



gemeente
Zoetermeer

Onderzoek Wabo 2017

tevredenheid over de afhandeling van
meldingen en vergunningaanvragen



onderzoek Wabo 2017 tevredenheid over de afhandeling van meldingen en vergunningaanvragen

augustus 2019

opdrachtgever:
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving Isa Dassen

analyse en rapportage:
JaBo, Onderzoek & Statistiek Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 onderzoeksvragen	7
1.3 onderzoekspopulatie	7
1.4 veldwerk en respons in 2017	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	12
2.5 besluit door de gemeente	13
2.6 tijdens en na de werkzaamheden	14
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	14
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente	14
2.7.2 samenvattend rapportcijfer	15
BIJLAGE I VRAGENLIJST	19
BIJLAGE II TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	25

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

In de gemeente Zoetermeer wordt, onder aanvragers en hun gemachtigden, halfjaarlijks onderzocht hoe het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt. Onderzocht worden:

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

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

onderzoekspopulatie en respons

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

In 2017 bedraagt de totale onderzoekspopulatie 739 personen/instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 269 ingevulde enquêteformulieren (36%).

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 (232 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, in 37 gevallen gaat het om twee of meer activiteiten.

De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 67% van de respons.

vooroverleg

42% van de respondenten zegt een vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak. Van hen is 69% (zeer) tevreden over dit vooroverleg.

duidelijkheid vooraf

Gevraagd is naar de duidelijkheid die men vooraf had over aspecten van de aanvraag: de stappen van de procedure; de duur; de aan te leveren informatie; de kosten; waar men met vragen terecht zou kunnen. Bij de meeste aspecten acht ruim de helft van de respondenten die de vraag hebben beantwoord de informatie *duidelijk* of *zeer duidelijk*. Alleen bij de vraag naar de kosten ligt dit aandeel lager: 43%.

voortgang na het indienen

Van alle respondenten die de vraag daarover hebben beantwoord meent 43% dat zij goed of zeer goed op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 33% acht de informatie voldoende; 22% acht deze *slecht* of *zeer slecht*.

besluit

55% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 36% werden er nog aanpassingen verwacht; bij 7% is de aanvraag afgewezen.

Over dat besluit zijn 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 zo'n 80% van de respondenten het (helemaal) eens met deze positief geformuleerde stellingen.

tijdens en na eventuele werkzaamheden

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

In de meeste gevallen worden deze aspecten als 'goed' of 'zeer goed' beoordeeld.

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.

Wel blijkt uit suggesties dat er verbetering wenselijk is waar het gaat om de snelheid, flexibiliteit, kennis, begeleiding en/of communicatie van medewerkers. Verder zijn enkele respondenten zeer kritisch over de informatie op de website.

Gemiddeld geeft men in 2017 een 6,9 voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 inleiding

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

In Zoetermeer wordt, in opdracht van de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (VVH), tweemaal per jaar onderzocht hoe het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt. Het onderzoek betreft zowel (sloop-)meldingen als vergunningaanvragen. Dit onderzoek onder vergunningaanvragers en hun gemachtigden (bijvoorbeeld architecten en bouwbedrijven), wordt uitgevoerd door het team Onderzoek & Statistiek. 2017 is het eerste jaar waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden.¹

1.2 onderzoeksvragen

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

1.3 onderzoekspopulatie

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

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

onderzoek over de periode januari t/m juni

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

onderzoek over de periode juli t/m december

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

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

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

1.4 veldwerk en respons in 2017

De onderzoekspopulatie in het eerste halfjaar van 2017 bestaat uit 378 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven in juli 2017, eventueel gevolgd door een rappel in augustus. De respons over deze periode bedraagt 159 geheel of grotendeels ingevulde enquêteformulieren (42%).

De onderzoekspopulatie in het tweede halfjaar van 2017 bestaat uit 361 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven (en gerappelleerd) in maart 2018. De respons over deze periode bedraagt 110 geheel of grotendeels ingevulde enquêteformulieren (30%).

De totale respons voor 2017 bedraagt 269 ingevulde enquêteformulieren (36%).

1.5 dit rapport

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

bijlagen

Bijlage I bevat de vragenlijst.

Bijlage II laat alle antwoorden zien in tabelvorm.

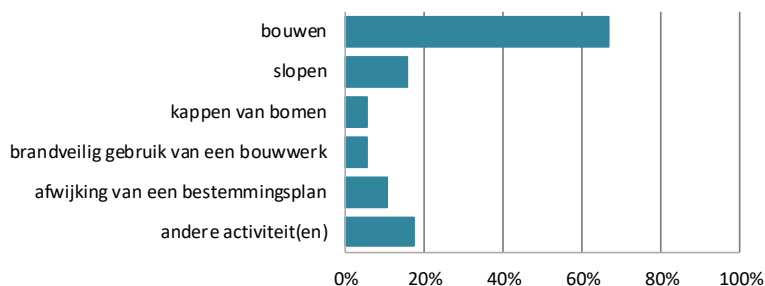
2 RESULTATEN

2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 269 van de 739 aangeschreven personen en organisaties de vragenlijst ingevuld, 159 in het eerste semester van 2017, 110 in het tweede semester. Het responspercentage is daarmee 36%.

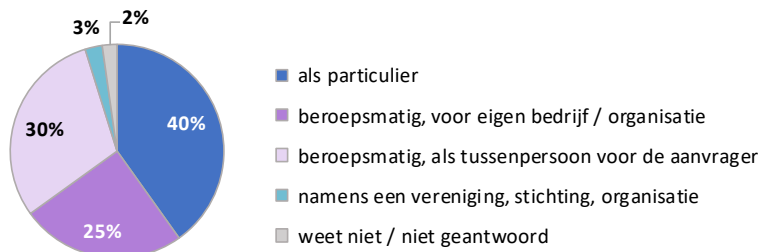
Voor elke respondent geldt in beginsel dat deze in de beantwoording zijn of haar ervaringen bij één zaak (melding of aanvraagprocedure) beschrijft. Uiteraard is het mogelijk dat men hiervan is afgeweken, en in de beantwoording ook ervaringen bij andere zaken heeft betrokken. Dat is niet na te gaan.

In het merendeel van de gevallen (232 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, in 25 zaken gaat het om twee activiteiten, in twaalf zaken gaat het om drie, vier of vijf activiteiten. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 67% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 269, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Figuur 2-2 toont dat ruim de helft van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon (gemachtigde). 40% was als particulier betrokken, en een kleine minderheid van 3% was niet beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.

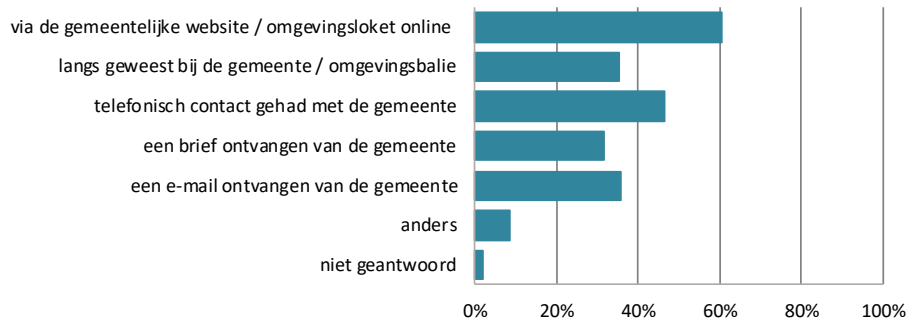


figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 269)

2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente

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

De toelichtingen bij het antwoord *anders* staan in bijlage II, op p.25.

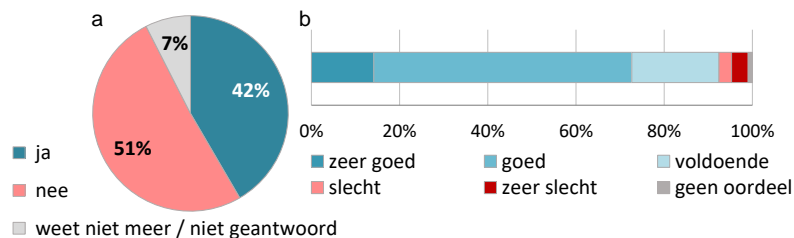


figuur 2-3 wijze(n) waarop men contact heeft gehad met de gemeente over de aanvraag of melding (n = 269, meer antwoorden per respondent mogelijk)

2.3 voorafgaand aan de aanvraag

Vooroverleg is een niet-verplicht overleg dat voorafgaat aan de feitelijke aanvraag van een omgevingsvergunning. Dit kan schriftelijk of via een afspraak met de afdeling VVH. Tijdens het vooroverleg toetst men samen met de gemeente de haalbaarheid van de plannen. 42% van de respondenten zegt zo'n vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak.

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 = 269)
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 106)

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

Het grootste deel van de respondenten die het vooroverleg beoordeeld hebben geeft bij deze beoordeling een toelichting. Deze toelichtingen staan op p.26 en verder, geordend naar het gegeven oordeel.

- beoordeling: zeer goed of goed

Het positieve oordeel wordt omschreven met trefwoorden als deskundig, open, prettig, duidelijk, meedenken / samenwerken. De begeleidende rol / het behouden voor missers wordt door een aantal respondenten geprezen.

In één toelichting lijkt het erop dat het vooroverleg weliswaar goed is verlopen, maar in het volgende stadium alles is misgelopen,

- beoordeling: voldoende

gesprekken verliepen goed, maar in het vervolgtraject was de communicatie soms ontoereikend (geen of late terugkoppeling).

- beoordeling: slecht of zeer slecht

In enkele gevallen is dit oordeel gebaseerd op onduidelijke communicatie in het stadium van het vooroverleg zelf, in enkele gevallen kwam de teleurstelling achteraf, door niet-verwachte negatieve adviezen, of een langdurig vergunning-traject.

suggesties aangaande het vooroverleg

Suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p. 28 e.v., geordend naar de hoogte van het oordeel over dat vooroverleg.

Enkele aanbevelingen:

- zorg voor een duidelijke contactpersoon namens de gemeente;
- heldere afspraken;
- procedure niet complexer maken dan nodig is;
- aangeven welke andere vergunningen ook aangevraagd moeten worden.

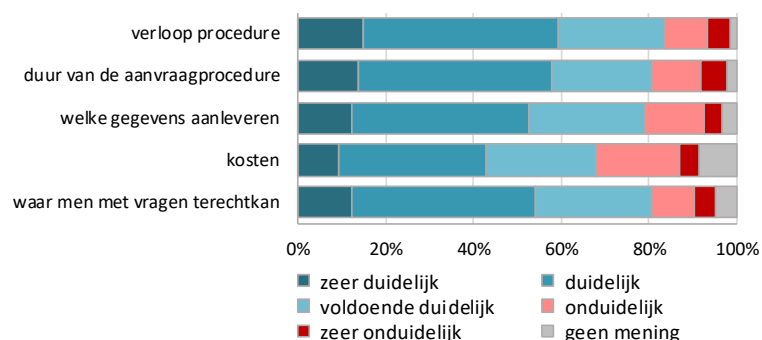
beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag

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

De aspecten waarnaar gevraagd is zijn:

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

Figuur 2-5 toont de beantwoording. Bij de meeste aspecten acht ruim de helft van de respondenten die de vraag beantwoord hebben de informatie duidelijk of zeer duidelijk. Alleen bij de vraag naar de kosten ligt dit aandeel lager: 43% acht de informatie vooraf hierover duidelijk of zeer duidelijk, terwijl anderzijds een relatief grote groep van 24% het kostenaspect onduidelijk of zeer onduidelijk acht. Uit de toelichtingen van sommige respondenten (p.30 en verder) blijkt dat zij vooraf inderdaad geen kostenopgave konden krijgen. Verder voelde een aantal respondenten zich slecht geïnformeerd over de reactietermijnen waar de gemeente zich aan moet houden, en over het zonder duidelijke reden verlengen daarvan. Veel toelichtingen hebben betrekking op de communicatie in het algemeen, zowel in positieve als in negatieve zin.

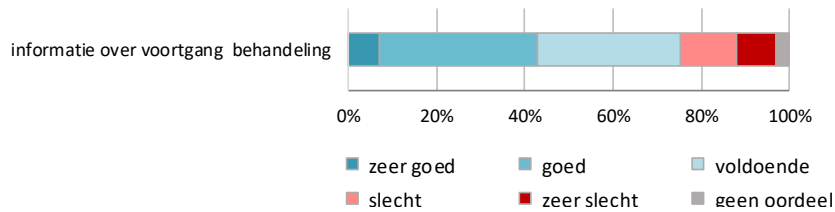


figuur 2-5 duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 240)
(29 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

2.4 voortgang na het indienen

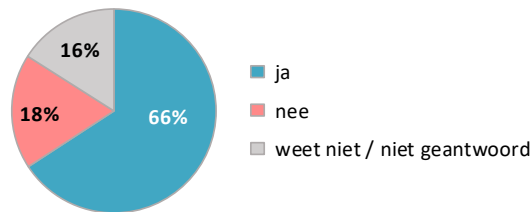
Van alle respondenten die de desbetreffende vraag hebben beantwoord meent 43% dat zij goed of zeer goed op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 33% acht de informatie voldoende; 22% acht deze slecht of zeer slecht (figuur 2-6). Suggesties voor verbetering van de voortgang van de behandeling staan op p.34 en verder. Meer dan eens genoemde verbeterpunten / wensen zijn:

- één aanspreekpunt bij het indienen;
- helder overzicht (op de website) van de te ondernemen stappen
- beter inzicht in de stand van zaken van de aanvraag



figuur 2-6 Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 236) (33 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 171 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 66%. Voor bijna de helft van deze groep duurde de procedure ongeveer zo lang als verwacht; 32% vond het langer duren, 15% vond het korter (figuur 2-8).



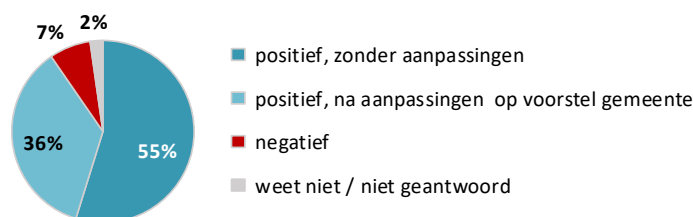
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 269)



figuur 2-8 ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 177)

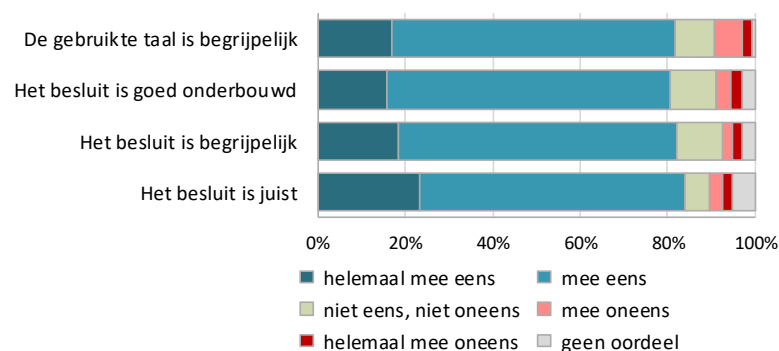
2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat ruim de helft van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit heeft ontvangen. Bij 36% werden er nog aanpassingen van de plannen verwacht, bij 7% (dertien respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 177)

De respondenten konden reageren op vier stellingen over het genomen besluit. Die gaan over respectievelijk de begrijpelijkheid van het taalgebruik, de onderbouwing, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid (de gerechtvaardigheid) van het besluit. Figuur 2-10 laat de reacties zien. Het merendeel van de respons is positief over deze aspecten, misschien afgezien van een wat grotere groep van 8% die moeite heeft met het taalgebruik.



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 175)

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 - vooral bij een ongunstig besluit - om kleine aantallen gaat, is wel te zien dat men het met een positief besluit eerder eens is dan met een negatief besluit. Toch kan bijna de helft van de (dertien) betrokkenen zich wel verzoenen met een negatief besluit.

tabel 2-1 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 172)

besluit door de gemeente ↓	oordeel →						totaal
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	geen oordeel	
positief, zonder aanpassingen	34	55	3	-	-	4	96
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	6	46	5	4	-	2	63
negatief	1	3	2	1	4	2	13
totaal	41	104	10	5	4	8	172

2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 164 respondenten (degenen van wie de aanvraag niet is afgewezen) is gevraagd of de werkzaamheden inmiddels al waren afgerond op het moment van de enquête. Dat is het geval bij 79 respondenten (48%) - zie tabel II-20, p.37.

Aan degenen bij wie een de procedure (mede) betrekking heeft op sloop en/of bouw zijn vragen gesteld over bouwinspectie. Het betreft 129 respondenten (zie tabel II-21, p.37).

Van hen weten er zestien (12%) te melden dat zij tijdens de bouw en/of sloop bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij achttien respondenten (14%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart.

33 respondenten (26%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie.

Het grootste deel echter (44%) weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de kleine groep van zestien respondenten die ervaring heeft met een bezoek door bouwinspecteurs zijn vier vragen voorgelegd over communicatie, vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. In de meeste gevallen worden deze aspecten als 'goed' of 'zeer goed' beoordeeld (zie de tabellen op p.38).

2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

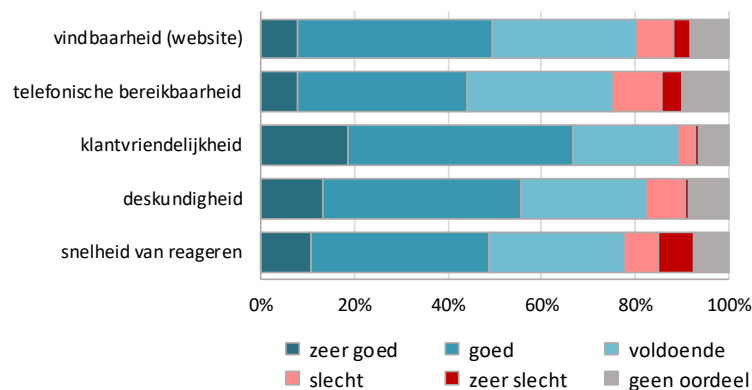
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente

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 67% *goed* of *zeer goed*, tegenover slechts 4% *slecht* of *zeer slecht*.



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

Op p.40 en verder staan, in aansluiting op de hierboven besproken aspecten, suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente. De reacties bevatten niet altijd concrete suggesties, maar de respondenten beschrijven wel waar het volgens hen aan schort. Impliciete suggesties dus.

Die reacties gaan onder meer over de wisselende kwaliteit die respondenten signaleren bij medewerkers van de gemeente, waar het gaat om snelheid, flexibiliteit, kennis, begeleiding en communicatie. Verder zijn enkele respondenten zeer kritisch over de informatie op de website.

2.7.2 **samenvattend rapportcijfer**

Gemiddeld geeft men in 2017 een **6,9** voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op het oordeel van 224 respondenten.

- 37 van deze respondenten (17%) geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 178 respondenten (79%) geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 9 respondenten (3%) hebben geen oordeel over de afhandeling.

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

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

voorafgaand aan de aanvraag

Tabel 2-2 laat zien dat het wel of niet hebben van een vooroverleg niet zo veel uitmaakt voor het gemiddelde rapportcijfer: respondenten die geen vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,8. Respondenten die wel een vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 7,0 ¹.

Wel lijkt er bij degenen die een vooroverleg hebben gehad een positief verband te bestaan tussen de waardering van het vooroverleg en de hoogte van het rapportcijfer.

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

	geen voor- overleg gehad	zeer goed	goed	vol- doende	(zeer) slecht
beoordeling vooroverleg	6,8	8,4	7,4	5,9	3,7
aantal respondenten	116	12	56	15	7

De vragen naar de duidelijkheid vooraf van aspecten van de procedure laten eveneens een positief verband met het rapportcijfer zien (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	8,5	7,4	6,3	4,3
aantal respondenten	31	97	53	12
duur van de procedure	8,7	7,3	6,8	2,8
aantal respondenten	29	95	52	12
welke gegevens aanleveren	8,8	7,3	6,4	4,2
aantal respondenten	25	87	60	10
kosten van de aanvraag	8,8	7,0	6,9	5,3
aantal respondenten	19	74	54	11
waar kan men met vragen terecht	8,6	7,4	6,7	3,3
aantal respondenten	28	92	56	12

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

na het indienen van de aanvraag

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

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

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

	zeer goed	goed	vol-doende	slecht	zeer slecht
van voortgang op de hoogte gehouden	9,1	7,8	6,8	5,6	3,4
aantal respondenten	16	81	68	27	19

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)	7,8	7,7	6,2
aantal respondenten	26	80	54

het genomen besluit

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

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

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

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

	positief, zonder aanpassingen	positief, na aanpassingen	negatief
reactie gemeente (besluit)	7,6	7,0	4,5
aantal respondenten	92	60	11

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	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
de gebruikte taal is begrijpelijk	8,6	7,1	6,5	5,9	4,8
aantal respondenten	28	108	14	10	4
het besluit is goed onderbouwd	8,8	7,3	5,6	5,5	3,6
aantal respondenten	27	106	16	6	5
het besluit is begrijpelijk	8,5	7,3	5,8	5,8	3,3
aantal respondenten	30	106	17	4	4
het besluit is juist	8,2	7,3	6,7	4,8	3,3
aantal respondenten	38	102	10	5	4

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.

Het rapportcijfer wordt mogelijk licht 'vervuild' doordat (sommige) respondenten hun oordeel over de aanvraagprocedure en over de communicatie daarover niet los kunnen zien van de strekking van het uiteindelijk genomen besluit.

BIJLAGE I vragenlijst

EVALUATIE VERGUNNINGVERLENING GEMEENTE ZOETERMEER

In de periode 1 januari 2017 t/m 30 juni 2017 (of: 1 juli 2017 t/m 31 december 2017) 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 ¹

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"/>

¹ Deze antwoordmogelijkheid (in vraag 17) is bij het tweede deelonderzoek toegevoegd.

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
zeer slecht									zeer goed	oordeel
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BIJLAGE II tellingen en toelichtingen

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

	aantal	procent
bouwen	179	66,5
slopen	42	15,6
kappen van bomen	14	5,2
brandveilig gebruik van een bouwwerk	14	5,2
afwijking van een bestemmingsplan	28	10,4
andere activiteit(en)	46	17,1
totaal respondenten	269	100,0

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

	aantal	procent
één activiteit	232	86,2
twee activiteiten	25	9,3
drie activiteiten	8	3,0
vier activiteiten	3	1,1
vijf activiteiten	1	0,4
totaal respondenten	269	100,0

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

	aantal	procent
als particulier	108	40,1
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	67	24,9
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	81	30,1
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	7	2,6
dat weet ik niet	4	1,5
niet geantwoord	2	0,7
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	163	60,6
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	95	35,3
telefonisch contact gehad met de gemeente	125	46,5
een brief ontvangen van de gemeente	85	31,6
een e-mail ontvangen van de gemeente	96	35,7
anders *	23	8,6
niet geantwoord	6	2,2
totaal respondenten	269	100,0

** de andere wijzen van contact*

- Aannemer heeft aanvraag ingediend
- Collegiaal contact
- De aannemer heeft de vergunning aangevraagd.
- De architect heeft ook contact gehad met de gemeente,!
- Deze omgevingsvergunning wordt namens (voor) ons aangevraagd door een Ingenieursbureau (Movares)
- Er heeft een vooroverleg plaatsgevonden met leden van de commissie in aanwezigheid van de architect
- Fa [naam] heeft de aanvraag bij u ingediend
- Gesprekken met stadsbouwmeester en andere ambtenaren.
- Het bedrijf heeft de vergunning in gang gezet
- Het bedrijf waar we mee zaken doen heeft de aanvraag voor ons in orde gemaakt.

- Het was mij niet duidelijk of ik voor het verwijderen van een eterniet golfplaatdak op de schuur een vergunning moest aanvragen. Heb dit wel gedaan. Bij het zelfbrengdepot in de Argonstraat kregen we speciale verpakking, instructie en een formulier mee. Wij en onze burens van nr. 112 (zij hadden ook een eterniet golfplaat dak) hebben de platen volgens instructie verpakt en met de ingevulde formulieren bij de speciale afdeling van het zelfbrengdepot afgeleverd. Een vergunningaanvraag was denk ik niet echt nodig. De bedoeling was dat ik er melding van heb gedaan
- Ik heb e-mail gestuurd.
- Ik heb via het Omgevingsloket de aanvraag gedaan. Heb daarna afspraken gemaakt met Gemeente Zoetermeer, die daarna grotendeels weer teruggedraaid zijn door de Omgevingsdienst Haaglanden.
- In 2012 hebben wij een praktijkruimte in de tuin gebouwd. Daarbij is verkeerde informatie gegeven, waardoor nu bleek dat het bouwwerk illegaal was. Daarover is op diverse manieren contact geweest. Op basis van die informatie en gesprekken is alsnog een vergunning aangevraagd.
- langs gelopen
- opdrachtgever heeft contact gehad met de gemeente
- Via bouwbedrijf Haagland Kozijnen
- Via de architect/ aannemer
- Via leverancier / bouwer
- Via projectmanager gemeente (Oosterheem)
- Vooroverleg bespreking met VVH
- welstandszitting
- Zelf een mail gestuurd [datum] en per post een aanvraagformulier ingediend voor een vooroverleg bij het omgevingsloket i.v.m. aanvraag wijzigen bestemmingsplan.[datum]

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

	aantal	procent
ja	112	41,6
nee	137	50,9
dat weet ik niet meer	12	4,5
niet geantwoord	8	3,0
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	15	5,6	13,4
goed	62	23,0	55,4
voldoende	21	7,8	18,8
slecht	3	1,1	2,7
zeer slecht	4	1,5	3,6
geen oordeel	1	0,4	0,9
niet geantwoord	6	2,2	5,4
subtotaal (vooroverleg gehad)	112	41,6	100,0
niet van toepassing	157	58,4	
totaal	269	100,0	

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- Aannemer was tevreden over het gesprek en had voldoende info om verder te gaan met de aanvraag
- betreffende ambtenaar heeft alle mogelijkheden goed onderzocht
- De vertegenwoordiger van de Gemeente is zeer ter zake deskundig en heeft mij op de meest prettige manier van informatie voorzien. Actiepunten van mijn zijde goed aangegeven en toegelicht. Betreft [naam], verdient een zeer grote pluim volgens mij!! Ik ben uitermate tevreden met de wijze waarop mijn vergunningaanvraag in behandeling is genomen.
- Een open en eerlijk gesprek.
- gelijk een afspraak kunnen maken voor het vooroverleg
- Het vooroverleg was erg prettig verlopen waarbij wij in een vroeg stadium al op enkele knelpunten werden gewezen. Door dit traject te volgen konden wij het ontwerp gemakkelijk aanpassen op de welstandseisen/-wensen waardoor de rest van het vergunningstraject gemakkelijk is verlopen. De communicatie hebben wij als erg prettig ervaren. (zowel in het vooroverleg als ook met de behandeld ambtenaar in het WABO-traject)
- Met [naam] van Veiligheid en vergunningen.

- met de huidige stadsbouwmeester is het zeer plezierig zakendoen...redelijk en pragmatisch. Ook afdeling vergunningen was erbij aanwezig
- Prettig gesprek, goede suggesties gegeven, meedenken
- Stadsbouwmeester duidelijk en welwillend
- Was zeer professioneel
- Zeer duidelijk

beoordeling vooroverleg: goed

- Alle vragen die gesteld werden zijn goed beantwoord.
- Alles uitgebreid besproken tijdens vooroverleg. Tekeningen zijn tussentijds aangepast. Uitstel door gemeente aangevraagd i.v.m. "complexiteit.....???" van de aanvraag. Uiteindelijk toch een afwijzing gekregen, omdat er bepaalde stukken niet aangeleverd zouden zijn!!!! Aanspreekpunt nu lekker op vakantie! Op de vraag of ik teruggebeld kon worden (tot wel drie keer) tot nu toe geen reactie! U zult begrijpen, dat ik niet echt tevreden ben over de gang van zaken.
- constructief overleg zowel met projectorganisatie als stadsbouwmeester
- daarnaast kreeg ik de gelegenheid om uitgebreid de tekeningen van ons huis te bekijken omdat we dit nodig hadden voor de tekeningen om de vergunning aan te vragen.
- de architect heeft de bouwtekening toegelicht waardoor een aantal zaken duidelijk werden voor de stedenbouwkundige en de andere commissieleden.
- De omgevingsbalie heeft geholpen om de aanvraag te completeren; meerdere malen bezocht.
- De punten die iets anders moesten zijn duidelijk uitgelegd.
- Door verkeerde informatie in 2012 bleek de praktijk illegaal te zijn. Daarover is een goed gesprek geweest met de afdeling handhaving en de afdeling vergunningverlening. Op basis van dat gesprek is het traject voor het aanvragen van een vergunning verder in gang gezet en begeleid.
- Duidelijk antwoord op onze vraag
- Duidelijk en snel
- Duidelijk rapport
- Duidelijke communicatie over noodzakelijke indieningsstukken en het niveau daarvan.
- duidelijke en heldere informatie ontvangen
- Er is snel een overleg in te passen t.b.v. planbeoordeling / welstand. Afdeling RO geeft daarbij een 1e advies maar het duurt lang voor terugkoppeling
- Er werd meegedacht om tot oplossingen te komen, dit mis ik regelmatig bij diverse voor-overleggen.
- Gemeente en onze architect hebben prettig samengewerkt.
- Gemeente leek positief te staan tegenover de bedachte aanvraag.
- gesprek an sich verliep goed; alleen een definitief antwoord moest nader uitgezocht worden
- Gesprek was goed en positief; ik kon alles vertellen wat betreft mijn plannen.
- Helder verhaal.
- helder, objectief en correct
- Het is makkelijk naar een organisatie te wijzen. Vooral nog is mijn algemene indruk goed, hetgeen niet wil zeggen dat er geen verbeteringen meer nodig zijn. De gemeente is op de goede weg, doch....denk ik dat door onze proactieve houding en doordrammerigheid beide partijen zo ver gekomen zijn. Wat in het begin vooral opviel is dat sommige personen binnen de afdelingen waar ik contact mee gehad heb nodig aan zelfreflectie zouden moeten gaan doen. Dat maakt het een stuk aangenamer voor de aanvragers alsmede voor een aantal collega's binnen de gemeentelijke organisatie. Ook viel het op dat de overleggronden prima verliepen, doch de bevestigende e-mail gaf een hele andere indruk. Net of de afspraken tijdens het overleg nooit waren gemaakt. Dat stuitte mij regelmatig tegen de borst.
- Ik kreeg een duidelijke instructie over de procedure
- In eerste instantie liep het overleg stroef. Bij verder praten bleek de bereidwilligheid om mee te denken zodat wij onze plannen konden realiseren.
- liep via de bouwer, maar met het gewenste resultaat
- Niet nodig
- Praktisch meedenken en openstaan voor suggesties
- prima contact. Meedenkend.
- Prima en prettig contact
- Professionele aanpak van de gemeente is goed te noemen, overleggen verlopen meestal naar behoren.
- Ten behoeve van mijn aanvraag omgevingsvergunning voor de bouw van een dakkapel was ik op zoek naar de maximale kaders en vergunningen die reeds verleend zijn en min of meer vergelijkbaar zijn geweest, om te bepalen hoe ik mijn aanvraag zou gaan indienen (hoger en breder dan kaders fliitsvergunning).
- Toelichting gegeven bij stadsbouwmeester; goede uitwisseling van gedachten en open voor toegelichte visie
- Uiteindelijk was alles duidelijk en helder. Maar van tevoren niet duidelijk of je zo tussendoor naar binnen kon lopen voor jouw plan (op het moment dat die besproken werd.)
- Uitkomst was prima, het heeft alleen lang geduurd voor het antwoord op schrift stond.
- uitleg was duidelijk. klantbenadering was positief
- Uitstekend, goed advies en toelichting
- vergunningverleners hebben op positieve wijze meegedacht
- werkzaamheden, mogelijkheden uitgebreid voor besproken

- Zeer coöperatieve medewerking van de gemeente Zoetermeer. Het wijzigen van het bestemmingsplan van de herontwikkeling van het CRM-terrein wordt kundig begeleid door de projectmanager van de gemeente.
- Zeer prettig en deskundig contact met [naam]

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Bevestigend gesprek
- Goed gesprek, maar nog steeds geen follow-up. Ik wacht sinds 24-01-18 op een vervolgspraak. Begrijp dat het druk is, maar een vervolgspraak zou zeer op prijs worden gesteld,
- Meldingen Haaglanden en communicatie na indienen was matig. Vooral tijdens vakantie terugbellen werd niet gedaan. Vragen vanuit klantenservice werden niet bij juiste persoon neergelegd
- Na het vooroverleg en nadat een aanvraag voor de vergunning werd ingediend kreeg ik het bericht dat de aanvraag in strijd was met het bestemmingsplan. Dit werd tijdens het vooroverleg niet vermeld.
- Naar mijn mening was het overleg vrij summier. Dat hoeft echter geen probleem te zijn omdat wellicht alles duidelijk en volledig was zodat verder overleg niet noodzakelijk was. Ik kan dat uiteraard pas goed beoordelen na het verkrijgen van de vergunning.
- Onze wensen liepen in het begin niet in lijn met de gemeente. Maar na goed overleg hebben we een goede middenweg kunnen vinden
- Overleg zelf verliep goed. Om tot deze afspraak te komen bleek (meer dan) uiterst moeilijk. Verslaglegging nooit ontvangen.
- Te streng
- Terugkoppeling resultaat liet lang op zich wachten.
- Vind het wel een hoop gedoe voor het plaatsen van een beachflag.
- Waren wat moeilijke verwoordingen waar menig normaal mens ook niks van snapte
- werden in kleine afgesloten kamer geplaatst met doos bouwtekeningen, en u heeft 20 minuten de tijd, als u eerder klaar bent klopt u maar; dan komen wij de deur openen. er moest tevens direct worden afgerekend voor het zelf uitzoeken en bekijken van de tekeningen.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Het vooroverleg verliep goed en diverse punten waren duidelijk. Alleen naderhand werd vanuit een ander argument een negatief advies gegeven op ons plan en dat vinden wij heel erg vervelend. Bovendien zijn we erg verrast door de terughoudende houding van de gemeente op ons plan.
- Kreeg niet voldoende antwoorden of het bouwwerk goedgekeurd zou worden
- Van tevoren overleg gehad met diverse partijen van de gemeente - was goed. Nadat het plan was ingediend - het plan eenmaal aangepast en toegestuurd een week van tevoren telefoontje (voor verstrijken termijn) dat de stukken niet compleet waren, nogmaals gezegd dat dat wel zo was en opnieuw de stukken toegestuurd. De bewuste ambtenaar heeft zonder overleg de aanvraag buiten behandeling gesteld.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- Er werd helemaal niet geluisterd naar mij en waarom ik de dakkapellen wilde op mijn huis. Het besluit was van tevoren al genomen. Als gemeente willen wij op de Tichelberg geen veranderingen.
- Het is een eindeloos traject geweest waarbij diverse voorstellen van onze kant werden afgekeurd. Elke keer kwamen er nieuwe adviezen over hoe we alles zouden moeten bouwen. Als wij onze architect dan vervolgens de tekeningen lieten aanpassen bleek het toch weer niet goed. Wij hadden het dan niet goed begrepen etc. Uiteindelijk staat er nu vrijwel exact wat er in eerste instantie is ingediend. Alleen zijn we 1,5 of 2 jaar verder en enorme kosten.
- Het vooroverleg op zich liep goed, de afhandeling ervan was zeer slecht en langdurig. Zo langdurig dat het ingehaald werd door de bouwaanvraag. Dit tot grote verwarring bij het gemeentelijk apparaat zelf. die verwarring sloeg om in irritatie die (onzes inziens onterecht) weer op ons neersloeg.

suggesties voor verbetering van het vooroverleg (vraag 7)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- Geen suggesties, het gaat op deze wijze goed.
- Houden zou.

beoordeling vooroverleg: goed

- Achteraf hadden we het moeten vastleggen.
- Betere communicatie met aanspreekpunt [naam]
- Betere voorlichting over de verdere voortgang in het kader van de vergunning.
- Bijvoorbeeld een termijn aan het vooroverleg verbinden
- Bleek later dat naast het bestemmingsplan ook het verkeersplan eventueel relevant zou zijn. Daar kwamen we achter nadat we al 1500 kosten aan een bouwtekening die geen enkel ander nut dan de verbouwaanvraag had, hadden gemaakt.
- de procedure vond ik veel te complex voor een relatief eenvoudig aanpassing van het complex
- Geen suggesties, gaat goed!

- Graag namen voor als er terugkoppeling moet plaatsvinden
- In mijn geval, ik was hoogzwanger, werd ik bij de tekeningen wel een beetje aan mijn lot overgelaten. Ik kreeg geen water aangeboden. Dit kan verbeterd worden.
- Ja een persoon erbij zetten die antwoord kan geven en een beslissing durft te nemen in plaats van afschuiven
- ja, vlotter werken / reageren ..maar dat geldt voor alle gemeentes..
- Niet direct, is allemaal goed verlopen.
- Niet gelijk vertellen wat er allemaal niet kan.
- Toelichting op een eerder moment bij gemeente / stadsbouwmeester had het gehele proces wat efficiënter gemaakt. Nu werd mogelijkheid tot toelichting pas gegeven na een formele voorlopige uitslag op het verzoek. Die tussenstap had voorkomen kunnen worden door - bij afwijking van het gebruikelijke (= dikwijls de reden waarom een verzoek wordt ingediend) - het verzoek aan te houden voor besluitvorming na toelichting. Dit kan tijd en energie aan beide zijden besparen.
- Wat in ons project absoluut opviel is de goede contacten met de projectbegeleider. Zonder haar was het project gedoemd te mislukken vanwege het heilige huisje gedrag. Een aanspreekpunt in het voorportaal dat de vraag aanhoort en vervolgens binnen de organisatie de informatie verzamelt. Dit voorkomt scheve gezichten en onduidelijke communicatie.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Direct aangeven welke vergunningen nog meer moeten worden aangevraagd, ook bij Haaglanden. Communicatie met een persoon, niet verschillende, voor elke vergunning als je het in een keer indient. De dead line halen voor vergunningen verstrekken.
- Enige hulp of uitleg bij het lezen van de bouwtekeningen was wel zo fraai geweest
- Heldere procedure, juiste contactpersonen, duidelijke verslaglegging (tijdig delen)
- Iets meer Jip en Janneketaal
- Inhoudelijk prima maar het proces was onduidelijk, ook onduidelijk wat het vooroverleg nu exact oplevert
- Meer begrip
- Snellere follow-up.
- Versoepeling van plaatsten van een vlag aan de gevel van een winkelpand
- Vooraf aangeven op welke punten er zal worden getoetst.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Dit vind ik niet naar behoren op zo'n manier om te gaan met een aanvraag, even een afspraak in onderling overleg en de bewuste punten die volgens de behandelende ambtenaar niet gedaan/verwerkt zouden zijn hadden kunnen worden opgelost. Al is een week voor het verstrijken van de termijn wel erg kort, zeker in vakantie tijd.
- Duidelijke afspraken maken en afstemmen onderling; anders komt het heel erg op willekeur uit.
- Duidelijkheid of iets wel of niet kan.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- De Tichelberg wordt als appartementen gezien voor de afvalcontainers. Het dek waarop de huizen staan is niet van de gemeente, dus de voorkant is niet te zien van de openbare weg en toch wordt dit niet zo gezien en beoordeeld. Zonde van mijn geld voor dit vooroverleg. Wel zou er een giga kap/dakkapel mogen worden geplaatst aan de achterkant. De gemeente heeft geen flauw idee dat de huizen aan de Tichelberg aan de ene kant anders zijn dan aan de andere kant en dit dus helemaal geen nut heeft. Heel teleurstellend. Het gaat wel over mijn woonhuis en ik vind dat de gemeente daar te veel over kan zeggen.
- Een project oppakken en direct begeleiden tot het rond is. Niet steeds weken voorbij laten gaan zodat niemand meer weet wat er is gezegd.
- Snel en op tijd afhandelen.

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	36	13,4
duidelijk	106	39,4
voldoende duidelijk	59	21,9
onduidelijk	23	8,6
zeer onduidelijk	13	4,8
geen mening	3	1,1
niet geantwoord	29	10,8
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	33	12,3
duidelijk	106	39,4
voldoende duidelijk	55	20,4
onduidelijk	27	10,0
zeer onduidelijk	14	5,2
geen mening	5	1,9
niet geantwoord	29	10,8
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	29	10,8
duidelijk	97	36,1
voldoende duidelijk	64	23,8
onduidelijk	32	11,9
zeer onduidelijk	10	3,7
geen mening	8	3,0
niet geantwoord	29	10,8
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	22	8,2
duidelijk	81	30,1
voldoende duidelijk	60	22,3
onduidelijk	46	17,1
zeer onduidelijk	11	4,1
geen mening	20	7,4
niet geantwoord	29	10,8
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	29	10,8
duidelijk	101	37,5
voldoende duidelijk	64	23,8
onduidelijk	23	8,6
zeer onduidelijk	12	4,5
geen mening	11	4,1
niet geantwoord	29	10,8
totaal	269	100,0

toelichting bij beoordelingen (vraag 9)

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	vraagbaak	• toelichting
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Alles is gebaseerd op het vooroverleg met stedenbouw, verkeer en welstand.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Ik heb een tussenpersoon opdracht gegeven om het vergunningstraject te doorlopen.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Prima verlopen! Zeer tevreden!
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Prima!
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Je kunt alles eenvoudig vinden.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	vraagbaar	toelichting
zeer duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	geen mening	duidelijk	• kosten van de aanvraag worden pas achteraf bekendgemaakt, dus vrijstelling in dit kader overbodig
duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	geen mening	duidelijk	• Was achteraf niet nodig omdat de bestemming evenemententerrein al op de locatie stond.
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• door de projectleider is zeer duidelijk gecommuniceerd met ons. Echter deze afspraken waren niet bekend bij de bouwinspecteur. Daarbij is de bouwinspecteur in het proces gewisseld. De uiteindelijke inspecteur deed erg zijn best maar een tijdsbesteding van twee dagen per week is onwerkbaar voor ons als aanvrager. Dat resulteerde in niet bereikbaar zijn en vertragingen.
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Iedereen goed bereikbaar
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Ik heb in juli 2017 met ambtenaren van VVH een informatief gesprek gehad. Goed gesprek, goede informatie. Alleen de follow-up verloopt traag.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Alleen de verwerking en antwoord op je vragen zijn echt vreselijk, en luisteren ho maar. Zich niet in kunnen leven.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• In verband met een calamiteit heeft de afdeling bouw- en woningtoezicht direct geschakeld en akkoord gegeven.
duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	• Kosten van de procedure waren ons niet bekend.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Prima, bij vragen heb ik contact gehad met de projectinspecteur. Contact verliep goed.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Standaard procedure al bekend
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Tijdens de procedure is gebleken dat wij geen omgevingsvergunning nodig hebben, maar wel extra een vergunning aan moeten vragen voor het aanleggen van verlichting (deze zat al bij de aanvraag) en de gemeente moet zelf een kapvergunning aanvragen (deze zat ook al bij onze aanvraag!
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	• Heb per mail vragen gesteld, maar niet altijd direct aan de juiste persoon. Dit werd dan binnen de gemeente wel verder verstuurd.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Aanspreekpunt van de gemeente verzorgt de informatie-stroom op een snelle accurate manier. De inhoudelijke procedure (interne beoordeling bestemmingsplan) veroorzaakte helaas meer stagnatie.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	• belachelijk dat er zoveel geld wordt gevraagd voor het plaatsten van een beachflag
onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Graag hadden wij willen zien c.q. persoonlijk willen horen over de verdere voortgang rond de toekenning van de vergunning. Het advies van de stadsbouwmeester is akkoord op 29 jun 2017. We zijn nu vier weken verder en hebben nog geen verdere informatie ontvangen na het vooroverleg. Die verdere info zou van de hand van de heer [naam] komen. We willen graag weten wat de huidige stand van zaken is.
voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	• Helaas was er wel wat onderlinge miscommunicatie i.v.m. met de spoedaanvraag
duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer duidelijk	• Legeskosten vallen hoog uit en nergens heb ik een indicatie van een berekening kunnen vinden.
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer duidelijk	• Niet alle voorwaarden die nodig zijn voor de aanvraag staan duidelijk beschreven.
duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	• definitieve legeskosten worden volgens mij achteraf aangegeven (wel bekend in besluitnota's gemeenten)
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	• Er werden aanvullingen gevraagd door de gemeente. Ik deed twee keer navraag wélke aanvullingen en details nodig waren. Beide keren kreeg ik daarop geen antwoord. Naar eigen inzicht heb ik de aanvullingen verzorgd maar ik weet nog steeds niet of dit afdoende was. Naderhand heb ik twee keer nagevraagd wat de status van de aanvraag was (compleet of niet). Daarop kreeg ik ook geen antwoord.
duidelijk	duidelijk	geen mening	onduidelijk	geen mening	• Vooraf geen kostenopgave van de vergunningaanvraag gezien
duidelijk	voldoende duidelijk	geen mening	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	• De brief over de procedure vond ik heel prettig. Verder heb ik telefonisch contact gehad of er een vergunning nodig was. De meneer die ik sprak was erg behulpzaam en duidelijk. Hij heeft al mijn vragen beantwoord en nog het een en ander over de mail verstuurd. Verder heeft een bedrijf voor ons de aanvraag verzorgd.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	vraagbaar	toelichting
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> al in december hebben we met het omgevingsloket gebeld en is een aanvraagformulier met bescheiden aangeleverd. Daarna heeft het (langer dan de wettelijke termijn) na vele malen bellen en mailen tot juni geduurd voordat er een schriftelijk antwoord kwam. Dus geen vooroverleg zoals was gevraagd. De antwoorden zijn ook redelijk negatief helder omschreven. We hebben de indruk dat er in dit half jaar zaken aan het bestemmingsplan zijn aangepast om onze vragen naar mogelijkheden te blokkeren.
zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Als de bewuste ambtenaar gewoon verzocht had langs te komen was er geen reden voor onduidelijkheid.
duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb een aanvraag ingediend voor het bouwen van een dakkapel. Hier had ik enkele vragen over maar de gemeente was hier niet voor om ze duidelijk te kunnen beantwoorden. Het was vervelend en daarom heb ik mijn aanvraag helemaal uit handen gegeven aan het bedrijf dat de dakkapellen kwam plaatsen. Het contact met de gemeente verliep met het bedrijf en het bedrijf koppelde informatie terug naar mij als klant. Jammer dat de gemeente niet in staat was om mij goed en duidelijk met mijn vragen te woord te staan. Verder ook teleurstellend dat ik een dreigbrief ontving met het niet betalen.
duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De termijn is om onduidelijke redenen met 6 weken verlengd. Zonder nadere toelichting.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het ging hierbij om het plaatsen van meerdere bedrijfsnamen op een bord dat geplaatst zou worden op eigen terrein aan de rand van de openbare weg,
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb dit zelf dus niet gedaan
zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De omgevingsvergunning moest vanwege een "twee-onder- één kap"-woning in tweeën gedeeld worden. Dit is niet gebeurd. Wel pas veel later toen er onduidelijkheden ontstonden. We hebben een nieuwe bouwkostennota ingediend in januari waarop de echte omgevingsvergunning gebaseerd dient te worden. We hebben nog steeds geen antwoord hierop gekregen.
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Door de ervaring van het voorgaande jaar was het in sommige opzichten erg duidelijk, of heb ik zelf de weg vrijgemaakt om direct te kunnen schakelen. Ik kan mij erg goed voorstellen dat in het algemeen mensen verzuipen in het systeem. Wat mij het meest verbaasd heeft is dat onze aanvraag nooit is ontvangen, terwijl wij de melding wel hadden. Dit heeft ook nadelige gevolgen gehad in het uiteindelijke verloop van het project.
onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er is telefonisch aangegeven dat er geen termijn is voor vooroverleg, terwijl op de website een duidelijke termijn van 4-6 weken staat.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Legeskosten zijn gebaseerd op andere bouwsom dan de opgave die wij via de aanvraag hebben gedaan.
zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Toelichting Vraag 1: Er is geen ontvangstbevestigingsbrief ontvangen Vraag 5: Ambtenaar was/is nagenoeg/niet te bereiken
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wij dachten dat het om een flitsvergunning ging en maar 24 uur zou duren, maar vanwege afwijkingen van de dakkapel moest het de lange weg door.
onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie was niet echt goed. kosten ia slecht een percentage dus niet inzichtelijk
voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De online tool is niet heel gebruiksvriendelijk. Er staat te weinig toelichting bij de in te leveren stukken in 'leken'-taal.
duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Waarom een verlenging van 6 weken nodig is voor het plaatsen van een bouwboard is mij een raadsel.
voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> gemeente is versplinterd intern. Er is een projectmanager, maar ondanks dat dient de vergunning-aanvrager op eigen initiatief bij alle verschillende loketten te rade te gaan. Ook lijkt er iets te spelen binnen de gemeente waarbij het omgevingsloket meer invloed wenst. M.a.w.: wie is nu trekker binnen de gemeente? Wie is aanspreekpunt?

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	vraagbaak	toelichting
zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> In het olo staat niet alle aan te leveren stukken duidelijk aangegeven noch op de gemeentesite. Dat blijkt pas bij direct contact
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Kosten leges verkeerd doorgegeven waardoor gerekend was op een prijs €100 goedkoper in budget. Vergunning was akkoord, hoorde maar niets. Zelf weer contact opgenomen hoe en wat de status was. Duurde erg lang!
duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> kostenplaatje is niet van tevoren besproken (achteraf een tegenvaller)
onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Vooraf is niet alles echt duidelijk en de rekening is behoorlijk hoog
voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> We hebben geen antwoord gekregen op onze mail en ook niet op de aanvraag die wij per post verstuurd hebben totdat ik zelf ben gaan bellen in februari . De dame die ik kon bellen kon geen antwoord geven over hoe het stond met onze aanvraag omdat zij nog niet bekend was met onze aanvraag. Begin maart heb ik weer gebeld en ben toen teruggebeld door een meneer die ons wel een duidelijk antwoord kon geven. Inmiddels wel bijna 5 maanden verder.
voldoende duidelijk	onduidelijk	geen mening	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Heb geen antwoord nog en weet ook niet waar ik moet vragen hoe het er voor staat, dus weet niet wanneer ik op een vergunning kan rekenen.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> een duidelijk aanspreekpunt met iemand die bekend is met de situatie
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb er nooit meer iets over gehoord.
zeer onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> ik vond de website van het omgevingsloket erg ingewikkeld en kon niet goed vinden wat ik moest doen.
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Afhandeling aanvraag door / taakverdeling tussen gemeente en Omgevingsdienst zeer onduidelijk.
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Voor het plaatsen van een afdak dat eventueel gesloten kan worden moet er heel veel gedaan worden en een situatieschets is niet voldoende, dit is burgers op onnodige kosten jagen.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> we lazen e.e.a. over mogelijkheden voor zelf asbest verwijderen in het Streekblad, waarna we via de site van de gemeente een vergunning hebben aangevraagd, op de website werden bovenstaande punten wel duidelijk
duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Zie voorgaande
onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb nimmer iets vernomen van de gemeente nadat ik de aanvraag heb ingediend, inmiddels toch wel zo'n maand of twee à drie geleden...Mijn conclusie: wat betreft mijn verzoek tot rooien van de boom die thans voorkomt dat mijn tuin en binnenkort ook mijn zonnepanelen de ochtendzonneshijn krijgen die deze toekomen, dit digitale loket heeft niet gewerkt, en gaat ook niet meer werken. Mijn verzoek tot kappen van een boom op naburige gemeentegrond komt niet op bij het zoeken naar deze dienst onder 'kappen boom', omdat de webformulieren bedenker enkel dacht dat zulke bomen op eigen grond staan - denk ik... De kloof tussen mij als burger en mijn gemeentelijk instellingen is daarmee vergroot, helaas.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> als een contactpersoon met telefoonnummer wordt aangewezen, waarom moet dan alles via de balie lopen, zitten alle ambtenaren op heilige stoeltjes dat ze bijna niet te bereiken zijn.
zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> website: uit informatie kon ik nog steeds niet opmaken of een vergunning vereist was. Vooroverleg inclusief brief: uit informatie kon ik nog steeds niet opmaken of een vergunning vereist was.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Voor een particulier is de gebruikte terminologie onbekend en dus volstrekt onduidelijk. Kosten worden nergens vermeld. De aan te leveren documentatie wordt niet duidelijk gespecificeerd. Zelfs mijn aannemer kon er niet geheel wijs uit.
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Zie vorige opmerking

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

	aantal	procent
zeer goed	17	6,3
goed	84	31,2
voldoende	77	28,6
slecht	30	11,2
zeer slecht	21	7,8
geen oordeel	7	2,6
niet geantwoord	33	12,3
totaal	269	100,0

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

respondent is zeer goed op de hoogte gehouden

- De legeskosten die verbonden zijn met de gevraagde bouwvergunning waren mij niet direct duidelijk, maar een klein beetje zoekwerk leerde mij dat dit 2% is van de vergunningsplichtige bouwsom.

respondent is goed op de hoogte gehouden

- Als een persoon of instantie een aanvraag moet doen voor een omgevingsvergunning, s.v.p. de diverse zaken die daarbij horen onder 1 aanvraag laten vallen. Nu moeten wij een aparte nieuwe aanvraag doen (extra kosten en vertraging in het proces) lees wederom 200 euro!
- Directe lijnen om te bellen zou al een stuk ergernis wegnemen aangezien ik echt drie keer ruim een half uur in de wacht heb gestaan en uiteindelijk pas na de 3e keer de juiste medewerker te spreken kreeg
- één aanspreekpunt voor de hele aanvraag zou makkelijker zijn.
- Geen suggesties voor verbetering! Het is zeer prettig rechtstreeks met [naam] te kunnen communiceren, met rechtstreeks e-mailadres en 06-nummer!
- Gelijk de juiste persoon aanstellen om het gesprek aan te gaan
- Voortgang werd helder en in een prettige sfeer gecommuniceerd. Houden zo.
- we kregen de vergunning al zeer snel, boven verwachting. dus we hoefden ondertussen niet op de hoogte gehouden te worden.

respondent is voldoende op de hoogte gehouden

- De voortgang van de behandeling was duidelijk, het gaat om de afhandeling die niet correct was.
- Duidelijke stappen aangeven op de gemeentesite en precies aangeven aan indiener wanneer wat afgerond is
- duidelijkheid over wie de aanvraag daadwerkelijk afhandelt en wie daarin bepalend is.
- Had graag eerder willen weten hoe het ervoor stond
- Is naar mijn mening veel papierwerk, kan en mag ook digitaal. Dat heeft dan ook mijn voorkeur.
- nog geen definitief oordeel te geven, aanvraag is nog in behandeling
- Snellere communicatie, per e-mail.
- Sommige informatie mag iets vlotter en/of duidelijker
- Via mail en via een brief kreeg ik melding dat er nog meer gegevens nodig waren. In deze brief stond ook dat de looptijd van de aanvraag stil zou blijven staan tot de extra gegevens van de bouwplannen binnen zouden zijn bij de gemeente. Ik heb de ontbrekende gegevens binnen 3 dagen aangevuld op de online aanvraag site van de gemeente en meteen erachter aan een mail gestuurd naar mijn contactpersoon daar. Het lastige was dat ik daarna geen terugkoppeling (meer) kreeg. Ik wist niet of de gegevens in goede orde ontvangen waren en of de aanvraag procedure inmiddels weer doorloopt. Ik heb na drie weken gebeld naar mijn contactpersoon. Die ging toen (pas) verder met de aanvraag. Ik weet nog steeds niet of de looptijd van de aanvraagprocedure drie weken vertraging heeft opgelopen of dat met terugwerkende kracht van drie weken de looptijd doorloopt. In ieder geval weet ik wel dat de aanvraag nu verder behandeld wordt :-)
- wij hadden zelf de vergunning niet gekregen door een fout. Het kantoor dat de vergunning voor ons had aangevraagd wel. Vervolgens werd deze later alsnog naar ons gestuurd.
- Zaten gaten in. En door mijn teleurstelling heb ik het gewoon maar laten gaan aan het eind, want er was geen speld tussen te krijgen. Helaas.

respondent is slecht de hoogte gehouden

- aanvraag inzien en aangeven wat voor verbetering vatbaar is of niet correct omschreven, dan hadden wij geen tweede aanvraagprocedure moeten starten.
- Als de vergunning akkoord is graag melden, moest er zelf achteraan na weken niets gehoord te hebben
- als het aanvraagformulier in het systeem niet is aangekomen zit je direct in een ander speelveld dat over en weer irritaties te weeg brengt
- Antwoord geven op vragen zou al een hoop helpen.....
- Betere communicatie en soepeler opstellen naar de burgers.
- Brief op tijd - heb zelf gebeld

- Eigenlijk word je niet op de hoogte gehouden. Zou fijn als je ergens kon inloggen en de stand van de beoordelingen zou kunnen inzien. Nu worden er alleen vragen gesteld of je krijgt een brief over aanvullend aan te leveren stukken.
- Geef een termijn wanneer e.e.a. gereed is, wat de vervolgstappen zijn e.d. En probeer ook eens Jip en Janneketaal.
- Ik heb zelf regelmatig moeten bellen en vragen hoe het er voor stond.
- Informatieverstrekking vanuit de gemeente moeizaam. Beoordeling van akoestisch onderzoek heeft te lang op zich laten wachten wat tot een vertraging van 6 tot 8 weken in de procedure heeft geleid.
- meer laten weten over de lengte van de procedure
- op eigen initiatief tussentijds gevraagd wat de stand van zaken is
- Per mail op de hoogte stellen; eventueel een update via een standaard formulier en welke partijen er op dit moment mee bezig zijn. Vaak is er bij de gemeente een intern formulier / document en dit openbaar stellen.
- Regelmatig een telefoontje van de gemeente met de stappen die zijn gezet of nog gezet moeten worden wat betreft de voortgang van mijn aanvraag voor een omgevingsvergunning.
- regelmatig een update
- tijdige en transparante communicatie over de voortgang van de procedure
- updates krijgen, zoals onze vermelding in openbare bekendmakingen etc.
- Voor zover wij daarover kunnen beoordelen omdat het via de aannemer / architect liep kan de communicatie sneller en effectiever. De response tijd was in het begin ook matig. In een later stadium is dat wel beter geworden.
- werd telefonisch aan het lijntje gehouden en de toegezegde bevestiging van de vergunning is ook niet gedaan.

respondent is zeer slecht op de hoogte gehouden

- ben tussendoor echt niet op de hoogte gehouden. Heb gemeld dat er na de bouwvakvakantie geheid wordt. Heb dat direct na de bouwvakvakantie gedaan. Kreeg wel een reprimande dat ik dat twee dagen van tevoren had moeten doen maar vanuit de gemeente hoor je nooit iets !!!!
- betere communicatie
- betere communicatie met aanspreekpunt
- De doorlooptijd is zeer lang.
- Het uitblijven van uitspraken op het vooroverleg bracht ons in problemen voor de uiteindelijke aanvraag. De bouwinspecteur reageerde niet of veel te laat op onze vragen. Uiteindelijk voelden we ons genoodzaakt contact te zoeken met de behandelende ambtenaren zelf. Dit weer tot (begrijpelijke) irritatie van de inspecteur.
- Ik denk dat als je een aanvraag wilt indienen, dat de burger wordt begeleid en niet als de ene vergunning binnen is dat er ook nog een tweede vergunning moet komen en oh ja, er moet ook nog een veiligheidsplan komen.
- Ik denk dat er voldoende hints zitten in wat ik hiervoor schreef...
- In ieder geval een ontvangstbevestiging sturen en hierin aangeven wanneer de aanvraag voor het vooroverleg in behandeling genomen gaat worden. We hebben nu 5 maanden zitten wachten waarin wij helemaal niets gehoord hebben en zijn nog geen stap verder.
- leek geen einde aan te komen. Ze zijn diverse keren bij ons komen kijken, ik ben diverse keren bij de gemeente geweest. Wisselende contactpersonen.
- op z'n minst een bericht met melding van de reden dat e.e.a. te lang duurde
- samenwerken van de verschillende disciplines van de gemeente.
- wel voldoende op de hoogte gehouden over de voortgang van de omgevingsvergunning. Helaas in het geheel niet na het indienen van onze nieuwe bouwkosten-nota waarop onze echte leges voor de omgevingsvergunning berekend moet worden. Verbetering zou zijn dat als mensen een twee-onder-één-kapwoning gaan bouwen de omgevingsvergunning gedeeld moet worden door de twee woningen met ieder zijn eigen deel. Dat was in zijn geheel niet duidelijk en nergens terug te lezen.

geen oordeel

- Het was niet duidelijk of wij voor een eterniet dakplaten van 2x2 ook een vergunning moesten aanvragen of melding moesten doen. Heb dit uit voorzorg wel gedaan en kreeg daarna nog e-mails over de afhandeling terwijl de dakplaten al lang bij het zelfbrengdepot waren afgeleverd. Bij het zelfbrengdepot kregen we wel goede info + speciale verpakking.
- nog in afwachting

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

	aantal	procent
ja	177	65,8
nee	49	18,2
dat weet ik niet	10	3,7
niet geantwoord	33	12,3
totaal	269	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
kortere dan verwacht	27	10,0	15,3
ongeveer zo lang als verwacht	84	31,2	47,5
langer dan verwacht	57	21,2	32,2
geen mening	8	3,0	4,5
niet geantwoord	1	0,4	0,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	177	65,8	100,0
niet van toepassing	92	34,2	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	97	36,1	54,8
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	63	23,4	35,6
negatief	13	4,8	7,3
dat weet ik niet	3	1,1	1,7
niet geantwoord	1	0,4	0,6
subtotaal (aanvraag of melding afgehandeld)	177	65,8	100,0
niet van toepassing	92	34,2	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	30	11,2	16,9
mee eens	113	42,0	63,8
niet eens, niet oneens	16	5,9	9,0
mee oneens	11	4,1	6,2
helemaal mee oneens	4	1,5	2,3
geen oordeel	1	0,4	0,6
niet geantwoord	2	0,7	1,1
subtotaal (aanvraag of melding afgehandeld)	177	65,8	100,0
niet van toepassing	92	34,2	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	28	10,4	15,8
mee eens	113	42,0	63,8
niet eens, niet oneens	18	6,7	10,2
mee oneens	6	2,2	3,4
helemaal mee oneens	5	1,9	2,8
geen oordeel	5	1,9	2,8
niet geantwoord	2	0,7	1,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	177	65,8	100,0
niet van toepassing	92	34,2	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	32	11,9	18,1
mee eens	112	41,6	63,3
niet eens, niet oneens	18	6,7	10,2
mee oneens	4	1,5	2,3
helemaal mee oneens	4	1,5	2,3
geen oordeel	5	1,9	2,8
niet geantwoord	2	0,7	1,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	177	65,8	100,0
niet van toepassing	92	34,2	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	41	15,2	23,2
mee eens	106	39,4	59,9
niet eens, niet oneens	10	3,7	5,6
mee oneens	5	1,9	2,8
helemaal mee oneens	4	1,5	2,3
geen oordeel	9	3,3	5,1
niet geantwoord	2	0,7	1,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	177	65,8	100,0
niet van toepassing	92	34,2	
totaal	269	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	79	29,4	48,2
nee	74	27,5	45,1
dat weet ik niet	9	3,3	5,5
niet geantwoord	2	0,7	1,2
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit)	164	61,0	100,0
niet van toepassing	105	39,0	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
ja: alleen tijdens de werkzaamheden	10	3,7	7,8
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	2	0,7	1,6
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	4	1,5	3,1
nee	33	12,3	25,6
weet niet	57	21,2	44,2
nvt: de werkzaamheden zijn nog niet gestart ¹	18	6,7	14,0
niet geantwoord	5	1,9	3,9
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	129	48,0	100,0
niet van toepassing	140	52,0	
totaal	269	100,0	

¹ Deze antwoordmogelijkheid (in tabel II-21) is bij het tweede deelonderzoek toegevoegd, mede dankzij een kritische respondent.

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	2	0,7	12,5
goed	7	2,6	43,8
voldoende	2	0,7	12,5
slecht	-	-	-
zeer slecht	2	0,7	12,5
geen oordeel	3	1,1	18,8
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	16	5,9	100,0
niet van toepassing	253	94,1	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	3	1,1	18,8
goed	8	3,0	50,0
voldoende	3	1,1	18,8
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	2	0,7	12,5
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	16	5,9	100,0
niet van toepassing	253	94,1	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	2	0,7	12,5
goed	6	2,2	37,5
voldoende	3	1,1	18,8
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	5	1,9	31,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	16	5,9	100,0
niet van toepassing	253	94,1	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	2	0,7	12,5
goed	7	2,6	43,8
voldoende	3	1,1	18,8
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	4	1,5	25,0
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	16	5,9	100,0
niet van toepassing	253	94,1	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	18	6,7	8,0
goed	93	34,6	41,3
voldoende	70	26,0	31,1
slecht	18	6,7	8,0
zeer slecht	8	3,0	3,6
geen oordeel	18	6,7	8,0
subtotaal	225	83,6	100,0
niet geantwoord	44	16,4	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	18	6,7	8,0
goed	81	30,1	36,0
voldoende	71	26,4	31,6
slecht	23	8,6	10,2
zeer slecht	10	3,7	4,4
geen oordeel	22	8,2	9,8
subtotaal	225	83,6	100,0
niet geantwoord	44	16,4	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	42	15,6	18,7
goed	108	40,1	48,0
voldoende	51	19,0	22,7
slecht	8	3,0	3,6
zeer slecht	2	0,7	0,9
geen oordeel	14	5,2	6,2
subtotaal	225	83,6	100,0
niet geantwoord	44	16,4	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	30	11,2	13,3
goed	95	35,3	42,2
voldoende	61	22,7	27,1
slecht	18	6,7	8,0
zeer slecht	2	0,7	0,9
geen oordeel	19	7,1	8,4
subtotaal	225	83,6	100,0
niet geantwoord	44	16,4	
totaal	269	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	24	8,9	10,7
goed	86	32,0	38,2
voldoende	65	24,2	28,9
slecht	16	5,9	7,1
zeer slecht	17	6,3	7,6
geen oordeel	17	6,3	7,6
subtotaal	225	83,6	100,0
niet geantwoord	44	16,4	
totaal	269	100,0	

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

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	• Vooral zo doorgaan. Wat ik ook zeer fijn vond is dat ik vooraf een telefoontje kreeg dat de aanvraag was goedgekeurd en dat de papieren zouden worden verstuurd.
goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	• In principe prima. De bouwfase is een aantal malen uitgesteld i.v.m. slechter weer dan gedacht. Op mijn laatste melding dat de bouw zou starten heb ik geen terugkoppeling gehad, mogelijk door korte tijdsspanne.
zeer goed	goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	• Intensief contact gehad met welstand, heel positief dat de stadsbouwmeester bij een relatief klein plan toch even langs wilde komen.
goed	voldoende	zeer goed	goed	goed	• Bij een vraag over aan te leveren stukken voor de aanvraag, zou ik zelf graag direct contact met de behandelend ambtenaar willen. Een terugbelverzoek kan slechts per mail, terwijl vaak even direct contact gewenst is.
voldoende	goed	goed	zeer goed	geen oordeel	• Nee. Wel heb ik een andere opmerking die ik nergens anders kwijt kan, dus vandaar even op deze plek. Twee vragen eerder wordt gevraagd of de werkzaamheden al tot stand zijn gekomen. Hier heb ik nee op geantwoord, maar vervolgens krijg ik alsnog de vraag of er tijdens de werkzaamheden bouwinspecteurs zijn langs geweest. Deze vraag zou je niet moeten krijgen in mijn beleving.
goed	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	goed	• We kunnen dit alleen zeggen n.a.v. deze aanvraag
goed	goed	goed	voldoende	goed	• Informatie van brandweer kan sneller
goed	voldoende	goed	goed	voldoende	• Meer terugkoppeling naar de aanvrager. Bijvoorbeeld als de contactpersoon op vakantie is of ziek is dat er een bericht naar de aanvrager gaat. Dat de aanvrager een bericht krijgt dat een collega contactpersoon de behandeling van de aanvraag overneemt.
zeer slecht	voldoende	goed	goed	goed	• De website van de gemeente is erg onoverzichtelijk. Het is soms lang zoeken voordat je bij de juiste pagina bent.
voldoende	voldoende	goed	slecht	goed	• Deskundigheid zou goed zijn als we gelijk met de juiste mensen om de tafel gaan
voldoende	slecht	goed	goed	voldoende	• Onwijs irritant dat je het algemene nummer moet draaien als je de projectinspecteur wil spreken.
goed	voldoende	goed	voldoende	slecht	• tijdige transparante informatie op vaste toegezegde momenten tijdens de procedure
zeer slecht	goed	goed	voldoende	goed	• Vergeleken met andere gemeentes is de informatie over bouwen in Zoetermeer echt summier - ik heb veel geleerd van andere websites. De afhandeling is vriendelijk en er wordt zeker meegedacht maar het lijkt nu net alsof het volkomen in handen ligt van de behandelaar.
voldoende	voldoende	goed	slecht	voldoende	• ad snelheid: wisselt sterk per medewerker; sommige goed, snel en accuraat, anderen beduidend minder.
geen oordeel	voldoende	goed	slecht	voldoende	• Afhandeling door Omgevingsdienst Haaglanden: meestal niet pragmatisch, staan slecht open voor overleg en vertragen vaak onnodig het proces.

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Afhankelijk met wie je spreekt en hoeveel kennis je als buitenstaander hebt over de gemeente Zoetermeer is bepalend over een algemeen oordeel.
goed	slecht	zeer goed	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Betere communicatie
voldoende	goed	voldoende	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> de betreffende afdeling, moet beter op de hoogte zijn van de plaatselijke situatie: als men vraagt waar het betreffende adres is krijgt men als antwoord Meerzicht; als wij zeggen dat het geen straat maar een hof is met eigen grond, zegt men ja, dat zie ik op de tekening, maar men kent de situatie ter plaatse niet, niemand die hier komt kan de serre die wij door een plaatselijke aannemer willen laten plaatsen zien, en er zijn ook geen bezwaren van burens. Wij zijn dan ook zeer teleurgesteld over de afwijzing.
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> De contacten verlopen zeer wisselend. Wat dat betreft vind ik dit slechte vragenlijsten, hoewel ik wel begrijp dat het lastig is ze verder te detailleren. De contacten verlopen soms buitengewoon duidelijk en plezierig, soms houderig en ondeskundig. Het "terugbellen" blijkt soms een multi-interpretabel begrip te zijn bij sommige van uw medewerkers.
slecht	goed	goed	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Enige tijd geleden heb ik een aanvraag gedaan om enkele stukken asbestcement die ik in de woonkamer had gelegd nadat het daar bij een sloop tevoorschijn kwam, af te voeren. Op de website van de gemeente is erg onduidelijk hoe je dat aan moet vragen. De situatie komt misschien niet veel voor. Maar de ambtenaar kon het geheel uitsluitend via procedures die niet op de situatie toegespitst zijn afhandelen. Dat betekende een onderzoek van € 724 voor enkele stukken asbestcement en daarna weer een procedure die met "sloop" te maken had terwijl ik graag "afvoeren" wilde. Dankzij een andere ambtenaar is alles goed gekomen, maar ik kan me bijna voorstellen dat anderen hun asbest in de sloot gooien of in de tuin begraven.
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Het in behandeling nemen van ons bezwaar en de nieuwe bouwkostennota voor een nieuwe betekening van de omgevingsvergunning.
voldoende	voldoende	goed	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Regels worden te strikt gehanteerd. Er is geen inleving in de situatie. Als het papierwerk maar klopt.
voldoende	goed	goed	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Wie is verantwoordelijk?
zeer slecht	zeer slecht	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Telefonisch contact met de gemeente is een drama voor alle producten, zeer lange wachttijden
slecht	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Wij als saneringsbedrijf moeten via het LAVS werken, echter de Gemeente Zoetermeer kan niet in deze website van de overheid. Dit vind ik echt heel triest. In dit systeem moet ons werk te volgen zijn voor iedereen dit is verplicht van de overheid. Toch raar dat ik jullie als gemeente Zoetermeer per mail alles moet toesturen om een saneringswerk gereed te melden. Terwijl het vanuit de overheid opgelegd wordt. Dan komt er nog eens bij kijken dat de mailboxen maar een paar documenten aankan bij jullie medewerkers ook heel vervelend.

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	slecht	goed	goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Wij zijn een professionele partij en dit betrof een grotere opgave. Wij zijn overtuigd van de behulpzaamheid en goedwillendheid van mensen bij de gemeente. Echter, een en ander is zeer rommelig, vertraagd en vol ergernissen over en weer verlopen. Wij zijn op voorspraak van de projectleider het vooroverleg ingegaan terwijl de inspecteurs daar niet van op de hoogte waren. Bovendien was er een wissel van inspecteur die niet met ons gecommuniceerd was, en pas tot ons kwam nadat we een signalering afgaven van het niet beantwoorden van berichten van ons aan de inspecteur. Misschien had de wissel van inspecteur beter uitgepakt als er bij de wissel weer een gesprek was georganiseerd tussen projectleider, inspecteur en aanvrager. Daar hebben wij ook op aangedrongen. Zowel de inspecteur als één of meerdere behandelend ambtenaren hebben / hadden veel te weinig beschikbare tijd. Zo kon het zijn dat we een ingediend rapport tijdens een vakantie van een behandelend ambtenaar vijf (5!) weken bij een collega heeft gelegen die het uiteindelijk nooit heeft behandeld. Dit terwijl er wel overgedragen is. Ons plan is zeer positief onthaald bij de gemeente omdat het diverse gemeentelijke doelstellingen ondersteunt. Dan verdient het ook ambtelijk de juiste aandacht en afhandeling. Nu is er een situatie ontstaan dat aanvrager en behandelend ambtenaren eigenlijk allebei snel door willen pakken maar er door tijd/capaciteitstekort wederzijdse irritaties en vertragingen ontstaan. Dat kan en mag niet de bedoeling zijn.
slecht	slecht	goed	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Meer empathie en minder bureaucratische regels zouden de contacten met burgers ten goede komen.
voldoende	slecht	voldoende	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Specifieke beoordeling van documenten welke betrekking hebben op de aanvraag zijn te laat beoordeeld. Daarbij stellen wij onze vraagtekens bij de kundigheid van de akoestisch adviseur van de gemeente Zoetermeer. Interne proces voor het beoordelen van specifieke rapportage moet beter en sneller. Rapport heeft 10 weken "op de plank gelegen" voordat er een reactie is gegeven. Reactie was daarbij van dien aard dat wij de kundigheid van de desbetreffende persoon in twijfel trekken.
slecht	goed	voldoende	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Ze weten er weinig van en sturen je van de één naar de ander
voldoende	slecht	slecht	geen oordeel	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Antwoord geven op vragen...
geen oordeel	zeer slecht	voldoende	geen oordeel	slecht	<ul style="list-style-type: none"> betere begeleiding van de burger
slecht	slecht	slecht	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> De mensen in het vooroverleg van het plan waren deskundig en goed in de bovengemelde punten. Het contact met de bouwtoezichtambtenaar was slecht.
slecht	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Ja. Als alles zo nodig digitaal en via internetloketten moet, waarborg dan op z'n minst dat een dolende burger als ik, dolend in dit web-formulierenwoud proactief benaderd wordt, via een e-mail of via papieren post, opdat deze burger alsnog zich kan wenden tot de juiste loketten, die vast wel bestaan, maar niet meer te vinden zijn. Ik vermoed dat wat nu is gebeurd is dat een behandelend ambtenaar in silo A dit over de muur heeft gegooid van silo B, waarop B dit op de stapel 'waait vanzelf wel over' gooide...

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
slecht	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Mijn aanvraag betrof het kappen van twee dode bomen en het snoeien van de struiken naast ons huis in gemeentegroen. Wat ik begreep uit de informatie op jullie site, zou ik een vergunning moeten aanvragen die zodra deze was goedgekeurd aan julliezelf 'gegeven' zou zijn. Aangezien het gemeentegroen betreft, zijn wij als bewoners niet verantwoordelijk voor het snoeien en kappen van gemeentegroen, maar wilde ik dit wel melden. Nu kreeg ik bericht dat mijn aanvraag is afgekeurd omdat ik niet de eigenaar ben en dat ik naar de wijkpost moet om dit verzoek in te dienen. Wat ik slecht vind is dat jullie als gemeente niet mijn verzoek zelf doorzetten naar de juiste 'afdeling' aangezien deze wijkpost ook gewoon een onderdeel van de gemeente is. Het onderhoud van bomen en gemeentegroen lijkt mij een taak voor julliezelf. En zeker bij ons [adres] naast het huis is er al tijden geen onderhoud gedaan. De struiken staan ruim 2 meter hoog en er zijn dus twee bomen die dood gaan en naar onze mening gekapt moeten worden voordat vallende takken schade kunnen veroorzaken.
voldoende	voldoende	zeer slecht	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Ook bij mijn vooronderzoek om meer te weten te komen en de bouwplannen te kopiëren was langdradig. ik dacht dat ik daar veel meer hulp bij zou krijgen. Jammer dat er geen kopieermachine is die de grote bouwplannen in één keer kan kopiëren. na tweede keer navraag bleek dat dat dus wel extern gedaan kon worden maar toen had ik alles al gefotografeerd. De één zegt dit de ander zegt dat. Intern weten ze wel wie wat weet, maar je krijgt soms toch verkeerde info. Als je iets niet weet, zeg dit dan en verbind mij door met de goede persoon.
slecht geen oordeel	voldoende slecht	slecht slecht	slecht geen oordeel	zeer slecht zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Probeer eens aan burgers te denken als klanten Het kost heel veel tijd om iemand te spreken te krijgen omdat alles via het algemene nummer loopt. Voordat je iemand aan de lijn hebt plus dat je dan iedere keer je hele verhaal moet doen voordat je doorverbonden wordt. Doorverbinden lukt dan niet en dan moet je al je gegevens doorgeven want dan maken ze een terugbelafpraak. Het duurt vervolgens minimaal drie werkdagen voordat je teruggebeld wordt.

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

	aantal	procent
1 zeer slecht	9	3,3
2	2	0,7
3	4	1,5
4	6	2,2
5	16	5,9
6	27	10,0
7	55	20,4
8	65	24,2
9	22	8,2
10 zeer goed	9	3,3
geen oordeel	9	3,3
niet geantwoord	45	16,7
totaal	269	100,0
gemiddeld cijfer: 6,9		