn tijd klussen bij collega's.(dit gebeurt) Echt onvoorstelbaar maar helaas waar. Heb dit al diverse keren meegemaakt. Vandaar ook mijn opmerking over aansturing.
Jammer genoeg veel negativiteit maar het is een eerlijk antwoord op de door u gestelde vragen"
- "nee"
- "Nee,alles is prima zoals het is"
- "Nee"
- "Ik mis in dit onderzoek vragen over verkeersveiligheid, groenvoorzieningen enzovoorts. Kortom zaken waar je dagelijks mee te maken hebt en niet incidenteel."

- "Het inloggen op de site van de gemeente voor bijvoorbeeld het overzicht van de containers kan alleen via de digid van de heer des huizes (meerdere mensen hier over gesproken) dit is een beetje vreemd aangezien in veel huishoudens gewoon 2 eigenaren zijn (en vaak de vrouw de zaken regelt ;))"
- "Ik mis de ruimte in deze enquête om een mening te geven over de applicatie waar je problemen mbt de openbare ruimte kunt melden. Deze applicatie functioneert slecht, je krijgt of geen of te laat reactie. Je kunt niet goed volgen wat de status is van een probleem etc. Het geeft meer onrust dan oplossingen bij bewoners."
- "Wat heeft deze enquête voor zin? Het Hogeland doet hier niets mee. Kijk alleen al naar de enquête over diftar."
- "toezicht op illegale bouw met onderdak verlenen aan buitenlanders"
- "Alles eigenlijk prima zo!"
- "Nee dank hiervoor!"
- "Ik heb aangegeven geen behoefte te hebben aan digitaal meedenken. Dit gebeurt al incidenteel door de door de gemeente gegeven mogelijkheden op bepaalde gebieden."
- "nee, het was een heel erg duidelijke vragenlijst"
- "nee"
- "Nee"
- "Nvt"
- "Nee"
- "Het voegt weer niets toe."
- "Heel veel succes! :-)"
- "nee bedankt"
- "Bereikbaarheid is soms moeilijk werknemers en terugbellen duurt lange tijd"
- "Niet specifiek"
- "Aangezien de algemene beoordeling n.m.m. slecht was en nog steeds is heb ik mijn vraagtekens over de oprechtheid van dit onderzoek."
- "ik hoop dat hier iedereen aan meedoet, dat er ook iets mee word gedaan deze vragen lijst"
- "Geen"
- "De uitslag hiervan,vaker meegedaan ,nooit iets v gehoord."
- "Nee"
- "Niet over de vragenlijst, die is wel duidelijk."
- "Nee"
- "Het is mij niet precies duidelijk wat nu onderzocht wordt en hoe mijn antwoorden bijdragen om de dienstverlening echt te verbeteren."
- "Maak me zorgen over de informatievoorziening over de Oostpolder. Blijft het woonbaar in het oosten van onze gemeente?"
- "Ging naar mijn mening veel over digitale bereikbaarheid en te weinig over alles behalve dat onderwerp."
- "Ik vind het zeer vervelend dat je een afspraak moet maken om langs te komen in het gemeentehuis."
- "Dat er via mail of telefoon op een vraag gereageerd wordt."
- "Nee."
- "Nee"

- "Wees een stuk vriendelijker aan de telefoon en balie met name in Uithuizen. Je voelt je vaak afgewezen"
- "Meer informatie over oudere, of senioren"
- "nee"
- "Ik hoop dat er naar aanleiding van deze vragenlijst met mij contact wordt opgenomen via [geanonimiseerd] of [geanonimiseerd]"
- "Het mag allemaal wel wat persoonlijker. Afstand wordt te groot tussen de burger en de gemeente, mede door de omvang van de gemeente."
- "n.v.t."
- "nee"
- "Niet over deze vragenlijst. Geen invulling mogelijk over beleid. Men is in de ivoren toren, dat het gemeentehuis uithuizen heet, veel te veel bezig met eigen bedachte onderwerpen, die LEUK zouden kunnen zijn voor 'de mensen'. Ze worden opgedrongen.... En dan later beweren dat er een grote vraag naar bestond. Ik doel met name over het project Vakland dat in 2023 liep. Wie heeft daar nou om gevraagd? Steeds weer las ik: zoeken naar wat de behoeften van de Hogelandster zijn. Daarvoor zijn cultuurcoaches aangesteld, cultuurplatforms georganiseerd, cultuur zus en cultuur zo. (Wij kunnen het woord cultuur al niet meer horen) Initiatieven moeten uit de bevolking zelf komen, alleen dan worden ze gedragen. Nu slaat de gemeente zich trots op de borst: moet je eens zien wat voor budget wij hebben vrijgemaakt voor cultuur..... och och och....wat doen wij het toch goed en nauwelijks een inwoner die daar op zit te wachten. Zwembad en bibliotheek openhouden Nu komt er zomaar weer een peperdure bibliobus. Wie heeft dat bedacht? Investeer in een paar goede bibliotheken, geen versnippering. Sorry, ik kan nog wel een poos doorgaan."
- "Er wordt niks gevraagd over hoe lang het duurt voordat er antwoord gegeven wordt door een ambtenaar of dat er teruggebeld wordt. Met name t.a.v. verkeersveiligheid is de communicatie de laatste jaren lastig en langdradig geweest. Van het kastje naar de muur gestuurd."
- "Nvt"
- "Ik begrijp de keuze van 1 keer per jaar een nota voor de afval niet! Vind het niet echt vriendelijk richting de burger."
- "Ik heb geen opmerkingen"
- "Nvt"
- "De lijst ging vooral informatievoorziening en niet over beleid."
- "Persoonlijk vind ik het merkwaardig dat, in een tijd waarin vergroening van de omgeving belangrijk is, de gemeente de kosten voor groenafval gaat doorberekenen. Voor bewoners die een versteende tuin hebben is dit niet stimulerend om te gaan vergroenen. De kans bestaat dat meer mensen hun tuin gaan verstenen om kosten te besparen. De bladkorven die de gemeente beschikbaar stelt staan voor de meeste mensen te ver weg. Als je met je kruiwagen een langer stuk moet lopen, zijn de meeste bladeren al uit je kruiwagen gewaaid voor je er bent. Meerdere keren heen en weer lopen kost ook te veel tijd omdat ze zo ver weg staan."
- "Nee"
- "nee"

- "In deze vragenlijst komt niet naar voren dat de gemeente veel zaken uitbesteed aan derden. Hierdoor worden klachten vaak slecht behandeld en helpt nog contact via telefoon of mail niet."
- "Zeer selectief in elkaar gezet."
- "ik dacht dat het zou gaan over het wonen in de gemeente. niet over de www site etc vd gemeente zelf ;-(("
- "Er wordt niet geluisterd naar de wensen van de burgers en dat is wel waar de gemeente voor aan het werk is."
- "Geen vragen."
- "Ik dacht dat het over de serviceverlening van Gemeente Het Hogeland ging. Ik mis vragen over ergerlijke achteruitgang van groene en grijze afvalinzameling. Service is zeer verslechterd en dat ook nog tegen idioot hoge tarieven."
- "Neen"
- "Nee hoor. Het is goed zo."
- "nee"
- "Neen."
- "nee"
- "Nee"
- "Zou fijn zijn als de gemeente meer mogelijkheden bied voor het scheiden van afval dus een container voor karton en voor plastic en dat deze ook mee draaien in de afval ophaaldienst"
- "Aanvragen van rijbewijzen paspoorten ed is ook een drama! En belachelijk duur"
- "Super dat jullie informatie ophalen vanuit de inwoners! Ik zou wel mee willen denken, maar daarvoor het nu te druk. Op ander moment graag."
- "Te veel tevreden en ontevreden met antwoordt."
- "heel erg teleurgesteld in de uitkomst van de herindeling. Een complete mislukking, wat de betrokkenheid van burgers bij de gemeente volledig heeft verniet."
- "nee"
- "nee"
- "Ik wens u succes met het onderzoek en hoop dat ik zo kan bijdragen aan verbeteringen van de organisatie. Wat voor de een leuk en goed is, is voor de ander geen punt dus er zal altijd wat te wensen over blijven. Ik vul deze enquête niet in om een verrassingspakket te winnen, maar als ik "iets" win geef het verrassingspakket dan maar aan een vrijwilliger binnen de gemeente Het Hogeland."
- "Niet zozeer over de vragenlijst, maar de gemeente zou zijn inwoners serieuzer moeten nemen wanneer die de moeite nemen om over een bepaald onderwerp contact met hen op te nemen. Sinds januari 2023 heb ik drie keer gemaild over de slechte staat van het Zevenbruggetjespad in Bedum en behalve een ontvangsbevestiging hoor je verder niets meer. Slechte zaak.

Verder bestaat er een gevaarlijke en onverantwoorde verkeerssituatie op de kruising van de Vliet met het fietspad langs de school bij de Cremersrijke. Voor verkeer op de Vliet is het fietspad gewoon een ""weg"" van rechts (en hebben fietsers dus voorrang), maar op het fietspad zelf zijn twee haaiantanden aangebracht, wat impliceert dat je verkeer op de Vliet voorrang moet verlenen. Gevaarlijke situatie en juridisch gecompliceert in geval van een aanrijding."

- *"Jazeker! u vraagt naar het contact met de gemeentemedewerker. ik gaf aan dat ik die gesproken heb op locatie en aan de telefoon. Toch kon ik maar op één manier invullen hoe mijn ervaringen daarmee waren. Ik wil toch duidelijk en specifiek zijn: de medewerkers die ik tegenkom en daadwerkelijk wat doen zijn zeer vriendelijk, begripvol en behulpzaam. De medewerkers van uw "telefoonmuur" zijn dat ook, maar verliezen direct hun geloofwaardigheid wanneer blijkt dat ze alleen een "belverzoek" aanmaken (lees: zeurbriefje van een inwoner). Het komt vaak niet tot een gesprek met de persoon die 'er over gaat en er wat over mag zeggen'. Ik voel me bijna meer op m'n gemak bij een telefonische helpdesk van een slechte telefoonprovider!"*
- *"Nee. Wel veel opmerkingen over de corrupte wijze van handelen."*
- *"nee"*
- *"nee"*
- *"De gemeente heeft een belangrijke taak als direct contact namens de overheid. Het vertrouwen in de overheid is erg laag. De gemeente komt met en steunt plannen die niet voor de burgers en het landschap ten goede komen."*
- *"nvt"*
- *"Nee"*
- *"nee"*
- *"Wat gaan jullie ermee doen"*
- *"Nee"*
- *"Ik mag verwachten dat de resultaten weer via de media op middels de website Gemeente, bekend gemaakt worden. Mis bij voorgaande resultaten een duidelijke opsomming van hoeveelheid reacties. In plaats van "goede hoeveelheid respondenten"*
- *"Voor 1 oktober een carbidvergunning anders pech, 5 vergunningen 5 plattegronden, 5 setjes, 5 x leges..... leefbaarheid en burgerinitiatieven omarmen hoekpunten wijmullie helpen? Wat heeft nodig?"*
- *"Nee"*
- *"nee"*
- *"Ik wens de gemeente veel succes en wijsheid toe"*
- *"Nee"*
- *"Probeer in Bedum meer vergader voorzieningen te creeren"*
- *"onderhoud van groen, buiten meubilair (speeltuinen) en dergelijke kwam helaas te weinig aan bod want daarin wordt ernstig tekort geschoten"*
- *"ik geloof dat met de negatieve opmerkingen niks gedaan wordt zoals gewoonlijk"*
- *"Nee"*
- *"De gemeente moet zijn werk goed doen en geen geld uitgeven aan dit soort enquetes om zichzelf een veer in de kont te steken. Zijn er klachten dan weet men de gemeente wel te bereiken. Geld wel beter te besteden denk ik."*
- *"Nee"*
- *"vragenlijst is zeer volledig"*
- *"Zou niet weten wat de functie hier van is. De gemeente is te groot en Bv Leens weet niet wat er in Roodeschool afspeelt ea"*
- *"Nee"*
- *"Nee, hoor, ik bedenk me dat ik op tijd online mijn paspoort moet verlengen binnenkort!"*

- *"Wij krijgen op 13 februari 2024 een brief van de gemeente dat de tarieven voor het ophalen van het huisvuil en groenafval per 1 januari 2024 worden verhoogd. Dit is toch veel te laat gemeente!!! De gemeente had ons eind 2023 hierover moeten inlichten!"*
- *"waarom wordt het ophalen van groenafval afgeschaald, dit wordt echt een probleem straks in de zomer. erg vervelend en smerig, al die stinkende bakken en er komt ook veel ongedierte op af. boeren storten het gewoon in de sloot of verbranden afval op eigen erf maar dat is voor gewone mensen geen optie"*
- *"Nee"*
- *"Ik vindt het onderhoud van de trottoirs zeer slecht, (veel obstakels) vooral na het aanleggen van glasvezel."*
- *"Een voorbeeld: ik coördineer vrijwillig de verhuur van volkstuinjes aan De Kamp in Bedum. In drie jaar tijd heb ik nu de vierde contactpersoon bij de gemeente...dan is er dus totaal geen kennis en binding meer! Zo'n drie keer per jaar moet ik online vragen om onderhoud van dit terrein inclusief parkeerterrein. Een onderhoudsplanner is er blijkbaar nog steeds niet. Frustrerend dus!
De vragenlijst is net als alle contact met de gemeente: als je vraag of antwoord digitaal niet in het hokje past, zit je met de gebakken peren...."*
- *"Dat het absurd is dat mensen die bij gemeente werken wel alles voor elkaar krijgen als er iets is. Terwijl gewone burgers vaak niet worden gehoord en klachten van hun niet serieus wordt genomen. Ook moet de gemeente de privacy van haar inwoners beter beschermen. Medewerkers horen buiten hun werk om niet over dingen en inwoners te praten."*
- *"Nee"*
- *"Ik mis de vragen over het uitgevoerde beleid en de jaarlijks oplopende kosten. Het gaat voornamelijk over de communicatie en website, terwijl ik verwachtte dat het ook over zaken zou gaan als de kosten voor de huiseigenaren die exploderen tegen over de diensten van de gemeente die juist afnemen."*
- *"Nee"*
- *"nvt"*
- *"nee"*
- *"Al eerder aangegeven. Dus de afstand gemeente(huis)-burger."*
- *"Misschien meer ruimte voor hints en/of opmerkingen(wel kort en duidelijk)."*
- *"Ik dacht dat deze enquête ook zou gaan over bv onderhoud van het groen in de gemeente. Dit onderhoud zou veel beter kunnen. Steeds meer onkruid tussen en naast de tegels. En na het aanleggen van de glasvezel slecht afgewerkte trottoirs met hoogte verschil en nog meer kans op verzakking / onkruid."*
- *"Prima toegankelijke lijst."*
- *"nee"*
- *"Nee"*
- *"Nee"*
- *"Een duidelijke vragenlijst met eenduidige vragen"*
- *"Het privacybeleid van de gemeente moet veel beter. Gemeente moet mails meer beantwoorden. Ook klachten zouden eerder en beter moeten worden afgehandeld. Daarnaast moet de gemeente samen met politie meer toezicht gaan houden op fout geparkeerde auto's op trottoirs op de weg. Die levert veel overlast op voor andere*

weggebruikers en vaak ook onveilige situaties. Stoepten die kapot worden gereden en waar voetgangers weer overheen moeten lopen. Gewoon de regels handhaven zoals ze horen te zijn. Want het wordt alleen maar erger en erger en er wordt totaal niks aangedaan. Ook moet meer toezicht komen op mensen die hun hondenpoep van de hond niet opruimen. Nu liggen grasvelden vol en komen kinderen vaak met poep in de kleding thuis. Ook het drugbeleid moet veel harder worden aangepakt. Nu is het in sommige straten niet meer veilig omdat er veel drugs wordt verhandeld. En groenvoorziening en onderhoud moet veel netter en beter."

- "Nee"
- "Sinds het de gemeente Hogeland is geworden vind ik het een kut gemeente."
- "Nvt"
- "Groen voorzieningen mogen wel stuken beter dat is heeeeel slecht."
- "Nde"
- "De klachtenafhandeling van het buiten gebeuren B&O kan beter."
- "Het valt me op dat het niet over wmo gaat. Als zorgverlener die een contract met de gemeente heeft en als zorgverlener die cliënten bijstaat heb ik veel contact met de gemeente"
- "Nvt"
- "Heb een jaar geleden bv met iemand van de gemeente contact gehad over een nieuwe woonwijk hier achter mij in zandeweer , hoor er gewoon al een jaar niets meer over , wachtsapp gestuurd word niet op gereageerd, thuis voor ons nogal een impact maar daar word niets van begrepen , jammer dat je niet naar het gemeentehuis kan gaan was ik er allang geweest
- Ik zou zeggen sta de mensen persoonlijk weer te woord, komt ook veel vriendelijker over in plaats van het gemeentehuis op slot doen voor de burger"
- "Nee"
- "Ja, reageer als een inwoner een mail stuurt. Ik heb nu al een aantal keren gehad dat er 0 reactie kwam op een mail van mij."
- "Nee. Duidelijke vragen."
- "Nee"
- "doe er wat mee."
- "ik mis hierin vragen mbt de bejegening en persoonlijk contact"
- "Neen"
- "dus een servicepunt in Bedum zodat je niet steeds naar Winsum of Uithuizen moet. we hadden een gymzaal gehuurd in Bedum en moesten de sleutel in Wimsum ophalen. dat slaat dus nergens op"
- "#?"
- "Nee"
- "nee, dank u"
- "ik ben benieuwd naar de uitkomsten"
- "Mijn gedeeltelijke ontevredenheid heeft betrekking op uw reactiesnelheid en evt. gemaakte afspraken of toezeggingen."
- "neen"

- "Waarvoor ik m'n de enquête invulde is dat ik voorzieningen in Bedum mis ,die er voorheen wel waren Nu apart voor naar Winsum of Uithuizen Zoals apparatuur,en groen en chemisch afval inleveren aan de industrieweg En het regelen van een paspoort"
- "Succes met jullie werk! Komt veel op de gemeente af."
- "Nvt"
- "Geen"
- "De gemeente is SLECHT bereikbaar en geeft geen reactie op vragen die ik per email stuur. Ook op een ingediende klacht wordt NIET gereageerd!"
- "Geen aanvullingen, bedankt voor de optie om mee te mogen denken."
- "Nee"
- "Nee hoor gaat wel goed"
- "Ik hoop dat de ambtenarij zich gaat verbeteren in adequate zaken en deze snel zal gaan oplossen"
- "Bedankt"
- "Nee"
- "geen woorden maar daden .. niet de zoveelste onderzoek , maar daden .geen dure gemeentehuis maar woningen"
- "nee"
- "Er werd eerder genoemd dat de gemeente de belastingen niet zou verhogen maar daarentegen wordt de groene afvalcontainer in de zomermaanden niet meer extra wekelijks geleegd! Volgens de gemeente omdat er te weinig gebruik van wordt gemaakt! Volgens mij en meerdere dorpsgenoten een regelrechte bezuiniging!!! Erg jammer"
- "te veel om in dit hokje te schrijven ."
- "Niet voor mij, maar voor anderen. Zoals ouderen en laaggeletterden. Hoe bereik je deze groep? Denkt de gemeente daarover na?"
- "nee"
- "Ja, waarom komt er een brug over het omsnijdingskanaal aan de Schouwerzijlsterweg en hoeveel hoger wordt die dan t.o.v. de duiker die nu ligt volgens N.A.P. ?"
- "Ik heb getracht het formulier zo goed mogelijk in te vullen. Conclusie, totaal geen binding met de gemeente. Voel dat met vooral met zichzelf bezig zijn, bv een nieuw gemeentehuis. Wordt een catastrofe voor deze gemeente, gaat de burger weer geld kosten. Gebouwen moeten verkocht worden en de (sociale voorzieningen) leefbaarheid gaat ten gronde"
- "Ja, wij zijn van mening dat de gemeente zich opstelt als een dictator, gezien asieloverlast hier, geen afval inleverpunt in Leens, WMO"
- "Deze vragenlijst dekt niet waarover ik ontevreden ben. Dat is jammer."
- "Ja. Actie ondernemen bij illegale boomkap in broedseizoen.Sancties daar op."
- "Goed initiatief, deze enquête !"
- "nee"
- "Geef antwoord op de vraag, niet steeds mailen dat de vraag is geregistreerd! Geef antwoord."
- "geen"
- "nee"
- "nee"

- "Ik mis vragen die gaan over het uitvoeren van werkzaamheden door gemeentemedewerkers, bijvoorbeeld groenvoorzieningen, zebrapaden schilderen. Waarom is het antwoord vaak: we zijn ermee bezig?"
- "Soms vind ik dat de gemeente buitensporig veel geld steekt in bepaalde projecten zoals het Werelderfgoedcentrum in Lauwersoog, in het verleden op de Blink in Uithuizen, of het momenteel actuele nieuwe gemeentehuis. Inwoners moeten het idee hebben dat de overheid zuinig met hun centjes omgaat. Een sober maar mooi gemeentehuis past daarin. Door een doelmatig, maar mooi en degelijk, gebouw raken de medewerkers er ook van doordrongen dat het geld doelmatig en efficiënt uitgegeven moet worden. Wat ik ook lastig te begrijpen vind is bijvoorbeeld het Buurtbudget. Ik weet dat er uit alle macht nagedacht wordt 'wat kunnen we met dit geld'. Geen dingen die nodig zijn maar puur omdat het geld beschikbaar is worden er projecten verzonnen waar zonder Buurtbudget niemand het over gehad zou hebben. Ik begrijp de gedachten erachter wel maar subsidies werken allerlei uitwassen en onnodige projecten in de hand. Ook zaken als een cultuurcoach zijn zonde van het geld. Dat geld kan vele malen beter uitgegeven worden of gewoon niet uitgegeven worden. De pot hoeft niet per se leeg. Maar verder zijn wij dik tevreden over de medewerkers en de service van onze mooie gemeente Het Hogeland!"
- "Ik zou heel graag willen weten wat de gemeente Het Hogeland gaat doen met dit Inwonersonderzoek 2024."
- "Te veel vragen"
- "Bij de vragen m.b.t. bekendmakingen omtrent vergunningen etc. ontbreekt de mogelijkheid op te merken dat taalgebruik en formulering m.b.t. die bekendmakingen vrijwel consequent verhullend, verwarrend en non-informatief is."
- "Bij www.overheid.nl weer gepruts over de toevoeging. Er staat niet duidelijk hoe dit te doen. met spatie, zonder spatie met hofdlette of zonder. Ik vind dit bijzonder irritant. dit geldt trouwens ook voor gemeentehogeland.nl"
- "heldere lijst"
- "Krijgen we de uitkomsten?"
- "De vragenlijst kan beter ;)."
- "Meer duidelijkheid over mogelijkheden wanneer iemand hulp nodig heeft."
- "De deuren open zetten , je loopt tegen deuren op !!!!!!"
- "Nee"
- "Zorgen dat mensen in oudeschip naar geluisterd wordt. Net zoals zorgen dat nu eindelijk de vergoeding voor de mensen uitbetaald worden voor de overlast van windmolens. Al jaren zullen ze een compensatie krijgen maar tot nu toe niks. Wij moeten vertrouwen hebben dat alles goed komt en dat met ons rekenschap gehouden moet worden . Maar zoiets simpel wordt nog niet eens uitgekeerd hoe moeten we vertrouwen hebben dat de rest wel goed komt zoals isolatie met geluidsoverlast. Zorg dat er nu al dingen geregeld wordt en niet op het laatst"
- "Nee"
- "Vindt de gemeente onpersoonlijk staat. Niet voor zijn burgers en is veel te duur. Waarom moet ik voor weer een nieuw gemeentehuis betalen. Wordt veel onzin gekocht ipv wegen te

repareren denk aan die belachelijke "kunstwerken" waar niemand wat aan heeft en dan een weg met allemaal gaten gevaarlijke wegen en kruispunten voor kinderen naar school"

- "teveel gericht op de ambtenaren die binnen zitten, niet wat het buiten personeel betreft / vriendelijkheid, hun werk goed doen, dan is er nog iemand die met je praat met en dikke sigaar in zijn mond en je van de rook " geniet ."
- "Nee"
- "Soms worden er veel negatieve uitingen gedaan via social media over de gemeente. Wellicht is het een goed idee om meer aandacht te geven aan voorstellen die gedaan zijn door bewoners uit de gemeente die wel effect hebben gehad. Dan ziet men dat er waar mogelijk wel gehoor word gegeven aan input van mensen. En wat meer informatie of initiatieven delen die de kleinere dorpjes aangaan. Uiteraard blijf je altijd azijndrinkers houden."
- "Nee ik zal bij problemen de website meer gebruiken"
- "Nvt"
- "Nee"
- "Nvt"
- "Nee hoor"
- "Nee"
- "Ik heb zorgen over dat er een nieuw gemeentehuis zou komen. Daar is ten eerste geen geld voor, ten tweede zou ik dan verder moeten reizen. Ik vind dat deze plekken gewoon moeten blijven. Een servicepunt wat je dan wel eens ziet is niet voldoende, die verdwijnen uiteindelijk toch. Ik maak me zorgen dat die in Uithuizen een keer gaat verdwijnen."
- "geen."
- "Nee"
- "de gemeente moet niet zoveel geld besteden aan uitjes en drank bij openingen e.d. maar gebruik het nuttig b.v .een rijdend kantoor en dit kan betaald worden uit het potje openingen en feesten ."
- "1 Ja hoe je het vind, dat de grootste plaats, in mijn geval Bedum, voor documenten en aangiftes naar Winsum moet.(lekker energie bewust, openbaar vervoer is moeilijk)
2 Vind je ook, dat je ook dat de uitvoering van de vraag die je heb gesteld voldoende is beantwoord of uitgevoerd."
- "Nee"
- "Alles al gezegd bij de onderwerpen.. Veel geld vangen en soms over de balk gooien is de samenvatting."
- "Neen, prima zo'n enquête"
- "Mijn contact met de gemeente ervaar ik als zeer ontevreden. Ik heb al meerdere keren negatieve ervaringen meegemaakt waar de gemeente over de rugen van de burgers zich niet houdt aan de wet en regelgeving. Waar je als burger recht op hebt wordt niet aan voldaan of behoort niet tot de mogelijkheden"
- "Ga aub iets doen voor de 65+ groep , er zijn veel die graag kleiner willen gaan wonen....."
- "op tijd de brieven van de gemeente ontvangen en geen maand te laat"
- "Ieder jaar vul ik dit in en ieder jaar zegt gemeente meer persoonlijk contact te willen met de burger, maar ipv beter wordt het ieder jaar slechter. Er wordt zeer vaak niet eens gereageerd op mail of wa. Ik vind dat totaal niet correct en netjes"

- *"Vragenlijst is te dwingen. Vragenlijst is vooral bedoeld voor het digitaal functioneren en het "efficiënter" maken van de digitale omgeving. Mijn antwoorden geven de gemeente voldoende aanleiding om nog maar eens goed in de spiegel te kijken."*
- *"Nee"*
- *"Ik mis hier de vragen over hoe men denkt binnen de gemeente over de toekomst en leefbaarheid van kleine dorpen."*
- *"Het is een duidelijke vragenlijst. Is deze vragenlijst ook schriftelijk verspreid. Misschien willen mensen die geen computer hebben ook deze lijst wel invullen."*
- *"Wat kost deze enquête?"*
- *"Luisteren naar de inwoners/klanten van Het Hogeland, elke inwoner heeft zijn wensen dat begrijp ik. We zijn wel netjes geholpen door de buurt gemeente Westerkwartier. De gemeente Westerkwartier heeft wel tijd en begrip voor ons gehad."*
- *"nee, maar hoop dat er beter en sneller wordt gecommuniceerd met de burgers."*