



gemeente
Zoetermeer

Onderzoek Wabo 2021

tevredenheid over de afhandeling van
meldingen en vergunningaanvragen



onderzoek Wabo 2021

tevredenheid over de afhandeling van meldingen en vergunningaanvragen

mei 2022

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 2021 / 2022	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 VIJF ONDERZOEKJAREN	19
3.1 inleiding	19
3.2 respons 2017 t/m 2021: 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	23
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 2021 bedraagt de totale onderzoekpopulatie 632 personen / instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 227 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (36%).

resultaten

Aan alle respondenten is gevraagd zich in de beantwoording te beperken tot de laatste melding of aanvraag waarover zij contact hebben gehad met de gemeente.

activiteiten

In het merendeel van de gevallen (207 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit; in 20 gevallen gaat het om twee of meer activiteiten. De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 73% van de respondenten.

vooroverleg

23% van de respondenten (dat is minder dan in voorgaande jaren) zegt een vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak. Van hen is 62% (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. 40% tot 47% van de respondenten die de vragen hierover hebben beantwoord acht de informatie *duidelijk* of *zeer duidelijk*.

voortgang na het indienen

Van alle respondenten die de vraag daarover hebben beantwoord vindt 42% dat zij *goed* of *zeer goed* op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 28% acht de informatie *voldoende*; 26% acht deze *slecht* of *zeer slecht*.

besluit

56% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 31% werden er nog aanpassingen verwacht; bij 9% is de aanvraag afgewezen.

Over dat besluit zijn aan de respondenten vier stellingen voorgelegd: over de begrijpelijkheid van de taal, de onderbouwing, de begrijpelijkheid van het besluit zelf en over de juistheid van het besluit. In alle gevallen is het merendeel van de respondenten het (helemaal) eens met deze positief geformuleerde stellingen. Dat aandeel varieert van 72% (de begrijpelijkheid van het besluit) tot 76% (de begrijpelijkheid van de taal en de onderbouwing van het besluit).

tijdens en na eventuele werkzaamheden

Veertien 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* 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, maar in enkele gevallen is het aantal ongunstige oordelen aan de hoge kant. De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort gunstig, met 59% goede of zeer goede beoordelingen, tegenover 7% slechte of zeer slechte beoordelingen. Bij andere aspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: in het geval van telefonische bereikbaarheid zelfs op 22%.

Gemiddeld geven respondenten in 2021 het rapportcijfer 6,5 voor de afhandeling door de gemeente van hun aanvragen of meldingen. Dat is aanmerkelijk lager dan in 2020, en ook lager dan in de jaren daarvóór.

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. De omgevingsvergunning zal naar het zich laat aanzien vanaf 2023 niet meer in de Wabo geregeld zijn, maar in de Omgevingswet.

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. 2021 is het vijfde 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 gerechtvaardigdheid 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 2021 / 2022

De onderzoekpopulatie in het eerste halfjaar van 2021 bestaat uit 351 e-mailadressen ¹. Deze zijn aangeschreven op 29 juli 2021, gevolgd door een eventueel rappel op 2 september. Zeven van deze e-mailadressen zijn niet bereikt.

De respons over deze periode bedraagt 110 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 32% van 344).

De onderzoekpopulatie in het tweede halfjaar van 2021 bestaat uit 298 e-mailadressen.² Deze zijn aangeschreven op 15 februari 2022, gevolgd door een eventueel rappel op 3 maart. Tien van deze e-mailadressen zijn niet bereikt.

De respons over deze periode bedraagt 117 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 41% van 288).

De totale respons voor 2021 bedraagt 227 ingevulde enquêteformulieren (36%).

1.5 dit rapport

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

In hoofdstuk 3 worden de kwantificeerbare resultaten uit de jaren 2017 t/m 2021 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.

¹ Nadat de gemeente was overgegaan naar een nieuw zaakstelsel bleek het aanvankelijk niet mogelijk om daaruit de voor een mailing vereiste gegevens te verzamelen. Daardoor konden slechts aanvragers en melders uit de periode januari - half april 2021 worden aangeschreven.

² De samenstelling uit het nieuwe zaakstelsel van een mailinglijst voor de periode juli - eind december bleek wel te lukken, zij het enkele weken later dan gewenst.

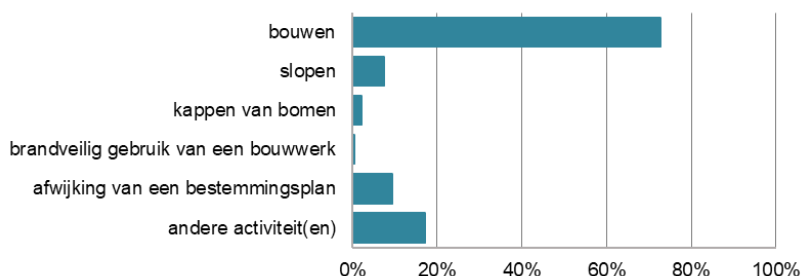
2 RESULTATEN

2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 227 van de 632 per e-mail bereikte personen en organisaties de vragenlijst ingevuld. De respons (inclusief 47 respondenten die de enquête niet volledig hebben ingevuld) bedraagt daarmee 36%.

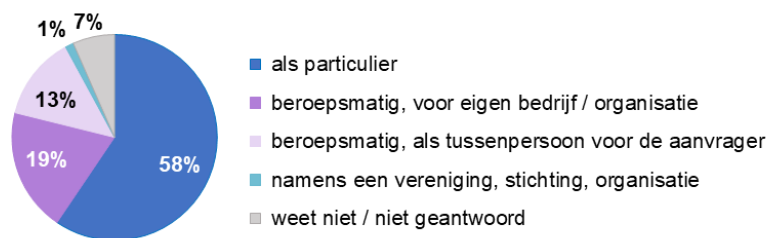
Voor elke respondent geldt in beginsel dat deze in de beantwoording zijn of haar ervaringen bij één zaak (melding of aanvraagprocedure) beschrijft. Uiteraard is het mogelijk dat men hiervan is afgeweken, en in de beantwoording ook ervaringen bij andere zaken heeft betrokken. Dat is niet na te gaan.

In het merendeel van de gevallen (207 zaken) heeft de zaak betrekking op één activiteit, bij 19 zaken gaat het om twee activiteiten, bij een zaak gaat het om drie activiteiten. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 73% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 227, meer antwoorden per respondent mogelijk)

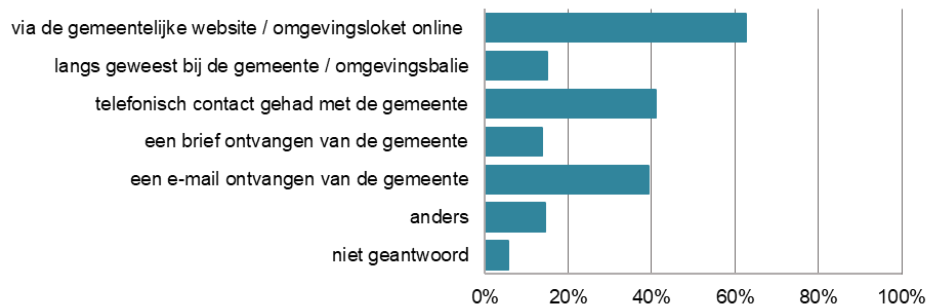
Figuur 2-2 toont dat 33% van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon (gemachtigde) voor de aanvrager. 58% was als particulier betrokken. Een kleine minderheid van 1% was niet als particulier of beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.



figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 227)

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 wijzen contact hebben gehad met de gemeente. Figuur 2-3 geeft een overzicht van de wijzen van contact die men noemt. De gemeentelijke website / omgevingsloket, telefoon en e-mail worden het meest genoemd. De toelichtingen bij het antwoord *anders* staan in bijlage II, op p.37.

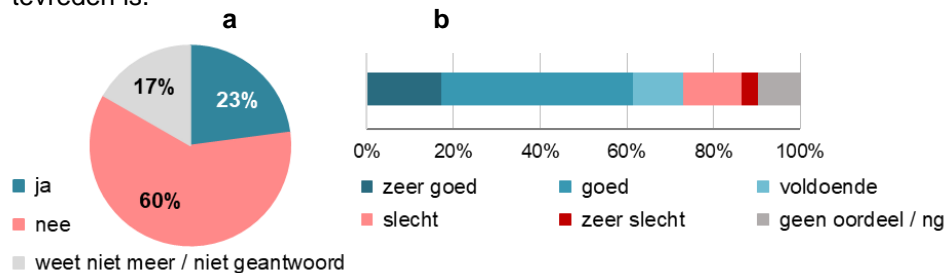


figuur 2-3 wijze(n) waarop men contact heeft gehad met de gemeente over de aanvraag of melding (n = 227, meer antwoorden per respondent mogelijk)

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. 23% van de respondenten zegt bij de beschouwde zaak zo'n vooroverleg te hebben gehad. Het percentage is in 2020 en 2021 opvallend lager dan in de voorgaande jaren, toen er overigens ook al sprake was van een afname (2017: 42%, 2018: 37%, 2019: 31%, 2020: 24%). Wellicht komt dit mede door de beperkingen die corona met zich meebracht.

Figuur 2-4 toont dat het merendeel van de 23% die een vooroverleg had daarover tevreden is.



figuur 2-4 a. heeft men een vooroverleg gehad? (n = 227)
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 52)

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

32 van de 52 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*, en *heldere communicatie*. In enkele gevallen leidde het vooroverleg tot intrekken van de aanvraag, omdat een vergunning niet vereist was.

- beoordeling: *voldoende*

Drie van de vier toelichtingen beschrijven een wat moeizaam verloop van het vooroverleg.

- beoordeling: *slecht* of *zeer slecht*

De reacties gaan onder meer over tekortschietende interne communicatie bij de gemeente, en over traagheid.

suggesties aangaande het vooroverleg

Een twintigtal suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p.39, geordend naar de hoogte van de beoordelingen. De suggesties hebben onder andere betrekking op communicatie-aspecten en op kennis / voorbereiding bij de betrokken ambtenaren. Enkele respondenten geven aan dat suggesties niet nodig omdat alles goed verliep.

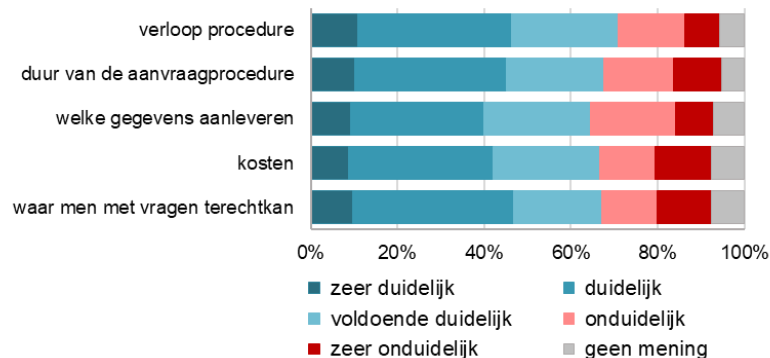
beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag

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. 40 tot 47% van de respondenten die de vraag beantwoord hebben dat de informatie vooraf over de genoemde aspecten duidelijk of zeer duidelijk is. 24 tot 28% vindt de informatie onduidelijk of zeer onduidelijk.



figuur 2-5 duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 195)
(32 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

De toelichtingen bij het oordeel over de duidelijkheid (p.41 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, of over onduidelijkheden die zich later in de procedure voordoen).

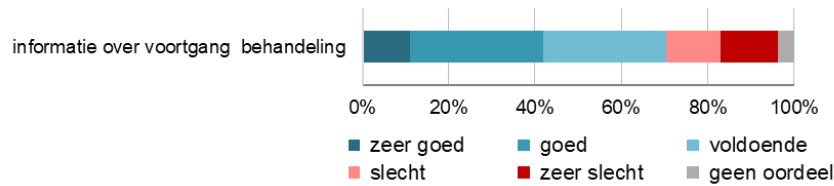
Een deel van de respondenten benadrukt in de toelichting dat alles duidelijk was of dat de communicatie met de gemeente goed verliep.

De minder gunstige commentaren gaan vooral over moeizame communicatie.

2.4 voortgang na het indienen

190 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 42% dat zij *goed* of *zeer goed* op de hoogte zijn gehouden van de voortgang van de behandeling van de aanvraag. 28% acht de informatie *voldoende*; 26% acht deze *slecht* of zelfs *zeer slecht* (figuur 2-6).

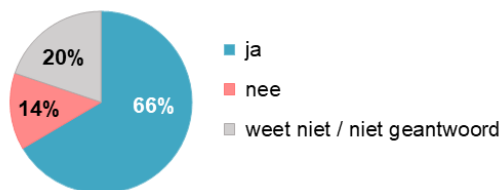


figuur 2-6 Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 190) (37 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Suggesties voor verbetering van informatie over de voortgang van de behandeling staan op p.45. De genoemde verbeterpunten hebben vooral betrekking op:

- transparantie; statusupdates (op eigen initiatief van de gemeente);
- contactinformatie van betrokkenen;
- voortgangsbewaking;

Van alle aanvragen en meldingen die door respondenten worden besproken waren er op het moment van de enquête 151 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 68%. Voor 48% van de desbetreffende respondenten duurde de procedure ongeveer zo lang als zij verwachtten; 30% vond het langer duren dan verwacht, 18% vond het korter duren (figuur 2-8).



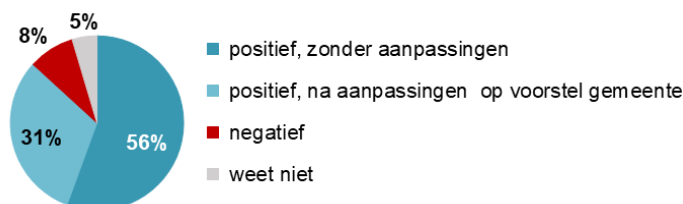
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 227)



figuur 2-8 afgehandelde aanvragen: ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 151)

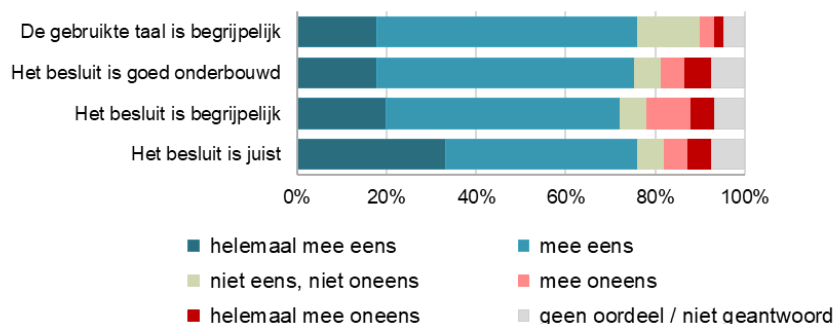
2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat 56% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit heeft ontvangen. Bij 31% werden er nog aanpassingen van de plannen gevraagd, bij 9% (dertien respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 afgehandelde aanvragen: reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 151)

De respondenten van wie de aanvraag was afgehandeld 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 72% en 76%) is positief over deze aspecten).



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 151)

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 (dertien), is wel te zien dat die respondenten zich in meerderheid niet kunnen vinden in zo'n negatief besluit, noch in de onderbouwing daarvan.

De beoordelingen van de onderbouwing tonen dat het aannemelijk is 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 = 141)

oordeel → besluit door de gemeente ↓	oordeel →					geen oordeel	totaal
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens		
positief, zonder aanpassingen	17	55	5	1	1	3	82
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	10	28	3	2	2	1	46
negatief	0	3	0	4	5	1	13
totaal	27	86	8	7	8	5	141

tabel 2-2 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 141)

oordeel → besluit door de gemeente ↓	oordeel →					geen oordeel	totaal
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens		
positief, zonder aanpassingen	36	40	2	1	1	2	82
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	14	21	4	2	3	2	46
negatief	0	2	2	4	4	1	13
totaal	50	63	8	7	8	5	141

2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 138 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 72 respondenten (52%) - zie tabel II-20, p.48.

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 109 respondenten (zie tabel II-21, p.49). Van hen weten er veertien (13%) te melden dat zij tijdens of na de uitvoering bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij 46 respondenten (42%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart. 42 respondenten (23%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie. 18% weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de kleine groep van veertien respondenten die ervaring hebben met een bezoek door bouwinspecteurs zijn vier vragen voorgelegd over hun communicatie (informatie over doel en tijdstip van het bezoek), vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. In het merendeel van de gevallen worden deze aspecten als *zeer goed* of *goed* beoordeeld. Het oordeel *slecht* komt tweemaal voor: in beide gevallen bij de beoordeling van de communicatie (zie p.49).

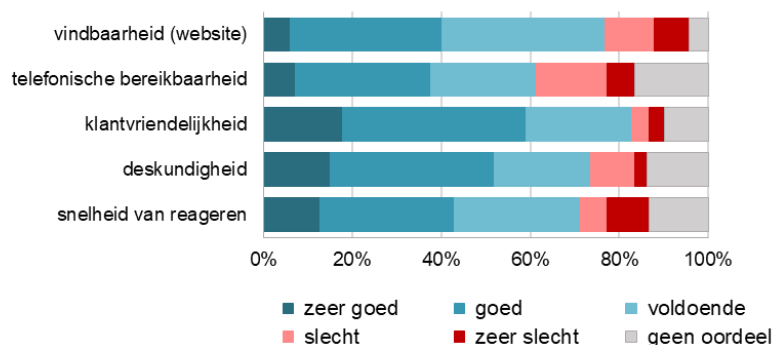
2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

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. Maar in enkele gevallen is het aantal ongunstige oordelen aan de hoge kant. Figuur 2-11 toont de beantwoording (in dit diagram zijn de respondenten die de vragen niet hebben beantwoord buiten beschouwing gebleven). De klantvriendelijkheid van de medewerkers scoort gunstig, met 59% goede of zeer goede beoordelingen, tegenover 7% slechte of zeer slechte beoordelingen. Bij andere aspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: variërend van 13% tot 22% (telefonische bereikbaarheid).



figuur 2-11 oordeel over aspecten van het contact met de gemeente (n = 181)
(46 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Op p.51 en verder staan, in aansluiting op de hiervoor besproken aspecten, suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente.

Enkele genoemde verbeterpunten:

- zorg voor meer / betere info vooraf;
- zorg voor betere bereikbaarheid: centraal aanspreekpunt (case manager), meer direct contact (dus niet via keuzemenu); bereikbaarheid thuiswerkers;
- meer discipline waar het gaat om terugbellen;
- meer inhoudelijke kennis bij medewerkers.

2.7.2 samenvattend rapportcijfer

Gemiddeld geeft men in 2021 een **6,5** voor de afhandeling door de gemeente van zijn of haar aanvraag of melding. Dit gemiddelde cijfer is gebaseerd op het oordeel van 180 respondenten.

- 45 van deze respondenten (25%) geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 131 respondenten (73%) geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 4 respondenten (2%) hebben geen oordeel over de afhandeling.

Nagegaan is of de gemiddelde hoogte van het rapportcijfer van 2021 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 een klein verschil maakte voor het gemiddelde samenvattende rapportcijfer: respondenten die geen vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,4 Respondenten die wel een vooroverleg hebben gehad geven gemiddeld een 6,8 ¹.

Verder bestaat er bij degenen die een vooroverleg hebben gehad een positief verband tussen de waardering van het vooroverleg en de hoogte van het algemene rapportcijfer. Dus mensen die het vooroverleg als goed of zeer goed beoordelen geven gemiddeld een hoger 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	vooroverleg zeer goed	vooroverleg goed	vooroverleg voldoende	vooroverleg (zeer) slecht
gemiddeld rapportcijfer	6,4	6,8	8,8	7,1	6,2	4,0
aantal respondenten	114	44	8	22	5	8

¹ Dat is het (naar aantallen respondenten gewogen) gemiddelde van de cijfers, gegeven door 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	8,6	7,6	6,3	5,3	2,6
aantal respondenten	20	64	44	27	14
duur van de procedure	8,6	7,6	6,2	5,7	3,2
aantal respondenten	18	63	41	29	20
welke gegevens aanleveren	8,8	7,6	6,3	5,3	3,3
aantal respondenten	17	56	45	34	14
kosten van de aanvraag	8,1	7,4	6,8	5,2	4,0
aantal respondenten	17	57	47	21	23
waar kan men met vragen terecht	9,1	7,6	6,4	5,4	2,7
aantal respondenten	18	68	37	20	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	9,2	7,6	6,7	4,6	3,2
aantal respondenten	21	57	47	22	25

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	5,3
aantal respondenten	26	68	41

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 2-7 (rapportcijfers voor de afhandeling bij een positief of negatief besluit), en enigszins voor het laatste item van tabel 2-8 (rapportcijfers voor de afhandeling bij de beoordeling van de 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, na door de gemeente voorgestelde aanpassingen		negatief
reactie gemeente (besluit)	7,4	7,7	3,9
aantal respondenten	78	44	13

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	8,6	7,0	5,5	5,3	3,7
aantal respondenten	26	87	19	4	3
het besluit is goed onderbouwd	8,9	7,2	7,0	5,0	2,8
aantal respondenten	25	85	8	8	9
het besluit is begrijpelijk	8,7	7,3	7,3	5,1	2,5
aantal respondenten	28	77	8	15	8
het besluit is juist	8,2	7,2	6,3	5,3	3,3
aantal respondenten	46	65	8	8	8

conclusie m.b.t. het rapportcijfer

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

Een kanttekening daarbij: het gemiddelde rapportcijfer wordt waarschijnlijk 'vervuild' doordat respondenten hun oordelen over de aanvraagprocedure en de communicatie daarover niet altijd los kunnen zien van de strekking van het uiteindelijke besluit.

Dat wil dus zeggen: een besluit dat voor de respondent ongunstig uitvalt gaat relatief vaak samen met een ongunstige beoordeling van aspecten van de doorlopen procedure.

3

VERGELIJKING VAN VIJF ONDERZOEKJAREN

3.1 inleiding

Voor de vijf 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 2021: 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. In 2021 is de populatie juist zo'n 15% kleiner dan in de drie eerste jaren. Voor het eerste halfjaar van 2021 is de populatie relatief klein doordat na de ingebruikname van een nieuw zaakstelsel slechts respondenten uit de periode januari - half april konden worden geworven.

Bij de populatie in het tweede halfjaar van 2021 is er geen duidelijke oorzaak aan te wijzen voor de betrekkelijk geringe omvang. Wellicht ligt ook hier de oorzaak in het gebruik van het nieuwe zaakstelsel.

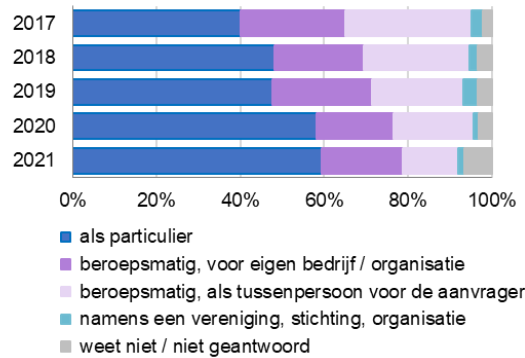
De respons varieert van 30% tot 43% per periode. Het gaat hierbij om volledig en gedeeltelijk ingevulde vragenlijsten. De verschillen in responspercentages tussen periodes zijn mogelijk voor een deel veroorzaakt door verschillen tussen de enquêteperiodes. Deze vielen bij voorkeur kort na de beschouwde 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%
2021 - 1 ^e halfjaar	344	110	32%
2021 - 2 ^e halfjaar	288	117	41%
2021	632	227	36%

samenstelling respons

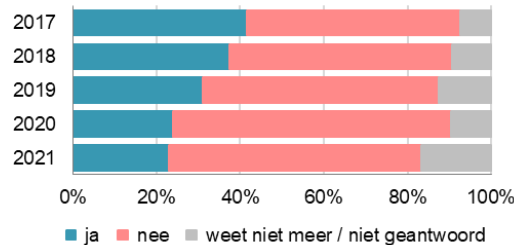
Figuur 3-1 toont in de respons voor 2020 en 2021 een hoger percentage particuliere aanvragers / gemachtigden dan in voorgaande jaren. De toename (in absolute zin) van de onderzoekpopulatie in 2020 zou mogelijk dus vooral verklaard kunnen worden uit een toename van het aantal particuliere aanvragers. Dat de populatie in 2021 toch weer kleiner was heeft waarschijnlijk de hiervoor beschreven oorzaken.



figuur 3-1 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de (in procenten, 2017 t/m 2021)

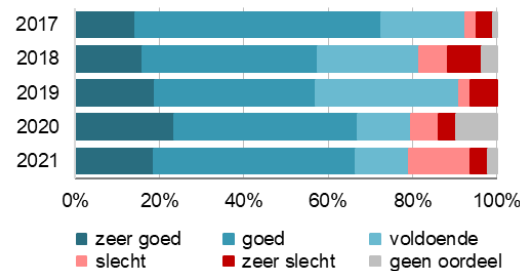
3.3 voorafgaand aan de aanvraag

Een vooroverleg vindt tussen 2017 en 2020 jaar op jaar telkens minder vaak plaats. In 2021 is het percentage nagenoeg gelijk aan dat van 2020. De afname in de laatste twee jaren zou te maken kunnen met de beperkingen die corona in die jaren met zich meebracht (geen fysieke ontmoetingen mogelijk).



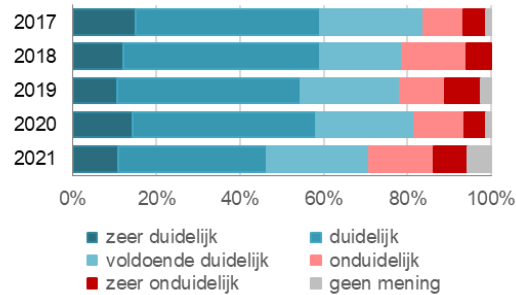
figuur 3-2 heeft er een vooroverleg plaatsgevonden? (in procenten, 2017 t/m 2021)

De waardering van het vooroverleg laat in de vijf onderzoekjaren een licht wisselend beeld zien, waarbij de meeste respondenten tevreden zijn. Het gaat om de antwoorden van relatief kleine aantallen respondenten (variërend tussen 48 en 106 personen).

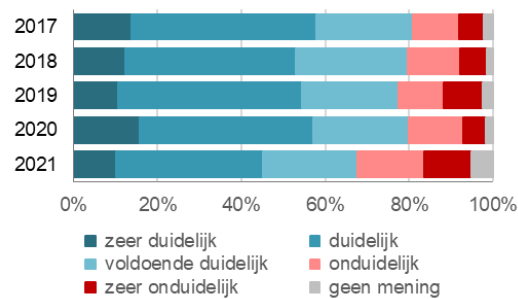


figuur 3-3 beoordeling van het vooroverleg (in procenten, 2017 t/m 2021)

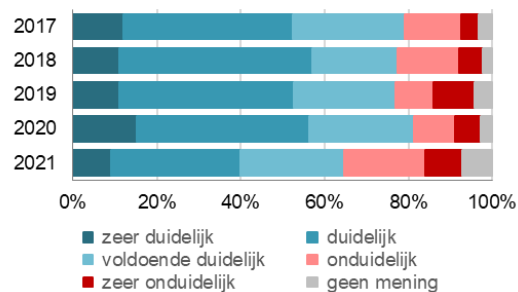
De antwoorden op vragen over de duidelijkheid die men voorafgaand aan de aanvraag had over verschillende aspecten van de procedure, worden weergegeven in figuur 3-4 t/m 3-8. De verschillen in beantwoording tussen de eerste vier onderzoekjaren zijn klein. Het jaar 2021 steekt daar voor alle aspecten enigszins ongunstig bij af.



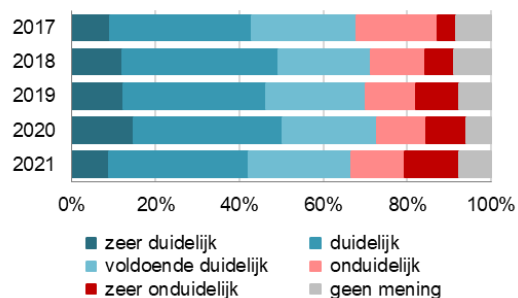
figuur 3-4 duidelijkheid over het verloop (de stappen) van de procedure (in procenten, 2017 t/m 2021)



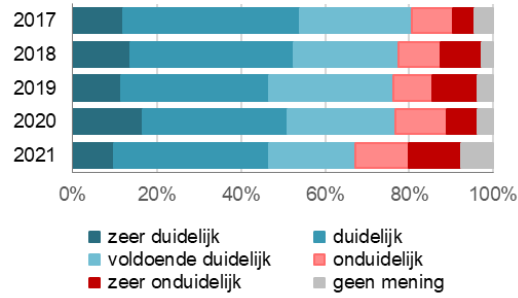
figuur 3-5 duidelijkheid over de duur van de aanvraagprocedure (in procenten, 2017 t/m 2021)



figuur 3-6 duidelijkheid over welke gegevens men moest aanleveren (in procenten, 2017 t/m 2021)



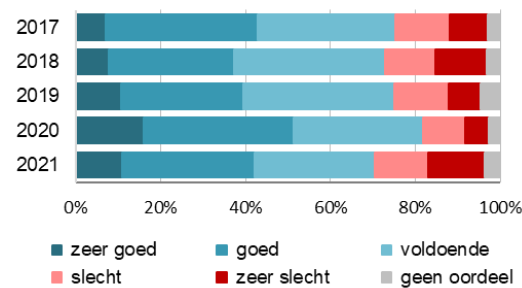
figuur 3-7 duidelijkheid over de kosten van de aanvraag (in procenten, 2017 t/m 2021)



figuur 3-8 duidelijkheid over waar men met vragen terecht zou kunnen (in procenten, 2017 t/m 2021)

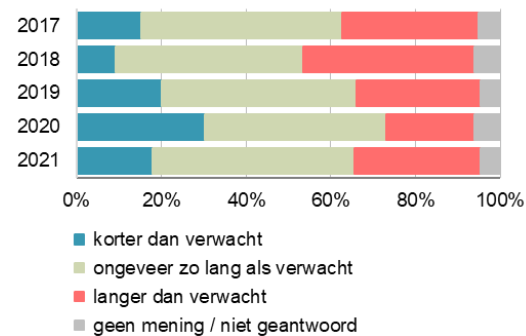
3.4 voortgang na het indienen van een aanvraag

In 2021 zijn de respondenten gemiddeld iets minder tevreden over de informatie over de voortgang van de behandeling van hun zaak dan in de meeste jaren daarvoor (figuur 3-9).



figuur 3-9 Hoe goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (in procenten, 2017 t/m 2021)

Over de feitelijke voortgang denkt men door de jaren heen verschillend. 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. Meestal is het aandeel 'langer dan verwacht' groter dan het aandeel 'korter dan verwacht'. 2020 was een uitzondering



figuur 3-10 gevoel bij duur van de afhandeling (in procenten, 2017 t/m 2021)

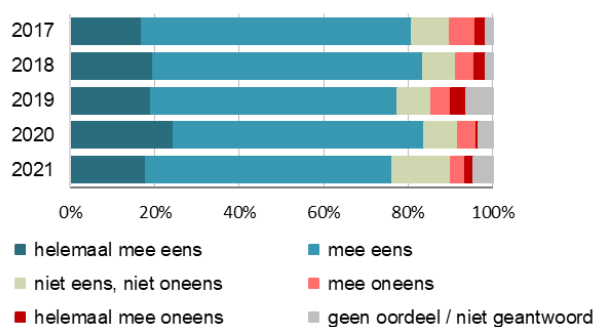
3.5 besluit door de gemeente

De diagrammen in figuur 3-11 t/m 3-14 bevatten de reacties op 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 (6 à 10% - zie tabel 3-2). Doordat respondenten van wie de aanvraag is afgewezen in het algemeen ongunstiger oordelen dan andere respondenten kan, door verschillen in de percentages 'afgewezen' een vertekening optreden. Die vertekening is echter zeer gering.

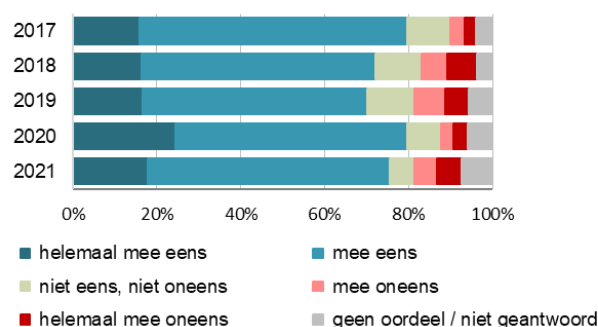
tabel 3-2 *besluit door de gemeente over de aanvraag*

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%
2021	56%	31%	9%	5%

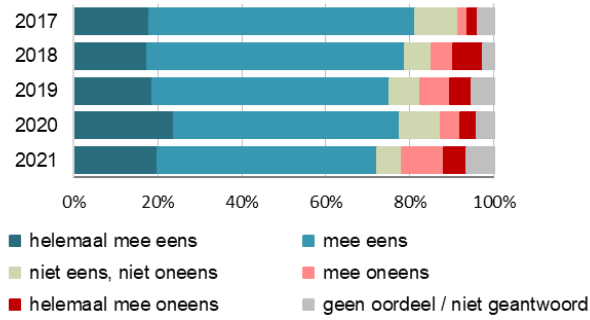
De diagrammen laten zien dat voor de meeste stellingen de verschillen tussen de meetjaren niet zo groot zijn, afgezien van - in sommige gevallen - relatief kleine aandelen ongunstige oordelen in 2017 en 2020.



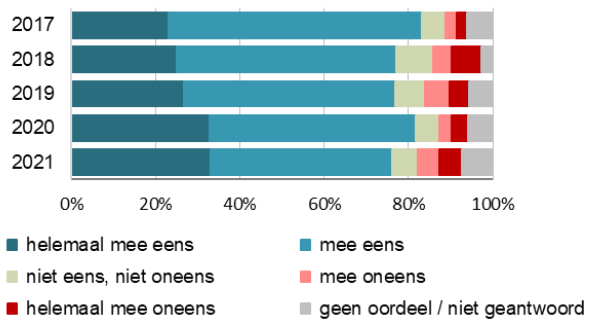
figuur 3-11 *oordeel over de stelling: "De gebruikte taal is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2021)*



figuur 3-12 *oordeel over de stelling: "Het besluit is goed onderbouwd." (in procenten, 2017 t/m 2021)*



figuur 3-13 oordeel over de stelling: "Het besluit is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2021)

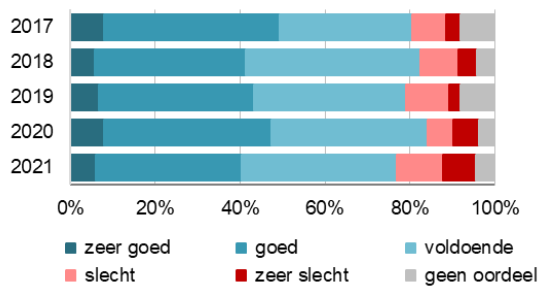


figuur 3-14 oordeel over de stelling: "Het besluit is juist." (in procenten, 2017 t/m 2021)

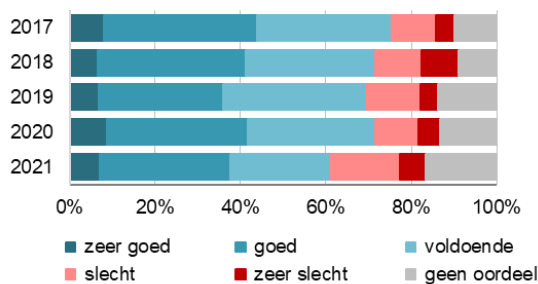
3.6 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

contact met de gemeente

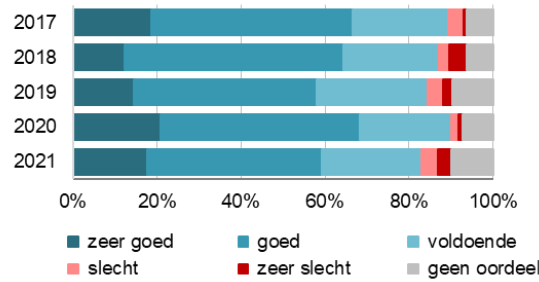
De onderstaande diagrammen (figuur 3-15 t/m 3-19) bevatten de oordelen over aspecten van de procedure die te maken hebben met het contact met de gemeente. De verschillen tussen de jaren zijn niet groot. Het jaar 2021 springt er wel relatief ongunstig uit waar het om vindbaarheid van informatie en om telefonische bereikbaarheid gaat.



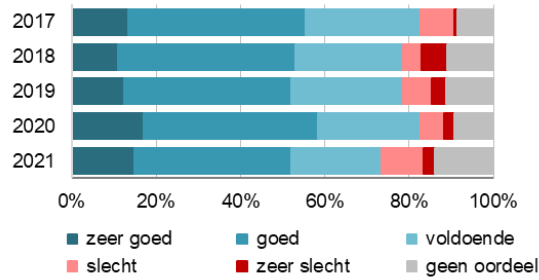
figuur 3-15 oordeel over de vindbaarheid van informatie op de website (in procenten, 2017 t/m 2021)



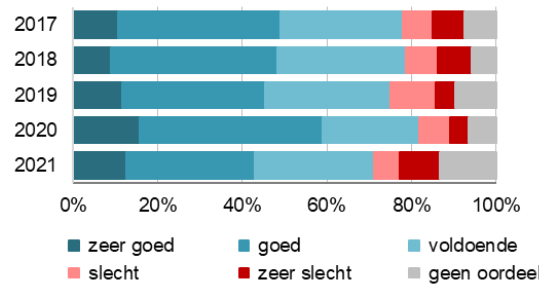
figuur 3-16 oordeel over de telefonische bereikbaarheid (in procenten, 2017 t/m 2021)



figuur 3-17 oordeel over de klantvriendelijkheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2021)



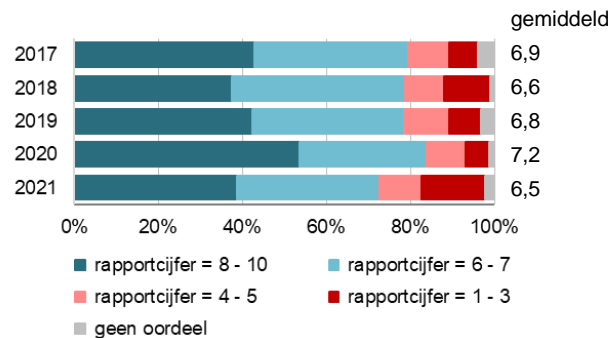
figuur 3-18 oordeel over de deskundigheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2021)



figuur 3-19 oordeel over de snelheid van reageren op vragen (in procenten, 2017 t/m 2021)

samenvattend rapportcijfer

Figuur 3-20 geeft een overzicht van de samenvattende rapportcijfers voor de hele procedure. Het diagram laat zien dat in 2021 het gemiddelde rapportcijfer omlaag gehaald wordt door een relatief groot aandeel zeer lage beoordelingen.



figuur 3-20 samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding (in procenten, 2017 t/m 2021)

BIJLAGE I vragenlijst



Evaluatie vergunningverlening gemeente Zoetermeer

In de periode 1 juli t/m 31 december 2021 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	165	72,7
slopen	17	7,5
kappen van bomen	5	2,2
brandveilig gebruik van een bouwwerk	1	0,4
afwijking van een bestemmingsplan	21	9,3
andere activiteit(en)	39	17,2
totaal respondenten	227	100,0

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

	aantal	procent
één activiteit	207	91,2
twee activiteiten	19	8,4
drie activiteiten	1	0,4
vier activiteiten	-	-
vijf activiteiten	-	-
totaal respondenten	227	100,0

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

	aantal	procent
als particulier	135	59,5
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	44	19,4
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	30	13,2
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	3	1,3
dat weet ik niet	8	3,5
niet geantwoord	7	3,1
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	142	62,6
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	34	15,0
telefonisch contact gehad met de gemeente	93	41,0
een brief ontvangen van de gemeente	31	13,7
een e-mail ontvangen van de gemeente	89	39,2
anders *	33	14,5
niet geantwoord	13	5,7
totaal respondenten	227	100,0

* de andere wijzen van contact

- Aangevraagd door het bouwbedrijf, wij hebben één keer mail gehad dat er een bericht klaar stond, verder geen contact vanuit de gemeente.
- Aannemer heeft dit voor ons geregeld via het Omgevingsloket.
- Aannemer / bouwbedrijf heeft het geregeld (6 keer genoemd)
- Aanvraag liep via architect (5 keer genoemd)
- Aanvraag via dakkapellenbedrijf (2 keer genoemd)
- Aanvraag via een aannemer. Zelf de tekeningen opgehaald.
- Als collega, in opdracht van het college om tenten (stembureau) te plaatsen voor de landelijke verkiezingen.
- Bezoek van de locatie, om in overleg tot een oplossing te komen om de waarde van het monument te behouden, maar tevens een bruikbare besteding te realiseren.
- Contact met de bouwopzichter.
- Contact met gemeente loopt via aannemer en tekenaar.

- De leverancier van de balkonbeglazing heeft de aanvragen en andere ambtelijke zaken verzorgd.
- Een tussenpersoon heeft voor mij de vergunning aangevraagd.
- Ik heb regelmatig contact met de behandelend ambtenaar via Teams.
- Ik vraag de vergunningen aan voor onze gemeente.
- Laten doen door leverancier dakkapellen. Die heeft van wat ik weet via e-mail contact gehad.
- Niet
- Overleg ter plaatse met [twee medewerkers].
- Teams-overleg met welstandcommissie i.v.m. Corona.
- Via [bedrijfsnaam] die een bedrijf de aanvragen laat doen.
- Via de architect, en de vergunning is nog helemaal niet rond, dus waarom.
- Via de dienst Cultuur en de netwerkregisseur aangezien het voor ons onduidelijk bleef of, en zo ja, welke vergunning er van toepassing was.
- Via de plaatselijke partij.
- via Teams

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

	aantal	procent
ja	52	22,9
nee	137	60,4
dat weet ik niet meer	22	9,7
niet geantwoord	16	7,0
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	9	4,0	17,3
goed	23	10,1	44,2
voldoende	6	2,6	11,5
slecht	7	3,1	13,5
zeer slecht	2	0,9	3,8
geen oordeel	1	0,4	1,9
niet geantwoord	4	1,8	7,7
subtotaal (vooroverleg gehad)	52	22,9	100,0
niet van toepassing	175	77,1	
totaal	227	100,0	

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- Duidelijk
- Geen bezwaar.
- Gemeente reageerde heel snel telefonisch op mijn aanvraag via de website. Aandacht voor de aanvraag voor het plaatsen van een overkapping. Meedenken over de mogelijkheden en consequenties. Uiteindelijk advies om de aanvraag in te trekken omdat dit niet nodig was gezien de hoogte en omvang van de overkapping.
- Helder uitleg gekregen m.b.t. de procedure en meegedacht over welke onderdelen wel vergunningplichtig waren en welke niet, wat uiteindelijk weer van belang was voor de hoogte van de leges die er betaald moesten worden aan de gemeente.
- Heldere communicatie, inhoudelijk goed overleg over benodigde tekeningen en documenten
- Is via mijn architect verlopen.
- Perfecte medewerking van de beide heren
- Prettig om te bespreken welke stappen we moeten doorlopen.

beoordeling vooroverleg: goed

- De gemeentelijke voorwaarden in de aankoopakte van de grond bleken een barrière om te kunnen gaan bouwen. Dankzij medewerking van de gemeente is dit opgelost.
- Doorlooptijd was goed, en contact verliep prima. Overleg met welstand werd in eerste instantie als onprettig ervaren. Welstand / stedenbouwkundigen kwamen erg betweterig en dirigerend over, zodat uiteindelijk een ontwerp gemaakt is dat de opdrachtgever zeker meer geld heeft gekost dan aanvankelijk verwacht.
- Geen opmerkingen.
- Hulpvaardige vrouw!
- Ik ben langs geweest en het is mij uitgelegd wat de regels zijn en daaruit bleek dat ik geen vergunning nodig had

- Ik vind het persoonlijk voor een leek erg ingewikkeld om je weg binnen de vergunningen te vinden. Voor het plaatsen van een damwand was er veel research vereist, ook m.b.t. van wie het water is etc. etc.
- In het vooroverleg hebben wij alle gegevens uitgewisseld en wat suggesties gekregen en opgevolgd.
- Is via de architect geweest en er is toen positief over mijn voornemens gereageerd, echter achteraf blijkt dat op enkele misverstanden te berusten.
- Netjes, correct en helder
- We hebben in overleg met elkaar afgetast hoe we binnen de kaders en de wensen van behoud en toekomst iets kunnen realiseren wat toekomstbestendig wordt met behoud van het monument.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- De meneer die over onze verbouwing ging was erg met de architectuur van ons huis begaan. Wij met de leefbaarheid ervan. Maar er viel goed over te praten.
- Duurt lang; slecht voorbereid vanuit de gemeente; onduidelijke vraagstelling; we werden er onrustig van; voelde mij niet geholpen of geadviseerd; dacht niet mee.
- In aanvang lastig. Later beter.
- Twijfel of een aanvraag nodig was. Na indienen geen aanvraag nodig

beoordeling vooroverleg: slecht

- Als bewonersvereniging wilden wij in de wijk een minibieb plaatsen (met toestemming van de bewoners aan wiens huis de minibieb op openbaar terrein werd bevestigd). Ik heb met diverse medewerkers van de gemeente telefonisch en via de mail contact gehad. Ik werd steeds doorverwezen. Steeds werd verteld dat ik een omgevingsvergunning moest aanvragen. Hoewel het digitale formulier daarvoor niet echt geschikt was, heb ik dat uiteraard gedaan. Uiteindelijk kreeg ik een brief dat de aanvraag niet in behandeling is genomen omdat de minibieb wordt gezien als een openbare voorziening in de vorm van straatmeubilair.
- De ene afdeling zegt iets anders dan de andere en dan blij ik veel te moeilijk te denken. Maar van de een moet het moeilijk en de ander deed niet zo moeilijk...
- De gemeentelijke organisatie bestaat uit allemaal eilandjes waartussen geen communicatie plaatsvindt.
- De tijd tussen het indienen van de stukken en de reactie van de gemeente was onfatsoenlijk lang; ingediend 3 augustus en een reactie op 4 december. Herzien ingediend op 20 december en pas op 9 febr. overleg hierover. En dan zijn er nog afdelingen die gewoon niet aanhaken en zonder afmelden wegblijven.
- Het vooroverleg verliep op zich goed. Alleen achteraf werd de bouw niet toegestaan omdat de voorgevel waaraan verbouwd zou gaan worden door een bepaalde architect is ontworpen waardoor er niets aan gedaan mag worden. Als ik dit vooraf had geweten had ik de gehele aanvraag niet hoeven doen!
- Ik weet nu de oorzaak [*verband met langdurige afwezigheid van een medewerker*].
- Te lange doorlooptijd. (6 mnd.) Terwijl onze planvorming moet doorlopen.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- Heb ik echt helemaal niets aan gehad, tijdsverspilling geweest.
- Vooroverleg heeft 8 maanden geduurd met als uitkomst dat zij hierin geen advies kunnen geven.

beoordeling vooroverleg: geen oordeel

- Helaas persoonlijk nog niet betrokken geweest in deze fase.

suggesties voor verbetering van het vooroverleg (vraag 7)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- De bereikbaarheid van uw projectinspecteur was zeer goed, ik adviseer u dat zo te houden, dat scheelt meestal veel onnodig extra werk voor alle betrokkenen. Bezuinigen op bereikbaarheid aan de hand van richtlijnen geschreven door 'deskundigen' is in de regel om extra werk vragen voor uw ambtenaren.
- Misschien via Teams / Zoom i.p.v. telefonisch. Vind het persoonlijk fijner om een gezicht bij de naam te hebben.
- Nee, was prima.
- Zo doorgaan!!

beoordeling vooroverleg: goed

- Makkelijker te vinden d.m.v. postcode van wie het water is, welke organisatie daarover gaat. nog duidelijker uitleggen wat alles betekent, er staat wel overal een i maar als je de terminologie niet allemaal begrijpt wordt het toch ingewikkeld.
- Mogelijk onrealistisch, zeker in de tijd van Corona. Zodra iets een monument is of van omvang is dit standaard inplannen. Beeld zegt meer dan veel rapporten en wederzijds begrip ontstaat ook alleen in gesprek en niet via een rapport.
- Nee, het was erg duidelijk
- Niet zozeer verbetering van het vooroverleg maar mogelijkheid voor notarissen bieden om clausules die niet meer relevant zijn te mogen verwijderen bij overdracht van onroerend goed.

- Vooraf duidelijker zijn over beeldkwaliteitsplan / criterium voor de planvorming. Contact met behandelend ambtenaar was super, daar zijn wat mij betreft geen verbeteringen.
- Voortaan zelf bij aanwezig zijn.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Het leek in aanvang dat diverse afdelingen niet goed hebben samengewerkt. Ook dit was later beter.
- Meer kennis bij vooroverleg.
- Sneller, beter voorbereiden, duidelijke(re) vraagstellingen, bied hulp aan, adviseer, denk mee, etc.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Bekijk de regels eens samen en pas ze dan vervolgens eenduidig toe.
- Een (betere) overdracht tussen de verschillende loketten
- Gewoon even reageren op toegezonden mail.
- Ja, de gemeente moet gewoon binnen twee tot maximaal zes weken reageren. Het thuiswerken afschaffen zal ook helpen.
Het ontbreekt een bovenliggende partij aan doorzettingsmacht.
- Meer kennis van de bestaande wijken! Zodat als er een aanvraag is ik direct had kunnen horen dat het door een bepaalde architect was ontworpen waardoor ik geen verbouwing eraan mocht doen.
- Proceduretijd strikt aanhouden en tussentijds informeren bij mogelijke weigeringsgronden of noodzakelijke aanpassingen, zodat deze direct in de planvorming kunnen worden meegenomen.
- Volgens mij hadden de medewerkers kunnen weten dat een omgevingsvergunning hiervoor niet nodig was.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- Een vooroverleg is naar mijn idee bedoeld om te bekijken hoeveel kans je hebt op toe- of afwijzing van de aanvraag om zo te bezien of het zin heeft om een vergunningaanvraag in te dienen. Dit om ook onnodige kosten te besparen (bijvoorbeeld voor het aanleveren van bouwtekeningen die speciaal moeten worden gemaakt). Aangezien ik alles moest aanleveren wat ook voor de aanvraag zelf geldt + de communicatie hierover echt onder de maat was ben ik er weinig mee opgeschoten. Er wordt niet meegedacht, maar kennelijk vastgehouden aan regels die van bovenaf zijn opgelegd. Het vooroverleg heb ik uiteindelijk maar overgeslagen omdat toch alles moest worden aangeleverd dat ook bij een vergunningaanvraag zelf nodig is.

beoordeling vooroverleg: geen oordeel

- Helaas persoonlijk nog niet betrokken geweest in deze fase.

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	21	9,3
duidelijk	69	30,4
voldoende duidelijk	48	21,1
onduidelijk	30	13,2
zeer onduidelijk	16	7,0
geen mening	11	4,8
niet geantwoord	32	14,1
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	20	8,8
duidelijk	68	30,0
voldoende duidelijk	44	19,4
onduidelijk	31	13,7
zeer onduidelijk	22	9,7
geen mening	10	4,4
niet geantwoord	32	14,1
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	18	7,9
duidelijk	60	26,4
voldoende duidelijk	48	21,1
onduidelijk	38	16,7
zeer onduidelijk	17	7,5
geen mening	14	6,2
niet geantwoord	32	14,1
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	17	7,5
duidelijk	65	28,6
voldoende duidelijk	48	21,1
onduidelijk	25	11,0
zeer onduidelijk	25	11,0
geen mening	15	6,6
niet geantwoord	32	14,1
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	19	8,4
duidelijk	72	31,7
voldoende duidelijk	40	17,6
onduidelijk	25	11,0
zeer onduidelijk	24	10,6
geen mening	15	6,6
niet geantwoord	32	14,1
totaal	227	100,0

<i>toelichting bij beoordelingen (vraag 9)</i>					
verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Complimenten aan [naam medewerker] en ook aan [naam medewerker] voor hun behulpzaamheid.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Het was niet mogelijk om geen antwoord te geven, maar eigenlijk zijn alle vragen n.v.t. aangezien de uitkomst was dat ik geen omgevingsvergunning daadwerkelijk hoefde aan te vragen.
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	• Het was voor mij helder en duidelijk
geen mening	geen mening	geen mening	duidelijk	geen mening	• Iemand anders heeft het verzoek ingediend namens ons.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Reacties vanuit de gemeente zijn tot nu toe duidelijk.
duidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• De duur van de beoordeling heeft onnodig lang geduurd door enorm trage beoordeling van de Veiligheidsregio op de stikstofdepositieberekening.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	• Het opvragen van bouwtekeningen bij de gemeente Zoetermeer is achterhaald en de prijzen voor verkrijgen van tekeningen is exorbitant hoog. Het is een service die de gemeente moet leveren, niet een verdienmodel.
zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	• Ik dacht alles goed te hebben gelezen, maar achteraf had ik dit proces niet zo doorlopen. Ik had verwacht dat er meer overleg zou zijn, wat in de praktijk er helemaal niet was. Gevolg was dat mijn aanvraag is afgekeurd en ik het hele bedrag moest betalen (500+ euro).

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb nog steeds geen antwoord of mijn verbouwing überhaupt mag. Ik zou het op prijs stellen als er in ieder geval iets meer gedeeld wordt.
onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Informatievoorbereiding m.b.t. de benodigde aanvraag is door mijzelf gedaan. De uiteindelijke aanvraag is door de fabrikant / leverancier gedaan.
duidelijk	geen mening	geen mening	onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Beroepsmatig zijn veel dingen bekend (indieningsvereisten, termijnen, etc.) Erg onnodig en kostenverhogend is de legeskostenberekening op basis van het Bouwkostenkompas. Dit maakt de legeskosten echt onnodig hoog. Legeskosten zouden enkel kosten-dekkend moeten zijn, maar dat kan ik me in dit geval niet voorstellen.
duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Meer dan 10 weken voor een vergunning; zou niet zo lang moeten duren.
geen mening	geen mening	geen mening	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag is via een tussenpersoon gedaan.
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De stukken die je moet aanleveren worden redelijk technisch beschreven zodat je niet altijd begrijpt wat er exact bedoeld wordt.
voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> kosten weet ik nog steeds niet en vergunning is al in orde...
onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Nooit enige terugkoppeling gehad.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wij hebben hulp van een bouwkundig expert gehad. Zonder de hulp hadden wij de aanvraag niet zelfstandig kunnen indienen
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Als leek denk je hier mogelijk toch snel te eenvoudig over. De toename van de regels en [...] maken ook dat we volgens mij wel erg veel vast willen leggen voor een zekere risico-inventarisatie. Dit laatste is mogelijk een logisch gevolg van incidenten maar jammer voor een gezonde of ontspannen overlegstructuur.
duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag via de gemeentewebsite leverde onvoldoende informatie over wat voor deze aanvraag van toepassing is. Betere specificatie van wat wel en niet onder een aanvraag valt zou daarbij veel werk voor aanvrager als voor de gemeenteambtenaar wegnemen.
duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Door de informatie op de site die aangeeft binnen 50cm van weerszijden te blijven moest de tekening tweemaal gemaakt worden. Hierdoor was de te bouwen dakkapel 50 cm te breed en kreeg ik tweemaal behandelkosten te betalen. Dit was niet nodig geweest.
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik kreeg verschillende antwoorden als ik vragen stelde over hoe ik iets moest aanleveren.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Moeilijk contact te krijgen.
onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De gegevens die je nodig hebt worden vaak pas naderhand aangegeven i.p.v. vooraf.
onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik dacht vooraf uit de informatie te begrijpen dat ik een vergunning moest aanvragen. Na indiening daarvan bleek uit het antwoord van de gemeente dat een melding voldoende was maar toen moest ik alsnog die melding zelf doen. (Waarom is die aanvraag niet omgezet door de gemeente? Dat bleef ook onduidelijk.)
voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Mijn aanvraag ging over een dakkapel. Bij het omgevingsloket werden er andere dingen verteld dan wat later de uitkomst was na de echte aanvraag.
onduidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie onduidelijk en soms zelfs tegenstrijdig,
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er is gestart met een vergunningsaanvraag. Besproken met Stadsbouwmeester (was positief). Advies gekregen dat het beter is om Vooroverleg aan te vragen. Inmiddels vergunningsaanvraag omgezet in Vooroverleg. Hierover bevestiging gekregen, echter je moet nabellen hoe het ermee staat. Je weet niet wanneer het wordt opgepakt. Is ervaring bij meeste gemeentes. Geen onwil van betrokkenen maar gevolg van systeem.
onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik had op een gegeven moment goed contact met een van de medewerkers, maar die moet dan ook weer gek van al mijn vragen zijn geworden ;-). Hij bleef wel altijd erg rustig en attent.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Mijn collega heeft de aanvraag ingediend. Ik heb sinds april zijn werkzaamheden overgenomen. Maar blijkbaar kun je na indienen aanvraag de contactgegevens niet meer wijzigen. Dat is erg vervelend.
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Op de website is de link moeilijk te vinden waar de aanvraag ingediend kon worden. Hebben daar telefonisch contact over moeten zoeken.
duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Heb nog vragen gestuurd en nooit een reactie ontvangen van [naam medewerker].
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Had de vergunningaanvraag geannuleerd, maar moest wel de volle pond betalen. Zeer betreuenswaardig.
onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het hele proces is lastig als particulier. Zeker als het iets is wat niet standaard is (carport). De mail die je ontvangt bij ontbrekende documenten heeft een onduidelijke afzender, waardoor deze gemakkelijk als spam kan worden gezien. Daardoor moesten wij uiteindelijk de vergunning opnieuw doen, omdat de aanvraag was stopgezet.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Het is dat ik zelf contact heb opgenomen met de gemeente, want de aanvraag is de afdeling ontgaan. Ik had ook geen idee over het verloop van de procedure.
duidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb niets van de gemeente vernomen behalve de rekening voor de leges en de controle van bouw en woning toezicht
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Met onze stichting waren (en zijn wij eigenlijk nog steeds) op zoek naar een verkennend gesprek over de voorwaarden waaronder wij ons initiatief - fietsklim-zoetermeer.nl - mogelijk kunnen maken. Projectmatig zitten wij nog in een verkennende / haalbaarheidsfase. Wij zochten een gesprek dat past bij die fase. Om überhaupt in gesprek met u te geraken werden wij echter door u verzocht de vooroverlegprocedure te volgen. Hoewel het proces daarvan op zichzelf vrij gesmeerd liep, zijn onze inhoudelijke vragen aan de gemeente nog steeds onbeantwoord. Bovendien werd bij het aanmelden van het project om een detailniveau gevraagd dat geen recht doet aan de fase waarin wij zitten (beste voorbeeld daarvan was dat werd gevraagd om de ral-kleur van de plint). In algemene zin komt het mij voor dat de gemeente in dit specifieke traject moeilijk onderscheid weet te maken tussen zichzelf als belanghebbende entiteit (grondeigenaar met zekere beleidsdoelstellingen) en toetsende entiteit / bevoegd gezag. Wij zouden graag een inhoudelijk gesprek met de eerste, maar belanden tot nu toe steeds in een gesprek met de tweede.
geen mening	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Termijn verstreken maar nog geen goedkeuring
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Voor een renovatieproject hebben we een bouwplaats inrichting ingediend welke we eigenlijk vooraf wilden bespreken met de desbetreffende ambtenaar. Dit was allemaal onmogelijk.
onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Voorafgaand aan de aanvraag was hier weinig over bekend. Gedurende de indieningsperiode heb ik mijzelf wijzer gemaakt.
onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb meerdere malen moeten bellen om te vragen over de status van mijn aanvraag. Werd van het kastje naar de muur gestuurd. Uiteindelijk gemaaild en als antwoord gekregen dat er documenten ontbraken, die nodig waren om de aanvraag in behandeling te nemen. Er werd ook gezegd dat ik een melding heb gekregen om de ontbrekende documenten alsnog aan te leveren. Bij deze, ik heb nooit een melding gekregen. Ik ben zeer ontevreden over de behandeling van mijn aanvraag. Met vriendelijke groet,

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er is door het omgevingsloket niet gewezen op een mogelijkheid van vooroverleg. Er is geen nadere uitleg gegeven over de aanvraagprocedure. Het ging hier om een informatie van onze kant over de aanleg van een in-uitrit vanuit onze parkeerplaats. We hebben in februari 2018 al een omgevingsvergunning van de gemeente Zoetermeer gekregen. We hebben sinds november 2021 een 5-tal keren gebeld met het Omgevingsloket, laatstelijk op 04-02 jl. Van de 5 keer was het resultaat / advies: 2 keer niet bereikbaar, gesloten. 1 keer was het advies wel een omgevingsvergunning, 1 keer geen omgevingsvergunning aanvragen?, 1 keer is ons verzoek om advies genoteerd en doorgegeven aan het Omgevingsloket, wij zouden worden teruggebeld, maar dat is tot op heden (= 16 februari 2022) niet gebeurd!! Wij hebben het nu opgegeven en richten ons naar de verkregen Omgevingsvergunning [WB-nummer]: het bouwen van een vrijstaande woning met 2 parkeerplaatsen op eigen terrein en het realiseren van een in- en uitrit.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt in later fases terug gekomen op iets waar ik van dacht dat het geaccepteerd / akkoord was.
zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Nog altijd is het mij onduidelijk hoe de afdeling vergunningen werkt en wanneer er een vergunning moet worden aangevraagd. Ook zijn de criteria onduidelijk en is er onvoldoende inzicht in de procedure. Uitnodigingen aan de dienst om in gesprek te treden werden afgewezen en het traject eindigde in een deceptie voor ons personeel.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Wij hebben heel lang op de vergunning moeten wachten. Een half jaar om precies te zijn. Totaal onnodig aangezien de burens aan beide kanten al hetzelfde hadden. Telkens moesten wij de tekeningen aanpassen omdat er elke keer weer wat niet goed was. We zijn zeer ontevreden hoe het is gegaan met de aanvraag. We hebben nu eindelijk na een half jaar de vergunning en kunnen nu na een half jaar eindelijk weer verder met verbouwen.
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De gemeente werkt met een e-mailprogramma waar ik zaken moet downloaden of openen wat de restricties van mijn werkgever niet toestaat. Dat is echt waardeloos. Heel jammer dat jullie niet iets gebruiken wat compatibel is met andere overheidsinstanties. Daardoor kan ik e-mail van de gemeente niet lezen. (behalve de uitnodiging voor dit onderzoek, wat dan weer niet via dat e-mailprogramma gaat).
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Eerste fase van het kastje naar de muur gestuurd. Vanuit mijn netwerk met de wethouder gesproken voor oplossing / interventie.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	geen mening	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik had een simpele informatievraag en dan word ik op zo'n grote afstand gehouden door een (semi) overheid. Dit is schandalig! Het is niet te begrijpen wat dit doet voor mij als inwoner van Zoetermeer om op deze manier op een afstand te worden gehouden. Dit is niet goed, op geen enkele manier. Ik zou nog verder willen gaan maar dit heeft toch geen zin. En dan nog zo'n survey er achteraan sturen.
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag heb ik bij de opdrachtgever gedaan, deze heeft hem bij Zoetermeer ingediend, daar ben ik verder niet bij betrokken.
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> De aanvraag loopt nog, en is begonnen met een besluit de beslistermijn met 6 weken te verlengen.

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

	aantal	procent
zeer goed	21	9,3
goed	59	26,0
voldoende	54	23,8
slecht	24	10,6
zeer slecht	25	11,0
geen oordeel	7	3,1
niet geantwoord	37	16,3
totaal	227	100,0

*suggesties voor verbetering van de informatie over de voortgang (vraag 11)***zeer goed op de hoogte gehouden van de voortgang**

- Meer mensen aannemen met de kwaliteiten en klantvriendelijkheid van [naam medewerker].

goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- Transparantie, transparantie en nogmaals: maak het proces transparant, inclusief de afwegingen. Zorg dat de dienst mag samenwerken met de aanvragende partij. 'Mogelijk maken', zo de insteek kunnen zijn in plaats van van het kastje naar de muur gestuurd te worden en het gevoel te geven dat 'onmogelijk' de enige uitkomst is.
- Zie vorige opmerking, maak het bouwarchief digitaal en betaalbaar.

voldoende op de hoogte gehouden van de voortgang

- Alles op het laatste moment!
- Als de aanvraag in behandeling is zou het handig zijn in welke subfase - bijvoorbeeld beoordeling stadsbouwmeester, laatste afhandeling, of iets dergelijks.
- De aanvraag is afgebroken, daar wij van de eerste leverancier / het bedrijf niets meer hebben mogen vernemen. Inmiddels is de aanvraag voor het plaatsen van een dakkapel elders ondergebracht, welke tevens bij u de aanvraag voor een dakkapel zullen indienen.
- Stem de informatie beter met elkaar af. Zodat iedereen dezelfde informatie heeft. En niet van twee instanties toch hele verschillende informatie krijgen, terwijl het over dezelfde procedure gaat. Asbest inleveren, in dit geval...
- Vooral vooraf meer duidelijkheid bij wie je moet zijn voor welk onderwerp en de bereikbaarheid. Dus namen en e-mailadressen van contactpersonen.
- Wanneer een verandering plaatsvindt in het Omgevingsloket zou het fijn zijn om daar bericht over te krijgen. Daarnaast vond ik de mail met de uiteindelijke toestemming erg lijken op een spambericht. Wellicht van tevoren informeren hierover.
- Was prima.

slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- Betere communicatie.
- De aanvraag heeft een paar keer wijzigingen moeten ondergaan. Het had prettiger geweest als er vanuit de gemeente in een keer werd aangegeven welke aanpassingen noodzakelijk waren in plaats van dit op afzonderlijke momenten te doen. Hierdoor zijn wij wat tijd verloren in onze planning van het project
- Door de architect maar screen shots van gesprekken gezien.
- Duidelijkere regelgeving. Directe telefoonnummers van mensen die er verstand van hebben. Tussentijdse stand van zaken. Bij voorkeur ook briefpost wanneer er gegevens nodig zijn. Of duidelijkere e-mailafzender.
- E-mails betreffende uitkomsten worden pas weken later verstuurd.
- Ik zie niets, alles gaat naar oud-collega.
- In het voorjaar wel goed, maar vanaf 4 juni niet meer.
- Moest vaak zelf het initiatief nemen.
- Niet alleen een bevestiging aanvraag met wachttijd en update naar het bouwbedrijf maar ook naar de klant.
- Per handeling een pushbericht o.i.d. ontvangen.
- Vind dat er te veel naar de regels vanuit de overheid wordt gekeken en niet naar het project. Het lijkt dat er door vooruitschuiving van het project tijd tekort is en dat er dan nog even snel naar gekeken wordt.
Het lijkt dat er totaal geen gevoel voor de ondernemer / persoon / project inzit.

zeer slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- Bel mensen op bij vragen
- Daar waar ik bij een eerste aanvraag binnen een week bevestiging van indienen had ontvangen, tezamen met toewijzing contactpersoon was het nu radiostilte vanuit de gemeente. Zelf achteraan moeten bellen over:
 - of aanvraag goed was binnen gekomen en in behandeling was genomen;
 - wat de status was en of er nog openstaande vragen waren, dan wel stukken nodig waren.
 Al met al: waar ik een zeer positieve ervaring had met gemeente bij eerste aanvraag, was het bij deze aanvraag uitermate slecht gesteld met de communicatie over status en voortgang. Kortom: communiceer en hou aanvragers op de hoogte over de voortgang en waar in het traject de aanvraag zich bevindt.
- De vergunning-check deed wat anders geloven dat wat nodig was. Daar was een Reclame-vergunning voor nodig. Verzoek van de gemeente was deze aan te vullen met het onderdeel Bouwen. Weer na een paar weken bleek dat de vergunningaanvraag helemaal niet nodig was. Weken onderweg, hoop tijd kwijt en veel geouwehoer.
- Duidelijk communiceren.
- Een ter zake kundige coördinator aanstellen voor het Omgevingsloket, want het loopt daar niet goed! Een vakkracht aanstellen die adequaat weet wat / welke informatie nodig is bij een vraagstelling en die binnen 5 dagen ook daadwerkelijk reageert! Dus doet wat zij beloven!!
- Er werd alleen contact opgenomen per mail dat de termijn werd verlengd. Na deze verlenging (14 weken verder) werd op de laatste dag aangegeven dat er informatie ontbrak. Er is dus in deze 14 weken niet omgekeken naar de vergunning. Deze is uiteindelijk wegens rechtswege afgegeven. Dat er hiervoor 650 euro in rekening is gebracht, maakt de gemeente ronduit belachelijk.
- Geef duidelijkheid.
- Hoor niks.
- Iets van antwoord op mijn vraag.
- Medio 2020 heb ik voor het eerst een voicemail ingesproken bij de juiste ambtenaar omtrent het kappen van een boom. Hier heb ik niets op gehoord. 20 oktober 2021 heb ik een aanvraag gedaan voor het kappen van de (risico) beuk. Vervolgens heb ik ca. 8 weken niets vernomen ondanks dat ik 3 keer heb gebeld en er 3 keer geen reactie is gekomen. Uiteindelijk op 28 december een mail ontvangen waarin is aangegeven dat ik een brief zou hebben moeten ontvangen (omdat ik deze steeds niet ontving had ik hier dus reeds 3 keer voor gebeld zoals aangegeven). Vervolgens contact gehad met de ambtenaar die mij overigens zeer vriendelijk te woord heeft gestaan. Hij heeft de betreffende brief uiteindelijk naar mij gemaaild zodat ik de overige benodigheden i.v.m. de monumentale status van de boom kon regelen. Inmiddels is dit gedaan. Echter, en dat kan aan mij liggen, lukt het niet om de stukken te uploaden in de aanvraag. Ik heb nu een mail verzonden met de vraag of hij deze stukken aan de afdeling kan overbrengen. Ik ga ervan uit dat dat inmiddels is gebeurd. De boom welke echt nodig omver moet staat er nog en met elke storm houd ik mijn hart vast. Al met al vind ik, behoudens de vriendelijke toon van de ambtenaar, de gang van zaken zeer slecht. De kosten heb ik inmiddels al geruime tijd voldaan; echter heb ik niets meer vernomen.
- Na 8 weken nog niks gedaan met de aanvraag; nu weer verlengd bij navraag stand van zaken
- Nooit wat gehoord. 13 april spullen ingestuurd. Na lang zeuren op 8 juni brief dat een [...] ontvangen was. Begint al met 8 weken vertraging.
- Überhaupt op de hoogte worden gehouden van de volgorde van de procedure. Ik ben wel goed geholpen door [naam]. Ik vond het bijvoorbeeld heel vreemd dat eerst op internet de bekendmaking van de aanvraag staat, de bezwaartermijn dus gaat lopen en als die verstreken is er een brief komt dat de gemeente de aanvraag in behandeling zal nemen. Dus, eerst gaat de bezwaartermijn lopen en kunnen belanghebbenden bezwaar maken, als dat is afgerond gaat de gemeente zelf de aanvraag bekijken. Ook de aannemer vond dit een bijzondere volgorde.
- Via een webportaal online zien waar het blijft hangen.
- Vooroverleg: tussentijdse berichtgeving per stap + planning procedure. De stappen: bestemmingsplan, ecologie, brandweer, welstand, Bouwbesluit, overig. Met de mogelijkheid om per stap gewijzigde tekeningen aan te leveren waarin preadvies is verwerkt.
- We werden voldoende op de hoogte gehouden, maar de tijdslimiet waarin dit gebeurde was veel te lang.
- Wees voorspelbaar, geef een planning af, bijv. week 1-3 checken op volledigheid, week 4-5 beoordelen en week 6 besluitvorming. Nu is het onduidelijk, je schiet een vergunning in, hoort tig weken niets, krijgt dan 3 dagen voor het einde van de termijn een melding "we gaan het niet halen, dus wordt de termijn verlengd", en dan maar weer wachten tot er een besluit komt.... Hou de aanvrager op de hoogte van de tussenstappen
- Zeg niet in een mail dat je een antwoord kan ontvangen binnen 3 weken en dezelfde dag stuur je een hele vragenlijst op, 23 -12. We worden op kosten gejaagd terwijl er eigenlijk een simpele vraag ligt of de Gemeente überhaupt open staat voor een bestemmingsplanwijziging van 'werken' naar 'wonen en werken'. Moet daar een bouwkundige voor aan het werk etc. Architect tekeningen laten maken terwijl er alleen een vraag ligt.

geen oordeel over de voortgang

- Geen idee, ik kan de e-mail van de gemeente niet lezen, zie vorige opmerking (p.44).
- Ik heb nog niets ingediend en weet dat mijn termijn 1 maart eindigt.
- Dit heeft de opdrachtgever (Stedin) bijgehouden.

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

	aantal	procent
ja	151	66,5
nee	31	13,7
dat weet ik niet	7	3,1
niet geantwoord	38	16,7
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
korter dan verwacht	27	11,9	17,9
ongeveer zo lang als verwacht	72	31,7	47,7
langer dan verwacht	45	19,8	29,8
geen mening	7	3,1	4,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	151	66,5	100,0
niet van toepassing	76	33,5	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	84	37,0	55,6
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	47	20,7	31,1
negatief	13	5,7	8,6
dat weet ik niet	7	3,1	4,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	151	66,5	100,0
niet van toepassing	76	33,5	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	27	11,9	17,9
mee eens	88	38,8	58,3
niet eens, niet oneens	21	9,3	13,9
mee oneens	5	2,2	3,3
helemaal mee oneens	3	1,3	2,0
geen oordeel	3	1,3	2,0
niet geantwoord	4	1,8	2,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	151	66,5	100,0
niet van toepassing	76	33,5	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	27	11,9	17,9
mee eens	87	38,3	57,6
niet eens, niet oneens	9	4,0	6,0
mee oneens	8	3,5	5,3
helemaal mee oneens	9	4,0	6,0
geen oordeel	7	3,1	4,6
niet geantwoord	4	1,8	2,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	151	66,5	100,0
niet van toepassing	76	33,5	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	30	13,2	19,9
mee eens	79	34,8	52,3
niet eens, niet oneens	9	4,0	6,0
mee oneens	15	6,6	9,9
helemaal mee oneens	8	3,5	5,3
geen oordeel	6	2,6	4,0
niet geantwoord	4	1,8	2,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	151	66,5	100,0
niet van toepassing	76	33,5	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
helemaal mee eens	50	22,0	33,1
mee eens	65	28,6	43,0
niet eens, niet oneens	9	4,0	6,0
mee oneens	8	3,5	5,3
helemaal mee oneens	8	3,5	5,3
geen oordeel	7	3,1	4,6
niet geantwoord	4	1,8	2,6
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	151	66,5	100,0
niet van toepassing	76	33,5	
totaal	227	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	72	31,7	52,2
nee	56	24,7	40,6
dat weet ik niet	6	2,6	4,3
niet geantwoord	4	1,8	2,9
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit gemeente)	138	60,8	100,0
niet van toepassing	89	39,2	
totaal	227	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	9	4,0	8,3
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	3	1,3	2,8
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	2	0,9	1,8
nee	25	11,0	22,9
weet niet	20	8,8	18,3
n.v.t.: de werkzaamheden zijn nog niet gestart	46	20,3	42,2
niet geantwoord	4	1,8	3,7
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	109	48,0	100,0
niet van toepassing	118	52,0	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	5	2,2	35,7
goed	6	2,6	42,9
voldoende	-	-	-
slecht	2	0,9	14,3
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	1	0,4	7,1
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	14	6,2	100,0
niet van toepassing	213	93,8	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	6	2,6	42,9
goed	5	2,2	35,7
voldoende	1	0,4	7,1
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	2	0,9	14,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	14	6,2	100,0
niet van toepassing	213	93,8	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	5	2,2	35,7
goed	6	2,6	42,9
voldoende	-	-	-
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	3	1,3	21,4
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	14	6,2	100,0
niet van toepassing	213	93,8	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	6	2,6	42,9
goed	5	2,2	35,7
voldoende	1	0,4	7,1
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	2	0,9	14,3
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	14	6,2	100,0
niet van toepassing	213	93,8	
totaal	227	100,0	

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

	aantal	procent
zeer goed	11	4,8
goed	62	27,3
voldoende	66	29,1
slecht	20	8,8
zeer slecht	14	6,2
geen oordeel	8	3,5
niet geantwoord	46	20,3
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	13	5,7
goed	55	24,2
voldoende	43	18,9
slecht	29	12,8
zeer slecht	11	4,8
geen oordeel	30	13,2
niet geantwoord	46	20,3
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	32	14,1
goed	75	33,0
voldoende	43	18,9
slecht	7	3,1
zeer slecht	6	2,6
geen oordeel	18	7,9
niet geantwoord	46	20,3
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	27	11,9
goed	67	29,5
voldoende	39	17,2
slecht	18	7,9
zeer slecht	5	2,2
geen oordeel	25	11,0
niet geantwoord	46	20,3
totaal	227	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	23	10,1
goed	55	24,2
voldoende	51	22,5
slecht	11	4,8
zeer slecht	17	7,5
geen oordeel	24	10,6
niet geantwoord	46	20,3
totaal	227	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
goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Dat ik meteen via de website van de gemeente de aanvraag kan doen. Ik moest nu naar de website van de overheid en werd daar weer door gelinkt.
goed	goed	zeer goed	zeer goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Meer mensen aannemen met de kwaliteiten en klantvriendelijkheid van [naam medewerker].
goed	goed	goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Zeer tevreden
slecht	geen oordeel	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Uitgebreidere en meer gedetailleerde informatie wat wel en niet onder een aanvraag valt en daarbij de eventuele kosten vermelden.
goed	goed	goed	geen oordeel	goed	<ul style="list-style-type: none"> Nee. Verliep verder prima.
goed	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Onze aanvraag was niet doorsnee en feitelijk was het idee voor het informatiebord met insectenhotel gezamenlijk met de gemeente tot stand gekomen. In het voortraject is echter nooit gesproken over de aanvraag van een vergunning waardoor deze, in eerste instantie, wat rauw op ons dak viel. Alhoewel de aanvraag het nodige werk met zich meebracht is deze vervolgens snel goedgekeurd en netjes afgehandeld door de gemeente.
goed	goed	goed	slecht	goed	<ul style="list-style-type: none"> Er was sprake van een atypische aanvraag en daarom voor medewerkers waarschijnlijk een lastige vraag.
voldoende	goed	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Goed dat jullie dit doen.
voldoende	voldoende	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Zit tussen voldoende en onvoldoende in: 5,5.
voldoende	slecht	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Beter telefonisch bereikbaar zijn.

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	voldoende	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Vragen en informatie en aansluiten op beide niveaus is altijd lastig. Hoe formuleer je een vraag en een antwoord? Waarom bellen we niet even snel omdat we een dossier opbouwen? De tijd maakt dat het gaat zoals het gaat, iets wat je niet meer terugdraait maar wat wel jammer is. Het blijft in de situatie van een monument altijd lastig dat het algemene belang zwaarder weegt dan het individuele belang van de eigenaar, terwijl deze de zaak wel moet betalen. Het is dan moeilijk om bij teleurstellingen of moeilijke standpunten dit niet door te laten werken op het contact of de bringer van het nieuws. In alle contacten heb ik mij nooit onjuist behandeld gevoeld en hoop dat dit ook niet bij de ambtenaren het geval is, maar de zoektocht naar behoud enerzijds en een reële toekomst en bestendig gebruik anderzijds is moeilijk. Wanneer heeft het handhaven van de regels tot gevolg dat we niets doen en een monument laten verpauperen om het in de toekomst te moeten slopen, en wanneer heeft het loslaten van wensen tot gevolg dat het eindproduct geen historische waarde meer heeft?
voldoende	voldoende	voldoende	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Besluit via SecureMail versturen is echt waardeloos. Als je het besluit wil doorsturen, kan de ontvanger de mail pas openen als ik een wachtwoord heb ontvangen en ook doorgestuurd heb. Of downloaden, maar dat is weer erg omslachtig, en zit de mail er weer niet bij. Gewoon via de normale weg, zoals alle correspondentie versturen.
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> Sommige medewerkers zijn zeer vriendelijk, sommige niet.
voldoende	slecht	zeer goed	goed	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Zie eerdere toelichting op eerdere vraag (p.46).
voldoende	voldoende	voldoende	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Geen verder contact gehad, alleen via [bedrijfsnaam].
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Gelukkig hadden wij een rechtstreeks nummer van de behandelaar van ons dossier. Dit maakte het wel makkelijk voor vragen.
slecht	geen oordeel	goed	geen oordeel	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Zie mijn eerdere opmerking (p.4343).
voldoende	slecht	goed	goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Iedere medewerker verplichten alle telefoontjes van die dag terug te bellen; in het uiterste geval een dag later zoals een dienstverlener betaamt.
zeer slecht	slecht	goed	goed	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Zie ook mijn vorige opmerking. Uitvinden wie je moet hebben en die persoon kunnen bereiken is een grote uitdaging. Na het 1e contact gaat het prima.
zeer slecht	voldoende	goed	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers kunnen er ook niets aan doen dat er zoveel onduidelijkheid bestaat over hoe je iets op de juiste wijze aan moet leveren. Zij doen gewoon hun werk en hebben de regels niet bedacht. Zij proberen ze alleen maar uit te voeren.
voldoende	slecht	voldoende	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijke contactgegevens van medewerkers met specifieke kennis.
voldoende	zeer slecht	goed	goed	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Ik zou uiteraard graag mijn vergunning ontvangen. Mijn gevoel is dat het thuiswerken de zaken niet bevordert.
voldoende	slecht	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Sinds de start van de coronamaatregelen werken de medewerkers blijkbaar vanuit huis en zijn zij alleen bereikbaar via een keuzemenu waarna je alsnog iemand van de receptie te spreken krijgt. Waarom gebruikt de gemeente geen gebruik van Teams of Zoom om toch meer persoonlijk contact te hebben? Bij de gemeente Zoetermeer lijkt het alsof alles via de website zelf uitgezocht moet worden en er geen medewerkers van de gemeente meer voor in dienst zijn. Werk gaat uiteindelijk goed, maar vooraf is het een zoektocht die je vooral zelf moet uitzoeken.
slecht	geen oordeel	slecht	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Definieer per aanvraag een "case manager" die de aanvraag behandelt. Nu heb ik contact gehad met een "administratief doorgeefluik" die alles alleen maar doorzette naar de besluitvormer, maar rechtstreeks contact en discussie met deze besluitvormer was niet mogelijk...

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snellheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	zeer slecht	voldoende	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Verschillende keren gevraagd om contact op te nemen met mij, nooit iets gehoord.
zeer slecht	zeer slecht	voldoende	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb met drie medewerkers contact gehad, bij de Omgevingsbalie in het Stadhuis, de medewerker die de aanvraag heeft opgepakt en degene die mij heeft aangegeven dat hij de stand van zaken zou gaan uitzoeken. Aan de eerste medewerker had ik niets, zij zou mij terugbellen maar is nooit gebeurd en ik kon haar ook niet meer bereiken (ik weet alleen haar voornaam), kon / durfde niet aan te geven of ik kans maakte op een vergunning, de tweede medewerker gaf aan alle specifieke bouwtekeningen nodig te hebben en gaf aan verder niets te kunnen betekenen dan het innemen van die tekeningen (en toen is het vooroverleg maar gestopt) de derde medewerker dacht wel mee. Ik krijg het gevoel dat men niets meer doet dan het puur uitvoeren van beleid zonder mee te kunnen of mogen denken. Op die manier vraag je je af waarom je sowieso nog met medewerkers contact moet hebben, dan kan net zo goed alles online. De meerwaarde van persoonlijk contact is er op die manier niet.
slecht	slecht	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Reclame valt deels onder bouwen. Een separate aanvraag voor reclame zou echt handig zijn.
slecht	zeer slecht	voldoende	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Wij zijn al meer dan een jaar bezig zonder dat er vooruitgang is geboekt.
voldoende	slecht	slecht	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Zie voorgaande opmerkingen over controle / coördinatie, deskundigheid en binnen 5 dagen reageren! (p.44; p.46).
zeer slecht	slecht	slecht	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Communicatie kan beter.
zeer slecht	zeer slecht	slecht	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Met z'n allen weer op het gemeentehuis gaan zitten of ervoor zorgen dat de mensen die 'thuiswerken' ook daadwerkelijk werken en bereikbaar zijn.
zeer slecht	zeer slecht	slecht	geen oordeel	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Meer inleven in het project / ondernemer / persoon om samen naar een goede oplossing te zoeken. Nu krijg je zo'n dom nergens op slaand en niet te accepteren antwoord. En daar moet je het mee doen.
zeer slecht	slecht	zeer slecht	geen oordeel	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Transparantie en samenwerking als uitgangspunt voor gemeentelijk medewerkers als voorwaardelijk te stellen.
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> De opdrachtgever (Stedin) heeft de vergunningsaanvraag geregeld

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

	aantal	procent
1 zeer slecht	9	4,0
2	7	3,1
3	11	4,8
4	11	4,8
5	7	3,1
6	17	7,5
7	44	19,4
8	42	18,5
9	16	7,0
10 zeer goed	12	5,3
geen oordeel	4	1,8
niet geantwoord	47	20,7
totaal	227	100,0
gemiddeld cijfer: 6,5		