



gemeente  
**Zoetermeer**

## Onderzoek Wabo 2018

tevredenheid over de afhandeling van  
meldingen en vergunningaanvragen





# **onderzoek Wabo 2018**

## **tevredenheid over de afhandeling van meldingen en vergunningaanvragen**

september 2019

opdrachtgever:  
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving      Isa Dassen

analyse en rapportage:  
JaBo, Onderzoek & Statistiek                      Bert Ploeger



## INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 onderzoeksvragen	7
1.3 onderzoekspopulatie	7
1.4 veldwerk en respons in 2018	8
1.5 dit rapport	8
2 RESULTATEN	9
2.1 beschrijving van de respons	9
2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente	10
2.3 voorafgaand aan de aanvraag	10
2.4 voortgang na het indienen	11
2.5 besluit door de gemeente	12
2.6 tijdens en na de werkzaamheden	13
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	14
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente	14
2.7.2 samenvattend rapportcijfer	14
BIJLAGE I VRAGENLIJST	17
BIJLAGE II TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	23



## SAMENVATTING

### **Wabo**

In de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) wordt beoogd burgers en bedrijven één loket te bieden waarin alle vergunningen, ontheffingen en meldingen worden geïntegreerd tot één omgevingsvergunning.

### **onderzoek**

De gemeente Zoetermeer onderzoekt halfjaarlijks, onder aanvragers en hun gemachtigden, hoe het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt.

Onderzocht worden:

- de tevredenheid over vooroverleg, informatievoorziening en looptijd;
- de tevredenheid over de beschikking;
- de tevredenheid over het toezicht op de uitvoering.

De tevredenheid wordt samengevat in een algemeen waarderingscijfer voor de afhandeling van aanvragen.

### **onderzoekspopulatie en respons**

De e-mailadressen van aanvragers en gemachtigden, behorend bij procedures die in de periode januari t/m juni zijn gestart, worden ontleend aan het zaakstelsel van de gemeente. Elk van deze e-mailadressen wordt eenmalig uitgenodigd voor deelname. Voor de periode juli t/m december gebeurt hetzelfde, waarbij de geselecteerde e-mailadressen niet in het voorafgaande halfjaar mogen zijn aangeschreven.

In 2018 bedraagt de totale onderzoekspopulatie 747 personen/instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 243 ingevulde enquêteformulieren (33%).

### **resultaten**

Aan alle respondenten is gevraagd zich in de beantwoording te beperken tot de laatste melding of aanvraag waarover zij contact hebben gehad met de gemeente.

#### *activiteiten*

In het merendeel van de gevallen (219 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, in 24 gevallen gaat het om twee of meer activiteiten.

De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 68% van de respons.

#### *vooroverleg*

37% van de respondenten zegt een vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak. Van hen is 55% (zeer) tevreden over dit vooroverleg.

#### *duidelijkheid vooraf*

Gevraagd is naar de duidelijkheid die men vooraf had over aspecten van de aanvraag: de stappen van de procedure; de duur; de aan te leveren informatie; de kosten; waar men met vragen terecht zou kunnen. Bij de meeste aspecten acht ruim de helft van de respondenten die de vraag hierover hebben beantwoord de informatie duidelijk of zeer duidelijk. Bij de vraag naar de kosten ligt dit aandeel iets lager: 49%.

#### *voortgang na het indienen*

Van alle respondenten die de vraag daarover hebben beantwoord meent 37% dat zij goed of zeer goed op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 35% acht de informatie voldoende; 24% acht deze slecht of zeer slecht.

*besluit*

55% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 32% werden er nog aanpassingen verwacht; bij 10% is de aanvraag afgewezen.

Over dat besluit zijn aan de respondenten vier stellingen voorgelegd: over de begrijpelijkheid van de taal, de onderbouwing, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid van het besluit. In alle gevallen is het merendeel van de respondenten het (helemaal) eens met deze positief geformuleerde stellingen. Dat aandeel varieert van 72% (onderbouwing) tot 84% (begrijpelijke taal).

*tijdens en na eventuele werkzaamheden*

23 respondenten hebben ervaring met een bezoek door bouwinspecteurs. Aan hen zijn vragen voorgelegd over communicatie, vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken door de inspecteurs.

In de meeste gevallen worden deze aspecten als 'goed' of 'zeer goed' beoordeeld. Alleen de info vooraf over het doel van het bezoek krijgt een iets ongunstiger oordeel.

*algemeen oordeel*

Aan alle respondenten zijn vragen voorgelegd die te maken hebben met het contact met de gemeente: de online vindbaarheid van informatie; de telefonische bereikbaarheid; de klantvriendelijkheid; deskundigheid; de snelheid van reageren. Over elk van deze aspecten wordt overwegend gunstig (voldoende, goed of zeer goed) geoordeeld.

Wel blijkt uit suggesties dat er verbetering wenselijk is, vooral waar het gaat om de communicatie / klantgerichtheid.

Gemiddeld geven respondenten in 2018 een 6,6 voor de afhandeling door de gemeente van hun aanvragen of meldingen. Dat is iets lager dan in 2017 (in dat jaar een 6,9).



# 1

## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

### 1.1 inleiding

In de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) is de - voorheen in diverse wetten en regels opgenomen - regelgeving rond bouwen, verbouwen, slopen, kappen etc. samengevoegd. Het doel is burgers en bedrijven één loket te bieden waarin alle vergunningen, ontheffingen en meldingen worden geïntegreerd tot één omgevingsvergunning. Hiermee wordt beoogd procedures te verkorten en te vereenvoudigen, en daarmee de administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verminderen.

In Zoetermeer wordt, in opdracht van de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (VVH), tweemaal per jaar onderzocht hoe het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt. Het onderzoek betreft zowel (sloop-)meldingen als vergunningaanvragen. Dit onderzoek onder vergunningaanvragers en hun gemachtigden (bijvoorbeeld architecten en bouwbedrijven), wordt uitgevoerd door het team Onderzoek & Statistiek. 2018 is het tweede jaar waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden.<sup>1</sup>

### 1.2 onderzoeksvragen

1. Hoe tevreden zijn aanvragers en gemachtigden over de volgende aspecten van vergunningverlening?
  - vooroverleg (voor zover aan de orde);
  - informatievoorziening over de procedure en de voortgang;
  - de duur van de afhandeling.
2. Hoe tevreden zijn aanvragers en gemachtigden over de volgende aspecten van de beschikking?
  - begrijpelijkheid;
  - onderbouwing;
  - de gerechtvaardigheid van het besluit.
3. Hoe tevreden zijn aanvragers en gemachtigden over de volgende aspecten van het toezicht op de uitvoering (voor zo ver van toepassing)?
  - informatievoorziening;
  - klantgerichtheid (vriendelijkheid / deskundigheid / meedenken).
4. Wat is het overall oordeel van aanvragers en gemachtigden over de afhandeling van aanvragen?

### 1.3 onderzoekspopulatie

Door de aard van het onderzoek is het niet mogelijk elke aanvraag of melding tot onderzoekseenheid te maken. Dat stuit namelijk op een belangrijk bezwaar: er zijn personen, bedrijven en organisaties die veel aanvragen voor hun rekening nemen. Die kunnen niet worden lastiggevallen met een evaluatieformulier voor elke afzonderlijke aanvraag. Daarom is gekozen voor de volgende werkwijze:

---

<sup>1</sup> Vóór het jaar 2017 werd vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd door een externe partij. Ook zijn er gedurende enkele jaren vragen opgenomen in de omnibusenquête.

*onderzoek over de periode januari t/m juni*

De e-mailadressen van aanvragers en gemachtigden, behorend bij procedures die in deze periode zijn gestart, worden ontleend aan het zaakstelsel van de gemeente. Elk van deze e-mailadressen wordt eenmalig aangeschreven met een uitnodiging voor deelname. Dat betekent dat per zaak hooguit twee e-mailadressen worden aangeschreven, terwijl aanvragers en gemachtigden die bij meerdere zaken betrokken zijn elk slechts een keer worden aangeschreven.

*onderzoek over de periode juli t/m december*

Voor de aanvragen en meldingen uit juli tot en met december wordt eenzelfde selectie toegepast als in januari t/m juni, met als extra voorwaarde dat de geselecteerde e-mailadressen niet in het voorafgaande halfjaar mogen zijn aangeschreven.

De onderzoekseenheid is dus de persoon / instelling die in het onderzoeksjaar via een uniek e-mailadres als aanvrager of gemachtigde betrokken is geweest bij één of meer meldingen / aanvragen in het kader van de Wabo. Daarbij geldt dat deze respondent zich in de beantwoording van de vragen moet uitspreken over de laatste melding of aanvraag waarover hij of zij contact heeft gehad met de gemeente.

In de rapportage worden de resultaten uit het eerste en tweede semester van een kalenderjaar samengevoegd.

#### **1.4 veldwerk en respons in 2018**

De onderzoekspopulatie in het eerste halfjaar van 2018 bestaat uit 451 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 4 september 2018, gevolgd door een eventueel rappel op 25 september.

De respons over deze periode bedraagt 144 geheel of grotendeels ingevulde enquêteformulieren (32%).

De onderzoekspopulatie in het tweede halfjaar van 2018 bestaat uit 296 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 16 mei 2019, gevolgd door een rappel op 28 mei. De respons over deze periode bedraagt 99 geheel of grotendeels ingevulde enquêteformulieren (33%).

De totale respons voor 2018 bedraagt 243 ingevulde enquêteformulieren (33%).

#### **1.5 dit rapport**

In hoofdstuk 2 worden de resultaten besproken, zo veel mogelijk geordend naar de stappen die in de aanvraagprocedure doorlopen zijn.

*bijlagen*

Bijlage I bevat de vragenlijst.

Bijlage II laat alle antwoorden zien in tabelvorm.

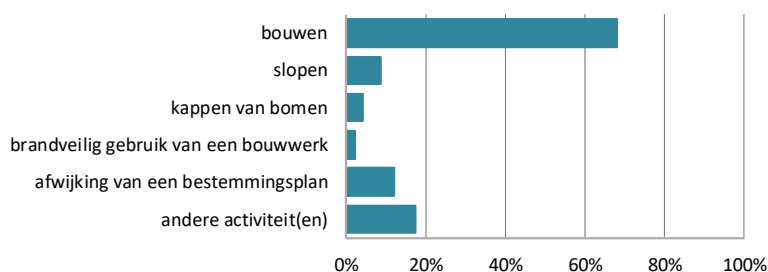
# 2 RESULTATEN

## 2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 243 van de 747 aangeschreven personen en organisaties de vragenlijst ingevuld, 144 in het eerste semester van 2018, 99 in het tweede semester. Het responspercentage is daarmee 33%.

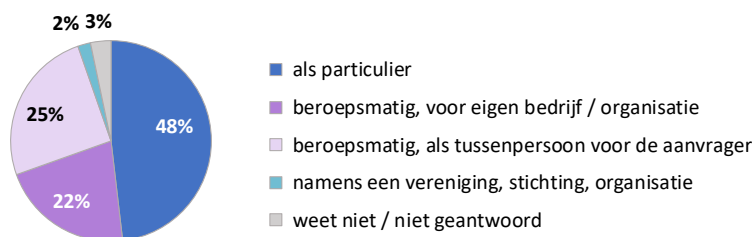
Voor elke respondent geldt in beginsel dat deze in de beantwoording zijn of haar ervaringen bij één zaak (melding of aanvraagprocedure) beschrijft. Uiteraard is het mogelijk dat men hiervan is afgeweken, en in de beantwoording ook ervaringen bij andere zaken heeft betrokken. Dat is niet na te gaan.

In het merendeel van de gevallen (219 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, in twintig zaken gaat het om twee activiteiten, in vier zaken gaat het om drie of vier. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 68% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 243, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Figuur 2-2 toont dat bijna de helft van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon (gemachtigde). 48% was als particulier betrokken, en een kleine minderheid van 2% was niet beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.

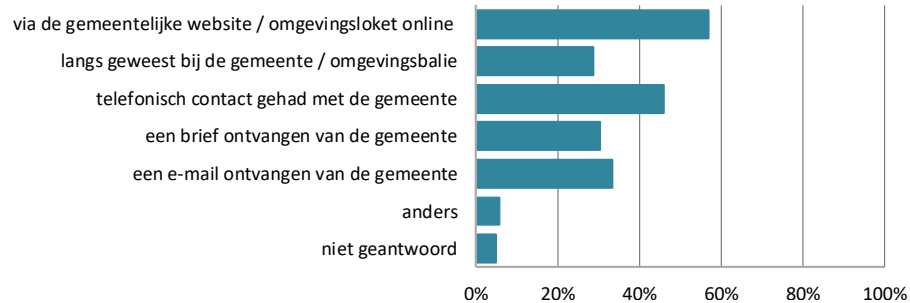


figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 243)

## 2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente

In gehele de periode van de procedure, die al begint voor de feitelijke aanvraag of melding, kan men hierover op verschillende manieren contact hebben gehad met de gemeente. Figuur 2-3 geeft een overzicht van de wijzen van contact die men noemt.

De toelichtingen bij het antwoord *anders* staan in bijlage II, op p.23.

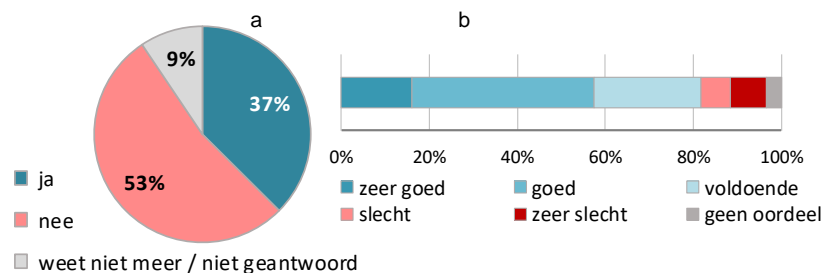


figuur 2-3 wijze(n) waarop men contact heeft gehad met de gemeente over de aanvraag of melding (n = 243, meer antwoorden per respondent mogelijk)

## 2.3 voorafgaand aan de aanvraag

Vooroverleg is een niet-verplicht overleg dat voorafgaat aan de feitelijke aanvraag van een omgevingsvergunning. Dit kan schriftelijk of via een afspraak met de afdeling VVH. Tijdens het vooroverleg toetst men samen met de gemeente de haalbaarheid van de plannen. 37% van de respondenten zegt bij de beschouwde zaak zo'n vooroverleg te hebben gehad.

Figuur 2-4 toont dat het merendeel van deze respondenten tevreden is over dit vooroverleg.



figuur 2-4 a. heeft men een vooroverleg gehad? (n = 243)  
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 91)

### toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

Een groot deel van de respondenten die het vooroverleg beoordeeld hebben geeft bij deze beoordeling een toelichting. Deze toelichtingen staan op p.24 en verder, geordend naar het gegeven oordeel.

#### - beoordeling: zeer goed of goed

Respondenten die het vooroverleg gunstig beoordelen lichten dat toe met aanduidingen zoals *meedenken, prima samenwerking, snel, duidelijk, goede communicatie*.

#### - beoordeling: voldoende

Enkele respondenten geven aan dat de informatie onvolkomen was, enkelen dat de tijdsduur die met het vooroverleg gemoeid was te lang was.

#### - beoordeling: slecht of zeer slecht

Men wijst op een te lange doorlooptijd, moeizaam overleg, onduidelijke of tegenstrijdige informatie.

*suggesties aangaande het vooroverleg*

Suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p. 26 e.v., geordend naar de hoogte van het oordeel over dat vooroverleg.

Enkele van de gedane aanbevelingen:

- verbeter de communicatie: leg afspraken vast, beter terugkoppelen, beter informeren;
- werk sneller (kortere doorlooptijd), vereenvoudigen de procedure (eenvoudige zaken al in het vooroverleg beslissen).

*beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag*

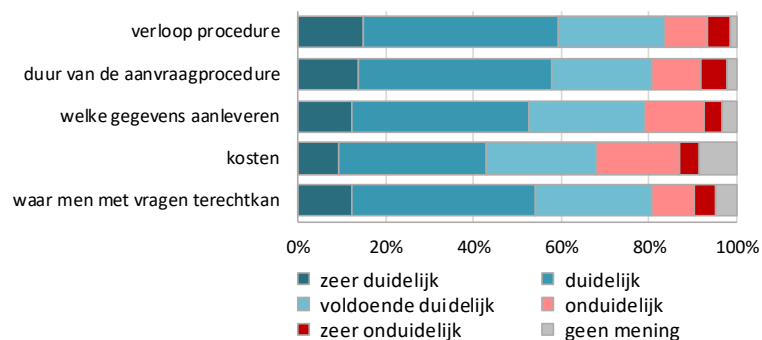
Aan alle respondenten (dus niet alleen degenen die een vooroverleg hebben gehad) is gevraagd een oordeel uit te spreken over de duidelijkheid die men voorafgaand aan de aanvraag had over enkele aspecten van de procedure.

De aspecten waarnaar gevraagd is zijn:

- de te doorlopen stappen van de procedure;
- de duur van de procedure;
- de aan te leveren informatie;
- de kosten van de procedure;
- waar men met vragen terecht zou kunnen.

Figuur 2-5 toont de beantwoording. Bij de meeste aspecten acht ruim 50% van de respondenten die de vraag beantwoord hebben de informatie duidelijk of zeer duidelijk. Alleen bij de vraag over de kosten ligt dit aandeel iets lager: 49% acht de informatie vooraf hierover duidelijk of zeer duidelijk, 20% acht het kostenaspect onduidelijk of zeer onduidelijk.

Uit de toelichtingen (p.28 en verder) blijkt dat sommige respondenten zich slecht geïnformeerd voelen over de leges die met een aanvraag gemoeid zijn. Verder heeft een aantal toelichtingen betrekking op aspecten van communicatie waar iets aan schort (bijvoorbeeld informatie m.b.t. het aanleveren van gegevens, en de soms moeizame bereikbaarheid van contactpersonen). Drie respondenten melden dat opgestuurde documentatie bij de gemeente is zoekgeraakt.



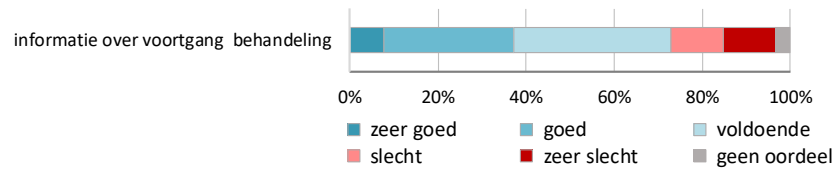
figuur 2-5 duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 217) (26 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

## 2.4 voortgang na het indienen

Van alle respondenten die de desbetreffende vraag hebben beantwoord meent 37% dat zij goed of zeer goed op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 35% acht de informatie voldoende; 24% acht deze slecht of zeer slecht (figuur 2-6). Suggesties voor verbetering van de voortgang van de behandeling staan op p.32 en verder.

Meer dan eenmaal genoemde verbeterpunten / wensen zijn:

- verbetering van de bereikbaarheid van contactpersonen;
- beter en frequenter inzicht in de stand van zaken van de aanvraag.

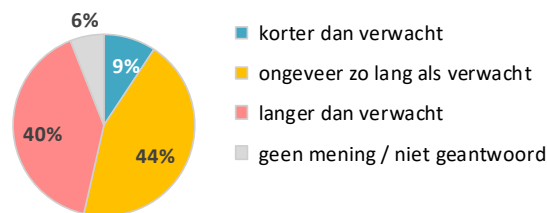


figuur 2-6 Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 217) (26 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Van alle aanvragen en meldingen die door respondenten worden besproken waren er op het moment van de enquête 183 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 75%. Voor 44% van deze groep duurde de procedure ongeveer zo lang als verwacht; 40% vond het langer duren dan verwacht, 9% vond het korter duren (figuur 2-8).



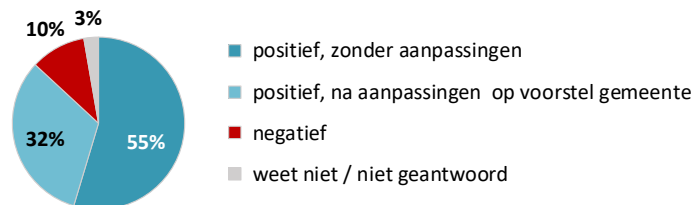
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 243)



figuur 2-8 ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 183)

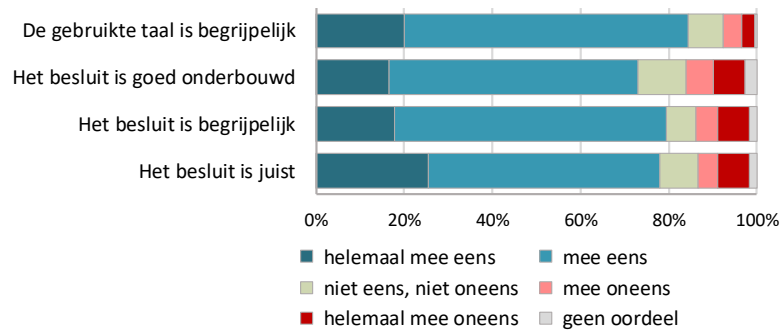
## 2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat 55% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit hebben ontvangen. Bij 32% werden er nog aanpassingen van de plannen gevraagd, bij 10% (dertien respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 183)

De respondenten konden reageren op vier stellingen over het genomen besluit. Die stellingen gaan over respectievelijk de begrijpelijkheid van het taalgebruik, de onderbouwing van het besluit, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid (de gerechtvaardigdheid) van het besluit. Figuur 2-10 laat de reacties zien. Het merendeel van de respons (tussen 72 en 84% is positief over deze aspecten).



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 181)

Onderstaande kruistabel laat de relatie zien tussen het door de gemeente genomen besluit en het oordeel van de respondent over de juistheid van dat besluit. Hoewel het - bij een voor de respondent ongunstig besluit - om een klein aantal gaat (negentien respondenten), is wel te zien dat men zich doorgaans niet kan vinden in een negatief besluit.

tabel 2-1 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 178)

besluit door de gemeente ↓	oordeel →						totaal
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	geen oordeel	
positief, zonder aanpassingen	35	59	3	1	-	2	100
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	9	35	7	4	4	-	59
negatief	1	-	6	3	9	-	19
<b>totaal</b>	<b>45</b>	<b>94</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>178</b>

## 2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 164 respondenten (degenen van wie de aanvraag niet is afgewezen) is gevraagd of de werkzaamheden inmiddels al waren afgerond op het moment van de enquête. Dat is het geval bij 109 respondenten (65%) - zie tabel II-20, p.36.

Aan degenen bij wie een de procedure (mede) betrekking heeft op sloop en/of bouw zijn vragen gesteld over bouwinspectie. Het betreft 125 respondenten (zie tabel II-21, p.36).

Van hen weten er 23 (18%) te melden dat zij tijdens de bouw en/of sloop bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij 39 respondenten (31%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart.

31 respondenten (25%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie. 24% weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de kleine groep van 23 respondenten die ervaring heeft met een bezoek door bouwinspecteurs zijn vier vragen voorgelegd over communicatie, vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. In de meeste gevallen worden deze aspecten als 'goed' of 'zeer goed' beoordeeld (zie de tabellen op p.36 en 37).

## 2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

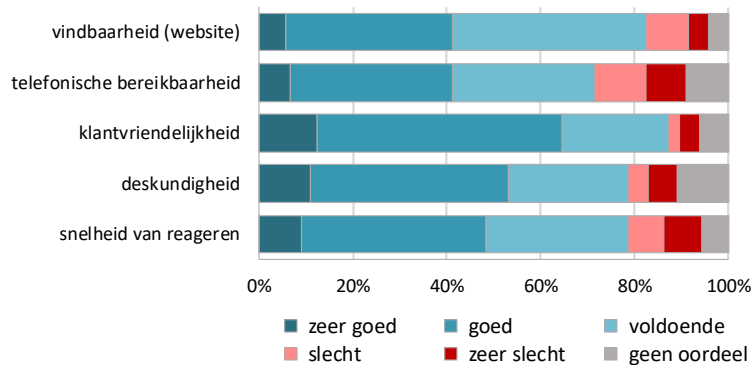
### 2.7.1 beoordeling contact met de gemeente

Aan alle respondenten zijn evaluatievragen gesteld over aspecten van de procedure, die te maken hebben met het contact met de gemeente:

- de online vindbaarheid van informatie;
- de telefonische bereikbaarheid;
- de klantvriendelijkheid;
- deskundigheid;
- de snelheid van reageren.

Over elk van deze aspecten wordt overwegend gunstig geoordeeld. Figuur 2-11 toont de beantwoording (in dit diagram zijn de respondenten die de vragen niet hebben beantwoord buiten beschouwing gebleven).

Met name de klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort gunstig, met 64% goed of zeer goed, tegenover 7% slecht of zeer slecht.



figuur 2-11 oordeel over aspecten van het contact met de gemeente (n = 211)  
(32 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Op p.39 en verder staan, in aansluiting op de hierboven besproken aspecten, suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente.

Meermaals genoemde verbeterpunten:

- bereikbaarheid verbeteren, goed doorverbinden (maar niet afschuiven);
- beter reageren op vragen / terugbelverzoeken.

### 2.7.2 samenvattend rapportcijfer

Gemiddeld geeft men in 2018 een **6,6** voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op het oordeel van 208 respondenten.

- 42 van deze respondenten (20%) geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 164 respondenten (80%) geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 2 respondenten (1%) hebben geen oordeel over de afhandeling.

Het rapportcijfer in 2018 valt iets lager uit dan het overeenkomstige cijfer in 2017 (een 6,9).

Nagegaan is of de gemiddelde hoogte van het rapportcijfer een samenhang vertoont met antwoorden op eerder gestelde vragen:

- vragen over het voortraject / vooroverleg;
- vragen over de voortgang / na het indienen van de aanvraag;
- vragen over het genomen besluit.



*voorafgaand aan de aanvraag*

Tabel 2-2 laat zien dat het wel of niet hebben van een vooroverleg niet zo veel uitmaakt voor het gemiddelde rapportcijfer: respondenten die geen vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,5. Respondenten die wel een vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,8 <sup>1</sup>.

Verder bestaat er bij degenen die een vooroverleg hebben gehad wél een positief verband tussen de waardering van het vooroverleg en de hoogte van het algemene rapportcijfer.

tabel 2-2 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de waardering van het eventuele vooroverleg*

	geen voor- overleg gehad	zeer goed	goed	vol- doende	(zeer) slecht
beoordeling vooroverleg	6,5	8,7	7,0	6,4	3,6
aantal respondenten	117	14	35	19	10

De vragen naar de duidelijkheid vooraf van aspecten van de procedure laten eveneens een positief verband zien met het rapportcijfer (tabel 2-3).

tabel 2-3 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de beoordeling van de duidelijkheid vooraf, over aspecten van de procedure*

	zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	on- duidelijk	zeer on- duidelijk
verloop van de procedure	8,4	7,2	6,2	5,0	3,8
aantal respondenten	25	97	41	32	11
duur van de procedure	8,0	7,5	6,1	5,3	3,5
aantal respondenten	26	84	57	25	11
welke gegevens aanleveren	8,3	7,0	6,5	5,4	3,9
aantal respondenten	23	96	42	29	11
kosten van de aanvraag	8,0	6,9	6,3	6,8	4,7
aantal respondenten	26	76	47	24	15
waar kan men met vragen terecht	8,3	7,4	6,1	6,0	3,5
aantal respondenten	28	82	52	19	19

*na het indienen van de aanvraag*

De vraag hoe goed men op de hoogte gehouden is van de voortgang vertoont een sterke samenhang met het rapportcijfer (tabel 2-4).

Verder laat tabel 2-5 zien dat een overschrijding van de verwachte afhandelingstermijn samengaat met een relatief laag gemiddeld rapportcijfer.

tabel 2-4 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar hoe goed men op de hoogte gehouden is over de voortgang*

	zeer goed	goed	vol- doende	slecht	zeer slecht
van voortgang op de hoogte gehouden	8,7	7,6	6,8	5,6	3,4
aantal respondenten	17	61	74	23	25

<sup>1</sup> Dat is het (naar aantallen respondenten gewogen) gemiddelde van degenen die het vooroverleg (zeer) goed, voldoende of (zeer) slecht achten.

tabel 2-5 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de ervaren duur van de afhandeling*

	korter dan verwacht	ongeveer zo lang als verwacht	langer dan verwacht
reactie gemeente (besluit)	8,1	7,7	6,0
aantal respondenten	17	79	71

*het genomen besluit*

Tabel 2-6 toont het verband tussen het besluit en de hoogte van het rapportcijfer: besluiten die voor de respondent gunstig uitpakken laten gemiddeld een hoger cijfer voor de afhandeling zien dan ongunstige besluiten. Er is ook een positief verband tussen het oordeel over afzonderlijke aspecten van het besluit en het algemene rapportcijfer (tabel 2-7).

Eigenlijk zou je bij de beoordeling van het besluit niet in alle gevallen een positief verband willen zien met het rapportcijfer: het zou immers mooi zijn als respondenten hun (on)tevredenheid over het resultaat niet laten meewegen bij de beoordeling van de procedure. Dat geldt met name voor tabel 2-6, en voor het laatste item van tabel 2-7.

tabel 2-6 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de reactie (het besluit) van de gemeente op een aanvraag*

	positief, zonder aanpassingen	positief, na aanpassingen	negatief
reactie gemeente (besluit)	7,4	6,9	4,5
aantal respondenten	96	59	18

tabel 2-7 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de reacties op stellingen over het besluit door de gemeente*

	helemaal mee eens		niet eens, niet oneens		helemaal mee oneens	
de gebruikte taal is begrijpelijk	8,1	7,0	5,2	5,7	3,8	
aantal respondenten	35	115	13	7	5	
het besluit is goed onderbouwd	8,4	7,2	6,6	5,2	3,5	
aantal respondenten	29	100	19	11	13	
het besluit is begrijpelijk	8,4	7,2	5,9	5,4	3,8	
aantal respondenten	30	110	11	9	13	
het besluit is juist	7,9	7,1	6,7	6,5	3,5	
aantal respondenten	43	94	15	8	13	

*conclusie m.b.t. het rapportcijfer*

Dat er een positief verband bestaat tussen het rapportcijfer en het oordeel over aspecten van de aanvraagprocedure) is een aanwijzing dat het rapportcijfer de waarderingen per respondent goed samenvat. In 2017 was het verband tussen het rapportcijfer en het oordeel over de verschillende aspecten van de procedure vergelijkbaar.

Eén kanttekening daarbij: het rapportcijfer wordt waarschijnlijk 'vervuild' door respondenten die hun oordelen over de aanvraagprocedure en de communicatie daarover niet los kunnen zien van de strekking van het uiteindelijke besluit. Dat wil dus zeggen: een besluit dat voor de respondent ongunstig uitvalt gaat vaak samen met een ongunstige beoordeling van de doorlopen procedure.

## BIJLAGE I vragenlijst

### EVALUATIE VERGUNNINGVERLENING GEMEENTE ZOETERMEER

In de periode 1 januari 2018 t/m 30 juni 2018 (of: 1 juli 2018 t/m 31 december 2018) heeft u contact gehad met de gemeente over de aanvraag van een omgevingsvergunning of over een melding in het kader van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Daarover gaat deze enquête.

Heeft u in die periode over meer dan één vergunning of melding contact gehad?  
Houd dan bij de beantwoording de laatste aanvraag of melding in gedachten.

#### 1. Wat was het onderwerp (wat waren de onderwerpen) van deze melding of aanvraag?

- bouwen
- slopen
- kappen van bomen
- brandveilig gebruik van een bouwwerk
- afwijking van een bestemmingsplan
- andere activiteit(en)

#### 2. In welke hoedanigheid hebt u hierover contact gehad met de gemeente?

- als particulier
- beroepsmatig, voor mijn eigen bedrijf / organisatie
- beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager
- namens een vereniging, stichting of andere organisatie (niet beroepsmatig)
- dat weet ik niet

#### 3. Op welke manier(en) hebt u contact gehad met de gemeente over uw vergunningaanvraag of melding? U kunt meerdere antwoorden geven.

- via de gemeentelijke website / omgevingsloket online (van de rijksoverheid)
- ik ben langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie
- ik heb telefonisch contact gehad met de gemeente
- ik heb een brief ontvangen van de gemeente
- ik heb een e-mail ontvangen van de gemeente
- anders, namelijk: .....

Vooroverleg is een procedure voorafgaand aan de aanvraag van een omgevingsvergunning. Hierbij wordt op hoofdlijnen de slagingskans van de aanvraag toegelicht.

**4. Hebt u een vooroverleg gehad?**

- ja
- nee
- dat weet ik niet meer

**5. Hoe beoordeelt u dit vooroverleg?**

**(voorwaarde: vraag 4 = ja)**

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
Het overleg verliep ....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Kunt u uw antwoord toelichten?**

**(voorwaarde: vraag 4 = ja)**

.....

**7. Hebt u suggesties voor verbetering van het vooroverleg?**

**(voorwaarde: vraag 4 = ja)**

.....

**8. In hoeverre waren de onderstaande zaken, voorafgaand aan de aanvraag of melding, voor uzelf duidelijk?**

	zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	on-duidelijk	zeer on-duidelijk	geen mening
het verloop (de stappen) van de procedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de duur van de aanvraagprocedure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
welke gegevens u moest aanleveren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de kosten van de aanvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
waar u met uw vragen terecht zou kunnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**9. Uw eventuele toelichting**

.....

### 10. Voortgang

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
Hoe goed bent u op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 11. Hebt u suggesties voor verbetering van de informatie over de voortgang?

.....

### 12. Is uw aanvraag of melding inmiddels afgehandeld?

- ja
- nee
- dat weet ik niet

### 13. Hoe lang heeft de afhandeling naar uw idee geduurd?

(voorwaarde: vraag 12 = ja)

- korter dan ik had verwacht
- ongeveer zo lang als ik had verwacht
- langer dan ik had verwacht
- geen mening

### 14. Hoe heeft de gemeente gereageerd op uw aanvraag?

(voorwaarde: vraag 12 = ja)

- positief, zonder aanpassingen
- positief, na door de gemeente voorgestelde aanpassingen
- negatief
- dat weet ik niet

### 15. De volgende stellingen gaan over het besluit dat de gemeente heeft genomen.

Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (voorwaarde: vraag 12 = ja)

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	geen oordeel
De gebruikte taal is begrijpelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het besluit is goed onderbouwd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het besluit is begrijpelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het besluit is juist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Zijn de zaken waarop uw aanvraag of melding betrekking heeft inmiddels uitgevoerd / tot stand gekomen?** (voorwaarde: vraag 14 ≠ negatief)

- ja
- nee
- dat weet ik niet

**17. Hebt u tijdens de bouw- en/of sloopwerkzaamheden, of na afronding ervan, bezoek gehad van gemeentelijke bouwinspecteurs, in verband met bouwtoezicht?** (voorwaarde: vraag 1 = bouwen en/of slopen; vraag 14 ≠ negatief)

- ja: alleen tijdens de werkzaamheden
- ja: zowel tijdens de werkzaamheden als na de afronding ervan
- ja: alleen na de afronding van de werkzaamheden
- nee: er is geen bouwinspecteur geweest bij de werkzaamheden
- weet niet
- niet van toepassing, want de werkzaamheden zijn nog niet gestart

**18. Wat is uw oordeel over het bouwtoezicht door gemeentelijke inspecteurs?** (voorwaarde: vraag 17 = ja)

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
de informatie vooraf over het doel en het tijdstip van het bezoek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de vriendelijkheid van de inspecteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de deskundigheid van de inspecteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de mate waarin de inspecteur met u meedacht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. Wat is uw algemene oordeel over het contact met de gemeente?**

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
de vindbaarheid van informatie op de website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de telefonische bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de klantvriendelijkheid van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de deskundigheid van de medewerkers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de snelheid van reageren op uw vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Hebt u suggesties voor verbetering van dit contact?**

.....

**21. Tot slot**

**Kunt u, samenvattend, een rapportcijfer geven voor de afhandeling van uw aanvraag of melding?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
zeer slecht									zeer goed	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## BIJLAGE II tellingen en toelichtingen

tabel II-1 *activiteiten waarvoor aanvraag geldt (vraag 1 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
bouwen	165	67,9
slopen	21	8,6
kappen van bomen	10	4,1
brandveilig gebruik van een bouwwerk	5	2,1
afwijking van een bestemmingsplan	29	11,9
andere activiteit(en)	42	17,3
<b>totaal respondenten</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-2 *aantal genoemde activiteiten (vraag 1)*

	aantal	procent
één activiteit	219	90,1
twee activiteiten	20	8,2
drie activiteiten	3	1,2
vier activiteiten	1	0,4
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-3 *In welke hoedanigheid heeft men hierover contact gehad met de gemeente? (vraag 2)*

	aantal	procent
als particulier	117	48,1
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	52	21,4
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	61	25,1
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	5	2,1
dat weet ik niet	2	0,8
niet geantwoord	6	2,5
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-4 *wijze van contact (vraag 3 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	138	56,8
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	70	28,8
telefonisch contact gehad met de gemeente	112	46,1
een brief ontvangen van de gemeente	74	30,5
een e-mail ontvangen van de gemeente	81	33,3
anders *	14	5,8
niet geantwoord	12	4,9
<b>totaal respondenten</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

*\* de andere wijzen van contact*

- Ambtenaar langsgekomen
- De aannemer had contact met de omgevingsbalie
- Er is iemand langs geweest.
- Gemeente heeft ons bezocht.
- Iemand anders heeft het voor ons gedaan
- In eerste instantie via een brief en mail. Daarna wilden wij uitleg geven over de situatie, maar werd de boot erg afgehouden. Middels commerciële contactpersoon bij de gemeente meer druk laten uitoefenen en dan mochten we komen voor een overleg
- Langsgelopen
- Mijn aannemer heeft de aanvraag ingediend
- Vanuit de gemeente is er een bouwkundige komen kijken.
- Via bouwer
- Via brief en reactie gemeente
- Via uitvoerder

tabel II-5 *heeft men een vooroverleg gehad? (vraag 4)*

	aantal	procent
ja	91	37,4
nee	129	53,1
dat weet ik niet meer	10	4,1
niet geantwoord	13	5,3
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-6 *beoordeling van het vooroverleg (vraag 5)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	14	5,8	15,4
goed	36	14,8	39,6
voldoende	21	8,6	23,1
slecht	6	2,5	6,6
zeer slecht	7	2,9	7,7
geen oordeel	3	1,2	3,3
niet geantwoord	4	1,6	4,4
subtotaal (vooroverleg gehad)	91	37,4	100,0
niet van toepassing	152	62,6	
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>	

*toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)*

**beoordeling vooroverleg: zeer goed**

- Heel vriendelijke, meedenkende en behulpzame mensen
- Het vooroverleg was een vraag per mail of ik een vergunning nodig had. Die is goed en snel afgehandeld
- Vooroverleg gehad met een medewerker per telefoon. Plannen toegelicht en per mail toegestuurd. Binnen één dag reactie op het plan.
- Was duidelijk en fijn gesprek
- Zeer behulpzaam en volledig
- Zeer fijne samenwerking.
- Helder en duidelijk
- Het vooroverleg heb ik als constructief en meedenkend ervaren, met enkele goede suggesties van de Stadsbouwmeester om het plan nog beter te maken
- Het zijn prettige gesprekken om tot een goed product te komen.
- Snel antwoord via de e-mail. Relatief snel een afspraak kunnen maken voor overleg. Snelle beantwoording van de Rode Loper en het Principe verzoek.
- Volledige medewerking over de invulling voor het project van 10 woningen
- Wij hebben eerder verbouwingen uitgevoerd bij Stadshart Zoetermeer en hebben toen prima samenwerking ervaren met de gemeente. In de lijn daarvan hebben we in verband met een zeer snelle opstart vooraf contact gehad met de voor ons bekende gemeente-opzichter, die deze snelle opstart heeft mogelijk gemaakt.

**beoordeling vooroverleg: goed**

- Alle ideeën zijn besproken waarna geadviseerd is en het verzoek is ingediend.
- De betrokken ambtenaren van de omgevingsbalie waren zeer welwillend in het meedenken en zoeken naar een oplossing. Het telefonische contact na de indiening van de aanvraag verliep wat moeizamer, maar uiteindelijk is er een bevredigende afhandeling bereikt
- De projectleider vanuit de gemeente heeft het werk zeer goed begeleid. En de stedenbouwkundige heeft zich proactief opgesteld.
- Dit heeft telefonisch plaatsgevonden met uitleg over de procedure en begeleiding in de aanvraag en formulieren.
- Duidelijk en helder verhaal. Wij moesten wat vooronderzoek doen en dan zou alles goed komen.
- Duidelijke uitleg, snel antwoord
- Er is uitgelegd wat er allemaal nodig was voor de aanvraag.
- Ging namelijk over het verlenen van de vergunning voor mijn dakkapel aan de voorkant van mijn woning, uiteindelijk zijn we samen tot een goede oplossing gekomen, heb wel enige vertraging opgelopen hierdoor met mijn werkzaamheden.
- Goed overleg gehad met alle betrokken partijen/ afdelingen.
- Goede begeleiding
- Goede communicatie
- Goede uitleg.
- Het liep soepel. geen klachten

- Ik heb een vooroverleg gehad met een bedrijf dat alle brandblusmiddelen en nooduitgangbordjes enz. heeft vervangen. Daarna heb ik de vergunning in augustus 2018 ingediend.
- Ik heb het vooroverleg als zeer positief ervaren. Er wordt niet alleen aangegeven dat het niet goed is, maar er worden ook oplossingen en richtingen geboden tot een oplossing. Dit is in het belang van de voortgang en hiermee dienen we de klant (burger / toekomstige burger van de Gemeente Zoetermeer).
- Kundige mensen die zich flexibel opstellen
- Meedenkend
- Nuttig vooroverleg, maar de persoon van de gemeente die mijn evenementenvergunning behandelde kwam 1 à 2 weken voor het evenement, met de info dat er nog twee vergunningen misten. Dit had eerder gecommuniceerd kunnen worden.
- Prima overleg. Alleen de capaciteit van de beschikbare vergaderruimtes was beperkt.
- Prima verlopen, stonden open voor een dialoog goed en vooral constructief feedback gegeven.
- Ter zake
- Via bouwer gegaan
- Wij zijn er zelf niet bij geweest, maar de architect heeft onze belangen behartigd.

#### beoordeling vooroverleg: voldoende

- De gegeven antwoorden waren teleurstellend.
- De termijnen, die de gemeente zelf aangeeft, worden niet gehaald.
- Doorlooptijd was erg lang.
- Duidelijk antwoord, tijdsduur was wat lang
- Een beetje afstandelijk. Wij moesten een architect zoeken, maar wij wilden weten of wij wel mochten bouwen. Overleg bleef daarop hangen..
- Er viel weinig uit te halen. Gewoon wachten.
- Gaf me richting in het proces. Ik wist wat de volgende stap moest zijn. Maar echt antwoord op hoe ik alles moest regelen kreeg ik niet.
- Kreeg informatie over de stukken die bij de aanvraag moesten worden geleverd, zelfs een voorbeeld, dus tevreden naar huis. Tijdens de beoordeling van de aanvraag bleek dat er ook een constructiedossier van de gehele wand en niet van een deel (ontvangen voorbeeld) moest worden meegestuurd, een tegenvaller.
- Met name rondom bouwveiligheidsplan veel inhoudelijke gesprekken gevoerd, waarbij tegenstrijdige belangen niet altijd juist door de gemeente Zoetermeer zijn gemanaged en ingeschat. Langdurig proces...
- Vooroverleg duurde veel te lang in relatie tot het type gebouw. Welstand was overigens wel vlot. Contactpersoon was lastig te bereiken en belde zelden of niet terug.
- Was in eerste instantie niet echt duidelijk of het wel kon. Bij een andere collega ging het beter.
- Weliswaar duidelijk, maar de uitkomst was voor ons teleurstellend

#### beoordeling vooroverleg: slecht

- De termijn waarin men zou beslissen werd gesteld op 8 weken, bij elkaar heeft het een half jaar geduurd.
- Men gaf op dat moment aan dat ik horeca kon beginnen in het pand dat ik wilde. Naderhand bleek het aantal m2 horeca bereikt te zijn waarvoor inmiddels in december alweer een besluit genomen zou worden om dit af te schaffen. Dus voelde het niet prettig dat ik €200,00 moest betalen voor iets dat nu misschien al anders is
- Oneerlijk
- Traag, onduidelijk, overbodige tussenstap lijkt mij
- Wij als [bedrijf] willen graag op industrieterreinen zitten qua uitstraling. Makelaars weten zo langzamerhand dat wij dit moeten aanvragen, dus laten ons niet meer bezichtigen zonder 'Ontheffing' van de gemeente. Daarvoor hadden wij vooroverleg aangevraagd. Dit vooroverleg duurt veel te lang. Hierdoor hebben wij dan ook de opportuniteit gemist voor de locatie die we op het oog hebben.

#### beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- [bedrijf] heeft hierover contact gehad
- Begin maart de procedure gestart. Momenteel is het september en ik heb nog geen enkele reactie gehad.
- Gesprekken met de omgevingsbalie: zeer lange responstijd, antwoorden waren incorrect, werden later teruggedraaid, na 5 maanden nog geen vooruitgang en ook geen duidelijkheid over de procedure.  
Correspondentie over een sloopvergunning van een schuur met diverse afdelingen: tot tweemaal toe een toezegging dat schuur gesloopt mocht worden. Beide keren na enkele dagen beslissing teruggedraaid. Onderzoek Flora en Faunawetgeving: Bericht vanuit de Gemeente dat er een jaarrond onderzoek nodig was. Dit werd na 4 maanden en overleg met stadsecoloog afgezwakt tot een quickscan. Jaarrond was absoluut niet nodig voor sloop schuur. Na 6 weken wachten op een bevestiging kwam het bericht dat dit geen gemeentelijk standpunt was en op persoonlijke titel was uitgesproken. Hier had de Gemeente namelijk geen bevoegdheid. Inmiddels hebben wij een vooroverleg aangevraagd. Wij wachten nu al 9 weken en krijgen geen enkele indicatie van de wachttijd. Er wordt alleen maar doorgegeven dat we moeten wachten op een uitnodiging. Lijkt me dat hier toch wel iets te berichten valt na 8 weken over een soort van planning.
- Het vooroverleg liep zeer moeizaam door de ondeskundigheid van o.a. de gemeentelijke ambtenaar. Zeer slechte communicatie. Zeer onprofessionele houding van ambtenaar.

- In het vooroverleg is informeel aangegeven dat een bepaalde uitvoeringswijze akkoord zou zijn. Bij indienen is het toch afgewezen door de stadsbouwmeester.
- Kan ik niet beoordelen omdat de vergunningsaanvraag niet door mijzelf is uitgevoerd.
- [beschrijving van de afhandeling van een klacht die geen enkele relatie met Wabo heeft].
- Op dit moment worden de eisen van de Welstand en het erfgoed nog steeds gewijzigd. Als iedereen vanaf het eerste moment duidelijk was geweest hadden we nu niet in de situatie gezeten waar we nu in zitten!
- Zeer gebrekkige communicatie vanuit de gemeente terwijl de belangen bedrijfsmatig groot zijn. Onvoorstelbaar dat dit kan in Nederland.

*suggesties voor verbetering van het vooroverleg (vraag 7)*

**beoordeling vooroverleg: zeer goed**

- Er is voor de projectleider nooit een terugkoppeling, ik moet er steeds zelf voor bellen of het van collega's horen
- Goed is goed ga zo door

**beoordeling vooroverleg: goed**

- Achteraf bleek dat we niet alle juiste informatie hadden ontvangen.
- Afspraken vastleggen
- Denk dat het beter is dat er een ambtenaar van de gemeente eerder langs moet gaan bij een object m.b.t. een aanvraag vergunning.
- Fijn dat het op een korte termijn kon plaats vinden
- In geval van eenvoudige zaken, zoals het plaatsen van een standaardhek of tuinpoortje, zou in het vooroverleg een beslissing al mogelijk moeten zijn. Daarvoor kan in de procedure een bevoegdheidsgrens worden vastgelegd. Daarbij zouden als criteria bijvoorbeeld gehanteerd kunnen worden: technische graad van eenvoud, kosten en duur van de betreffende werkzaamheden.
- Lijkt toch heel veel te gaan over smaak en voorkeur.
- Maak een verslagnotitie
- Niet direct. Het was dan ook een open en constructief overleg. Het overleg is prima verlopen omdat zij enthousiast waren over het ontwerp. Dit had natuurlijk anders kunnen zijn wanneer het ontwerp niet goed in elkaar had gezeten.

**beoordeling vooroverleg: voldoende**

- Aandacht voor wijze van communiceren - invloed daarvan op doorlooptijd.
- Duidelijk en een beetje affiniteit tonen met leken.
- Een vooroverleg moet als een soort quick-scan in principe binnen enkele weken afgerond kunnen worden.
- Het heeft enkele weken geduurd voor een vooroverleg gepland was met de juiste personen. Telefonisch is het haast onmogelijk de juiste persoon te vinden / benaderen. Mogelijkheid voor vooroverleg duidelijker op website vermelden.
- Ik zou graag concretere antwoorden willen. Nu is continue het antwoord dat hangt af van wat welstand ervan vindt. Zo helpt hey me weinig.
- Ja, toch meer meedenken met de mensen en als het antwoord niet gelijk weet proberen te achterhalen.
- Ja, gelijk met de juiste personen gekoppeld worden scheelt een hoop ergernis.
- Meer kennis van zaken van de zijde van de Gemeente
- Sneller antwoord geven, het is tenslotte een vooroverleg

**beoordeling vooroverleg: slecht**

- Adviseren om alles schriftelijk te doen
- Mensen aan de telefoon krijgen die de regels kennen
- Naar eerlijkheid handhaven en niet alleen omdat een v.d. omwonenden het niet mooi vindt en voor de rest alles wel toelaten
- Ook bij lastige vragen een helder antwoord formuleren, ook al is dat afwijzend, dan weet je tenminste vlot waar je aan toe bent en kun je verdere stappen ondernemen.
- Vooroverleg versnellen (< 2 weken) en een door de gemeente aangegeven gebied waarin wij wel of niet 'überhaupt' kunnen zoeken. Dat geeft ons de mogelijkheid om beter te focussen op de gebieden waar het wel mag.

**beoordeling vooroverleg: zeer slecht**

- Als iedereen zich nu eens zou gaan verdiepen in een bouwproject voordat een omgevingsvergunning aangevraagd wordt, zou al een hele verbetering zijn.
- Betere informatie aan de telefonistes geven.
- De burger is er niet voor de gemeenteambtenaar maar andersom. De servicegerichtheid is ver beneden de maat. De kwaliteit van de berichten voldoet ook op geen enkele manier aan een gemiddelde norm. Verder vind ik het enorm frustrerend dat er totaal geen verantwoordelijkheid wordt genomen door wie dan ook als je deze gang van zaken aankaart. Als burger word je niet bepaald serieus genomen. Geen enkele verkeerde beslissing heeft consequenties binnen het gemeenteapparaat, wat ook nadrukkelijk wordt uitgestraald .  
Verbetering: afspraken na komen, terugbellen als dat wordt beloofd, correcte en volledige informatie verstrekken. Procedure moet voor de burger duidelijker zijn dus beter beschrijven) brochure , website).  
PS: Als dit onderzoek niet was voorgelegd had ik dit ook allemaal voor mij gehouden maar nu er om gevraagd wordt ter verbetering licht ik het uiteraard wel toe.
- De gemeente zou meer tijd moeten investeren in betere voorlichting aan haar burgers. Zeker als het gaat om projecten die niet passen binnen het standaard. Als het allemaal zo makkelijk was, dan kunnen we geld sparen door het hele proces te automatiseren want wat is de toegevoegde waarde van de ambtenaren.
- De personen in het vooroverleg meer macht geven (mondeling akkoord = schriftelijk akkoord)
- Misschien beter contact houden? Contactpersoon reageert nergens op. Wacht al 6 maanden op antwoord.

tabel II-7 *duidelijkheid over het verloop (de stappen) van de procedure (vraag 8 - 1<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent
zeer duidelijk	26	10,7
duidelijk	102	42,0
voldoende duidelijk	43	17,7
onduidelijk	33	13,6
zeer onduidelijk	13	5,3
geen mening	-	-
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-8 *duidelijkheid over de duur van de aanvraagprocedure (vraag 8 - 2<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent
zeer duidelijk	27	11,1
duidelijk	88	36,2
voldoende duidelijk	58	23,9
onduidelijk	27	11,1
zeer onduidelijk	14	5,8
geen mening	3	1,2
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-9 *duidelijkheid over welke gegevens men moest aanleveren (vraag 8 - 3<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent
zeer duidelijk	24	9,9
duidelijk	100	41,2
voldoende duidelijk	44	18,1
onduidelijk	32	13,2
zeer onduidelijk	12	4,9
geen mening	5	2,1
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-10 *duidelijkheid over de kosten van de aanvraag (vraag 8 - 4<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent
zeer duidelijk	26	10,7
duidelijk	81	33,3
voldoende duidelijk	48	19,8
onduidelijk	28	11,5
zeer onduidelijk	15	6,2
geen mening	19	7,8
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-11 *duidelijkheid over waar men met zijn/haar vragen terecht zou kunnen (vraag 8 - 5<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent
zeer duidelijk	30	12,3
duidelijk	84	34,6
voldoende duidelijk	54	22,2
onduidelijk	22	9,1
zeer onduidelijk	21	8,6
geen mening	6	2,5
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

*toelichting bij beoordelingen (vraag 9)*

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het is soms, ook als professional die dit niet elke dag doet, even zoeken wat de gemeente wanneer precies wel wenst te hebben voorafgaande aan het vooroverleg en wat niet.</li> </ul>
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na indienen krijg je een brief met contactpersoon. Deze is afhankelijk van andere medewerkers van de gemeente en die zijn deels ingehuurd, werken 2 dagen of zijn 6 weken op vakantie. Kortom dan ontstaat vertraging.</li> </ul>
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onerlijk</li> </ul>
zeer duidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na indiening kwamen er meerdere malen nieuwe zaken aan het licht welke wij moesten aanleveren. Hierdoor heeft het aanvragen van de vergunning langer geduurd dan nodig. Ons direct contactpersoon was ook hier niet goed van op de hoogte. Er werd wel goed meegedacht en meegewerkt om het zo snel mogelijk af te handelen.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De toelichting die ik kreeg toen ik het vooroverleg indiende was helder; ook de duur van de aanvraag over het vooroverleg, maar waarom het uiteindelijk een half jaar moet duren is voor mij een raadsel. Ik denk dat als ik net zo vlot reageer met mijn belastingbetaling ik al heel wat aanmaningen in huis zou hebben.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wij doen regelmatig aanvragen voor slopen / asbestsanering bij Zoetermeer en andere gemeenten.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	geen mening	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doordat we meerdere projecten met de gemeente Zoetermeer hebben gehad en hebben, weten we de weg goed te vinden. De gemeente Zoetermeer is telefonisch ook goed bereikbaar door een rechtstreeks 06 nummer die we hebben van de interim binnen de gemeente Zoetermeer.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	geen mening	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Externe partij heeft de aanvraag ingediend. Daarom geen mening over de aan te leveren gegevens.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	geen mening	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen kosten voor de melding.</li> </ul>

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat ik het slecht vind dat ik voorafgaand heb gevraagd wat er precies mag qua dakopbouw en dus drie ambtenaren zeggen "kunnen we niet zeggen maar dat u er iets op mag zetten mag sowieso". En dan dus kosten ga maken voor bouwtekeningen op te vragen en ook kosten voor het maken van een bouwtekening van wat wij wilden. En er dan dus later wordt gezegd "maar er mag helemaal niets want uw huis valt onder wonen 1 en mag niet hoger zijn als 6 m". Dus wij hebben kosten gemaakt wat niet hoeven had als ze mij van tevoren hadden gezegd "er mag niks". Dus die bijna 500 euro gewoon door de plee heen gespoeld; had er dan veel liever wat anders leuks voor gedaan.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het was geheel duidelijk, zij het dat ik sommige dingen voor de minimale aanpassing wat ver vond gaan...</li> </ul>
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legeskosten zijn erg hoog voor een stichting die het moet hebben van een stukje sponsoring. Wij zijn geen commerciële inrichting en moeten dus diep in de buidel tasten voor dergelijke uitgaven.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onduidelijk is waarom de aanvraag 6 weken verlengd moet worden. het lijkt op een capaciteitsprobleem bij de gemeente.</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorafgaande aan het vooroverleg heb ik mij verdiept in de procedure en wat erbij komt kijken. Helaas is onze aanvraag allesbehalve netjes verlopen. Er is op enig moment een deel van onze aanvraag gewoon verdwenen: kwijtgeraakt. Dit terwijl wij een ontvangstbevestiging hadden ontvangen.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De vraag m.b.t. kosten heb ik als onduidelijk gerangschikt omdat ik volgens mij geen rekening gezien heb.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met name de aan te leveren gegevens voor een simpel standaardhek kunnen eenvoudiger verwoord en aangeduid worden.</li> </ul>
onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>[naam] was niet altijd bereikbaar en vaak kortaf. Het waren geen dialogen je moest informatie halen in plaats van dat het gebracht werd.</li> </ul>
onduidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wij hebben een aanvraag gedaan voor een parkeerplek in onze zijtuin. De ambtenaar die de aanvraag moest behandelen stond nergens voor open... klaagde over zijn werkdruk en ik moest snel aangeven wat ik wilde... de plek die wij aangevraagd hadden vond handhaving gevaarlijk i.v.m. een keertlus. Ik heb geprobeerd uit te leggen dat de struiken zouden worden weggehaald en als hij goed naar onze foto's had gekeken kon hij zien dat 50 cm daarnaast een parkeerplek aan de stoep was! Hoezo gevaarlijk...Bestaande carports die ik aan hem voorlegde betitelde hij als illegale ... " mevrouw wat mensen doen zonder onze goedkeuring kan ik niks aan doen".. maar het waren bestaande carports die bij de woningen horen...Verder belde hij mij terug nadat ik had aangegeven in bezwaar te gaan met de melding dat het ook geld zou gaan kosten. Of ik dat wel kon betalen. Ik hoop dat u begrijpt dat ik erg teleurgesteld ben in de betreffende ambtenaar. Dit is overigens een deel van het gesprek. Er zijn nog veel meer vreemde uitspraken gedaan. In mijn straat is veel te doen over parkeerplekken. Scheveningsebos.. en dan wordt mijn aanvraag zo opgepakt en afgehandeld. Wat wordt er met bovenstaande gedaan?.. hoor ik hier nog iets van? Dat zou ik namelijk wel graag willen</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ooit heb ik een keer een vergunning voor openbare ruimte aangevraagd, deze was in de gemeentelijke bestanden zoek geraakt. Na een tijd ben ik gaan bellen en werd ik van het kastje naar de muur gestuurd, ook toen bleef er onduidelijkheid ontstaan. De problemen ontstonden al op de website van de gemeente zelf</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bouwtekeningen van ons huis waren niet aanwezig waardoor onduidelijk was waar we wat konden vinden. Aanvraag was afgewezen omdat deze niet binnen het beleid vielen terwijl burens hetzelfde hadden. Hierdoor opnieuw aangegeven en wel een goedkeuring gehad.</li> </ul>

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag van onze dakkapellen werd in eerste instantie afgewezen we hadden hier wat vragen over maar werden van het kastje naar de muur gestuurd.</li> </ul>
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedure loopt langer dan verwacht i.v.m. nog te ontvangen advies brandweer, communicatie daarover is onduidelijk.</li> </ul>
onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor onze verbouwing in oktober 2018 heb ik eind mei 2018 een melding gemaakt voor het plaatsen van containers op openbare parkeerplaatsen in de wijk Oosterheem. Volgens de website diende ik geen vergunning aan te vragen voor het plaatsen van een afvalcontainer maar was ik wel meldingsplichtig. Op de eerste melding kreeg ik geen reactie. Toen ik ging bellen bleek het meldingsnummer niet bekend en heb ik, op advies van de medewerker een nieuwe melding gemaakt. Ook hierop kwam geen reactie en bleek het meldingsnummer ook niet bekend te zijn. Hierop heb ik het omgevingsloket gebeld en de situatie uitgelegd en de melding telefonisch gemaakt. Na 2 weken werd mij per brief medegedeeld dat ik een vergunning moest aanvragen. Vervolgens telefonisch contact opgenomen en doorverwezen naar diegene die de brief had verstuurd. Die was er niet en vervolgens met een collega van hem de aanvraagprocedure op de website van de gemeente doorlopen. Deze zag staan dat ik meldingsplichtig was maar bleef volhouden dat ik een vergunning moest aanvragen. Daarop ben ik weer terugverwezen naar het omgevingsloket. Deze hebben voor mij een afspraak gemaakt zodat we op het stadhuis de melding konden aanmaken en direct verwerken. Uit de vragenlijst bleek dat ik meldingsplichtig was voor het plaatsen van een container, dus hebben we gezamenlijk de melding aangemaakt. Toen bleek de persoon die daarover ging, niet aanwezig te zijn en moest ik de volgende dag weer langskomen om de melding af te handelen. De melding is uiteindelijk aangenomen, maar ondertussen was mijn verbouwing reeds over 1 week en heb ik de keuze moeten maken om de containers te plaatsen. Pas in december kreeg ik de bevestiging dat mijn melding was geaccepteerd en verwerkt.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Helaas was de ambtenaar die in de brief is genoemd slecht telefonisch en per mail bereikbaar voor nadere informatie.</li> </ul>
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	geen mening	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik kreeg geen terugkoppeling dat mijn vergunning in behandeling werd genomen.</li> </ul>
voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met name de wijze van aanlevering was een probleem: toelichting kon niet in een word-bestand worden ingezonden. Raar en onlogisch.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor een bijna identieke aanvraag (en locatie), werden voor de een veel aanvullende gegevens gevraagd (wat nagenoeg nooit is voorgekomen) en voor de andere alleen de gebruikelijke gegevens. Wat de indruk gaf dat in het eerste geval de behandelaar te weinig kennis van zaken had, of te bureaucratisch te werk gaat. Zijn of haar goed recht natuurlijk, maar staat niet ten dienste van aanvrager of opdrachtgever.</li> </ul>
onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Betref de aanvraag van een tuinhuis. Procedure voelt als met een kanon op een mug schieten</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door vele contactpersonen onduidelijk wie het aanspreekpunt is</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evenement vanuit Ter Zake Het Ondernemershuis (gemeente Zoetermeer) georganiseerd. Vooroverleg hebben we niet gehad, we hebben de aankondiging gedaan via de mail en verder is er mailcontact geweest.</li> </ul>
duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het lijkt alsof je tegen een bunker praat</li> </ul>
zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb niets gehoord van de gemeente. Ik zag opeens mijn aanvraag in de krant. Ik heb alleen een brief ontvangen dat het was goedgekeurd en op mijn tussentijdse email is gewoon niet gereageerd. Ik schijn nog een factuur voor de leges te krijgen maar nog niet gehad en ook onbekend wanneer ik die zou moeten ontvangen.</li> </ul>



verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	• Kon niet echt terugvinden welke leges betaald moesten worden
duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	• We stelden vragen maar kregen nooit bericht via e-mail
duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	• Het aanvragen van een dakopbouw kost 8 weken. Er was niemand die bezwaar had gemaakt. Erg teleurstellend dat de gemeente zelf na 8 weken bezwaar maakt. Wij hadden graag gehad dat de gemeente dit gelijk had gedaan. Nu moesten we 8 weken wachten, het plan aanpassen en weer 6 weken wachten. Naast de extra lange wachttijd, bleek dat we voor een 2e aanvraag extra kosten moesten betalen. Dat was ons van tevoren niet duidelijk. We zijn blij met de goedkeuring, maar teleurgesteld in de manier waarop het is gegaan. Ons dossier met bouwtekeningen zou klaarliggen op het gemeentehuis. De dag van tevoren werd ik gebeld. Het was zoek, het bleek op een ander kantoor te liggen. En weer ging er een week overheen....
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	• Over kosten is nooit gesproken; uiteindelijk moest ik wel 260 euro betalen. De procedure duurde ook erg lang, en is ook nog eens verlengd. Dit voor een eenvoudige overkapping in mijn achtertuin.
onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	• Er leek vooraf voldoende duidelijk welke gegevens moesten worden aangeleverd. Achteraf bleek echter dat meer informatie nodig was om een goed oordeel te kunnen vellen. Hierover is gedurende de procedure geen bericht ontvangen. Er is vervolgens geoordeeld dat er niet voldoende kon worden geoordeeld in verband met het ontbreken van informatie.
voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	• Omgevingsvergunning voor een evenement is totaal niet van toepassing; alles wat er in staat is ook gemeld bij vergunning. Alleen aanvrager is ruim 177 euro extra kwijt en als je een klein evenement organiseert is dit best een hele dure grap.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	• Contact met de behandelaar was slecht evenals de informatie en updates.
onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	• De kosten waren belachelijk in verhouding tot het werk, daar loopt nog een bezwaar tegen.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	• Ik heb het proces als zeer storend ervaren. 4 jaar geleden voor exact dezelfde vergunning was ik veel sneller klaar. Ik moest informatie uit het kadaster aanleveren, iets waar jullie zelf al toegang toe hebben. De regels werden tijdens het spel veranderd vanwege een nieuwe stedenbouwkundige. Inconsequent, inefficiënt en respectloos.
duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	• Procedure is bekend.....het grootste probleem tijdens de aanvraag is dat er zoveel wordt uitbesteed dat het overzicht totaal weg is. Ook de begeleider van het hele proces weet niet eens wat waar ligt en vergeet zaken aan te vragen.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij het opvragen van bouwtekeningen uit het archief ging het helaas mis waardoor ik voor niets kwam 1 dag. Bij het maken van de afspraak is duidelijk gemaakt dat ik iets uit het archief moest hebben. Ik kreeg als antwoord dat dit goed zat en dat het tijdens de afspraak besproken werd. Toen ik eenmaal aankwam was het een afspraak voor een vergunningsafspraak i.p.v. inkijken in archief. Tijdens het bezoek kreeg ik ook pas te horen dat hier kosten aan verbonden zaten. (Goed opgelost door de medewerker dat ik niet hoefde te betalen vanwege deze loze afspraak) Een week later kon ik weer terecht voor het archief. Nadat de vergunning al een tijdje ingediend was had ik nog niets ontvangen over een bevestiging of iets dergelijks. Na een belletje en een paar doorschakelingen verder kreeg ik diegene aan te telefoon die over deze vergunning ging. Ik vroeg wat de stand van zaken was betreft de vergunning en of ik iets zou krijgen van de gemeente (zoals per brief een bevestiging dat de vergunning in behandeling was en hoe lang het ongeveer zou duren). Ik kreeg iemand aan de lijn die volgens mij met zijn verkeerde been uit bed was gestapt of het druk had, want ik kreeg hele korte en snelle antwoorden op mijn vragen. Ikzelf vind dat de communicatie bij de gemeente beter kan. Verder heb ik mijn vergunning gekregen en is het bouwwerk voltooid.</li> </ul>
onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toen wij contact hadden verliep dit niet zo vriendelijk. Iedere vraag die we stelden was eigenlijk te veel.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wanneer je dit voor het eerst doet is het lastig, de gemeente gaat ervan uit dat je het allemaal snapt en weet. heel weinig info</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aangevraagd - i.v.m. vakantie wordt het weer met 6 weken uitgesteld. Weet nog niets van kosten of wat hoe en wanneer. Gaat toch heerlijk zo.. not.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureaucratische situatie mijns inziens.</li> </ul>
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>contactpersoon niet te bereiken, opgegeven emailadres klopte zelfs niet</li> </ul>
onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wanneer je een zeer kleine verandering aan een raam in de voorgevel (40 cm. lager maken) is het erg zoeken waar je precies met je vragen online terecht kunt. Meeleveren van bouwtekeningen, berekeningen, veiligheidseisen en nog veel meer ??? Ongelooflijk.</li> </ul>

tabel II-12 Hoe goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (vraag 10)

	aantal	procent
zeer goed	17	7,0
goed	64	26,3
voldoende	77	31,7
slecht	26	10,7
zeer slecht	26	10,7
geen oordeel	7	2,9
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

suggesties voor verbetering van de informatie over de voortgang (vraag 11)

**respondent is zeer goed op de hoogte gehouden**

- Eerlijkheid

**respondent is goed op de hoogte gehouden**

- Geen suggestie, vooral zo doorgaan
- Je kan niet direct op de hoogte gehouden worden ; de procedure voor het verkrijgen van een omgevingsvergunning kost nu eenmaal tijd.
- Kortere duur
- Mogelijk een soort track- en tracecode waardoor je meer weet in welke processtap van de gemeente de aanvraag zich bevindt

- Ophouden met wachten tot antwoorden op de laatste dag van de termijn
- Prima begeleid

**respondent is voldoende op de hoogte gehouden**

- 5 maanden bezig geweest alvorens de bouw aanvraag werd afgegeven. als de gemeente bij eerste indiening alle ontbrekende stukken en alle instanties waar eveneens een aanvraag naar toe moest had gemeld dan was er 2 à 3 maanden tijd te besparen geweest. Als het als aanvrager je dagelijkse werk is weet je meer maar als je er voor het eerst mee te maken hebt dan verwacht je meer informatie bij de instantie waar je aanvraagt.
- Af en toe even bellen voor een update, persoonlijk contact is altijd goed.
- Alles vind ik wel heel lang duren.....want het vooroverleg heeft nog niet plaatsgevonden.
- Bij de gemeente Leiden kan je opgeven of je een bericht wilt ontvangen als de status van de aanvraag wijzigt. Je logt dan in en kan zien wat er gewijzigd is.
- De correspondentie ook rechtstreeks sturen per email. Nu alleen nog naar postadres waardoor er een vertraging ontstaat.
- De gemeente Zoetermeer lijkt het omgevingsloket niet te gebruiken, daar kan ik bij aanvragen bij andere gemeentes de voortgang zien, bij Zoetermeer niet.
- Directe telefoonnummers van contactpersoon geven zodat je niet meerdere keren lang hoeft te wachten of niet aanwezig zijn als je naar gemeente belt
- Doen wat wordt afgesproken en/of beloofd
- Goede bereikbaarheid van de betreffende ambtenaren
- Graag alles digitaal communiceren en niet meer per post
- Het duurt gewoon best lang, minimaal 8 weken...
- Het liefst niet de vergunning pas 2 dagen voor het evenement ontvangen terwijl hij al wel eerder goedgekeurd was. Dus het liefst al digitaal opsturen
- Informatie over de voortgang is voldoende op basis van de formele termijnen die zijn gesteld. Uiteraard is het altijd prettig om te weten of de gemeente op dat moment de gestelde termijn waarschijnlijk gaat halen, of dat door een druk moment eventueel gebruik wordt gemaakt van een éénmalige verlenging.
- Meer contact, Medewerkers vaker beschikbaar of meerdere contact personen
- Misschien wat vaker vertellen hoe ver de procedure is.
- Moest zelf wel enige keren bellen.
- Nee hoor, ik weet dat het een aantal weken duurt en over het algemeen verlopen de aanvragen zoals verwacht.
- Onduidelijkheid over de wijze van aanleveren van de aanvraag en/of gegevens. Op de formulieren staat dat het per post verzonden moet worden, terwijl per email de gebruikelijke weg is.
- Procedure is onnodig lang geweest door vele vragen en aanvullende onderbouwingen.
- Qua sloopmeldingen geen verbetering, werkt prima qua aanvraag openbare ruimte, verbetering in website en onderlinge communicatie
- Regelmatig een update. Deze ontvangen we wel van de projectleiders / ruimtelijke ordening. Bij vergunningverlening moet je er vaak zelf achteraan gaan.

**respondent is slecht op de hoogte gehouden**

- Afstemming vooral op basis van eigen initiatief.
- Betere communicatie
- Concrete data communiceren
- Eerder de aanvrager op de hoogte brengen van de voortgang
- Had een afspraak gemaakt met de betreffende ambtenaar; deze was op de afgesproken tijd niet aanwezig. jammer, dat wel. Er was wel een plaatsvervanger maar deze was niet op de hoogte van het probleem, dus kon hij me niet helpen .
- Het heeft allemaal erg lang geduurd. Tot op heden is de vergunning nog niet rond.
- Ik ben niet op de hoogte gehouden
- Ik moet zelf bellen waar de stukken blijven; berichtgeving daaromtrent is slecht.
- Ja... zie mijn vorige melding... echt heel triest en onbehoorlijk hoe mijn aanvraag is opgepakt en afgehandeld.
- Mail sturen hoelang het gaat duren voordat je een vergunning krijgt, contact opnemen.
- Meer mensen met voldoende kennis aan de telefoon
- Met name tijdig laten weten dat de beslistermijn wordt verlengd. Niet twee dagen vooraf.
- Misschien is het een idee dat de gemeente voortaan eerst zelf kijkt of de vergunning wat hun betreft goedgekeurd kan worden. Bij ons was de afmeting niet juist. Dit is iets wat geregeld voorkomt volgens mij. Dat er extra kosten bij komen wanneer de 1e aanvraag niet goedgekeurd wordt, was ons ook niet gelijk duidelijk. Dat zou ook beter vermeld moeten worden bij het indienen van de 1e aanvraag.
- Onduidelijk is waarom de aanvraag 6 weken verlengd moet worden. In de brief wordt dit verder niet aangegeven.
- Ontvangstbevestiging aanvraag
- Reageren binnen de afgesproken termijn
- Telkens weer moest ik zelf bellen om de voortgang op gang te houden. In geval van ziekte van een van de ambtenaren werd de beslissing gewoon opgeschoven. Dat vind ik voor een gemeentelijk apparaat wel een heel kwetsbare oplossing. Dan lijkt het net of alles van 1 man of vrouw afhankelijk is. Het lijkt mij dat de vorderingen van procedures in een systeem voor elke ambtenaar van de betreffende afdeling toegankelijk moet zijn.
- Volgens mij zitten er genoeg leerpunten in de uitleg van mijn situatie

**respondent is zeer slecht op de hoogte gehouden**

- Alle belanghebbende tegelijk uitnodigen en dan het gehele proces stapsgewijs doornemen
- Betere communicatie en bereikbaarheid van de "juiste" personen
- Betere communicatie per mail, brief of telefoon
- Bouwvergunning ontvangen. Vervolgens aanpassing door constructeur opnieuw ingediend. Maanden moeten wachten. Afdeling doet niets met post die binnenkomt op afgegeven vergunning, is mij telefonisch medegedeeld, en stuurt dit ook niet door naar bouwinspecteur. Klantgerichtheid is ver te zoeken of is er in het geheel niet. Heel veel moeten bellen en mailen etc.
- Contactpersoon niet te bereiken, opgegeven emailadres klopte zelfs niet
- Duidelijkheid. Tijd en prijs afspreken klaar. Niet i.v.m. vakantie nog 6 weken uitstel geven
- Geen enkele informatie mogen ontvangen betreffende de voortgang van de procedure. Alleen mogen ontvangen het besluit.
- Graag vanuit gemeente zelf een terugkoppeling.
- Het zou fijn zijn als er snel gecontroleerd zou kunnen worden of de aangeleverde stukken aan de eisen, die aan dergelijke stukken worden gesteld, voldoen. Nu bleek pas in de loop van het proces dat de door ons aangeleverde stukken niet aan de eisen voldeden. Dit heeft tot onnodige vertraging geleid.
- Ik ben in het geheel niet op de hoogte gehouden, heb van de gemeente zelfs geen ontvangstbevestiging gekregen (alleen van het omgevingsloket online).
- Ik moest er zelf achteraan
- Ja, meer uitleg en als er vragen zijn een vriendelijker behandeling.
- Ja. Communiqueer ontvangst van de aanvraag en termijnen etc. . Zie ook mijn eerdere opmerking. Communiqueer is samenvattend mijn suggestie.
- Persoon werkte beperkte uren, was ziek, was overwerkt, etc. ... zeer slecht contact
- Totaal niet. Afspraken van terugbellen werden niet nagekomen. Onnodige uitloop van zeker 6 maanden. Zie verder voorgaande pagina
- Tussentijds contact opnemen i.p.v. het laten verstrijken van de tijd zou wenselijk zijn. En als er dan een reden wordt gegeven was deze dermate slecht dat ik daar mijn vraagtekens bij zet of dat wel de echte reden is.
- We hebben steeds geïnformeerd naar de voortgang en of alles duidelijk was. Meestal bleef deze vraag onbeantwoord. Het uiteindelijk advies kwam ook later dan de tijd die de gemeente zichzelf geeft.
- Wellicht een tijdlijn om gevoel te krijgen waar in het proces de aanvraag zit (track en trace zoals bij een pakketje)?
- Zie mijn eerdere opmerking hierover. De ambtenaar in kwestie heeft echt tot slapeloze nachten bij ons geleid. Het gevoel van onzekerheid over de lange periode is slopend geweest. Veel stress ervan gehad.

tabel II-13 *Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (vraag 12)*

	aantal	procent
ja	183	75,3
nee	29	11,9
dat weet ik niet	5	2,1
niet geantwoord	26	10,7
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>

tabel II-14 *gevoel bij duur van de afhandeling (vraag 13)*

	aantal	procent	procent (geldig)
korter dan verwacht	17	7,0	9,3
ongeveer zo lang als verwacht	81	33,3	44,3
langer dan verwacht	74	30,5	40,4
geen mening	10	4,1	5,5
niet geantwoord	1	0,4	0,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	183	75,3	100,0
niet van toepassing	60	24,7	
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>	

tabel II-15 reactie gemeente op de aanvraag (vraag 14)

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	100	41,2	54,6
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	59	24,3	32,2
negatief	19	7,8	10,4
dat weet ik niet	4	1,6	2,2
niet geantwoord	1	0,4	0,5
subtotaal (aanvraag of melding afgehandeld)	183	75,3	100,0
niet van toepassing	60	24,7	
totaal	243	100,0	

tabel II-16 oordeel over de stelling: "De gebruikte taal is begrijpelijk." (vraag 15 - 1<sup>e</sup> item)

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	36	14,8	19,7
mee eens	117	48,1	63,9
niet eens, niet oneens	14	5,8	7,7
mee oneens	8	3,3	4,4
helemaal mee oneens	5	2,1	2,7
geen oordeel	1	0,4	0,5
niet geantwoord	2	0,8	1,1
subtotaal (aanvraag of melding afgehandeld)	183	75,3	100,0
niet van toepassing	60	24,7	
totaal	243	100,0	

tabel II-17 oordeel over de stelling: "Het besluit is goed onderbouwd." (vraag 15 - 2<sup>e</sup> item)

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	30	12,3	16,4
mee eens	102	42,0	55,7
niet eens, niet oneens	20	8,2	10,9
mee oneens	11	4,5	6,0
helemaal mee oneens	13	5,3	7,1
geen oordeel	5	2,1	2,7
niet geantwoord	2	0,8	1,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	183	75,3	100,0
niet van toepassing	60	24,7	
totaal	243	100,0	

tabel II-18 oordeel over de stelling: "Het besluit is begrijpelijk" (vraag 15 - 3<sup>e</sup> item)

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	32	13,2	17,5
mee eens	112	46,1	61,2
niet eens, niet oneens	12	4,9	6,6
mee oneens	9	3,7	4,9
helemaal mee oneens	13	5,3	7,1
geen oordeel	3	1,2	1,6
niet geantwoord	2	0,8	1,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	183	75,3	100,0
niet van toepassing	60	24,7	
totaal	243	100,0	

tabel II-19 *oordeel over de stelling: "Het besluit is juist" (vraag 15 - 4<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	46	18,9	25,1
mee eens	95	39,1	51,9
niet eens, niet oneens	16	6,6	8,7
mee oneens	8	3,3	4,4
helemaal mee oneens	13	5,3	7,1
geen oordeel	3	1,2	1,6
niet geantwoord	2	0,8	1,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	183	75,3	100,0
niet van toepassing	60	24,7	
totaal	243	100,0	

tabel II-20 *Zijn de zaken waarop de aanvraag of melding betrekking heeft inmiddels uitgevoerd / tot stand gekomen?(vraag 16)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	109	44,9	66,5
nee	48	19,8	29,3
dat weet ik niet	4	1,6	2,4
niet geantwoord	3	1,2	1,8
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit)	164	67,5	100,0
niet van toepassing	79	32,5	
totaal	243	100,0	

tabel II-21 *tijdens de bouw en/of sloop, of na afronding daarvan, bezoek gehad van gemeentelijke bouwinspecteurs, in verband met bouwtoezicht? (vraag 17)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja: alleen tijdens de werkzaamheden	10	4,1	8,0
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	6	2,5	4,8
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	7	2,9	5,6
nee	31	12,8	24,8
weet niet	30	12,3	24,0
nvt: de werkzaamheden zijn nog niet gestart	39	16,0	31,2
niet geantwoord	2	0,8	1,6
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	125	51,4	100,0
niet van toepassing	118	48,6	
totaal	243	100,0	

tabel II-22 *bouwtoezicht - oordeel over de informatie vooraf over het doel en het tijdstip van het bezoek (vraag 18 - 1<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,4	4,3
goed	8	3,3	34,8
voldoende	6	2,5	26,1
slecht	3	1,2	13,0
zeer slecht	3	1,2	13,0
geen oordeel	2	0,8	8,7
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	9,5	100,0
niet van toepassing	220	90,5	
totaal	243	100,0	

tabel II-23 *bouwtoezicht - oordeel over de vriendelijkheid van de inspecteurs (vraag 18 - 2<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	4	1,6	17,4
goed	15	6,2	65,2
voldoende	2	0,8	8,7
slecht	-	-	-
zeer slecht	1	0,4	4,3
geen oordeel	1	0,4	4,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	9,5	100,0
niet van toepassing	220	90,5	
totaal	243	100,0	

tabel II-24 *bouwtoezicht - oordeel over de deskundigheid van de inspecteurs (vraag 18 - 3<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,4	4,3
goed	16	6,6	69,6
voldoende	2	0,8	8,7
slecht	1	0,4	4,3
zeer slecht	1	0,4	4,3
geen oordeel	2	0,8	8,7
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	9,5	100,0
niet van toepassing	220	90,5	
totaal	243	100,0	

tabel II-25 *bouwtoezicht - oordeel over de mate waarin de inspecteur meedacht (vraag 18 - 4<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,4	4,3
goed	15	6,2	65,2
voldoende	2	0,8	8,7
slecht	1	0,4	4,3
zeer slecht	2	0,8	8,7
geen oordeel	2	0,8	8,7
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	9,5	100,0
niet van toepassing	220	90,5	
totaal	243	100,0	

tabel II-26 *oordeel over de vindbaarheid van informatie op de website (vraag 19 - 1<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	12	4,9	5,7
goed	75	30,9	35,5
voldoende	87	35,8	41,2
slecht	19	7,8	9,0
zeer slecht	9	3,7	4,3
geen oordeel	9	3,7	4,3
subtotaal	211	86,8	100,0
niet geantwoord	32	13,2	
totaal	243	100,0	

tabel II-27 *oordeel over de telefonische bereikbaarheid (vraag 19 - 2<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	14	5,8	6,6
goed	73	30,0	34,6
voldoende	64	26,3	30,3
slecht	23	9,5	10,9
zeer slecht	18	7,4	8,5
geen oordeel	19	7,8	9,0
subtotaal	211	86,8	100,0
niet geantwoord	32	13,2	
totaal	243	100,0	

tabel II-28 *oordeel over de klantvriendelijkheid van de medewerkers (vraag 19 - 3<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	26	10,7	12,3
goed	110	45,3	52,1
voldoende	48	19,8	22,7
slecht	5	2,1	2,4
zeer slecht	9	3,7	4,3
geen oordeel	13	5,3	6,2
subtotaal	211	86,8	100,0
niet geantwoord	32	13,2	
totaal	243	100,0	

tabel II-29 *oordeel over de deskundigheid van de medewerkers (vraag 19 - 4<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	23	9,5	10,9
goed	89	36,6	42,2
voldoende	54	22,2	25,6
slecht	9	3,7	4,3
zeer slecht	13	5,3	6,2
geen oordeel	23	9,5	10,9
subtotaal	211	86,8	100,0
niet geantwoord	32	13,2	
totaal	243	100,0	

tabel II-30 *oordeel over de snelheid van reageren op vragen (vraag 19 - 5<sup>e</sup> item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	19	7,8	9,0
goed	83	34,2	39,3
voldoende	64	26,3	30,3
slecht	16	6,6	7,6
zeer slecht	17	7,0	8,1
geen oordeel	12	4,9	5,7
subtotaal	211	86,8	100,0
niet geantwoord	32	13,2	
totaal	243	100,0	



## suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente (vraag 20)

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Over het verdere verloop van de uitvoering van de verleende vergunning. Onduidelijk of ik nu zelf actie moet ondernemen of dat de gemeente te zijner tijd contact opneemt voor het uitvoeren van werkzaamheden welke in de verleende vergunning zijn beschreven.</li> </ul>
zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>De bouwinspecteur heeft niet aangekondigd dat hij langs kwam.</li> </ul>
goed	zeer goed	goed	goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen afschuifmogelijkheid bieden</li> </ul>
voldoende	zeer goed	goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personen zijn over het algemeen bekend door het meermaals aanvragen van vergunning / besluit</li> </ul>
goed	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij mij kwam de inspecteur kijken voordat ik begon. Bij mijn buurman met precies dezelfde schuur en dezelfde platen, kwam niemand en heeft hij ook niets meer gehoord. Mijn plan, hetzelfde als het zijne, werd de wacht aan gezegd en hij kon het gewoon uitvoeren. Willekeur?</li> </ul>
voldoende	goed	zeer goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inzichtelijk welke tekeningen je nodig hebt voor de aanvraag van een dakkapel. Collega's hebben geen idee</li> </ul>
voldoende	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet specifiek dit contact, maar het bevreedde me dat de kleur anders moest, als ik iets later de voordeur zou verven, is alles weer anders. Het straatbeeld is al divers in kleuren. Daarbij vond ik de termijn best lang. Het huis was nieuw voor ons, sleuteloverdracht april dan meteen klussen, toen moesten we nog even wachten op de goedkeuring, dat is vervelend als er aannemers worden ingehuurd en in onze ogen was de aanpassing niet hele groot. Maar verder zijn we prima geholpen en te woord gestaan.</li> </ul>
goed	voldoende	goed	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij sommige medewerkers is de klantvriendelijkheid uitstekend en bij anderen zeer slecht. Voor de deskundigheid geldt hetzelfde. De snelheid van reageren op mijn vragen is alleen snel bij telefonisch contact</li> </ul>
voldoende	goed	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag is volgens ons blijven liggen omdat een medewerker is weggegaan die de aanvraag in behandeling had. Nadat wij gebeld hadden was een dag later de aanvraag ter zienswijze gelegd. Dit loopt op 23 mei af. Ik heb wel gehoord dat de brandweer akkoord was.</li> </ul>
voldoende	voldoende	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Je wordt vriendelijk geholpen; alleen het antwoord blijft, door wachttijd advies brandweer, te lang uit.</li> </ul>
goed	slecht	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sommige ambtenaren telefonisch vaak zeer lastig te bereiken, dan probeer ik het via de mail; meestal binnen twee dagen reactie</li> </ul>
voldoende	goed	voldoende	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neen, samenwerking na stoeve start is goed te noemen</li> </ul>
voldoende	slecht	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonische bereikbaarheid naar het algemene nummer kan verbeterd worden.</li> </ul>
goed	slecht	goed	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen per email werden goed beantwoord.</li> </ul>
geen oordeel	voldoende	goed	goed	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dit komt deels door versnippering van aanwezigheid door derden die worden ingehuurd.</li> </ul>
voldoende	voldoende	voldoende	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>De website is over het algemeen druk en bevat veel tekst en knoppen; dit in combinatie met de hoeveelheid klikken alvorens je op de juiste pagina komt maakt de website gebruiksonvriendelijk. [naam] was niet altijd te bereiken, een terugbelverzoek is niet altijd opgepakt. Overige communicatie met de gemeente verliep prima.</li> </ul>
goed	goed	voldoende	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denk dat de moeilijkheid van de aanvraag in aanmerking genomen moet worden. Probeer het papierwerk te verminderen en ook de aanvraag eenvoudig te houden.</li> </ul>
goed	slecht	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt te veel naar andere personen gewezen / doorverbonden. Er werd mij tot tweemaal toe beloofd terug te bellen, wat niet gebeurd is</li> </ul>
goed	goed	goed	zeer slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geef duidelijk aan, aan het begin, wanneer een gepland oordeel verwacht wordt. Zoek proactief contact met de klant, en laat de klant niet telkens contact moeten zoeken.</li> </ul>
slecht	voldoende	goed	zeer goed	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klantgerichter opereren</li> </ul>

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	voldoende	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sneller doorverbinden zodat vragen rechtstreeks aan de juiste persoon gesteld kunnen worden Het is moeilijk voorbij de baliedewerker te komen. Deze is niet deskundig en vragen leveren vaak onbevredigende antwoorden op.</li> </ul>
voldoende	zeer slecht	zeer goed	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel medewerkers waren niet bereikbaar. Collega's waren hier niet van op de hoogte of het werk was niet/nauwelijks overgedragen. Op terugbelverzoeken wordt niet gereageerd. Van sommige medewerkers was het mobiele telefoonnummer en/of email adres bekend. Deze medewerkers waren wel goed bereikbaar.</li> </ul>
voldoende	slecht	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te lang in de wacht staan. En daarna geen duidelijk antwoord</li> </ul>
goed	goed	zeer slecht	zeer slecht	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik ben tevreden over de vergunningaanvraag, met uitzondering van de controle van de bouwinspecteur. De bouwinspecteur kwam onaangekondigd, was onvriendelijk en zijn opmerkingen waren onjuist. Hij keurde initieel een dakkapel af omdat deze minder dan 50 cm van de gevel van de burens zou zijn, maar mat het niet op. Toen we zelf een rolmaat pakten bleek de afstand meer dan 60 cm te zijn. Het was dus gewoon niet waar wat de bouwinspecteur beweerde. Mijn vrouw was thuis. Ze voelde zich geïntimideerd door het optreden van de bouwinspecteur. Ik begrijp ook niet hoe die man zonder enige meting een dakkapel kan afkeuren. Ik wil die man niet meer in mijn huis hebben.</li> </ul>
voldoende slecht	voldoende slecht	voldoende goed	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omgevingsbalie is bereikbaar maar verder dan dat niet</li> </ul>
voldoende	zeer slecht	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen die ik heb ingediend worden niet beantwoord.</li> </ul>
slecht	zeer slecht	goed	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter systeem voor opvolgen terugbelverzoeken</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact met deze gemeente opnemen is compleet waardeloos, een schande. Binnenlopen mag niet, niemand kan je helpen, alles moet online en kan alleen op afspraak, en de website is vaak net zo slecht. Maar als je eenmaal een medewerker hebt toegewezen gekregen is dat contact gelukkig wel voldoende en wordt het, zij het zeer traag, dan toch geregeld.</li> </ul>
zeer slecht	zeer slecht	goed	zeer goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ervan uitgaan dat het niet voor iedereen gesneden koek is</li> </ul>
voldoende	voldoende	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het zou zeer fijn zijn als een deel van mijn e-mails niet genegeerd zou worden.</li> </ul>
voldoende	voldoende	slecht	geen oordeel	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen beantwoorden en niet negeren. Houd jezelf aan de beloofde responstijden. Proactief handelen door de medewerker: als informatie ontbreekt waarvan je mag aannemen dat deze voorhanden is, vraag ernaar in plaats van nu negatief te adviseren / je te onthouden van advies omdat de informatie ontbreekt, om vervolgens wel de rekening te sturen.</li> </ul>
voldoende	voldoende	zeer slecht	geen oordeel	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zie mijn eerdere opmerkingen. Dat een medewerker het druk heeft en dat meldt?.. dat ik het gevoel krijg afgeserveerd te worden. ja verbetering is zeer zeker nodig!</li> </ul>
voldoende	voldoende	zeer slecht	zeer slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De man die bij ons (last minute) langs kwam, had geen idee waar hij het over had. Hij bemoeide zich met zaken die niks met de aanvraag te maken hadden, en hij verschaftte ons daarover foutieve informatie. Dat heeft heel veel stress en tijd gekost.</li> </ul>
voldoende	zeer slecht	slecht	geen oordeel	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer meedenken in het belang van de bewoner zou op zijn plaats zijn.</li> </ul>
voldoende	zeer slecht	zeer slecht	geen oordeel	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het betreft de houding: niet klantgericht. Gewoon laten liggen omdat je werk erop zit, kan gewoon niet. De klant moet geholpen worden.</li> </ul>

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wij willen een opbouw op ons huis, die er precies zo uitziet als die van de burelen een paar huizen verderop. Volgens ons een simpel copy-paste verhaal. Wij hebben van de gemeente drie brieven gehad met betrekking tot onze vergunning aanvraag.               <ol style="list-style-type: none"> <li>In de eerste brief ging het er om dat onze tekeningen niet goed waren. In plaats van dit in de brief te zetten stonden er 23 punten opgesomd waarvan er 19 al in de op dat moment aangeleverde stukken vermeld stonden. Toen we telefonisch contact zochten met de betreffende ambtenaar, was deze man 4 dagen, wel aanwezig maar telefonisch onbereikbaar. Dit hebben wij als zeer onprettig ervaren.</li> <li>In de tweede brief ging het er om dat door de opgelopen vertraging onze aanvraag niet op tijd door de welstandscommissie beoordeeld kon worden. in plaats van dit simpel op te schrijven. stond er dat er nog informatie ingewonnen moest worden. Toen wij nogmaals telefonisch contact zochten met de ambtenaar, was deze wederom slecht telefonisch bereikbaar.</li> <li>In de definitieve vergunningverlening werd alweer gevraagd naar informatie die we allang ingeleverd hadden. Waarom moeten we nog informatie aanleveren als de vergunning al verleend is? Al met al zijn we erg ontevreden over de communicatie met de gemeente. We vinden dat de communicatie een stuk directer mag. Schrijf op wat je bedoelt. Omdat dit niet gebeurt is, heeft dit ons veel stress opgeleverd.</li> </ol> </li> </ul>
zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactpersoon niet te bereiken, opgegeven emailadres klopte zelfs niet</li> </ul>
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle contacten via [bedrijf]</li> </ul>

tabel II-31 *samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding (vraag 21)*

	aantal	procent
1 zeer slecht	9	3,7
2	6	2,5
3	8	3,3
4	4	1,6
5	15	6,2
6	25	10,3
7	61	25,1
8	56	23,0
9	12	4,9
10 zeer goed	10	4,1
geen oordeel	2	0,8
niet geantwoord		
	35	14,4
<b>totaal</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>
<b>gemiddeld cijfer: 6,6</b>		