



gemeente
Zoetermeer

Onderzoek Wabo 2020

tevredenheid over de afhandeling van
meldingen en vergunningaanvragen



onderzoek Wabo 2020

tevredenheid over de afhandeling van meldingen en vergunningaanvragen

oktober 2021

opdrachtgever:
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving Nick Prinsen, Wijnand van Essen

analyse en rapportage:
JaBo, Onderzoek & Statistiek Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKVERANTWOORDING	7
1.1 inleiding	7
1.2 onderzoeksvragen	7
1.3 onderzoekpopulatie	7
1.4 veldwerk en respons in 2020 / 2021	8
1.5 dit rapport	8
2 RESULTATEN	9
2.1 beschrijving van de respons	9
2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente	10
2.3 voorafgaand aan de aanvraag	10
2.4 voortgang na het indienen	11
2.5 besluit door de gemeente	12
2.6 tijdens en na de werkzaamheden	14
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	14
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente	14
2.7.2 samenvattend rapportcijfer	15
3 VERGELIJKING VAN VIER ONDERZOEKJAREN	19
3.1 inleiding	19
3.2 respons 2017 t/m 2020: aantallen en samenstelling	19
3.3 voorafgaand aan de aanvraag	20
3.4 voortgang na het indienen van een aanvraag	22
3.5 besluit door de gemeente	22
3.6 algemene beoordeling van de doorlopen procedure	24
BIJLAGE I VRAGENLIJST	27
BIJLAGE II TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	37

SAMENVATTING

Wabo

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

onderzoek

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

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

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

onderzoekpopulatie en respons

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

In 2020 bedraagt de totale onderzoekpopulatie 942 personen / instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 391 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (42%).

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 (355 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit; in 33 gevallen gaat het om twee of meer activiteiten. De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 61% van de respondenten.

vooroverleg

24% van de respondenten (dat is minder dan in voorgaande jaren) zegt een vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak. Van hen is 67% (zeer) tevreden over dit vooroverleg.

duidelijkheid vooraf

Gevraagd is naar de duidelijkheid die respondenten vooraf hadden over aspecten van de aanvraag: de stappen van de procedure; de verwachte duur; de aan te leveren informatie; de kosten; wáár men met vragen terecht zou kunnen. 50% tot 58% van de respondenten die de vraag hebben beantwoord acht de informatie *duidelijk* of *zeer duidelijk*.

voortgang na het indienen

Van alle respondenten die de vraag daarover hebben beantwoord vindt 51% dat zij *goed* of *zeer goed* op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 30% acht de informatie *voldoende*; 16% acht deze *slecht* of *zeer slecht*.

besluit

56% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 33% werden er nog aanpassingen verwacht; bij 6% is de aanvraag afgewezen.

Over dat besluit zijn aan de respondenten vier stellingen voorgelegd: over de begrijpelijkheid van de taal, de onderbouwing, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid van het besluit. In alle gevallen is het merendeel van de respondenten het (helemaal) eens met deze positief geformuleerde stellingen. Dat aandeel varieert van 78% (begrijpelijkheid van het besluit) tot 84% (begrijpelijkheid van de taal).

tijdens en na eventuele werkzaamheden

23 respondenten hebben ervaring met een bezoek door bouwinspecteurs. Aan hen zijn vragen voorgelegd over communicatie, vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken door de inspecteurs. In de meeste gevallen worden deze aspecten als (*zeer*) *goed* of *voldoende* beoordeeld.

algemeen oordeel

Aan alle respondenten zijn vragen voorgelegd die te maken hebben met het contact met de gemeente: de online vindbaarheid van informatie; de telefonische bereikbaarheid; de klantvriendelijkheid; deskundigheid; de snelheid van reageren. Over elk van deze aspecten wordt overwegend gunstig geoordeeld (*voldoende, goed* of *zeer goed*).

Gemiddeld geven respondenten in 2020 een 7,2 voor de afhandeling door de gemeente van hun aanvragen of meldingen, enkele tienden van een punt hoger dan in de drie voorgaande jaren.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

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

In Zoetermeer wordt, in opdracht van de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (VVH), tweemaal per jaar onderzocht hoe het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt. Het onderzoek betreft zowel (sloop-)meldingen als vergunningaanvragen. Dit onderzoek onder vergunningaanvragers en hun gemachtigden (bijvoorbeeld architecten en bouwbedrijven), wordt uitgevoerd door het team Onderzoek & Statistiek. 2020 is het vierde 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 zover van toepassing)?
 - informatievoorziening;
 - klantgerichtheid (vriendelijkheid / deskundigheid / meedenken).
4. Wat is het overall oordeel van aanvragers en gemachtigden over de afhandeling van aanvragen?

1.3 onderzoekpopulatie

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

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

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

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

1.4 veldwerk en respons in 2020 / 2021

De onderzoekpopulatie in het eerste halfjaar van 2020 bestaat uit 506 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 10 september 2020, gevolgd door een eventueel rappel op 29 september. Acht van deze e-mailadressen zijn niet bereikt. De respons over deze periode bedraagt 198 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 40% van 498).

De onderzoekpopulatie in het tweede halfjaar van 2020 bestaat uit 450 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 12 januari 2021, gevolgd door een eventueel rappel op 26 januari. Zes van deze e-mailadressen zijn niet bereikt. De respons over deze periode bedraagt 193 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 43% van 444).

De totale respons voor 2020 bedraagt 391 ingevulde enquêteformulieren (42%).

1.5 dit rapport

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

In hoofdstuk 3 worden de kwantificeerbare resultaten uit de jaren 2017 t/m 2020 onderling vergeleken.

bijlagen

Bijlage I bevat de vragenlijst.

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

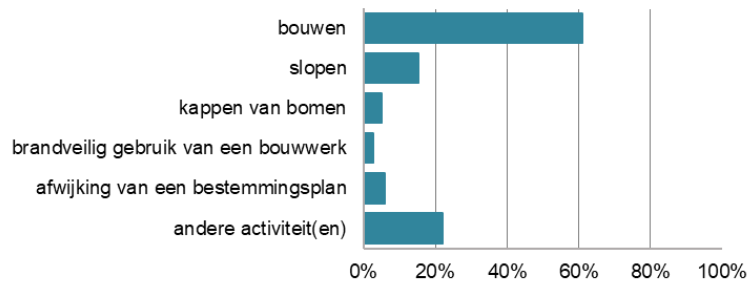
2 RESULTATEN

2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 391 van de 942 per e-mail bereikte personen en organisaties de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage (inclusief 72 respondenten die de enquête niet volledig hebben ingevuld) is daarmee 42%.

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 (355 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, bij 30 zaken gaat het om twee activiteiten, bij drie zaken gaat het om drie tot vijf activiteiten. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 61% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 391, meer antwoorden per respondent mogelijk)

Figuur 2-2 toont dat 37% van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon (gemachtigde) voor de aanvrager. 58% was als particulier betrokken. Een kleine minderheid van 1% was niet beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.

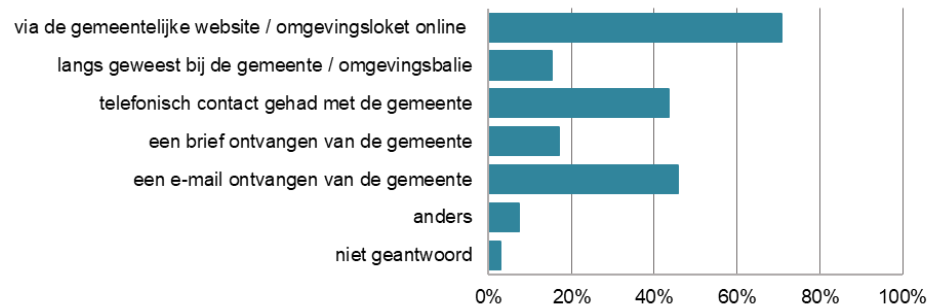


figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 391)

2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente

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

De toelichtingen bij het antwoord *anders* staan in bijlage II, op p.37.

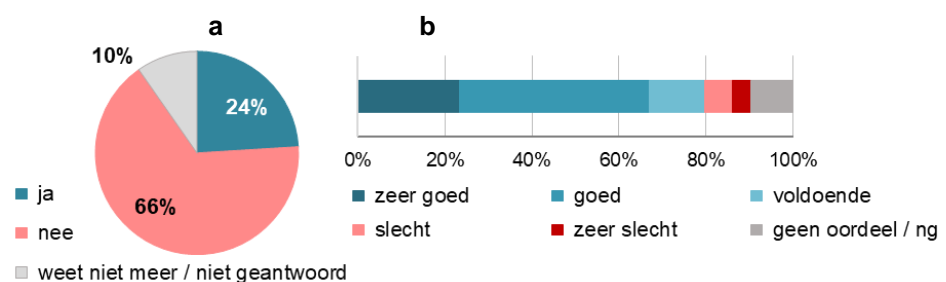


figuur 2-3 wijze(n) waarop men contact heeft gehad met de gemeente over de aanvraag of melding (n = 391, meer antwoorden per respondent mogelijk)

2.3 voorafgaand aan de aanvraag

Vooroverleg is een niet-verplicht overleg dat voorafgaat aan de feitelijke aanvraag van een omgevingsvergunning. Dit kan schriftelijk of via een afspraak met de afdeling VVH. Tijdens het vooroverleg toetst de aspirant-aanvrager samen met de gemeente de haalbaarheid van de plannen. 24% van de respondenten zegt bij de beschouwde zaak zo'n vooroverleg te hebben gehad. Dit percentage is (mogelijk mede door de beperkingen die corona met zich meebracht) opvallend lager dan in de voorgaande jaren, toen er overigens ook al sprake was van een afname. (2017: 42%, 2018: 37%, 2019: 31%).

Figuur 2-4 toont dat het merendeel van de 24% die een vooroverleg had daarover tevreden is.



figuur 2-4 a. heeft men een vooroverleg gehad? (n = 391)
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 94)

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

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

- beoordeling: *zeer goed* of *goed*

Respondenten die het vooroverleg gunstig beoordelen lichten dat toe met aanduidingen zoals *meedenken*, *duidelijk* en *snel*.

- beoordeling: *voldoende*

Bij drie van de in totaal vijf toelichtingen wordt aangegeven dat het een moeizaam proces was.

- beoordeling: *slecht* of *zeer slecht*

De opmerkingen gaan onder meer over tekortschietende communicatie, traagheid en nodeloos op kosten gejaagd worden.

suggesties aangaande het vooroverleg

Suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p.40, geordend naar de hoogte van de beoordelingen. De suggesties hebben onder andere betrekking op termijnen, doorlooptijden en communicatie met de aanvrager.

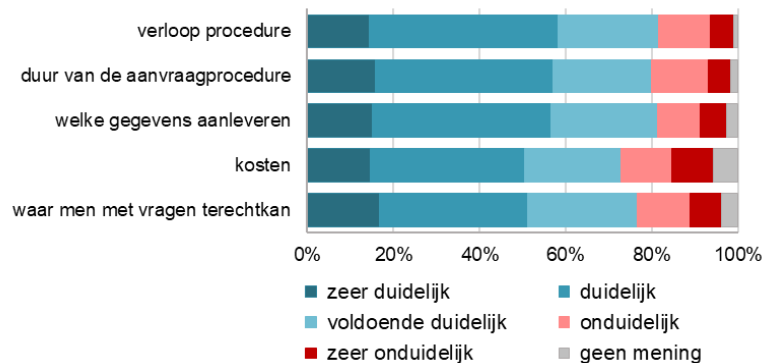
beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag

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 eerste drie aspecten vindt 56 tot 58% van de respondenten die de vraag beantwoord hebben dat de informatie duidelijk of zeer duidelijk is. Bij de laatste twee vragen, over de kosten en over waar men met zijn of haar vragen terecht zou kunnen, is dat percentage iets lager (50 / 51%).



figuur 2-5 duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 342)
(49 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

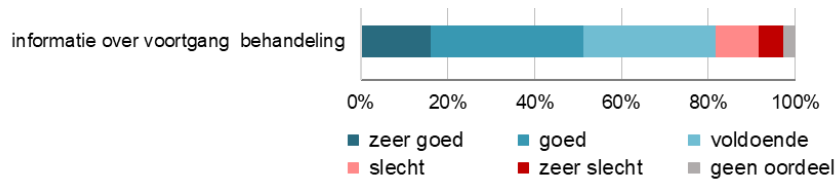
De toelichtingen bij het oordeel over de duidelijkheid (p.42 en verder) hebben niet alleen betrekking op de informatievoorziening voorafgaand aan de aanvraag, maar gaan soms ook over andere zaken (bijvoorbeeld niet over de duidelijkheid vooraf over de te verwachten kosten, maar over de hoogte van de kosten zelf).

Een deel van de respondenten benadrukt in de toelichting dat alles duidelijk was of dat de communicatie met de gemeente goed verliep.

De minder gunstige commentaren gaan onder meer over bureaucratie, moeizame communicatie, en over de moeilijke vindbaarheid van het juiste loket, de juiste procedure en de informatie over (leges)kosten.

2.4 voortgang na het indienen

341 respondenten hebben een antwoord gegeven op de vraag hoe goed zij op de hoogte gehouden zijn van de voortgang van de behandeling van hun aanvraag of melding. Van hen meent 51% dat zij *goed* of *zeer goed* op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 30% acht de informatie *voldoende*; 15% acht deze *slecht* of zelfs *zeer slecht* (figuur 2-6).

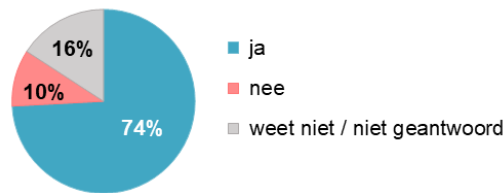


figuur 2-6 Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 341) (50 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

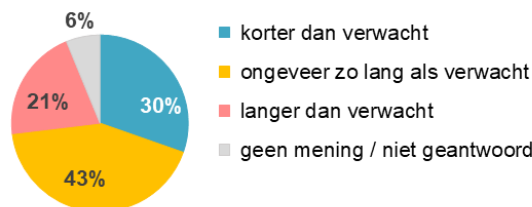
Suggesties voor verbetering van de voortgang van de behandeling staan op p.47. De belangrijkste genoemde verbeterpunten / wensen zijn:

- betere interne coördinatie (geen verschillende antwoorden; goede overdracht bij vervanging van de behandelaar, één coördinator per zaak);
- informatievoorziening / communicatie (niet alleen informatie sturen naar de tussenpersoon of de uitvoerder, maar ook naar de aanvrager; ontvangst-bevestigingen versturen; oor statusupdates zou nabellen of -mailen niet nodig moeten zijn; meer persoonlijk contact);
- voortgangsbewaking (tussentijdse updates; info over behandelstatus / beslistermijn).

Van alle aanvragen en meldingen die door respondenten worden besproken waren er op het moment van de enquête 290 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 74%. Voor 43% van de desbetreffende respondenten duurde de procedure ongeveer zo lang als zij verwachtten; 21% vond het langer duren dan verwacht, 30% vond het korter duren (figuur 2-8).



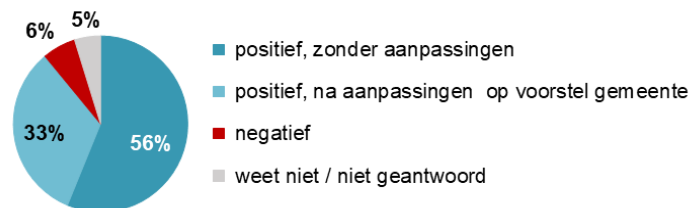
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 391)



figuur 2-8 afgehandelde aanvragen: ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 290)

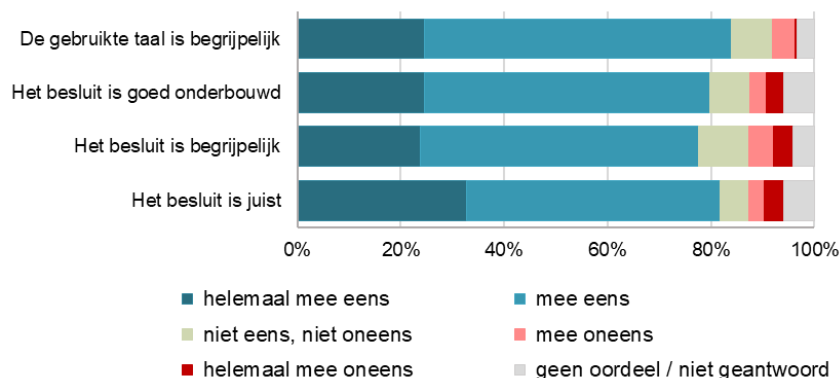
2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat 56% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit heeft ontvangen. Bij 33% werden er nog aanpassingen van de plannen gevraagd, bij 6% (achttien respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 afgehandelde aanvragen: reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 290)

De respondenten konden reageren op vier stellingen over het genomen besluit. Die stellingen gaan over respectievelijk de begrijpelijkheid van het taalgebruik, de onderbouwing van het besluit, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid (de gerechtvaardigdheid) van het besluit. Figuur 2-10 laat de reacties zien. Het merendeel van de respondenten (tussen 78% en 84%) is positief over deze aspecten).



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 290)

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

Hoewel het - bij een voor de respondent ongunstig besluit - om een klein aantal respondenten gaat (zeventien), is wel te zien dat men zich meestal niet kan vinden in een negatief besluit, noch in de onderbouwing daarvan. Ook wordt een positief besluit (zonder gevraagde aanpassingen) gemiddeld genomen iets beter ontvangen dan een positief besluit na aanpassingen op voorstel van de gemeente. Het is, kortom, aannemelijk dat respondenten de strekking van een besluit meewegen bij hun oordeel over de totstandkoming ervan. Dat laat de betrekkelijkheid zien van zowel gunstige als ongunstige beoordelingen.

tabel 2-1 oordeel over de kwaliteit van de onderbouwing van het besluit door de gemeente, naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 273)

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	49	91	9	3	0	9	161
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	19	61	11	3	1	0	95
negatief	1	3	1	3	9	0	17
totaal	69	155	21	9	10	9	273

tabel 2-2 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 273)

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	68	82	4	1	0	6	161
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	24	56	11	4	0	0	95
negatief	1	1	0	3	10	2	17
totaal	93	139	15	8	10	8	273

2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 272 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 149 respondenten (54%) - zie tabel II-20, [p.51](#).

Aan de respondenten van wie de aanvraag niet is afgewezen, en van wie de procedure (mede) betrekking heeft op bouw en/of sloop, zijn vragen gesteld over bouwinspectie. Het betreft 198 respondenten (zie tabel II-21, [p.51](#)).

Van hen weten er 23 (12%) te melden dat zij tijdens of na de uitvoering bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij 75 respondenten (38%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart.

42 respondenten (30%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie.

16% weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de kleine groep van 23 respondenten die ervaring heeft met een bezoek door bouwinspecteurs zijn vier vragen voorgelegd over hun communicatie, vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. In het merendeel van de gevallen worden deze aspecten als *zeer goed* of *goed* beoordeeld, soms als *voldoende*. Het oordeel *slecht* komt driemaal voor: eenmaal bij de beoordeling van de communicatie, tweemaal bij de beoordeling van de deskundigheid van de inspecteurs (zie [p.52](#)).

2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

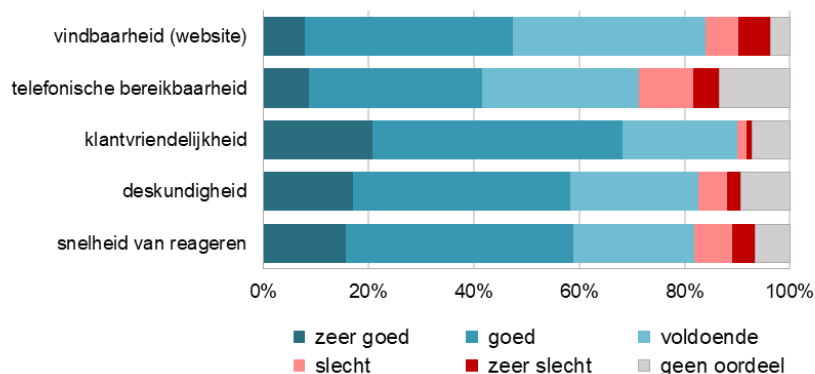
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente

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 68% *goed* of *zeer goed*, tegenover 3% *slecht* of *zeer slecht*. Bij andere aspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: in de orde van 8 à 15%.



figuur 2-11 oordeel over aspecten van het contact met de gemeente (n = 322)
(69 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Op [p.54](#) en verder staan, in aansluiting op de hierboven besproken aspecten, suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente.

Enkele genoemde verbeterpunten:

- meer / betere info vooraf;
- betere (telefonische) bereikbaarheid;
- betere vindbaarheid van informatie op de website;
- meer inhoudelijke kennis bij medewerkers.

Daarnaast benadrukt een aantal respondenten nog eens zeer tevreden te zijn over het contact met de gemeente.

2.7.2 samenvattend rapportcijfer

Gemiddeld geeft men in 2020 een **7,2** voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op het oordeel van 319 respondenten.

- 47 van deze respondenten (15%) geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 268 respondenten (84%) geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 4 respondenten (1%) hebben geen oordeel over de afhandeling.

Nagegaan is of de gemiddelde hoogte van het rapportcijfer van 2020 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 2-3 laat zien dat het wel of niet hebben van een vooroverleg niet uitmaakt voor het gemiddelde rapportcijfer: respondenten die geen vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 7,2 Respondenten die wel een vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 7,1 ¹.

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

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

	geen vooroverleg gehad	wel vooroverleg gehad / beoordelingen				
		totaal	zeer goed	goed	vol-doende	(zeer) slecht
gemiddeld rapportcijfer	7,2	7,1	8,7	7,8	5,7	2,8
aantal respondenten	223	75	20	36	10	9

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

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

tabel 2-4 gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de beoordeling van de duidelijkheid vooraf, over aspecten van de procedure

	zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	on- duidelijk	zeer on- duidelijk
verloop van de procedure	8,8	7,7	6,6	5,6	3,7
aantal respondenten	45	142	74	36	15
duur van de procedure	8,6	7,7	6,7	5,6	4,2
aantal respondenten	49	132	74	40	15
welke gegevens aanleveren	8,7	7,5	6,8	6,4	4,4
aantal respondenten	48	131	77	32	19
kosten van de aanvraag	8,6	7,7	6,8	6,6	4,6
aantal respondenten	46	112	74	40	25
waar kan men met vragen terecht	8,7	7,8	6,8	5,9	4,2
aantal respondenten	52	111	80	40	23

na het indienen van de aanvraag

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

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

	zeer goed	goed	vol- doende	slecht	zeer slecht
van voortgang op de hoogte gehouden	9,0	7,7	6,9	5,0	3,2
aantal respondenten	53	111	95	31	18

tabel 2-6 gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de ervaren duur van de afhandeling

	korter dan verwacht	ongeveer zo lang als verwacht	langer dan verwacht
reactie gemeente (besluit)	8,2	7,7	5,7
aantal respondenten	85	121	55

het genomen besluit

Tabel 2-7 toont het verband tussen het besluit en de hoogte van het rapportcijfer. Besluiten die voor de respondent gunstig uitpakken laten gemiddeld een hoger cijfer voor de afhandeling zien dan het kleine aantal ongunstige besluiten. Er is ook een positief verband tussen het oordeel over afzonderlijke aspecten van het besluit en het algemene rapportcijfer (tabel 2-8).

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

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

	positief, zonder aanpassingen	positief, na aanpassingen	negatief
reactie gemeente (besluit)	7,8	7,4	3,9
aantal respondenten	159	88	15

tabel 2-8 *gemiddeld samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding, naar de reacties op stellingen over het besluit door de gemeente*

	helemaal mee eens	niet eens, mee eens	niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
de gebruikte taal is begrijpelijk	8,5	7,4	6,2	4,6	1,0
aantal respondenten	69	166	21	12	1
het besluit is goed onderbouwd	8,6	7,5	6,4	4,8	2,4
aantal respondenten	68	155	22	8	8
het besluit is begrijpelijk	8,6	7,5	6,4	6,0	2,7
aantal respondenten	67	151	27	12	9
het besluit is juist	8,3	7,5	6,9	5,0	2,4
aantal respondenten	92	138	15	8	9

conclusie m.b.t. het rapportcijfer

Dat er een positief verband bestaat tussen het rapportcijfer en het oordeel over aspecten van de aanvraagprocedure) is een aanwijzing dat het rapportcijfer de waarderingen per respondent goed samenvat, en dat veel van de beschouwde aspecten aan die eindwaardering bijdragen.

In de jaren 2017 t/m 2019 was het verband tussen het rapportcijfer en het oordeel over de verschillende aspecten van de procedure vergelijkbaar.

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

3

VERGELIJKING VAN VIER ONDERZOEKJAREN

3.1 inleiding

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

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

3.2 respons 2017 t/m 2020: aantallen en samenstelling

aantallen

Tabel 3-1 laat zien dat de onderzoekspopulaties van 2017 t/m 2019 vergelijkbaar van omvang zijn. In 2020 is de populatie zo'n 30% groter dan in de drie voorgaande jaren.

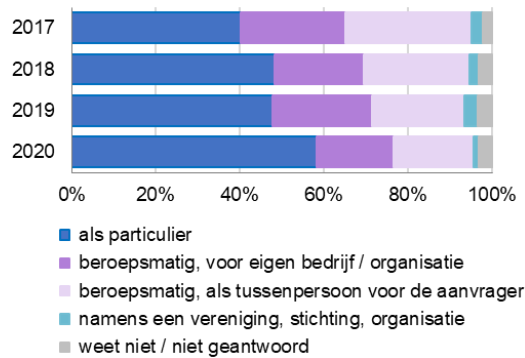
De respons varieert van 30% tot 43% per periode. Het gaat hierbij om volledig en gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten. De verschillen in responspercentages tussen periodes zijn mogelijk voor een deel veroorzaakt door verschillen tussen de enquêteperiodes. Deze vielen bij voorkeur kort na de beschouwde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

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

periode	onderzoeks- populatie (e-mailadressen)	respons (absoluut)	respons (procent)
2017 - 1 ^e halfjaar	378	159	42%
2017 - 2 ^e halfjaar	361	110	30%
2017	739	269	36%
2018 - 1 ^e halfjaar	451	144	32%
2018 - 2 ^e halfjaar	296	99	33%
2018	747	243	33%
2019 - 1 ^e halfjaar	358	124	35%
2019 - 2 ^e halfjaar	353	146	41%
2019	711	270	38%
2020 - 1 ^e halfjaar	498	198	40%
2020 - 2 ^e halfjaar	444	193	43%
2020	942	391	42%

samenstelling respons

Figuur 3-1 toont in de respons voor 2020 een hoger percentage particuliere aanvragers / gemachtigden dan in voorgaande jaren. De toename (in absolute zin) van de onderzoekpopulatie in 2020 zou mogelijk dus vooral verklaard kunnen worden uit een toename van het aantal particuliere aanvragers.

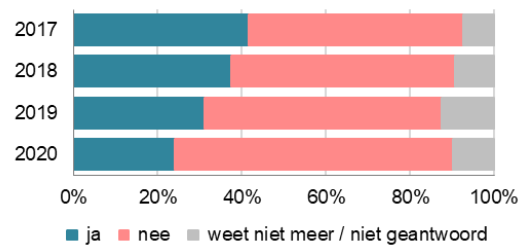


figuur 3-1 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de (in procenten per jaar)

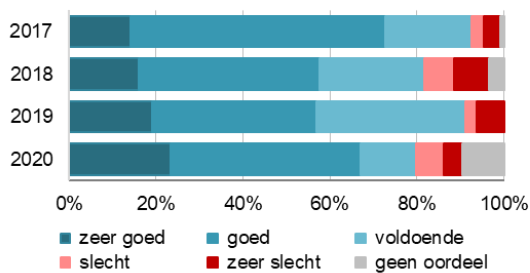
3.3 voorafgaand aan de aanvraag

Een vooroverleg vindt tussen 2017 en 2020 jaar op jaar telkens minder vaak plaats. De afname in 2020 zou te maken kunnen met de beperkingen die corona een groot deel van dat jaar met zich meebracht (geen fysieke ontmoetingen mogelijk).

De waardering van het vooroverleg laat in de vier onderzoekjaren een licht wisselend beeld zien, waarbij de meeste respondenten tevreden zijn. Het gaat om de antwoorden van relatief kleine aantallen respondenten (variërend tussen 79 en 106 personen).

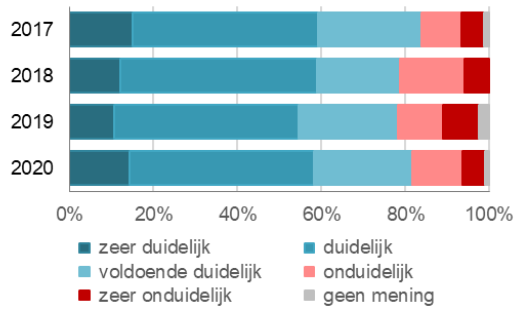


figuur 3-2 heeft er een vooroverleg plaatsgevonden? (in procenten, 2017 t/m 2020)

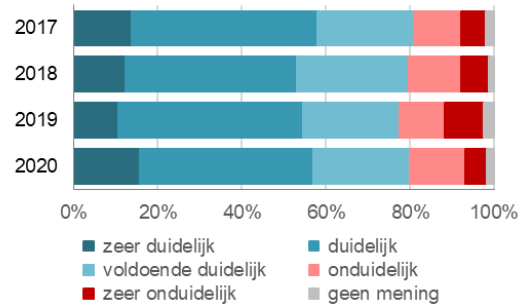


figuur 3-3 beoordeling van het vooroverleg (in procenten, 2017 t/m 2020)

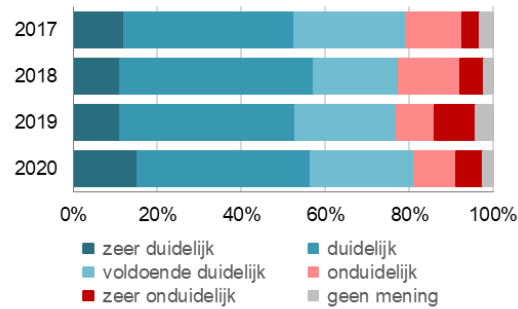
De antwoorden op vragen over de duidelijkheid die men voorafgaand aan de aanvraag had over verschillende aspecten van de procedure, worden weergegeven in figuur 3-4 t/m 3-8. De verschillen in beantwoording tussen de vier onderzoekjaren zijn klein.



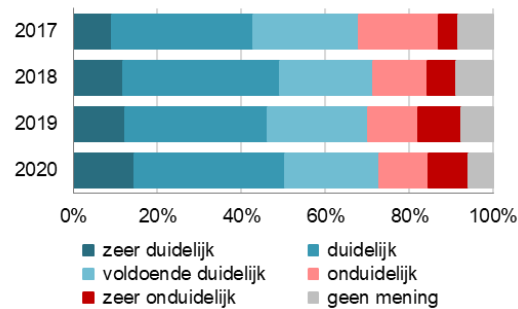
figuur 3-4 duidelijkheid over het verloop (de stappen) van de procedure (in procenten, 2017 t/m 2020)



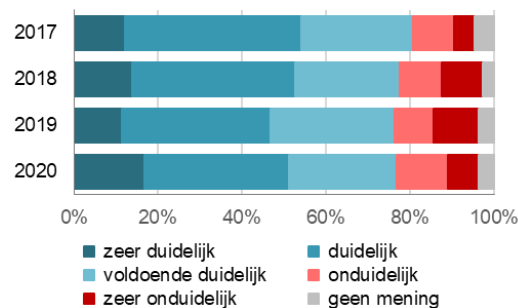
figuur 3-5 duidelijkheid over de duur van de aanvraagprocedure (in procenten, 2017 t/m 2020)



figuur 3-6 duidelijkheid over welke gegevens men moest aanleveren (in procenten, 2017 t/m 2020)



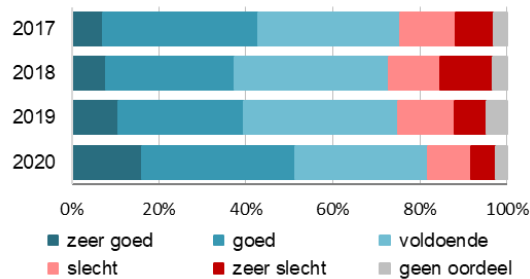
figuur 3-7 duidelijkheid over de kosten van de aanvraag (in procenten, 2017 t/m 2020)



figuur 3-8 duidelijkheid over waar men met vragen terecht zou kunnen (in procenten, 2017 t/m 2020)

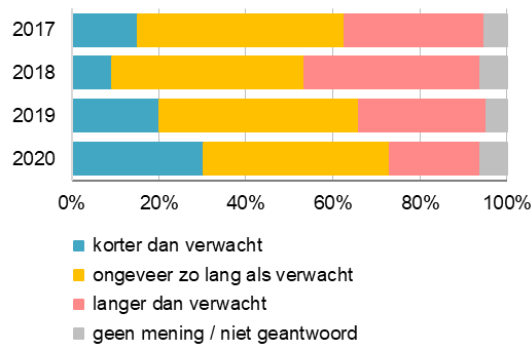
3.4 voortgang na het indienen van een aanvraag

In 2020 lijken de respondenten gemiddeld iets tevredener te zijn over de informatie over de voortgang van de behandeling van hun zaak dan in de jaren daarvoor, met name 2018 (figuur 3-9).



figuur 3-9 Hoe goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (in procenten, 2017 t/m 2020)

Over de feitelijke voortgang is men in 2020 doorgaans tevredener dan in voorgaande jaren (figuur 3-10). Aan degenen van wie de aanvraag op het moment van beantwoorden van de enquête al was afgehandeld (dat varieert tussen 66 en 75% van de respons) is gevraagd hoe men de duur van de afhandeling heeft ervaren. Het aandeel 'korter dan verwacht' bedraagt in 2020 30%, terwijl dat in 2018 nog 9% bedroeg.



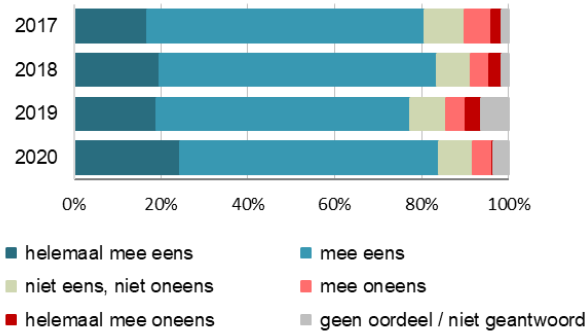
figuur 3-10 gevoel bij duur van de afhandeling (in procenten, 2017 t/m 2020)

3.5 besluit door de gemeente

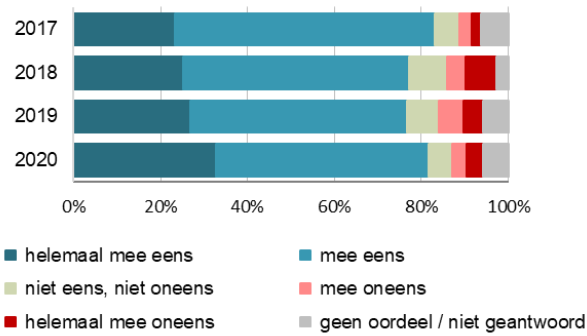
De diagrammen op de volgende pagina (figuur 3-11 t/m 3-14) bevatten de reacties op de vier stellingen over het uiteindelijke besluit door de gemeente. De diagrammen maken geen onderscheid tussen respondenten van wie de aanvraag direct of na aanpassingen is toegekend en respondenten van wie de aanvraag is afgewezen (zie tabel 3-2, hieronder). Dat leidt tot enige vertekening in de vergelijking tussen jaren, doordat respondenten van wie de aanvraag is afgewezen in het algemeen ongunstiger oordelen dan andere respondenten. Zonder die vertekening zouden de resultaten per jaar meer op elkaar lijken dan ze nu doen.

tabel 3-2 besluit door de gemeente over de aanvraag

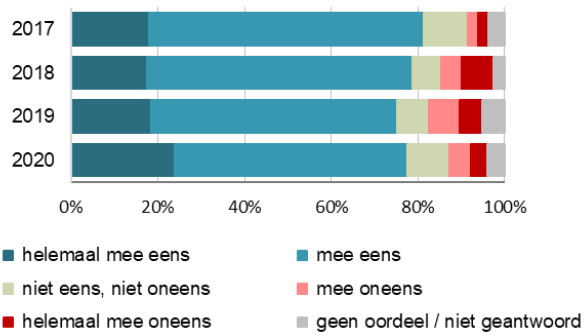
periode	positief (toegekend)	positief (na aanpassingen)	negatief (afgewezen)	weet niet / niet geantwoord
2017	55%	36%	7%	2%
2018	55%	32%	10%	3%
2019	60%	26%	9%	5%
2020	56%	33%	6%	5%



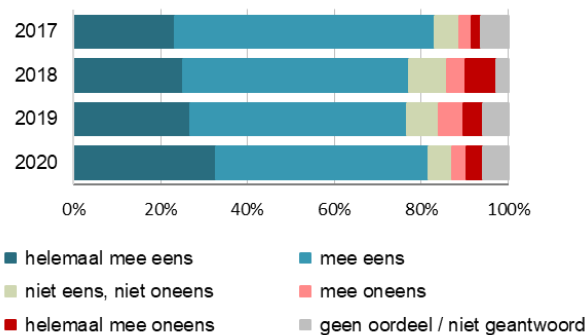
figuur 3-11 oordeel over de stelling: "De gebruikte taal is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2020)



figuur 3-12 oordeel over de stelling: "Het besluit is goed onderbouwd." (in procenten, 2017 t/m 2020)



figuur 3-13 oordeel over de stelling: "Het besluit is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2020)

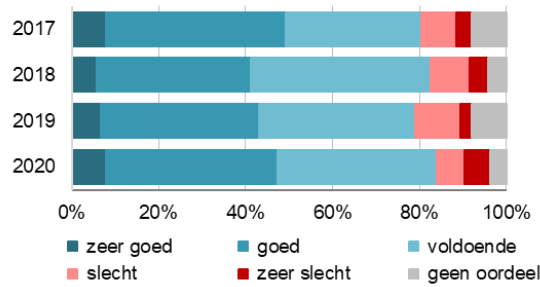


figuur 3-14 oordeel over de stelling: "Het besluit is juist." (in procenten, 2017 t/m 2020)

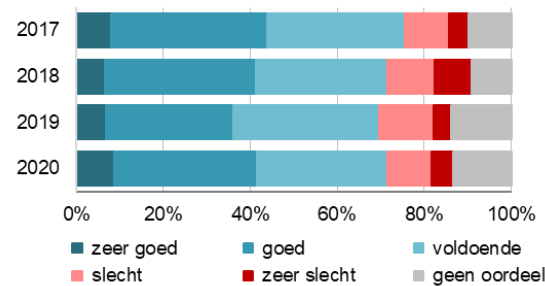
3.6 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

contact met de gemeente

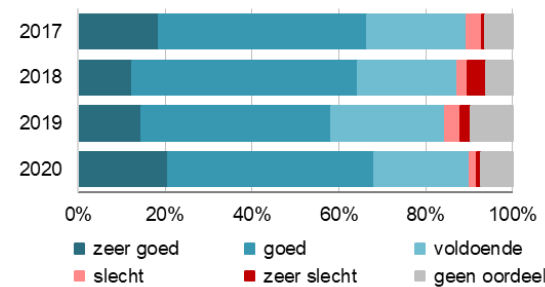
De onderstaande diagrammen (figuur 3-15 t/m 3-19) bevatten de oordelen over aspecten van de procedure die te maken hebben met het contact met de gemeente. De verschillen tussen de jaren zijn niet groot. In één geval, bij het oordeel over de snelheid van reageren (figuur 3-19), springt 2020 er duidelijk wel iets gunstiger uit dan de voorgaande jaren.



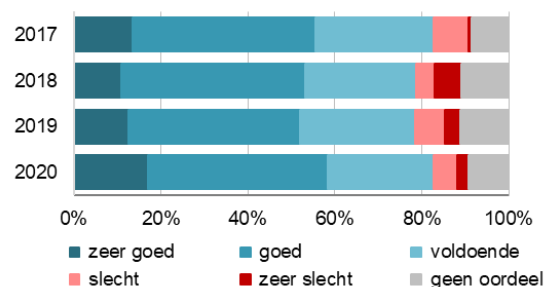
figuur 3-15 oordeel over de vindbaarheid van informatie op de website (in procenten, 2017 t/m 2020)



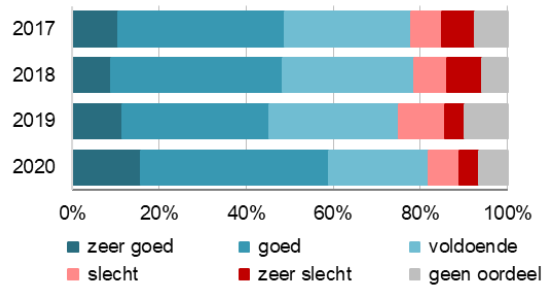
figuur 3-16 oordeel over de telefonische bereikbaarheid (in procenten, 2017 t/m 2020)



figuur 3-17 oordeel over de klantvriendelijkheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2020)



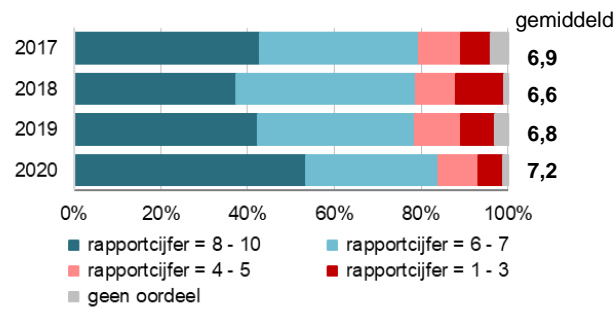
figuur 3-18 oordeel over de deskundigheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2020)



figuur 3-19 oordeel over de snelheid van reageren op vragen (in procenten, 2017 t/m 2020)

samenvattend rapportcijfer

Figuur 3-20 geeft een overzicht van de samenvattende rapportcijfers voor de hele procedure. Het diagram laat zien dat het hogere gemiddelde in 2020 vooral te danken is aan een verhoudingsgewijs groot aandeel hoge waarderingen.



figuur 3-20 samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding (in procenten, 2017 t/m 2020)

BIJLAGE I vragenlijst



Evaluatie vergunningverlening gemeente Zoetermeer

In de periode 1 juli t/m 31 december 2020 hebt u contact gehad met de gemeente over de aanvraag van een omgevingsvergunning of over een melding in het kader van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Daarover gaat deze enquête.

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

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

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

Volgende >



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

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

< Vorige

Volgende >

3. **Op welke manier(en) hebt u contact gehad met de gemeente over uw vergunningaanvraag of melding?**

U kunt meerdere antwoorden geven.

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

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

vooroverleg

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

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

- ja
- nee
- dat weet ik niet meer

< Vorige

Volgende >

5. Hoe beoordeelt u dit vooroverleg?

voorwaarde: vraag 4 = ja

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

6. Kunt u uw antwoord toelichten?

voorwaarde: vraag 4 = ja

(0/4000)

7. Hebt u suggesties voor verbetering van het vooroverleg?

voorwaarde: vraag 4 = ja

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

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

	zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	on-duidelijk	zeer on-duidelijk	geen mening
het verloop (de stappen) van de procedure	1	2	3	4	5	?
de duur van de aanvraagprocedure	1	2	3	4	5	?
welke gegevens u moest aanleveren	1	2	3	4	5	?
de kosten van de aanvraag	1	2	3	4	5	?
waar u met uw vragen terecht zou kunnen	1	2	3	4	5	?

9. uw eventuele toelichting:

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

voortgang

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

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

(0/4000)

< Vorige

Volgende >



gemeente
Zoetermeer

12. Is uw aanvraag of melding inmiddels afgehandeld?

- ja
- nee
- dat weet ik niet

< Vorige

Volgende >



gemeente
Zoetermeer

13. Hoe lang heeft de afhandeling naar uw idee geduurd?

voorwaarde: vraag 12 = ja

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

14. Hoe heeft de gemeente gereageerd op uw aanvraag?

voorwaarde: vraag 12 = ja

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

< Vorige

Volgende >



voorwaarde: vraag 12 = ja

15. De volgende stellingen gaan over het besluit dat de gemeente heeft genomen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

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

< Vorige

Volgende >



voorwaarde: vraag 14 ≠ negatief

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

- ja
- nee
- dat weet ik niet

< Vorige

Volgende >

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

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

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

< Vorige

Volgende >

voorwaarde: vraag 17 = ja

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

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

< Vorige

Volgende >

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

	zeer goed	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	geen oordeel
de vindbaarheid van informatie op de website	1	2	3	4	5	?
de telefonische bereikbaarheid	1	2	3	4	5	?
de klantvriendelijkheid van de medewerkers	1	2	3	4	5	?
de deskundigheid van de medewerkers	1	2	3	4	5	?
de snelheid van reageren op uw vragen	1	2	3	4	5	?

20. Hebt u suggesties voor verbetering van dit contact?

(0/4000)

< Vorige

Volgende >

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

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

< Vorige

📧 Overzicht antwoorden

Einde enquête

BIJLAGE II tellingen en toelichtingen

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

	aantal	procent
bouwen	238	60,9
slopen	60	15,3
kappen van bomen	19	4,9
brandveilig gebruik van een bouwwerk	11	2,8
afwijking van een bestemmingsplan	23	5,9
andere activiteit(en)	86	22,0
totaal respondenten	391	100,0

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

	aantal	procent
één activiteit	355	90,8
twee activiteiten	30	7,7
drie activiteiten	3	0,8
vier activiteiten	2	0,5
vijf activiteiten	1	0,3
totaal respondenten	391	100,0

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

	aantal	procent
als particulier	228	58,3
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	71	18,2
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	75	19,2
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	5	1,3
dat weet ik niet	7	1,8
niet geantwoord	5	1,3
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	277	70,8
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	60	15,3
telefonisch contact gehad met de gemeente	170	43,5
een brief ontvangen van de gemeente	66	16,9
een e-mail ontvangen van de gemeente	179	45,8
anders *	28	7,2
niet geantwoord	11	2,8
totaal respondenten	391	100,0

* de andere wijzen van contact

- Bedrijf waar ik de dakkapel heb gekocht heeft de vergunning aangevraagd.
- Bezwaar aantekenen tegen het komende afvalbeleid.
- Bouwstop.
- Contact is door bouwen gedaan.
- De aannemer.
- De aannemer heeft het bewerkstelligd.
- De aannemer heeft mailcontact gehad met de gemeente waarna de gemeente contact met mij heeft opgenomen.
- De aanvraag is gedaan door het bedrijf dat de dakkapel komt plaatsen.
- De architect had de afspraak gemaakt.
- Diverse fysieke afspraken op het gemeentehuis.
- Door extern bedrijf namens ons aangevraagd.
- E-mail, brief en telefonisch contact via de juridische afdeling.

- Er is iemand geweest om te kijken aangezien het om een gemeentelijk monument gaat.
- Iemand langs geweest.
- Ik heb en bedrijf ingeschakeld om de vergunningsaanvraag in te dienen. N.a.v. de aanvraag heeft per mail en telefonisch contact plaatsgevonden.
- Lavs (*landelijk asbest volgsysteem*).
- [*bedrijf*] heeft de bouwvergunning aangevraagd
- [*bedrijf*] heeft in opdracht namens mij de vergunning aangevraagd
- Melding via platform van [*bedrijf*].
- Online Teams of Zoom en telefonisch.
- Overleg gevoerd over Teams of op locatie.
- Via bouwkundig tekenaar.
- Via de architect.
- Via de leverancier.
- Via mijn ingehuurd tekenbureau..
- Via ons architectenbureau
- Via Teams.
- We hebben zelf contact opgenomen na 14 dagen gewacht te hebben.

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

	aantal	procent
ja	94	24,0
nee	259	66,2
dat weet ik niet meer	20	5,1
niet geantwoord	18	4,6
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	22	5,6	23,4
goed	41	10,5	43,6
voldoende	12	3,1	12,8
slecht	6	1,5	6,4
zeer slecht	4	1,0	4,3
geen oordeel	2	0,5	2,1
niet geantwoord	7	1,8	7,4
subtotaal (vooroverleg gehad)	94	24,0	100,0
niet van toepassing	297	76,0	
totaal	391	100,0	

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- De behandelende ambtenaar was duidelijk in zijn verhaal en was meedenkend.
- Dit was wel 2 jaar eerder maar ik had alvast informatie gevraagd en ben toen bij de gemeente langs geweest. Ik werd goed geholpen en alles werd duidelijk uitgelegd.
- Duidelijke uitleg.
- Er is bijzonder goed naar de plannen gekeken en we hebben erg goede feedback ontvangen.
- Er werd ruim de tijd genomen en goed meegedacht.
- Goed bereikbaar.
- Ik was de eerste burger die tijdens de corona op afspraak in het stadhuis langs moest komen ter verwoording van onze aanvraag.
- Ik werd snel voorzien van de juiste informatie en alles werd online afgehandeld.
- Ik werd uitstekend door het proces geleid en gewezen op consequenties.
- Op het voorstel dat de architect namens mij heeft ingediend is snel (na 2 weken) gereageerd. Weliswaar is het voorstel afgewezen maar de gemeente heeft zelf een tegenvoorstel gedaan en aangegeven op welke punten het plan aangepast moest worden. Hierop hebben we een nieuw voorstel ingediend waarop wederom snel antwoord is gekomen. Met name de snelheid van reageren vind ik belangrijk in het contact. Daarnaast kan ik het meedenken van de gemeente in oplossingen erg waarderen.
- Prettige sfeer. Ook zeer efficiënt want er was geen reistijd en het overleg startte stipt op tijd.
- Prima, duidelijke uitleg en alle medewerking.
- Vergunning was niet meer nodig. Duidelijke richtlijn ontvangen van de gemeente.
- Verliep vlot.

- Via onze architect hebben wij een aanvraag gedaan voor een vergunning. Wij hebben deze aanvraag als prettig ervaren en deze is toegekend.
- Vooroverleg was nuttig en begripvol. afgesproken wensen en eisen vanuit beide partijen hebben geleid tot een soepel vergunningstraject.
- Werd duidelijk verteld wat ik moest inleveren.

beoordeling vooroverleg: goed

- Adequaat advies en snelle afhandeling.
- Behulpzaam!
- De baliemedewerker was naar mijn mening incompetent. De behandelaar was zeer goed, ook met verwachtingen managen.
- Er werd meegedacht met de voorgenomen verduurzamingsopgave en de aanpassingen van het complex.
- Er werd mij uitgelegd hoe ik een vergunning moest aanvragen en dat er al velen waren voorgegaan. En dat het een makkelijke was.
- Goed gesprek.
- Goed overlegtraject gehad met de Monumentencommissie. Redelijkheid en goede afstemming.
- Goede, duidelijke uitleg wat ik moest doen.
- Goede en efficiënte communicatie.
- Heldere en deskundige informatie.
- Ik weet niet of dit de formele procedure was, maar meerdere malen (zeker 8 mailwisselingen gehad) om duidelijk te krijgen of ik een vergunning nodig had of niet. Uit de checker bleek van niet; na intern overleg bleek het niet nodig maar voor bestemmingsplan mogelijk wel (bestemmingsplan was niet digitaal beschikbaar).
- In deze fase is het voor onze opdrachtgevers / initiatiefnemers erg belangrijk om de haalbaarheid van hun plan te toetsen. Ondanks dat er wellicht strijdigheid is met het Bestemmingsplan wordt daar de toetsing niet gestopt en wordt ook naar andere aspecten gekeken zoals welstand. Dat is uiteindelijk wat je wilt weten zodat je het plan kunt optimaliseren.
- Mails werden snel en duidelijk beantwoord en er werd actief meegedacht.
- Na het indienen van de aanvraag is er telefonisch contact opgenomen, ruimte om de unieke situatie uit te leggen en de medewerker heeft meegedacht met de mogelijkheden.
- Nadat ik contact heb opgenomen met de gemeente heeft een medewerker vergunningen de tijd genomen om uit te leggen binnen welke kaders mijn verbouwing moet vallen om gebruik te kunnen maken van de procedure voor een flitsvergunning.
- Netjes en ruim binnen de termijn een antwoord gekregen, en na onze reactie is het advies goedgekeurd. Mooi.
- Op zich verliep het vooroverleg goed. Echter verderop in het proces kregen we met de anonieme lieden van Stedelijke Ontwikkeling te maken. Deze lui hebben de rationaliteit van een naaktslak en de flexibiliteit van een gepantserde deur.
- Prima, informatieverstrekking en medewerking / advies.
- Vooral heel goed geholpen door de interne projectleider, [naam]. Daarnaast was de vergunningverlener [naam] snel en duidelijk met reageren.
- We kregen voldoende feedback op het plan om het plan verder goed uit te kunnen werken.
- Welke documenten er nog ingediend dienen te worden en extra tekeningen.
- Werden stapsgewijs telkens naar de juiste personen / afdelingen doorgestuurd om vervolgens constructief de processen te kunnen bewandelen. Indien nodig werd ook speciaal een overleg ingepland met de benodigde disciplines waar we goed van informatie werden voorzien voor de vervolgstappen.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Alles gaat stroperig en moeizaam
- De totstandkoming van dit overleg heeft veel moeite gekost, en ging over meerdere personen, en heeft meerdere keren plaats moeten vinden. Maar het uiteindelijke resultaat was voldoende.
- Heb weinig zin als er niet gehandhaafd wordt.
- Overleg met individuele ambtenaren verliep goed. Procedures kosten alleen heel veel tijd.
- We kunnen maar deels slopen omdat het Bestemmingsplan verouderd is.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Aangegeven dat er kans van slagen was.
- De behandeling en antwoorden hebben veel te lang geduurd.
- Mijn mails werden niet volledig beantwoord.
- Slechte communicatie
- Wil graag uitbouwen en had behoefte om te weten wat er wel en niet mocht. Kreeg daar geen info voor (moest eerst zelf een tekening e.d. inleveren) Heb ik gedaan en zoals verwacht niet goedgekeurd. De serre moest anders. Ondertussen 700 euro weggegooid aan tekenkosten!! Zit hier niet echt op te wachten in deze moeilijke tijd. Er is geen horecaondernemer die nu nog durft te investeren. Iemand langs geweest om wel wat aanwijzingen te geven hoe het wel mag en e.e.a. besproken. Wacht nu weer op een antwoord en ga nadat het duidelijk is opnieuw een tekening laten maken (weer 700 euro).
Kans is groot dat als het moeizaam blijft of niet doorgaat, ik de huur niet verleng. Heb de extra meters nodig om mijn onderneming "gezond" te houden. Gelukkig is er veel leegstand in en buiten Zoetermeer, maar blijf liever [noemt locatie]. Kortom....gaat echt traag en moeizaam allemaal en ik moet er elke keer weer aan trekken om verder te kunnen.

- Zaken die van belang waren als o.a. parkeren kwamen niet op de juiste wijze aan de orde. Hierdoor is het plan na een aantal maanden volledig geweigerd. Zonde van alle tijd en kosten.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- De behandeltime is extreem lang geweest. Meer dan drie maanden totdat de toetsnota gereed was. Tijdens vooroverleg / welstandstoets bleek de gemeentelijke stedenbouwkundige vertegenwoordiger in welstand de planopzet goed te keuren, terwijl daarna de stedenbouwkundige in vooroverleg de planopzet afkeurde.
- Het werd afgewezen op dingen waarvan al bekend was dat ze goed waren zoals afstand naar burens met vee. De afstand was bij een vorige vergunning goedgekeurd en bij deze aanvraag bestempeld als een probleem. Daardoor heb ik een goed plan gestopt. Ik heb geen zin in moeilijkheden door vervelende ambtenaren. Ten gevolge hiervan verkoop ik nu mijn boerderij. Jullie worden bedankt.
- Ik heb geen antwoord gekregen op mijn verzoek. Ik wacht nog steeds op antwoord!
- Informatievoorziening van de betreffende ambtenaar was dusdanig slecht dat er een verkeerde tekening werd ingediend en het verzoek in eerste instantie werd afgewezen. Dit had eenvoudig voorkomen kunnen worden als de ambtenaar mij beter voorgelicht had. Nu moest een tweede verzoek ingediend worden en draaide ik voor de extra kosten op. U kunt wel begrijpen dat dat niet wenselijk is.

beoordeling vooroverleg: geen oordeel

- Er bleken meerdere vergunningen nodig. We hebben uiteindelijk de gehele zaak afgeblazen.
- Vooroverleg moet nog plaatsvinden.

suggesties voor verbetering van het vooroverleg (vraag 7)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- De periode om daadwerkelijk het vooroverleg te laten plaatsvinden duurde heel lang. Sneller een digitaal overleg inplannen in deze onzekere tijden met corona.
- Ik kan nu niets bedenken.
- Nee, geen suggesties, was prima geregeld en goede afstand
- Nee, de afhandeling was snel en verliep heel voorspoedig
- Nee, ik ben erg tevreden over de wijze waarop het vooroverleg is verlopen.
- Nee, momenteel niet.

beoordeling vooroverleg: goed

- Aan de balie medewerkers met kennis van zaken.
- Advies geven over welke foto's te nemen voor en tijdens sloop.
- Alle papieren die ik meekreeg bevatten een chaos van vragen die voor een leek niet te beantwoorden zijn.
- De termijn waarbinnen gereageerd dient te worden kan verbeterd worden. Wegens het ontbreken van een wettelijke beslistermijn heeft het langer geduurd dan verwacht.
- Ja. Als er informatie gevraagd wordt door een burger moet de gegeven info voldoen aan betrouwbaarheidseisen. Nu wordt er met veel in de mond gesproken omdat men het onderling ook niet eens is. Daardoor zijn wij twee keer op het verkeerde been gezet en hebben we voor de wanprestatie van de gemeente, vergunning werd niet verleend, toch hoge legeskosten moeten betalen zonder enig resultaat.
- Nee, was goed zo
- Verhoog snelheid en vooral eenduidige communicatie
- Voor unieke situaties toch een mogelijkheid om dit nader te onderzoeken?
- Vooralsnog geen!
- Voor informeel overleg zijn er geen ruimten beschikbaar op het gemeentehuis / het Forum. Dat vind ik persoonlijk niet professioneel overkomen naar mijn klanten als er overleg plaatsvindt op het gemeentehuis. We zaten aan een grote tafel midden in de ruimte waar iedereen ons kon horen en ook langsliep. Dat kan soms niet omdat er ook gevoelige zaken besproken worden.
- wel vervelend dat het niet online ingediend kan worden, dat was voor de tweede keer in 10 jaar dat we het weer per post mochten doen :-)

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Hiervoor op de site een iets duidelijkere verwijzing of omschrijving opnemen met een vaste contactpersoon (die ook vermelden op de site). Die persoon kan deze kleine procedure dan organiseren en stroomlijnen.
- Meer bevoegdheid geven aan de verantwoordelijke ambtenaren.
- Snellere reacties, meer mensen aannemen om bouwprocessen te begeleiden. Nu is er voor onze projecten blijkbaar geen projectmanager beschikbaar.
- Ze wijzen dingen af, en dragen niks aan. Zeg gewoon wat je wilt, maak een schets en klaar.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Dat is een heel verhaal; ben met het project vanaf 2017 bezig.
- Duidelijker aangeven als er een kans is.

- We hebben nu voor [adres] (na een weigering) een nieuw vooroverleg aangevraagd. In mei 2020 alle onderbouwing van ruimtelijke vereisten aangeleverd en zitten nu in september nog op een uitnodiging te wachten . Fijn dat u wel tijd heeft voor een enquête maar daar gaan wij weinig mee vooruitkomen. [naam + telefoonnummer]

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- Als jullie iets meer onderzoek hadden gedaan naar vorige vergunningen hadden jullie kunnen zien dat de plannen goedgekeurd hadden kunnen worden.
- Een minimale beantwoordingstermijn hanteren voor het vooroverleg met een boete voor de gemeente zodat ambtenaren zaken niet laten liggen! Ik ben ook bereid te betalen. Dan moet de gemeente ook bereid zijn te betalen als ze denkt mij te kunnen negeren.
- Veel snellere doorlooptijd, desnoods summierder, maar zorgen dat de klant eerder en eenvoudiger ideeën kan bespreken.

beoordeling vooroverleg: geen oordeel

- Een enkel contact zou prima zijn. Ik trof overigens veel bereidwilligheid om te helpen, hoor!

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	49	12,5
duidelijk	150	38,4
voldoende duidelijk	80	20,5
onduidelijk	41	10,5
zeer onduidelijk	18	4,6
geen mening	4	1,0
niet geantwoord	49	12,5
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	54	13,8
duidelijk	141	36,1
voldoende duidelijk	78	19,9
onduidelijk	45	11,5
zeer onduidelijk	18	4,6
geen mening	6	1,5
niet geantwoord	49	12,5
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	52	13,3
duidelijk	141	36,1
voldoende duidelijk	85	21,7
onduidelijk	34	8,7
zeer onduidelijk	21	5,4
geen mening	9	2,3
niet geantwoord	49	12,5
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	50	12,8
duidelijk	122	31,2
voldoende duidelijk	77	19,7
onduidelijk	40	10,2
zeer onduidelijk	33	8,4
geen mening	20	5,1
niet geantwoord	49	12,5
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	57	14,6
duidelijk	118	30,2
voldoende duidelijk	87	22,3
onduidelijk	42	10,7
zeer onduidelijk	25	6,4
geen mening	13	3,3
niet geantwoord	49	12,5
totaal	391	100,0

toelichting bij beoordelingen duidelijkheid (vraag 9)

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Contact met behandelaar verliep zeer goed. Bij vragen werden we goed geholpen en kregen we duidelijke antwoorden.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Netjes geholpen met mijn vragen door een kundig persoon die overal een goed antwoord op had.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Werd gebeld dat ik geen omgevingsvergunning nodig had.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Wij doen zeer veel aanvragen in het hele land dus weinig verrassingen.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	• Het zou handig zijn vooraf de kosten ergens te kunnen zien
zeer duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• In verband met het nieuwe bomenbeleid was er wat vertraging met de advisering
zeer duidelijk	geen mening	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	zeer duidelijk	• Kosten van de aanvraag waren volgens mij te hoog, maar goed, jullie hanteren een minimumbedrag voor legeskosten. Ik vraag mij af of dit kostendekkend is. Ik weet dat de gemeente geen winst mag maken op legeskosten. Echter vindt ik 250 euro voor alleen een aanpassen raam wel aan de hoge kant.
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	• De vergunningverlener heeft mij goed geholpen en was snel met reageren.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	• De snelheid van afwikkeling was soms verrassend hoog.
voldoende duidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Eerste secure mail gemist (spambox + onduidelijk onderwerp). Hierdoor heeft de aanvraag vertraging opgelopen. Voor mij was dit de eerste aanvraag van een vergunning. Voor het begrip zou een tijdlijn met wat milestones vooraf meer duidelijkheid in het proces kunnen verschaffen. Nu is het soms niet helemaal duidelijk.
zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• In mijn geval heeft de architect de stappen richting de gemeente ondernomen, hij heeft mij geholpen hierbij.
duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	• voor mij was het soepel en vlotjes verlopen. Ik zou zeggen: chapeau.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer onduidelijk	zeer duidelijk	• Voor zover ik heb kunnen vinden hebben we geen inzicht in de te verwachte kosten vanuit de gemeente richting de aanvrager.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Alleen fijn als indienen online zou kunnen

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De kosten vind ik persoonlijk aan de hoge kant voor een vergunning.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Was geen hele zware kwestie en had deels betrekking op de gemeente.
duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De kosten van de leges waren vooraf niet duidelijk genoeg. Is afhankelijk van een berekening die niet van tevoren bekend was bij ons. Een kanttekening was dat we een aanspreekpunt hadden binnen de gemeente, echter is deze persoon uit dienst gegaan en dit is niet doorgegeven. Het toewijzen van een inspecteur was nog niet gebeurd en was lastig om dit te achterhalen. Het contact na de toewijzing is goed verlopen.
duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Fijne korte lijnen in communicatie.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Kosten van de aanvraag zijn natuurlijk belachelijk: 254 euro voor een papiertje dat je per email krijgt. Ik begrijp dat er kosten aan verbonden zijn maar een bedrag van 50 of 75 euro zou hier op zijn plaats zijn.
zeer duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Mijn aanvraag is via de aannemer verlopen.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wijst zichzelf.
duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het kost even tijd om alles goed in te vullen, en ik had daar nog hulp bij, maar daarna gaat alles vanzelf. Helemaal Prima!
duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het gaat over een bedrijvencomplex. Bij de aanvraag zijn wij er in eerste instantie uitgegaan, dat de aanvraag soepeler zou verlopen, omdat er meerdere verbouwingen in de straat hetzelfde waren. Helaas moesten wij meer gegevens leveren dan de bureaus.
voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> met name het aanleveren van de juiste stukken, heeft wat onduidelijkheid en daarmee gemoeide vertraging opgeleverd
voldoende duidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> We zijn erg goed geholpen door de ambtenaar. En zeer tevreden over het verloop. Hier lees ik dat een voorbereidend gesprek mogelijk was. Als ik dat bij het indienen van de aanvraag had geweten had dat wel veel tijd bespaard.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	geen mening	duidelijk	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb hem zelf niet aangevraagd, maar iemand anders voor mij. En daarbij was het een vreemde situatie. Huis gekocht met vergunning aan- en opbouw en toen ik deze wilde inzien bleek de vergunning op verzoek van de verkoper in 2004 te zijn vernietigd. Dus vergunning aangevraagd om te voorkomen van problemen in de toekomst en dat was bekend bij de gemeente.
duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het heeft vrij lang geduurd voordat de juiste vergunning of goedkeuring een feit was. Mogelijk komt dit door thuiswerken vanwege Corona.
voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Weet niet waar ik terecht kan voor eventuele vragen.
geen mening	voldoende duidelijk	geen mening	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag is ingediend door een tussenpersoon
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag is verlopen via dakkapellenverkoper, dus het contact met de gemeente was minimaal.
voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Graag namen van aanwezigen tijdens gesprek ontvangen met de mogelijkheid tot verdere contacten. Niet duidelijk hoe kosten van vooroverleg verrekend worden met de legeskosten van de vergunning.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het betrof geen standaard vergunningsaanvraag. In eerste instantie kreeg ik geen antwoorden op mijn vragen aan de juridische afdeling. Ik moest mijn advocaat inschakelen om wel vragen beantwoord te krijgen. Dit bracht extra hoge kosten met zich mee. Al met al vind ik dit zeer klantvriendelijk. Uiteindelijk zijn we er wel uitgekomen en daar ben ik blij mee.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het was zeer duidelijk dat vragen en eigen inzichten niet op prijs werden gesteld. De vergunningverlener in de frontlinie (inhuurkracht) werd met het vuile werk opgezadeld. De heren van Stedelijke Ontwikkeling waren niet te bereiken. Niet-valide argumenten voor de afwijzing van de aanvraag werden afgedaan als niet ter zake doende of met andere drogredenen werden nieuwe hindernissen opgeworpen. Als burger zal je maar met zoveel incompetentie te maken krijgen. Het kan zijn dat er bij Stedelijke Ontwikkeling lieden rondlopen die van arrogantie niet weten hoe ze hun formele macht moeten misbruiken, of de cultuur in de gemeentelijke organisatie is zo rot dat alleen nog gewerkt kan worden via het "Befehl-ist-Befehl"-principe.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik kon online moeilijk het juiste formulier vinden. Uiteindelijk ben ik heel goed geholpen.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik vertrek uit dit bureaucratische land, vol met <i>[geschrap]</i>-regels. Jullie doen alleen maar moeilijk om je zelf aan het werk te houden. <i>[tekst geschrap]</i>
onduidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Kosten pas na aanvraag gekregen, wat erg tegenviel. [...] Bouw-inzage gehad, kopie gevraagd, kopieermachine gaat maar tot A4.
duidelijk	onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Vergunningsaanvraag was in combinatie met subsidie-aanvraag voor monument. Het was wellicht beter geweest dit op aparte formulieren aan te geven. Achteraf blijken nu de leges voor de bouwvergunning te zijn opgeteld bij de te verwachte kosten voor schilderwerk en reparatie van mijn monument, die ik moest aanleveren bij de subsidieaanvraag. Dit werkte vertragend op de toekenning van de subsidie (tot op heden nog niets ontvangen, wel toegezegd!) en een torenhoog bedrag aan leges, waartegen ik weer in beroep moest gaan om een en ander recht te zetten.
onduidelijk	onduidelijk	geen mening	geen mening	zeer duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> We wilden graag een container naast de deur plaatsen (op de parkeerplaats) waar ik tijdens de verbouwing van mijn schoonheidssalon zou kunnen werken.
duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De demarcatie naar het waterschap is onduidelijk.
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het is een lang en onoverzichtelijk proces.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het is mij niet gelukt vooroverleg te krijgen, ook niet telefonisch. Daarom maar gewoon meteen de aanvraag omgevingsvergunning gedaan.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wij hebben een aanvraag gedaan voor het bouwen van een motorschuur in de voortuin. Omdat wij wilden dat het project zoveel mogelijk in het straatbeeld zou passen hebben wij gekozen voor een kant-en-klare schuur waarvan de kosten rond de €8.000 lagen. De schuur hadden wij makkelijk zelf kunnen bouwen voor veel lagere kosten. Onze vergunning is afgekeurd. Hierna moesten wij wel leges betalen. Dit wordt blijkbaar berekend aan de hand van het te bouwen bedrag. Wij vinden het erg vreemd dat de leges hiervan afhankelijk zijn van de kosten van het project. Als wij dit van tevoren hadden geweten hadden wij uiteraard een veel lager bedrag voor de schuur gehanteerd. Wij hebben nu €580 aan leges moeten betalen voor een simpel schuurtje in de voortuin. Daar hadden we een schuur op zich van kunnen bouwen. Vervolgens hebben wij veel contact gehad met [naam]. Het contact met hem hebben wij als uiterst slecht ervaren. Hij was nooit bereikbaar, zei dat hij ons zou terugbellen, maar dit gebeurde nooit. Etc.. Ook via de algemene lijn van de gemeente konden we met niemand worden doorverbonden om ons verder te helpen. Werkelijk alles wat er fout kon gaan in dit proces is ook fout gegaan. Wij zijn echt totaal niet te spreken over hoe er is gehandeld.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Zie ook eerder gemaakte opmerking (p.40). De procedure die wij hadden, tijdelijk vergund bouwwerk omzetten naar definitief vergund bouwwerk, die valt eigenlijk overal net buiten en het zou handig zijn om hiervoor op de site ook een soort van standaardtekst te plaatsen wat er precies wordt verwacht aan in te dienen stukken. Dit is nu door veel contact met gemeente medewerkers tot stand gekomen.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben bij verschillende loketten geweest. Was mij niet direct duidelijk waar ik moest zijn.
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb de vergunning aangevraagd voor de bouw van een kweekkas. Deze kostte 351 euro. Ik vind het absurd dat je hiervoor 254 euro aan leges moet betalen.
voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Nogmaals: was niet de formele procedure maar meermaals mail- en telefonisch contact gehad voor de aanvraag. Op basis van de vergunningchecker was ik in verwarring. Resultaat checker: geen vergunning nodig, maar kunt u nu bouwen? nee, mogelijk interactie Bestemmingsplan. Hierover kwam zeer moeizaam duidelijkheid na intern overleg Zoetermeer met hun juristen, toch wegens Bestemmingsplan.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Op de site staat dat een vooronderzoek onderdeel van de procedure is, inclusief bijkomende kosten daarvan. In de praktijk blijkt dat niet nodig. Dat is onduidelijk.
onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraagprocedure is ontmoedigend ingewikkeld.
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De communicatie vond ik zeer moeizaam via email verlopen. Dit zal mede komen doordat [naam] vanuit huis moest werken en mijn verzoek of hij mij terug wilde bellen niet beantwoordde.
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er worden (belachelijk) hoge kosten voorgespiegeld voor het vooroverleg. Er wordt geschreven dat dit verrekend wordt met een uiteindelijke aanvraag. Maar hoeveel het dan uiteindelijk kost of wanneer er wát betaald moet worden is aan de voorkant compleet niet duidelijk. Door het vooroverleg verwacht je een constructief gesprek of reactie op korte termijn maar uiteindelijk ben je aan de willekeur van de gemeente overgeleverd. Ambtenaren kunnen het klaarblijkelijk gewoon laten liggen en laten je bungelen..
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het verloop van de afhandeling is altijd snel en prettig. Waarvoor dank! Echter, van tevoren is niet bekend hoe het precies moet lopen. Wij hebben behoefte aan persoonlijk contact om de uitzonderlijke handeling (vervangen breukruit in winkelgebied) goed in overleg met de gemeente af te stemmen. Uiteindelijk gebeurt dit ook dankzij de persoonlijke respons van de desbetreffende ambtenaar.
onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> In een persoonlijk gesprek zou ik de gemeente wel kunnen adviseren in hun tekortkomingen.
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Omslachtig proces.
duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Voorafgaand aan de aanvraag heb ik niets gevonden over de kosten van de aanvraag. Er wordt om allerlei formulieren gevraagd die niet van toepassing zijn en het bleek uiteindelijk ook niet nodig.
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Door ziekte van een functionaris liep een en ander niet zoals het zou moeten. We zijn heel vriendelijk geholpen, waarbij de ambtenaar voor de omgevingsaanvraag zich zeer coulant toonde. Hulde voor de onderkenning van het probleem en het daarnaar handelen!
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb lang gezocht op de website naar de juiste route.
zeer onduidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb überhaupt geen reactie ontvangen of de aanvraag is goedgekeurd?! Daar wil ik graag wel eens een antwoord op! [e-mailadres]
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> We zijn meer dan twee jaar bezig geweest, in de tussentijd waren de kosten verhoogd voor de vergunningaanvraag. Dit grapje kostte ons bijna het dubbele we waren €32.000 kwijt.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Contactpersoon nam zelfs na herhaaldelijk vragen geen contact met mij op.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De gemeenteambtenaar heeft na de aanvraag het wel heel erg goed opgepakt en mij van de juiste informatie voorzien.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er dienen zaken aangeleverd te worden, zoals bestemmingsplannen e.d. die de gemeente al in zijn bezit heeft. Ik wist niet waar ze te vinden. Gemeentemedewerker heeft mij gewezen waar ze te vinden.
voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er zijn veel wisselingen bij de gemeente. Sinds er sprake is van een vergunning hebben wij te maken gehad met vier verschillende functionarissen.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben door meerdere mensen binnen de gemeente geholpen maar er werd mij elke keer wat anders verteld. Na veel tijd erin te hebben gestoken zijn wij tot de conclusie gekomen dat de aanvraag helemaal niet voor ons van toepassing was.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Voordat ik telefonisch contact had gehad met de gemeente snapte ik niet wat ik moest doen.
zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Vooroverleg leek ruim €450 te gaan kosten. Zeg ik uit mijn hoofd. Leek ons overdreven, voor een dakkapel waarin we ons aan de richtlijnen willen houden. Een document met de richtlijnen? Had ik graag gezien. Wij liepen tegen een regel aan van 'dakkapel mag niet meer dan 70% van de breedte van je huis zijn'. Heel helder. Maar ik heb nog steeds geen idee waar ik dit van tevoren had kunnen inzien. Hopelijk helpt deze toelichting om voor de volgende bewoner een betere ervaring te creëren! Met vriendelijke groet, [naam]
onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wij zijn in oktober begonnen met de aanvraag van de vergunning voor het plaatsen van een logo en december lukt het pas om dit daadwerkelijk te doen. De aanvraag tool werkte niet en het was zeer onduidelijk in welke categorie we de aanvraag moesten doen. Logisch leek reclameplaatsen, maar het bleek bij bouwen, overig te horen. Voor de werking van de aanvraagtool werden we verwezen naar een andere overheidsdienst en daar was de wachttijd steeds 5 dagen, dus als een voorgestelde oplossing niet werkte was je zo weer 10 dagen verder.
zeer onduidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Zie voorgaande (p.40).
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het liefste had ik gehad dat er iemand komt kijken. Maar begrijp dat dat niet altijd kan. Die boom staat dus nog steeds. Ik vond het persoonlijk te veel gedoe voor een uit de kluiten gewassen struik..
onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb op 9 november de aanvraag voor een kapvergunning ingediend. Ik heb na twee weken gebeld omdat ik geen informatie had gehad en niet wist wat ik moest doen en wat er verwacht werd van me. De telefoniste zuchtte al bij het horen van mijn vraag, dit schijnt heel vaak te gebeuren en zij zette me door naar iemand van de betreffende afdeling maar die kon mij ook niet echt verder helpen dan een collega te mailen met mijn vraag. Hierna kreeg ik een mail met weinig informatie op 20 november. Telefonisch kreeg ik te horen dat er nog 30 aanvragen voor me liggen te wachten. Op 22 december kreeg ik plotseling een verzoek om een uitdraai van de Nationale Databank Flora en Fauna te regelen, dit moest van een jurist. Deze heb ik 23 december aangeleverd. Op 31 december kreeg ik een automatische mail dat onze aanvraag wordt verlengd omdat nog niet alle adviezen zijn ingewonnen. Uiterlijk 16 februari hoopt men dit te melden en ik neem aan dat er dan nog een bezwaartermijn van; 6 weken na komt? Betreft kenmerk WB2020xxxxx.
onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik vond het heel erg onduidelijk allemaal.
zeer onduidelijk	onduidelijk	geen mening	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Kreeg verschillende antwoorden. En hoefde uiteindelijk geen vergunning af te nemen.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Uiteindelijk is het niet gelukt. voortijdig ingetrokken op advies en ik moet de volle pond betalen.
zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Instantie wist zelf niet eens wat wel en wat niet mocht.
onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Via mijn buurman moest ik horen dat mijn vergunning is afgewezen terwijl ikzelf later pas geïnformeerd ben. Dit is privacygevoelige informatie waar in een buurt problemen over kunnen ontstaan: zeer kwalijk, amateuristisch en treurig.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Allemaal veel te technisch
onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Kosten zijn belachelijk hoog en de duur van zo'n aanvraag veel te lang
zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Was lastig om de juiste procedure te vinden, er is over gebeld, site bezocht en gemaïld. Uiteindelijk gevonden maar was ook zeer onduidelijk welke informatie er nodig was. moest een paar maal extra informatie aangeleverd worden. Hiervan is één deadline gemist en de procedure is afgewezen.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Zoals ingevuld een vrij negatieve lijst. Ben altijd heel positief en enthousiast. Maar het loopt gewoon niet en iedereen heeft geen antwoorden lijkt wel.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Via de site van het kastje naar de muur gestuurd. Gemeente kon geen adres van tuinvereniging [<i>naam</i>] geven en kon daardoor niet verder met aanvragen. Allemaal zeer omslachtig voor het aanvragen van een kasje en schuurtje.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Zonder opgave van redenen werd de vergunning afgewezen!
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Met de vergunningprocedure heb ik zelf nauwelijks bemoeienis gehad; een professionele partij heeft zich daarmee bezig gehouden
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Op 23 november 2020 heb ik een vergunning aangevraagd voor het plaatsen van een airco op het dak, waarop ik een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging ontvangen heb en op 10 december een eveneens automatisch gegenereerde standaardbrief waarin staat dat u uiterlijk 18 januari 2021 een besluit moet nemen. Omdat ik er daarna niks meer over gehoord heb, heb ik mijn aanvraag op 21 januari ingetrokken.

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

	aantal	procent
zeer goed	55	14,1
goed	120	30,7
voldoende	104	26,6
slecht	34	8,7
zeer slecht	19	4,9
geen oordeel	9	2,3
niet geantwoord	50	12,8
totaal	391	100,0

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

zeer goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- Ben erg tevreden over het contact met de gemeente
- Ik had geen kapvergunning nodig omdat de bomen op eigen grond staan, en geen beschermde soort is of monumentaal.
- Ik kan mij nu niets bedenken.
- Sloopmelding en afwikkeling verliep snel en makkelijk. Ik kon alles met mijn smartphone voor elkaar krijgen.
- Vooralsnog geen!
- Was prima

goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- De behandelende projectinspecteur heeft ons geregeld, over de voortgang geïnformeerd. Zeer behulpzame inspecteur.
- [naam ambtenaar] is gelukkig nog iemand die er energie instopt, zou mij informeren eerste week nieuwe jaar....
- Geen nieuwe suggesties, in ons geval was er een aanspreekpunt met wie we contact konden opnemen over de voortgang, dat was erg prettig. We hadden al wel redelijk snel antwoord op het aangepaste plan, maar nog niet de officiële bevestiging. Nadat we contact hadden opgenomen met de contactpersoon volgde de officiële bevestiging al snel.
- Telefonisch "persoonlijk" contact alvorens brief / mail te sturen heeft altijd nog de voorkeur!
- Zou mooi zijn als in mijn omgevingsloket de datum wanneer de beslistermijn afloopt wordt getoond in een voortgangsbalkje.

voldoende op de hoogte gehouden van de voortgang

- Betere tussentijdse update over de aanvraag. Geen nieuws is ook nieuws.
- Bij aanvraag een ambtenaar toegewezen gekregen. later bij bouwmeester toelichting moeten geven daarna weer wachten tot bouwmeester weer contact heeft met de ambtenaar. Was mij niet echt duidelijk en/of makkelijk
- De verschillende loketten moeten wel hetzelfde antwoord geven.
- De voortgang ook smart maken. Dus niet alleen aangeven dat men bezig is, maar ook wanneer men verwacht klaar te zijn.
- Ja waarom waren alle berichten die ik ontving via ZorgMail Secure versleuteld terwijl ik dit verwachtte met DigiD te kunnen doen. Zoals ik alle andere berichten van en naar de overheid ontvang.
- Lastig, om dat na één ervaring te kunnen adviseren.
- Niet terugkomen op verleende beslissingen.
- Op het Omgevingsloket aangeven wat de behandelstatus is. Ik heb aan het eind van de looptijd zelf om de status moeten vragen en het leek erop dat de gemeente eigenlijk te laat was met antwoorden waardoor het antwoord heel snel kwam.
- Snelheid. En waar wordt de vergunning pas na bezwaar goedgekeurd... kost tijd en is onnodig.
- Zie eerdere commentaar (p.46).
- zie vorige vraag (p.45).

slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- Aanwijzen van één coördinator per vergunningaanvraag, voor vragen omtrent de procedure (voortgang).
- Accountmanager toewijzen bij bouwplan, die interne procedures bij de gemeente bewaakt en dit regelmatig kortsluit met de klant.
- Ben niet op de hoogte gehouden tijdens het proces.
- Doordat ik zelf erachteraan belde kreeg ik duidelijkheid.
- Ik heb op dit moment geen idee wat de status is van onze aanvraag.
- Ik was niet op de hoogte dat publicatie enkel via de website gaat en niet meer in het streekblad (wellicht is dit vermeld in het vooroverleg maar niet in correspondentie zover ik mij kan herinneren).
- Informatie ging naar de tussenpersoon. Niet óók naar de belanghebbende. Voor het verkrijgen van info ben je dus geheel afhankelijk van de tussenpersoon.
- Men zou van ieder ontvangen stuk op zijn minst een ontvangstbevestiging kunnen sturen. Nu moet ik er zelf achter komen dat mijn mail "per ongeluk" niet is gelezen. En de termijn loopt maar door.
- Mijn echtgenoot heeft meerdere malen zelf gebeld. Het duurde zo lang dat we een bedrijfspand hebben gehuurd voor 3 maanden, dus we hebben de aanvraag geannuleerd.
- Na een paar weken werd er nog om een tekening gevraagd betreffende een bepaald detail en vlak voor de einddatum van de procedure werd de termijn verlengd. Kortom, voordat er vergunning was heeft heel lang geduurd.
- Nee, we hadden gewoon pech, er was geen kwade opzet en er was voldoende competentie en bereidwilligheid.
- Sneller afhandelen, de legeskosten bij de aanvraag moet bekend zijn. Voor een kweekkas op een tuin complex vind ik dat er geen vergunning nodig moet zijn. Bovendien is deze verplichting niet voor alle tuincomplexen relevant.
- Vele gemeenten hebben dit geautomatiseerd inmiddels.
- Waarschijnlijk door vakantie was er een wisseling van behandelend ambtenaar. Deze was niet goed geïnformeerd wat bleek uit zijn uitspraak als zou er geen toestemming zijn voor de aangevraagde vergunning. Wij hadden kort daarvoor in vergadering met de stadsbouwmeester c.s. geen bezwaar gekregen! Omdat de ambtenaar in tijdnood kwam vroeg hij mij om extra beslistijd aan te vragen. Anders zou de vergunning vertraagd worden afgegeven. Voorstel: goede overdracht bij overname en tijd nemen voor inlezen van de casus!
- Wij hebben de omgevingsvergunning aangevraagd en onderling is er contact geweest maar daarna werd er contact gezocht met de sloper van het pand en kregen wij daar geen terugkoppeling over.
- Woord houden. Contacten opnemen als dit wordt gevraagd. Heb nu, 8 weken na de goedkeuring, nog steeds geen bouwinspecteur toegewezen gekregen.

zeer slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- 1 - Aanvraag ingediend.
- 2 - aan einde beslistermijn, 2 dagen van tevoren: we gaan verlengen, mogen we ook met nogmaals x weken, maar geen zorgen, is administratief, stond er in de brief.
- 3 - later gebeld door behandelaar, ja er is discussie over Bestemmingsplan: geen vergunning nodig maar we moeten het Bestemmingsplan beoordelen, weer nieuwe aangevraagd en kosten.
- 4 - Wat is er in het eerste gedeelte dan gedaan, ik had na het vooroverleg al bij de aanvraag aangeven wie ik had gesproken en mogelijk issue Bestemmingsplan.
- De digitale omgeving is niet gebruikersvriendelijk en laat helemaal geen tussentijdse updates zien. Heb daar zelf iedere twee weken achteraan moeten mailen of bellen.
- Een betere hulp zou gewenst zijn.
- Een voortgangsbewakingsysteem invoeren.
- Ambtenaren afrekenen op hun prestaties.
- Termijnen voor beantwoording instellen.
- Boetes / vergoeding bij het niet halen van termijnen.
- Nood(corona) procedures waarbij termijnen mogen worden opgerekt, maar geen afstel of vrijbrief om burgers te laten 'spartelen'...
- Er is namelijk nooit voortgang geboekt. Om verdere financiële schade te voorkomen hebben we uiteindelijk de aanvraag ingetrokken.
- Gemeente moet toch weten op welk adres [*naam van organisatie*] zit en niet zo moeilijk doen voor het plaatsen van een schuurtje en kasje. Dag hobby.
- Heb ontvangstmil gehad, daarna niets meer. Zelf telefonisch contact gezocht. Daarna weer totale stilte. Nooit meer iets gehoord.
- ik kreeg een brief dat de gemeente meer tijd nodig had...?
Er waren al acht weken voorbij.
- Ja, ons op de hoogte brengen of de aanvraag überhaupt is goedgekeurd!
- Ja. Zodra de desbetreffende ambtenaar de zaak oppakt, automatisch een bericht versturen. Dat is een heldere update, nog zonder belofte, maar dan weet je dat het bij iemand op het bureau ligt i.p.v. in de stapel. 'Voelt' heel klantvriendelijk.
- Jullie moeten niet zo moeilijk doen; dat zou de economie een stuk beter maken.
- Met uitzondering van twee automatisch gegenereerde e-mails, heb ik niks van de gemeente vernomen. In de laatste werd wel aangekondigd dat ik een legesnota kan verwachten voor de door u uitgevoerde 'werkzaamheden'. Ik heb hierop gereageerd met de suggestie dat dit op een misverstand moet berusten, gezien de minimale werkzaamheden uwerzijds.
- Zie vorig bericht. Wij hebben meerdere malen de gemeente moeten terugbellen. Wij hebben drie maanden moeten wachten op een telefoontje van [*naam*]. Wij hebben hem uiteindelijk zelf weten te bereiken, maar als het aan hem had gelegen waren wij nooit meer teruggebeld. Er zou een betalingsregeling worden geregeld die was beloofd door [*naam*] en ook daar zijn ontzettend veel fouten in gemaakt.
Zelfs toen ik [*naam*] heb geprobeerd te bellen werd er aan mij gevraagd "Ja, jij bent van de gemeente toch?". Lijkt mij een zeer gekke vraag als je zelf bij de gemeente werkt. Dit komt uiteraard totaal niet professioneel over.

geen oordeel

- Het betrof een melding, dus niet echt een proces met stappen.

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

	aantal	procent
ja	290	74,2
nee	39	10,0
dat weet ik niet	10	2,6
niet geantwoord	52	13,3
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
kortere dan verwacht	88	22,5	30,3
ongeveer zo lang als verwacht	124	31,7	42,8
langer dan verwacht	60	15,3	20,7
geen mening	15	3,8	5,2
niet geantwoord	3	0,8	1,0
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	290	74,2	100,0
niet van toepassing	101	25,8	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	163	41,7	56,2
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	95	24,3	32,8
negatief	18	4,6	6,2
dat weet ik niet	11	2,8	3,8
niet geantwoord	3	0,8	1,0
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	290	74,2	100,0
niet van toepassing	101	25,8	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	71	18,2	24,5
mee eens	172	44,0	59,3
niet eens, niet oneens	23	5,9	7,9
mee oneens	13	3,3	4,5
helemaal mee oneens	1	0,3	0,3
geen oordeel	4	1,0	1,4
niet geantwoord	6	1,5	2,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	290	74,2	100,0
niet van toepassing	101	25,8	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	71	18,2	24,5
mee eens	160	40,9	55,2
niet eens, niet oneens	23	5,9	7,9
mee oneens	9	2,3	3,1
helemaal mee oneens	10	2,6	3,4
geen oordeel	11	2,8	3,8
niet geantwoord	6	1,5	2,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	290	74,2	100,0
niet van toepassing	101	25,8	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	69	17,6	23,8
mee eens	156	39,9	53,8
niet eens, niet oneens	28	7,2	9,7
mee oneens	14	3,6	4,8
helemaal mee oneens	11	2,8	3,8
geen oordeel	6	1,5	2,1
niet geantwoord	6	1,5	2,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	290	74,2	100,0
niet van toepassing	101	25,8	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	95	24,3	32,8
mee eens	142	36,3	49,0
niet eens, niet oneens	16	4,1	5,5
mee oneens	9	2,3	3,1
helemaal mee oneens	11	2,8	3,8
geen oordeel	11	2,8	3,8
niet geantwoord	6	1,5	2,1
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	290	74,2	100,0
niet van toepassing	101	25,8	
totaal	391	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	149	38,1	54,8
nee	103	26,3	37,9
dat weet ik niet	14	3,6	5,1
niet geantwoord	6	1,5	2,2
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit gemeente)	272	69,6	100,0
niet van toepassing	119	30,4	
totaal	391	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	16	4,1	8,1
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	3	0,8	1,5
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	4	1,0	2,0
nee	60	15,3	30,3
weet niet	32	8,2	16,2
n.v.t.: de werkzaamheden zijn nog niet gestart	75	19,2	37,9
niet geantwoord	8	2,0	4,0
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	198	50,6	100,0
niet van toepassing	193	49,4	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	4	1,0	17,4
goed	13	3,3	56,5
voldoende	2	0,5	8,7
slecht	1	0,3	4,3
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	2	0,5	8,7
niet geantwoord	1	0,3	4,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	5,9	100,0
niet van toepassing	368	94,1	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	6	1,5	26,1
goed	13	3,3	56,5
voldoende	2	0,5	8,7
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	1	0,3	4,3
niet geantwoord	1	0,3	4,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	5,9	100,0
niet van toepassing	368	94,1	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	5	1,3	21,7
goed	10	2,6	43,5
voldoende	5	1,3	21,7
slecht	2	0,5	8,7
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	1	0,3	4,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	5,9	100,0
niet van toepassing	368	94,1	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	7	1,8	30,4
goed	9	2,3	39,1
voldoende	4	1,0	17,4
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	2	0,5	8,7
niet geantwoord	1	0,3	4,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	23	5,9	100,0
niet van toepassing	368	94,1	
totaal	391	100,0	

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

	aantal	procent
zeer goed	26	6,6
goed	127	32,5
voldoende	118	30,2
slecht	20	5,1
zeer slecht	19	4,9
geen oordeel	12	3,1
niet geantwoord	69	17,6
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	28	7,2
goed	106	27,1
voldoende	96	24,6
slecht	33	8,4
zeer slecht	16	4,1
geen oordeel	43	11,0
niet geantwoord	69	17,6
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	67	17,1
goed	153	39,1
voldoende	70	17,9
slecht	6	1,5
zeer slecht	3	0,8
geen oordeel	23	5,9
niet geantwoord	69	17,6
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	55	14,1
goed	133	34,0
voldoende	78	19,9
slecht	18	4,6
zeer slecht	8	2,0
geen oordeel	30	7,7
niet geantwoord	69	17,6
totaal	391	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	51	13,0
goed	139	35,5
voldoende	74	18,9
slecht	23	5,9
zeer slecht	14	3,6
geen oordeel	21	5,4
niet geantwoord	69	17,6
totaal	391	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	<ul style="list-style-type: none"> Ik werd zeer vlot gebeld en vriendelijk geholpen. Ik zou niet weten wat hier beter kan. Complimenten.
goed	geen oordeel	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Telefonische bereikbaarheid is door corona niet te beoordelen.
voldoende	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Geen! Ik vond het heel persoonlijk en duidelijk.
goed	goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Zeer behulpzame inspecteur. Heldere aanwijzingen gegevens voor het leveren van de aanvullende stukken.
goed	goed	goed	goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Alleen competente medewerkers aan de balie.
goed	goed	zeer goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Ik kan mij nu niets bedenken.
voldoende	goed	zeer goed	goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> vond het ambtelijk contact zeer prettig verlopen, dat mag ook wel eens worden gezegd.
goed	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Gedurende de aanvraag was er veel onduidelijkheid over de aan te leveren stukken. Een duidelijke omschrijving van de stukken was blijkbaar lastig waardoor de stukken niet voldeden aan de verwachtingen. Blijkbaar was er wisseling van de wacht bij de constructeurs en ontstond er onduidelijkheid. Duidelijkheid voor de aanvrager voorkomt veel irritatie, kosten en tijd.
geen oordeel	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Ik zou graag weer directe mails van de gemeente willen ontvangen in plaats van via Zorgmail / secure e-mail. Ik snap dat dit gebeurt i.v.m. veiligheidsissues maar het kost mij veel meer tijd en gedoe. Dat is jammer. Nu iedere keer wachtwoord ontvangen en invullen en berichten downloaden om correspondentie te bewaren.
goed	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	goed	<ul style="list-style-type: none"> Nee, de website is duidelijk en overzichtelijk.
goed	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Nee, maar wilde wel aangeven, dat vooral het meedenken van de gemeente over hoe de zaak aan te pakken erg prettig was.
voldoende	goed	zeer goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Vooralsnog geen!
voldoende	goed	zeer goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Was ook allemaal bemoeilijkt door coronamaatregelen. Daardoor duurde het langer en ik kan niet goed overweg met computer om bijv. foto's mee te sturen. Altijd afhankelijk van een ander.
voldoende	voldoende	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> De bereikbaarheid is niet altijd even top, meerdere keren tijdens doorverbinden wordt de verbinding verbroken. Maar de coronacrisis zorgt bij iedereen voor veel vragen en is het begrijpelijk dat dit soort dingen gebeuren. Gevolg is wel dat je opnieuw door alle doorschakelingen heen moet en je weer je verhaal moet doen. Neem aan dat als straks de corona voorbij is dit automatisch weer is opgelost.
goed	voldoende	goed	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> Graag namen verstrekken wie aanwezig waren bij vooroverleg en hoe deze personen te kunnen contacten. De correspondentie m.b.t. de omgevings situatie was foutief. Er werd gesteld dat afstand tot perceel burendichterbij was dan in werkelijkheid. Hierbij werd een gemeentelijke groenstrook over het hoofd gezien. Dit heeft aanzienlijke vertraging opgeleverd. Hierdoor is de startdatum naar achter verschoven. Met het risico dat de subsidiepot leeg is om subsidie aan te vragen voor de uit te voeren isolerende maatregelen. Deze fout kan mij duizenden euro's schelen..
zeer slecht	goed	zeer goed	geen oordeel	goed	<ul style="list-style-type: none"> Als niet-deskundige kan ik niet oordelen of de medewerker deskundig is. In het land der blinden is eenoog koning. Ik ken de materie niet goed dus mag ik er op vertrouwen dat de medewerker de deskundige is.
goed	zeer slecht	goed	geen oordeel	goed	<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijk contact, dus niet via een versleutelde e-mail, zou ik zeer op prijs hebben gesteld en waarschijnlijk was het dan sneller bij beide partijen duidelijk geweest wat de bedoeling was.
zeer slecht	voldoende	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Als ondernemer is het op de site van Zoetermeer niet te vinden waar je moet zijn.
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> Er is een groot onderscheid tussen de coördinerend ambtenaar en de Welstandcommissie. Ik ben positief over de ambtenaar, maar zeer ontevreden over de deskundigheid, snelheid en oordeel over de welstand.

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	voldoende	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Mij is niet duidelijk hoe de financiële afwikkeling van de vergunningverlening in elkaar steekt.
goed	voldoende	goed	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Na mijn ongenoegen te hebben besproken met persoon voor overleg nu nogmaals tweede procedure voor Bestemmingsplan te starten. Bleek dat er interne discussie was tussen twee juristen van de gemeente. Deze persoon heeft deze personen bij elkaar gebracht en toen is er binnen twee dagen een positief besluit genomen. Goede actie.
goed	zeer slecht	goed	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> Vaker meegemaakt dat het 14 079 niet beschikbaar was, je moet dan zoeken naar het internationale nummer om in contact te kunnen komen.
slecht	slecht	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Als je uiteindelijk de juiste medewerker krijgt, dan gaat het goed, maar die moet je dan wel te pakken krijgen.....pffff.
voldoende	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Geen vragen gesteld, geen telefonisch contact gehad.
voldoende	slecht	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Als er wordt vermeld dat je een brief krijgt zou dit ook wel prettig zijn, en niet weinig informatie van een medewerker.
zeer slecht	slecht	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Klantvriendelijk an sich wel, maar aan verzoeken die ik heb gedaan ter verbetering van het woongenot wordt geen gehoor gegeven, niet eens over nagedacht.
voldoende	slecht	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb vele malen moeten bellen en na een langere periode is het ineens opgepakt en ben ik goed geholpen en daar was ik ontzettend blij mee. Maar dat heeft wel even geduurd voordat het echt goed ging lopen.
slecht	slecht	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Ondanks dat medewerkers wel hun best doen is het echt een beetje kastje naar de muur sturen. Als ik de tool volg op jullie website en logischerwijs kies voor reclameplaatsen geeft hij aan: <i>geen vergunning nodig</i>. Dat leek me vreemd, dus ik bel erachter aan. Dan blijkt het om bouwen te gaan. Werkt de tool niet, moet ik weer ergens anders zijn en zijn we ineens twee maanden verder.
slecht	slecht	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Vergunning verkrijgen gaat bij gemeente Zoetermeer uiterst moeizaam! Wij zijn meer dan twee jaar bezig geweest. Om me heen hoor ik niet anders, ik ben aannemer.
voldoende	voldoende	voldoende	zeer slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> De mensen die gaan over een bouwbesluit van dakkapellen hebben geen flauw idee waar ze over praten.
voldoende	zeer slecht	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Door corona moeilijk te bereiken, zelfs naar stadhuis gegaan om in contact te komen, nu nog moeilijk, zeker als het over verschillende afdelingen gaat
zeer slecht	slecht	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Meer kennis bij telefoniste. Ze verwees mij door naar de site maar ik belde juist omdat ik de informatie niet kon vinden op de site. Ze stuurde mij de link van de pagina die ik had bezocht maar niet begreep en dit had ik ook uitgelegd bij mijn vraag.
voldoende	zeer slecht	goed	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Terugbellen / -mailen na een verzoek.
voldoende	voldoende	slecht	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Verwacht wat meer inhoudelijke kennis van de medewerkers dan alleen, "u kunt dit allemaal opzoeken op www.rijksoverheid.nl" en dat ik daar een folder kan downloaden. Misschien een training "klantvriendelijkheid", "communicatieve vaardigheden" en of "hoe behandel je een klant", zou ook wel een optie zijn.
voldoende	slecht	voldoende	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Weer de projectcoördinator.
slecht	slecht	voldoende	slecht	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Zorg ervoor dat de betreffende medewerker de gestelde vragen (wat een bepaalde bijlage inhield, hoe dit eruit moest zien, waarom dit niet voldoende was, etc.) beantwoordt, in plaats van omzeilt.
zeer slecht	zeer slecht	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Door corona alleen e-mailcontact, heel erg slecht om directe afspraken te maken. Bezetting op de omgevingsbalie is weinig tot geen mensen. Telkens als ik langs wilde gaan was er niemand aanwezig (nog vóór corona, begin 2020).
voldoende	zeer slecht	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Een contactpersoon die gewoon tijdens kantooruren bereikbaar is.

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"> Alleen een e-mail ontvangen dat er in dit geval geen vergunning behoefde te worden aangevraagd.
zeer slecht	zeer slecht	voldoende	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> De website is onduidelijk. Toen maar gebeld. Die mevrouw zei dat ik bij de wijkbeheerder terecht kon en die zou een vergunning afgeven. Wijkbeheerder zei uiteindelijk dat het niet nodig was.
zeer slecht	voldoende	slecht	zeer slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Een ambtenaar in dienst nemen die meer verstand van zaken heeft. Het ging om een eenvoudige dakkapel en dus een standaardprocedure. De genomen stappen waren standaard en alsnog moest ik dubbel betalen.
zeer slecht	slecht	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Website kan beter. Ga dit nou niet allemaal zelf lopen doen. Het is 2020 - betrek je burgers erbij. Wikipedia is een schitterend voorbeeld van 'de juiste informatie' boven water krijgen met minimaal budget en toezicht.
zeer slecht	geen oordeel	geen oordeel	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> In mijn geval was een snellere beslissing mogelijk geweest als de ambtenaar beter naar de aangeleverde stukken had gekeken en een besluit had durven nemen. Dit heeft ons onnodige vertraging opgeleverd
voldoende	geen oordeel	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> U zou uw werkzaamheden met wat meer aandacht kunnen verrichten.
zeer slecht	zeer slecht	voldoende	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers beter voorlichten.
zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> De website van de gemeente is tenenkrommend slecht. Vooral vindbaarheid van zaken.
zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Zie voorgaande berichten. De gemeente is niet te bereiken voor vragen. Als je al iemand aan de lijn krijgt wordt je van het kastje naar de muur gestuurd. Wij hebben totaal geen uitleg gekregen over waarom de vergunningsaanvraag is afgekeurd. Daarnaast hebben wij ook geen uitleg gekregen over hoe de hoogte van de leges is berekend. De enige uitleg die wij hebben gekregen is dat wij moeten betalen voor de afhandeling van de aanvraag. Die behandeling is zo ronduit slecht uitgevoerd dat wij ons afvragen voor wat wij nou precies betalen. De deskundigheid van de medewerkers is beneden peil!

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

	aantal	procent
1 zeer slecht	11	2,8
2	3	0,8
3	4	1,0
4	8	2,0
5	21	5,4
6	33	8,4
7	64	16,4
8	111	28,4
9	43	11,0
10 zeer goed	17	4,3
geen oordeel	4	1,0
niet geantwoord	72	18,4
totaal	391	100,0
gemiddeld cijfer: 7,2		