

## Onderzoek Wabo 2019

tevredenheid over de afhandeling van  
meldingen en vergunningaanvragen





# **onderzoek Wabo 2019**

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

december 2020

opdrachtgever:  
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving      Isa Dassen, Nick Prinsen, Jorik Slump

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	7
1.4 veldwerk en respons in 2019 / 2020	8
1.5 dit rapport	8
2 RESULTATEN	9
2.1 beschrijving van de respons	9
2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente	10
2.3 voorafgaand aan de aanvraag	10
2.4 voortgang na het indienen	11
2.5 besluit door de gemeente	12
2.6 tijdens en na de werkzaamheden	13
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	14
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente	14
2.7.2 samenvattend rapportcijfer	14
BIJLAGE I VRAGENLIJST	17
BIJLAGE II TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	23



## SAMENVATTING

### Wabo

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

### onderzoek

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

Onderzocht worden:

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

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

### 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 2019 bedraagt de totale onderzoekpopulatie 711 personen / instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 270 ingevulde enquêteformulieren (38%).

### 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 (240 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit; in 30 gevallen gaat het om twee of meer activiteiten. De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 60% van de respondenten.

#### *vooroverleg*

31% 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 duur; de aan te leveren informatie; de kosten; waar men met vragen terecht zou kunnen. 45 tot 55% van de respondenten die de vraag hierover beantwoord hebben acht de informatie *duidelijk* of *zeer duidelijk*.

#### *voortgang na het indienen*

Van alle respondenten die de vraag daarover hebben beantwoord vindt 39% 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*; 20% acht deze *slecht* of *zeer slecht*.

#### *besluit*

60% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 26% werden er nog aanpassingen verwacht; bij 9% is de aanvraag afgewezen.

Over dat besluit zijn aan de respondenten vier stellingen voorgelegd: over de begrijpelijkheid van de taal, de onderbouwing, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid van het besluit. In alle gevallen is het merendeel van de respondenten het (helemaal) eens met deze positief geformuleerde stellingen. Dat aandeel varieert van 70% (onderbouwing) tot 77% (begrijpelijke taal).

*tijdens en na eventuele werkzaamheden*

18 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 (zeer) 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 (*voldoende, goed of zeer goed*).

Gemiddeld geven respondenten in 2019 een 6,8 voor de afhandeling door de gemeente van hun aanvragen of meldingen. In 2018 was het overeenkomstige gemiddelde cijfer een 6,6. In 2017 was het een 6,9.



# 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.

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. 2019 is het derde jaar waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden.<sup>1</sup>

### 1.2 onderzoeksvragen

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

### 1.3 onderzoekpopulatie

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

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

*onderzoek over de periode januari t/m juni*

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

*onderzoek over de periode juli t/m december*

Voor de aanvragen en meldingen uit juli 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 onderzoekenheid 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 2019 / 2020**

De onderzoekpopulatie in het eerste halfjaar van 2019 bestaat uit 358 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 2 september 2019, gevolgd door een eventueel rappel op 17 september.

De respons over deze periode bedraagt 124 geheel of grotendeels ingevulde enquêteformulieren (35%).

De onderzoekpopulatie in het tweede halfjaar van 2019 bestaat uit 353 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 14 februari 2020, abusievelijk gevolgd door een tweede uitnodiging op 18 februari, en een rappel op 10 maart. De respons over deze periode bedraagt 146 geheel of grotendeels ingevulde enquêteformulieren (41%).

De totale respons voor 2019 bedraagt 270 ingevulde enquêteformulieren (38%).

#### **1.5 dit rapport**

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

*bijlagen*

Bijlage I bevat de vragenlijst.

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

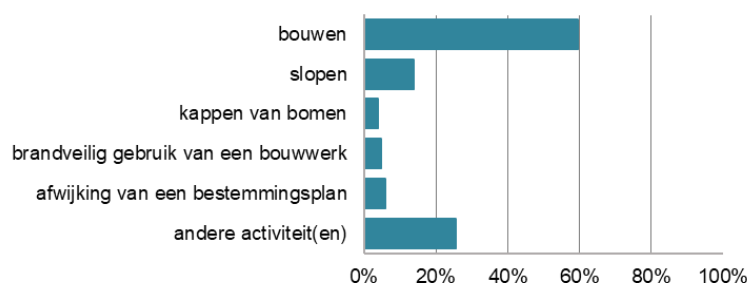
## 2 RESULTATEN

### 2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 270 van de 711 aangeschreven personen en organisaties de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage (inclusief degenen die de enquête slechts voor een deel hebben ingevuld) is daarmee 35%.

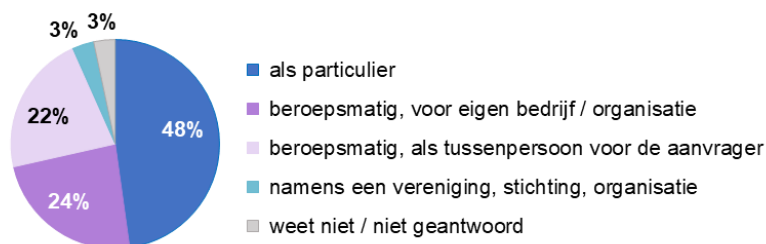
Voor elke respondent geldt in beginsel dat deze in de beantwoording zijn of haar ervaringen bij één zaak (melding of aanvraagprocedure) beschrijft. Uiteraard is het mogelijk dat men hiervan is afgeweken, en in de beantwoording ook ervaringen bij andere zaken heeft betrokken. Dat is niet na te gaan.

In het merendeel van de gevallen (240 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, bij 25 zaken gaat het om twee activiteiten, bij vijf zaken gaat het om drie of vier activiteiten. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 60% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 270, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Figuur 2-2 toont dat 46% van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon (gemachtigde) voor de aanvrager. 48% was als particulier betrokken. Een kleine minderheid van 3% was niet beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.

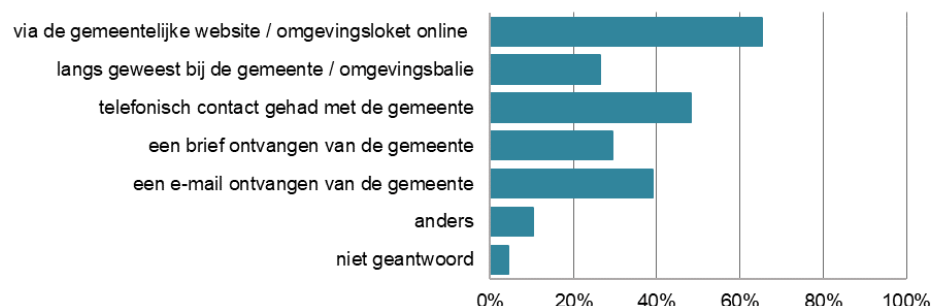


figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 270)

## 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 manieren contact hebben gehad met de gemeente. Figuur 2-3 geeft een overzicht van de wijzen van contact die men noemt.

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

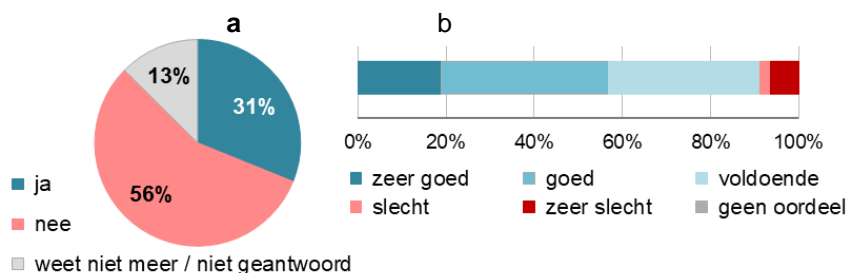


figuur 2-3 wijze(n) waarop men contact heeft gehad met de gemeente over de aanvraag of melding (n = 270, meer antwoorden per respondent mogelijk)

## 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. 31% van de respondenten zegt bij de beschouwde zaak zo'n vooroverleg te hebben gehad.

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



figuur 2-4 a. heeft men een vooroverleg gehad? (n = 270)  
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 79)

### toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

Een groot deel van de respondenten die het vooroverleg beoordeeld hebben geeft bij deze beoordeling een toelichting. Deze toelichtingen staan op p.24-25, 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 *duidelijk* en *constructief*.

#### - beoordeling: *voldoende*

Ook bij de voldoende beoordelingen is men overwegend welwillend in de toelichtingen, met enkele kritiekpunten, onder andere over de duur van de procedure.

#### - beoordeling: *slecht* of *zeer slecht*

Drie van de (vijf) respondenten met een ongunstig oordeel maakten een opmerking over tekortschietende kennis / deskundigheid bij de ambtenaar.

*suggesties aangaande het vooroverleg*

Suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p.25-26.

De suggesties hebben onder andere betrekking op de communicatie met de aanvrager en op de interne coördinatie van de betrokken gemeentelijke diensten.

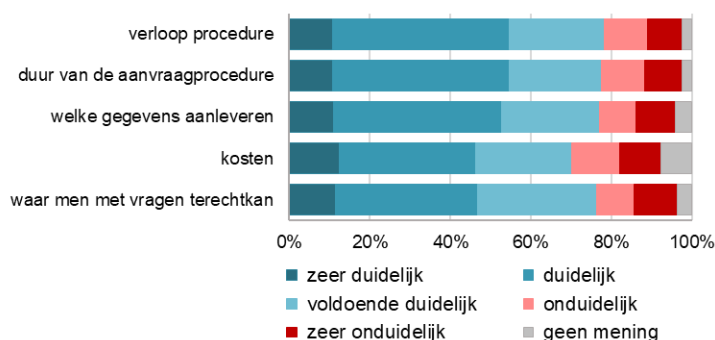
*beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag*

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

De aspecten waarnaar gevraagd is zijn:

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

Figuur 2-5 toont de beantwoording. Bij drie van de vijf aspecten vindt circa 55% van de respondenten die de vraag beantwoord hebben dat de informatie duidelijk of zeer duidelijk is. Bij de laatste twee vragen, over de kosten en over waar men met zijn vragen terecht zou kunnen, ligt dit aandeel iets lager: circa 45%.



figuur 2-5 duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 235)  
(35 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Uit de toelichtingen (p.27-32) blijkt dat sommige respondenten moeite hebben met de informatievoorziening; soms wordt daarbij de website genoemd. Daarbij gaat men een aantal keren in op de onduidelijkheid over de leges die met een aanvraag gemoeid zijn.

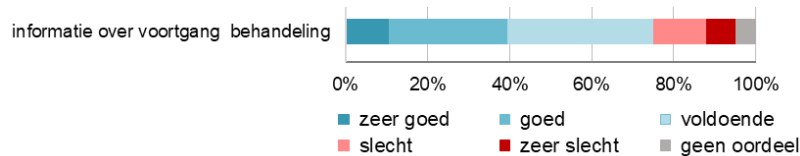
Verder worden er opmerkingen gemaakt over inconsequente of gewijzigde toepassing van regels of eisen waaraan de aanvraag moet voldoen.

## 2.4 voortgang na het indienen

Van alle respondenten die de desbetreffende vraag hebben beantwoord vindt 39% 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*; 20% acht deze *slecht* of *zeer slecht* (figuur 2-6).

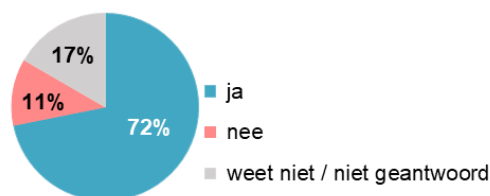
Suggesties voor verbetering van de voortgang van de behandeling staan op p.32-34. Meer dan eenmaal genoemde verbeterpunten / wensen zijn:

- duidelijke voorlichting vooraf (wel of geen vergunning vereist, eisen bij flitsvergunning, info over de afhandelingstermijn);
- beter en frequenter (bij elke stap) inzicht in de status van de aanvraag;
- beperk het aantal contactpersonen;
- betere overdracht bij vervanging contactpersoon.

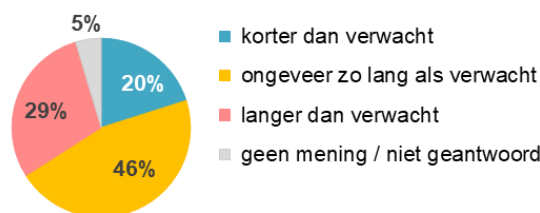


figuur 2-6 Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 233)  
(37 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Van alle aanvragen en meldingen die door respondenten worden besproken waren er op het moment van de enquête 194 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 72%. Voor 46% van de desbetreffende respondenten duurde de procedure ongeveer zo lang als verwacht; 29% vond het langer duren dan verwacht, 20% vond het korter duren (figuur 2-8).



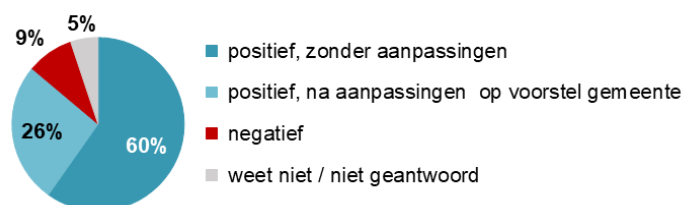
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 270)



figuur 2-8 afgehandelde aanvragen: ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 194)

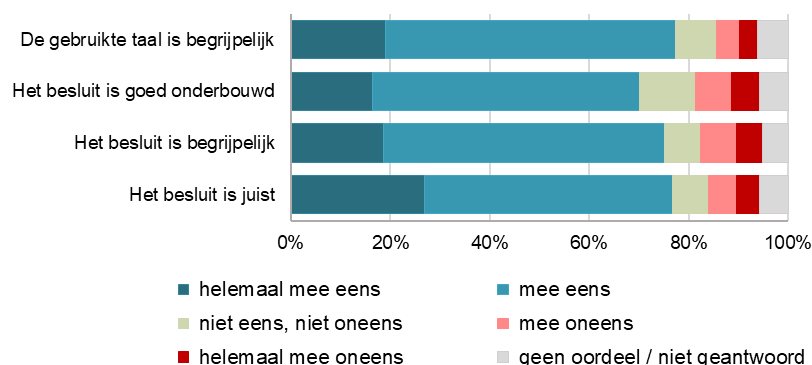
## 2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat 60% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit heeft ontvangen. Bij 26% werden er nog aanpassingen van de plannen gevraagd, bij 9% (zeventien respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 afgehandelde aanvragen: reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 194)

De respondenten konden reageren op vier stellingen over het genomen besluit. Die stellingen gaan over respectievelijk de begrijpelijkheid van het taalgebruik, de onderbouwing van het besluit, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid (de gerechtvaardigdheid) van het besluit. Figuur 2-10 laat de reacties zien. Het merendeel van de respondenten (tussen 70% en 77%) is positief over deze aspecten).



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 194)

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

Overigens zijn ook enkele respondenten het oneens met een positief besluit.

tabel 2-1 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 182)

besluit (absolute aantallen, n = 182)							
oordeel→	niet eens,		helemaal				
besluit door de gemeente ↓	helemaal mee eens	mee eens	niet oneens	mee oneens	mee oneens	geen oordeel	totaal
positief, zonder aanpassingen	39	63	4	3	2	4	115
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	11	27	7	3	0	3	51
negatief	1	3	0	5	7	-	16
totaal	51	93	11	11	9	7	182

## 2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 177 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 119 respondenten (67%) - zie tabel II-20, p.36.

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 123 respondenten (zie tabel II-21, p.36).

Van hen weten er 18 (15%) te melden dat zij tijdens de bouw en/of sloop bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij 33 respondenten (27%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart.

42 respondenten (34%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie.

23% weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de kleine groep van 18 respondenten die ervaring heeft met een bezoek door bouwinspecteurs zijn vier vragen voorgelegd over communicatie, vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. In het merendeel van de gevallen worden deze aspecten als (zeer) goed of voldoende beoordeeld (zie p.36 en 37).

## 2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

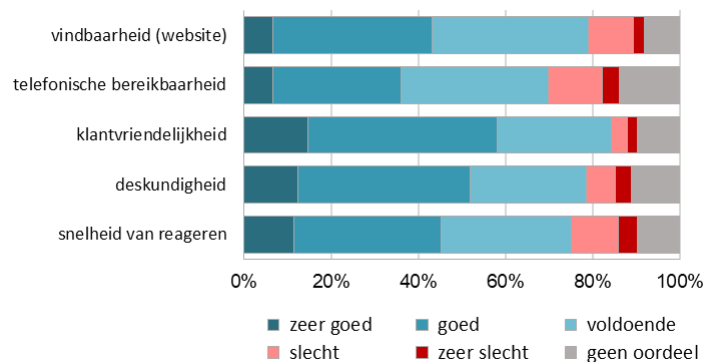
### 2.7.1 beoordeling contact met de gemeente

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

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

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

Met name de klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort gunstig, met 58% *goed* of *zeer goed*, tegenover 6% *slecht* of *zeer slecht*. Bij andere aspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: in de orde van 10 à 18%.



figuur 2-11 oordeel over aspecten van het contact met de gemeente (n = 225)  
(45 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Op p.38 en verder staan, in aansluiting op de hierboven besproken aspecten, suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente.

Enkele genoemde verbeterpunten:

- meer / betere info vooraf;
- betere bereikbaarheid;
- sneller reageren.

### 2.7.2 samenvattend rapportcijfer

Gemiddeld geeft men in 2019 een **6,8** voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op het oordeel van 224 respondenten.

- 41 van deze respondenten (18%) geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 176 respondenten (79%) geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 7 respondenten (3%) hebben geen oordeel over de afhandeling.

De verschillen met eerdere jaren zijn niet zo groot. In 2018 was het overeenkomstige gemiddelde cijfer een 6,6. In 2017 was het een 6,9.

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

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



*voorafgaand aan de aanvraag*

Tabel 2-2 laat zien dat het wel of niet hebben van een vooroverleg niet veel uitmaakt voor het gemiddelde rapportcijfer: respondenten die geen vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,7. Respondenten die wel een vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,9 <sup>1</sup>.

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

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

	geen vooroverleg gehad	wel vooroverleg gehad / beoordelingen				
		totaal	zeer goed	goed	vol-doende	(zeer) slecht
gemiddeld rapportcijfer	6,7	6,9	9,1	7,8	6,0	2,3
aantal respondenten	133	70	11	28	25	6

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

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

	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	on-duidelijk	zeer on-duidelijk
verloop van de procedure	8,7	7,6	6,5	5,3
aantal respondenten	23	98	53	23
duur van de procedure	8,8	7,4	6,6	6,1
aantal respondenten	22	97	52	23
welke gegevens aanleveren	8,6	7,5	6,6	5,3
aantal respondenten	24	93	54	20
kosten van de aanvraag	7,9	7,5	6,7	6,2
aantal respondenten	27	73	55	26
waar kan men met vragen terecht	8,8	7,7	6,5	5,9
aantal respondenten	24	79	65	22

*na het indienen van de aanvraag*

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

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

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

	zeer goed	goed	vol-doende	slecht	zeer slecht
van voortgang op de hoogte gehouden	8,9	7,8	6,7	5,4	2,9
aantal respondenten	22	64	80	28	16

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

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

	korter dan verwacht	ongeveer zo lang als verwacht	langer dan verwacht
reactie gemeente (besluit)	8,5	7,4	5,6
aantal respondenten	39	86	51

*het genomen besluit*

Tabel 2-6 toont het verband tussen het besluit en de hoogte van het rapportcijfer: besluiten die voor de respondent gunstig uitpakken laten gemiddeld een hoger cijfer voor de afhandeling zien dan ongunstige besluiten.

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

Eigenlijk zou de beoordeling van het besluit niet bij alle aspecten een positief verband moeten vertonen 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 2-6 (positief of negatief besluit), en enigszins voor het laatste item van tabel 2-7 (juistheid van het besluit).

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

	positief, zonder aanpassingen	positief, na aanpassingen	negatief
reactie gemeente (besluit)	7,5	6,9	5,0
aantal respondenten	110	47	15

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

	helemaal mee eens	meestal mee eens	niet eens, niet oneens	meestal niet eens	helemaal niet eens
de gebruikte taal is begrijpelijk	8,4	7,1	6,2	4,9	3,8
aantal respondenten	36	109	15	9	5
het besluit is goed onderbouwd	8,4	7,4	6,6	5,0	4,1
aantal respondenten	31	99	20	14	10
het besluit is begrijpelijk	8,3	7,3	6,8	4,6	4,0
aantal respondenten	35	105	13	13	9
het besluit is juist	8,1	7,2	6,4	5,5	3,4
aantal respondenten	51	93	11	11	8

*conclusie m.b.t. het rapportcijfer*

Dat er een positief verband bestaat tussen het rapportcijfer en het oordeel over aspecten van de aanvraagprocedure) is een aanwijzing dat het rapportcijfer de waarderingen per respondent goed samenvat. In 2017 en 2018 was het verband tussen het rapportcijfer en het oordeel over de verschillende aspecten van de procedure vergelijkbaar.

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

## BIJLAGE I vragenlijst

### EVALUATIE VERGUNNINGVERLENING GEMEENTE ZOETERMEER

In de periode 1 januari 2019 t/m 30 juni 2019 (of: 1 juli 2019 t/m 31 december 2019) heeft u contact gehad met de gemeente over de aanvraag van een omgevingsvergunning of over een melding in het kader van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Daarover gaat deze enquête.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet meer

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

(voorwaarde: vraag 4 = ja)

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

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

(voorwaarde: vraag 4 = ja)

.....

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

(voorwaarde: vraag 4 = ja)

.....

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

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

#### 9. Uw eventuele toelichting

.....

**10. Voortgang**

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

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

.....

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

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

**13. Hoe lang heeft de afhandeling naar uw idee geduurd?****(voorwaarde: vraag 12 = ja)**

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

**14. Hoe heeft de gemeente gereageerd op uw aanvraag?****(voorwaarde: vraag 12 = ja)**

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

**15. De volgende stellingen gaan over het besluit dat de gemeente heeft genomen.****Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent? (voorwaarde: vraag 12 = ja)**

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

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

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ dat weet ik niet

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

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

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

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

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

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

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

.....

**21. Tot slot**

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

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





## BIJLAGE II tellingen en toelichtingen

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

	aantal	procent
bouwen	161	59,6
slopen	37	13,7
kappen van bomen	10	3,7
brandveilig gebruik van een bouwwerk	13	4,8
afwijking van een bestemmingsplan	16	5,9
andere activiteit(en)	69	25,6
<b>totaal respondenten</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
één activiteit	240	88,9
twee activiteiten	25	9,3
drie activiteiten	4	1,5
vier activiteiten	1	0,4
vijf activiteiten	-	-
<b>totaal respondenten</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
als particulier	129	47,8
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	64	23,7
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	59	21,9
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	9	3,3
dat weet ik niet	3	1,1
niet geantwoord	6	2,2
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	176	65,2
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	71	26,3
telefonisch contact gehad met de gemeente	130	48,1
een brief ontvangen van de gemeente	79	29,3
een e-mail ontvangen van de gemeente	105	38,9
anders *	28	10,4
niet geantwoord	12	4,4
<b>totaal respondenten</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

*\* de andere wijzen van contact*

- Aangevraagd via derden.
- Bij de juristen langsgelopen.
- Contact via de stichting.
- Contact via onze opdrachtgever binnen de gemeente.
- Dossier bekeken.
- En via mailwisseling.
- Er is iemand langs geweest.
- Geen. Vergunning is voor ons aangevraagd.
- Gesprek met stadsbouwmeester.
- Het bouwbedrijf heeft vergunning aangevraagd.
- (intensief) overleg (2 keer genoemd)
- Mijn aannemer heeft deze zaken geregeld met de architect.

- Na het contact bij de omgevingsbalie heb ik met [naam] diverse gesprekken gehad. Hij heeft diverse keren zaken die voor ons van belang waren uitgezocht en snel gereageerd.
- Persoonlijk gesprek met de afdeling vergunningverlening
- Telefonisch.
- Ter plaatse bij [bedrijfsnaam].
- Vanuit de gemeente heb ik bezoek gehad van een bouwkundige om het pand te bekijken.
- Via de aannemer / bouwer (3 keer genoemd)
- Via de architect (5 keer genoemd)
- Via leverancier
- Zelf e-mail contact gezocht met het verzoek tot indienen van een slooemelding/vergunning. Dit had verband met het tijdelijk niet kunnen inloggen in het omgevingsloket. Normaal gesproken doen we dit wel, echter nu was er iets mis met onze inloggegevens.

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

	aantal	procent
ja	84	31,1
nee	152	56,3
dat weet ik niet meer	19	7,0
niet geantwoord	15	5,6
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	15	5,6	17,9
goed	30	11,1	35,7
voldoende	27	10,0	32,1
slecht	2	0,7	2,4
zeer slecht	5	1,9	6,0
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	5	1,9	6,0
subtotaal (vooroverleg gehad)	84	31,1	100,0
 niet van toepassing	 186	 68,9	
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)

**beoordeling vooroverleg: zeer goed**

- Absoluut geen problemen...en had ook heel aardig contact met de gemeentemedewerker.
- Adequate en klantgerichte service.
- Architectenpunt Zoetermeer heeft meerwaarde voor bouw.
- Constructief.
- De betrokken ambtenaar is ter plekke polshoogte komen nemen of de container voor ons op de parkeerplaats geen gevaar opleverde voor het verkeer.
- Het bleek dat ik geen vergunning aan hoofde te vragen.
- Met welstand en stadsbouwmeester.
- [naam] heeft ons geweldig geholpen in dit traject.
- Niet nodig, soepel verlopen.
- Prettig gesprek, goede uitleg.

**beoordeling vooroverleg: goed**

- Alles is duidelijk geweest voor ons.
- Constructief.
- De informatie die ik nodig had heb ik gekregen.
- De juiste informatie is medegedeeld, vanuit de gemeente.
- De vragen die ik had, werden tot tevredenheid beantwoord.
- Het ging snel.
- Ik werd gebeld om de aanvraag toe te lichten. Prima verlopen, na het gesprek was het duidelijk en voldoende toegelicht.
- Onze architect is bij het overleg geweest. Ik kreeg van haar terug dat er goede discussie is gevoerd tijdens het vooroverleg. Belangen zijn goed over en weer onderbouwd en keuzes zijn er gemaakt. Dit was voor ons zeer prettig. Op basis daarvan konden we de definitieve aanvraag indienen.
- Overleg gehad met de buitendienstmedewerker omtrent plaatsen van keten / materiaal / materieel / containers en geluid en werktijden.

- Servicegericht meedenken.
- Snelle en duidelijke communicatie.
- Voldoende geïnformeerd.
- Vooraf contact gezocht met een medewerker van de omgevingsvergunningsbalie. Contact verliep prima.
- Vooroverleg bij Welstand gehad. Heel tevreden over welstand. Enige is dat de doorlooptijd van mijn vraag vrij lang was. Het duurde 7 maanden, maar had ook in een maandje gekund. Dat is zonde van mijn tijd...
- Vooroverleg over opstelplaats hijskraan. Eisen en voorwaarden hierover besproken.
- We kregen snel bericht, waardoor de verdere uitwerking snel opgestart kon worden.
- Wij zijn prettig geholpen, en de uitleg was duidelijk.

#### **beoordeling vooroverleg: voldoende**

- Ambtenaar hield zich strikt aan de regels en gaf geen ruimte voor andere interpretaties. Allemaal logisch en verwacht, meer ruimte had hij kennelijk niet.
- Communicatie tussen behandelend ambtenaar en secretaresse liep niet lekker.
- Constructief meegedacht. Alleen... Er zit geen vaart in.
- De eerste afspraak bij de Omgevingsbalie is in oktober 2019 geweest. Na diverse telefoontjes van mijn kant heb ik begin februari 2020 vernomen dat het bij de gemeente akkoord is, maar dat het nu nog naar de provincie moet.  
Mijns inziens duurt het erg lang en hoor je niks over de voortgang als ik zelf niet gebeld had. Ik ben super gemotiveerd en kan niet wachten om te beginnen. Mijn idee was dat het maximaal acht weken zou duren, het vooroverleg, maar daar zitten we al overheen.
- Een goed informatief gesprek.
- Een paar maal doorverwezen.
- Er werd een te mooi beeld geschetst.
- Er werd eigenlijk alleen aangegeven dat er meestal een architect meekomt.
- Ik had de vergunning ontvangen, na enkele maanden moest ik nog een omgevingsvergunning aanvragen. Dat vond ik wel vreemd.
- Ik had dit in 2018. Daar werd alles goed uitgelegd.
- Intensieve afstemming om verwachtingen duidelijk te hebben.
- Na een aantal onduidelijkheden, persoonlijk bij een tweede bezoek goed geholpen.
- Om in contact te komen met de juiste personen kostte het zeer veel tijd.
- Omdat de gemeente niet eerder een pilot voor een ontheffing geluid voor een heel jaar had verleend voor regulier werk en voor calamiteiten, was het voor vergunningverlening zoeken naar de mogelijkheden. In het tijdperk van het risico-gestuurd werken, moet je soms een stap verder durven te nemen dan in het verleden gedaan is. Gevoelsmatig verliep dit een beetje moeizaam, ondanks de goede wil van de collega's.
- Ontvangst was slecht. Niemand wist waar ik moest zijn, afspraak was niet bekend in het systeem, of de gastvrouw / -heer. Tot iemand mij kwam zoeken. Overleg was prima. Berichtgeving erna ook.
- Overleg ging goed, goede terugkoppeling.
- Prima overleg.

#### **beoordeling vooroverleg: slecht**

- Er was onvoldoende deskundigheid bij de betreffende afdeling. Ik heb zelf regelmatig moeten vragen en aangeven wat gevolgen voor de bouw zouden kunnen zijn. Ook mijn vraag voor een overleg met bouw- en woningtoezicht op de bouwlocatie is negatief beantwoord. Het gevolg is geweest dat de bouw is stilgelegd.
- Op de gestelde vragen kon geen antwoord ( of vage nietszeggende antwoorden) worden gegeven

#### **beoordeling vooroverleg: zeer slecht**

- De medewerker begreep de casus niet en kon alleen informatie in de vorm van folders geven en had geen parate kennis.
- De toetsnota is verstuurd en zonder nader overleg is de vergunning daarna (1 week later) geweigerd.
- Er is helemaal niets van terechtgekomen.

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

#### **beoordeling vooroverleg: zeer goed**

- De bereikbaarheid van de omgevingsbalie verbeteren.
- Gewoon zo doorgaan Prima !
- Nee, ik ben uitstekend geholpen.

#### **beoordeling vooroverleg: goed**

- Binnen de gemeente beter communiceren met elkaar.
- Eerder in het proces.
- Ik neem aan als ze er zijn dat onze architect deze verbeteringen aangeeft. Ze heeft namens ons ook de aanvraag gedaan.

- Vooroverleg zou ook ten dele per mail / telefonisch kunnen en het is niet altijd nodig om met een man of acht een bijeenkomst te organiseren. Soms handig, maar soms kan het ook heel snel door één iemand beoordeeld worden en bespaart dat heel veel tijd voor alle partijen...

**beoordeling vooroverleg: voldoende**

- Betere verwachting afgeven wat te vinden in dossierdozen.
- Binnen de gemeente valt tussen verschillende afdelingen en vergunningverlening nog winst te halen in het efficiënt werken. Dan moet je een pilot durven draaien. We gaan komende tijd veel bruggen vervangen. Daar valt winst te halen in het verlenen van een standaardvergunning.
- Duidelijker zijn in de volgorde van aanvragen. ( gemeente werkte langs elkaar )
- Gegeven uiteindelijke uitkomst van traject, en als de ambtenaar meer 'ruimte' voor interpretatie had gehad, dan had dat veel [minder] geharrewar en zorgen opgeleverd.  
Misschien goed om analyse te doen op regelgeving en feitelijke uitvoering om te zien of in het voortraject meer ruimte voor interpretatie mogelijk is.
- Het zou fijn zijn als er gecommuniceerd wordt hoelang het duurt voor een vooroverleg afgerond is. Ook zou het fijn zijn als er communicatie is als een zaak wordt overgedragen aan een collega, of een bevestiging als er een brief van mijn kant binnen komt bij de gemeente.
- Ik heb in 2019 aanpassingen gedaan in de tekeningen. De kosten zijn van 160 euro naar 600 euro gegaan zonder dat ik dat wist. Ik had het anders nooit gedaan. Ik mis een waarschuwing van de kosten.
- Ja! De snelheid van respons is abominabel.  
Project op de versnellingsagenda gezet. Maar er werd ons eerst gemaand om minder snel te gaan, vervolgens staat de procedure schijnbaar al een jaar stil. Voor een normaal project al traag. Voor de versnellingsagenda een farce.  
Overheden willen iets doen aan de woningnood, maar dat gaat zo niet lukken.
- Minder wisseling van functies tijdens een aanvraag.
- Snelheid en duidelijkheid over overeengekomen punten.
- Voor ons doel was het formulier niet helemaal geschikt, dit gaf in het begin onduidelijkheden....  
Onderwerp was bedrijf aan huis.
- Vreemd dat dit niet via het Omgevingsloket kan, maar nog steeds op papier moet worden ingediend.

**beoordeling vooroverleg: slecht**

- ambtenaar inschakelen die beleid van de gemeente kent.
- Meer deskundigheid bij de ambtenaren en indien zij het antwoord niet weten doorverwijzen.

**beoordeling vooroverleg: zeer slecht**

- Goede beschikbaarheid van de juiste mensen.
- Projectleider aanstellen die boven de verschillende behandelende afdelingen staat, geheel coördineert en het doel van de klant in ogen houdt. Dus problemen probeert op te lossen i.p.v. problemen op ander bordje legt.

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	25	9,3
duidelijk	103	38,1
voldoende duidelijk	56	20,7
onduidelijk	25	9,3
zeer onduidelijk	20	7,4
geen mening	6	2,2
niet geantwoord	35	13,0
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	25	9,3
duidelijk	103	38,1
voldoende duidelijk	54	20,0
onduidelijk	25	9,3
zeer onduidelijk	22	8,1
geen mening	6	2,2
niet geantwoord	35	13,0
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	26	9,6
duidelijk	98	36,3
voldoende duidelijk	57	21,1
onduidelijk	21	7,8
zeer onduidelijk	23	8,5
geen mening	10	3,7
niet geantwoord	35	13,0
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	29	10,7
duidelijk	80	29,6
voldoende duidelijk	56	20,7
onduidelijk	28	10,4
zeer onduidelijk	24	8,9
geen mening	18	6,7
niet geantwoord	35	13,0
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	27	10,0
duidelijk	83	30,7
voldoende duidelijk	69	25,6
onduidelijk	22	8,1
zeer onduidelijk	25	9,3
geen mening	9	3,3
niet geantwoord	35	13,0
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

*toelichting bij beoordelingen (vraag 9)*

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voor het eerst een flits-vergunning voor een dakkapel aangevraagd. Particuliere opdrachtgever had wel vooroverleg met de gemeente gehad. Opdrachtgever heeft op de dag van de aanvraag de flitsvergunning ontvangen. Soepeler kan het niet.</li> </ul>
zeer duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een direct telefoonnummer. Nu moet je steeds via de informatiebalie bellen en dat is heel omslachtig!</li> </ul>
zeer duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minder duidelijk over wel/niet flitsvergunning is van toepassing voor dakkapel</li> </ul>
duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	geen mening	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Goede hulp bij het doen van de "flitsvergunning", geweldig initiatief om dit soort eenvoudige aanvragen (in dit geval een dakkapel) via een dergelijk vlug traject te laten verlopen.</li> </ul>
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer onduidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas later in het traject werd duidelijk dat ik naast de bouwtekeningen ook een constructieberekening moest laten maken. Ik snap dat dit doorgaans standaard is, echter was de opzet van mijn aanvraag exact hetzelfde als van de buurman en die had eerder een vergunning gekregen zonder constructieberekening. Had ik van tevoren geweten dat de berekening wel noodzakelijk was, had ik die in een eerder traject kunnen laten maken en had het mij een additioneel bezoek voor inzage bouwdepot gescheeld.</li> </ul>

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
onduidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeer correcte en vriendelijke afhandeling.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [Duimpje]</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een vergunning (voor het plaatsen van een afvalcontainer) bleek uiteindelijk niet nodig, gezien de zeer geringe omvang van de verbouwing (badkamer).</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het enige wat ik op het proces heb aan te merken is, dat de stadsbouwmeester in eerste instantie negatief advies gaf. Hij in het tweede overleg (extra kosten voor aanvrager) aangaf de aanvraag te streng te hebben beoordeeld in vergelijking met eerdere vergelijkbare aanvragen. De dakkapel moest uiteindelijk smaller, vanwege sneltoetscriteria, terwijl anderen onder hetzelfde vigerende regime wel een bredere dakkapel aan de voorzijde mochten maken.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mijn vragen werden direct intern besproken met mijn collega van vergunningverlening. Daar kan ik geen waardeoordeel aan plakken.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonische toelichting was duidelijk en welkom.</li> </ul>
voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	geen mening	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijkheid nadat telefonisch contact is geweest met de betreffende afdeling.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De website om de aanvraag in te dienen was zeer onduidelijk en onhandig. Deze is niet tussentijds te stoppen. Een aantal vragen waren onduidelijk of je had de juiste gegevens niet bij de hand en moest je alles later weer opnieuw invullen.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er gingen toevallig mensen wisselen en werk van elkaar overnemen. Maar het is goed gegaan, iedereen was zeer vriendelijk en behulpzaam.</li> </ul>
voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik had een flitsvergunning aangevraagd voor de bouw van de dakkapel. Helaas is het behandeld als een gewone vergunning. Ik heb wel het idee dat het sneller dan een normale vergunning is afgehandeld maar zeker niet als flitsvergunning.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden allerlei bijlagen gevraagd waarvoor verwezen wordt naar ambtelijke of technische stukken. Bijlagen zijn soms optioneel, maar niet duidelijk wanneer verplicht.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten van een aanvraag worden pas naderhand duidelijk als leges worden opgelegd. Maar goed, dat kan ook niet echt anders want dan pas weet je de bouwsom. Het percentage over de bouwsom is wel bizar hoog. In Den Haag is het 1%. Dat is nog acceptabel, maar in Zoetermeer is het wel echt overduidelijk een melkkoe.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legeskosten zijn dit jaar exorbitant gestegen sinds vorig jaar. Wij hebben de aanvraag voor de dakkapel de eerste week van januari gedaan en schrokken erg van de kosten in vergelijking tot vorig jaar. Waarom wordt de financiële planning niet beter gedaan?</li> </ul>
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nadat we in 2018 de huttenbouwweek met alleen een evenementenvergunning konden organiseren bleek er dit jaar ineens een omgevingsvergunning nodig. Voor een vereniging met vrijwilligers die vermaak organiseert voor kinderen was dit een extreme toename van de regeldruk (en kosten). Slechts omdat wij een vrijwilliger hebben die beroepsmatig ook soortgelijke aanvragen doet hebben we de procedure goed kunnen starten en doorlopen. Dat zou niet moeten voor goedbedoelde initiatieven voor het welzijn in de stad! Bij aanvang werd ons voorgehouden dat de aanvraag tot 26 weken in beslag zou nemen, na doorvragen bleek dit ongeveer 14 weken te zijn. Een essentieel verschil!</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbaasde mij over het feit dat ik constructie-berekeningen moest aanleveren voor de aanvraag van een beschoeiing in een slootkant. Dit is mij in de afgelopen 30 jaar vergunningen aanvragen bij Zoetermeer nog niet eerder overkomen. Vind dat dan ook zeer overdreven. Even voor de goede orde, wij vragen meerdere vergunningen op jaarbasis aan.</li> </ul>
duidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is aangevraagd voor mij en was niet op de hoogte dat dit € 250 zou kosten.</li> </ul>

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uiteindelijk te ingewikkeld voor ons en daarom uitbesteed.</li> </ul>
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik had vernomen dat een aanvraag rond de acht weken zou duren, maar dit blijkt niet zo te zijn daar ik nu twaalf weken onderweg ben en nog geen uitsluitsel heb. Ik heb telefonisch te horen gekregen dat de aanvraag nog naar de provincie moet, maar heb nog niet bevestigd gekregen of het al daadwerkelijk bij de provincie binnen is. Al met al ben ik nog geen stap verder. Zeker gezien het feit dat er vraag is naar dagbesteding op boerderijen en er geen verbouwing bij mijn aanvraag zit. Alles blijft zoals het nu is. Verbaast het mij dat de aanvraag zo lang duurt.</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb de aanvraag laten doen dus kan het niet goed beoordelen.</li> </ul>
onduidelijk	duidelijk	duidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik vind dat er te langzaam gereageerd wordt. Juli 2019 aanvraag ingediend en pas twee weken geleden is er een overleg geweest.</li> </ul>
onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatievoorziening kan beter op de website. Als ik een bouwafvalcontainer wil plaatsen dan kan ik daar niet snel genoeg informatie over vinden als ik daarop zoek op de website.</li> </ul>
duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag lijkt simpel, maar uiteindelijk is het onduidelijk op basis waarvan je wel/geen vergunning krijgt. Communicatie daarover gaat in te ambtelijke taal.</li> </ul>
voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>In eerste instantie was de planning om een flitsvergunning aan te vragen voor een dakkapel. Echter heeft de dakkapellenleverancier een normale aanvraag gedaan. Echter om in aanmerking te komen voor een flitsvergunning zou ik de huidige aanvraag moeten intrekken en een nieuwe aanvraag moeten inschieten. Tevens kon men ook niet vertellen of er kosten in rekening gebracht zouden worden als ik geen vergunning zou krijgen.</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten niet bekend.</li> </ul>
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag is nog in behandeling.</li> </ul>
onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De wijze van acceptatie / terugkoppeling gaf wat onduidelijkheid. Telefonisch verder goed afgekaart.</li> </ul>
duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het betrof aanvraag vergunning voor een schuur(tje); het omgevingsloket stelt in zo'n eenvoudig geval veel te veel (ingewikkelde) vragen. Interessante kwestie voor een leek bijvoorbeeld: is een schuurtje dat je tegen een gevel van je huis wilt bouwen een "aanbouw" of een "bouwwerk"? Het omgevingsloket is een kanon voor een mug als deze.</li> </ul>
onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvraag ging over een bouwvergunning om de voorgevel te vervangen door kunststof kozijnen met HR++ glas in het kader van het verduurzamen van de woning. Van tevoren telefonisch informatie ingewonnen over de aan te leveren stukken. Dit kwam totaal niet overeen met de eisenlijst nadat de aanvraag was ingediend. Er bleek een hele waslijst aan informatie benodigd te zijn waar een leek (lees particulier) niet uitkomt. We hebben bezoek gehad van een ambtenaar, die ons uitgelegd heeft wat en hoe we de stukken een volgende keer in moeten dienen. Daar zijn we mee bezig. Het is jammer dat particuliere initiatieven voor verduurzaming (in dit geval verbetering R-waarde oftewel isolatie) van onze woning op deze manier stranden. Er is contact geweest met Reimarkt (het energieloket van de gemeente Zoetermeer) met de vraag of ze ons met deze vergunning kunnen helpen. Deze partij zegt niets voor ons te kunnen doen. Ik ben van mening dat een energieloket dit juist wel op zouden kunnen pakken.</li> </ul>

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De behandelend ambtenaar van BWT kan niets zeggen over verkeersaspecten of stedenbouw. Overleg met deze andere vakafdelingen is vervolgens niet mogelijk. Waardoor er veel misverstanden ontstaan.</li> </ul>
onduidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kosten van leges bleken later over de bouwkosten + btw. Te worden geheven. Leges zijn kosten voor taken die de gemeente uitvoert. Belasting Toegevoegde Waarde is een bedrag door Belastingdienst geheven waarvoor de gemeente van werken door onze onderneming in het geheel geen werk hoeft te verrichten, zodat daar zeker geen leges over kunnen worden geheven.</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten voor de aanvraag werden pas achteraf duidelijk, dit ergens gedurende de aanvraag vermelden in een van de schermen zou toch moeten kunnen dunkt mij.</li> </ul>
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met 300 tekens plus spaties uitgebreid aan moeten geven hoe de situatie zit en waarom bomen weg moeten is niet te doen (in het programma). Uit eigen initiatief een aparte brief bijgevoegd met een uitgebreide beschrijving. (Ook aangegeven in programma) Vervolgens te horen krijgen dat de motivatie onvoldoende is en dat die aan een boel eisen voldoet. Aanvraag afgewezen. Dit is ook niet mogelijk met 300 tekens! Gebeld en gevraagd of de motivatiebrief in de bijlage wel is gelezen. Nee dus. Alleen snel naar het programma gekeken. Gelukkig wel goed geholpen door [naam] waardoor de aanvraag niet opnieuw 8 weken opschoof. Op grond van de motivatiebrief is de aanvraag geaccepteerd. Mijn tip: zorg dat in het programma de uitgebreide motivatie kan worden aangegeven die jullie willen. Als dat niet mogelijk is duidelijk in het programma aangeven dat er een motivatiebrief moet worden bijgevoegd en deze brieven dan ook gelijk lezen.</li> </ul>
onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moeilijk en lastig zoeken op de site met veel te veel informatie</li> </ul>
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergunning was door iemand anders verstrekt van de gemeente Zoetermeer.</li> </ul>
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>A.u.b. een constructieve rekening voor een kleine, vrijstaande overkapping?! Waanzin! En die leges waren duurder dan het hele bouwwerk!!</li> </ul>
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag voor een gevelreclame is erg lastig en zeer onduidelijk te vinden op de site waar je dit dient aan te vragen. In geen een van de punten wordt dit gevraagd.</li> </ul>
voldoende duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb een aanvraag gedaan voor een opbouw, welke wordt uitgevoerd door een aannemer die dit al heel vaak heeft uitgevoerd in Zoetermeer. Nu wordt er ineens extra informatie / tekeningen gevraagd, waardoor ik extra kosten moet maken. Informatievoorziening vanuit de gemeente verloopt ook niet echt vlot / duidelijk.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvullende eisen en afbreken procedure volledige verrassing.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alles duurde heel lang. Ik heb meerdere keren moeten vragen wat de status is van mijn aanvraag. Ik heb ook meerdere aanpassingen moeten doen. En die waren in juridische taal die ik niet snap dus heb ik iemand moeten inhuren om het te vertalen. Daarnaast vond ik het vreemd dat alles online kan maar de communicatie gaat via brieven. Heb meerdere keren gevraagd de bevindingen of vragen via de mail te sturen, maar dat gebeurde niet.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag was erg onduidelijk, ik heb daarna een brief gekregen van de desbetreffende medewerker van de gemeente en heb hem daarna geprobeerd te bellen en te mailen en daarna weer te bellen. Vraag achtergelaten om mij te bellen en daarna nooit meer wat van gehoord. Ik moet zeggen, zonde van mijn belastingcenten daar bij de gemeente.</li> </ul>
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kosten waren heel onduidelijk. Andere prijsinformatie op de website, dan dat ik kreeg.</li> </ul>



verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het proces voor inlichtingen of een vergunning wel of niet aangevraagd moest worden was zeer onduidelijk. Het gevolg was dat er zonder vergunning gebouwd werd en de bouw later door bouw- en woningtoezicht is stilgelegd.</li> </ul>
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mijn contactpersoon bleek, na anderhalve maand, niet meer bij de gemeente te werken. Dit was niet bekend bij telefoniste of secretariaat. De aanvraag heeft onnodig lang geduurd in relatie tot het plan. Daarnaast werden terugbelverzoeken niet uitgevoerd, en mijn vragen over in te dienen documenten zijn nooit beantwoord.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>De aanvraag was goed ingediend en is later door de tekenaar in Jip-en-Janneketaal opnieuw uitgelegd waar wat stond.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het zou fijn zijn als er vanaf het moment van melden een vaste contactpersoon is die je ook telefonisch kan bereiken.</li> </ul>
onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>We wilden graag vooroverleg hebben, en we hadden een afspraak maar die werd op het laatste moment afgezegd. Door de gemeente!</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik heb alleen een vraag gesteld of we überhaupt een vergunning aan zouden moeten vragen voor een groentetuinkasje in onze tuin naast het huis. Na lang wachten en bellen met de betreffende ambtenaar kreeg ik te horen dat een vergunning wel mogelijk 10.000 euro zou kunnen gaan kosten! Voor een tuinkas van 1.000 euro is dit natuurlijk niet de bedoeling. Toen is de vraagstelling gestopt waarna we wél een rekening kregen voor dit traject?! Daar loopt nu een bezwaar-procedure tegen waarop al maanden geen antwoord is gekomen. Alleen dat het in behandeling is???</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niet eens met het besluit. Een garage die onderheid moet worden, soldering uitvoeren en constructie-berekeningen gemaakt moeten worden vallen onder vergunningsvrij bouwen. Een hardhouten vlonder waarop betonplaten rusten niet.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerlijk gezegd vind ik dit alleen maar geldklopperij! Niets meer en niets minder. De hele aanvraag heeft mij 500 euro gekost: belachelijk veel geld voor het werk dat door de gemeente gedaan is. Die baan wil ik ook wel!</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heel vervelende procedure.</li> </ul>
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omgevingsbalie is niet in staat de juiste antwoorden te geven dan wel te verbinden met de juiste personen binnen de gemeente. Verwijzing naar medewerkers welke al uit dienst zijn bijvoorbeeld. Omgevingsbalie komt erg ongemotiveerd over.</li> </ul>

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"> <li>Vanaf mei ben ik bezig geweest contact te leggen met de omgevingsbalie van gemeente Zoetermeer. Na diverse keren bellen, ellenlang in de wacht te hebben gestaan, en niet nagekomen beloftes terug te worden gebeld, heb ik na 4 weken maar afgesproken met de telefoniste om een e-mail met vragen op te sturen zodat de medewerkers van omgevingsbalie dit op hun gemak konden bekijken en beantwoorden. Toen hier vervolgens evenmin antwoord op kwam heb ik wederom contact gezocht met de gemeente Zoetermeer. Wegens het gebrek aan respons heb ik in overleg met de telefoniste een afspraak gemaakt om langs te gaan. Op 4 juli 2019 was ik op het afgesproken tijdstip aanwezig en werd mij medegedeeld dat er een fout was gemaakt in de agenda waardoor mijn afspraak niet door kon gaan omdat er niemand aanwezig was. Er zou de volgende dag contact met me worden opgenomen. Dit is wederom niet gebeurd. Om toch maar een antwoord van gemeente Zoetermeer te krijgen heb ik contact gezocht met de bij onze instelling bekende personen binnen gemeente Zoetermeer. Deze vertelden nadat ze contact hadden gelegd met de omgevingsbalie dat ik maar gewoon een aanvraag moest indienen. Deze aanvraag is vorige week ingediend, waarbij het voor mij onduidelijk is gebleven, door het gebrek aan antwoord, of ik de juiste zaken heb aangeleverd want de gevraagde bijlagen hadden meer betrekking op het daadwerkelijk bouwen van een object i.p.v. Het neerzetten van een Portakabin. Daar het niet mogelijk was, op welke wijze dan ook, mijn vragen voor te leggen, kan niet gesproken worden van enige service van de betreffende afdeling.</li> </ul>
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dit is te lang geleden, zou het allemaal niet meer weten</li> </ul>
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> <li>[bedrijfsnaam] weet alles</li> </ul>
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoals eerder aangegeven, hebben mijn aannemer en architect deze zaken geregeld.</li> </ul>

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

	aantal	procent
zeer goed	25	9,3
goed	67	24,8
voldoende	83	30,7
slecht	30	11,1
zeer slecht	17	6,3
geen oordeel	11	4,1
niet geantwoord	37	13,7
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

**zeer goed op de hoogte gehouden**

- Iets meer duidelijkheid over eisen van flitsvergunning.
- Nee, prettig dat men telefonisch contact zoekt.
- Zelfde dag nog per mail en telefonisch benaderd, wat ik zeer klantvriendelijk vind.

**goed op de hoogte gehouden**

- [naam] was de ambtenaar, heeft het zeer goed gedaan.
- Duidelijkheid waar voor je wel en geen vergunning nodig hebt.
- Het verliep volgens proces dus geen extra informatie gekregen erover.
- Informatievoorziening is op orde. Administratief is de gemeente bij.
- Op dit moment gaat het goed.

**voldoende op de hoogte gehouden**

- Angeven waar men kan zien of de bezwaarprocedure in gang is gezet. Voorheen stond dat in het Streekblad en nu moet je dat zelf maar uit gaan zoeken.  
Of ik moet een melding hiervan gemist hebben.
- Betere communicatie van status. Werden nu gebeld.
- Bij onze aanvraag, werd de aanvraag eerst afgewezen. Na telefonisch contact bleek dat de medewerker de bijlagen eigenlijk niet had geopend. Dit voelt niet dat je aanvraag serieus behandeld wordt bij het indienen. Na de goedkeuring verloopt het proces prima. Maar de aanloop er naartoe is verre van optimaal. Hier is nog veel winst te behalen.
- De vergunning was vrij laat op naam van een buiteninspecteur geplaatst waardoor het moment van plaatsen niet kon worden afgestemd met de inspecteur. Maar dat was achteraf gezien gelukkig geen probleem.
- Duurde alleen aardig lang en had meerdere aanspreekpunten wat het lastig maakte.
- Gemeente die proactief iedere stap communiceert naar de aanvrager.  
Nu hebben we op goede wijze informatie verkregen als we ernaar vroegen maar welke stappen er genomen worden in de 8 en 6 weken behandeltijd kan toch in een mailbericht worden gecommuniceerd?
- Het is fijn om bij één persoon terecht te kunnen. In het verloop van deze procedure heb ik met wel drie verschillende mensen contact gehad omdat ze naar elkaar verwezen.
- Het was alleen een melding die ik moest maken, dat heb ik gedaan maar wat daar mee gedaan is en of het ooit gecheckt is of er ook een container stond en of dat binnen de tijd etc. Was is onduidelijk.
- Live status van de werkvoorraad o.i.d.?
- Meer concrete info over de afhandelingstermijn van de aanvraag in een eerder stadium.
- Status via portal?
- Tevreden met het verloop, geen specifieke voorstellen
- Zelf heb ik veel contact gezocht over de stand van zaken, anders had ik veel geduld moeten oefenen.
- Zie vorige opmerking.

**slecht op de hoogte gehouden**

- 5 dagen voordat de termijn ( 8 weken) was verstreken kwamen er vragen over essentiële zaken welke nog aangeleverd dienden te worden. De regel is dat binnen 14 dagen na aanvraag alle volgens de gemeente ontbrekende gegevens aan aanvrager moeten zijn benoemd ter beantwoording door de aanvrager binnen een door gemeente te stellen termijn.
- Actieve samenwerking.
- Als we van tevoren het gesprek hadden gehad was alles heel anders geweest.
- Betere voorlichting bij de start voor een procedure.
- Bijzonder geval: post van de gemeente komt bij mij niet of met vertraging van weken aan; de gemeente was maar moeilijk te bewegen tot onderzoek; het gaat nog steeds niet altijd goed. Eind augustus ontving ik de legesnota van 16 juli (!). Gelukkig was er één vriendelijke medewerker die mij per mail op de hoogte hield - als ik er om vroeg.
- De aanvraag ging om een simpel klein hokje voor de voortuin waar een motor in kan worden gestald. Tijdens de aanvraag op de website. De vraagstelling was niet duidelijk, er moesten dingen aan worden geleverd dat we achteraf niet goed hebben ingediend. Alles is uiteindelijk afgewezen om een stom klein hokje waar niemand last van heeft want het staat in mijn eigen voortuin. Nu staat de motor bij de opslag wat ons maandelijks zeer veel geld kost. De uiteindelijke brief met de afwijzing was voor ons zeer onduidelijk. In termen die voor ons niet helder zijn. Feit was wel dat het overduidelijk een afwijzing was.
- De tijd tussen de indiening en ontvangst van de 1e brief c.q. Het 1e contact/reactie is veel te lang. Was ca. 5 weken waardoor de aanvulling gegevens en de afhandeling van de vergunning niet binnen de termijn heeft plaatsgevonden. Terwijl duidelijk vooraf het tijdstip van indienen en belang van afhandeling binnen de termijn is besproken.
- Het heeft een hele tijd op een stapel gelegen omdat een medewerker weg was gegaan. Na een tijdje heb ik telefonisch contact gehad om te vragen naar de voortgang van de aanvraag. De dag erna zou ik teruggebeld worden. Er is teruggebeld met de mededeling dat de vergunning ter zienswijze lag. Het zou nog zes weken duren en daarna zou de vergunning afgegeven worden als er geen bezwaar zou komen. Daarna is alles goed verlopen.
- Ik heb er zelf achteraan moeten bellen, anders had ik niks vernomen.
- Ik heb zelf moeten bellen, waarom de aanvraag langer duurde dan de voorgeschreven wettelijke termijn van 8 weken.  
Andere suggestie ter verbetering: Dat plannen binnen hetzelfde vigerende plan, ongeacht welke stadsbouwmeester deze beoordeelt, in alle gevallen gelijk behandeld worden. Dus als mijn buurman een dakkapel mag bouwen van 3.8 m breed, dit ook geldt voor anderen, onder hetzelfde vigerende regime, ongeacht of er een functiewisseling heeft plaatsgevonden tussen stadsbouwmeesters.
- Ik zou de eerste keer niet voldoende hebben aangeleverd. Daarna het gevraagde geleverd. Toen een brief voor sluitingstermijn dat aanvraag afgewezen was. Erg verbaasd hierover. Wat had ik dan niet goed gedaan. Suggestie: mensen misschien serieus nemen en duidelijk en gewoon antwoord geven.
- Ja, geef mij maar de helft van mijn geld terug.
- Na 4 maanden terugkoppeling geweest of de actie bouwcontainer nog had plaatsgevonden. Dan kon het dossier afgesloten worden.

- Na inleveren wel contact gehad over ontbrekende stukken. Afgelopen donderdag gehoord dat ik het moet aanpassen, anders wordt het afgewezen. Diezelfde dag gaat mijn contactpersoon op vakantie. Wij hebben tot uiterlijk 10 september om onze aanvraag aan te passen, maar onze contactpersoon komt pas 9 september terug van vakantie. Geen vervangend contactpersoon toegewezen gekregen.
- Onlineverkeer. En communicatie over de responstijd. Er gaan weken overheen voordat je weer iets hoort
- Tijdens een procedure is het erg belangrijk dat de gemachtigde van de aanvrager op de hoogte wordt gehouden. Wij als gemachtigde voor de aanvrager zijn regelmatig gepasseerd, omdat andere informatie gingen opvragen wat niet werd gedeeld in een cc.
- Vaker moeten bellen omdat de eerste contactpersoon niet meer bij u werkzaam is.
- Zoals ik al zei, er is in een jaar tijd (vooroverleg) weinig gebeurd. Indiening bouwaanvraag weliswaar van juli, maar daarvoor al heel veel aangeleverd (bestemmingswijziging).

**zeer slecht op de hoogte gehouden**

- Advies is beter contact met de klant en meer bereikbaarheid personeel. Niet zo bureaucratisch. Wel tevreden ben ik erg over [naam].
- Bij vertrek van medewerkers alle dossiers overdragen en gelijk actie ondernemen richting aanvragers.
- De aanvrager is niet gekend in het weigeren van de vergunning. Dus zorgen dat met de juiste personen wordt gecommuniceerd en met enige regelmaat.
- Ja: niet meer contact opnemen. En mijn belasting verlagen, want voor de hondenbelasting komen jullie wel langs de deur met een chagrijnige vent. Wat een poppenkast bij jullie.
- Nota terugtrekken graag
- Telefoon opnemen en afspraken nakomen.

**geen oordeel**

- Na ophalen van de vergunning door de particuliere opdrachtgever was er verder geen communicatie nodig.
- Procedure loopt nog en tot op heden niets vernomen. Geen bericht is goed bericht lijkt mij.

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

	aantal	procent
ja	194	71,9
nee	31	11,5
dat weet ik niet	8	3,0
niet geantwoord	37	13,7
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent	procent (geldig)
korter dan verwacht	39	14,4	20,1
ongeveer zo lang als verwacht	89	33,0	45,9
langer dan verwacht	57	21,1	29,4
geen mening	8	3,0	4,1
niet geantwoord	1	0,4	0,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	194	71,9	100,0
niet van toepassing	76	28,1	
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	116	43,0	59,8
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	51	18,9	26,3
negatief	17	6,3	8,8
dat weet ik niet	9	3,3	4,6
niet geantwoord	1	0,4	0,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	194	71,9	100,0
niet van toepassing	76	28,1	
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	37	13,7	19,1
mee eens	113	41,9	58,2
niet eens, niet oneens	16	5,9	8,2
mee oneens	9	3,3	4,6
helemaal mee oneens	7	2,6	3,6
geen oordeel	9	3,3	4,6
niet geantwoord	3	1,1	1,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	194	71,9	100,0
niet van toepassing	76	28,1	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	32	11,9	16,5
mee eens	104	38,5	53,6
niet eens, niet oneens	22	8,1	11,3
mee oneens	14	5,2	7,2
helemaal mee oneens	11	4,1	5,7
geen oordeel	8	3,0	4,1
niet geantwoord	3	1,1	1,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	194	71,9	100,0
niet van toepassing	76	28,1	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	36	13,3	18,6
mee eens	110	40,7	56,7
niet eens, niet oneens	14	5,2	7,2
mee oneens	14	5,2	7,2
helemaal mee oneens	10	3,7	5,2
geen oordeel	7	2,6	3,6
niet geantwoord	3	1,1	1,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	194	71,9	100,0
niet van toepassing	76	28,1	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	52	19,3	26,8
mee eens	97	35,9	50,0
niet eens, niet oneens	14	5,2	7,2
mee oneens	11	4,1	5,7
helemaal mee oneens	9	3,3	4,6
geen oordeel	8	3,0	4,1
niet geantwoord	3	1,1	1,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	194	71,9	100,0
niet van toepassing	76	28,1	
totaal	270	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	119	44,1	67,2
nee	49	18,1	27,7
dat weet ik niet	7	2,6	4,0
niet geantwoord	2	0,7	1,1
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit gemeente)	177	65,6	100,0
niet van toepassing	93	34,4	
totaal	270	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	3,0	6,5
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	6	2,2	4,9
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	4	1,5	3,3
nee	42	15,6	34,1
weet niet	28	10,4	22,8
n.v.t.: de werkzaamheden zijn nog niet gestart	33	12,2	26,8
niet geantwoord	2	0,7	1,6
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	123	45,6	100,0
niet van toepassing	147	54,4	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	-	-	-
goed	6	2,2	33,3
voldoende	3	1,1	16,7
slecht	1	0,4	5,6
zeer slecht	2	0,7	11,1
geen oordeel	6	2,2	33,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	18	6,7	100,0
niet van toepassing	252	93,3	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	2	0,7	11,1
goed	8	3,0	44,4
voldoende	4	1,5	22,2
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	4	1,5	22,2
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	18	6,7	100,0
niet van toepassing	252	93,3	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	-	-	-
goed	9	3,3	50,0
voldoende	4	1,5	22,2
slecht	1	0,4	5,6
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	4	1,5	22,2
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	18	6,7	100,0
niet van toepassing	252	93,3	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,4	5,6
goed	9	3,3	50,0
voldoende	2	0,7	11,1
slecht	1	0,4	5,6
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	5	1,9	27,8
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	18	6,7	100,0
niet van toepassing	252	93,3	
totaal	270	100,0	

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

	aantal	procent
zeer goed	15	5,6
goed	82	30,4
voldoende	81	30,0
slecht	23	8,5
zeer slecht	6	2,2
geen oordeel	18	6,7
niet geantwoord	45	16,7
totaal	270	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	15	5,6
goed	66	24,4
voldoende	76	28,1
slecht	28	10,4
zeer slecht	9	3,3
geen oordeel	31	11,5
niet geantwoord	45	16,7
totaal	270	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	33	12,2
goed	98	36,3
voldoende	59	21,9
slecht	8	3,0
zeer slecht	5	1,9
geen oordeel	22	8,1
niet geantwoord	45	16,7
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
zeer goed	28	10,4
goed	89	33,0
voldoende	60	22,2
slecht	15	5,6
zeer slecht	8	3,0
geen oordeel	25	9,3
niet geantwoord	45	16,7
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

	aantal	procent
zeer goed	26	9,6
goed	76	28,1
voldoende	67	24,8
slecht	24	8,9
zeer slecht	10	3,7
geen oordeel	22	8,1
niet geantwoord	45	16,7
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>

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

vindbaar- heid van info op website	tele- fonische bereik- baarheid	klant- vriende- lijkheid	deskundig- heid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bovenstaande antwoorden gaan over [naam]; de aanloop naar de omgevingsvergunning heeft onnodig veel tijd gekost. Toen [idem] het vaste contact werd verliep alles perfect.</li> </ul>
zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heb goed contact gehad via contactpersoon. Deze is zeer behulpzaam en kunnen we heel goed bereiken.</li> </ul>
goed	goed	goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ga zo door.</li> </ul>
goed	goed	goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ook bezwaarprocedure goed opgepakt door jurist en secretaris bezwaarcommissie.</li> </ul>
voldoende	goed	goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik vond het fijn dat de medewerker mij even op weg hielp. Vergunningen aanvragen is voor mij geen dagelijkse kost. In veel gevallen doet de opdrachtgever het zelf of met een ontwerpende partij.</li> </ul>
goed	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen, contact verliep prima.</li> </ul>
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	goed	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onze architect heeft vooral contact met jullie gehad.</li> </ul>



vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klant-vriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	goed	zeer goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociale initiatieven vanuit niet beroepsmatig ingerichte organisaties een veel vriendelijker behandelings- / vergunningsregime geven. De regeldruk is voor vrijwilligers die het goed bedoelen echt veel te zwaar en staat niet in verhouding tot datgene wat ze graag willen organiseren om goed te doen in de stad. De complexiteit werkt remmend voor de sociale cohesie en het stimuleren van allerlei initiatieven om een bloeiende stad met dito verenigingsleven en evenementen te hebben.</li> </ul>
goed	slecht	zeer goed	goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoals ik al aangaf een direct telefoonnummer en een afdeling die gewoon vijf dagen per week bezet is. Dit is nu veel te ambtelijk en niet meer van deze tijd.</li> </ul>
goed	voldoende	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contact goed, doorlooptijd te lang.</li> </ul>
goed	voldoende	zeer goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie vorige suggestie.</li> </ul>
slecht	voldoende	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>De ambtenaar die op huisbezoek is geweest was deskundig en vriendelijk en toonde begrip voor onze frustratie. Er zijn tips gegeven om een volgende aanvraag beter op te pakken.</li> </ul>
goed	slecht	goed	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het was een specifiek geval, waar in eerste instantie onduidelijkheden waren. Het was prettiger geweest als er bij het eerste gesprek hier al op werd in gespeeld. We hebben een document meegekregen waar we de gevraagde onderwerpen niet vermeld stonden. Na een aantal telefonische gesprekken zijn we eruit gekomen. Ik vind het moeilijk om deze casus duidelijk te verwoorden.</li> </ul>
slecht	voldoende	zeer goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vooraf bij de website aangeven welke gegevens u bij de hand moet hebben.</li> </ul>
geen oordeel	slecht	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een rechtstreeks telefoonnummer doorgeven van de betreffende afdeling.</li> </ul>
voldoende	voldoende	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het zou een extra toevoeging zijn als de gemeente-medewerker die toezicht houdt wanneer je in dossier-dozen kijkt ook verstand van de inhoud van de dozen heeft.</li> </ul>
goed	slecht	goed	goed	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Omdat een ambtenaar vertrokken was bleef mijn bouw aanvraag hangen. Pas na mailen en bellen gebeurde er iets. Tip: bij het aantreden van een nieuwe ambtenaar: zorg voor een goede overdracht, ik voelde me behoorlijk in de steek gelaten.</li> </ul>
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Over het algemeen is het contact prima. Alleen met de omgevingsbalie niet.</li> </ul>
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toch meer duidelijkheid wat nu wel en niet mag.</li> </ul>
goed	voldoende	goed	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie eerdere opmerkingen.</li> </ul>
goed	zeer slecht	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Via het 079 nummer een contactpersoon bellen, is werkelijk vreselijk! Het kost veel te veel tijd om degene te spreken, Een aan de persoon toegewezen nummer zou een uitkomst zijn! Net als vroeger.</li> </ul>
geen oordeel	slecht	goed	goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adequater reageren.</li> </ul>
zeer slecht	slecht	voldoende	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>De website is dramatisch slecht; na weken van bellen en mailen - omdat de website geen info leek te bevatten - ontving ik de gevraagde folder. Dat bleek een algemene (landelijke) folder van jaren geleden te zijn (ministerie van VROM (!)). Een linkje op de website zou weken gescheeld hebben. Zo is er wel meer laaghangend fruit.</li> </ul>
slecht	slecht	goed	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Door de rommelige indruk van de organisatie bij de gemeente zijn we regelmatig van het kasje naar de muur gestuurd. Dat dient eenduidig te verlopen</li> </ul>
voldoende	voldoende	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie voorgaande argumentatie.</li> </ul>
voldoende	voldoende	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zie vorige opmerking.</li> </ul>

vindbaar- heid van info op website	tele- fonische bereik- baarheid	klant- vriende- lijkheid	deskundig- heid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
geen oordeel	geen oordeel	voldoende	geen oordeel	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondanks eerdere toezeggingen dat informatie volledig en akkoord was blijken er telkens aanvullende vragen en vereisten te worden geformuleerd. Daarnaast is het niet kunnen starten met bouw van basis een conflicterend belang waarmee het grotere doel niet wordt gediend, namelijk verbeteren veiligheidssituatie. Een en ander. Kan makkelijk los van elkaar worden gezien, maar vanuit gemeente doet of wil men dat niet. Uiteindelijk wordt de procedure om onduidelijke redenen afgebroken zonder hierover eerst mondeling contact te hebben, dit is zeer frustrerend voor het proces maar ook slecht voor de opgebouwde samenwerkingsrelatie. Uiteindelijk ontstaat hierdoor een conflict met handhaving zoals ten eerste is getracht te voorkomen.</li> </ul>
slecht	voldoende	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concrete procedurevragen altijd te stellen aan aanvrager en eveneens aan de gemachtigde en niet andersom.</li> </ul>
voldoende	slecht	slecht	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dat je niet via via bij de juiste persoon / afdeling uitkomt. Het is erg hinderlijk dat je 15 minuten bezig bent om de juiste persoon aan de telefoon te krijgen. Op deze manier wekt het ook de indruk dat eigenlijk niemand weet hoe het zit of je niet willen helpen. En medewerkers mogen ook wel meer begrip hebben dat het hinderlijk is dat je doorverbonden en doorverbonden wordt en wachten vervelend is. Onze tijd kost ook geld.</li> </ul>
slecht	voldoende	voldoende	geen oordeel	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sneller reageren. Antwoorden duren weken of maanden. Dit is niet klantvriendelijk.</li> </ul>
slecht	zeer slecht	slecht	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terugbelverzoek met een wachttijd van vijf werkdagen is belachelijk. Tevens word je in het diepe geworpen. Erg slecht, als je dan om hulp vraagt is het antwoord: "vraag je aannemer maar mee".</li> </ul>
zeer slecht	zeer slecht	slecht	zeer slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jip-en-Janneketaal is vaak voldoende voor de gemiddelde Nederlander</li> </ul>
zeer slecht	zeer slecht	slecht	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonisch contact verloopt slecht en traag.</li> </ul>
zeer slecht	zeer slecht	slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meehelpen om zorg voor gehandicapten te verbeteren. Niet besluiteloos en nutteloos toezien.</li> </ul>
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente heeft de behandeling gedelegeerd aan ODH (aanbrengen gesloten systeem voor WKO)</li> </ul>
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunt u mij vertellen waar het over gaat</li> </ul>

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

	aantal	procent
1 zeer slecht	8	3,0
2	3	1,1
3	6	2,2
4	7	2,6
5	17	6,3
6	29	10,7
7	52	19,3
8	61	22,6
9	26	9,6
10 zeer goed	8	3,0
geen oordeel	7	2,6
niet geantwoord	46	17,0
<b>totaal</b>	<b>270</b>	<b>100,0</b>
<b>gemiddeld cijfer: 6,8</b>		