

Bijlage VI - Tekstantwoorden bij "Dienstverlening"

Tekstantwoorden i.v.m. 4.6.1. Met welke dienst had je het laatst contact?

Aantal inzendingen: 226

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Burgerzaken • Bevolking • zwerfvuil. • De dienst mobiliteit? Ik had in elk geval een vraag in verband met de fietsstraten in het centrum. Mijn vraag werd in elk geval doorgestuurd naar de betrokken ambtenaar. • Loket ivm attest goed gedrag en zeden • Jeugddienst en Gemeentehuis • Westrand • Bevolking • Gemeente. • Burgerzaken • Burgerzaken • Burgerzaken • Gemeente • Wonen en ondernemen. • Politie • Ruimtelijke ordening • Burgerzaken • Bevolking • Milieudienst • Openbare werken • Bevolking, ruimtelijke ordening • registratie orgaandonatie • Loket rijbewijs • verkiezingen • Vreemdelingen bij bevolking en melding via website ivm probleem openbare ruimte • Burgerzaken • Bevolking • Identiteitskaart vernieuwen • voor mijn rijbewijs • Burgerzaken • Paw en gemeente • identiteitskaart pin vernieuwen • Containerpark • Bevolking • Burgerlijke stand • Burgerzaken • Gemeente • Gemeentehuis • burgerlijke stand | <ul style="list-style-type: none"> • bevolking • Verbouwingen - aanvraag bouwvergunning • Burgerzaken • burgerzaken, maar dat is ondertussen toch al zo'n 5 jaar geleden. • burgerlijke stand • Bevolking • Stedebouw • Openbare ruimte • Burgerzaken • burgerzaken • Dienst bevolking • Team ouderen welzijn • openbare werken • Sportdienst • geen • Be olki g • Bevolking • gemeentehuis • Burgerlijke stand • Openbare werken • Burgerzaken • Milieu voor rattenbestrijding • Dienst voor kinderopvang • Wonen • Burgerzaken • gemeente • Huwelijk • Burgerzaken • dienst burgerlijke stand • Euthanasie procedure • Burgerzaken • Identiteitskaart Vreemdelingen zaken • Burgerlijke stand • Identiteit- burgerzaken • Dienst die voor vergunning tuinhuis zorgt • Burgerlijke stand • Gemeentehuis • Stedenbouw • Dienst bevolking. • Burgelijke stand • Burgerzaken • Rijbewijs aanvragen |
|--|--|

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Bevolking • Bevolking • Gemeente • Bevolking • Identiteitskaart vernieuwen • Burgerlijke stand • Dienst bevolking • openbare werken en groen • Ouderenzorg • Openbare ruimte • burgerzaken • Bibliotheek • Team Kind- en jongerenwelzijn; ik werk namelijk voor team kind- en jongerenwelzijn. • Gemeente administratie visum (zeer goed) slecht politie • Bevolking • Burgerlijke stand • Bevolking • bevolking • bevolking • Inbraakpreventie • burgerzaken • Burgerzaken • burgerzaken • Burgerzaken • burgerlijke stand • bevolking • Burgerlijke stand • Burgerzaken • cultuur en toerisme • Burgerlijke stand • Burgerzaken • Politie • OCMW vervoerdienst • Wonen en ondernemen en openbare ruimte • De dienst voor de rijbewijs. • Burgerzaken • bevolking • Burgerlijke stand • Dienst milieu • Mobiliteit • Organisatie van buurtfeesten • wonen en ondernemen • Burgerzaken • bevolking • Bevolking • Burgerzaken • burgerlijke zaken • bevolking | <ul style="list-style-type: none"> • Openbare ruimte • Burgerzaken. • Bevolking • gemeente • Aanvraag rijbewijs • burgerzaken • bevolking • Bevolkingsdienst • Dienst bevolking • stedenbouwkundige dienst • OCMW • Burgerzaken • Burgerzaken • dienstenonderneming • Gemeentehuis, dienst bevolking • OCMW • Burgerzaken • Burgerzaken • Burgerzaken • burgerlijke dienst • Burgerlijke zakknw • Westrand • Bevolkingsdienst • Onderwijs • Burgerzaken • Gemeentehuis • OCMW • Gemeente-administratie • Milieu • .Bevolking • Burgerdienst • burgerlijke stand • Met alle diensten • Burgerzaken • Burgerzaken • identiteit • Stedebouw • bevolking • burgerzaken • Bevolking • Burgerzaken • Burgerlijk • Gemeentehuis Aanvraag parkeerkaart voor bewoners met beperking • burgerzaken • groendienst-openbare werken-sportdienst • burgerbevolking • Dienst bevolking • Geen • gemeente bevolking |
|---|--|

- Burgerzaken
- Burgerzaken
- Gemeente
- Burgerzaken
- burgerdienst
- Openbare ruimte
- Gemeente
- Burgerzaken
- Openbare ruimte
- Geen idee.
- gemeente
- Omgevingsloket
- Geen enkele
- bevolking
- GEPROBEERD VOOR VRIENDIN INLICHTINGEN TE HEBBEN VOOR SOCIAAL WONING
- Bevolking
- OCMW
- Dienst bevolking
- aanvraag nieuwe Kids-ID ? burgerzaken
- loket voor een attest
- Bevolking
- Burgerzaken
- Burgerdiensten
- Gemeentehuis
- OCMW
- geen
- milieu
- bevolking
- noodplanambtenaar
- Burgerlijke zaken
- voor nieuw indentiteitskaart
- Omgeving
- Welzijn-campus
- Openbare werken
- Aanvraag paspoort
- bevolking
- Wonen
- identiteitskaart en rijbewijs
- Burgerzaken
- Bevolkingsdienst
- Kinderopvang
- kinderopvang
- wonen en ondernemen
- Gemeentehuis
- Bevolking
- Burgerzaken
- BURGERZAKEN VOOR PERSOON IN EEN WZC
- aanvraag pensioen
- Gemeente: opvragen strafregister

- burgerzaken
- Politie
- Werken en wonen.
- burgerzaken
- Kinderopvang
- Burgerzaken
- Bevolking
- Burgerlijke zaken
- Openbare werken (reinheid)
- wonen & ondernemen
- Bevolking
- Burgerdienst
- Weet ik niet, het was in de kasteelhoeve.
- gemeentelijke diensten
- burgerlijke dienst
- Bevolking
- ik weet het niet meer.
- OCMW, dienstencentrum voor moeder
- gemeentediensten
- burgerzaken
- Moeten we niet spreken over teams???? Ik zoek naar een dienst toerisme. Deze dienst bestaat niet. Info kan bij de bibliotheek maar deze medewerkers zijn vaak niet op de hoogte. Men kan hen dat ook niet kwalijk nemen. Voor een gemeente van 45.000 inwoners vind ik het onaanvaardbaar dat er geen Infobureau bestaat, geen aanduidingen (wegwijzers) van de bezienswaardigheden, bijzondere gebouwen, Westrand en noem maar op. Een toerist van buiten Dilbeek staat hier gewoon voor schut wanneer hij een toeristisch info wil krijgen.
- Westrand
- Groendienst
- burgerzaken
- x
- sociale dienst
- Identiteitskaart
- Nieuwe identiteitskaart
- Bevolking.
- archief
- Bevolking
- Muziekonderwijs en Dilart kan beter
- Bevolking
- Burgerdienst
- identiteitskaart
- bevolking
- Burgerzaken

- Burgerzaken
- Gemeenthuis

Tekstantwoorden i.v.m. 4.6.2. Hoe was jouw ervaring? Konden zij jou verder helpen?

Aantal inzendingen: 250

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Snel geholpen • Ja • In het algemeen ben ik zeer tevreden over de dienstverlening in Dilbeek, maar over dit specifiek voorval ben ik bijzonder misnoegd. Ik heb van de betrokken ambtenaar nooit een antwoord gekregen. • Jeugddienst loopt volgens mij al 3jaar in het 100 • positief, ja • Goed • Gaat meestal redelijk vlot. Enkel voor nieuwe inwoners is het soms moeilijk te begrijpen dat men geen andere taal 'mag' spreken... • Prima • Alles oké. • Zeer goed • Zeer goed • Vrij uit de hoogte. • Niet zo dendarend, vooral gebrek aan behulpzaamheid • Ok • Bevolking • Goed. • Perfect • Nee van de kast naar de muur gestuurd • Ambtdnarenmentaliteit • + • Zij konden goed helpen, maar mogen wat meer lachen. • Onvriendelijk en foute info. Op melding nooit reactie gekregen. Gemeentediensten (In de kasteelhoeve) moeten dringend inzetten op klantvriendelijkheid en kwaliteit leveren. • Waarom moet men altijd gaan aanschuiven aan de loketten? Dat is niet meer van deze tijd. Go digital!!! Voor werkende mensen zijn de openingsuren onhaalbaar en de wachttijden te lang. • Veel onvriendelijkheid aan de loketten en te traag. Ze babbelen liever onder mekaar dan te helpen • Ja • het was een correcte maar uitermate langzame hulpverlening • Goede ervaring | <ul style="list-style-type: none"> • Summier, zullen de nodige documenten opsturen • Ja, maar aan het gemeenteloket was men zeer onvriendelijk. Ook zijn er telkens zeer lange wachttijden. In een dergelijk grote gemeente is dit niet abnormaal, dus zou men beter investeren in meer personeel aan het loket. Bovendien vond ik het zeer vreemd dat ik persoonlijk langs moest gaan voor een uittreksel van mijn strafregister. In veel andere gemeenten lukt dit online. Enkele jaren geleden ging dit ook online maar men heeft dit afgeschaft. Waarom? • Positief zeker sinds de invoering van aanmelding via sekectie en nummers • Ja • o k • Heel erg positief en proactief. Duidelijke uitleg en toegankelijk - dankjewel! • Ja, maar vriendelijker mag wel ! • Gewoon voor ID-kaart. Alles ok. • vriendelijk en efficiënt • Het contact was goed en kreeg duidelijke uitleg. • Zeer slecht, compleet fout advies gekregen • Nee • Ok • ja • Super, nee. • Ja, maar ik heb moeite met het online aanvragen of invullen. Ik wil een papieren document maar kan dit niet verkrijgen. • vriendelijk onthaal, maar weinig antwoorden op toekomstplanning. • Lang verhaal... Door de vele veranderingen de laatste jaren liep er heel wat mank. Hopelijk is er nu terug meer stabiliteit (aanspreekpunt etc). • Goed • Lange wachtrijen. Openingsuren tijdens de werkweek niet erbuiten • goede ervaring, het gaat snel. • Goed • Niemand wist een antwoord te geven. De betrokken ambtenaar was er nooit als ik langskwam en niemand kon me helpen. • Zeer positief • Goed |
|---|--|

- Negatief en bekrompen
- heel positief
- Goed ja
- Goed
- Ja
- Ze konden wel ons verder helpen
- Ja
- Goed
- goed
- Ja en neen, vreselijk onflexibel omwille van paspoort foto's
- Onvriendelijk
- Ja, maar weinig proactief
- Ja
- Zeer onvriendelijk, amper aankijken, heel bot zijn, zuchten vanaf je even er iets bij moet nemen waar je niet op had gerekend
- Ja, het mocht wel wat vriendelijker.
- Ja, maar nogal ongeïnteresseerde indruk.
- nee, geen reactie gekregen
- Absoluut niet behulpzaam
- Hoffelijk, beleefd. De dienst die instaat voor het bekomen van premies komt mij minder goed over. Geen formulieren voorhanden. Er wordt steeds verwezen naar internet. Wat met bewoners die geen internet hebben?
- ja hoor, prima
- Heel goed.
- Positief
- Slecht politie omdat er een vraag was ivm mogelijkheid gele lijn parkeren voor huis (wat niet mogelijk was) ... maar elders in de straat wel. Nu staan er auto's half voor de garage oprit maar politie kan niets doen omdat de auto's niet volledig voor de oprit staan
- Zeer goede dienstverlening. Charmante medewerkers die mij zeer efficiënt konden helpen.
- Positief
- Jawel
- ok
- aan de meeste loketten heel vriendelijke bediening, bediende aan loket 10 kan beter
- Perfect!
- vriendelijk, snel
- ja
- vernieuwing ELK, vlotte afhandeling
- Prima ervaring
- ok
- goed
- Ok

- Niet goed. Afwijzing in alle crèches van Dilbeek zonder aanduiding van reden (inschrijving een jaar op voorhand).
- Vriendelijk en ja
- Positief
- geen probleem
- Zeer aangenaam contact
- Personeel is zeer vriendelijk maar niet altijd technisch vaardig genoeg.
- Lang wachten
- Ze waren zeer onvriendelijk
- Positief
- Perfect. Altijd!
- Ja
- Lange wachtrij. Moeilijke openingsuren
- Heel vriendelijk en behulpzaam
- Prima
- Jazeker.
- Neen
- Vriendelijk personeel; ik ben goed geholpen.
- Zonder problemen
- Goed
- Goed
- Heel reactief
- Mijn ervaring was dat ik voor mijn uittreksel uit het strafregister opnieuw naar het loket moest komen, terwijl ik dit vroeger via mail kreeg.
- Ja - zei het met enige vertraging wengens technische (IT) problemen, maar dat werd correct en zeer klantvriendelijk opgelost.
- positief
- ja
- tevreden
- goed
- Te lange wachttijden maar wel vriendelijk
- Ok
- ja, aangenaam contact en goede oplossing
- Top
- Goed
- Vriendelijk en efficiënt
- Ze helpen me bij mijn administratie
- Ja
- Zeer tevreden, heel vriendelijk
- Zeer tevreden en heel vriendelijk.
- perfect
- Goed.
- zeer vriendelijk en efficiënt onthaal
- positieve ervaring
- Heel vlot gegaan. Wel lang wachten tussen aanmelden en bevestiging van school

- Prima
- niet vlot en na veel doorverbinden
- Ja
- Positief
- Goed contact en vlotte dienstverlening
- Zeer vriendelijk en ja, ze konden mij helpen en ik mag nog beroep doen op hen.
- Beide partijen wachten op elkaar voor een reactie en als burger bleef ik zitten met mijn dossier owv het tekort aan communicatie tussen beiden diensten
- Excellent !
- goede ervaring
- Uitstekend
- Positief
- Jasmien is super bereikbaar en zeer geëngageerd.
- huisvuilophaling loopt mank (onze straat is een doodlopende straat en soms worden we vergeten, zeker bij de kledingophalingen)
- Geholpen, maar op piekmoment slechts drie loketten open
- prima
- Zeker
- Ja
- prima
- gprima
- Ja
- Ja. Tikkeltje bureaucratisch en zeer geënt op de systeemwereld, maar verder ok.
- Lange wachttijd
- openingsuren beperkt
- heel positief
- Zeer positief
- Ja
- Bijna altijd positief. Laat klantvriendelijkheid altijd het belangrijkste zijn en blijf de medewerkers hiervoor opleiden en begeleiden.
- positief
- Op sommige vlakken
- ok
- NIEMAND KEN HELPEN
- Ja
- goed
- Ja
- ok
- goed, ja
- Goed
- Zeer zeker
- Ja (verlenen reispas)
- Geen

- Ticket genomen en dan lang moeten wachten (ticket kwam niet aan de beurt) omdat burgerzaken in aparte ruimte was en zij geen zicht hadden op de ticketten. Moet beter geregeld worden anders stonden we er 2uur later nog.
- Oke
- goed
- Ja, ging vlot en correct
- Huisvuilzakken aankopen
- Ja
- Het verliep zeer vlot.
- ja geholpen. Alleen duurt alles veel te lang! Te bureaucratisch
- Tamelijk goed, maar kunnen ze niet helpen dan ligt de reden altijd bij een of andere collega/dienst die zijn werk niet fdpet
- Ja
- Goed
- ok
- +
- Goed.
- Correct geen opmerking
- Goed
- Onduidelijk wie aan beurt kwam ..
- Maanden geleden aangevraagd, lijkt niet in orde te komen
- Goede seervice
- nee
- jawel
- Ja
- redelijk - was ivm verkiezingen, beetje kakofonie
- Niet goed werkende informatica. Vertragingen waar het personeel niets kan aan veranderen.
- Zwakke respons op gebied vab verkeersveiligheid, bescherming van de burger enz.
- Te lange wachttijd.
- positief
- De dames doen het fantastisch.
- Goed en vriendelijk. Ticketsysteem werkt efficient
- Niet onmiddellijk - wegens technische problemen - maar dit werd prima in orde gebracht zonder dat ik nog eens terug moest.
- Positief
- Top
- positief, maar ambtenaren durven soms moeilijk buiten de lijntjes kleuren en zijn soms weinig creatief.

- waar is de dienst milieu te vinden in de gebouwen van de gemeente
- alles ok
- eigenlijk was er geen contact, heb nooit antwoord gekregen ...
- De man achter het loket, geloofde niet dat ik een attest van goed gedrag en zegen nodig had. Nadat ik de mail toonde waarop een medewerker van wonen en ondernemen expliciet vroeg achter dit attest, heeft hij het toch opgemaakt. De mensen achter het loket zijn vaak heel vriendelijk, doen gewoon hun job, maar zijn naar mijn mening incompetent. Dit licht hoogst waarschijnlijk niet aan henzelf, maar aan de verouderde technologie, administratieve rompslomt en fouten van het systeem (zoals zeer beperkte openingsuren waardoor iedereen reeds gefrustreerd binnenkomt)
- goed
- Correcte info, maar meer niet. Eerstelijnsloket neemt geen beslissing.
- Gewoon
- Heel slecht , medewerker heeft foute informatie doorgegeven
- Was goed
- prima
- Nog steeds in afwachting vn advies na meerdere weken :) maar heeft met adviesbureau te maken die vr gemeente werkt en dus niet rechtstreeks gemeente
- zeer vriendelijk
- Ja
- Werken al veel efficiënter dan vroeger maar de openingsuren zijn voor werkende mensen nog steeds zeer beperkt
- Top!
- goed
- lange wachttijd ondanks afspraak
- Goed Ja
- Ja
- Ja goede ervaring
- ERVARING WAS DE VOLGENDE // MET DOCUMENT NAAR GEMEENTE // NODIG NIEUWE PASFOTO // FOTOGRAAF BESTELLEN OM NAAR WZC TE GAAN OM FOTO TE MAKEN // FOTO GAAN AFHALEN BIJ FOTOGRAAF // NAAR GEMEENTE - WAT ONTBREEKT NU // DE HANDTEKENING DIE MOET WORDEN GEZET OP HET DOCUMENT VIA HANDTEKENING OP HET SCHERMPJE // ONMOGELIJK VERMITS PERSOON NIET MET EIGEN WAGEN KAN WORDEN VERVOERD // BEDIENDE LOSTE DE ZAAK OP DOOR DE

- Ja maar als werkende mens is het praktisch onmogelijk om een geschikt moment te vinden. Bovendien stond ik ook nog een uur aan te schuiven
- Mag iets vriendelijker soms
- Zeer vriendelijk.
- slecht en zeer onvriendelijk!
- ok
- Goed.
- geen klachten
- niet altijd
- goede ervaring
- niet al te vriendelijk
- Vele medewerkers lopen er, ingevolge de administratieve hervormingen (Dinamo) zeer onwennig bij. Misschien wat gas terug nemen en weer diensten creëren waar de medewerkers zich weer thuis voelen.
- Zij konden wel, maar wilden niet. Werken werden niet uitgevoerd. Dit ging over de klinkers van het voetpad die omhoogkomen door de wortels van de bomen en die gevaarlijk zijn voor verstuing bij het lopen op het voetpad. Dit doet zich op verscheidene plaatsen voor en is een voorstel om aan te pakken.
- goed
- x
- goed ze hebben me goed begeleid naar een goeie plaats voor mij om te wonen nl het woonzorgcentrum
- Ja vriendelijk
- prima
- Heel goed!
- prima
- Positief
- Het inschrijven voor een kunst activiteit is zeer moeklijk
- Ja...
- Ja
- geen probleem
- ja
- Ja

HANDTEKENING VAN DE OUDE I.K. IN TE SCANNEN
NAAR DE NIEUWE. OPLOSSING // VOOR DEZE
GEVALLEN KAN EEN GEMEENTELIJKE AMBTENAAR
MET NODIG MATERIAAL VOOR FOTO EN
HANDTEKENING NAAR WZC EN VERWERKT DAAR DE
GEGEVENS // HET KAN !!!! MECHELEN DOET HET
VOOR HUN MINDER MOBIELE WZC BEWONERS OOK
AAN HUIS ZOU DIT BEST KUNNEN VOOR VB
BEDLEGERIGE ZIEKEN EN MINDER MOBIELE
ALLEENSTAANDEN OF DEMENTERENDE

Tekstantwoorden i.v.m. 4.6.3. Leg uit waar je concreet aan denkt

Aantal inzendingen: 25

- Altijd goede ervaringen
- Maximale automatisering en focus op kerntaak
- Het is bijzonder ergerlijk dat er steeds meee vreemdelingen aan de loketten staan, geen NL spreken en lange wachttijden veroorzaken, is ware beproeving voor echte Dilbekenaren
- betere politiecontrole - netheid op straat
- Ik weet dat Dilbeek een Vlaamse gemeente is, maar het taalgebruik bij de dienstverlening iets soepeler maken zou het zo veel aangenamer maken voor iedereen. De dienstverlening moet uiteraard in het Nederlands, maar af en toe een woordje kunnen vertalen om zeker te zijn dat de gebruiker door heeft wat men van hem/haar verwacht ou toch moeten kunnen. Ik ging 10j geleden 5 maanden studeren in het buitenland (Duitsland). Ik sprak toen een beetje Duits en zeer goed Engels. Toen ik mij daar ging aanmelden bij de gemeente werden er woorden gebruikt op de formulieren die ik nog nooit had gehoord... ik had mijn woordenboek mee, en de dame van de gemeente die mij tewoord stond heeft mij hier ook geholpen. Ze kon zelf geen Engels, maar ze was zeer behulpzaam en stelde mij op mijn gemak. Ik werd er niet weggestuurd omdat ik de taal (niet helemaal) machtig was. Dit was een zeer positieve ervaring voor mij; ik voelde mij daar welkom. Ik hoop dat dit ooit misschien ook het geval zal zijn in onze mooie gemeente.
- beter opgeleid en geïnformeerd personeel aan balies en loketten.
- capabele specialisten aan een balie die je echt kunnen verder helpen zoals ze dat vroeger konden. ze hadden kennis van hun "huis" en de activiteiten daar en een goede band met hun klanten. door het samenvoegen van cultuur, de bib, de jeugddienst en al die andere diensten ben je dit veelal kwijt, "het bad" is veel te groot geworden.
- geen opmerkingen
- Efficiëntere werking op het terrein, te weinig onderhoud op het openbaar domein(wandelwegen die niet gemaaid worden, straatvenging, onderhoud,...)
- opleiding en vriendelijkheid personeel
- mogelijkheid om cash te betalen op de gemeentediensten
- dienstverlening is vrij goed (op de noodplan ambtenaar na die uitblinkt in afwezigheid). Naar andere taalgroepen toe vind ik de aanpak wel wat schofferend. Ik begrijp dat Dilbeek nederlandstalig is, toch denk ik dat het iets menselijker moet kunnen. De vele slogans "waar Vlamingen thuis zijn" vind ik nogal navelstaarderig
- dienstverlening voor nieuwe inwoners
- Vriendelijk personeel
- Meer gekwalificeerd personeel aanwerven
- Vriendelijk personeel
- Mentaliteitswijziging. Klantgerichtheid. Vaak nog erg bureaucratisch en niet zelden attitude "wij hebben gelijk, zwijgt, ge zaagt" -ook als ze helemaal de bal mis slaan (wat niet ongebruikelijk is).

- Nederlandse cursussen vinden plaats tijdens werkuren ...spijtig!!
- eerlijke mensen die bewust worden gemaakt dat ze er moeten zijn om de anderen te helpen en niet hun eigen belangen te dienen. bewustmaking dat de belastingbetaler hun werkgever is. pesten te beteugelen.
- Betere informaticasystemen
- Praktisch':een gemeentehuis waar je voor alles terecht kan, niet onnozelweg moet zoeken, van her naar der gestuurd wordt, moet wachten , uren verliest, geen zitplaats hebt,
- behulpzaamheid en vriendelijkheid van gemeente medewerkers
- betere toegankelijkheid voor minder validen ;geen kassiestenen of grint...
- Geen mening, ik vind dit al zeer goed.
- Het is idd belangrijk dat werkende mensen zen afspraak kunnen maken