



gemeente
Zoetermeer

Onderzoek Wabo 2022

tevredenheid over de afhandeling van
meldingen en vergunningaanvragen



onderzoek Wabo 2022

tevredenheid over de afhandeling van meldingen en vergunningaanvragen

juni 2023

opdrachtgever:
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving Nick Prinsen, Kim Hobeijn, Famke van Leeuwen

analyse en rapportage:
JaBo, Onderzoek & Statistiek Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 onderzoeksvragen	7
1.3 onderzoekpopulatie	8
1.4 veldwerk en respons in 2022 / 2023	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	14
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	14
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente	14
2.7.2 samenvattend rapportcijfer	15
3 VERGELIJKING VAN VIJF ONDERZOEKJAREN	19
3.1 inleiding	19
3.2 respons 2017 t/m 2022: aantallen en samenstelling	19
3.3 voorafgaand aan de aanvraag	20
3.4 voortgang na het indienen van een aanvraag	22
3.5 besluit door de gemeente	23
3.6 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	24
BIJLAGE I VRAGENLIJST	27
BIJLAGE II TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	37

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.

onderzoekpopulatie 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 als extra voorwaarde geldt dat de geselecteerde e-mailadressen niet in het voorafgaande halfjaar mogen zijn aangeschreven.

In 2022 bedraagt de totale onderzoekpopulatie 559 personen / instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 182 geheel of gedeeltelijk 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 (173 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit; in negen gevallen gaat het om twee of meer activiteiten. De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 76% van de respondenten.

vooroverleg

25% van de respondenten zegt een vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak. Van hen is 54% (zeer) tevreden over dit vooroverleg.

duidelijkheid vooraf

Gevraagd is naar de duidelijkheid die respondenten vooraf hadden over aspecten van de aanvraag: de stappen van de procedure; de verwachte duur; de aan te leveren informatie; de kosten; wáár men met vragen terecht zou kunnen.

38% tot 50% van de respondenten die de vragen over dit onderwerp hebben beantwoord acht de informatie *duidelijk* of *zeer duidelijk*.

voortgang na het indienen

Van alle respondenten die de vraag hierover hebben beantwoord vindt 36% dat zij *goed* of *zeer goed* op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. Eveneens 36% acht de informatie *voldoende*; 24% acht deze *slecht* of *zeer slecht*.

besluit

43% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 37% werden er nog aanpassingen verwacht; bij 14% is de aanvraag afgewezen.

Over dat besluit zijn aan de respondenten vier stellingen voorgelegd, die gaan 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 69% (de onderbouwing van het besluit) tot 75% (de juistheid van het besluit).

tijdens en na eventuele werkzaamheden

Tien 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 voldoende* beoordeeld.

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 geoordeeld, maar in enkele gevallen is het aantal ongunstige oordelen aan de hoge kant. De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort gunstig, met 51% goede of zeer goede beoordelingen, tegenover 4% slechte of zeer slechte beoordelingen. Bij andere aspecten ligt het aandeel slecht of zeer slecht hoger: variërend van 11% (voor deskundigheid) tot 22% (voor de vindbaarheid van informatie op de website).

Gemiddeld geven respondenten in 2022 het rapportcijfer 6,2 voor de afhandeling door de gemeente van hun aanvragen of meldingen. Dat is iets lager dan in 2021, en aanmerkelijk lager dan in de jaren daarvóór.

Bij een vergelijking van de resultaten met die uit de jaren 2017 t/m 2021 komt het beeld naar voren dat de kwaliteit van de dienstverlening onder druk staat.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

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. De omgevingsvergunning zal naar het zich laat aanzien vanaf 1 januari 2024 niet meer in de Wabo geregeld zijn, maar in de Omgevingswet.

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. 2022 is het zesde jaar waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden.¹

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 gerechtvaardigdheid van het besluit.
3. Hoe tevreden zijn aanvragers en gemachtigden over de volgende aspecten van het toezicht op de uitvoering (voor zover van toepassing)?
 - informatievoorziening;
 - klantgerichtheid (vriendelijkheid / deskundigheid / meedenken).
4. Wat is het overall oordeel van aanvragers en gemachtigden over de afhandeling van aanvragen?

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

1.3 onderzoekpopulatie

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:

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 t/m 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 onderzoekjaar 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 2022 / 2023

De onderzoekpopulatie in het eerste halfjaar van 2022 bestaat uit 328 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 31 augustus 2022, gevolgd door een eventueel rappel op 26 september. Tien van deze e-mailadressen zijn niet bereikt. De respons over deze periode bedraagt 109 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 34% van 318).

De onderzoekpopulatie in het tweede halfjaar van 2022 bestaat uit 245 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 7 februari 2023, gevolgd door een eventueel rappel op 21 februari. Vier van deze e-mailadressen zijn niet bereikt. De respons over deze periode bedraagt 73 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 30% van 241).

De totale respons voor 2022 bedraagt 182 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.

In hoofdstuk 3 worden de kwantificeerbare resultaten uit de jaren 2017 t/m 2022 onderling vergeleken.

bijlagen

Bijlage I bevat de vragenlijst.

Bijlage II laat alle kwantificeerbare antwoorden zien in tabelvorm en geeft overzichten van de antwoorden op vragen naar toelichtingen.

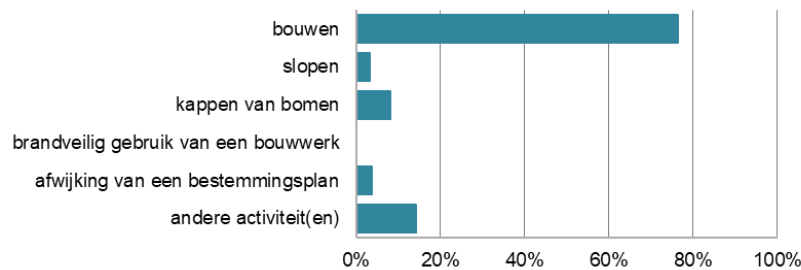
2 RESULTATEN

2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 182 van de 559 per e-mail bereikte personen en organisaties de vragenlijst ingevuld. De respons (inclusief 35 respondenten die de enquête niet volledig hebben ingevuld) bedraagt daarmee 33%.

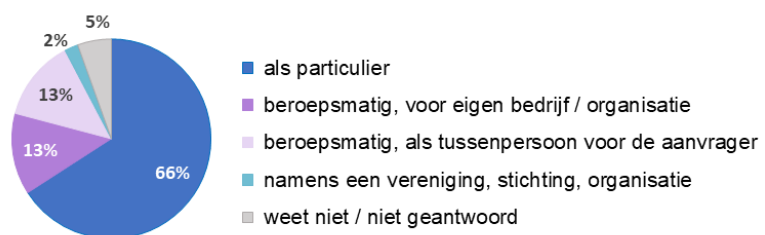
Voor elke respondent geldt in beginsel dat deze in de beantwoording zijn of haar ervaringen bij één zaak (melding of aanvraagprocedure) beschrijft. Uiteraard is het mogelijk dat men hiervan is afgeweken, en in de beantwoording ook ervaringen bij andere zaken heeft betrokken. Dat is niet na te gaan.

In het merendeel van de gevallen (173 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit; bij zeven zaken gaat het om twee activiteiten; bij twee zaken gaat het om drie activiteiten. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 76% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 182, meer antwoorden per respondent mogelijk)

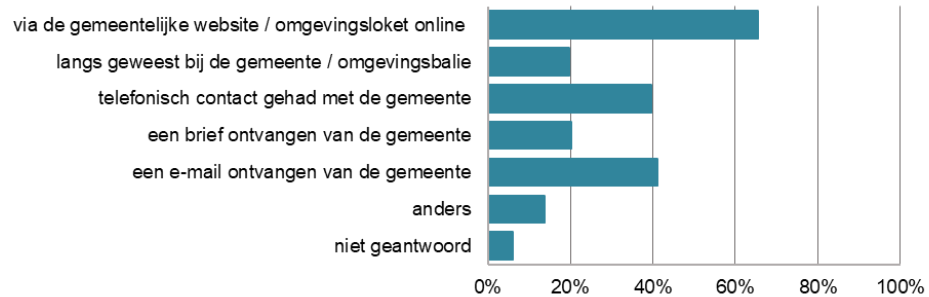
Figuur 2-2 toont dat 26% van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon voor de aanvrager. 66% was als particulier betrokken. Een minderheid van 2% was niet als particulier of beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.



figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 182)

2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente

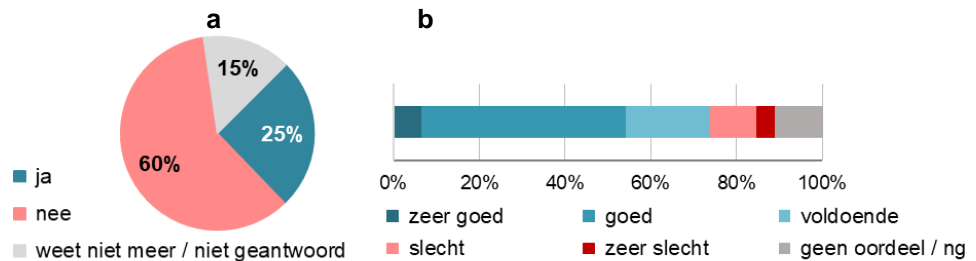
In de gehele de periode van de procedure, die al begint voor de feitelijke aanvraag of melding, kan men over die aanvraag op verschillende wijzen contact hebben gehad met de gemeente. Figuur 2-3 geeft een overzicht van de wijzen van contact die men noemt. De gemeentelijke website / omgevingsloket, telefoon en e-mail worden het meest genoemd. De toelichtingen bij het antwoord *anders* staan in bijlage II, op p.37.



figuur 2-3 wijze(n) waarop men contact heeft gehad met de gemeente over de aanvraag of melding (n = 182, 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 de aspirant-aanvrager samen met de gemeente de haalbaarheid van de plannen. 25% van de respondenten zegt bij de beschouwde zaak zo'n vooroverleg te hebben gehad. Figuur 2-4 toont dat het merendeel van deze respondenten daarover tevreden is.



figuur 2-4 a. heeft men een vooroverleg gehad? (n = 182)
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 46)

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

27 van de 46 respondenten die het vooroverleg beoordeeld hebben geeft bij deze beoordeling een toelichting. Deze toelichtingen staan op p.38, geordend naar de hoogte van de beoordelingen (*zeer goed – zeer slecht*).

- beoordeling: *zeer goed* of *goed*

Respondenten die het vooroverleg gunstig beoordelen lichten dat toe met aanduidingen zoals *helder en constructief*.

- beoordeling: *voldoende*

In enkele van de vijf commentaren komt naar voren dat het overleg de voortgang wat belemmerde.

- beoordeling: *slecht* of *zeer slecht*

De reacties gaan onder meer over over traagheid gebrek aan duidelijkheid..

suggesties aangaande het vooroverleg

Suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p.39, geordend naar de hoogte van de beoordelingen. De suggesties hebben onder andere betrekking op een behoefte aan meer eenduidigheid en coördinatie.

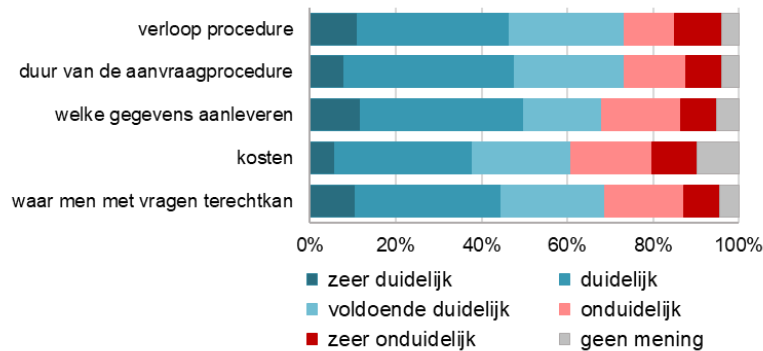
beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag

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. 38 tot 50% van de respondenten die de vraag hierover beantwoord hebben meent dat de informatie vooraf over de genoemde aspecten duidelijk of zeer duidelijk is. 23 tot 29% vindt de informatie onduidelijk of zeer onduidelijk.

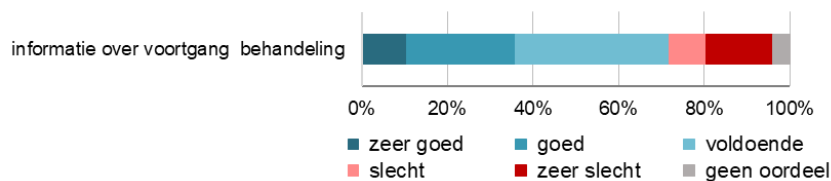


figuur 2-5 duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 153)
(29 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

De toelichtingen bij het oordeel over de duidelijkheid (p.41 en verder) hebben onder andere betrekking op informatievoorziening, bereikbaarheid, de complexiteit van de procedure, doorlooptijden, nakomen van afspraken.

2.4 voortgang na het indienen

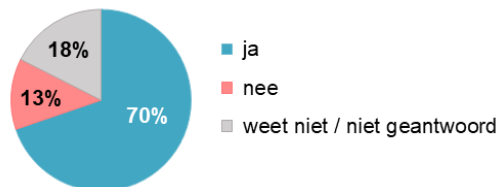
153 respondenten hebben een antwoord gegeven op de vraag hoe goed zij op de hoogte gehouden zijn van de voortgang van de behandeling van hun aanvraag of melding. Van hen meent 36% dat zij *goed* of *zeer goed* op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 36% acht de informatie *voldoende*; 24% acht deze *slecht* of zelfs *zeer slecht* (figuur 2-6).



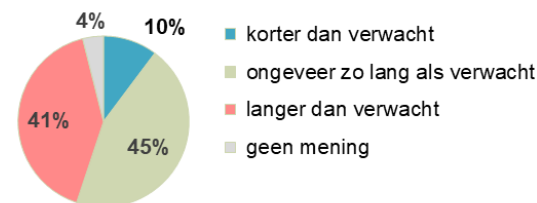
figuur 2-6 Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 153)
(29 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Suggesties voor verbetering van informatie over de voortgang van de behandeling staan op p.44. De genoemde verbeterpunten hebben in hoofdzaak betrekking op hett (kennelijk ontbrekende) initiatief tot communicatie, bijvoorbeeld in de vorm van ontvangstbevestigingen en statusupdates.

Van alle aanvragen en meldingen die door respondenten worden besproken waren er op het moment van de enquête 127 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 70%. Voor 45% van de desbetreffende respondenten duurde de procedure ongeveer zo lang als zij verwachtten; 41% vond het langer duren dan verwacht; 10% vond het korter duren (figuur 2-8).



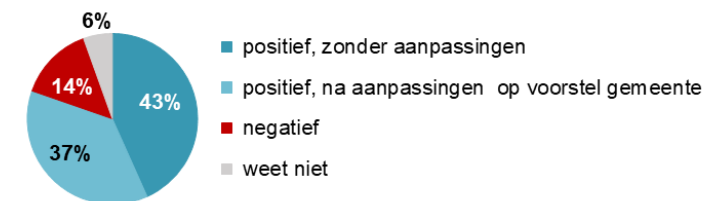
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 182)



figuur 2-8 afgehandelde aanvragen: ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 127)

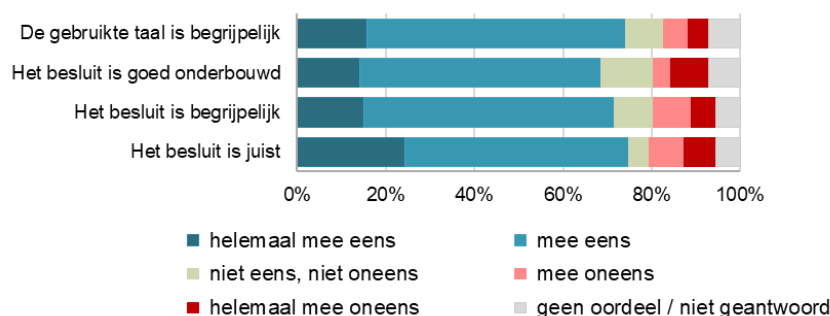
2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat 43% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit heeft ontvangen. Bij 37% werden er nog aanpassingen van de plannen gevraagd, bij 14% (achttien respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 afgehandelde aanvragen: reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 127)

De respondenten van wie de aanvraag was afgehandeld 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 gerechtvaardigheid) van het besluit. Figuur 2-10 laat de reacties zien. Het merendeel van de respondenten (tussen 69% en 75%) is positief over deze aspecten).



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 127)

Onderstaande kruistabellen laten de relatie zien tussen het door de gemeente genomen besluit en twee van de bovenstaande stellingen: de oordelen over de onderbouwing en over de juistheid van dat besluit.

Hoewel het - bij een voor de respondent ongunstig besluit - om een klein aantal respondenten gaat (achttien), is wel te zien dat die respondenten zich in meerderheid niet kunnen vinden in zo'n negatief besluit, noch in de onderbouwing daarvan.

De beoordelingen van de onderbouwing tonen dat het aannemelijk is dat respondenten de strekking van een besluit meewegen bij hun oordeel over de totstandkoming ervan. Dat toont betrekkelijkheid van zowel gunstige als ongunstige beoordelingen.

tabel 2-1 oordeel over de kwaliteit van de onderbouwing van het besluit door de gemeente, onderscheiden naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 141)

oordeel → besluit door de gemeente ↓	oordeel					geen oordeel	totaal
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens		
positief, zonder aanpassingen	13	35	4	1	0	2	55
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	4	30	7	1	3	0	45
negatief	1	1	4	3	7	2	18
totaal	18	66	15	5	10	4	118

tabel 2-2 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, onderscheiden naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 141)

oordeel → besluit door de gemeente ↓	oordeel					geen oordeel	totaal
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens		
positief, zonder aanpassingen	21	34	0	0	0	0	55
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	9	26	4	3	2	1	45
negatief	1	0	2	7	6	2	18
totaal	31	60	6	10	8	3	118

2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 109 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 42 respondenten (39%) - zie tabel II-20, p.47.

Aan de respondenten van wie de aanvraag niet is afgewezen, en van wie de procedure (mede) betrekking heeft op bouw en/of sloop, zijn vragen gesteld over bouwinspectie. Het betreft 90 respondenten (zie tabel II-21, p.47). Van hen weten er tien (11%) te melden dat zij tijdens of na de uitvoering bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij 47 respondenten (52%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart. 18 respondenten (20%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie. 13% weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de kleine groep van tien respondenten die ervaring hebben met een bezoek door bouwinspecteurs zijn vier vragen voorgelegd over hun communicatie (informatie over doel en tijdstip van het bezoek), vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. In het merendeel van de gevallen worden deze aspecten als *goed* of *voldoende* beoordeeld. Het oordeel *slecht* of *zeer slecht* komt viermaal voor: driemaal voor de communicatie vooraf, eenmaal voor deskundigheid (zie p.48).

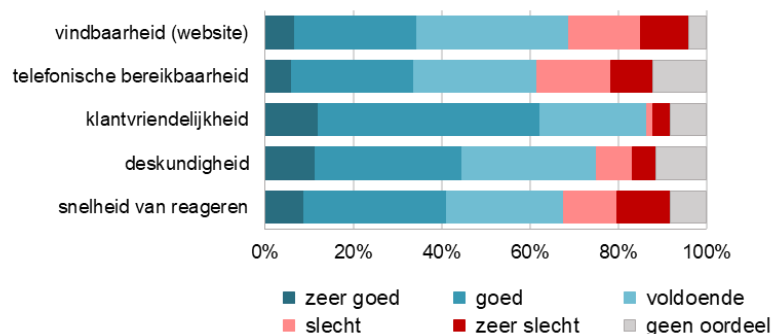
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

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. Maar in enkele gevallen is het aantal ongunstige oordelen aan de hoge kant. Figuur 2-11 toont de beantwoording (in dit diagram zijn de respondenten die de vragen niet hebben beantwoord buiten beschouwing gebleven). De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort gunstig, met 51% goede of zeer goede beoordelingen, tegenover 4% slechte of zeer slechte beoordelingen. Bij andere aspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: variërend van 11% (voor deskundigheid) tot 22% (voor de vindbaarheid van informatie op de website).



figuur 2-11 oordeel over aspecten van het contact met de gemeente (n = 148)
(34 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Op p.50 en verder staan, in aansluiting op de hiervoor besproken aspecten, suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente.

Enkele genoemde verbeterpunten:

- taalgebruik en toon afstemmen op de ontvanger;
- duidelijkheid verschaffen over procedures;
- meer inhoudelijke kennis bij de medewerkers.

2.7.2 samenvattend rapportcijfer

Gemiddeld geeft men in 2022 een **6,2** voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op het oordeel van 147 respondenten.

- 39 van deze respondenten (27%) geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 106 respondenten (72%) geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 2 respondenten (1%) hebben geen oordeel over de afhandeling.

Het ligt voor de hand dat het samenvattende rapportcijfer een samenhang vertoont met de afzonderlijk beoordeelde aspecten van de dienstverlening. Dat wordt in het onderstaande onderzocht:

Nagegaan is of de gemiddelde hoogte van het rapportcijfer van 2022 positief samenhangt 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 2-3 laat zien dat het wel of niet hebben van een vooroverleg geen verschil maakte voor het gemiddelde samenvattende rapportcijfer: het gemiddelde is in beide gevallen een 6,2.

Verder lijkt er bij degenen die een vooroverleg hebben gehad een positief verband te bestaan tussen de waardering van het vooroverleg en de hoogte van het algemene rapportcijfer. Dus respondenten die het vooroverleg als goed of zeer goed beoordelen geven gemiddeld een relatief hoog rapportcijfer.

tabel 2-3 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de waardering van het eventuele vooroverleg*

	geen vooroverleg gehad	wel vooroverleg gehad / beoordelingen				
		totaal	voorover- leg zeer goed	voor- overleg goed	voorover- leg vol- doende	voorover- leg (zeer) slecht
gemiddeld rapportcijfer	6,2	6,2	8,3	7,3	5,6	3,6
aantal respondenten	93	41	3	20	9	7

De vragen naar de duidelijkheid (vooraf) van aspecten van de procedure laten eveneens een positief verband zien met het rapportcijfer (tabel 2-4).

tabel 2-4 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	8,5	7,4	6,6	4,2	2,0
aantal respondenten	17	52	38	18	17
duur van de procedure	8,9	7,3	6,3	4,6	2,3
aantal respondenten	11	59	37	21	13
welke gegevens aanleveren	8,6	7,1	5,9	5,2	2,8
aantal respondenten	18	55	25	28	13
kosten van de aanvraag	9,2	7,0	6,8	5,6	2,8
aantal respondenten	9	46	33	29	15
waar kan men met vragen terecht	8,6	7,4	6,5	4,4	2,2
aantal respondenten	16	50	33	28	13

na het indienen van de aanvraag

Ook de vraag hoe goed men op de hoogte gehouden is van de voortgang van de afhandeling vertoont een duidelijke samenhang met het rapportcijfer (tabel 2-5). Verder laat tabel 2-6 zien dat een langere afhandelingstermijn dan men had verwacht samengaat met een relatief laag gemiddeld rapportcijfer.

tabel 2-5 gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar hoe goed men op de hoogte gehouden is over de voortgang daarvan

	zeer goed	goed	vol- doende	slecht	zeer slecht
van voortgang op de hoogte gehouden	8,8	7,8	6,4	5,5	2,6
aantal respondenten	16	37	52	13	24

tabel 2-6 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
duur van de afhandeling	7,6	7,4	5,3
aantal respondenten	12	54	50

het genomen besluit

Tabel 2-7 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 het kleine aantal ongunstige besluiten. Er is ook een positief verband tussen het oordeel over afzonderlijke aspecten van het besluit en het algemene rapportcijfer (tabel 2-8).

Eigenlijk zou je niet bij alle aspecten 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 doorlopen procedure. Dat geldt met name voor tabel 2-7 (rapportcijfers voor de afhandeling bij een positief of negatief besluit), en enigszins voor het laatste item van tabel 2-8 (rapportcijfers voor de afhandeling bij de beoordeling van de juistheid van het besluit).

tabel 2-7 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de reactie (het besluit) van de gemeente op een aanvraag*

	positief, na door de gemeente voorgestelde aanpassingen		negatief
reactie gemeente (besluit)	7,3	6,9	3,3
aantal respondenten	51	44	17

tabel 2-8 *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, mee eens	niet eens, oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
de gebruikte taal is begrijpelijk	8,0	6,8	5,3	4,0	2,7
aantal respondenten	20	72	9	6	6
het besluit is goed onderbouwd	7,8	7,2	5,9	3,2	2,3
aantal respondenten	18	66	14	5	10
het besluit is begrijpelijk	8,0	6,9	6,0	4,6	2,0
aantal respondenten	18	69	10	11	7
het besluit is juist	7,3	7,1	5,5	4,7	2,0
aantal respondenten	30	61	6	10	9

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, en dat veel van de beschouwde aspecten aan die eindwaardering bijdragen.

Een kanttekening daarbij: het gemiddelde rapportcijfer wordt waarschijnlijk 'vervuild' doordat respondenten hun oordelen over de aanvraagprocedure en de communicatie daarover niet altijd los kunnen zien van de strekking van het uiteindelijke besluit.

Dat wil dus zeggen: een besluit dat voor de respondent ongunstig uitvalt gaat relatief vaak samen met een ongunstige beoordeling van aspecten van de doorlopen procedure.

Een tweede kanttekening: er tekent zich een kleine verzameling respondenten af met een consequent zeer negatieve beoordeling, op zowat alle aspecten van de vergunningprocedure.

Uiteraard is incidenteel zo'n negatieve ervaring, hoe pijnlijk ook voor de betrokkene en voor de gemeente, niet ondenkbaar. Maar ook is het niet ondenkbaar dat zulke reeksen antwoorden afkomstig zijn van personen die het vermogen tot nuanceren enigszins kwijt zijn, tegelijk met het vertrouwen in de overheid.

De abrupte toename van het aantal zeer negatieve beoordelingen vanaf 2021, de tijd waarin overheidsfalen steeds nadrukkelijker in het nieuws kwam, zou daarop kunnen wijzen.

Figuur 3-20 (volgende hoofdstuk, p.25) laat de gebroken tendens duidelijk zien.

3

VERGELIJKING VAN ZES ONDERZOEKJAREN

3.1 inleiding

Voor de zes jaren waarin, met telkens dezelfde vraagstelling, de vergunningverlening is geëvalueerd, zijn de belangrijkste kwantificeerbare uitkomsten op een rij gezet:

- de respons (aantallen en samenstelling);
- vragen over het eventuele vooroverleg;
- vragen over de duidelijkheid van de informatie vooraf;
- vragen over de duur van de aanvraagprocedure;
- vragen over het genomen besluit;
- het algemene oordeel over de doorlopen procedure.

3.2 respons 2017 t/m 2022: aantallen en samenstelling

aantallen

Tabel 3-1 laat zien dat de onderzoekspopulaties van 2017 t/m 2019 vergelijkbaar van omvang zijn. In 2020 is de populatie zo'n 30% groter dan in de drie voorgaande jaren. In 2021 is de populatie juist zo'n 15% kleiner dan in de drie eerste jaren. Voor het eerste halfjaar van 2021 is de populatie relatief klein doordat na de ingebruikname van een nieuw zaakstelsel slechts respondenten uit de periode januari - half april konden worden geworven.

Bij de onderzoekspopulaties populatie in 2021 (tweede halfjaar) en 2022 is er geen duidelijke oorzaak aan te wijzen voor de betrekkelijk geringe omvang. Wellicht ligt ook hier de oorzaak in het gebruik van het nieuwe zaakstelsel.

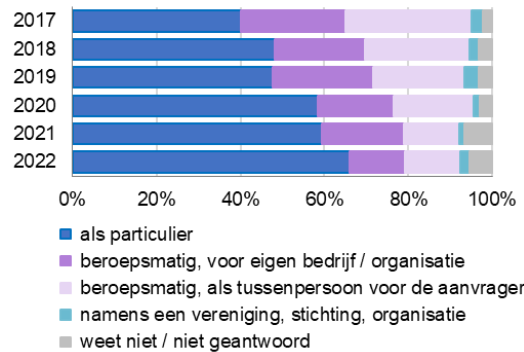
De respons varieert van 30% tot 43% per periode. Het gaat hierbij om volledig en gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten. De verschillen in responspercentages tussen periodes zijn mogelijk voor een deel veroorzaakt door verschillen tussen de enquêteperiodes. Deze vielen bij voorkeur kort na de beschouwde periode, maar moesten soms ook enkele weken worden uitgesteld).

tabel 3-1 *populatie (aantal unieke e-mailadressen) en respons per periode*

periode	onderzoeks- populatie (e-mailadressen)	respons (absoluut)	respons (procent)
2017 - 1 ^e halfjaar	378	159	42%
2017 - 2 ^e halfjaar	361	110	30%
2017	739	269	36%
2018 - 1 ^e halfjaar	451	144	32%
2018 - 2 ^e halfjaar	296	99	33%
2018	747	243	33%
2019 - 1 ^e halfjaar	358	124	35%
2019 - 2 ^e halfjaar	353	146	41%
2019	711	270	38%
2020 - 1 ^e halfjaar	498	198	40%
2020 - 2 ^e halfjaar	444	193	43%
2020	942	391	42%
2021 - 1 ^e halfjaar	344	110	32%
2021 - 2 ^e halfjaar	288	117	41%
2021	632	227	36%
2022 - 1 ^e halfjaar	318	109	34%
2022 - 2 ^e halfjaar	241	73	30%
2022	559	182	33%

samenstelling respons

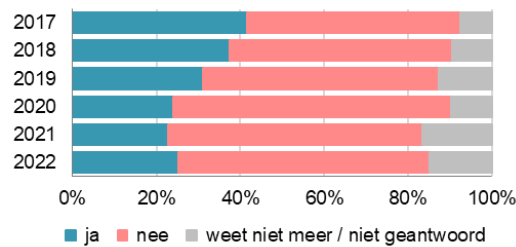
Figuur 3-1 toont in de respons voor 2020 t/m 2022 een hoger percentage particuliere aanvragers dan in voorgaande jaren. Opvallend is vooral dat het aandeel professionele aanvragers onder de respondenten is verminderd, terwijl sinds 2020 ook de totale onderzoekpopulatie kleiner is geworden.



figuur 3-1 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de (in procenten, 2017 t/m 2022)

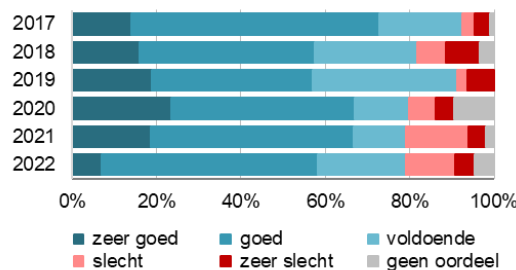
3.3 voorafgaand aan de aanvraag

Een vooroverleg vindt tussen 2017 en 2020 jaar op jaar telkens minder vaak plaats. Vanaf 2020 blijft het aandeel ongeveer gelijk. Corona kan een factor geweest zijn in deze afname. Wat ook een rol zou kunnen spelen is de afnemende respons onder professionele aanvragers. Professionele aanvragers maken gemiddeld iets meer van vooroverleg gebruik dan particulieren.



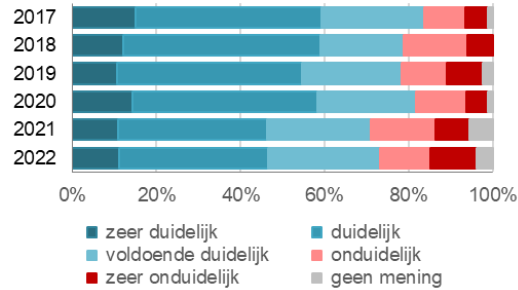
figuur 3-2 heeft er een vooroverleg plaatsgevonden? (in procenten, 2017 t/m 2022)

De waardering van het vooroverleg laat in de zes onderzoekjaren een licht wisselend beeld zien, waarbij de meeste respondenten tevreden zijn. Het gaat om de antwoorden van relatief kleine aantallen respondenten (variërend tussen 46 en 106 personen).

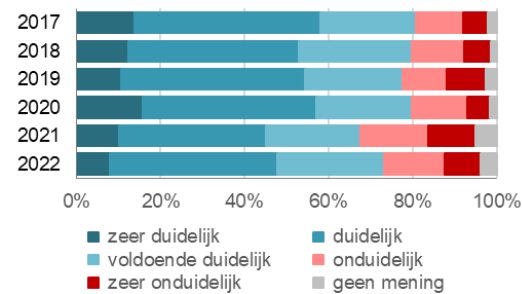


figuur 3-3 beoordeling van het vooroverleg (in procenten, 2017 t/m 2022)

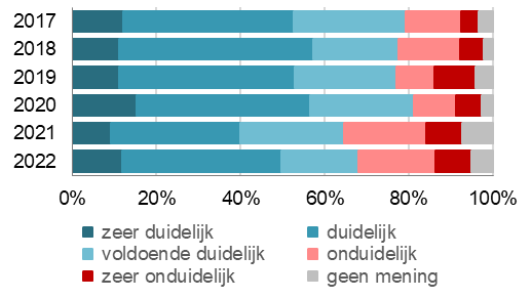
De antwoorden op vragen over de duidelijkheid die men voorafgaand aan de aanvraag had over verschillende aspecten van de procedure, worden weergegeven in figuur 3-4 t/m 3-8. De verschillen in beantwoording tussen de eerste vier onderzoekjaren zijn klein. De jaren 2021 en 2022 steken daar voor alle aspecten enigszins ongunstig bij af.



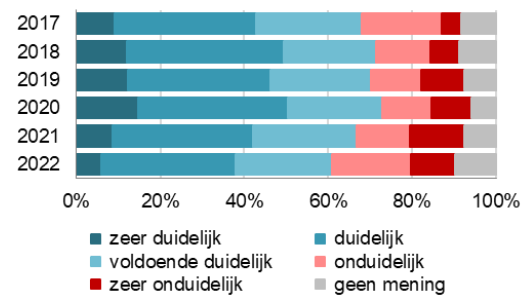
figuur 3-4 duidelijkheid over het verloop (de stappen) van de procedure (in procenten, 2017 t/m 2022)



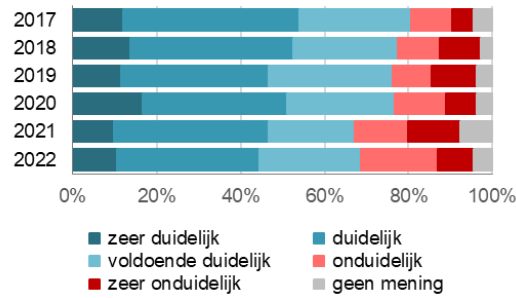
figuur 3-5 duidelijkheid over de duur van de aanvraagprocedure (in procenten, 2017 t/m 2022)



figuur 3-6 duidelijkheid over welke gegevens men moest aanleveren (in procenten, 2017 t/m 2022)



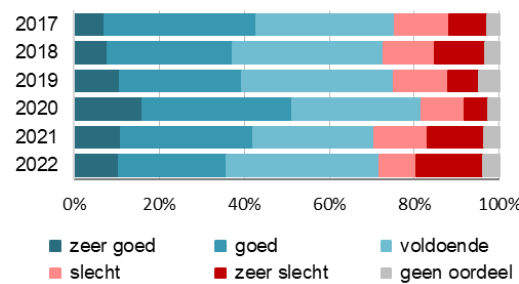
figuur 3-7 duidelijkheid over de kosten van de aanvraag (in procenten, 2017 t/m 2022)



figuur 3-8 duidelijkheid over waar men met vragen terecht zou kunnen (in procenten, 2017 t/m 2022)

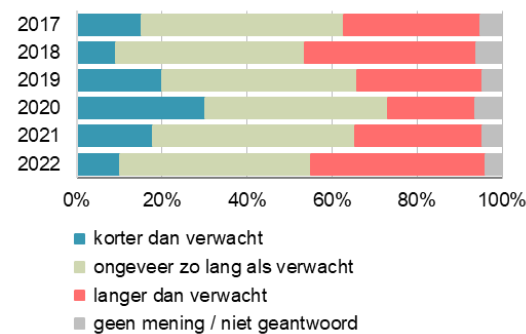
3.4 voortgang na het indienen van een aanvraag

In 2021 en 2022 zijn de respondenten gemiddeld iets minder tevreden over de informatie over de voortgang van de behandeling van hun zaak dan in de meeste jaren daarvoor (figuur 3-9).



figuur 3-9 Hoe goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (in procenten, 2017 t/m 2022)

Over de feitelijke voortgang denkt men door de jaren heen verschillend. Aan degenen van wie de aanvraag op het moment van beantwoorden van de enquête al was afgehandeld (dat varieert tussen 66 en 75% van de respons) is gevraagd hoe men de duur van de afhandeling heeft ervaren. Meestal is het aandeel 'langer dan verwacht' groter dan het aandeel 'korter dan verwacht'. 2020 was een uitzondering



figuur 3-10 gevoel bij de duur van de afhandeling (in procenten, 2017 t/m 2022)

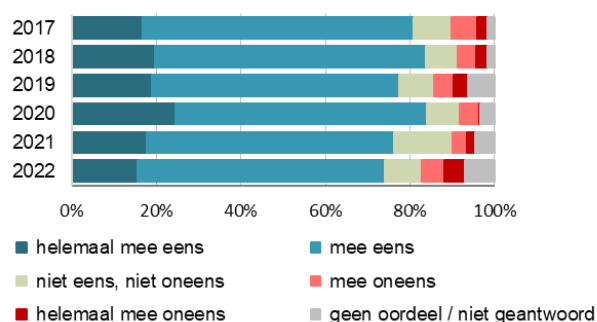
3.5 besluit door de gemeente

De diagrammen in figuur 3-11 t/m 3-14 bevatten de reacties op vier stellingen over het uiteindelijke besluit door de gemeente. De diagrammen maken geen onderscheid tussen respondenten van wie de aanvraag direct of na aanpassingen is toegekend en respondenten van wie de aanvraag is afgewezen (6 à 14% - zie tabel 3-2). Doordat respondenten van wie de aanvraag is afgewezen in het algemeen ongunstiger oordelen dan andere respondenten kan, door verschillen in de percentages 'afgewezen' een vertekening optreden. Die vertekening is doorgaans gering, maar kan in 2022 (jaar met afwijkende percentages toekenning en afwijzing) groter zijn.

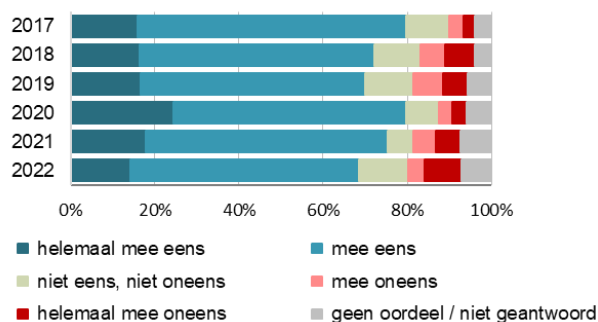
In het diagram dat het oordeel over de juistheid van het besluit weergeeft (figuur 3-14) is dat onmiskenbaar het geval.

tabel 3-2 *besluit door de gemeente over de aanvraag*

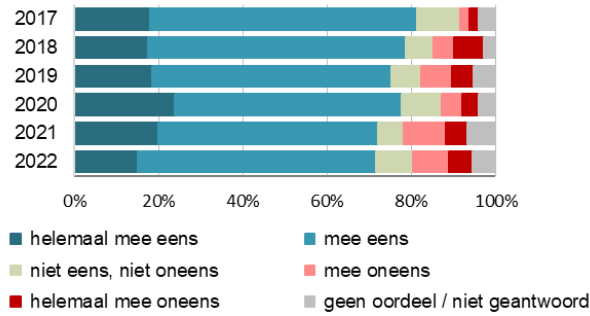
periode	positief (toegekend)	positief (na aanpassingen)	negatief (afgewezen)	weet niet / niet geantwoord
2017	55%	36%	7%	2%
2018	55%	32%	10%	3%
2019	60%	26%	9%	5%
2020	56%	33%	6%	5%
2021	56%	31%	9%	5%
2022	43%	37%	14%	6%



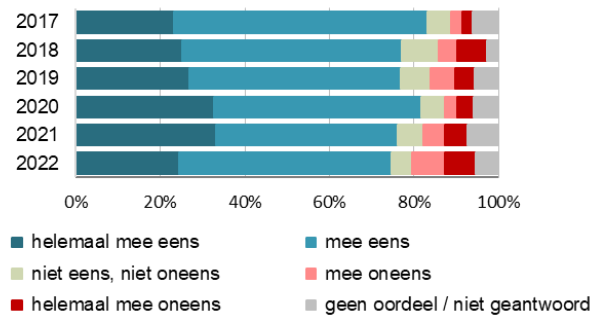
figuur 3-11 oordeel over de stelling: "De gebruikte taal is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2022)



figuur 3-12 oordeel over de stelling: "Het besluit is goed onderbouwd." (in procenten, 2017 t/m 2022)



figuur 3-13 oordeel over de stelling: "Het besluit is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2022)

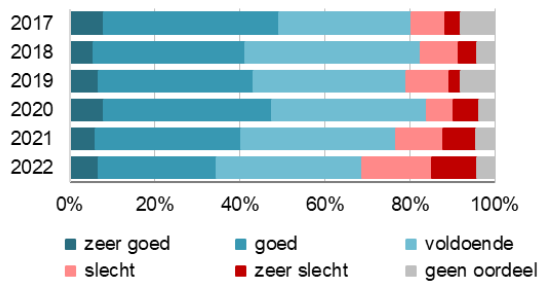


figuur 3-14 oordeel over de stelling: "Het besluit is juist." (in procenten, 2017 t/m 2022)

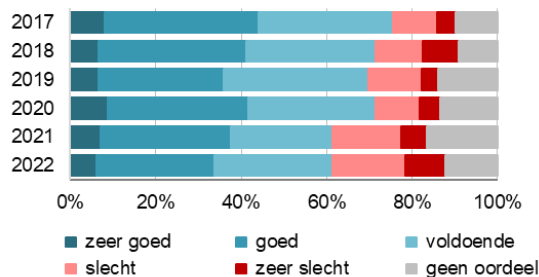
3.6 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

contact met de gemeente

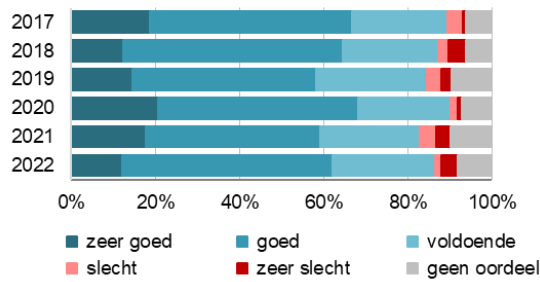
De onderstaande diagrammen (figuur 3-15 t/m 3-19) bevatten de oordelen over aspecten van de procedure die te maken hebben met het contact met de gemeente. De verschillen tussen de jaren zijn tot 2021 niet groot. 2021 en 2022 springen er ongunstig uit waar het om vindbaarheid van informatie en om telefonische bereikbaarheid gaat. 2022 ook waar het om snelheid van reageren gaat.



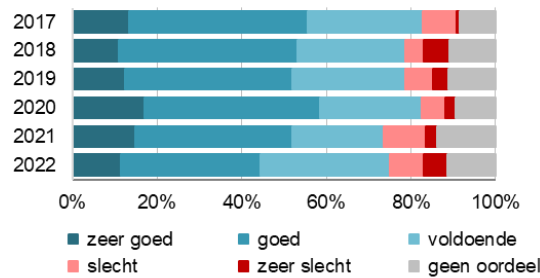
figuur 3-15 oordeel over de vindbaarheid van informatie op de website (in procenten, 2017 t/m 2022)



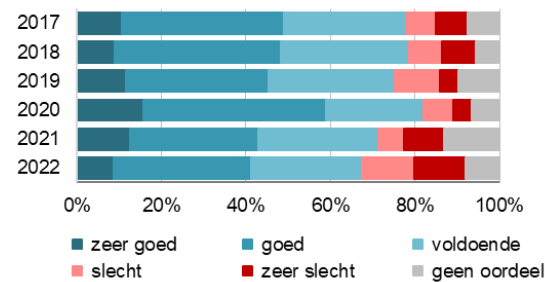
figuur 3-16 oordeel over de telefonische bereikbaarheid (in procenten, 2017 t/m 2022)



figuur 3-17 oordeel over de klantvriendelijkheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2022)



figuur 3-18 oordeel over de deskundigheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2022)

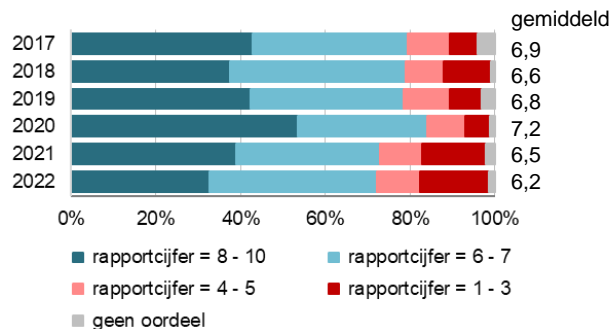


figuur 3-19 oordeel over de snelheid van reageren op vragen (in procenten, 2017 t/m 2022)

samenvattend rapportcijfer

Figuur 3-20 geeft een overzicht van de samenvattende rapportcijfers voor de hele procedure. Het diagram laat zien dat in 2021 en 2022 het gemiddelde rapportcijfer omlaag gehaald wordt door een relatief groot aandeel zeer ongunstige beoordelingen.

Het diagram bevestigt daarmee het beeld dat ook al uit de diagrammen in figuur 3-3 t/m figuur 3-19 (over de afzonderlijke dienstverleningsaspecten) naar voren komt.



figuur 3-20 samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding (in procenten, 2017 t/m 2022)

BIJLAGE I vragenlijst



Evaluatie vergunningverlening gemeente Zoetermeer

In de periode 1 juli t/m 31 december 2022 hebt 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.

Hebt 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)

[Volgende >](#)

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

[< Vorige](#)[Volgende >](#)

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 langsgeweest 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:

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

vooroverleg

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

< Vorige

Volgende >

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

voorwaarde: vraag 4 = ja

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
Het overleg verliep...	1	2	3	4	5	?

6. Kunt u uw antwoord toelichten?

voorwaarde: vraag 4 = ja

(0/4000)

7. Hebt u suggesties voor verbetering van het vooroverleg?

voorwaarde: vraag 4 = ja

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

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	1	2	3	4	5	?
de duur van de aanvraagprocedure	1	2	3	4	5	?
welke gegevens u moest aanleveren	1	2	3	4	5	?
de kosten van de aanvraag	1	2	3	4	5	?
waar u met uw vragen terecht zou kunnen	1	2	3	4	5	?

9. uw eventuele toelichting:

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

voortgang

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
10. Hoe goed bent u op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling?	1	2	3	4	5	?

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

(0/4000)

< Vorige

Volgende >



gemeente
Zoetermeer

12. Is uw aanvraag of melding inmiddels afgehandeld?

- ja
- nee
- dat weet ik niet

< Vorige

Volgende >



gemeente
Zoetermeer

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

< Vorige

Volgende >



voorwaarde: vraag 12 = ja

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?

	helemaal mee eens	me eens	niet eens, niet oneens	me oneens	helemaal mee oneens	geen oordeel
De gebruikte taal is begrijpelijk	1	2	3	4	5	?
Het besluit is goed onderbouwd	1	2	3	4	5	?
Het besluit is begrijpelijk	1	2	3	4	5	?
Het besluit is juist	1	2	3	4	5	?

< Vorige

Volgende >



voorwaarde: vraag 14 ≠ negatief

16. Zijn de zaken waarop uw aanvraag of melding betrekking heeft inmiddels uitgevoerd / tot stand gekomen?

- ja
- nee
- dat weet ik niet

< Vorige

Volgende >

voorwaarde: vraag 1 = bouwen en/of slopen; vraag 14 ≠ negatief

17. **Hebt u tijdens de bouw- en/of sloopwerkzaamheden, of na afronding ervan, bezoek gehad van gemeentelijke bouwinspecteurs, in verband met bouwtoezicht?**

- 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

< Vorige

Volgende >

voorwaarde: vraag 17 = ja

18. **Wat is uw oordeel over het bouwtoezicht door gemeentelijke inspecteurs?**

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
de informatie vooraf over het doel en het tijdstip van het bezoek	1	2	3	4	5	?
de vriendelijkheid van de inspecteurs	1	2	3	4	5	?
de deskundigheid van de inspecteurs	1	2	3	4	5	?
de mate waarin de inspecteur met u meedacht	1	2	3	4	5	?

< Vorige

Volgende >

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	1	2	3	4	5	?
de telefonische bereikbaarheid	1	2	3	4	5	?
de klantvriendelijkheid van de medewerkers	1	2	3	4	5	?
de deskundigheid van de medewerkers	1	2	3	4	5	?
de snelheid van reageren op uw vragen	1	2	3	4	5	?

20. Hebt u suggesties voor verbetering van dit contact?

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

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

- 1. zeer slecht
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10. zeer goed
- geen oordeel

< Vorige

📧 Overzicht antwoorden

Einde enquête

BIJLAGE II tellingen en toelichtingen

tabel II-1 *activiteit vergunningaanvraag (vraag 1 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent
bouwen	139	76,4
slopen	6	3,3
kappen van bomen	15	8,2
brandveilig gebruik van een bouwwerk	-	-
afwijking van een bestemmingsplan	7	3,8
andere activiteit(en)	26	14,3
totaal respondenten	182	100,0

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

	aantal	procent
één activiteit	173	95,1
twee activiteiten	7	3,8
drie activiteiten	2	1,1
vier activiteiten	-	-
vijf activiteiten	-	-
totaal respondenten	182	100,0

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

	aantal	procent
als particulier	120	65,9
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	24	13,2
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	24	13,2
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	4	2,2
dat weet ik niet	8	4,4
niet geantwoord	2	1,1
totaal	182	100,0

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

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	119	65,4
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	36	19,8
telefonisch contact gehad met de gemeente	72	39,6
een brief ontvangen van de gemeente	37	20,3
een e-mail ontvangen van de gemeente	75	41,2
anders *	25	13,7
niet geantwoord	11	6,0
totaal respondenten	182	100,0

* de andere wijzen van contact

- Aannemer heeft namens ons de vergunning aangevraagd.
- Aannemer / architect
- Collegiaal.
- De aanvraag is voor mij gedaan door de bouwer.
- De aanvraag is voor mij gedaan door een ander bedrijf, niet door mijzelf.
- Diverse overleggen projectgroep.
- Het contact verliep via de aannemer.
- Het tekenbureau heeft in mijn plaats contact met de gemeente gehad.
- Ik loop regelmatig bij VVH langs.
- [bedrijfsnaam]
- Mijn aannemer heeft het geregeld
- Onze architect heeft voor ons de vergunning aangevraagd.

- Onze uitvoerder van de dakkapel heeft contact gehad.
- Opdrachtnemer heeft dit geregeld.
- [bedrijfsnaam] heeft vergunning geregeld.
- Teams-overleg met de gemeente.
- Technisch tekenaar heeft dit voor mij geregeld.
- Via architect.
- Via architect
- Via de aannemer
- Via mail overleg het vooronderzoek gedaan
- Via [bedrijfsnaam] die de aanvraag voor ons heeft gedaan

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

	aantal	procent
ja	46	25,3
nee	109	59,9
dat weet ik niet meer	15	8,2
niet geantwoord	12	6,6
totaal	182	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	3	1,6	6,5
goed	22	12,1	47,8
voldoende	9	4,9	19,6
slecht	5	2,7	10,9
zeer slecht	2	1,1	4,3
geen oordeel	2	1,1	4,3
niet geantwoord	3	1,6	6,5
subtotaal (vooroverleg gehad)	46	25,3	100,0
niet van toepassing	136	74,7	
totaal	182	100,0	

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- Er bleek geen vergunning nodig te zijn, dus het overleg was uitermate functioneel.
- Het was deskundig, de procedure ging onverwacht vlot.

beoordeling vooroverleg: goed

- Helaas dat die persoon gelijk met pensioen ging die de procedure heeft gestart.
- Helder en duidelijk.
- Het heeft wel wat voeten in de aarde gehad om überhaupt contact te krijgen, zowel telefonisch als via de mail van de omgevingsbalie. De bereikbaarheid kan echt wel beter.
- Het was duidelijk en helder.
- Het was een complexe procedure, het gesprek verliep constructief, gemeente was bereid mee te denken in oplossingen, maar wel risicomijdend.
- Ik ben goed geïnformeerd
- Informatief, duidelijk en gaf veel inzicht in de mogelijkheden.
- Procedure doorlopen.
- Procedure uitgelegd en wat er nodig was voor een spoedige gunning
- Proces verliep goed ondanks dat we meerdere keren terug moesten voor akkoord.
- Via de medewerker antwoord gehad i.v.m. de procedure.
- Vooroverleg was prima.
- Vooroverleg was goed, maar er zit een smetje op de gehele samenloop. In opdracht van Vidomes zijn wij bezig met het energetisch verbeteren van woningen. Voor dit project hebben wij ook bouwplaatsen nodig voor opslag van materiaal / materieel, schaftgelegenheid en sanitaire voorzieningen. [details over vergaderingen en locatiebezoek / deelnemers]. Wij zijn ervan uitgegaan dat dit voldoende/ akkoord was dat wij hier onze bouwplaatsen kunnen inrichten.
Maar vervolgens ben ik gebeld door [naam medewerker] met de mededeling dat wij een omgevingsvergunning voor de bouwplaatsen dienen aan te vragen. Deze mededeling is door geen enkel ander persoon van de Gemeente Zoetermeer aan ons doorgegeven / kenbaar gemaakt. Als wij dit eerder hadden vernomen dan hadden wij ook eerder al de aanvraag / verzoek kunnen indienen.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- De gemeente ging zeer formeel om met onze vraag, die onze vereniging kan helpen het hoofd financieel boven water te houden. Het ging om een zeer geringe afwijking, waar geen mens last van zou hebben.
- Er was in eerste instantie onduidelijkheid, waardoor de procedure enigszins lang duurde. Ik kreeg ook niet eensluidende antwoorden. Maar uiteindelijk was het contact prettig en verder prima afgeregeld.
- Hebben meerdere voorstellen gemaakt en in overleg de positie gemaakt.
- Ik ben verwezen naar de online aanvraagprocedure.
- In het vooroverleg hebben de betreffende ambtenaren veel invloed en telt hun persoonlijke invulling zwaar. En het duurt erg lang.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Afronding duurde 20 weken i.p.v. de door de gemeente zelf aangegeven 12 weken.
- heel omslachtig allemaal en in Zoetermeer is alles moeilijk.
- Het betrof aanvraag [nummer] voor plaatsen van dakkapel aan voorkant pand. Zoals er bij bijna al mijn burens reeds zijn geplaatst in mijn wijk. Ik ontving van het omgevingsloket een tekening van mijn burens waar onlangs een gelijke dakkapel was geplaatst. Die kon ik gebruiken voor mijn aanvraag, zoals ik ook gedaan heb.
- Veel verschillende, niet eenduidige reacties van de gemeente. Op punten blijft het vaag en wordt geen concrete reactie gegeven.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- Voor mijn gevoel werd er niet gekeken naar de situatie. Omdat er *voorkant* stond werd er gezegd dat ik een vergunning nodig had.
- Ze leggen per mail uit hoe of wat. Vragen we een bouwtekening op. Deze was niet goed.

beoordeling vooroverleg: geen oordeel

- Ik heb eerder de gemeente geïnformeerd dat de dakkapel verkeerd is geplaatst door de leverancier en dat ik in gesprek ging om deze alsnog te corrigeren. Ik heb verder alleen van de gemeente vernomen dat ze graag op de hoogte gehouden willen worden. Voor het indienen van het verzoek om legalisatie heb ik contact gehad met een medewerker aan wie ik de situatie heb voorgelegd en ik heb niet het idee gekregen dat de kans op slagen klein was.

suggesties voor verbetering van het vooroverleg (vraag 7)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

(geen suggesties)

beoordeling vooroverleg: goed

- Bereikbaarheid vergroten.
- Bij aanvraag werd ander verhaal gegeven en ambtenaar niet zo vriendelijk meer.
- Geen mensen die met pensioen gaan vergunningen laten beoordelen binnen de aanvraag.
- In het overleg aangeven of er een omgevingsvergunning aangevraagd moet worden.
- Ja, de juiste maten voor een dakkapel nog een keer toelichten; die klopten niet met wat er op de site staat. 50 cm uit beide gevels klopte niet we moesten opnieuw tekeningen laten maken. De kapel ging van 4,70 naar 4,54. Dat vond ik erg frustrerend en kostbaar!
- Vooral doorgaan op deze goede manier van informatie verstrekken.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Het was niet mogelijk om inhoudelijk over het onderwerp te praten en daar had ik wel behoefte aan.
- Meedenken.
- Nee, is goed gegaan.
- Spreekuur organiseren en binnen een week een verslag opsturen.

beoordeling vooroverleg: slecht

- 1. reacties vooraf coördineren.
- 2. concreet worden in opmerkingen.
- Dat de bouwmeester open staat voor de discussie.
- Eén duidelijke lijn zou heel handig zijn, we werken met 90 gemeenten en werkelijk: de gemeente Zoetermeer is het meest lastige en als wij kunnen kiezen om iets elders te doen op dezelfde dag slaan wij in inmiddels Zoetermeer over.
- Sneller afdoen. Waarom zo lang wachten.
- Uitleg over de te leveren documenten en verwijzing waar ik die kan vinden. Wat ik daar precies uit moet halen om aan te leveren bij mijn verzoek tot plaatsing van de dakkapel.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- De een zeg dit; de ander weer wat anders.
- Er moeten duidelijkere instructies zijn waar je op moet letten als een aanvraag gestart wordt.

tabel II-7 duidelijkheid over het verloop (de stappen) van de procedure (vraag 8 - 1^e item)

	aantal	procent
zeer duidelijk	17	9,3
duidelijk	54	29,7
voldoende duidelijk	41	22,5
onduidelijk	18	9,9
zeer onduidelijk	17	9,3
geen mening	6	3,3
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

tabel II-8 duidelijkheid over de duur van de aanvraagprocedure (vraag 8 - 2^e item)

	aantal	procent
zeer duidelijk	12	6,6
duidelijk	61	33,5
voldoende duidelijk	39	21,4
onduidelijk	22	12,1
zeer onduidelijk	13	7,1
geen mening	6	3,3
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

tabel II-9 duidelijkheid over welke gegevens men moest aanleveren (vraag 8 - 3^e item)

	aantal	procent
zeer duidelijk	18	9,9
duidelijk	58	31,9
voldoende duidelijk	28	15,4
onduidelijk	28	15,4
zeer onduidelijk	13	7,1
geen mening	8	4,4
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

tabel II-10 duidelijkheid over de kosten van de aanvraag (vraag 8 - 4^e item)

	aantal	procent
zeer duidelijk	9	4,9
duidelijk	49	26,9
voldoende duidelijk	35	19,2
onduidelijk	29	15,9
zeer onduidelijk	16	8,8
geen mening	15	8,2
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	16	8,8
duidelijk	52	28,6
voldoende duidelijk	37	20,3
onduidelijk	28	15,4
zeer onduidelijk	13	7,1
geen mening	7	3,8
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

<i>toelichting bij beoordelingen (vraag 9)</i>					
verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Goed proces
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wel duidelijk op de maatvoeringseisen na.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De aannemer heeft zelf de aanvraag ingediend met alle gegevens van het plan, van de huidige en toekomstige situatie.
duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het was aan de contactpersonen van de gemeente vaak niet duidelijk hoe de wet in elkaar steekt op sommige punten. Dat heeft de procedure zeer vertraagd en heeft ertoe geleid dat ik een keuze moest maken tussen afschalen op dit moment of geen vergunning ontvangen, in beroep gaan en zo vele maanden / jaren aan tijd verliezen.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De communicatie over (de aanvullingen voor) de aanvraag was open en constructief.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	geen mening	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Als men een vergunning aanvraagt en hij wordt afgekeurd omdat hij 7cm afwijkt van die van burens verderop in de straat, terwijl er al verschillende maten dakkapellen in de straat zijn, is dat naar mijn inzicht onnodig hinderen van het bouwproces. Uiteraard hebben we dit aangepast en is de vergunning wel verstrekt. Dus de uitkomst is goed.
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag dakkapel, identiek aan twee huizen verder. Werd opeens een dakopbouw om vervolgens onverwacht opeens goedgekeurd te zijn als dakkapel.
zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Achteraf bleek dat er (terecht) 2x kosten in rekening werden gebracht. Dit stond niet duidelijk op de website
duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het was mij niet duidelijk dat ik niet alleen een vergunning aanvraag voor wat ik op eigen terrein doe. In de afwijzing stond een persoonlijk e-mailadres, maar de medewerkster reageerde niet. Bezwaartermijn voorbij.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Mijn aanvraag heb ik grotendeels uitbesteed dus de communicatie verliep voornamelijk via mijn tussenpersoon.
voldoende duidelijk	duidelijk	geen mening	geen mening	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Vraag om plaatsing zonnepanelen.
voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wat mij betreft veel te lang blijven liggen. Aangegeven dat er 8 weken tijd nodig is voor een beoordeling. Alle documentatie in de basis goed aan geleverd. En toch na verstrijken van 7,5 week, ben ik gaan bellen. De status was onbekend en na twee dagen was de vergunning toegekend. Hierdoor heb ik het gevoel gekregen onder op de stapel te zijn beland en dat de beoordeling vrij snel heeft kunnen plaatsvinden, maar wel na 7,5 weken onnodig blijven liggen.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Beetje rare antwoorden bij de kosten aanvraag en dan zeer onduidelijk? rare vraag net zoals de eerste zin hebt is heeft (slecht Nedewrlands).
onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Bij de vergunningaanvraag was niet 100% duidelijk wat de tekenaar/ constructeur moest aanleveren. Tevens was het contact slecht met de gemeente. Want na aanvraag ik ik geen enkele keer info gehad hoe het met de aanvraag verliep. Tevens kreeg de tekenaar / constructeur aan het einde een mail dat het goedgekeurd was maar kreeg de tekenaar / constructeur geen schriftelijk schrijven hiervan. Ook niet nadat ik (als eigenaar / aanvrager) telefonisch contact had opgenomen met de gemeente.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De informatie over de aan te leveren stukken was summier.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> het komt vaker voor dat een ambtenaar naar eigen inzicht oordeelt en niet naar het algemeen belang kijkt, vind een trieste zaak,
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb alles ingediend, echter nog geen antwoord gekregen

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb als voorbereiding een vraag gesteld over of mijn plannen vergunningplichtig zijn. Dat werd bevestigd. Wat niet werd verteld is dat door het feit dat het om een pand dat valt onder beschermd stadsgezicht gaat, de aanvraag zou worden afgewezen. Qua duur van de periode: toen ik de aanvraag had gedaan kreeg ik als reactie, na enkele weken, dat mijn plannen niet vergunningplichtig waren, onterecht want de situatie was niet goed beoordeeld, moest ik ze op wijzen. Vervolgens werd mij verzocht om opnieuw een aanvraag te doen. (Exact dezelfde dus). Dat voelde niet goed.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik vond de reactie op de aanvraag dreigend overkomen, ik heb alles netjes gedaan volgens de regels maar omdat de uitslag negatief was werd ik zowat bedreigend benaderd. Zowel door de handhaver die langs was geweest als door de gemeente, alsof ik een klein kind ben die iets niet mag doen. Ik vind niet dat er op die toon mensen aangesproken moeten en bang gemaakt moeten worden. Ik werk zelf ook bij de overheid en ik heb de situatie met mijn collegas besproken. Zij waren ook verbaasd.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wij hadden begrepen dat de kosten van het vooroverleg in mindering worden gebracht op de bouwleges-kosten op het moment dat de omgevingsvergunning wordt aangevraagd. Hier telefonisch navraag naar gedaan, of dit ook zo was verwerkt in de factuur, maar geen antwoord op gekregen....
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De procedure is erg omslachtig waardoor ik het keer op keer uitstelde. Mijn aanvraag betreft een simpel houten schuurtje en ik moest alles aanleveren alsof ik een flinke uitbouw aan mijn woning ging realiseren. Ik denk dat het goed zou zijn om voor de eenvoudigere aanvragen een aparte aanvraagprocedure op te stellen. Een soort fast track, wat voor beide partijen de procedure een stuk minder gecompliceerd maakt en daardoor dus ook veel tijd zou schelen.
onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag "on hold" gezet i.v.m. te veel onduidelijkheden terrasoverkapping dakterras. Hiermee gaan wij in november weer verder. Graag op voorhand eerst overleg zoals ook in aanvraag is gevraagd maar niet is gebeurd.
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het is moeizaam gegaan. Je kan niet snel bij iemand terecht.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Vergunningen enkel toerekenen aan bouwkosten is niet altijd even "eerlijk".
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanpassen plattegrond horecabedrijf. Echt heel erg onduidelijk. Dame brandweer heeft het opgelost. Zij vond het ook heel ingewikkeld.
zeer onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Betreffende afdeling is slecht te bereiken, reageert niet of buiten de termijn bij een terugbelverzoek. Daarnaast is de kennis en kunde van de afdeling erg ondermaats en heeft men geen idee over de situatie. Dit wordt beoordeeld via google maps.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Dit werd allemaal niet in het proces duidelijk gemaakt.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er is niet veel informatie over te vinden, pas als de aanvraag online gestart wordt, worden dingen duidelijk.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik vond de communicatie minimaal. Reageren op vragen duurde ook super lang
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Te veel op elkaar gelijkende bouw aanvragen op de vergunning-aanvraagwebsite.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Uiteindelijk krijgen wij via [naam medewerkers] te horen dat wij een omgevingsvergunning dienen aan te vragen. Formulieren of informatie met betrekking tot een aanvraag vind ik slecht te vinden op de website. De duur van de aanvraagprocedure vind ik vrij lang. Na aanvraag bevestiging ontvangen dat er binnen 8 weken een beslissing wordt genomen; een dag ervoor een brief van jullie ontvangen dat det beslistermijn met nog eens zes weken wordt verlengd en na de verlenging nog een belletje krijgen of er nog wat ruimte is en twee weken erna uiteindelijk de vergunning voor een half jaar (30 november 2022). Terwijl wij ook hebben aangegeven dat het project loopt tot september 2023. Ik hoop dat de procedure van een verlenging als dat mogelijk is niet al te lang gaat duren.
onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Doorlooptijden zijn enorm lang! Op het laatste moment werd medegedeeld dat er extra tijd nodig was en op het laatste moment van de extra tijd werd medegedeeld dat de aanvraag onvolledig was. In de eerdere correspondentie werd echter aangegeven dat de stukken waren ontvangen maar nog niet alle expert reviews binnen waren.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	geen mening	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraagformulier is heel slecht opgebouwd. Sjablonen lijken uit de jaren 90. Geen tussentijdse updates. Zelf na maanden nagebeld om vervolgens te horen dat de aanvraag niet nodig was. Op positieve noot; genoeg ruimte voor verbetering.
onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraagprocedure is veelste complex, aanvraag via externe partijen, direct extra kosten in rekening gebracht omdat één klein element ontbrak, correspondentie zeer traag.
onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er werd niet bekendgemaakt dat ik kosten maakte. Tijdens telefonisch contact over verduidelijkingen werd ook benoemd dat ik geen kosten zou maken als ik de aanvraag nu zou afbreken. Er is ook geen duidelijke informatie te vinden over hoe de procedure verloopt.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Nadat wij onze aanvraag via de website hadden ingediend, hebben wij niets vernomen. Vervolgens hebben we zelf telefonisch contact opgenomen waarin er werd toegezegd dat er een contactpersoon aan ons toegewezen zou worden en dat wij formulieren zouden ontvangen per post. Wij hebben nooit meer iets vernomen helaas. Aangezien dit al onze 2e poging was hebben we het nu maar opgegeven. Erg teleurgesteld en geen goede indruk van de gemeente na hier in juli 2022 naartoe te zijn verhuisd.
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben particulier, 81-jarige inwoner van Zoetermeer. Telefonisch is de gemeente zeer moeilijk te bereiken. Bij een bezoek aan de omgevingsbalie weet je niet wat er nodig is om te vragen. Met de daar verstrekte gegevens denk je dan dat je er bent. Als je de aanvraag digitaal gaat doen moet je eerst ontdekken hoe alles werkt en dan zie je vragen die je niet kan beantwoorden. Daar was ook niet over gesproken op het omgevingsloket bij mijn bezoek aldaar.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb maanden zitten wachten op een aanvraag voor een dakkapel, waarin de communicatie vanuit de gemeente gewoon totaal niet aangekomen is, waardoor de aanvraag verliep, en er een nieuwe aanvraag is gedaan. Deze is uiteindelijk wel goedgekeurd.
zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De wijze van communiceren is van een bedroevend niveau en de overheid onwaardig. Een aanvraag die vanaf het begin al kansloos bleek te zijn, is door u eerst naar een andere afdeling verschoven, vervolgens opnieuw moeten doen, meerdere tekeningen / constructiewerk, vele kosten en 3 maanden verder afgewezen op een grond die klaarblijkelijk al vanaf 2019 van toepassing is. Kennis die nergens vindbaar is. Bovendien geen telefonisch contact mogelijk, niemand weet wie wie is en wie ergens over gaat en ik heb als allerergste ervaren dat er geen Nederlands wordt gesproken bij de gemeente Zoetermeer.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Alles zeer onduidelijk, de bouwtoetsier kwam afspraken niet na. Ik moest zelf overal achteraan bellen / mailen voor antwoorden / afspraken . Vervolgens krijgen we een uitnodiging om de vergunning te bespreken. Maar ook de rekening, wij zijn niet op de hoogte gebracht van eventuele kosten van dit gesprek, anders was ik niet op de uitnodiging ingegaan. Omdat we toch al wisten wat de uitkomst was namelijk: afgewezen. Vervolgens wil ik bezwaar maken en word je van de kast naar de muur gestuurd omdat niemand iets weet bij de gemeente. Uiteindelijk heb ik maar tegen mijn wil in betaald omdat ik niet op een verhoging zit te wachten. Het was namelijk al een belachelijk hoog bedrag.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het is jammer dat ik al maanden in contact probeer te komen en er op geen enkele manier gehoor aan mijn vragen wordt gegeven.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Meerdere keren foto's van de situatie gemaaild maar dit lijkt niet goed terecht te zijn gekomen. Via de mail gehoord dat mijn aanvraagperiode verlopen is en dat ik opnieuw mijn aanvraag moet indienen. Waarom kan ik niet persoonlijk langskomen met mijn foto's? Hoe kan iemand die niet handig is met de computer ooit iets aanvragen?

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

	aantal	procent
zeer goed	16	8,8
goed	39	21,4
voldoende	55	30,2
slecht	13	7,1
zeer slecht	24	13,2
geen oordeel	6	3,3
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

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

zeer goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- Het ging op zich goed.

goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- Ik heb meerdere aanvragen gedaan, bij één ervan heeft het wel heel lang geduurd voordat de vergunning los kwam, deels lag dat aan het aanleveren van de stukken door mij, maar ik denk dat jullie ook met personeelstekort te kampen hadden.
- Meer was niet nodig.
- Prima procedure.

voldoende op de hoogte gehouden van de voortgang

- Duurde erg lang, correspondentie erg traag en direct extra kosten in rekening gebracht.
- Moest wel zelf bellen.
- Tussentijdse terugkoppeling is wel wenselijk.
- Verbetering zou zijn als de procedure en formulieren beter vindbaar zijn op de website. Dat er een vergunning verleend kan worden voor de totale uitvoeringsperiode in plaats van maximaal een half jaar. Als er een vooroverleg is dat de desbetreffende personen aangeven of hier wel of geen omgevingsvergunningsprocedure van toepassing is.
- Zeker aangezien ik mijn aanvraag nog een keer moest indienen en ik ook te maken heb met de houdbaarheid van een offerte, had ik wat meer proactiviteit verwacht.
- Zie eerdere opmerking ("Aanvraag "on hold" gezet i.v.m. te veel onduidelijkheden ...")
- Zie eerdere opmerking ("Ik vond de reactie op de aanvraag dreigend overkomen")

slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- Als er een mail gestuurd wordt antwoord dat deze ontvangen is en wat er mee gebeurt.
- Bereikbaarheid
- Binnen 14 dagen afhandelen; dan is dat voldoende duidelijk.

- Er was een mail naar mij toegestuurd maar die heb ik nooit ontvangen. Mailadres gecontroleerd, om een of andere rede ging hier iets fout waardoor mijn aanvraag bijna verlopen was. Aanvraag gecancelld. Het betrof een fietsenhok voorin de voortuin. Te veel ambtenarij omtrent een dergelijke aanvraag!
- Ik heb geen termijn gekregen waarbinnen ik een besluit zou krijgen van de gemeente.
- Mail en dan maar bijna een kwartaal wachten op een mail of brief, vaak is een evenement al geweest en moet het papierwerk nog binnenkomen.
- Zie vorige tekstbox, ("Wat mij betreft veel te lang blijven liggen") moest zelf bellen om doorverwezen te worden en daarna teruggebeld te worden door de gemeente (das wel netjes) met een antwoord.
- Zorg dat ambtenaren weten wanneer een aanvrager door het laat informeren in problemen komt. Bijvoorbeeld als er na een mededeling dat er vlak na een weekend een besluit genomen zal worden (beslistermijn geeft nog wel ruimte), feitelijk geen tijd meer voorhanden is voor de aanvrager om te reageren of zijn aanvraag eventueel aan te passen binnen de mogelijkheden.

zeer slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- 1) ontvangstbevestiging.
- 2) aanvraag volledig ontvangen maar nog niet alle expert reviews binnen.
- 3) onvolledige aanvraag. tegenstrijdig met 2; en zorgt voor frustratie.
- 4) akkoord.
Geef duidelijk aan of het aangeleverde voldoende is. het checken op volledigheid kan m.i. binnen twee weken na ontvangst.
Een totale doorlooptijd van bijna 20 weken voor een (beperkte) bouwvergunning is in mijn beleving heel erg lang!
- Bel met de aanvrager, i.p.v. deze alleen in het omgevingsloket te laten kijken voor de status van de aanvraag.
- Dat ik iemand kan spreken zou al een opluchting zijn.
- De behandelaar heeft ons klachtenswaardig behandeld. En bleef steeds onnodig informatie opvragen. Er werden rare stappen gezet in het verloop van de procedure. Zij had persoonlijk een probleem met ons. Allemaal zeer rare uitspraken.
De gemeente is ook zeer slecht telefonisch bereikbaar met een te uitgebreid keuzemenu.
- Digitaal stoplicht over voortgang. Nu krijg je na zes weken een brief dat iets in behandeling is genomen en voor de rest is het maar afwachten.
- Direct na indienen en bevestigen van de aanvraag graag overleg. Dan kunnen details worden doorgenomen waarvoor geen plek is in het standaardformulier. De gemeente zou proactief moeten zijn naar de aanvragers i.p.v. alleen in actie komen wanneer de eindtermijn in zicht is.
- Er is een behandeltijd van 8 weken, eventueel te verlengen met 6 weken. Tijdens die periode heb ik alleen een bevestiging van ontvangst gehad. Na 14 weken heb ik per mail gevraagd naar het verloop van mijn aanvraag. Het antwoord van [naam medewerker] was dat ik twee berichten van de gemeente gehad zou hebben, wegens aanvulling van documenten voor mijn aanvraag. Dat ik daarop niet heb gereageerd en dientengevolge mijn aanvraag buiten behandeling is gesteld. Deze berichten heb ik echter niet ontvangen. Nu is mijn aanvraag dus vervallen en moet alles opnieuw gedaan worden. Ik heb geen belang om niet te reageren bij een eventueel bericht over mijn aanvraag! Ik ben zéér teleurgesteld en ontevreden.
- Gewoon niet, je wordt totaal genegeerd en telefonisch van het kastje naar de muur gestuurd.
- Ik ben totaal niet op de hoogte gehouden en heb nog geen antwoord gehad.
- Ik heb sinds medio december niets meer van de gemeente gehoord!
- Ja, communiceren en afspraken nakomen. Als er wordt afgesproken dat ik gebeld word of een e-mail zou krijgen, dat dat dan ook daadwerkelijk gebeurt en dat ik niet zelf weer er achteraan moet bellen.
- Ja: opvolging van aanvragen.
- Ne,e want ik heb er niks meer aan.
- Of via mail of telefonisch de klant / aanvrager op de hoogte houden.
- Reageren op e-mails en op herinneringse-mails.
- Reageren op vragen zou al helpen.
- Statusupdates. Online voortgang kunnen inzien.
- Overhaupt enige informatie sturen zou fijn zijn.
- Waarom pas antwoord als ik zelf belde?
- Zorg voor gekwalificeerd personeel dat betrokken is en zich verdiept in de materie.

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

	aantal	procent
ja	127	69,8
nee	23	12,6
dat weet ik niet	3	1,6
niet geantwoord	29	15,9
totaal	182	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
korter dan verwacht	13	7,1	10,2
ongeveer zo lang als verwacht	57	31,3	44,9
langer dan verwacht	52	28,6	40,9
geen mening	5	2,7	3,9
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	127	69,8	100,0
niet van toepassing	55	30,2	
totaal	182	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	55	30,2	43,3
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	47	25,8	37,0
negatief	18	9,9	14,2
dat weet ik niet	7	3,8	5,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	127	69,8	100,0
niet van toepassing	55	30,2	
totaal	182	100,0	

tabel II-16 *oordeel over de stelling: "De gebruikte taal is begrijpelijk." (vraag 15 - 1^e item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	20	11,0	15,7
mee eens	74	40,7	58,3
niet eens, niet oneens	11	6,0	8,7
mee oneens	7	3,8	5,5
helemaal mee oneens	6	3,3	4,7
geen oordeel	7	3,8	5,5
niet geantwoord	2	1,1	1,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	127	69,8	100,0
niet van toepassing	55	30,2	
totaal	182	100,0	

tabel II-17 *oordeel over de stelling: "Het besluit is goed onderbouwd." (vraag 15 - 2^e item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	18	9,9	14,2
mee eens	69	37,9	54,3
niet eens, niet oneens	15	8,2	11,8
mee oneens	5	2,7	3,9
helemaal mee oneens	11	6,0	8,7
geen oordeel	7	3,8	5,5
niet geantwoord	2	1,1	1,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	127	69,8	100,0
niet van toepassing	55	30,2	
totaal	182	100,0	

tabel II-18 *oordeel over de stelling: "Het besluit is begrijpelijk" (vraag 15 - 3^e item)*

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	19	10,4	15,0
mee eens	72	39,6	56,7
niet eens, niet oneens	11	6,0	8,7
mee oneens	11	6,0	8,7
helemaal mee oneens	7	3,8	5,5
geen oordeel	5	2,7	3,9
niet geantwoord	2	1,1	1,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	127	69,8	100,0
niet van toepassing	55	30,2	
totaal	182	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	31	17,0	24,4
mee eens	64	35,2	50,4
niet eens, niet oneens	6	3,3	4,7
mee oneens	10	5,5	7,9
helemaal mee oneens	9	4,9	7,1
geen oordeel	5	2,7	3,9
niet geantwoord	2	1,1	1,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	127	69,8	100,0
niet van toepassing	55	30,2	
totaal	182	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	42	23,1	38,5
nee	55	30,2	50,5
dat weet ik niet	9	4,9	8,3
niet geantwoord	3	1,6	2,8
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit gemeente)	109	59,9	100,0
niet van toepassing	73	40,1	
totaal	182	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	8	4,4	8,9
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	1	0,5	1,1
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	1	0,5	1,1
nee	18	9,9	20,0
weet niet	12	6,6	13,3
n.v.t.: de werkzaamheden zijn nog niet gestart	47	25,8	52,2
niet geantwoord	3	1,6	3,3
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	90	49,5	100,0
niet van toepassing	92	50,5	
totaal	182	100,0	

tabel II-22 bouwtoezicht - oordeel over de informatie vooraf over het doel en het tijdstip van het bezoek (vraag 18 - 1^e item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,5	10,0
goed	2	1,1	20,0
voldoende	3	1,6	30,0
slecht	3	1,6	30,0
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	0,5	10,0
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	10	5,5	100,0
niet van toepassing	172	94,5	
totaal	182	100,0	

tabel II-23 bouwtoezicht - oordeel over de vriendelijkheid van de inspecteurs (vraag 18 - 2^e item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,5	10,0
goed	4	2,2	40,0
voldoende	4	2,2	40,0
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	0,5	10,0
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	10	5,5	100,0
niet van toepassing	172	94,5	
totaal	182	100,0	

tabel II-24 bouwtoezicht - oordeel over de deskundigheid van de inspecteurs (vraag 18 - 3^e item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,5	10,0
goed	4	2,2	40,0
voldoende	3	1,6	30,0
slecht	-	-	-
zeer slecht	1	0,5	10,0
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	0,5	10,0
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	10	5,5	100,0
niet van toepassing	172	94,5	
totaal	182	100,0	

tabel II-25 bouwtoezicht - oordeel over de mate waarin de inspecteur meedacht (vraag 18 - 4^e item)

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,5	10,0
goed	4	2,2	40,0
voldoende	4	2,2	40,0
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	0,5	10,0
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	10	5,5	100,0
niet van toepassing	172	94,5	
totaal	182	100,0	

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

	aantal	procent
zeer goed	10	5,5
goed	41	22,5
voldoende	51	28,0
slecht	24	13,2
zeer slecht	16	8,8
geen oordeel	6	3,3
niet geantwoord	34	18,7
totaal	182	100,0

tabel II-27 *oordeel over de telefonische bereikbaarheid (vraag 19 - 2^e item)*

	aantal	procent
zeer goed	9	4,9
goed	41	22,5
voldoende	41	22,5
slecht	25	13,7
zeer slecht	14	7,7
geen oordeel	18	9,9
niet geantwoord	34	18,7
totaal	182	100,0

tabel II-28 *oordeel over de klantvriendelijkheid van de medewerkers (vraag 19 - 3^e item)*

	aantal	procent
zeer goed	18	9,9
goed	74	40,7
voldoende	36	19,8
slecht	2	1,1
zeer slecht	6	3,3
geen oordeel	12	6,6
niet geantwoord	34	18,7
totaal	182	100,0

tabel II-29 *oordeel over de deskundigheid van de medewerkers (vraag 19 - 4^e item)*

	aantal	procent
zeer goed	17	9,3
goed	49	26,9
voldoende	45	24,7
slecht	12	6,6
zeer slecht	8	4,4
geen oordeel	17	9,3
niet geantwoord	34	18,7
totaal	182	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	13	7,1
goed	48	26,4
voldoende	39	21,4
slecht	18	9,9
zeer slecht	18	9,9
geen oordeel	12	6,6
niet geantwoord	34	18,7
totaal	182	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
slecht	zeer goed	zeer goed	zeer goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> De schriftelijke correspondentie is ronduit betreurenswaardig. Zeer veel onleesbare juridische tekst waar voor een gewone burger lastig uit op te maken is wat het nou betekent.
goed	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Ja de bouwtekening lag niet klaar tijdens afspraak, die bleek er helemaal niet meer te zijn. De gemeente laat het daar verder bij. Dat kan beter.
goed	slecht	goed	voldoende	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Mensen met een full-time baan zouden liever contact hebben buiten kantoor tijden. Qua taalgebruik: de rekening ziet eruit alsof ik een wanbetaler ben en er ieder moment een deurwaarder voor de deur kan staan. Waarom niet gewoon "factuur" i.p.v. "aanslag"?
voldoende	voldoende	goed	slecht	goed	<ul style="list-style-type: none"> T.a.v. het laatste punt: snel als het voor betrokken gemeentemedewerkers zelf "helder" is, langzaam als het wat lastiger te bepalen is of wanneer er fouten gemaakt zijn.
voldoende	goed	goed	goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Termijnen stellen intern.
zeer slecht	goed	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Afspraak maken via de website ging niet. Kwam een foutmelding. Volgens de medewerker was dat al ruim 2 maanden bekend. Op de website werd vermeld dat een afspraak maken alleen online kan. Dus feitelijk kon ik geen afspraak maken. Uiteindelijk telefonisch wel een afspraak kunnen maken.
voldoende	voldoende	voldoende	slecht	goed	<ul style="list-style-type: none"> Eerste lijn, word je telefonisch vrijwel niet geholpen, je wordt in het algemeen doorgezet naar een kundig persoon, die vaak niet te bereiken is en/of je weer terug moet bellen. Je wordt wel terug gebeld en dat is dan wel fijn.
voldoende	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Ja, stuur de factuur voor de leges digitaal en niet per post, het gehele proces is digitaal behalve deze laatste stap.
zeer slecht	voldoende	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Vooral duidelijkheid over de te volgen procedures. Nu werd er door mijn architect gereageerd op de afwijzing via e-mail en dit werd niet beantwoord. Na wederom 8 weken wachten werd er een mail gestuurd over de stand van zaken. Wederom geen antwoord. Na telefonisch contact bleek dat de mails niet behandeld waren en dat het dossier was gesloten. Gevolg: een nieuwe aanvraag indienen, extra kosten en wederom wachten.
goed	slecht	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Op afgesproken tijdstippen reageren. De burger helpen indien mogelijk. Ik werd bijvoorbeeld voor de aanvraag afgescheept met het antwoord; "u kunt geen afspraak maken." Dit stond wel op de website en was later via een andere collega wel mogelijk.
voldoende	geen oordeel	slecht	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Bij ontvangen aanvraag duidelijk maken welke stappen worden genomen en bij iedere stap een melding naar de aanvrager. Wanneer er iets mis gaat in de behandeling van de aanvraag dit zelf oplossen in plaats van het probleem bij de aanvrager te leggen.
voldoende	slecht	goed	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Een e-mail postbus gebruiken.
zeer slecht	voldoende	goed	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Zeer hoge complexiteit en eisen voor relatief kleine verbouwing (dakkapel vervangen). Eisen hieromtrent zijn zeer lastig te vinden en uiteindelijk zelfs door een architectenbureau verkeerd geïnterpreteerd, moet je nagaan.
zeer slecht	voldoende	goed	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers zijn prima, het zijn het systeem en de procedure die tekortschieten.
voldoende	slecht	geen oordeel	geen oordeel	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Reageren op telefoon of e-mails.

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
zeer slecht	zeer slecht	goed	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Bij telefonisch contact met de gemeente over mijn aanvraag heb ik de volgende ervaring: uren durende pogingen om verbinding te krijgen. Bij een uiteindelijk geslaagd contact met een medewerker(-ster) ben ik steeds weer doorverbonden naar iemand die mijn vragen wél kan beantwoorden. Tot wel vier keer, om uiteindelijk te horen dat ik een schriftelijke afspraak moet maken met weer iemand (of afdeling) anders. Ga eens in de schoenen staan van uw bejaarde burger en bekijk uw ingewikkelde procedure door die ogen!!!
voldoende	slecht	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Hopeloos.
slecht	slecht	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> De dame die wij per telefoon spraken was vriendelijk maar had weinig kennis van zaken en heeft zover wij weten geen opvolging gegeven. Kennis verhogen en betere organisatie is ons advies.
goed	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Geen onnodig lang keuzemenu. Kundige mensen inhuren en de medewerkers laten letten op klantvriendelijkheid.
slecht	slecht	zeer slecht	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt niet naar het algemeen belang gekeken.
slecht	geen oordeel	zeer slecht	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Zie eerdere opmerking ("Ik vond de reactie op de aanvraag dreigend overkomen....").
slecht	zeer slecht	goed	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers beter inlichten / trainen waar je met je vragen terecht kan .
voldoende	zeer slecht	voldoende	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Zie eerdere opmerking ("Zorg voor gekwalificeerd personeel").
zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> De basishouding van de gemeentelijke medewerkers zou moeten zijn: "ja, mits" in plaats van "regels zijn regels". Een proactieve houding en meedenken over oplossingen zouden centraal moeten staan.
zeer slecht	zeer slecht	slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Alleen de telefoniste bij het inbellen was vriendelijk en probeerde echt te helpen maar ze wist het antwoord niet
zeer slecht	geen oordeel	geen oordeel	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Dat ik de afzender ook telefonisch kan bereiken of via de chat.
zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Mensen in dienst nemen die begrijpen waar het over gaat en wat het doen van een vergunningsaanvraag voor gevolgen heeft. Mensen aannemen die afspraken nakomen en op zijn minst Nederlands spreken.
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Betreft balkonbeglazing, bedrijf heeft er al meerdere aangelegd; toch moest er een extra berekening ingediend worden over een U-profiel. Dit heeft het onnodig vertraagd.

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

	aantal	procent
1 zeer slecht	15	8,2
2	2	1,1
3	7	3,8
4	5	2,7
5	10	5,5
6	21	11,5
7	37	20,3
8	29	15,9
9	11	6,0
10 zeer goed	8	4,4
geen oordeel	2	1,1
niet geantwoord	35	19,2
totaal	182	100,0
gemiddeld cijfer: 6,2		