

Klanttevredenheidonderzoek WABO

*Inzicht in de tevredenheid van vergunningaanvragers
over de gemeentelijke dienstverlening*

Rapportage
Maart 2012, Amsterdam
Referentie: 10472

Geschreven voor:

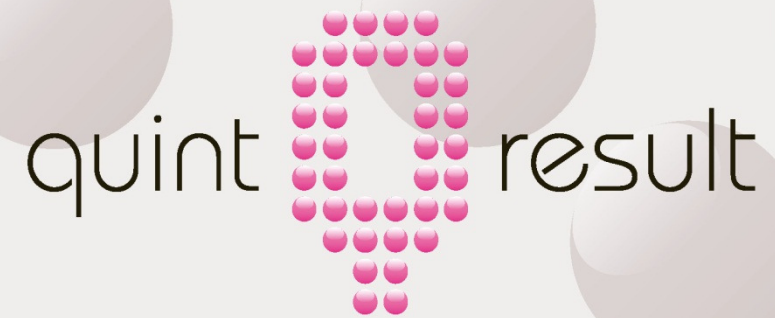


Namens Quint Result:

Floris Timmermans
Consultant
T: 020 514 1335
E: floris@quint-result.nl



Inleiding	3
Conclusies en aanbevelingen	6
Algemeen	11
Oriëntatiefase	15
Aanvraag	21
Contactkanalen	25
Resultaat	31
Toezicht	35



Inleiding

Achtergrond en doel

- **Doel**

Het doel van dit onderzoek is te achterhalen hoe WABO-aanvragers de aanvraagprocedure ervaren. De resultaten van dit onderzoek maken concreet inzichtelijk waar gemeente Zoetermeer haar dienstverlening op het gebied van WABO-aanvragen kan verbeteren.
- **Benchmark**

Sinds de invoering van de WABO heeft Quint Result dit onderzoek voor zeventien andere gemeenten uitgevoerd. Deze gemeenten vormen een benchmark in deze rapportage. Zo zijn de resultaten van gemeente Zoetermeer in perspectief geplaatst.
- **Onderzoeksverantwoording**

Het veldwerk van het onderzoek vond plaats van 26 januari tot 24 februari 2012. Gemeente Zoetermeer heeft 389 schriftelijke uitnodigingen verstuurd aan aanvragers van een bouwvergunning, met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. 93 personen gaven gehoor aan het verzoek om hun mening te geven. De respons is daarmee 24%, dat is bovengemiddeld goed.

Achtergrond en doel

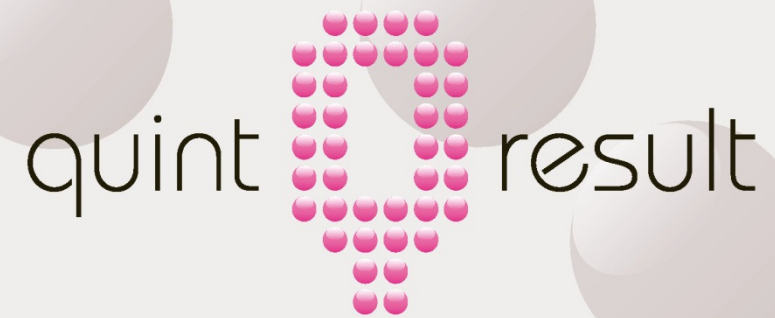
- **Wabo Kwaliteit Service**



Dit klanttevredenheidonderzoek is onderdeel van de Wabo Kwaliteit Service. De Wabo Kwaliteit Service is een instrument om de kwaliteit van de vergunningverlening te meten en te kunnen verbeteren. Tevens is het doel om de prestaties van uw vergunningverlenings- en toezichtorganisatie zowel kwalitatief als kwantitatief te meten en inzichtelijk te maken. Bij de inzet van de Wabo Kwaliteit Service houden we rekening met de gemeente-eigen bijzonderheden en ontwikkelingen. Het traject bestaat uit drie onderdelen en wordt uitgevoerd door Quint Result, Zenc en MT&V:

- **Drie onderdelen**

1. Benchmark BWT
2. Kwaliteitsaudit
3. Klanttevredenheidonderzoek



Conclusies en aanbevelingen

Aanvragers met vast contactpersoon het positiefst

Algemeen

Zoetermeer scoort een totaaloordeel dat gelijk is aan de benchmark. Dat totaaloordeel wordt overwegend gegeven door particuliere aanvragers. Het aantal contactpersonen beïnvloedt het totaaloordeel sterk. Aanvragers die één vast contactpersoon hebben, zijn aanzienlijk positiever dan wanneer men meer contactpersonen heeft. In Zoetermeer worden relatief meer aanvragen vanuit beroepsmatige achtergrond gedaan dan in de benchmark. Bouw- en sloopwerkzaamheden zijn de voornaamste redenen om een WABO-aanvraag te doen. Bij aanvragen in gemeente Zoetermeer vindt bij krap de helft van de gevallen een vooroverleg plaats.

Oriëntatiefase

Aanvragers in Zoetermeer hebben voornamelijk telefonisch en schriftelijk contact met de gemeente over hun aanvraag, of ze bezoeken de gemeente om de aanvraag te bespreken.

Relevante zaken over de aanvraag zijn voor aanvragers in Zoetermeer vooraf duidelijker vergeleken met de benchmark.

De duur en het verloop van de procedure, waar men terecht kan voor vragen en wat van de aanvrager verwacht wordt, zijn vooraf over het algemeen duidelijk. Door vooraf deze zaken (nog) duidelijker af te stemmen met aanvragers valt winst te halen bij het aantal personen voor wie deze aspecten tamelijk duidelijk zijn; dat is namelijk nog een grote groep. Voorafgaand aan de formele aanvraag zijn de kosten die daarmee gemoeid gaan relatief onduidelijk.

Vast contactpersoon wordt gewaardeerd

Aanvraag

Aanvragers in Zoetermeer hebben vaker één vast contactpersoon tijdens de aanvraagprocedure dan in de benchmark. Aanvragers in Zoetermeer zijn ook iets positiever over het aantal contactpersonen die zij hebben tijdens de procedure. Gemeente Zoetermeer houdt aanvragers vergeleken met de benchmark goed op de hoogte van de voortgang. Omdat ruim de helft van de aanvragers hier tamelijk positief over is, valt er bij die groep nog winst te halen door aanvragers proactiever op de hoogte te houden. Enkele aanvragers worden niet goed op de hoogte gehouden. Zij hekelen met name de reactieve houding van de gemeente.

Contact

De contactkanalen van gemeente Zoetermeer worden overwegend positief beoordeeld. Enkel de gemeentelijke website blijft op alle punten achter op de benchmark. Het telefonisch contact dat aanvragers hebben scoort gelijk aan de benchmark. De openingstijden en het inlevingsvermogen van medewerkers worden wat beter beoordeeld dan de benchmark. De schriftelijke correspondentie en bezoeken aan het gemeentekantoor scoren beter dan de benchmark. Het schriftelijke contact scoort vooral beter op de reactiesnelheid van de gemeente. Bij bezoeken aan de gemeente wordt vooral het inlevingsvermogen van medewerkers beter beoordeeld. Uit ervaring weten wij dat het inlevingsvermogen van dienstverleners een cruciale rol speelt in het proces. Dit aspect moet daarom zeker gewaarborgd blijven in het dienstverleningsproces.

Nagenoeg alle aanvragen afgehandeld volgens aanvragers

Resultaat

Nagenoeg alle aanvragen die zijn ingediend, zijn inmiddels afgehandeld volgens aanvragers. In de benchmark zien we een discrepantie tussen de mate waarin aanvragen zijn afgehandeld volgens de gemeente en volgens de aanvragers. Dat zien we in Zoetermeer nauwelijks terug. Het is voor aanvragers in Zoetermeer dus duidelijker wanneer hun aanvraag is afgehandeld.

Zoetermeer scoort beter dan de benchmark op de gepercipieerde afhandelingsduur. Desondanks duurde de procedure volgens bijna een derde langer dan vooraf werd verwacht.

Aanvragen worden in de meeste gevallen toegewezen zonder dat er aanpassingen nodig waren. Deze aanvragen worden dusdanig voorbereid en ingediend dat wijzigingen niet nodig zijn.

Er is overwegend begrip voor de besluiten van de gemeente. De begrijpelijkheid van de taal die gebruikt wordt in besluiten en de onderbouwing van het besluit zijn nog voor wat verbetering vatbaar.

Toezicht


Aanzienlijk meer aanvragers in Zoetermeer dan in de benchmark weten dat er tijdens of na de bouw controle plaatsvindt door de gemeente. Het bouwtoezicht in Zoetermeer vergeleken met de benchmark beter beoordeeld.

Eenduidig verwachtingenmanagement

Uit ervaring weten wij dat het managen van verwachtingen een positieve invloed heeft op het totaaloordeel van een procedure. Ons advies is om tijdens het vooroverleg een duidelijkere tijdsspanne van de procedure te communiceren en deze dan ook waar te maken. Maar ook gedurende de procedure stelt een aanvrager het op prijs actief op de hoogte te worden gehouden van de voortgang. Verwachtingsmanagement speelt een cruciale rol bij het voorkomen van onvrede.

Aanvragers in Zoetermeer hebben vaker een vast contactpersoon dan in de benchmark. Die aanvragers met een vast contactpersoon geven ook het hoogste totaaloordeel. Het feit dat de verantwoordelijkheid en kennis van een aanvraag bij één persoon binnen de gemeente ligt, wordt kennelijk door aanvragers positief ervaren. Gemeente Zoetermeer zou dit eigenaarschap moeten behouden en waar mogelijk uitbreiden.

Stel servicenormen vast met responstijden op vragen die binnenkomen via telefoon, e-mail, brief en balie. Maak deze ook duidelijk kenbaar aan belanghebbenden.

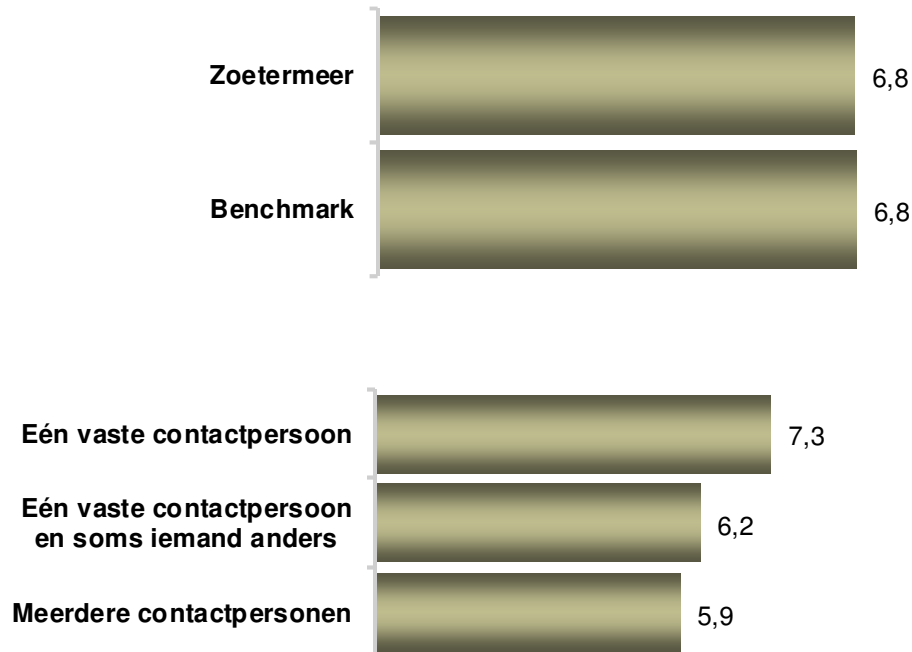
quint  result

Algemeen

Totaaloordeel conform benchmark

Vergunningaanvragers in gemeente Zoetermeer beoordelen de totale afhandeling van hun aanvraag met een voldoende (6,8). Dat is gelijk aan de benchmark (6,8).

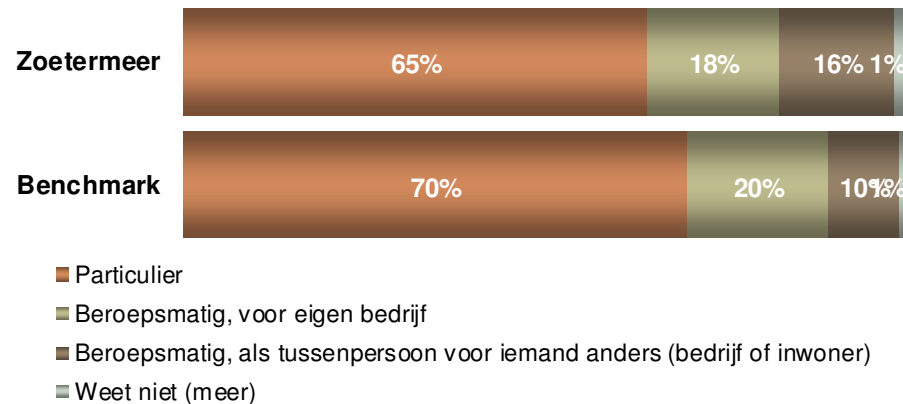
Het oordeel van aanvragers verschilt wezenlijk wanneer we kijken naar het aantal contactpersonen dat men heeft gedurende de aanvraag. Aanvragers die één vast contactpersoon hebben, geven verreweg het hoogste totaaloordeel (7,3). Indien men één vast contactpersoon heeft en soms iemand anders is het oordeel een punt lager (6,3). Het oordeel is nog iets lager wanneer men meerdere contactpersonen heeft gedurende de procedure (5,9).



Figuur 1: Rapportcijfer aan gemeente voor totale behandeling aanvraag
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Vooraf particuliere aanvragen

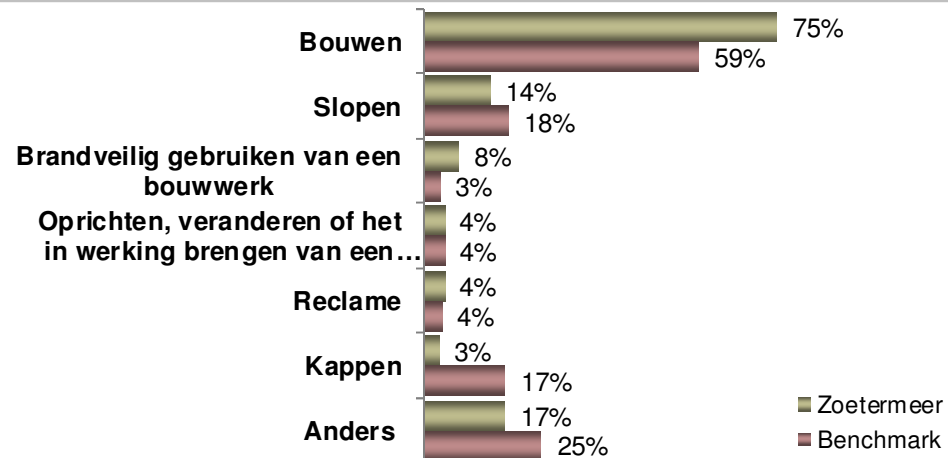
Het merendeel (65%) van de aanvragen wordt in Zoetermeer gedaan door particulieren. Dat is wat minder dan in de benchmark (70%). In Zoetermeer worden iets meer aanvragen vanuit beroepsmatig oogpunt gedaan. Een vijfde (18%) deed dat voor een eigen bedrijf en een kleiner deel (16%) deed dat als tussenpersoon voor een ander bedrijf.



Figuur 2: Hoedanigheid van waaruit men contact heeft gehad met gemeente
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

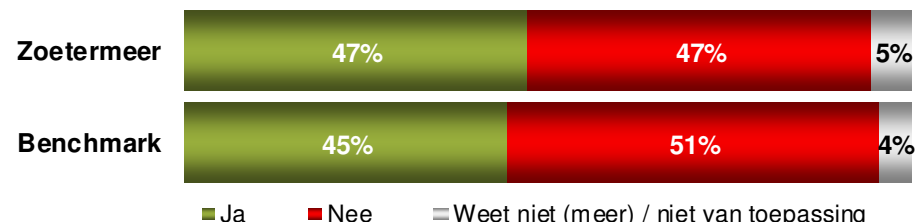
Vooroverleg bij bijna helft van de aanvragen

Verreweg de meeste (75%) WABO-aanvragen gaan over bouwwerkzaamheden. In mindere mate worden aanvragen gedaan voor sloopwerkzaamheden (14%) en het brandveilig maken van een bouwwerk. Overige werkzaamheden lopen uiteen van het plaatsen van een windturbine tot het plaatsen van containers.

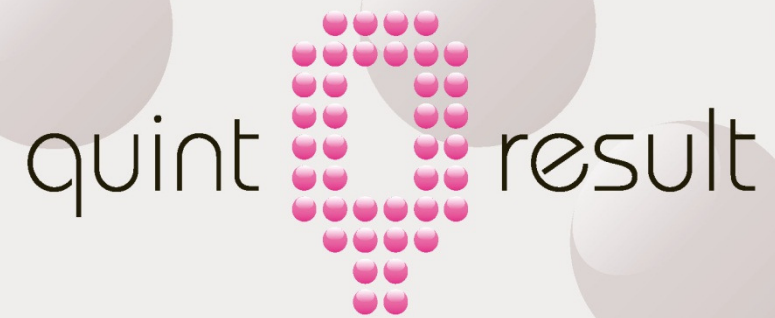


Figuur 3: Soort bouwvergunning waarover men contact heeft gehad
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Bij een bijna de helft van de aanvragen (47%) vindt er een vooroverleg plaats voorafgaande aan de feitelijke aanvraag van een vergunning. Dat betekent dat in de helft van de gevallen (47%) geen vooroverleg plaatsvindt. Dat beeld wijkt niet af van de benchmark.



Figuur 4: Vooroverleg bij contact met gemeente
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n=1.453)



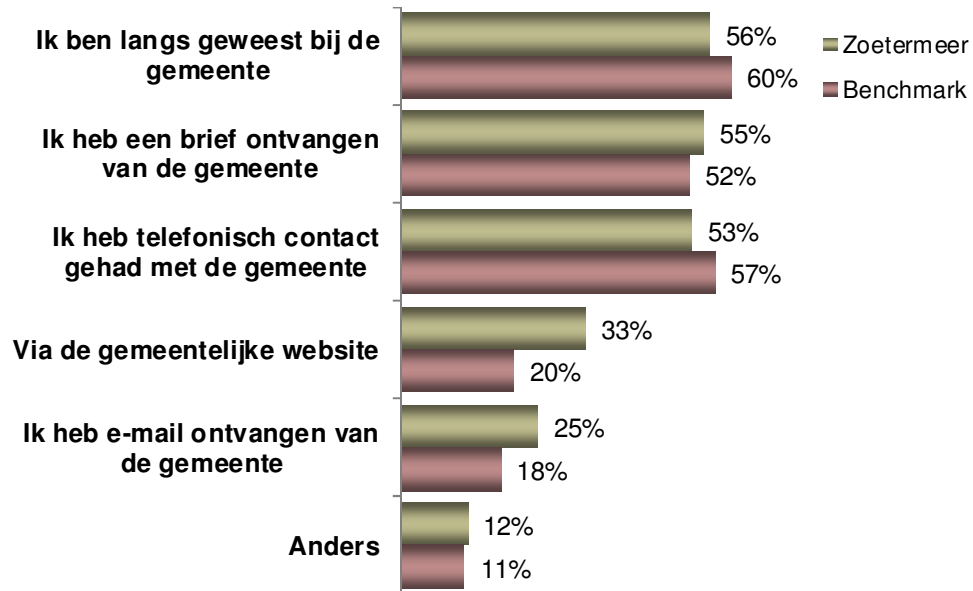
Oriëntatiefase

Vooral persoonlijk, schriftelijk en telefonisch contact over aanvraag

Zoetermeerse aanvragers bezoeken de gemeente (56%), hebben schriftelijk (55%) of telefonisch (53%) contact. Dat is in alle drie de gevallen nagenoeg gelijk aan de benchmark.

Het gebruik van de gemeentelijke website ligt in Zoetermeer boven de benchmark (33% vs. 20%).

Ten slotte wordt er vergeleken met de benchmark (18%) meer per e-mail gecorrespondeerd in Zoetermeer (25%).

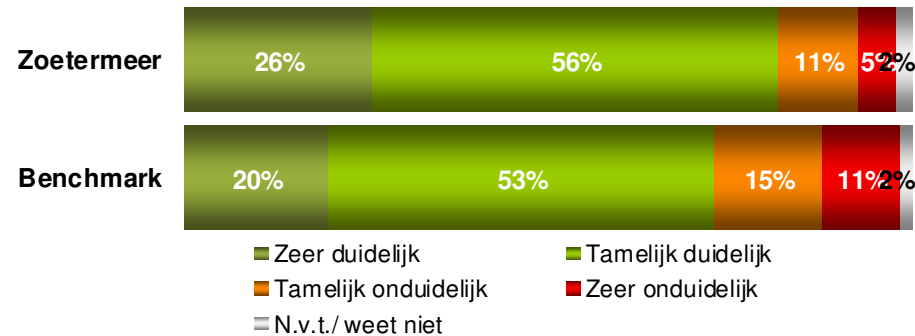


Figuur 5: Manieren waarop men contact heeft gehad met gemeente

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453). Respondenten konden meerdere antwoorden geven waardoor het totaal aantal antwoorden hoger is dan 100%

Verloop en duur procedure duidelijker dan benchmark

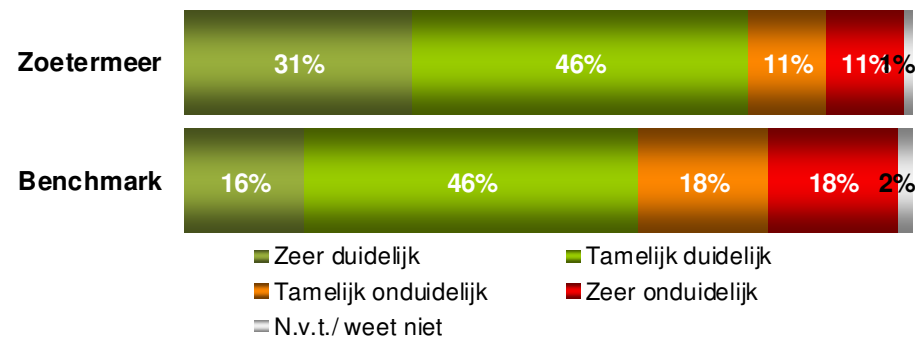
Voor een ruime meerderheid (82%) van de aanvragers in Zoetermeer is het vooraf tamelijk tot zeer duidelijk hoe de procedure gaat verlopen. Daarmee blijft 16% over voor wie dat vooraf onduidelijk is. Dit totaalbeeld is iets positiever dan de benchmark.



Figuur 6: Mate waarin voorafgaand aan formele aanvraag duidelijk was hoe de aanvraagprocedure zou verlopen

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Wat ook positiever is dan de benchmark, is de mate waarin vooraf duidelijk is hoe lang de procedure zou duren. Voor een ruime meerderheid (77%) is dat vooraf duidelijk. Dat is een groter deel dan in de benchmark (62%). Een vijfde (22%) van de aanvragers geeft aan dat de lengte van de procedure niet duidelijk is.

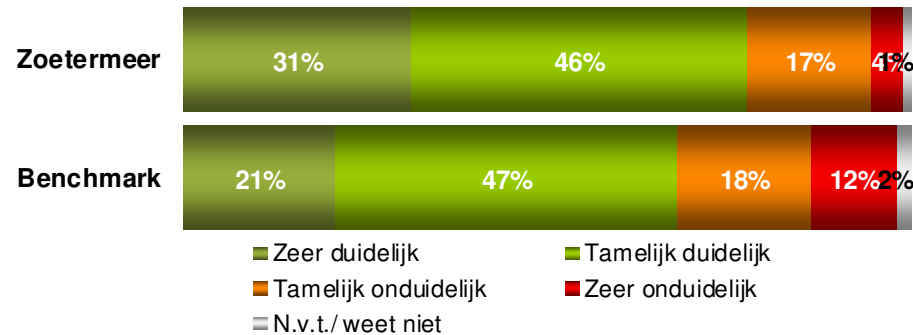


Figuur 7: Mate waarin voorafgaand aan formele aanvraag duidelijk was hoe lang de procedure zou duren

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Aanvragers weten goed waar ze terecht kunnen met vragen

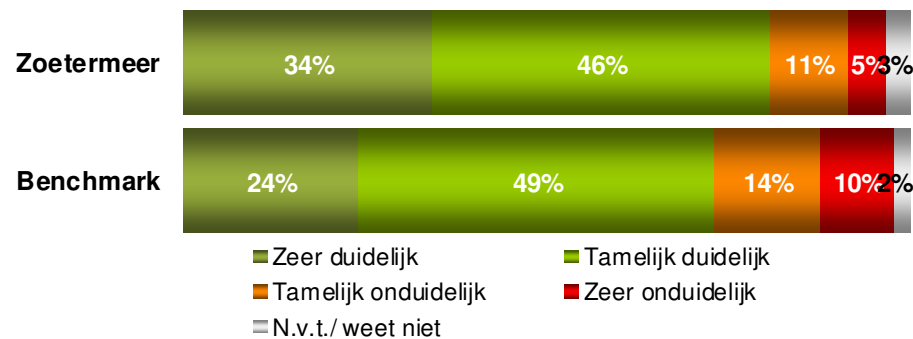
Voorafgaand aan de aanvraag is het voor de meeste (78%) aanvragers duidelijk wat er precies van hen wordt verwacht. Dat is positiever dan de benchmark (68%). Voor ongeveer een vijfde (21%) is dit aspect vooraf onduidelijk, dat is lager dan de benchmark (30%).



Figuur 8: Mate waarin voorafgaand aan formele aanvraag duidelijk was wat er precies van u verwacht werd

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Aanvragers in Zoetermeer zijn wat positiever over de mate waarin vooraf duidelijk is waar men voor vragen terecht kan, dan in de benchmark. Vier vijfde (80%) geeft aan dat dit duidelijk is. Voor een derde (34%) is dat zelfs zeer duidelijk. 16% geeft aan dat dit vooraf onduidelijk is. Daarmee scoort Zoetermeer iets positiever dan de benchmark.

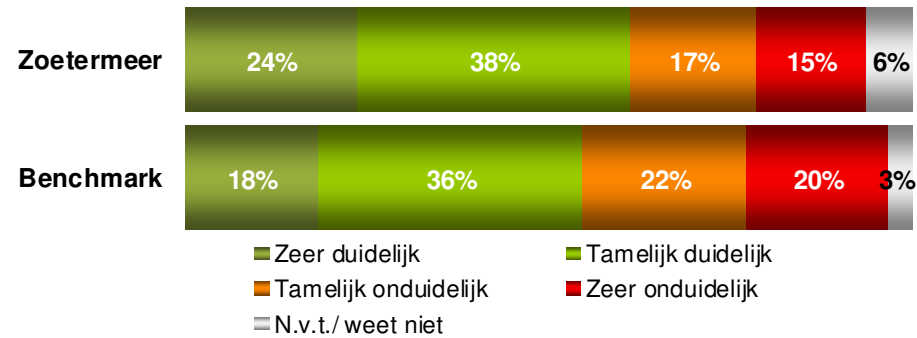


Figuur 9: Mate waarin voorafgaand aan formele aanvraag duidelijk was waar u terecht kon voor eventuele vragen

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Kosten relatief onduidelijk vooraf

De kosten die gemoeid gaan met een aanvraag zijn voor een aanzienlijk deel (62%) vooraf duidelijk. Ondanks dat Zoetermeer ook op dit punt wat positiever scoort dan de benchmark, is het voor een derde (32%) vooraf onduidelijk welke kosten gemoeid gaan met de aanvraag.



Figuur 10: Mate waarin voorafgaand aan formele aanvraag duidelijk was welke kosten gemoeid zouden zijn met uw aanvraag

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Aanvullende inzichten over onduidelijkheden

■ Toelichting op onduidelijkheden

Voor een meerderheid van de aanvragers is het proces voorafgaand aan de formele aanvragen duidelijk. Hieronder een aantal toelichtingen over de onduidelijkheden:

Aanvraag is geheel gedaan via de website Omgevingsloket van de overheid. Volgens mij is daar wel vermeld dat er kosten aan de procedure zijn verbonden, maar niet hoeveel.

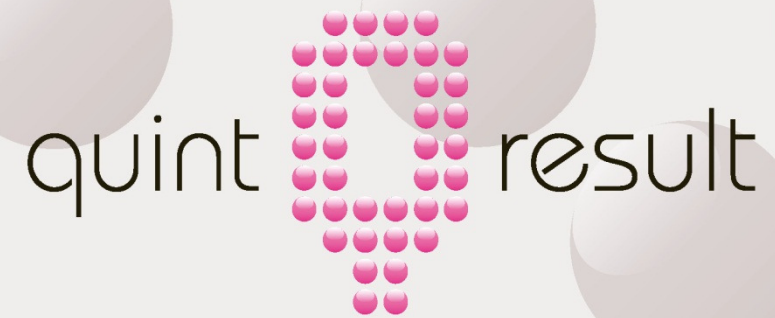
Er was niet verteld hoeveel het ging kosten. En toen we de papieren in kwamen leveren de eerste keer, is er niet verteld dat er een officiële tekening bij moest, dus moest de aanvraag weer opnieuw.

Het aanvragen van een vergunning via de website werkte niet, omdat de website steeds niet toegankelijk bleek. Onduidelijk was voor welk onderdeel ik een vergunning moest aanvragen. Ook op het stadhuis kwam men er vaak niet uit. Na indiening kreeg ik geen bevestigingsbrief met uitleg van de verdere gang van zaken.

Het is geen dagelijks werk voor mij, daarom had ik het gevoel dat je soms van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Qua kosten wel iets ontdekt over leges, maar welke nu echt van toepassing zouden zijn was onduidelijk. Qua tijdspad geen idee of het streven overeen zou komen met de praktijk.

Wat de kosten zouden zijn voor de totale aanvraag van de vergunning; pas na het verstrekken van de vergunning kwam de factuur binnen.

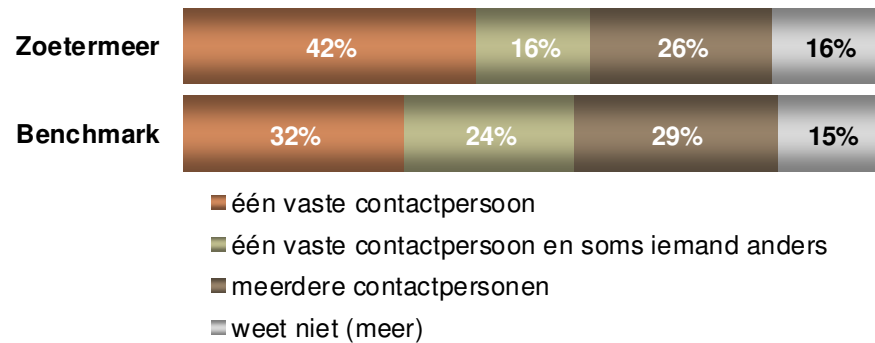


Aanvraag

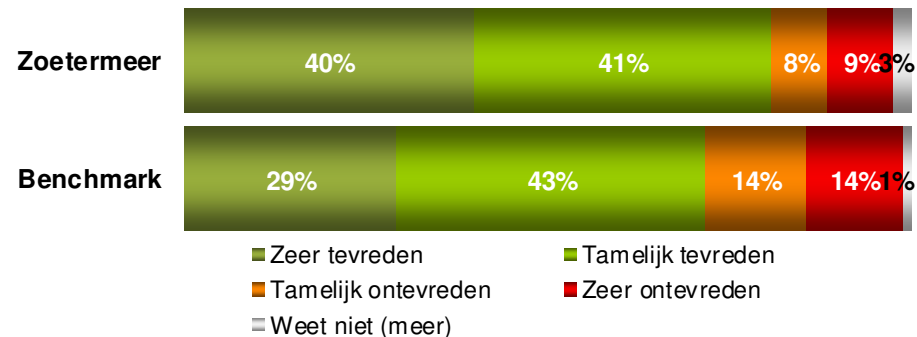
Positief over (aantal) contactpersonen

Vier tiende (42%) van de aanvragers in Zoetermeer heeft één vast contactpersoon nadat de aanvraag is ingediend. Dat is meer dan de benchmark (32%). Het aantal aanvragers dat meerdere contactpersonen heeft is in Zoetermeer dan ook lager (226%) dan de benchmark (29%).

De mate waarin aanvragers tevreden zijn over het aantal contactpersonen ligt in Zoetermeer ook iets hoger dan de benchmark. Vier tiende (40%) van de Zoetermeerse aanvragers is namelijk zeer tevreden, tegenover drie tiende (29%) in de benchmark. Desondanks is nog steeds een klein deel (15%) ontevreden hierover.



Figuur 11: Contactpersoon na formele aanvraag vergunning
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1. 453)



Figuur 12: Tevredenheid over aantal contactpersonen
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

Aanvullende inzichten over contactpersonen

■ Redenen voor onvrede over aantal contactpersonen

De meeste aanvragers zijn content met het aantal contactpersonen dat zij hebben gedurende de procedure. Enkele aanvragers zijn hier niet tevreden over. Een paar toelichtingen daarop zijn:

Er worden beloften gedaan die door de volgende persoon als niet toegezegd worden afgedaan.

Geen medewerking, niet aan de afspraken houden, zeer arrogant persoon.

Geen van allen toont betrokkenheid of houdt het belang van de burger voor ogen.

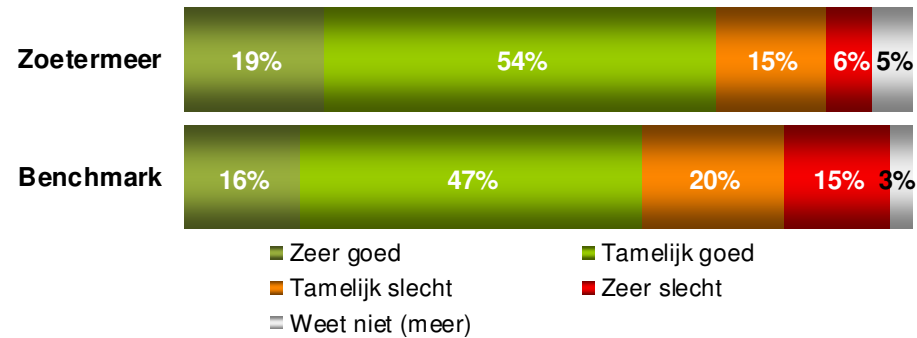
Ik kreeg onduidelijke informatie wat er nu precies van mij verwacht werd. Achteraf werd dan gemeld dat zaken niet juist waren aangevraagd, terwijl in het vooroverleg weinig info werd verstrekt.

Men verschuilt zich achter elkaar.

Mijn contactpersoon werkte een aantal dagen per week en was ook nog eens op vakantie. De telefoon is altijd opgenomen, maar niemand deed werk van een ander en niemand hielp mij verder. Ik moest altijd wachten tot deze persoon er weer was om verder geholpen te worden. Nooit dus!

Meerderheid (tamelijk) goed op de hoogte gehouden

Ondanks dat een meerderheid (73%) van de aanvragers goed op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de aanvraag, is een vijfde (11%) daar minder over te spreken. Zoetermeer scoort ook hier weer net iets beter dan de benchmark.



Figuur 13: Mate waarin men op de hoogte is gehouden over de voortgang van de formele aanvraag van de vergunning

Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)

- **Toelichting van aanvragers die niet goed op de hoogte worden gehouden**

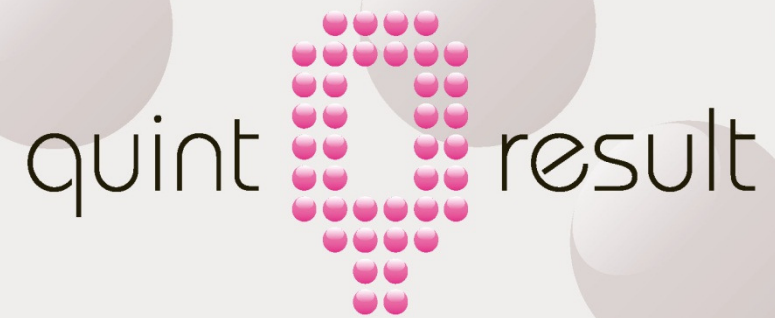
De voortgang wordt slechts matig toegelicht na intensief aandringen vanuit mijn kant. Documenten welke zijn toegezegd worden niet opgesteld en mij toegezonden.

Dat je iedere keer zelf er naar moet vragen om op de hoogte te blijven.

Er moest vooral achteraan gebeld worden om te vragen naar de status

Ik zou het fijn hebben gevonden als ik op de hoogte zou worden gehouden van de verdere afhandeling

Het traject heeft vijf maanden geduurd. Op de dag van de mondelinge toezegging kwam bij mij de schriftelijke afwijzing binnen.



Contactkanalen

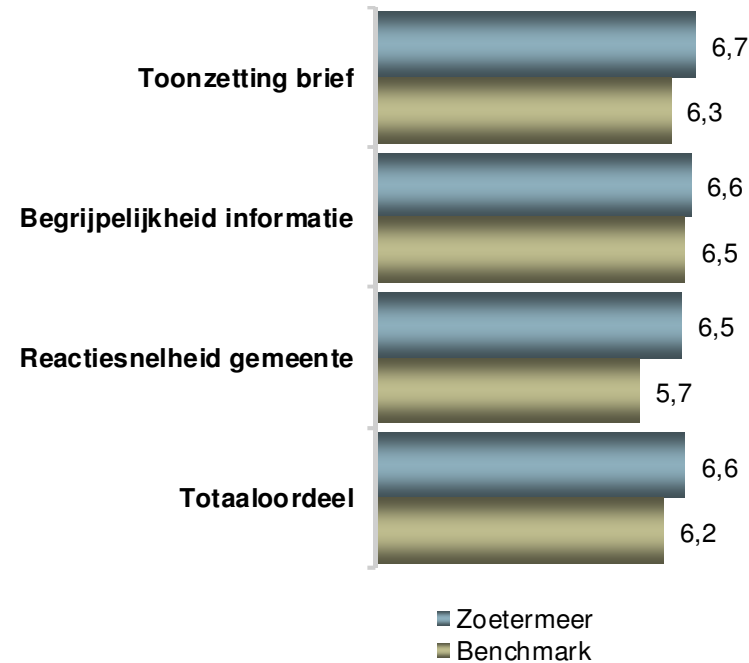
Schriftelijk contact scoort boven de benchmark

Het schriftelijk contact wordt vergeleken met de benchmark goed beoordeeld. Zoetermeer krijgt als totaaloordeel een 6,6 voor het schriftelijke contact. Dat is hoger dan de benchmark (6,2).

De reactiesnelheid van gemeente Zoetermeer (6,5) wordt beter beoordeeld dan de benchmark (5,7).

Ook de toonzetting van de brief wordt beter beoordeeld (6,7) dan de benchmark (6,3).

Alleen de begrijpelijkheid van de informatie (6,6) wordt gelijk aan de benchmark beoordeeld (6,5).



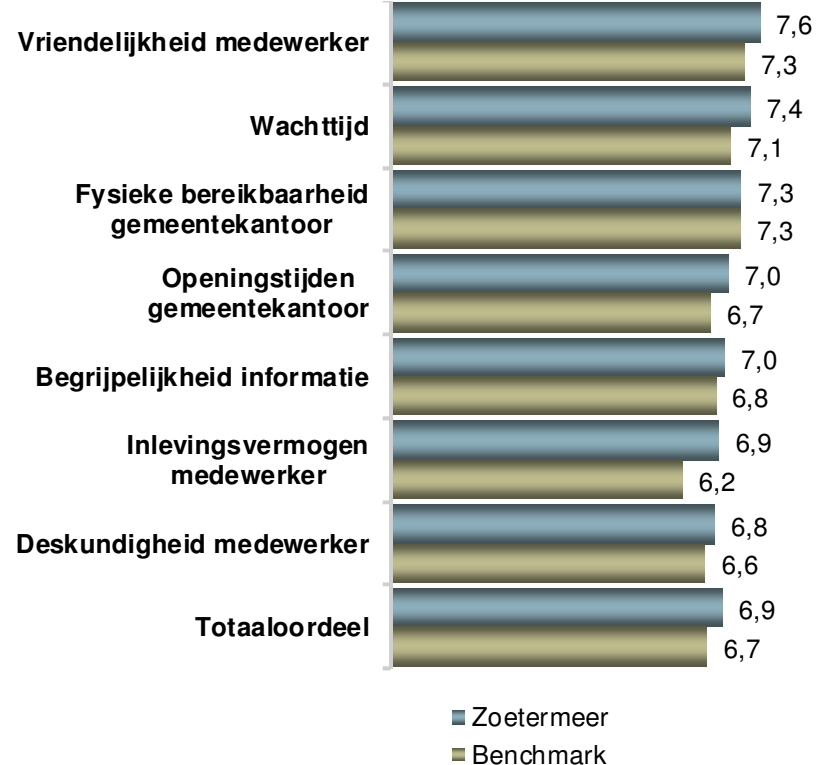
Figuur 15: Oordeel over aspecten schriftelijk contact
Basis: Alle respondenten die schriftelijk contact hadden met de gemeente; Zoetermeer (n= 49), benchmark (n= 762)

Bezoek aan gemeentekantoor boven benchmark

Over het algemeen wordt Zoetermeer minstens gelijk of iets beter beoordeeld dan de benchmark.

Aanvragers die de gemeente hebben bezocht beoordelen hun bezoek met een voldoende (6,9), dat is gelijk aan de benchmark (6,7).

Vooraf het inlevingsvermogen van medewerkers van gemeente Zoetermeer wordt beter beoordeeld (6,9) dan de benchmark (6,2). Ook de vriendelijkheid van medewerkers scoort beter (7,6 vs. 7,3).



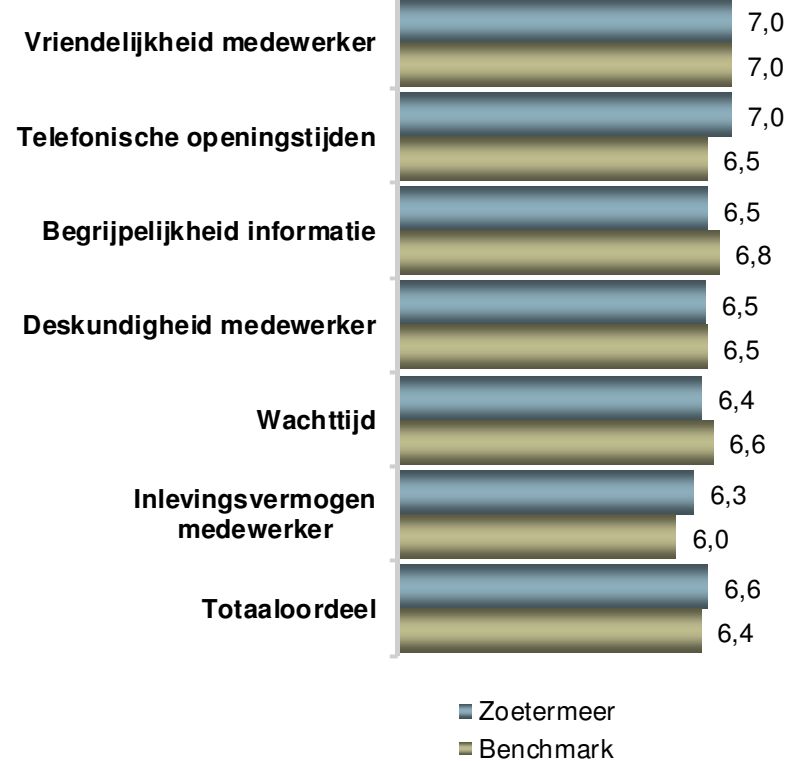
Figuur 16: Oordeel over aspecten gemeentelijk bezoek

Basis: Alle respondenten die het gemeentekantoor bezochten; Zoetermeer (n= 50), benchmark (n= 868)

Telefonisch contact scoort conform de benchmark

Het oordeel over het telefonische contact met gemeente Zoetermeer wijkt weinig af van de benchmark. Zoetermeer wordt met een voldoende beoordeeld (6,6), dat is gelijk aan de benchmark (6,4).

De telefonische openingstijden worden beter beoordeeld in Zoetermeer (7) dan in de benchmark (6,5). Ook het inlevingsvermogen van medewerkers in Zoetermeer scoort iets beter (6,3) dan de benchmark (6).



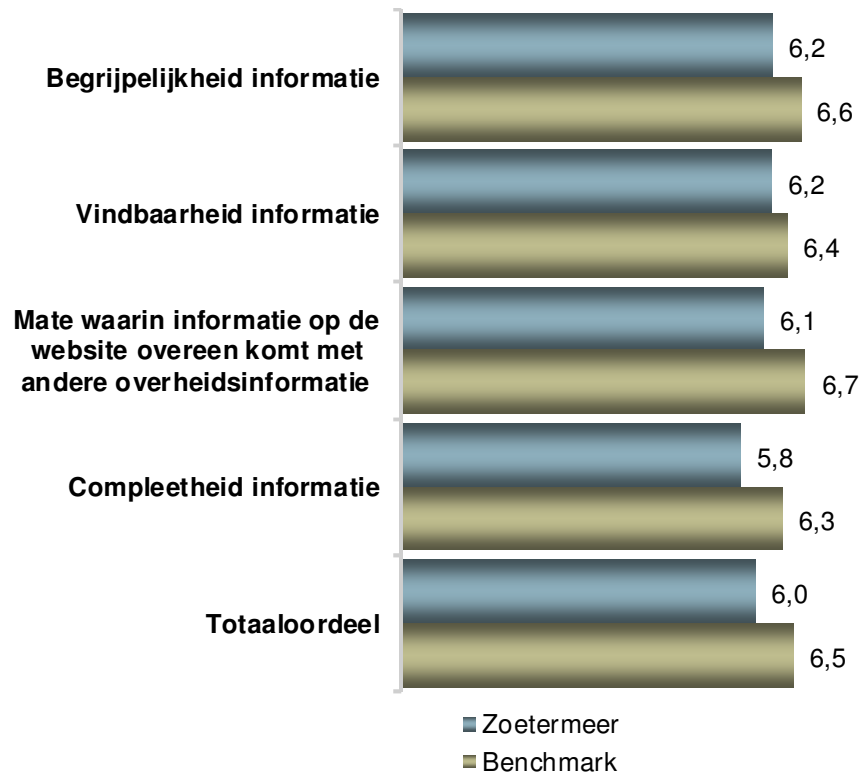
Figuur 14: Oordeel over aspecten telefonisch contact

Basis: Alle respondenten die telefonisch contact hadden met de gemeente; Zoetermeer (n= 45), benchmark (n= 815)

Oordeel gemeentelijke website blijft achter op benchmark

Het oordeel over de website van gemeente Zoetermeer (6) blijft achter op de benchmark (6,5).

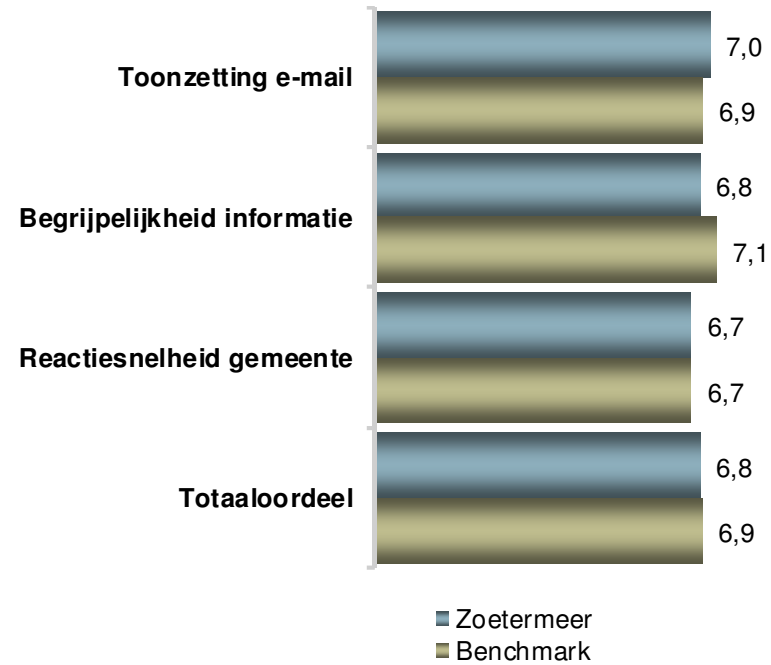
Alle deelaspecten blijven achter op de benchmark. De mate waarin informatie op de website overeen komt met andere overheidsinformatie scoort vooral minder (6,1 vs. 6,7). Ook de compleetheid (5,8 vs. 6,3) en begrijpelijkheid (6,2 vs. 6,6) worden minder goed beoordeeld dan de benchmark.



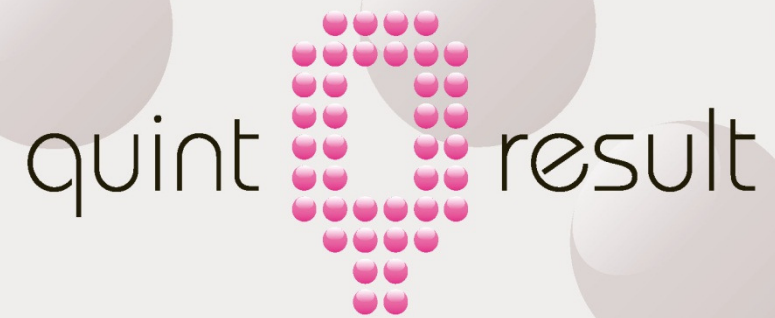
Figuur 17: Oordeel over aspecten gemeentelijke website
Basis: Alle respondenten die de gemeentelijke website bezochten, Zoetermeer (n= 29) , benchmark (n= 300)

Oordeel e-mailcontact indicatief

De basis voor het oordeel over het e-mailcontact is beperkt (n= 21), daarom zijn de resultaten in de grafiek hiernaast indicatief.



Figuur 18: Oordeel over aspecten e-mail contact
Basis: Alle respondenten die e-mail contact hadden met de gemeente; Zoetermeer (n= 22), benchmark (n= 258)

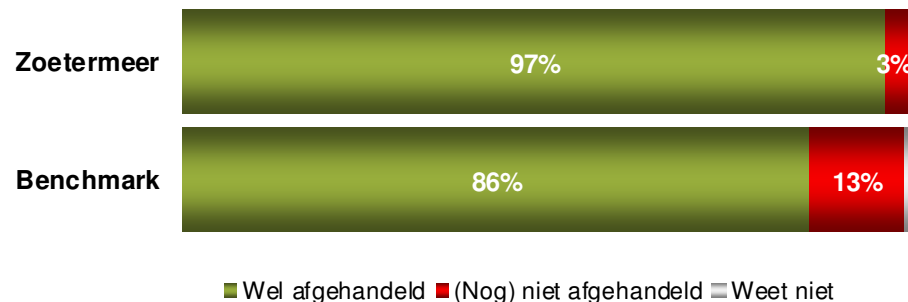


Resultaat

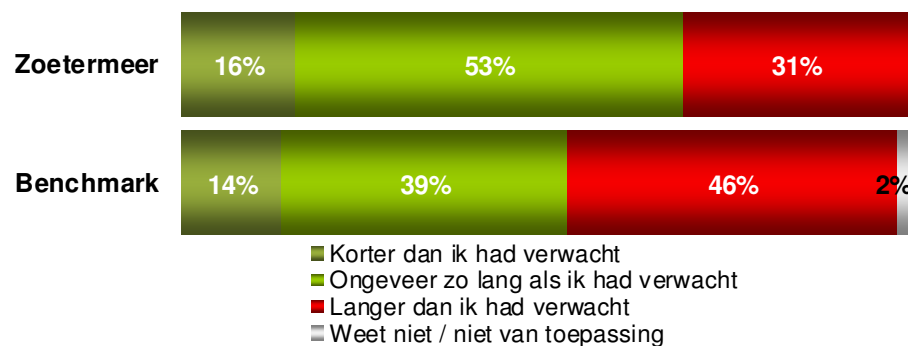
Afhandelingsduur conform verwachting volgens helft

Ondanks dat enkel aanvragen worden geëvalueerd die volgens de gemeente zijn afgehandeld, zien we in de benchmark dat volgens een deel (13%) van de aanvragers de aanvraag nog niet is afgehandeld. Dat is in Zoetermeer aanzienlijk minder (3%).

Volgens een meerderheid van de aanvragers (53%) duurt de afhandeling van een WABO-aanvraag conform verwachting. Volgens een klein deel (16%) verloopt de procedure zelfs sneller dan verwacht. Ten slotte is krap een derde (31%) van mening dat de procedure langer dan vooraf verwacht duurt. Dat is al met al een positiever beeld dan de benchmark.



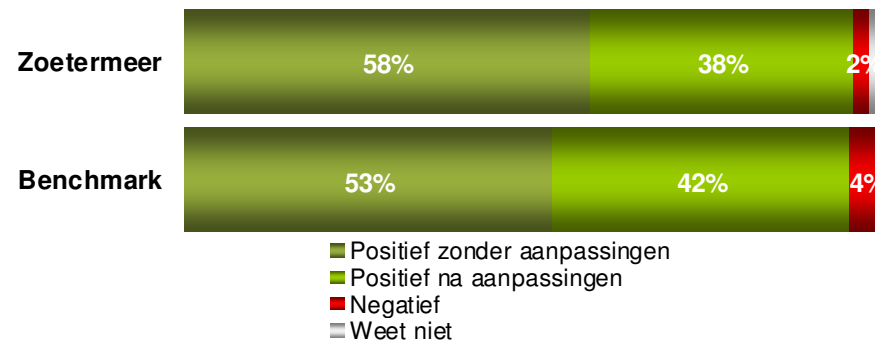
Figuur 19: Mate waarin laatste aanvraag is afgehandeld
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.453)



Figuur 20: Gepercipieerde duur van afhandeling
Basis: Alle respondenten van wie de aanvraag reeds is afgehandeld; Zoetermeer (n= 90), benchmark (n= 1.270)

Meer aanvragen toegewezen zonder aanpassingen

De meeste aanvragen (58%) in Zoetermeer zijn toegewezen zonder aanpassingen. Dat is een iets hoger deel dan de benchmark (53%). In Zoetermeer worden daarom minder aanvragen toegewezen nadat deze zijn aangepast (38%) dan de in benchmark (42%). Aanvragers van wie hun aanvraag is toegewezen zonder aanpassingen geven een hoger totaaloordeel over de procedure dan wanneer er wel aanpassingen nodig zijn (7,3 vs. 6,6).



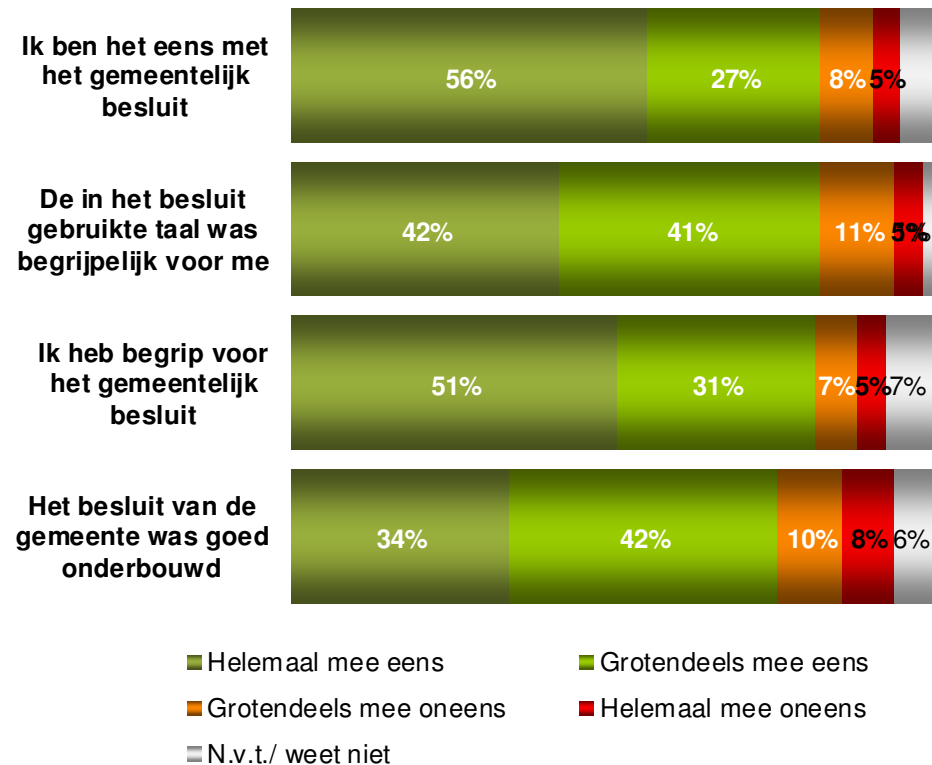
Figuur 21: Beslissing gemeente over aanvraag
Basis: Alle respondenten van wie de aanvraag reeds is afgehandeld; Zoetermeer (n= 90), benchmark (n= 1.270)

Besluiten duidelijk, begrijpelijk en geaccepteerd

De besluiten die aanvragers van de gemeente ontvangen worden overwegend positief beoordeeld.

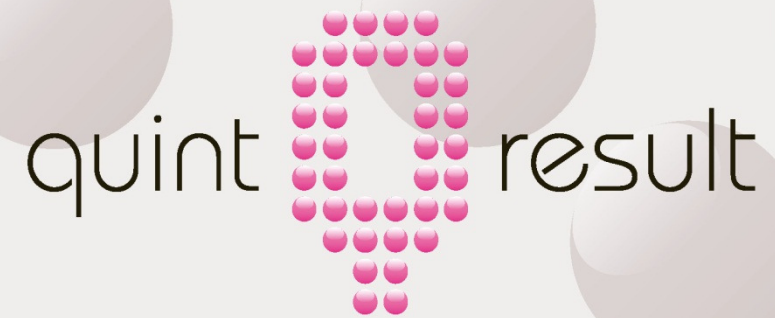
De gebruikte taal is begrijpelijk (83%) en het besluit is goed onderbouwd (75%).

Verreweg de meeste aanvragers zijn het eens met het besluit (83%) en hebben er begrip voor (82%)



Figuur 22: Ik ben het eens met het gemeentelijk besluit

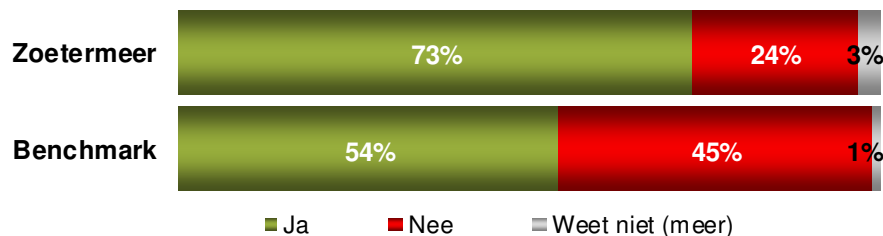
Basis: Alle respondenten van wie de aanvraag reeds is afgehandeld; Zoetermeer (n= 90), benchmark (n= 1.270)



Toezicht

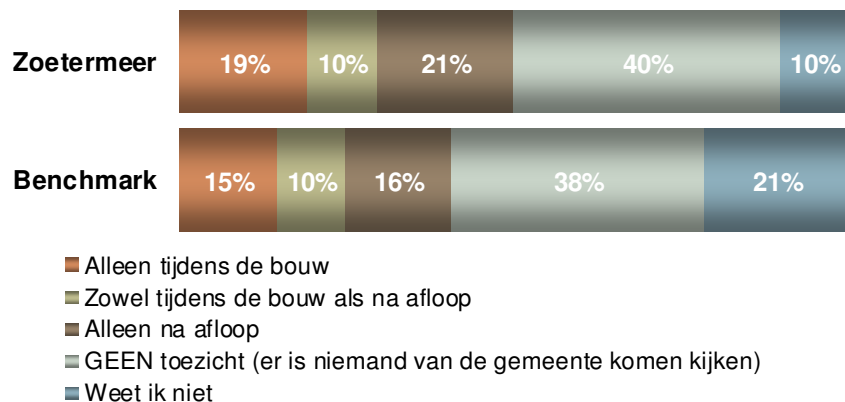
Meer toezicht in Zoetermeer dan bij benchmark

In de meeste (73%) gevallen zijn de bouwwerken waar men een vergunning voor aanvraagt inmiddels opgeleverd. Dat is aanzienlijk hoger dan de benchmark (54%).



Figuur 23: Mate waarin het bouwwerk inmiddels is opgeleverd.
Basis: Alle respondenten; Zoetermeer (n= 93), benchmark (n= 1.485)

In de helft (50%) van de gevallen vindt er in Zoetermeer controle plaats tijdens en/of na de bouw, althans waar aanvragers van op de hoogte zijn. Dat is in meer gevallen dan in de benchmark (41%). Een klein deel (10%) geeft aan niet te weten of er controle plaatsvindt.



Figuur 24: Mate waarin tijdens de bouw of na de oplevering een gemeentelijke bouwinspecteur op bezoek is geweest
Basis: Alle respondenten van wie het bouwwerk reeds is opgeleverd; Zoetermeer (n= 68), benchmark (n= 801)

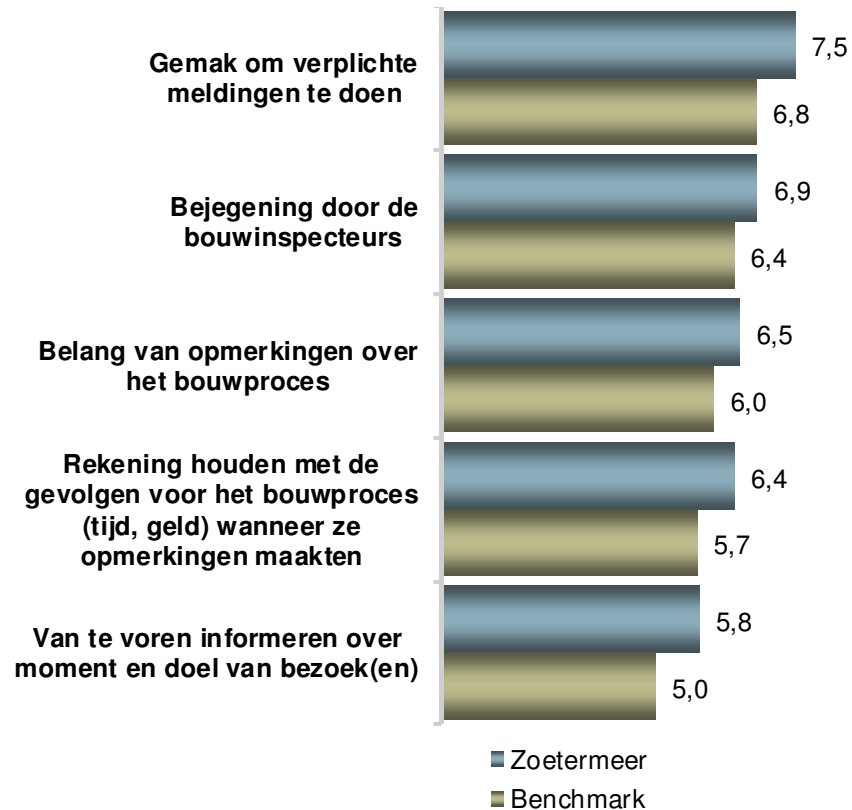
Bouwtoezicht beter beoordeeld dan benchmark

Het bouwtoezicht van gemeente Zoetermeer wordt op ieder vlak beter beoordeeld dan de benchmark.

Gemeente Zoetermeer wordt met een krappe voldoende (5,8) beoordeeld voor het vooraf melden van het toezicht. Ondanks het lage cijfer is dat aanzienlijk hoger dan de benchmark (5).

Ook de mate waarin toezichthouders rekening houden met de gevolgen van hun feedback op het bouwproces wordt beter beoordeeld dan de benchmark (6,4 vs. 5,7).

Ten derde wordt het gemak om verplichte meldingen te doen ook veel beter beoordeeld dan de benchmark (7,5 vs. 6,8).



Figuur 25: Mate waarin tijdens de bouw of na de oplevering een gemeentelijke bouwinspecteur op bezoek is geweest
Basis: Alle respondenten van wie het bouwwerk reeds is opgeleverd; Zoetermeer (n= 28), benchmark (n= 308)