



*De gemeente vindt een goede dienstverlening rond huwelijken en partnerschapsregistratie zeer belangrijk. Met name het goed functioneren van de ambtenaren voor de burgerlijk stand waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, is daarbij van belang. De gemeente wil daarom graag de ervaringen van de mensen horen. In de periode mei 2012 tot en met februari 2013 hebben 216 stellen een vragenlijst hierover ingevuld (een responspercentage van 52%). Men blijkt in het algemeen zeer positief te zijn over de trouwambtenaar.*

## Ondertrouw

De trouwambtenaar blijkt zowel vriendelijk als duidelijk te zijn (zie tabel 1).

**Tabel 1 Ervaringen over ondertrouw**

	eens	niet eens, niet oneens	oneens
de ambtenaar was vriendelijk	98%	1%	1%
de ambtenaar gaf een duidelijke uitleg bij de ondertrouw	96%	3%	2%

*Respondenten die niet in Amersfoort in ondertrouw gingen of die geen mening hadden (13%) zijn buiten beschouwing gelaten.*

*Bron: O&S*

## Voorgesprek

Tweederde van de ondervraagden heeft een voorgesprek gehad met een trouwambtenaar. Hoe beoordeelden zij het voorgesprek met de betreffende ambtenaar?

**Tabel 2 Ervaringen voorgesprek**

	helemaal eens	eens	niet eens, niet oneens	(helemaal) oneens
de ambtenaar was vriendelijk	86%	12%	2%	0%
de ambtenaar was duidelijk	78%	19%	3%	0%
de ambtenaar gaf volledige informatie	76%	21%	2%	1%
er was voldoende ruimte voor speciale verzoeken	78%	19%	1%	1%

*Respondenten die aankruisten 'n.v.t./geen mening' zijn buiten beschouwing gelaten.*

*Bron: O&S*

Gevraagd naar een totaaloordeel was tweederde van de respondenten ‘zeer tevreden’ over het voorgesprek en 30% ‘tevreden’. Slechts 3% was ‘tevreden noch ontevreden’ of ‘ontevreden’ over de trouwambtenaar.

### **Voltrekking van het huwelijk/geregistreerd partnerschap**

Wat vond men van de ambtenaar tijdens de dag van het huwelijk of het geregistreerd partnerschap? De uitkomsten hiervan zijn weergegeven in tabel 3.

**Tabel 3 Tevredenheid over de ambtenaar tijdens de plechtigheid**

	helemaal eens	eens	niet eens, niet oneens	(helemaal) oneens
de ambtenaar was vriendelijk	83%	16%	1%	0%
de ambtenaar was flexibel	71%	25%	3%	1%
de ambtenaar stelde mij op mijn gemak	68%	28%	3%	1%
ik ben tevreden over de toespraak van de ambtenaar	68%	26%	4%	2%
de ambtenaar hield goed rekening met onze wensen	71%	23%	3%	3%

*Respondenten die aankruisten ‘n.v.t./geen mening’ zijn buiten beschouwing gelaten.*

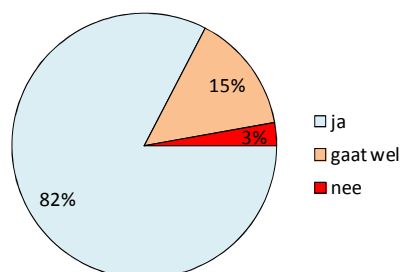
*Bron: O&S*

De tabel laat zien dat men in het algemeen (zeer) tevreden is over de aanpak van de trouwambtenaar tijdens de plechtigheid. Dit blijkt ook uit het antwoord op de vraag: ‘Hoe tevreden bent u, alles overziende over de ambtenaar die het huwelijk voltrok of het partnerschap registreerde? Ruim zeven op de tien respondenten is daarover zeer tevreden en 26% is tevreden. Circa 2% is ‘tevreden noch ontevreden’ en 1,5% is (zeer) ontevreden.

### **Vindbaarheid van de informatie**

Een ruime meerderheid van de respondenten, 82%, geeft aan de benodigde informatie over hun huwelijksvoltrekking of partnerschap makkelijk te kunnen vinden (zie figuur 1). Enkeligen waren niet zo tevreden. Afgezien van de vindbaarheid op de website hadden enkelen ook kritiek op de aangeboden informatie: het kon vollediger, bijvoorbeeld over de precieze procedures of over de trouwambtenaren zelf.

**Figuur 1. Heeft u de informatie die u nodig had gemakkelijk kunnen vinden?**



*Bron: O&S*

**Overige aandachtspunten**

Bij de opmerkingen die men bij de enquête heeft gemaakt, overheersen de complimenten, met name over de trouwambtenaren. Soms was er ook kritiek. Bijvoorbeeld over de kwaliteit van het geluidssysteem, de herrie op de gang of over de mate waarin de trouwambtenaar tegemoet kwam aan specifieke wensen.