



gemeente
Zoetermeer

Onderzoek

Woo-verzoeken



ONDERZOEK WOO-VERZOEKEN

10 april 2024

Uitvoering onderzoek: Josée Boormans, afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek
In opdracht van: Olga de Groot, Projectenbureau

1

ONDERZOEKSRISULTATEN

1.1 Achtergrond en respons

De gemeente Zoetermeer doet haar best om ingediende Woo-verzoeken zo goed en snel mogelijk af te handelen. Ze wil daarin open en duidelijk zijn. Belangrijk is dat het doen van een Woo-verzoek zo eenvoudig mogelijk is en dat een verzoek op een duidelijke en prettige manier wordt afgehandeld.

Aan alle indieners van een Woo-verzoek bij de gemeente Zoetermeer in de periode januari 2023 tot en met februari 2024 is gevraagd hoe ze de afhandeling van hun (laatst) ingediende Woo-verzoek hebben ervaren. Doel hiervan is om mogelijke verbeteringen te kunnen aanbrengen.

Het veldwerk van het onderzoek was van 13 tot en met 27 maart 2024.

Voor het onderzoek zijn 42 unieke indieners van een Woo-verzoek uit de genoemde periode via hun e-mailadres benaderd. Indieners die meer dan één keer een Woo-verzoek indienden zijn dus maar één keer benaderd.

Van de 42 unieke indieners schreef er 1 zich direct na de uitnodiging uit voor deelname aan het onderzoek. Van de overige 41 indieners hebben er 16 één of meer vragen van het onderzoek ingevuld waarvan er 14 de volledige vragenlijst invulden. Dit is een bruto respons van 39% en een netto respons van 34%.

Bij de presentatie van resultaten wordt telkens vermeld op hoeveel respondenten de uitkomsten betrekking hebben.

1.2 Resultaten

De meeste respondenten (69%) zeggen een Woo-verzoek te hebben ingediend om publieke informatie op te vragen die niet openbaar beschikbaar is. De overige 31% heeft naar eigen zeggen andere informatie opgevraagd.

Tabel 1. Genoemd doel voor het indienen van een Woo-verzoek bij de gemeente Zoetermeer (n=16)

Genoemd doel:	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Opvragen van publieke informatie die niet openbaar beschikbaar is	11	68,8%
Opvragen van andere informatie, namelijk:	5	31,3%
• <i>Correspondentie en overleggen tussen projectontwikkelaar Chronos en de gemeente over project 'De Sniep'.</i>		
• <i>Een bestemmingsplan van oudere datum waarvan enkele delen nog in werking zijn.</i>		
• <i>Het achterhalen van de uitkomsten van een geluidshinderonderzoek vlak bij mijn woning.</i>		
• <i>Vernemen hoe het proces is verlopen</i>		
Totaal	16	100,0%

De meeste respondenten die informatie opvroegen (87%) hebben, voordat ze het verzoek indienden, eerst geprobeerd om de informatie ergens anders te vinden of op te vragen.

Tabel 2. Aantal en percentage respondentent dat voordat ze het verzoek indienden geprobeerd heeft om de informatie ergens anders te vinden of op te vragen (n=15)

Ergens anders informatie gezocht op opgevraagd?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Ja, via:	13	86,7%
• <i>Bewoners Oostergo</i>		6,7%
• <i>Communicatie, Maar Dat Bleek Niet Mogelijk</i>		6,7%
• <i>De Betrokken Opzichters</i>		
• <i>De Bouwopzichter</i>		
• <i>De Gemeente</i>		
• <i>Directe Vragen Aan De Medewerkers Van De Gemeente</i>		
• <i>Gemeente</i>		
• <i>Gemeente Zoetermeer Afdeling Handhaving</i>		
• <i>Internet</i>		
• <i>Projectenbureau Gemeente En De Goede Woning</i>		
• <i>Ruimtelijkeplannen.NI</i>		
• <i>Website</i>		
• <i>Zoetermeer.NI</i>		
Nee	1	
Weet niet	1	
Totaal	15	100,0%

Vier vijfde van de respondentent (80%) diende het Woo-verzoek in via het webformulier op de website van de gemeente Zoetermeer (www.zoetermeer.nl). De overige respondentent deden dat op een andere manier.

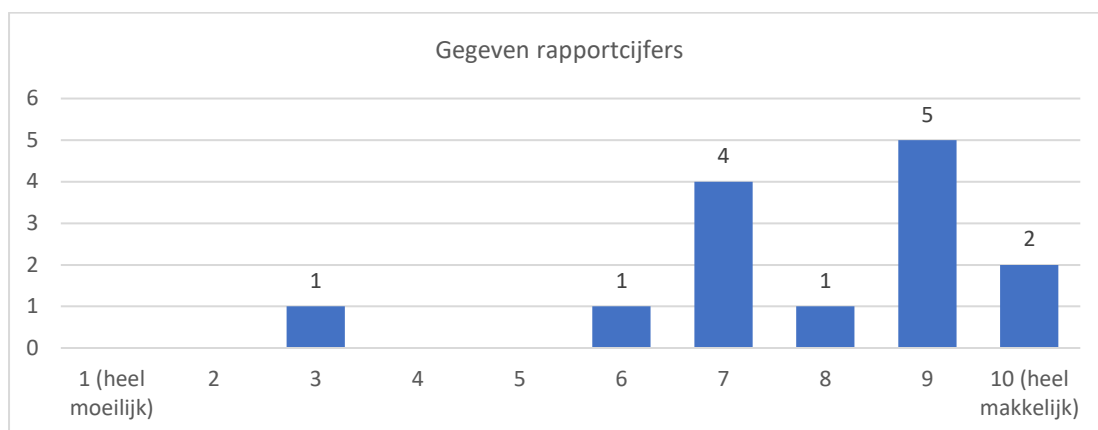
Tabel 3. Genoemde manier via welke men het Woo-verzoek indiende bij de gemeente Zoetermeer (n=15)

Genoemde manier:	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Via het webformulier op de website van de gemeente Zoetermeer (www.zoetermeer.nl)	12	80,0
Op een andere manier, namelijk:	3	20,0
• <i>Bij de publieksbalie uitgelegd wat ik zocht</i>		
• <i>Geen idee</i>		
• <i>Niet ingevuld</i>		
Totaal	15	100,0%

Aan alle respondentent die een verzoek indienden, is gevraagd hoe makkelijk het indienen van een Woo-verzoek bij de gemeente Zoetermeer is. De beoordeling kon worden uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 (heel moeilijk) t/m 10 (heel makkelijk).

Gemiddeld beoordelen de respondentent die een cijfer invulden (14 in totaal) het gemak van het indienen van een Woo-verzoek bij de gemeente Zoetermeer met het cijfer **7,9**. Dat betekent dat het indienen als redelijk makkelijk wordt ervaren. Er is één respondent die een onvoldoende (rapportcijfer 3) geeft en daarmee zegt het indienen niet gemakkelijk te vinden. De helft van de respondentent geeft een 9 of meer.

Grafiek 1. Gegeven rapportcijfers voor het gemak van het indienen van een Woo-verzoek bij de gemeente Zoetermeer (1=heel moeilijk, 10=heel makkelijk) (n=14)



Drie respondenten geven nog een toelichting op het door hen gegeven cijfer:

Rapportcijfer 7: *Formulier was duidelijk en makkelijk te vinden. Het was onduidelijk wat er verwacht kan worden of welke medewerker het Woo-verzoek uiteindelijk zou opvolgen.*

Rapportcijfer 8: *Moest wel even zoeken, maar ging uiteindelijk vrij eenvoudig.*

Rapportcijfer 10: *Invulformulier.*

Van de 15 respondenten die een Woo-verzoek indienden wisten er vier voorafgaand aan het indienen van hun Woo-verzoek hoe lang de afhandeling hiervan ongeveer duurt. Dat varieert volgens hen van 2 tot 6 weken. De overige 9 respondenten wisten voorafgaand aan het indienen van hun Woo-verzoek niet hoe lang de afhandeling ongeveer duurt.

Tabel 4. Aantal en percentage respondenten dat voordat ze een Woo-verzoek indienden wist hoe de lang de afhandeling van een Woo-verzoek ongeveer duurt (n=15)

Wist u dat voorafgaand aan het indienen van uw Woo-verzoek?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Ja, namelijk:	6	40,0%
<ul style="list-style-type: none"> • 2 weken • 4 weken • 4 weken met uitstel indien van toepassing • 6 weken 		
Nee	9	60,0%
Totaal	15	100,0%

Bij acht van de 15 indieners van een Woo-verzoek is er na het indienen van het verzoek contact opgenomen om het ingediende verzoek te bespreken/te verduidelijken. Bij vier van hen was dat telefonisch en bij de andere vier op een andere manier. Met de overige zeven indieners werd geen contact opgenomen.

Tabel 5. Aantal en percentage respondentent waarmee na het indienen van het Woo-verzoek telefonisch of op een andere manier contact is opgenomen om het verzoek te bespreken/ te verduidelijken (n=15)

Is er na het indienen contact opgenomen?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Ja, telefonisch	4	26,7%
Ja, op een andere manier, namelijk:	4	26,7%
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Geen verduidelijking. Alleen een e-mail met de info. Helaas is er na het Woo-verzoek alleen aangegeven dat er niet meer met ons wordt samengewerkt. Logisch want er was een flink lijk uit de kast gekomen waarbij desbetreffende medewerker licht kreeg geschenen op haar eigen werk.</i> • <i>Per telefoon opgeroepen op het gemeentehuis</i> • <i>Schriftelijk.</i> • <i>Via e-mail.</i> 		
Nee	7	46,7%
Totaal	15	100,0%

Bij drie respondentent werd binnen drie werkdagen na het ingediende verzoek contact opgenomen. Bij twee van de acht respondentent gebeurde dat pas na drie werkdagen waarvan dat bij één indiener pas na 10 dagen was en bij een ander na 12 dagen. De overige drie respondentent wisten niet meer hoe lang het duurde.

Aan alle acht respondentent is gevraagd wat er door de behandelaar van hun Woo-verzoek met hen werd besproken.

Tabel 6. Genoemde inhoud die door de behandelaar van een Woo-verzoek met de indiener werd besproken (n=8)

Wat werd er door de behandelaar van uw Woo-verzoek met u besproken?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
<i>Het verduidelijken/ specifieker maken van mijn verzoek</i>	3	37,5%
Anders, namelijk:	5	62,5%
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alleen update over hoeveel tijd er nodig is om gevraagde informatie te leveren</i> • <i>Er was uitstel een het ging over duur van de beantwoording</i> • <i>Er werd uitstel meegedeeld</i> • <i>Kon ook direct geleverd worden.</i> • <i>Uitleg waarom het lang duurt voordat ik gebeld werd door de betrokken ambtenaar, Plus uitleg geven waarom de betrokken ambtenaar het gevraagde rapport nog niet aan mij kan geven,</i> 		
Totaal	8	100,0%

Bij één op de drie respondenten is het ingediende verzoek binnen de vastgestelde termijn van 4-6 weken volledig door de gemeente afgehandeld. Bij twee derde was dat niet het geval.

Tabel 7. Aantal en percentage respondenten waarvan het ingediende verzoek binnen de vastgestelde termijn van 4-6 weken volledig door de gemeente is afgehandeld (n=15)

Is uw verzoek binnen de vastgestelde termijn van 4-6 weken volledig door de gemeente afgehandeld?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Ja	5	33,3%
Nee	10	66,7%
Totaal	15	100,0%

Aan de 10 respondenten waarvan het verzoek niet binnen de vastgestelde termijn van 4-6 weken volledig door de gemeente is afgehandeld, is gevraagd waarom het niet lukte om dit binnen deze termijn af te handelen. Men mocht meer antwoorden invullen. Daar heeft men geen gebruik van gemaakt.

Tabel 8. Genoemde reden waarom het volgens de respondenten niet lukte om het ingediende verzoek binnen de vastgestelde termijn van 4-6 weken af te handelen

- *Men mocht meer antwoorden geven*

Genoemde reden:	Aantal keren genoemd	In % van het totaal aantal antwoorden
Zienswijze aan derden	1	10,0%
Ander reden, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Chronos moest er nog naar kijken</i> • <i>De ambtenaar moest eerst zelf het rapport beoordelen en vertelde dat het mogelijk nog 2 weken duurt voordat het rapport naar mij gaat</i> • <i>Er zouden nadere vragen zijn gesteld die nooit door mij zijn ontvangen</i> 	3	30,0%
Ik heb na het indienen van mijn Woo-verzoek nooit meer iets gehoord	2	20,0%
Weet niet	4	40,0%
Totaal aantal respondenten: 10		

Van de respondenten is 23% (3 respondenten) tussentijds geïnformeerd over de ontwikkelingen in hun verzoek. Bij de overige 77% (10 respondenten) is dat niet gebeurd.

In totaal zeggen zes van de 15 respondenten (40%) in de tussentijd wel zelf geïnformeerd te hebben naar ontwikkelingen in hun verzoek. De overige negen respondenten (60%) deden dat niet.

In de volgende tabel staat hoe lang de uiteindelijke afhandeling van het Woo-verzoek duurde.

Tabel 9.

Duur van de uiteindelijke afhandeling van het Woo-verzoek

Duur van de uiteindelijke afhandeling van het Woo-verzoek	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Aantal weken:	4	30,8%
• 2		
• 32		
• 4		
• 6		
Het verzoek is nog niet afgehandeld	5	38,5%
Weet ik niet meer	4	30,8%
Totaal	13	100,0%

Alleen aan de acht respondenten waarvan het ingediende verzoek is afgehandeld, is gevraagd of ze (uiteindelijk) de door hen gevraagde informatie hebben ontvangen. Dat blijkt bij de helft van hen niet het geval te zijn omdat de informatie niet aanwezig of beschikbaar was.

Tabel 10.

Heeft men (uiteindelijk) de opgevraagde informatie ontvangen?

Heeft men (uiteindelijk) de opgevraagde informatie ontvangen?	Aantal keren genoemd	In % van het totaal
Ja, zoals ik opgevraagd had	3	37,5%
Ja, de informatie was niet aanwezig in documenten maar mijn vragen zijn wel beantwoord	1	12,5%
Nee, de informatie was niet aanwezig/ beschikbaar	4	50,0%
Totaal	13	100,0%

Van de vier respondenten die de informatie wel ontvingen zoals ze gevraagd hadden, ontvingen er drie de informatie digitaal bijgesloten in een e-mail en een respondent via persoonlijk contact met de beleidsambtenaar.

Voor alle vier de respondenten was de informatie de juiste informatie.

Voor twee van hen was deze informatie duidelijk maar voor twee van hen niet.

Ook vonden er twee de informatie voldoende voor het doel van het verzoek dat ze indienden. Terwijl de twee anderen aangaven dat deze informatie onvoldoende was voor het doel van het verzoek. Eén van hen lichtte dat nog toe: '*Doel was informatie over beëindigen opschorting van vergunning. Bleek dat het overleg van gemeente nog niet had plaatsgevonden*'.

Aan alle respondenten gevraagd of ze suggesties hebben ter verbetering van het proces rondom het indienen of afhandelen van Woo-verzoeken. In totaal geven 10 respondenten eventuele suggesties.

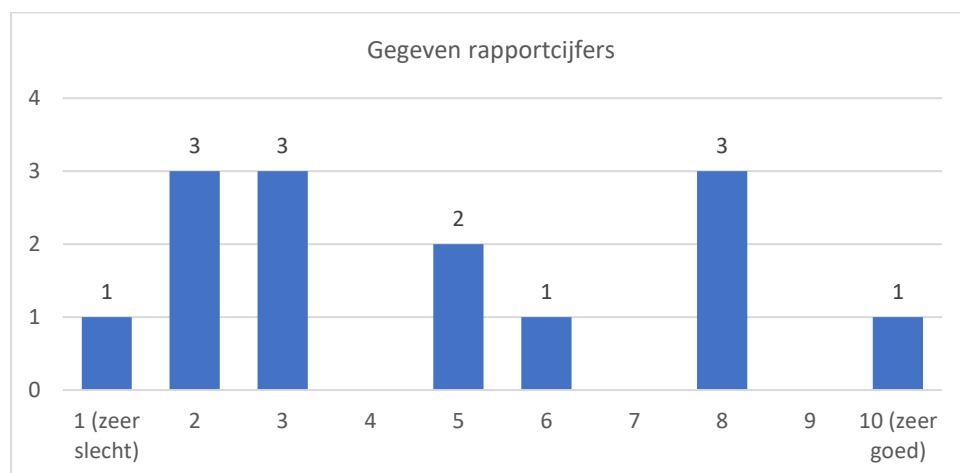
Tabel 11. Eventuele suggesties ter verbetering van het proces rondom het indienen en afhandelen van Woo-verzoeken

- *Altijd bellen voor verduidelijking.*
- *Antwoord geven op mijn vraag...*
- *Betere uitleg waarom e.e.a. zo lang duurt.*
- *Dat er bij de aanvraag al gevraagd wordt of de indiener suggestie heeft naar welke afdeling of ambtenaar het verzoek gestuurd moet worden. In mijn geval heeft het ca 3 weken geduurd voor dat mijn Woo-verzoek bij de juiste ambtenaar was.*
- *Er is informatie gedeeld, alleen is de vraag over hoe bepaalde processen zijn verlopen - en wie hierbij betrokken waren - niet beantwoord. Jammer, want het Woo-verzoek was nodig om in te schatten of internationale investors in Zoetermeer moesten investeren of niet. Het was erg belangrijk om helder te krijgen hoe er beter met de gemeente kon worden samengewerkt voor publiek-private samenwerkingen. De opvolging of er genoeg info is verstrekt is er niet geweest, maar staan we alsnog open voor. Persoonlijk raad ik aan om 2 personen te betrekken in een verzoek, maar ook om een questionnaire als deze direct mee te sturen.*
- *Gevoel dat de gevraagde documenten er wel waren, maar kan dat niet bewijzen.*
- *Laat iets van je horen.*
- *Regelmatig op de hoogte houden van de voortgang.*
- *Tussentijds contact opnemen met de verzoeker.*
- *Verzoeken worden nu niet afgehandeld door een onafhankelijke partij binnen de gemeente maar door de direct betrokken projectmedewerkers. Dit is strijdig met onpartijdigheid, onafhankelijkheid en zorgt ervoor dat het proces niet als integer wordt ervaren.*

Aan alle respondenten is aan het einde van het onderzoek gevraagd een totaaloordeel te geven over het hele proces van het indienen tot en met de afhandeling van een Woo-verzoek. Men kon dit doen door het geven van een cijfer van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed).

Gemiddeld geeft men een rapportcijfer **4,7**. Dit betekent dat men het hele proces als onvoldoende beoordeelt. De gegeven cijfers variëren van een 1 tot en met een 10. In totaal geven 10 respondenten een onvoldoende rapportcijfer voor het hele proces van indienen tot afhandeling van Woo-verzoeken.

Grafiek 2. Gegeven rapportcijfer voor het hele proces van het indienen tot en met de afhandeling van een Woo-verzoek (1=zeer slecht, 10=zeer goed) (n=14)



Acht respondenten hebben een toelichting gegeven op hun gegeven rapportcijfer:

- Rapportcijfer 2: *Het duurt te lang zonder goede uitleg.*
- Rapportcijfer 3: *2 weken na het indienen van mijn verzoek heeft een medewerker contact met mij opgenomen om mijn verzoek te verduidelijken. Het contact met deze medewerker was prettig. Hij nam de tijd en stelde zich constructief op. Echter, ondanks dat het verzoek nu meer dan 4 maanden oud is, is het nog niet afgehandeld. Ik heb zelf meerdere keren contact gezocht en de laatste belofte was dat het besluit zo'n maand geleden genomen zou worden, maar sindsdien heb ik wederom niks meer gehoord.*
- Rapportcijfer 3: *Na het telefonisch contact nooit meer iets vernomen.*
- Rapportcijfer 3: *(gelijk aan suggesties ter verbetering). Verzoeken worden nu niet afgehandeld door een onafhankelijke partij binnen de gemeente maar door de direct betrokken projectmedewerkers. Dit is strijdig met onpartijdigheid, onafhankelijkheid en zorgt ervoor dat het proces niet als integer wordt ervaren.*
- Rapportcijfer 5: *Afhoudende reactie gemeente.*
- Rapportcijfer 5: *Geen gevoel dat alles gedeeld is. Het voelt als bezwarend, waarbij als aanvrager het gevoel krijgt lastig te zijn.. dit ondanks welwillend te zijn om juist de gemeente te ondersteunen en te helpen. Hoop uiteindelijk dat de aanvraag intern de gemeente heeft geholpen, aangezien de gemeente erg veel potentieel heeft als de Innovatie & Tech hub van Zuid-Holland- en zelfs Nederland.*
- Rapportcijfer 6: *Eenmalig keurig uitleg gehad, maar ik heb nog steeds mijn gevraagde rapport niet.*
- Rapportcijfer 8: *De verstrekte info was conform verzoek. Bleek dat het proces tussen gemeente en projectontwikkelaar nog niet was voltooid. In een overleg tussen mij en de gemeente is uitgelegd wat de stand van zaken was. Met de toezegging om mij, mochten er ontwikkelingen zijn, mij hierover te informeren. Is ook gebeurd.*

Aan het einde van het onderzoek mocht men aangeven of de gemeente contact mag opnemen om eventueel aanvullende vragen te stellen. Daarvoor kon met een e-mailadres of een telefoonnummer invullen.

Van de 14 respondenten die alle vragen van het onderzoek hebben ingevuld, zeggen er 11 nog beschikbaar te zijn voor eventuele aanvullende vragen. Van hen willen er 10 via hun ingevulde e-mailadres benaderd worden. De ene respondent die telefonisch benaderd zegt te willen worden, heeft geen telefoonnummer ingevuld.

BIJLAGE 1. VRAGENLIJST ONDERZOEK WOO-VERZOEKEN

1 U heeft in het afgelopen jaar een Woo-verzoek ingediend bij de gemeente Zoetermeer. **Wat was het doel van uw verzoek?** *Single-response*

- opvragen van publieke informatie die niet openbaar beschikbaar is
- opvragen van andere informatie, namelijk:

2 Heeft u voordat u het verzoek indiende, geprobeerd om de informatie ergens anders te vinden of op te vragen en zo ja, waar? *Single-response*

- ja, via:
- nee
- weet niet

3 Hoe heeft u het Woo-verzoek ingediend bij de gemeente Zoetermeer? *Single-response*

- via het webformulier op de website van de gemeente Zoetermeer (www.zoetermeer.nl)
- per post
- op een andere manier, namelijk:

4 Hoe gemakkelijk was het indienen van uw Woo-verzoek bij de gemeente Zoetermeer op een schaal van 1 t/m 10? *Tabel(single response)*
 (1 = heel moeilijk 10 = heel makkelijk)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 Eventuele toelichting op uw oordeel: *Open (groot)*

6 Wist u voordat u een Woo-verzoek indiende hoe de lang de afhandeling van een Woo-verzoek ongeveer duurt? *Single-response*

- ja, namelijk:
- nee

7 Is er na het indienen van uw verzoek telefonisch of op een andere manier contact met u opgenomen om uw verzoek te bespreken/ te verduidelijken? *Single-response*

- ja, telefonisch
- ja, op een andere manier, namelijk:
- nee [**>> Vraag 10**]

8 Hoeveel werkdagen na uw ingediende verzoek werd er contact met u opgenomen? *Single-response*

- binnen 3 werkdagen
- later dan 3 werkdagen, namelijk:
- weet ik niet meer

9 Wat werd er door de behandelaar van uw Woo-verzoek met u besproken? *Single-response*

- het verduidelijken/ specifieker maken van mijn verzoek
- het vereenvoudigen van mijn verzoek
- het minder omvangrijk maken van mijn verzoek
- de informatie bleek al openbaar en/of te raadplegen [**>> Vraag 19**]
- anders, namelijk:

10 Is uw verzoek binnen de vastgestelde termijn van 4-6 weken volledig door de gemeente afgehandeld? *Single-response*

- ja [**>> Vraag 12**]
- nee

11 Waarom lukte het niet uw verzoek binnen 4-6 weken af te handelen? *Multi-response*
- meer antwoorden mogelijk -

[Minimaal aantal vinkjes: 1]

- het verzoek werd opgeschort omdat het verder verduidelijkt/ specifieker moest worden
- vanwege de omvang/ complexiteit van het verzoek
- het is doorgestuurd naar een ander bestuursorgaan
- het verzoek is gedeeltelijk afgehandeld
- zienswijze aan derden
- andere redenen, namelijk:
- ik heb na het indienen van mijn Woo-verzoek nooit meer iets gehoord [**>> Vraag 13**]
- weet niet

12 Bent u tussentijds geïnformeerd over de ontwikkelingen in uw verzoek? *Single-response*

- ja
- nee

13 Heeft u in de tussentijd zelf geïnformeerd naar de ontwikkelingen in uw verzoek? *Single-response*

VOORWAARDE ONGELDIG >> VRAAG 19.

Vraag 11. **Waarom lukte het niet uw verzoek binnen 4-6 weken af te handelen?** Antwoord ik heb na het indienen van mijn Woo-verzoek nooit meer iets gehoord Is gegeven

- ja
- nee

14 Hoe lang duurde de uiteindelijke afhandeling van uw Woo-verzoek? *Single-response*

VRAAG 14 ALLEEN TONEN ALS AAN DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN WORDT VOLDAAN, INDIEN NIET VOLDAAN SPRING NAAR: >> VRAAG 19.

Vraag 11. **Waarom lukte het niet uw verzoek binnen 4-6 weken af te handelen?** Antwoord ik heb na het indienen van mijn Woo-verzoek nooit meer iets gehoord Is niet gegeven

- aantal weken:
- het verzoek is nog niet afgehandeld [>> Vraag 19]
- weet ik niet meer

15 Heeft u (uiteindelijk) de door u opgevraagde informatie ontvangen? *Single-response*

- ja, zoals ik opgevraagd had
- ja, de informatie was niet aanwezig in documenten maar mijn vragen zijn wel beantwoord
- nee, de informatie was niet aanwezig/beschikbaar [>> Vraag 19]

16 In welke vorm heeft u de informatie ontvangen? *Single-response*

- op papier
- digitaal bijgesloten in een e-mail
- digitaal met een link naar de informatie
- anders, namelijk:

17 Kunt u hieronder uw mening geven over de informatie die u ontving? *Tabel(single response)*

	ja	nee
de ontvangen informatie is de juiste informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de informatie is duidelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
de informatie is voldoende voor het doel van mijn verzoek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18 Eventuele toelichting op uw antwoord(en): *Open (groot)*

19 Heeft u suggesties ter verbetering van het proces rondom het indienen of afhandelen van Woo-verzoeken? *Single-response*

nee

ja, namelijk:

20 Als u een oordeel moet geven over het hele proces van het indienen tot en met de afhandeling van een Woo-verzoek, welk cijfer geeft u dan? *Tabel(single response)*
(1 = zeer slecht ... 10 = zeer goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	geen oordeel
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21 Eventuele toelichting op uw gegeven cijfer: *Open (groot)*

22 Mogen wij contact met u opnemen om eventueel aanvullende vragen te stellen? *Single-response*

ja, telefonisch

ja, via de e-mail [**>> Vraag 24**]

nee [**>> Vraag 25**]

23 Mijn telefoonnummer is: *Single-response*

Telefoonnummer: [**>> Vraag 25**]

24 Mijn e-mailadres is: *Single-response*

e-mailadres:

25 Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek! *Single-response*

afronden onderzoek