



Grote Bickersstraat 74  
1013 KS Amsterdam

Postbus 247  
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44  
f 020 522 53 33  
e [info@tns-nipo.com](mailto:info@tns-nipo.com)  
[www.tns-nipo.com](http://www.tns-nipo.com)

**Political & Social**

## **Rapport**

### *Mysteryonderzoek naar het algemene e-mailadres van de gemeente Leiderdorp*

Sander Duijm en Henrike Bijlstra

F7946 | 23 juli 2010

Dit document is uitsluitend voor deze opdrachtgever opgesteld. Alle in het document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder schriftelijke toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | 25aca6da.dot

# Inhoud

	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
	<b>Samenvatting en conclusie</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Opzet</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1	Snelle eerste reactie	4
2.2	Groot deel van vragen onbeantwoord	5
2.3	Toonzetting en begrijpelijkheid e-mails	5
2.4	Opzet e-mails	5
	<b>Bijlagen</b>	<b>7</b>
	Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	8
	Bijlage 2 Cases	9
	Bijlage 3 Checklist	2

---

	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
<i>1</i>	<i>Reactietermijn</i>	<i>4</i>
<i>2</i>	<i>Inhoud van de reactie</i>	<i>4</i>
<i>3</i>	<i>Antwoord gekregen op vraag</i>	<i>5</i>
<i>4</i>	<i>Informatie vermeld in antwoord</i>	<i>6</i>

## Inleiding

De gemeente Leiderdorp biedt burgers de mogelijkheid om de gemeente 24 uur per dag te bereiken via de website [www.leiderdorp.nl](http://www.leiderdorp.nl). Door middel van deze website kunnen zowel ondernemers als burgers met diverse vragen terecht bij de gemeente. De Rekenkamer van de gemeente Leiderdorp wil meer inzicht krijgen in de afhandeling en beantwoording van berichten die via het algemene mailadres van de gemeente ([info@leiderdorp.nl](mailto:info@leiderdorp.nl)) binnenkomen en wil een beeld krijgen van de serviceverlening die via het algemene e-mailadres van de gemeente aan burgers wordt gegeven.

Door gebruik te maken van de 'Mystery Shopping-methode' is een objectief beeld verkregen van de manier waarop ambtenaren van de gemeente met de burgers communiceren via het algemene e-mailadres.

De mystery shoppers spelen de rol van de burger, de klant. Zij mailen het 'loket' (digitale kanaal) en registreren nauwkeurig wat zich afspeelt. Hierbij is gelet op de snelheid van reactie, de inhoud, of het antwoord volledig was, of de reactie voorzien was van digitale handtekening en of de e-mail voldeed aan een aantal stijl- en inhoudaspecten.

In bijgaand rapport treft u de resultaten aan ten aanzien van het gevoerde onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening per e-mail.

## Samenvatting en conclusie

Gedurende drie weken (in de periode mei en juni) zijn 20 'Mystery Mails' verstuurd naar het algemene e-mailadres: [info@leiderdorp.nl](mailto:info@leiderdorp.nl). Dit is gedaan om inzicht te krijgen in hoe de gemeente Leiderdorp communiceert met burgers via e-mail. De inhoud van de e-mails is bepaald aan de hand van 20 cases met daarin voor de handliggende vragen.

De gemeente reageert snel op de verstuurde e-mails. Op 15 van de 20 verstuurde e-mails is binnen 24-uur gereageerd. Op vier e-mails kwam binnen twee werkdagen een reactie. Op vijftien e-mails is een reactie gegeven in de vorm van een ontvangstbevestiging. Twee met een wedervraag en twee kregen een inhoudelijk antwoord. Zes personen van de 15 kregen binnen 24 uur een antwoord op hun vraag. Vijf personen moesten langer dan een week wachten.

In totaal ontvingen 12 mystery shoppers een inhoudelijk antwoord op hun vraag, waarvan 11 antwoorden volledig aansloten bij de gestelde vraag.

Van de 12 mystery shoppers die een inhoudelijke vraag hebben ontvangen geeft 84% aan dat ze de toonzetting van de mail (heel) prettig vinden. In negen e-mails is vermeld waar men terecht kan voor nadere informatie. In bijlage 2 zijn alle cases gegeven met daarbij de gegeven reactie.

Alle e-mails bevatten een aanhef en afsluiting. Ook wordt bijna altijd de naam van de afzender vermeld. Het bezoekadres, de internetsite en een digitale handtekening worden het minst vaak gebruikt.

De gemeente Leiderdorp hanteert een protocol met betrekking tot het proces van e-mail ontvangst en afhandeling via het algemeen e-mailadres [info@leiderdorp.nl](mailto:info@leiderdorp.nl). De gemeente Leiderdorp kan aan de hand van de resultaten uit dit onderzoek bepalen of deze voldoende aansluiten bij gestelde voorwaarden in het e-mailprotocol.

# 1 Opzet

Om inzicht te krijgen in hoe de gemeente Leiderdorp communiceert met burgers via [info@leiderdorp.nl](mailto:info@leiderdorp.nl), zijn gedurende drie weken 20 'Mystery Mails' verstuurd. De inhoud van deze e-mails is bepaald aan de hand van 20 cases met daarin voor de handliggende vragen.

Daarbij is gelet op de volgende aspecten:

- binnen welke termijn na het versturen werd een reactie ontvangen (zowel inhoudelijke reacties als ontvangstbevestigingen zijn meegeteld);
- betreft de reactie een inhoudelijk antwoord, een wedervraag of een ontvangstbevestiging;
- binnen welke termijn na het versturen heeft men een antwoord op de vraag ontvangen;
- heeft men ook een inhoudelijk antwoord heeft ontvangen op de vraag en betreft dit een volledig antwoord;
- welke informatie is in de reactie vermeld;
- wat is de toonzetting van de e-mail;
- is het antwoord begrijpelijk, zijn de zinnen niet te lang en wordt aangegeven waar men terecht kan voor nadere informatie.

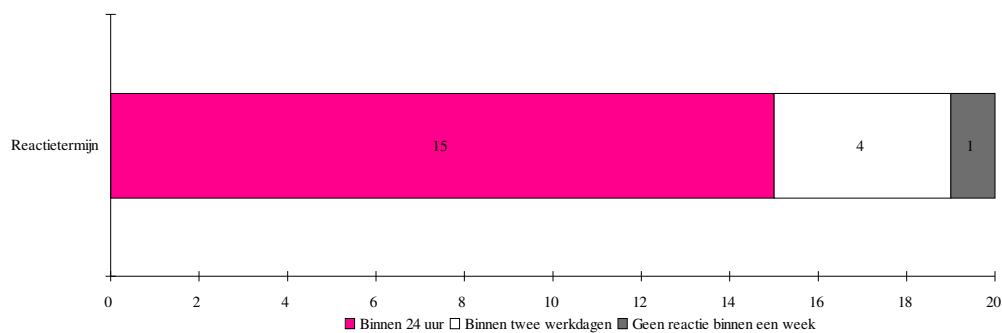
Een inhoudelijk antwoord op een e-mail hoeft niet altijd de gestelde vraag volledig te beantwoorden, daarom is er in het onderzoek onderscheid gemaakt tussen een inhoudelijke en volledige reactie.

## 2 Resultaten

### 2.1 Snelle eerste reactie

De gemeente reageert snel op de verstuurde e-mails. Op 15 van de verstuurde 20 e-mails is binnen 24 uur gereageerd, op vier e-mails kwam binnen twee werkdagen een reactie. Bij één e-mail was er na een week nog niet gereageerd.

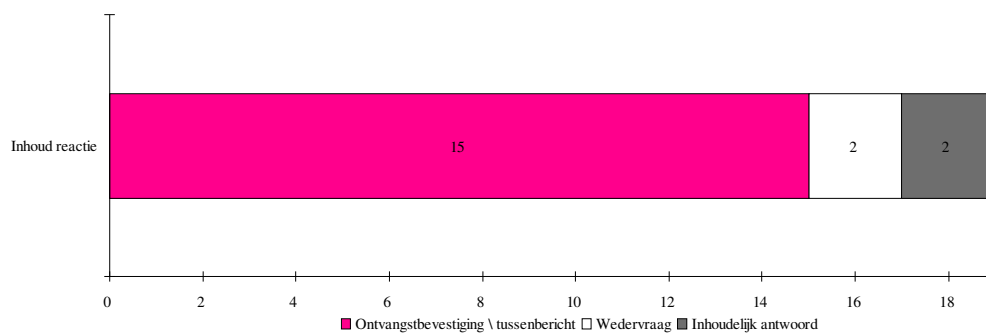
#### 1 | Reactietermijn



Bro  
n: TNS NIPO, 2010

De gegeven (eerste) reactie op de verstuurde vraag bestond bij 15 e-mails uit een ontvangstbevestiging, twee e-mails werden beantwoord met een wedervraag en twee kregen direct een inhoudelijk antwoord.

#### 2 | Inhoud van de reactie



Bro  
n: TNS NIPO, 2010

## 2.2 Groot deel van vragen onbeantwoord

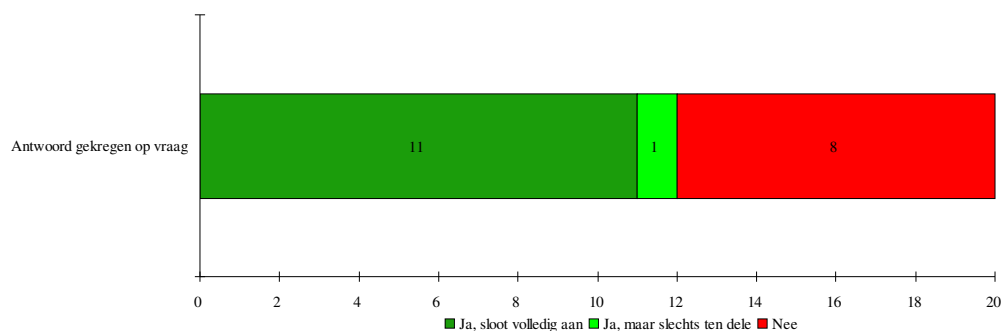
Van de 15 personen die in eerste instantie een ontvangstbevestiging hebben ontvangen, kregen zes personen ook binnen 24 uur een antwoord op hun vraag. Vijf personen moesten langer dan een week wachten op een reactie.

In totaal zijn van de 20 verstuurd e-mails er 12 inhoudelijk beantwoord, waarvan 11 antwoorden volledig aansloten bij de gestelde vraag.

---

### 3 | Antwoord gekregen op vraag

---



Bro  
n: TNS NIPO, 2010

---

## 2.3 Toonzetting en begrijpelijkheid e-mails

De ontvangen antwoorden worden positief beoordeeld. Van de 12 personen die een daadwerkelijk antwoord hebben gekregen op de vraag, gaf het merendeel aan de toonzetting van de mail prettig te vinden. In negen e-mails is vermeld waar men terecht kan voor nadere informatie. Daarnaast waren de respondenten van mening dat het gegeven antwoord begrijpelijk geformuleerd was. Een persoon vond dat er te lange zinnen werden gebruikt.

## 2.4 Opzet e-mails

Alle e-mails bevatten een aanhef en afsluiting, ook wordt bijna altijd de naam van de afzender vermeld. Het bezoekadres, de internetsite en een digitale handtekening worden het minst vaak gebruikt.

---

4 | *Informatie vermeld in antwoord*

---

<b>Aspect</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Aspect</b>	<b>Frequentie</b>
Aanhef: (Geachte\ Beste heer, mevrouw)	12	Postadres	4
Afsluiting: (Met vriendelijke groet)	12	Faxnummer	4
Naam afzender	11	Bezoekadres	3
Naam afdeling \ dienst	9	Internetsite	3
Gemeente Leiderdorp	8	Digitale handtekening	1
Telefoonnummer	8	Aanwezigheid \ bereikbaarheid op werkdagen	1
Functienaam	6	Aanwezigheid \ bereikbaarheid op werktijden	1
Emailadres	6		



# **Bijlagen**

## **Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording**

In een periode van drie weken zijn 20 cases verstuurd naar het algemene e-mail adres van de gemeente Leiderdorp.

*Wat is Mystery shopping.*

TNS NIPO heeft een afdeling die gespecialiseerd is in de uitvoer van Mystery Shopper-onderzoek. Deze Mystery Shopper-afdeling beschikt over een landelijk gespreid corps van zo'n 350 mystery shoppers. Deze groep vormt een afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Alle mystery shoppers hebben trainingen ontvangen in de 'basic skills' van Mystery Shopper-onderzoek. Kortom we hebben veel ervaring en expertise opgebouwd met de "Mystery Shopper-methode".

De getrainde mystery shoppers van TNS NIPO spelen de rol van de burger, de klant. Zij mailen uw 'loket' (digitale kanaal) en registreren nauwkeurig wat zich er afspeelt. Daarbij wordt gelet op snelheid van reactie, inhoud, of het antwoord volledig was, of de reactie voorzien was van een digitale handtekening en of de e-mail voldeed aan een aantal stijl- en inhoudaspecten.

Het is noodzakelijk dat de vragen die een mystery shopper stelt niet herkenbaar zijn als onderdeel van mystery shopping. We stellen daarom in nauw overleg met u een aantal cases op die de mystery shoppers kunnen hanteren. Cases waarin de voor de handliggende vragen die via [info@leiderdorp.nl](mailto:info@leiderdorp.nl) binnenkomen, zijn verwerkt. Wij zullen daarbij een draaiboek (checklist) opstellen waarin stapsgewijs wordt aangewezen wat de mystery shopper, wanneer dient te registreren.

In een periode van drie weken zijn 20 cases verstuurd. Twintig waarnemingen zijn voldoende om goed beeld te krijgen van de service die de gemeente biedt. We hebben in dit geval aangenomen dat er voldoende e-mailverkeer via het te onderzoeken mailadres plaatsvindt. Het is niet de bedoeling dat het medewerkers gaat opvallen dat er plotseling veel meer e-mailverkeer via het e-mailadres plaatsvindt.

## **Bijlage 2 Cases**

**Case 1:** Ik ga binnenkort in de gemeente wonen. Waar kan ik mezelf het beste inschrijven?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Bezoekadres, Postadres, Telefoonnummer, 1 Faxnummer, 1 Internetsite, 1 Emailadres

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Bezoekadres, Postadres, Telefoonnummer, 1 Faxnummer, 1 Internetsite, 1 Emailadres

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 25-05-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte heer/mevrouw, U kunt zich inschrijven aan de balie met een formulier (verkrijgbaar op het gemeentehuis). Daarbij hebben we een kopie van uw legitimatiebewijs nodig en een kopie van een huur-/koopcontract. Gaat u bij iemand inwonen hebben wij daar toestemming van nodig en een kopie legitimatiebewijs. Dat kan ook op het formulier worden ingevuld. U kunt ook aangifte doen via de gemeentesite ([www.leiderdorp.nl](http://www.leiderdorp.nl)) via Digiloket. Hopende u voldoende geïnformeerd te hebben, Met vriendelijke groet, xxx, gemeentewinkel Leiderdorp medewerker dienstverlening  
Burgerzaken Statendaalder 1 2353 TH Leiderdorp Postbus 35 2350 AA  
Leiderdorp 071-5454xxx 071-5415xxx xxx

**Case 2:** Waar en hoe moet ik een traplift aanvragen?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Heel prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 26-05-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Goedendag ....., U kunt een Wmo-aanvraag formulier ophalen bij de balie van het gemeentehuis. Ook kunnen wij deze toesturen. Indien u dit wenst, geeft u ons dan uw adresgegevens door en wij zullen u het formulier zo spoedig mogelijk doen toekomen. Met vriendelijke groet, xxx xxx Wmo consulent Gemeente Leiderdorp

**Case 3:** Wat houdt een precariobelasting precies in?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Gemeente Leiderdorp

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Gemeente Leiderdorp

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Nee

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 27-05-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Precariobelasting wordt in rekening gebracht bij degene die op, onder en/of boven gemeentegrond voorwerpen heeft geplaatst. Als iemand, bijvoorbeeld bij een verbouwing, een container op de openbare grond plaatst, wordt er bij die persoon precariobelasting in rekening gebracht. De hoogte van de precariobelasting hangt af van het aantal vierkante meters gemeentegrond dat in gebruik genomen wordt. Ik hoop dat ik u hiermee van voldoende informatie heb voorzien. Bijgaand treft u de verordening op de heffing en invordering van precariobelastingen 2010 en de bijbehorende tarieventabel aan. Met vriendelijke groeten, xxx Gemeente Leiderdorp

**Case 4:** De afvalbakken bij ons in de buurt zijn altijd vol. Bij wie kan ik terecht met een klacht hierover?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen twee werkdagen

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen twee werkdagen

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

Gaechte ....., In uw e-mail van 28 mei meldt u dat de afvalbakken in de buurt altijd vol zijn. In deze e-mail reageer ik op uw melding. Ik heb eerst een aantal vragen. Over welke afvalbakken gaat het? Prullenbakken die bijvoorbeeld bij bankjes staan, of wijkverzamelcontainers en zo ja voor welk afval? En wat is de locatie van de bakken? Met vriendelijke groet, xxx xxx  
Gemeentewerken Leiderdorp Postbus 35 2350 AA Leiderdorp Tel: (071) 54 58 xxx  
Fax: (071) 54 18 xxx e-mail: info@leiderdorp.nl

**Inhoudelijk antwoord:**

**Case 5:** Wanneer wordt de OZB opgelegd?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen twee werkdagen

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen twee werkdagen

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte heer / mevrouw                      Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 29-05-2010.      Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel.

Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen.                      afdeling Post &

Archief      Gemeente Leiderdorp      071-5458500

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**



**Case 6:** Hoe en waar kan ik een bouwaanvraag indienen?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Functienaam, Bezoekadres, Postadres, Telefoonnummer, 1 Emailadres, 1 Aanwezigheid / bereikbaarheid op werkdagen, 1 Aanwezigheid / bereikbaarheid op werktijden

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Functienaam, Bezoekadres, Postadres, Telefoonnummer, 1 Emailadres, 1 Aanwezigheid / bereikbaarheid op werkdagen, 1 Aanwezigheid / bereikbaarheid op werktijden

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Nee

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte ....., Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 30-05-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen. afdeling Post & Archief  
Gemeente Leiderdorp 071-5458500

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Beste ....., U kunt een bouwaanvraag indienen bij de gemeente Leiderdorp, afd. bouwen, wonen en heffingen, postbus 35, 2350 AA Leiderdorp. Het formulier in enkelvoud en tekeningen in 4-voud (afhankelijk van wat u wilt gaan doen) Met vriendelijke groet, xxx  
Gemeentewinkel, Cluster bouwen, wonen en heffingen Aanwezig xx xxx Tel. 071-5458xxx xxx@leiderdorp.nl

**Case 7:** Zijn de notulen van de vergaderingen van de gemeenteraad voor iedereen inzichtbaar?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Digitale handtekening, Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Telefoonnummer, 1 Internetsite, 1 Emailadres

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Digitale handtekening, Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Telefoonnummer, 1 Internetsite, 1 Emailadres

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Heel prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 31-05-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de Griffie. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Wij hebben uw email ontvangen en mailen u graag de link naar onze site [www.raadleiderdorp.nl](http://www.raadleiderdorp.nl). Hier kunt u bijna alle stukken vinden inzake raads- en commissie vergaderingen. Als u notulen wilt lezen dan kunt u deze vinden door te klikken op een vergadering of u kunt rechtsboven met de zoekfunctie specifiek zoeken. Hopelijk is hiermee uw vraag beantwoord en anders kunt u uiteraard contact met ons opnemen via [griffie@leiderdorp.nl](mailto:griffie@leiderdorp.nl) of 071 -54 54 xxx. Vriendelijke groet, xxx Griffie

**Case 8:** Ik heb het vermoeden dat de kastanjeboom in mijn tuin ziek is, wat kan ik hieraan doen?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 01-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewerken. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

**Case 9:** Hebben jullie een overzicht van openbare basisscholen in de buurt van de gemeente?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 17.00 en 09.00

**Reactie ontvangen:** Binnen twee werkdagen

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Telefoonnummer, 1 Faxnummer

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen twee werkdagen

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Telefoonnummer, 1 Faxnummer

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Niet prettig, niet onprettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

LET OP: IK HEB TWEE KEER ANTWOORD ONTVANGEN!! Geachte ....., Hierbij  
mail ik u het overzicht van basisscholen in Leiderdorp. Vriendelijke groeten, xxx  
Gemeente Leiderdorp Communicatie Tel. 071 54 58 xx Fax 071 58 95 xxx  
www.leiderdorp.nl -----

----- EEN DAG LATER ONTVING IK DEZE E-MAIL Goedemorgen, een overzicht van  
alle basisscholen vindt u in de gemeentegids en op de website www.leiderdorp.nl onder het kopje  
onderwijs. Met vriendelijke groet, xxx publieksvoorlichter t 071 545 8xxx e  
xxx@leiderdorp.nl aanwezig: xxx

**Case 10:** Kan ik iemand machtigen om een uittreksel uit het bevolkingsregister voor mij op te halen?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 03-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel.

Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

**Case 11:** Wat houdt de wet WOZ in?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Geen reactie binnen een week --> einde

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Geen reactie binnen een week --> einde

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte meneer / mevrouw                      Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 4 juni 2010.      Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel.      Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen      via het centrale telefoonnummer 071-5458500                      Afdeling Post & Archief      Gemeente Leiderdorp

-----

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

**Case 12:** De speeltuin in onze buurt wordt slecht onderhouden, bij wie moet ik zijn om dit te melden?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 05-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewerken. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

-----

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

**Case 13:** Ik zou graag een maand op vakantie willen en mijn dochtertje dat op de basisschool zit, meenemen. Ma

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 07-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Beleid en Projecten.

Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

----- Van: Marianne onbekend

[mailto:romabroo@hotmail.com] Verzonden: maandag 7 juni 2010 9:11 Aan: Website

Onderwerp: Vakantie Goedemorgen, Ik heb even een vraag over vakantie en schoolgaande kinderen. Wij willen graag dit jaar een maand op vakantie en we zouden graag mijn dochtertje dat op de basisschool zit, meenemen. Mag dit, en wat moet ik hier voor allemaal regelen?

Vriendelijke Groeten, Fam. Brons -----

----- Voeg eenvoudig je Hyves vrienden toe aan je Hotmail en Messenger.

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**



**Case 14:** Wat houdt een precariobelasting precies in?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Gemeente Leiderdorp

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Gemeente Leiderdorp

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Heel prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Ja, te lange zinnen

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 06-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel.

Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

----- Van: Marianne

[mailto:marianneoost@hetnet.nl] Verzonden: zondag 6 juni 2010 11:27 Aan: Website

Onderwerp: Precariobelasting Geachte medewerker, Ik heb een vraag over precariobelasting. Kunnen jullie mij vertellen wat precariobelasting inhoud? Ik hoor daarover nog al wat verschillende verhalen, en het word mij steeds onduidelijker wat het precies is en aan welke regels ik verbonden ben. Met vriendelijke groeten. M. Oosterbaan

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Precariobelasting wordt in rekening gebracht bij degene die op, onder en/of boven gemeentegrond voorwerpen heeft geplaatst. Als iemand, bijvoorbeeld bij een verbouwing, een container op de openbare grond plaatst, wordt er bij die persoon precariobelasting in rekening gebracht. De hoogte van de precariobelasting hangt af van het aantal vierkante meters gemeentegrond dat in gebruik genomen wordt. Ik hoop dat ik u hiermee van voldoende informatie heb voorzien. Bijgaand treft u de verordening op de heffing en invordering van precariobelastingen 2010 en de bijbehorende tarieventabel aan. Met vriendelijke groeten, xxx Gemeente Leiderdorp

**Case 15:** Kan ik mijn bezwaar on-line indienen?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 13.00 en 17.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afdeling / dienst

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afdeling / dienst

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Heel prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Nee

**Ontvangstbevestiging:**

This is an automatically generated Delivery Status Notification. Your message has been successfully relayed to the following recipients, but the requested delivery status notifications may not be generated by the destination. info@leiderdorp.nl

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Voor wat betreft uw vraag of u uw bezwaar on-line kan indienen moet ik u helaas mededelen dat dit in verband met de ondertekening van het bezwaar niet mogelijk is om dit on-line in te dienen. Met vriendelijke groet, Namens de Website Afd. Concernzaken/ Post en Archief.

**Case 16:** Kan ik een overzicht krijgen van mensen die zich verkiesbaar hebben gesteld bij de vorige verkiezing

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

**Was het antwoord begrijpelijk?**

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 09-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

Goedenavond Wilt u aangeven wat u precies wilt hebben? Van welke verkiezingen de kandidatenlijsten? Bij voorbaat dank xxxsenior beleidsmedewerker dienstverlening Gemeentewinkel Gemeente Leiderdorp Postbus 3512350 AA Leiderdorp tel 071-5458 xxx fax 071-5415 xxx xxx@leiderdorp.nl aanwezig xxxx

**Inhoudelijk antwoord:**

**Case 17:** Ik ga verhuizen van Amsterdam naar uw gemeente en ben zeer slecht ter been. Kan ik bij jullie voorzi

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Telefoonnummer, 1 Emailadres

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Telefoonnummer, 1 Emailadres

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 11-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewinkel. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Om voor voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning in aanmerking te komen dient eerst een aanvraag te worden ingediend. Aan de hand daarvan wordt een indicatie gesteld en bezien in hoeverre de gevraagde aanpassingen / middelen noodzakelijk zijn. De aanvraag kan pas in behandeling worden genomen als u ingeschreven staat in de gemeentelijke basisadministratie van gemeente Leiderdorp. Met vriendelijke groet,  
xxx Senior Wmo consulent Gemeente Leiderdorp xxx@leiderdorp.nl tel. 071 - 54 54  
xxx

**Case 18:** Bij wie kan ik terecht met mijn klacht over de papierbakken bij ons in de buurt? Ze zijn altijd vol.

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Postadres, Telefoonnummer, 1 Faxnummer, 1 Emailadres

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Postadres, Telefoonnummer, 1 Faxnummer, 1 Emailadres

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Heel prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 10-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Gemeentewerken. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Gaechte ....., In uw e-mail van 10 juni vraagt u bij wie u terecht kan met een klacht over de papierbakken. In deze e-mail reageer ik op uw vraag. U kunt uw klacht via dit e-mail adres melden. Ik heb nog wel een vraag: bedoelt u de kleine papierbakjes waar je prulletjes in kunt gooien of de grote papierbakken voor oud papier bij de milieucorners? Ik ga ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact met mij op via onderstaand telefoonnummer. Met vriendelijke groet, xxx, coördinator  
Uitvoering Afdeling Gemeentewerken Leiderdorp Postbus 35 2350 AA Leiderdorp  
Tel: (071) 54 58 xxx Fax: (071) 54 18 xxx e-mail: info@leiderdorp.nl

**Case 19:** Kunt u mij een overzicht sturen van de data waarop de gemeenteraad vergaderd?

**Tijdstip van versturen:** Tussen 09.00 en 13.00

**Reactie ontvangen:** Binnen 24 uur

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Telefoonnummer, 1 Emailadres

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen 24 uur

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Telefoonnummer, 1 Emailadres

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, maar slechts ten dele

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Niet prettig, niet onprettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 13-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de Griffier. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Via onderstaande link komt u in het raadsinformatiesysteem:  
<http://www.raadleiderdorp.nl/> Vervolgens kijkt u in de blauwe balk bij kalender en daar ziet u alle vergaderingen. Mocht u nog vragen hebben dan kunt altijd contact met ons opnemen via [griffie@leiderdorp.nl](mailto:griffie@leiderdorp.nl) of 071 54 54 xxx Vriendelijke groet, xxx Griffie Leiderdorp

**Case 20:** Kan ik alleen met klachten over de gemeente bij u terecht, of ook met klachten over de landelijke ov

**Tijdstip van versturen:** Tussen 13.00 en 17.00

**Reactie ontvangen:** Binnen twee werkdagen

**Inhoud eerste reactie:**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Bezoekadres, Postadres, Telefoonnummer, 1 Faxnummer, 1 Internetsite

**Binnen welke termijn antwoord op de vraag:**

Binnen twee werkdagen

**Welke informatie werd in de reactie vermeld?**

Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw), Afsluiting: (Met vriendelijke groet), Naam afzender, Naam afdeling / dienst, Gemeente Leiderdorp, Functienaam, Bezoekadres, Postadres, Telefoonnummer, 1 Faxnummer, 1 Internetsite

**Sloot het antwoord aan op de gestelde vraag?**

Ja, sloot volledig aan

**Beoordeling van de toonzetting van de mail?**

Prettig

**Was het antwoord begrijpelijk?**

Heel begrijpelijk

**Werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc?**

Nee

**Onduidelijke afkortingen. Geef aan welke:**

**Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie?**

Ja

**Ontvangstbevestiging:**

Geachte mevrouw /meneer, Bij deze bevestigen wij de ontvangst van uw E-mail gedateerd 12-06-2010. Uw E-mail is ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Concernzaken/Juridische Zaken. Voor verdere informatie kunt u met bovenstaande afdeling contact opnemen via het centrale telefoonnummer 071-5458500 afdeling Post & Archief Gemeente Leiderdorp

**Tussenbericht:**

**Wedervraag:**

**Inhoudelijk antwoord:**

Geachte ....., Bij de gemeente kunt u terecht over klachten die deze gemeente betreffen. Heeft u klachten over de landelijke overheid, dan kunt u terecht bij de Nationale Ombudsman, maar in bepaalde gevallen ook bij de instantie zelf. Nadere informatie kunt u vinden op de website van de Nationale Ombudsman ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)) of via tel. van de Nationale Ombudsman: 0800 - 33 55 555. Vertrouwende u voldoende geïnformeerd te hebben. Met vriendelijke groet, xxx xxx Juridische Zaken [www.Leiderdorp.nl](http://www.Leiderdorp.nl) Tel (071) 545 8xxx Fax (071) 589 56 91 Postbus 35, 2350 AA Leiderdorp Statendaalder 1, 2353 TH Leiderdorp

## **Bijlage 3** Checklist



## Checklist Mystery e-mail Gemeente Leiderdorp

Dag, datum, tijdstip verzenden e-mail

Dag: Ma/Di/Woe/Do/Vrij/Zat/Zondag

Datum: dag/maand/jaar

Tijdstip: uur/minuten

---

1. Heeft u na het verzenden van de e-mail een ontvangstbevestiging gekregen?

---

1. Ja, geautomatiseerd → vraag 2
2. Ja, afkomstig van een medewerker van de gemeente → vraag 2
3. Nee, Een reactie dat het e-mailadres niet bestaat (check of u het e-mail adres correct heeft getypt) Indien fout getypt, stuur nogmaals.
4. Nee → vraag 3

---

2. Hoe snel na het verzenden van de e-mail heeft u een ontvangstbevestiging gekregen?

---

1. Dezelfde dag
2. Na 1 dag
3. Na 2 dagen
4. Na 3 dagen
5. Na 4 dagen
6. Na 5 dagen

De volgende vragen gaan over de reactie anders dan een ontvangstbevestiging.

---

3. Wat voor reactie heeft u ontvangen?(anders dan een ontvangstbevestiging?)

---

1. Een tussenbericht, (nog geen antwoord, maar een doorverwijzing naar een andere afdeling of persoon.) → vraag 4
2. Een inhoudelijk antwoord → door naar vraag 5

---

4. Heeft u na het tussenbericht nog een inhoudelijk antwoord gekregen?

---

Ja → door naar vraag 5

Nee → Einde vragenlijst

---

5. Hoe snel na het verzenden van de e-mail heeft u een inhoudelijk antwoord gekregen op uw vraag?

---

1. Dezelfde dag
2. Na 1 dag
3. Na 2 dagen
4. Na 3 dagen
5. Na 4 dagen
6. Na 5 dagen

---

6. Welke informatie werd in de reactie vermeld: (meerdere antwoorden mogelijk)

---

1. Aanhef: (Geachte/ Beste heer, mevrouw)
2. Afsluiting: (Met vriendelijke groet)
3. Naam afzender
4. Naam afdeling / dienst
5. Gemeente Leiderdorp
6. Functienaam
7. Bezoekadres
8. Postadres
9. Telefoonnummer
10. Faxnummer
11. Internetsite

---

7. In hoeverre sloot het antwoord aan op de vraag die u heeft gesteld?

---

1. Volledig
2. Ten dele
3. Niet

---

8. In hoeverre vond u de toonzetting van de mail prettig/ onprettig?

---

1. Heel prettig
2. Prettig
3. Niet prettig, niet onprettig
4. Onprettig
5. Heel onprettig.

---

9. In hoeverre vond u het antwoord begrijpelijk/onbegrijpelijk? (werden er geen moeilijke woorden of afkortingen gebruikt, waren de zinnen niet te lang, etc.?)

---

1. Heel begrijpelijk
2. Begrijpelijk
3. Niet begrijpelijk, niet onbegrijpelijk
4. Onbegrijpelijk
5. Heel onbegrijpelijk

---

10. In hoeverre vond u het antwoord op uw vraag inhoudelijk duidelijk/onduidelijk?

---

1. Heel duidelijk
2. Duidelijk
3. Niet duidelijk, niet onduidelijk
4. Onduidelijk
5. Heel onduidelijk

---

11. Werd er in de tekst TE lange zinnen (meer dan 15 woorden) of onduidelijke afkortingen gebruikt?

---

1. Ja, beiden
2. Ja, te lange zinnen
3. Ja, onduidelijke afkortingen. Geef aan welke: ....
4. Nee

---

12. Werd er in de afsluiting vermeld waar u terecht kunt voor nadere informatie? (Bijvoorbeeld: “mocht u nog vragen hebben, dan kunt u terecht bij ...”, of “voor meer informatie verwijs ik u naar ...”.)

---

1. Ja
2. Nee