

**1. Heeft u wel eens een melding gedaan bij de gemeente Veere?**

Ja, dat heb ik

97% **(20x)**

Nee, dit heb ik niet

3% **(9x)**

**2. Waarover ging uw melding?**

Mijn melding ging over.....

- bomen, struiken en ander groen **(8x)**
- (defecte) openbare verlichting **(8x)**
- (kapot) straatmeubilair **(3x)**
- (gevaarlijk) straatwerk **(3x)**
- (nachtelijk) geluidsoverlast **(3x)**
- riool (werkzaamheden) **(3x)**
- verkeer of informatieborden **(2x)**
- illegaal kamperen **(2x)**
- gevaarlijk fietspad **(2x)**
- hondenpoep/paardenpoep **(2x)**
- vuurkorf tijdens storm **(1x)**
- zwerfafval op straat **(1x)**
- parkeeroverlast toeristen **(1x)**
- overlast gebruik permanente woningen **(1x)**
- overlast lossende vrachtauto's **(1x)**
- overlast auto's in de straat **(1x)**
- fietsers op boulevard **(1x)**
- melding uitstekende straat stenen **(1x)**
- positieve meldingen over diverse acties van gemeente **(1x)**
- een slecht/gevaarlijk fietspad **(1x)**
- niet goed geleegde vuilnisbak **(1x)**
- verloren eigendom **(1x)**
- rattenoverlast **(1x)**
- gebruik bestrijdingsmiddelen **(1x)**

**Top 3 meeste meldingen**

1. bomen, struiken en ander groen **(8x)**  
(defecte) openbare verlichting **(8x)**
2. (kapot) straatmeubilair **(3x)**  
(gevaarlijk) straatwerk **(3x)**  
(nachtelijk) geluidsoverlast **(3x)**  
riool (werkzaamheden) **(3x)**
3. verkeer of informatieborden **(2x)**  
illegaal kamperen **(2x)**  
een gevaarlijk fietspad **(2x)**  
over hondenpoep/paardenpoep **(2x)**

**3. Op welke manier deed u deze melding?**

- via de website [www.veere.nl](http://www.veere.nl) (elektronisch formulier) **(6x)**
- via WhatsApp **(9x)**
- telefonisch **(5x)**
- via de Gemeente App **(1x)**
- via Facebook
- via Twitter **(1x)**
- anders, namelijk:.....
  - via ovstoringzeeland.nl **(1x)**

**4. Waarom koos u voor deze manier?**

Ik koos voor deze manier omdat:.....

**Via de website [www.veere.nl](http://www.veere.nl) (elektronisch formulier)**

- dit is de makkelijkste manier **(3x)**
- dit is geadviseerd via de website van de gemeente Veere **(2x)**
- heeft geen wachttijd **(1x)**
- geen antwoord **(1x)**
- uit gewoonte **(1x)**
- het is snel **(1x)**
- ik heb geen behoefte aan apps **(1x)**
- ik heb zo op schrift een bewijs van mijn melding **(1x)**
- ik wist van het bestaan af van de Gemeente App **(1x)**

**WhatsApp:**

- ik kreeg een snelle reactie terug **(2x)**
- dit is de snelste manier **(2x)**
- geen antwoord **(1x)**
- dan kon ik er gelijk een foto bij doen **(1x)**

**Telefonisch**

- omdat ik geen gebruik maak van social media **(1x)**
- dit was voor mij duidelijkste manier **(1x)**
- geen antwoord **(1x)**
- meest snelle manier **(1x)**
- voor het rechtstreeks contact met de juiste persoon **(1x)**

**E-mail**

- ik heb geen social media **(1x)**
- geen antwoord **(1x)**

**Gemeente App**

- dit is de snelste manier **(1x)**

**Twitter**

- dit is de snelste manier **(1x)**

**Via [www.ovstoringzeeland.nl](http://www.ovstoringzeeland.nl)**

- per toeval gelezen in de Veerse krant **(1x)**

**5. Bent u tevreden over de afhandeling van uw melding?****Ja, ik ben tevreden omdat....**

- ik krijg (snel) antwoord en/of terugkoppeling **(5x)**
- ik krijg altijd een bericht terug **(3x)**
- ik heb nog maar net een melding gedaan **(1x)**
- ik kreeg gelijk de juiste persoon te spreken **(1x)**
- ik ben zeer tevreden **(1x)**
- er is wat met mijn melding gedaan **(1x)**

**Nee, ik ben niet tevreden omdat .....**

- er is (nog) niks met mijn melding gedaan **(3x)**
- de responstijd op sociaal media straalt daadkracht uit, in werkelijk is dit niet zo **(1x)**
- er is te weinig capaciteit voor handhaving **(1x)**
- ik heb (nog) geen antwoord op mijn mail **(1x)**
- soms krijg ik wel een reactie en soms niet **(1x)**
- het probleem wordt bij ons neergelegd **(1x)**
- ik heb nog niks gehoord **(1x)**
- er is pas laat iets met mijn melding gedaan **(1x)**

**6. Wat vindt u van de snelheid waarmee we uw melding afhandelden?**

- prima **(3x)**
- (zeer)goed **(2x)**
- mijn melding loopt nog **(2x)**
- de responstijd op sociaal media straalt daadkracht uit, in werkelijk is dit niet zo **(1x)**
- geen antwoord **(1x)**
- slecht **(1x)**
- uitstekend **(1x)**
- het zou sneller kunnen **(1x)**
- ik ben tevreden **(2x)**
- niet goed **(1x)**
- meer dan voldoende **(1x)**
- erg klantgericht **(1x)**
- zeer snel **(1x)**
- super **(1x)**
- ongelofelijk slecht **(1x)**
- redelijk snel **(1x)**

**7. Bent u bereid een melding te doen wanneer dit nodig is?****Ja, dat ga ik zeker doen (100%)****8. Op welke manier ontvangt u het liefst informatie van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- via de website van de gemeente (persoonlijke internet pagina, Mijn Veere) **(10x)**
- via Facebook **(3x)**

- via de Veerse krant **(18x)**
- per e-mail **(17x)**
- via Twitter **(3x)**
- schriftelijk (brief) **(12x)**
- anders namelijk: .....
- telefonisch op vervolg van de Gemeente App **(1x)**
- via WhatsApp **(1x)**

## 9. Waarom vindt u dat de prettigste manier?

Ik vind dat prettig omdat.....

### Via de Veerse krant

- makkelijk leesbaar **(3x)**
- lezen van papier is fijner **(3x)**
- snel bij de hand **(3x)**
- ik gebruik geen social media **(2x)**
- deze krant lees ik altijd **(2x)**
- actueel/informatief **(3x)**
- ik heb geen favoriet **(1x)**
- deze krant lees ik af en toe **(1x)**
- er is goed rekening gehouden met de lezer **(1x)**
- hogere intentiewaarden **(2x)**
- zo weet ik dat ik geen informatie mis **(2x)**
- brede communicatie is belangrijk **(1x)**

### Per e-mail

- ik bekijk mijn mail vaak **(2x)**
- geen antwoord **(2x)**
- ik heb geen social media **(2x)**
- zo weet ik zeker dat ik het lees **(3x)**
- zo kan ik informatie nalezen **(2x)**
- ik zie iedere mail voorbij komen **(1x)**
- zo kan ik informatie bewaren **(1x)**
- zo ben ik zeker dat ik het ontvang **(1x)**
- ik heb geen favoriet **(1x)**
- persoonlijk **(1x)**
- snel **(1x)**
- efficiënt **(1x)**
- het is rechtstreeks **(1x)**
- zo mis ik geen informatie **(2x)**
- zo heb ik een bewijs **(1x)**

### Via de website van de gemeente (persoonlijke internet pagina, Mijn Veere)

- het leest makkelijk **(2x)**
- ik heb geen social media **(1x)**
- ik zoek altijd via de website **(1x)**

- zo weet ik dat ik het bericht heb ontvangen en lees (1x)
- de website heb je snel bij de hand (1x)
- ik heb niet echt een favoriet (1x)
- geen antwoord (1x)
- het is rechtstreeks (1x)
- het is actueel (1x)
- ik kijk vaak op het internet (1x)
- brede communicatie is belangrijk (1x)

### Schriftelijk (brief)

- papier leest fijner (3x)
- snel bij de hand (2x)
- makkelijk leesbaar (1x)
- zo weet ik zeker dat ik het ontvang (1x)
- zo weet ik zeker dat ik het lees (2x)
- ik heb geen favoriet (1x)
- het heeft direct mijn aandacht (1x)
- hogere intentiewaarden (1x)
- ik heb geen social media (1x)
- ben er alerter op (2x)
- brede communicatie is belangrijk (1x)

### Via Twitter

- geen antwoord (1x)
- ik volg de gemeente Veere (1x)
- het kost mij weinig moeite (1x)
- ik gebruik het vaak (1x)

### Via Facebook

- kortere lijnen (1x)
- zo weet je dat de gemeente iets doet (1x)
- leest makkelijk (1x)
- snel bij de hand (1x)
- brede communicatie is belangrijk (1x)

### Anders namelijk: .....

### Telefonisch op vervolg van de gemeente app

- kortere lijnen (1x)
- dan weet je dat er iets gebeurt (1x)

### Via WhatsApp

- persoonlijk (1x)
- snel (1x)
- efficiënt (1x)

### 10. Heeft u tips voor ons voor het maken en afhandelen van meldingen?

Ja, ik heb de volgende tips: .....

- Geef de voortgang van de melding aan. (3x)
- Zorg voor dezelfde daadkracht als de respons doet vermoeden. (1x)
- Leg uit waarom het belangrijk is om een melding (bijvoorbeeld via WhatsApp) te doen. (1x)
- Stel meer medewerkers beschikbaar voor contact met de burger en het afhandelen van meldingen. (1x)
- Toon meer begrip voor meldingen. (1x)
- Neem persoonlijk contact op. (1x)
- Ga zo door! (1x)
- Geef zo snel mogelijk een bevestiging van de melding.(1x)
- Test zelf ander meldingssites. (1x)
- Zorg voor een prominentere plaats voor de zoekfunctie op de website. (1x)
- Reageer sneller. (1x)
- Onderneem sneller actie. (1x)
- Zorg dat je ook gebieden(strand of duinen) kan aangeven op het formulier 'overlast' op de website. Nu kan je alleen een straat kiezen. (1x)
- Maak het melden zo makkelijk mogelijk voor iedereen. (1x)