



gemeente
Zoetermeer

Onderzoek Wabo 2023

tevredenheid over de afhandeling van
meldingen en vergunningaanvragen



onderzoek Wabo 2023

tevredenheid over de afhandeling van meldingen en vergunningaanvragen

april 2024

opdrachtgever:
Veiligheid, Vergunningen en Handhaving K. Hobeijn, R. Heerings

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	8
1.4 veldwerk en respons in 2023 / 2024	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	9
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 2023: 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	25
BIJLAGE I VRAGENLIJST	27
BIJLAGE II TELLINGEN EN TOELICHTINGEN	37

SAMENVATTING

Wabo

In de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (vervallen per 1 januari 2024, bij de invoering van de Omgevingswet) werd beoogd burgers en bedrijven één loket te bieden waarin alle vergunningen, ontheffingen en meldingen worden geïntegreerd tot één omgevingsvergunning.

onderzoek

De gemeente Zoetermeer heeft in de periode 2017 tot en met 2023 halfjaarlijks onderzocht (onder aanvragers en hun gemachtigden), hoe het proces van (Wabo)-vergunningverlening in de praktijk verliep. Onderzocht zijn:

- 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, werden ontleend aan het zaakstelsel van de gemeente. Elk van deze e-mailadressen werd eenmalig benaderd met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Voor de periode juli t/m december gebeurde hetzelfde, waarbij als extra voorwaarde gold dat de geselecteerde e-mailadressen niet in het voorafgaande halfjaar mochten zijn aangeschreven. In 2023 bedraagt de totale onderzoekpopulatie 390 personen / instellingen, met evenveel e-mailadressen. De respons bedraagt 134 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (34%).

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 (125 zaken) heeft die melding of aanvraag betrekking op één activiteit; in negen gevallen gaat het om twee of meer activiteiten. De meest genoemde activiteit is *bouwen*, genoemd door 78% van de respondenten.

vooroverleg

27% van de respondenten zegt een vooroverleg te hebben gehad, bij de beschouwde zaak. Van hen is het merendeel 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 49% van de respondenten die de vragen over dit onderwerp hebben beantwoord acht de informatie *duidelijk* of *zeer duidelijk*.

informatie over de 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. 33% acht de informatie *voldoende*; 24% acht deze *slecht* of *zeer slecht*.

besluit

51% van de (80) respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld heeft direct een positief besluit ontvangen, bij 43% werden er nog aanpassingen verwacht. Bij 5% is de aanvraag niet toegewezen.

Over dat besluit zijn aan de respondenten vier stellingen voorgelegd, die gaan 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 73% (de onderbouwing van het besluit) tot 84% (de juistheid van het besluit).

tijdens en na eventuele werkzaamheden

Drie respondenten hebben ervaring met een bezoek door bouwinspecteurs. Beoordelingen door dit zeer kleine groepje, van de communicatie, de vriendelijkheid, de deskundigheid en het meedenken van de inspecteurs, vallen nagenoeg allemaal gunstig uit.

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; de 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 60% goede of zeer goede beoordelingen, tegenover 6% slechte of zeer slechte beoordelingen. Bij andere dienstverleningsaspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: variërend van 14% (voor deskundigheid) tot 26% (voor de snelheid van reageren).

Gemiddeld geven respondenten in 2023 het rapportcijfer 6,5 voor de afhandeling door de gemeente van hun aanvragen of meldingen. Dat is iets *hoger* dan in 2022, *gelijk* aan het gemiddelde van 2021, en iets *lager* dan in de jaren daarvóór. Dit bevestigt het beeld dat naar voren komt uit de vergelijking van de beoordeling van verschillende dienstverleningsaspecten door de jaren heen. Daarbij springen de jaren 2021 t/m 2023 er vaak iets ongunstiger uit dan de jaren 2017 t/m 2020, bijvoorbeeld waar het gaat om vindbaarheid van informatie.

1

ONDERZOEKVERANTWOORDING

1.1 inleiding

De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) is op 1 oktober 2010 ingevoerd, en is per 1 januari 2024 vervallen, bij de invoering van de Omgevingswet.

In de Wabo is de - vóór 2010 in diverse wetten en regels opgenomen - regelgeving rond bouwen, verbouwen, slopen, kappen etc. samengevoegd. Het doel van de Wabo (en vanaf 2024 één van de doelen van de Omgevingswet) is burgers en bedrijven één loket te bieden waarin alle vergunningen, ontheffingen en meldingen worden geïntegreerd tot één omgevingsvergunning. Hiermee wordt beoogd procedures te verkorten en te vereenvoudigen, en daarmee de administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verminderen.

In Zoetermeer is in de periode 2017 t/m 2023, in opdracht van de afdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving (VVH), tweemaal per jaar onderzocht hoe dit proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt.¹

Het onderzoek betreft zowel (sloop-)meldingen als vergunningaanvragen. Dit onderzoek onder vergunningaanvragers en hun gemachtigden (bijvoorbeeld architecten en bouwbedrijven), is uitgevoerd door het team Onderzoek & Statistiek. 2023 is laatste jaar waarin het onderzoek in de sinds 2017 bestaande vorm heeft plaatsgevonden.

Beoogd wordt het onderzoek vanaf 2024 in een vernieuwde vorm voort te zetten.

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 Vóór het jaar 2017 werd vergelijkbaar onderzoek uitgevoerd door een externe partij.

1.3 onderzoekpopulatie

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

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 zaaksysteem 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 onderzoekseenheid 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 2023 / 2024

De onderzoekpopulatie in het eerste halfjaar van 2023 bestaat uit 218 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 31 augustus 2023, gevolgd door een eventueel rappel op 25 september. Negen van deze e-mailadressen zijn niet bereikt.

De respons over deze periode bedraagt 63 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 30% van 209).

De onderzoekpopulatie in het tweede halfjaar van 2023 bestaat uit 185 e-mailadressen. Deze zijn aangeschreven op 20 februari 2024, gevolgd door een eventueel rappel op 29 februari. Vier van deze e-mailadressen zijn niet bereikt. De respons over deze periode bedraagt 71 geheel of gedeeltelijk ingevulde enquêteformulieren (= 39% van 181).

De totale respons voor 2023 bedraagt 134 ingevulde enquêteformulieren (= 34% van 390).

1.5 dit rapport

In hoofdstuk 2 worden de resultaten over 2023 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 2023 onderling vergeleken.

bijlagen

Bijlage I bevat de vragenlijst.

Bijlage II laat alle kwantificeerbare antwoorden over het jaar 2023 in tabelvorm zien, en geeft overzichten van de antwoorden op vragen naar toelichtingen.

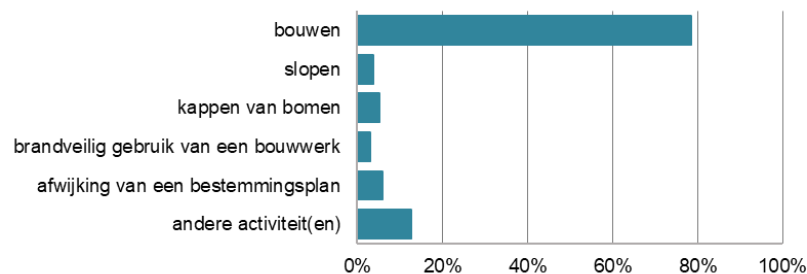
2 RESULTATEN

2.1 beschrijving van de respons

In totaal hebben 134 van de 390 per e-mail bereikte personen en organisaties de vragenlijst ingevuld. De respons (inclusief 34 respondenten die de enquête niet volledig hebben ingevuld) bedraagt daarmee 34%.

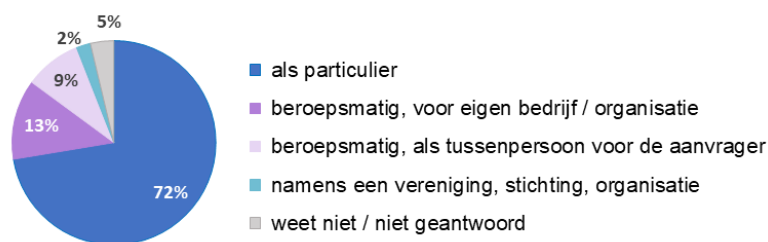
Voor elke respondent geldt in beginsel dat deze in de beantwoording zijn of haar ervaringen bij één zaak (melding of aanvraagprocedure) beschrijft. Uiteraard is het mogelijk dat men hiervan is afgeweken, en in de beantwoording ook ervaringen bij andere zaken heeft betrokken. Dat is niet na te gaan.

In het merendeel van de gevallen (125 zaken) heeft de aanvraag of melding betrekking op één activiteit; bij zes zaken gaat het om twee activiteiten; bij drie zaken gaat het om drie activiteiten. Figuur 2-1 laat zien dat vergunningaanvragen voor *bouwen* veruit het meest worden genoemd, namelijk door 78% van de respondenten.



figuur 2-1 onderwerpen van de melding of aanvraag (n = 134, meer antwoorden per respondent mogelijk)

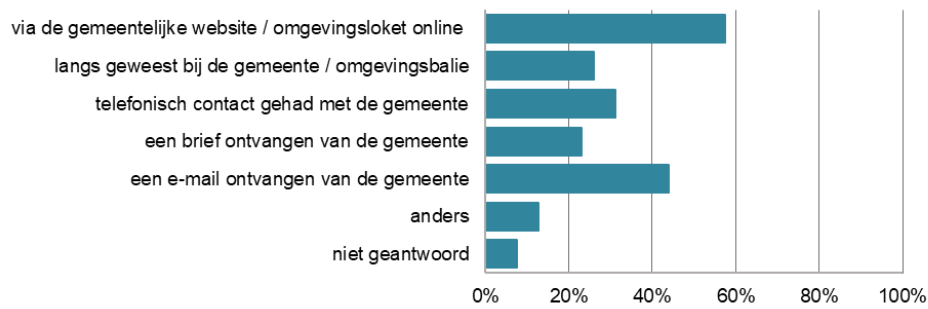
Figuur 2-2 toont dat 22% van de respondenten beroepsmatig bij de aanvragen en meldingen betrokken was, hetzij als aanvrager, hetzij als tussenpersoon voor de aanvrager. 72% was als particulier betrokken. Een minderheid van 2% was niet als particulier of beroepsmatig betrokken, maar bijvoorbeeld namens een vereniging.



figuur 2-2 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (n = 134)

2.2 wijzen waarop men contact heeft gehad met de gemeente

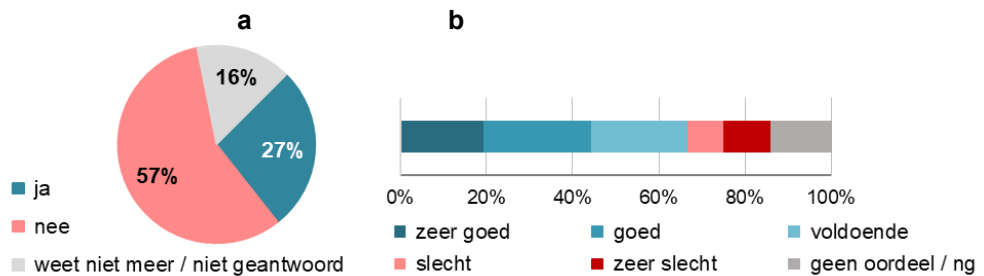
In de gehele de periode van de procedure, die al begint voor de feitelijke aanvraag of melding, kan men over die aanvraag op verschillende wijzen contact hebben gehad met de gemeente. Figuur 2-3 geeft een overzicht van de wijzen van contact die men noemt. De gemeentelijke website / omgevingsloket, e-mail en telefoon 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 = 134, meer antwoorden per respondent mogelijk)

2.3 voorafgaand aan de aanvraag

Vooroverleg is een niet-verplicht (en niet wettelijk geregeld) 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. 27% van de respondenten zegt bij de beschouwde zaak zo'n vooroverleg te hebben gehad. Figuur 2-4 toont dat het merendeel van deze respondenten daarover tevreden is.



figuur 2-4 a. heeft men een vooroverleg gehad? (n = 134)
b. beoordeling van het vooroverleg (n = 36)

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg

24 respondenten geven bij hun 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 prijzen het meedenken, de heldere communicatie over regels en te zetten stappen.

- beoordeling: *voldoende*

In drie van de zes commentaren komt aan de orde dat het vergunningproces ná het vooroverleg niet goed liep.

- beoordeling: *slecht* of *zeer slecht*

De (zes) reacties gaan onder andere over inconsequent advies en over moeizaam contact met medewerkers.

suggesties aangaande het vooroverleg

Suggesties voor verbetering van het vooroverleg staan op p.39, geordend naar de hoogte van de beoordelingen. De suggesties hebben onder andere betrekking op de afhandelingsnelheid en op duidelijke / consequente communicatie.

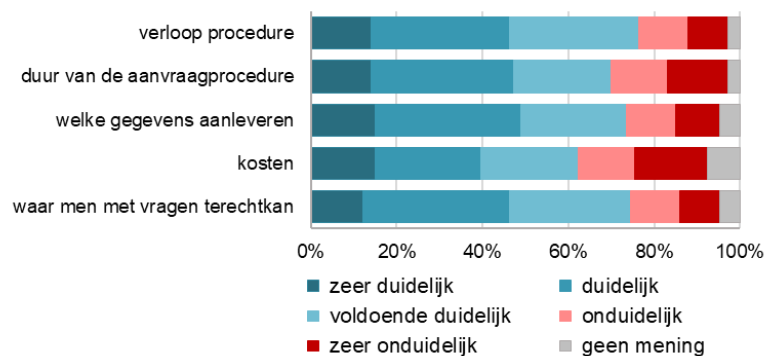
beoordeling van verschillende aspecten voorafgaand aan de aanvraag

Aan alle respondenten (dus niet alleen degenen die een vooroverleg hebben gehad) is gevraagd een oordeel uit te spreken over de duidelijkheid die zij voorafgaand aan de aanvraag hadden over 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 49% van de respondenten die de vraag hierover beantwoord hebben meent dat de informatie vooraf over de genoemde aspecten duidelijk of zeer duidelijk is. 21 tot 30% vindt de informatie onduidelijk of zeer onduidelijk.

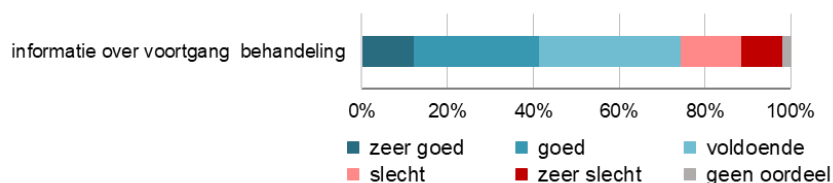


figuur 2-5 *duidelijkheid over aspecten van de procedure, voorafgaand aan de aanvraag of melding (n = 106)*
(28 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

De toelichtingen bij de beoordelingen van de duidelijkheid (p.41 en verder) hebben betrekking op zeer diverse onderwerpen, met name op aspecten als informatievoorziening, bereikbaarheid en de - voor sommigen - ondoorzichtigheid van de procedure.

2.4 voortgang na het indienen

106 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. 33% acht de informatie *voldoende*; 24% acht deze *slecht* of zelfs *zeer slecht* (figuur 2-6).



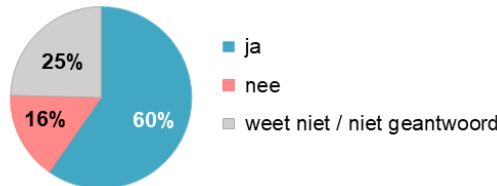
figuur 2-6 *Hoe goed is men op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (n = 106)*
(28 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Suggesties voor verbetering van de informatie over de voortgang van de behandeling staan op p.43. Sommigen bevestigen in hun toelichting nogmaals dat zij goed op de hoogte zijn gehouden. Respondenten die menen zij (zeer) slecht op

de hoogte gehouden zijn geven aan dat er niet altijd adequaat op vragen wordt gereageerd, en dat zij vaker een statusupdate zouden willen ontvangen.

afhandelingsduur

Van alle aanvragen en meldingen die door respondenten worden besproken waren er op het moment van de enquête 80 afgehandeld (figuur 2-7). Dat is 60%. Voor 51% van deze 80 respondenten duurde de procedure ongeveer zo lang als zij verwachtten; 26% vond het langer duren dan verwacht; 16% vond het korter duren (figuur 2-8).



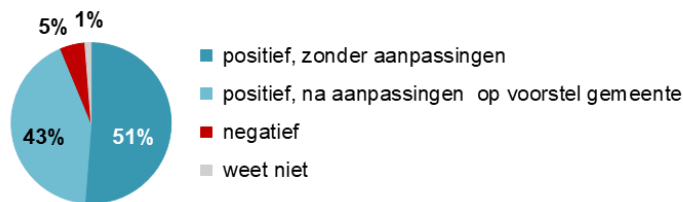
figuur 2-7 Is de aanvraag of melding inmiddels afgehandeld? (n = 134)



figuur 2-8 afgehandelde aanvragen: ervaren duur van de afhandeling van de aanvraag of melding (n = 80)

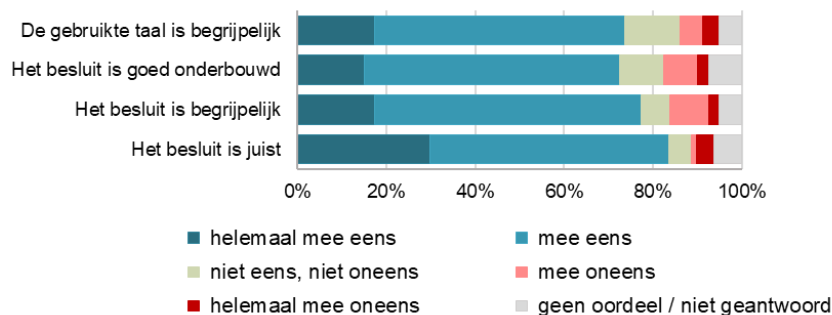
2.5 besluit door de gemeente

Figuur 2-9 laat zien dat 51% van de respondenten van wie de aanvraag is afgehandeld direct een positief besluit heeft ontvangen. Bij 43% werden er nog aanpassingen van de plannen gevraagd. Bij 5% (vier respondenten) is de aanvraag afgewezen.



figuur 2-9 afgehandelde aanvragen: reactie van de gemeente op de aanvraag (n = 80)

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 73% en 84%) is positief over deze aspecten).



figuur 2-10 oordeel over stellingen over het besluit door de gemeente (n = 80)

oordeel over stellingen versus toe- of afwijzing van de vergunningaanvraag

Uit de resultaten over eerdere jaren blijkt dat een niet-toegewezen aanvraag veelal gepaard gaat met een negatief oordeel over verschillende aspecten van de procedure.

In de respons over 2023 bevinden zich slechts vier respondenten met een vergunningverzoek dat niet is toegewezen: te weinig om harde uitspraken op te baseren. Dat neemt niet weg dat deze respondenten wel passen in het beeld uit eerdere jaren. De twee onderstaande kruistabellen geven de relatie weer tussen het besluit en de antwoorden op twee stellingen (de stelling over de onderbouwing van het besluit en de stelling over de juistheid ervan).

Drie van de vier respondenten met een afgewezen vergunningverzoek zijn het oneens met de stelling dat het besluit goed is onderbouwd, en dat geldt ook voor de stelling dat het besluit juist is. Andere respondenten zijn het juist in meerderheid eens met deze stellingen.

tabel 2-1 oordeel over de kwaliteit van de onderbouwing van het besluit door de gemeente, onderscheiden naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 78)

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	9	22	5	2	0	2	40	
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	3	24	3	3	0	1	34	
negatief	0	0	0	2	1	1	4	
totaal	12	46	8	7	2	2	78	

tabel 2-2 oordeel over de juistheid van het besluit door de gemeente, onderscheiden naar de strekking van dat besluit (absolute aantallen, n = 78)

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	15	22	3	0	0	0	40	
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	9	21	1	0	1	2	34	
negatief	0	0	0	1	2	1	4	
totaal	24	43	4	1	3	3	78	

2.6 tijdens en na de werkzaamheden

Aan 76 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 50 respondenten (66%) - zie tabel II-20, p.46.

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 57 respondenten (zie tabel II-21, p.46). Van hen weten er drie te melden dat zij tijdens of na de uitvoering bezoek hebben gehad van bouwinspecteurs. Bij 23 respondenten (40%) was een inspectiebezoek nog niet aan de orde omdat de werkzaamheden nog niet waren gestart. 21 respondenten (37%) hebben geen bezoek gehad van de inspectie. 14% weet niet of de inspectie is langs geweest.

Aan de zeer kleine groep van drie respondenten die ervaring hebben met een bezoek door bouwinspecteurs zijn enkele vragen voorgelegd over hun communicatie (informatie over doel en tijdstip van het bezoek), vriendelijkheid, deskundigheid en meedenken. Deze beoordelingen vallen nagenoeg allemaal gunstig uit (zie p.47).

2.7 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

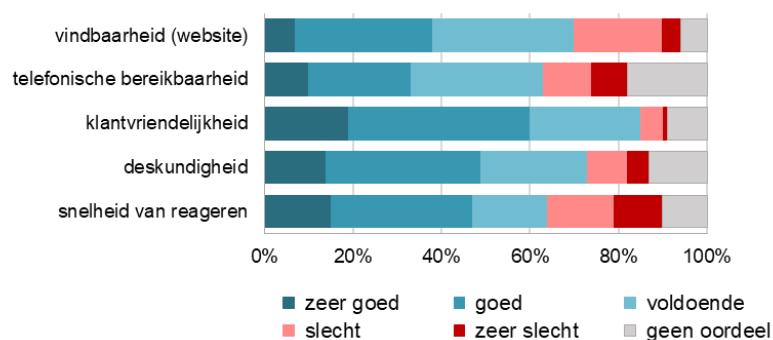
2.7.1 beoordeling contact met de gemeente

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 60% *goede* of *zeer goede* beoordelingen, tegenover 6% *slechte* of *zeer slechte* beoordelingen. Bij andere aspecten ligt het aandeel *slecht* of *zeer slecht* hoger: variërend van 14% (voor deskundigheid) tot 26% (voor de snelheid van reageren).



figuur 2-11 oordeel over aspecten van het contact met de gemeente (n = 100)
(34 respondenten hebben de vraag niet beantwoord; deze zijn niet in het diagram opgenomen)

Op p.49 en verder staan suggesties voor verbetering van het contact met de gemeente. Enkele genoemde verbeterpunten:

- meer persoonlijk en adequaat contact; klantgerichtheid;
- meer kennis bij de medewerkers.

2.7.2 **samenvattend rapportcijfer**

Gemiddeld geeft men in 2023 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 100 respondenten.

- 21 van deze respondenten geven een onvoldoende cijfer (5 of lager).
- 78 respondenten geven een voldoende cijfer (6 of hoger).
- 1 respondent heeft geen oordeel over de afhandeling.

Het ligt voor de hand dat het samenvattende rapportcijfer een samenhang vertoont met de afzonderlijk beoordeelde aspecten van de dienstverlening. Dat wordt in het onderstaande onderzocht:

Nagegaan is of de gemiddelde hoogte van het rapportcijfer van 2023 positief samenhangt 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 de 63 respondenten die geen vooroverleg hebben gehad gemiddeld een iets hoger cijfer geven dan de 28 respondenten die wél een vooroverleg hebben gehad: een 6,7 tegen een 6,3. Dat lijkt tegenstrijdig en is mogelijk aan toeval (enkele negatieve uitschieters) toe te schrijven. In eerdere jaren deed zich zo'n verschil niet voor (de scores waren gelijk of vielen gunstiger uit voor respondenten die een vooroverleg hadden).

Wat wel kan worden vastgesteld is dat de waardering voor het vooroverleg positief samenhangt met het rapportcijfer. Dus respondenten die het vooroverleg als goed of zeer goed beoordelen geven gemiddeld een relatief hoog rapportcijfer: dat verband is er in alle jaren waarin dit onderzoek is uitgevoerd.

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

	geen vooroverleg gehad	vooroverleg gehad / beoordelingen vooroverleg					geen oordeel
		totaal	zeer goed	goed	vol-doende	zeer slecht	
gemiddeld rapportcijfer	6,7	6,3	8,7	7,1	6,3	2,8	5,5
aantal respondenten	63	28	7	7	6	6	2

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

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

	zeer duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	on-duidelijk	zeer on-duidelijk
verloop van de procedure	8,8	7,0	6,6	5,5	2,8
aantal respondenten	15	32	27	12	10
duur van de procedure	8,8	7,1	6,6	5,9	3,6
aantal respondenten	13	33	21	14	15
welke gegevens aanleveren	8,0	7,2	6,4	4,9	3,9
aantal respondenten	16	34	22	12	10
kosten van de aanvraag	8,9	7,5	6,5	5,1	4,1
aantal respondenten	15	24	22	13	17
waar kan men met vragen terecht	8,5	7,5	6,2	4,6	3,3
aantal respondenten	13	33	27	11	10

na het indienen van de aanvraag

Ook 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	8,8	7,2	6,9	5,3	2,4
aantal respondenten	12	29	31	15	10

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
duur van de afhandeling	8,1	7,5	5,8
aantal respondenten	12	40	20

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 - niet onverwacht - gemiddeld een hoger cijfer voor de afhandeling zien dan het zeer 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. Dat de begrijpelijkheid van de taal, de kwaliteit van de onderbouwing en de begrijpelijkheid van het besluit een samenhang vertonen met het rapportcijfer voor de afhandeling is logisch.

Dat het besluit zelf en de beoordeling van de juistheid ervan óók met het rapportcijfer voor de afhandeling samenhangen is strikt genomen niet logisch, maar uiteraard wel heel goed te begrijpen.

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	positief, na door de gemeente voorgestelde aanpassingen	negatief
reactie gemeente (besluit)	7,7	7,0	3,5
aantal respondenten	38	33	4

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, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
de gebruikte taal is begrijpelijk	8,6	7,4	6,2	4,3
aantal respondenten	14	42	10	4
het besluit is goed onderbouwd	9,1	7,5	6,4	5,2
aantal respondenten	18	66	14	5
het besluit is begrijpelijk	8,8	7,4	6,4	4,9
aantal respondenten	14	45	5	7
het besluit is juist	7,9	7,2	7,3	6,0
aantal respondenten	24	40	4	1

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 beïnvloed 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: het gemiddeld oordeel over de kwaliteit van de procedure is mede afhankelijk van de percentages toegewezen en niet toegewezen aanvragen.

3

VERGELIJKING VAN ZEVEN ONDERZOEKJAREN

3.1 inleiding

Voor de zeven jaar 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 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 2023: aantallen en samenstelling

onderzoekspopulatie

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.

Voor het tweede halfjaar van 2021, en voor 2022 en 2023 is er geen eenduidige oorzaak aan te wijzen voor de verhoudingsgewijs geringe omvang van de onderzoekspopulatie. Er zijn wel enkele aanwijsbare omstandigheden aan die kleinere omvang hebben bijgedragen: een relatief groot aantal records in het zaakstelsel waarbij een e-mailadres ontbreekt; daarnaast is het aandeel zaken waarbij zowel de aanvrager als een gemachtigde kon worden benaderd kleiner geworden. Administratieve oorzaken dus.

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

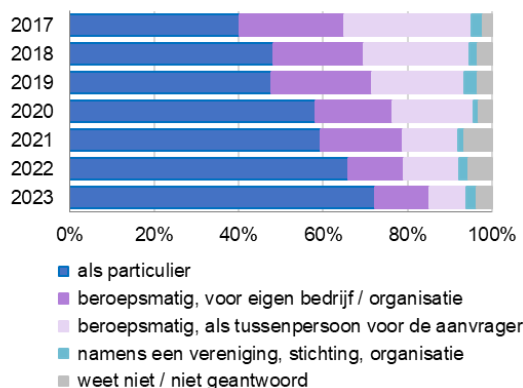
periode	onderzoekspopulatie (unieke e-mailadressen)	respons (absoluut)	respons (procent)
2017 - 1 ^e halfjaar	378	159	42%
2017 - 2 ^e halfjaar	361	110	30%
2017	739	269	36%
2018 - 1 ^e halfjaar	451	144	32%
2018 - 2 ^e halfjaar	296	99	33%
2018	747	243	33%
2019 - 1 ^e halfjaar	358	124	35%
2019 - 2 ^e halfjaar	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%
2022 - 1 ^e halfjaar	318	109	34%
2022 - 2 ^e halfjaar	241	73	30%
2022	559	182	33%
2023 - 1 ^e halfjaar	209	63	30%
2023 - 2 ^e halfjaar	181	71	39%
2023	390	134	34%

responspercentages

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 telkens kort na het beschouwde halfjaar, maar moesten soms ook enkele weken worden uitgesteld).

samenstelling respons

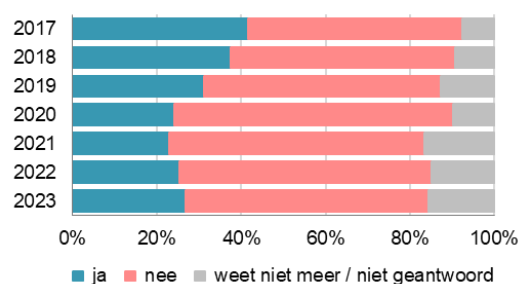
Figuur 3-1 toont door de jaren heen een sterk afnemend percentage professionele aanvragers in de respons, en van de weeromstuit een stijgend percentage particuliere aanvragers.



figuur 3-1 hoedanigheid waarin men over de melding of aanvraag contact heeft gehad met de gemeente (in procenten, 2017 t/m 2023)

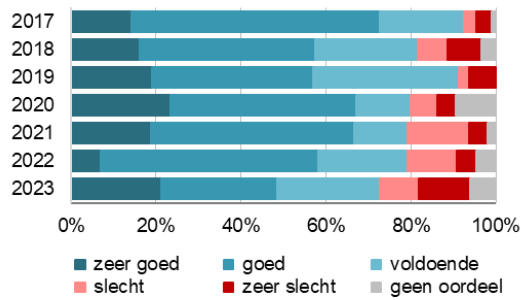
3.3 voorafgaand aan de aanvraag

Een vooroverleg vindt in de jaren 2017 - 2020 steeds minder vaak plaats. Vanaf 2020 blijft in de respons het aandeel records mét vooroverleg grofweg gelijk. Wat hierbij een rol kan spelen is het afnemende aandeel professionele aanvragers in de respons. Professionele aanvragers maken in de hele periode van zeven jaar gemiddeld vaker (namelijk in 38% van de gevallen) gebruik van vooroverleg dan particulieren (in 28% van de gevallen).



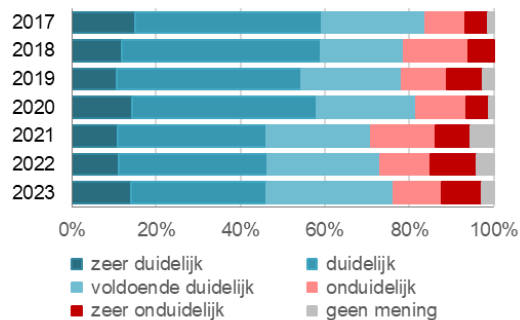
figuur 3-2 heeft er een vooroverleg plaatsgevonden? (in procenten, 2017 t/m 2023)

De waardering van het vooroverleg laat in de zeven onderzoekjaren een licht wisselend beeld zien, waarbij de meeste respondenten tevreden zijn. Het gaat om de antwoorden van relatief kleine aantallen respondenten: variërend tussen 33 personen (in 2023) en 106 personen (in 2017).

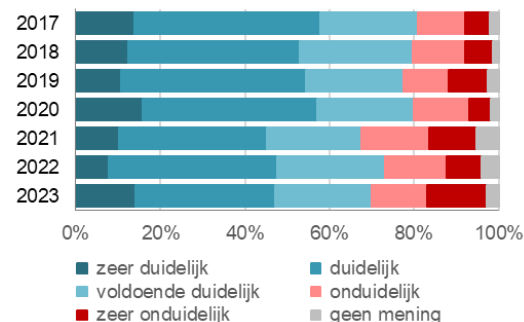


figuur 3-3 beoordeling van het vooroverleg (in procenten, 2017 t/m 2023)

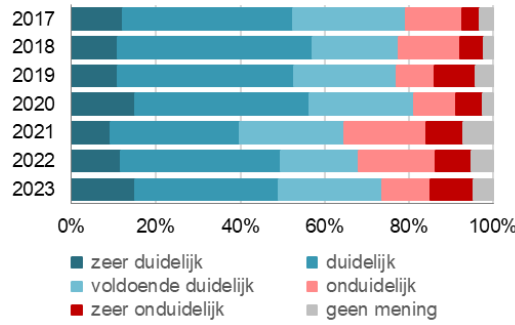
De antwoorden op vragen over de duidelijkheid die men voorafgaand aan de aanvraag had over verschillende aspecten van de procedure (verloop, duur, aan te leveren gegevens, kosten), worden weergegeven in figuur 3-4 t/m 3-8. De verschillen in beantwoording tussen de eerste vier onderzoekjaren zijn klein. In de jaren 2021 t/m 2023 is het aandeel gunstige oordelen (*duidelijk* of *zeer duidelijk*) in het algemeen iets lager dan in de voorgaande jaren, en het aandeel ongunstige oordelen (*onduidelijk* of *zeer onduidelijk*) is iets hoger.



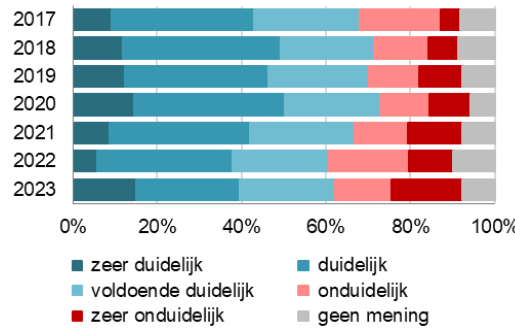
figuur 3-4 duidelijkheid over het verloop (de stappen) van de procedure (in procenten, 2017 t/m 2023)



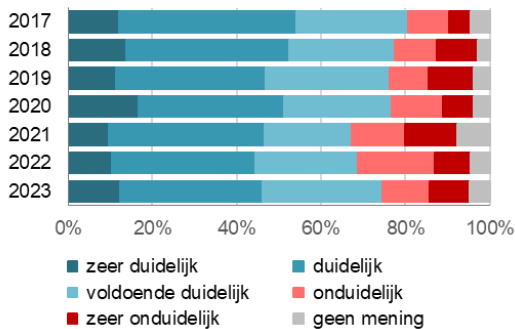
figuur 3-5 duidelijkheid over de duur van de aanvraagprocedure (in procenten, 2017 t/m 2023)



figuur 3-6 duidelijkheid over welke gegevens men moest aanleveren (in procenten, 2017 t/m 2023)



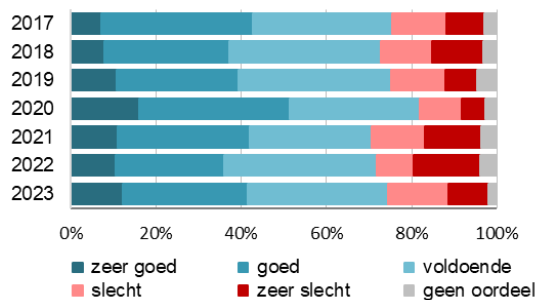
figuur 3-7 duidelijkheid over de kosten van de aanvraag (in procenten, 2017 t/m 2023)



figuur 3-8 duidelijkheid over waar men met vragen terecht zou kunnen (in procenten, 2017 t/m 2022)

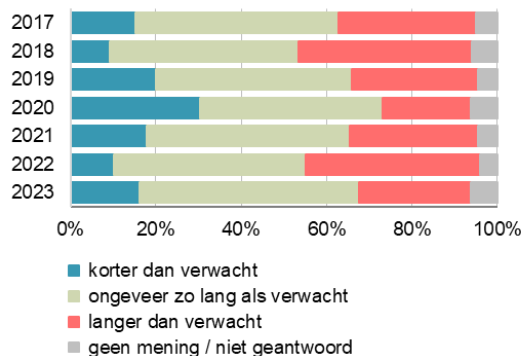
3.4 voortgang na het indienen van een aanvraag

Door de jaren heen is de tevredenheid over de informatie over de voortgang van de behandeling van de zaak ongeveer gelijk, met een dipje in 2021 en 2022 (figuur 3-9).



figuur 3-9 Hoe goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling? (in procenten, 2017 t/m 2023)

Over de voortgang in de tijd 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 60 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'. Het jaar 2020 was in dit opzicht een uitzondering.



figuur 3-10 gevoel bij de duur van de afhandeling (in procenten, 2017 t/m 2023)

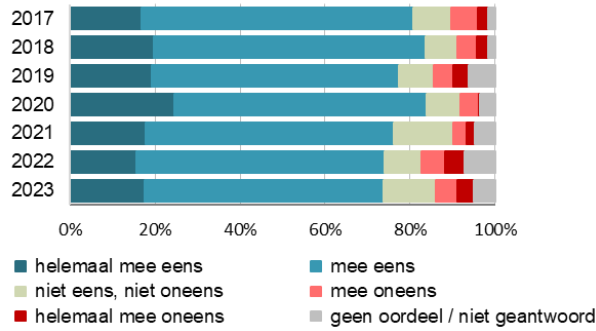
3.5 besluit door de gemeente

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 (5 tot 14% - 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 bij het oordeel over de stellingen. Die vertekening is doorgaans gering, maar kan in jaren met een relatief groot aandeel afwijzingen groter zijn.

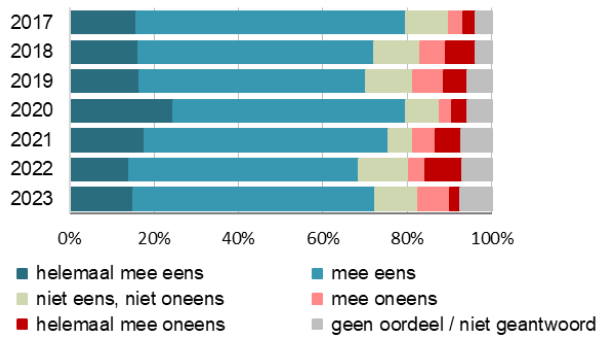
In het diagram dat het oordeel over de juistheid van het besluit weergeeft (figuur 3-14) is dat bijvoorbeeld het geval: de jaren met het grootste aandeel afwijzingen (2018 en 2022) laten ook het grootste aandeel (*helemaal*) *oneens* zien op de stelling over de juistheid van het besluit.

tabel 3-2 besluit door de gemeente over de aanvraag

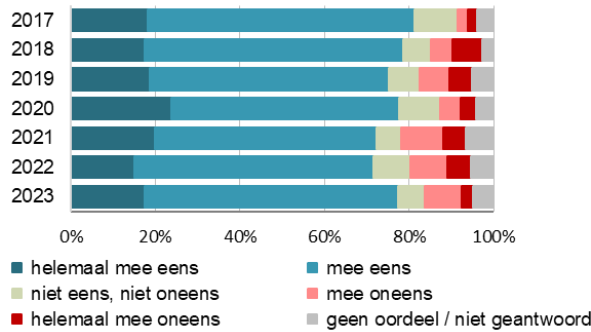
periode	positief (toegekend)	positief (na aanpassingen)	negatief (afgewezen)	weet niet / niet geantwoord
2017	55%	36%	7%	2%
2018	55%	32%	10%	3%
2019	60%	26%	9%	5%
2020	56%	33%	6%	5%
2021	56%	31%	9%	5%
2022	43%	37%	14%	6%
2023	51%	43%	5%	1%



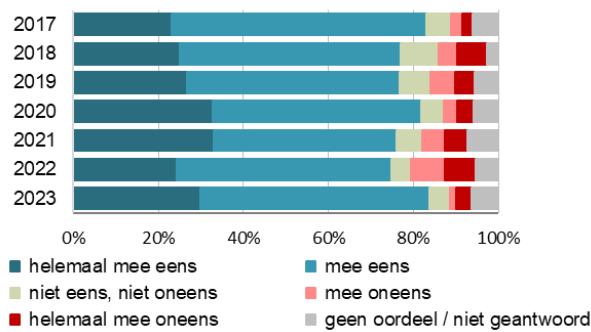
figuur 3-11 oordeel over de stelling: "De gebruikte taal is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2023)



figuur 3-12 oordeel over de stelling: "Het besluit is goed onderbouwd." (in procenten, 2017 t/m 2023)



figuur 3-13 oordeel over de stelling: "Het besluit is begrijpelijk." (in procenten, 2017 t/m 2023)



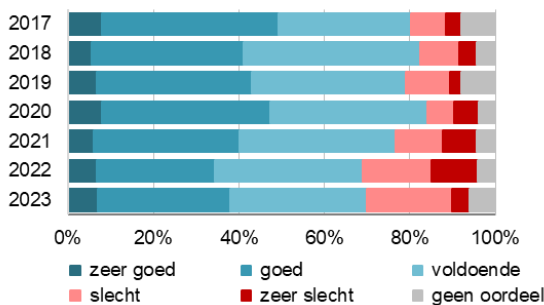
figuur 3-14 oordeel over de stelling: "Het besluit is juist." (in procenten, 2017 t/m 2023)

3.6 algemene beoordeling van de doorlopen procedure

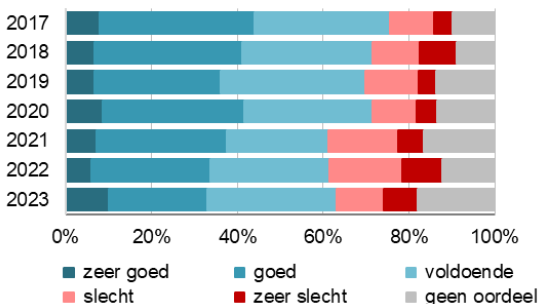
contact met de gemeente

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 van de respondent met de gemeente.

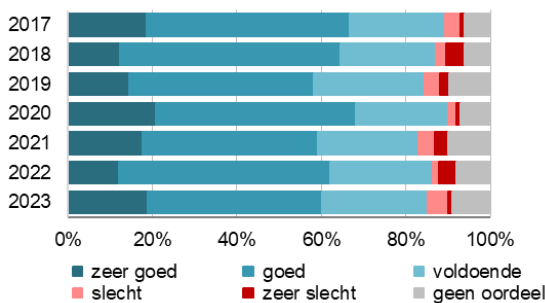
De verschillen tussen de jaren zijn tot 2021 niet groot. De jaren 2021 t/m 2023 springen er vaak iets ongunstiger uit, bijvoorbeeld waar het gaat om vindbaarheid van informatie. 2021 en 2022 ook waar gaat het om telefonische bereikbaarheid.



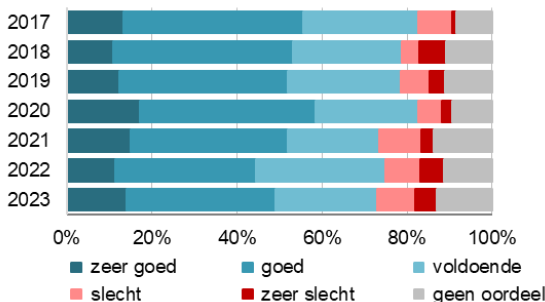
figuur 3-15 oordeel over de vindbaarheid van informatie op de website (in procenten, 2017 t/m 2023)



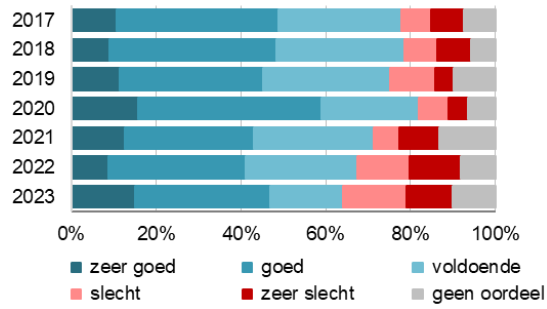
figuur 3-16 oordeel over de telefonische bereikbaarheid (in procenten, 2017 t/m 2023)



figuur 3-17 oordeel over de klantvriendelijkheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2023)



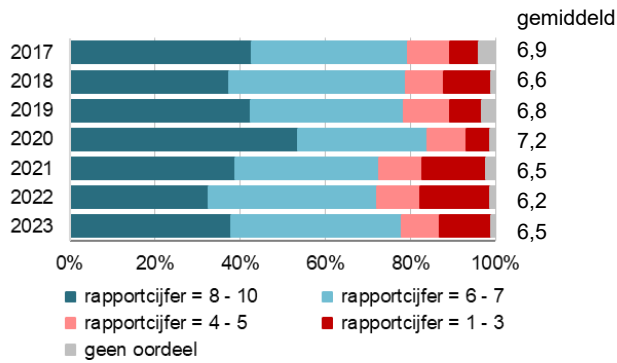
figuur 3-18 oordeel over de deskundigheid van de medewerkers (in procenten, 2017 t/m 2023)



figuur 3-19 oordeel over de snelheid van reageren op vragen (in procenten, 2017 t/m 2023)

samenvattend rapportcijfer

Figuur 3-20 geeft een overzicht van de samenvattende rapportcijfers voor de hele procedure. Het diagram laat zien dat in 2021 en 2022 (en in 2023 in iets mindere mate) het gemiddelde rapportcijfer omlaag gehaald wordt door een relatief groot aandeel zeer ongunstige beoordelingen. Het rapportcijfer bevestigt daarmee het beeld dat ook al uit de diagrammen in figuur 3-3 t/m figuur 3-19 (over de afzonderlijke dienstverleningsaspecten) naar voren komt.



figuur 3-20 samenvattend rapportcijfer voor de afhandeling van de aanvraag of melding (in procenten, 2017 t/m 2023)

BIJLAGE I vragenlijst



Evaluatie vergunningverlening gemeente Zoetermeer

In de periode 1 juli t/m 31 december 2023 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 >



gemeente
Zoetermeer

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 >



gemeente
Zoetermeer

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	105	78,4
slopen	5	3,7
kappen van bomen	7	5,2
brandveilig gebruik van een bouwwerk	4	3,0
afwijking van een bestemmingsplan	8	6,0
andere activiteit(en)	17	12,7
totaal respondenten	134	100,0

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

	aantal	procent
één activiteit	125	93,3
twee activiteiten	6	4,5
drie activiteiten	3	2,2
vier activiteiten	-	-
vijf activiteiten	-	-
totaal respondenten	134	100,0

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

	aantal	procent
als particulier	97	72,4
beroepsmatig, voor eigen bedrijf / organisatie	17	12,7
beroepsmatig, als tussenpersoon voor de aanvrager	12	9,0
namens een vereniging, stichting, organisatie (niet beroepsmatig)	3	2,2
dat weet ik niet	3	2,2
niet geantwoord	2	1,5
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
via de gemeentelijke website / omgevingsloket online	77	57,5
langs geweest bij de gemeente / omgevingsbalie	35	26,1
telefonisch contact gehad met de gemeente	42	31,3
een brief ontvangen van de gemeente	31	23,1
een e-mail ontvangen van de gemeente	59	44,0
anders *	17	12,7
niet geantwoord	10	7,5
totaal respondenten	134	100,0

* de andere wijzen van contact

- Via de architect vergunning laten aanvragen.
- Aannemer [bedrijfsnaam] heeft op mijn verzoek het eerste contact gelegd met de gemeente, ook onze VvE drong er op aan contact te zoeken met de gemeente.
- De communicatie vanuit de gemeente is zeer slecht. Ik moest zelf meerdere malen contact opnemen alvorens er werd gereageerd.
- De firma [bedrijfsnaam] zal de dakkapellen leveren en was ook namens ons de indiener van de vergunningsaanvraag.
- De vergunning werd aangevraagd door de installateur.
- Ik ben de aanvrager in deze gemeente voor de kapaanvragen.
- Ik ben zelf werkzaam bij de Gemeente Zoetermeer dus loop ik regelmatig even langs.
- Projectgebonden d.m.v. vooroverleg.
- Via aannemer.
- Via de dakkapellenleverancier.
- Via een adviesbureau.

- Via het bouwbedrijf. Zij hebben dit geregeld bij de gemeente.
- Via mijn aannemer.
- Via mijn architect.
- Via / middels architect.
- Vooroverleg.
- Wij hadden een architect die alles regelde met de gemeente.

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

	aantal	procent
ja	36	26,9
nee	77	57,5
dat weet ik niet meer	9	6,7
niet geantwoord	12	9,0
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	7	5,2	19,4
goed	9	6,7	25,0
voldoende	8	6,0	22,2
slecht	3	2,2	8,3
zeer slecht	4	3,0	11,1
geen oordeel	2	1,5	5,6
niet geantwoord	3	2,2	8,3
subtotaal (vooroverleg gehad)	36	26,9	100,0
niet van toepassing	98	73,1	
totaal	134	100,0	

toelichtingen bij de beoordeling van het vooroverleg (vraag 6)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- De persoon van de gemeente liet stukken zien waar onze overkapping aan moest voldoen en als ik vragen had wist hij deze supersnel te beantwoorden, ook per mail. Echt super!
- Ik kreeg helder en duidelijk door hoe ik het beste de vergunning voor onze dakkapel aan kon vragen en welke documentatie wij paraat moesten hebben.
- Ik werd prettig geholpen en je merkte ook dat de dame er zelf zin in had om haar werk te doen.
- Vriendelijke stadsbouwmeester die heeft meegedacht voor de adviesaanvraag en de mogelijkheden, alsmede uitleg over de regels waar rekening mee gehouden moest worden.

beoordeling vooroverleg: goed

- Aanvraag omgevingsvergunning verliep prima; looptijd is iets te lang maar uiteindelijk positief.
- Duidelijke communicatie.
- Het is prettig om met de juiste personen op locatie te kijken wat de mogelijkheden zijn. In dit geval ging het over het inrichten van diverse bouwplaatsen in de Hovenbuurt.
- Het vooroverleg was duidelijk.
- Na een gesprek was duidelijk wat we precies moesten doen.
- Telefonisch contact gehad, goed geholpen.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Ambtenaren zijn in het begin blij en meedenkend doch in het vervolgtraject totaal tegenwerkend.
- Ik heb nog om een derde gesprek gevraagd, maar daar is niet op ingegaan. Wisseling van stadsbouwmeester gedurende de procedure zorgde ervoor dat er andere eisen werden gesteld.
- Ons verzoek was eerst over het hoofd gezien. Een aantal keer gebeld over wanneer we antwoord konden verwachten. Steeds verteld: "het antwoord komt eraan". Toen de deadline inmiddels ruim verstreken was en ik weer aan de bel trok werden we serieus genomen en werd er haast achter gezet. Vanaf dat moment verliep het naar volle tevredenheid.
- Overleg zelf was prima, echter de procedure en route gaf veel ruis.
- Uitleg was prima. Goed geholpen. En het stappenplan was duidelijk.
- Verwezen naar website.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Het duurt veel te lang voordat er antwoord is. Diverse hobby's worden uitgeleefd op de plannen zonder dat er sprake is van deskundigheid. Ruimtelijke kwaliteit is een positieve uitzondering.
- Men vroeg mij gewoon de aanvraag in te dienen, vooroverleg kon niet.
- Op welstandsgronden werd een vergunningsweigering van zonnepanelen op mijn gevel in het vooruitzicht gesteld. De zorgvuldige inpassing op de gevel was uit het oogpunt van welstand op zich geen bezwaar, maar het zou elders als precedent voor oncontroleerbare gevelaantasting aanleiding kunnen zijn. De legeskosten van deze geweigerde vergunning bleken achteraf €300 te bedragen. Dat hoort bij elke levering vooraf bekend te zijn.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- De Welzijnscommissie vond het niet passen in de buurt. En dat terwijl ik zelf aankijk naar hetzelfde als wat wij willen aanbouwen. Afgekeurd opzicht en bouw materiaal. Wij wilden steen voor de rest van ons huis maar het moesten kunststofplaten worden. Alles op de tekening veranderd...weer afgekeurd door de stadsbouwmeester. Met het advies, waarom geen steen. Hier ga je dus door het lint van. Ook moest de opbouw 61 cm uit de gevel staan, wat inhoudt dat ik in mijn huis een steunmuur moet gaan zetten. Wat ik in vergelijkbare aan/ opbouwen niet zie in de buurt.
- Er werd verteld dat het niet uit maakte of wij een schuin dak- of plat dak- dakkapel zouden nemen. Op basis van deze informatie de aanvraag gedaan. Deze werd afgewezen gezien het feit dat er wel degelijk een verplichting was om een schuin dak te hanteren. Zeer ontevreden over de informatie dus, aangezien er hoge kosten aan verbonden waren.
- Heel moeilijk om contact met de desbetreffende persoon te krijgen.

beoordeling vooroverleg: geen oordeel

- Het vooroverleg is gevoerd door de architect.
- Tussenpersoon heeft dit gedaan.

suggesties voor verbetering van het vooroverleg (vraag 7)

beoordeling vooroverleg: zeer goed

- Nee. De gemeente denkt met je mee en dat is fijn!
- Voor deze aanvraag niet.

beoordeling vooroverleg: goed

- Dit blijven doen.
- Indien mogelijk sneller afhandelen.
- Misschien meer duidelijkheid óf en wanneer je aanvraag vergunningvrij is.
- Probeer altijd in overleg te gaan om veel heen-en-weergemail te voorkomen.

beoordeling vooroverleg: voldoende

- Beter een afspraak maken daarvoor bij de balie, dan het via de website doen. Wat ik als veel effectiever ervoer.
- Binnen de gemeente zijn er te veel afdelingen die hun eigen onderdeel behandelen waardoor er geen integraal uitsluitel komt, waardoor definitieve antwoorden weken later komen dan eerst beoogd.
- Duidelijker systeem, volgens mij hadden wij net pech dat er net op een ander systeem werd overgegaan.
- Geef vooraan aan welke regels van toepassing zijn en verander niet en denk mee in de geest van de aanvrager. Zonder ons geen legeskosten.
- Had ik kunnen overslaan, niet inhoudelijk, geen diepgaande kennis.

beoordeling vooroverleg: slecht

- Binnen acht werkdagen een afspraak en binnen acht werkdagen een reactie i.p.v. acht maanden.
- Ga gewoon in op de vragen die worden gesteld. Ik begrijp dat e.e.a. pas goed kan worden beantwoord na indiening van het project, maar een of twee vragen vooraf vergemakkelijkt het proces voor de aanvrager.
- Ik heb bezwaar aangetekend. Dat bezwaarschrift bevat aanbevelingen voor het welstands-toezicht en een zinvoller vooroverleg. Ik ben bang dat ik voor dat bezwaar weer leges moet betalen en zelfs bij acceptatie geen vergoeding van de kosten van een onterechte vergunnings-weigering zal krijgen.

beoordeling vooroverleg: zeer slecht

- Beter collega's informeren.
- Duidelijkheid en goed contact met de persoon die dit behandelt.
- Ja zeker. Zorg dat er één maat gehanteerd wordt en niet over te veel schrijven / toezicht.

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	15	11,2
duidelijk	34	25,4
voldoende duidelijk	32	23,9
onduidelijk	12	9,0
zeer onduidelijk	10	7,5
geen mening	3	2,2
niet geantwoord	28	20,9
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	15	11,2
duidelijk	35	26,1
voldoende duidelijk	24	17,9
onduidelijk	14	10,4
zeer onduidelijk	15	11,2
geen mening	3	2,2
niet geantwoord	28	20,9
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	16	11,9
duidelijk	36	26,9
voldoende duidelijk	26	19,4
onduidelijk	12	9,0
zeer onduidelijk	11	8,2
geen mening	5	3,7
niet geantwoord	28	20,9
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer duidelijk	16	11,9
duidelijk	26	19,4
voldoende duidelijk	24	17,9
onduidelijk	14	10,4
zeer onduidelijk	18	13,4
geen mening	8	6,0
niet geantwoord	28	20,9
totaal	134	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	13	9,7
duidelijk	36	26,9
voldoende duidelijk	30	22,4
onduidelijk	12	9,0
zeer onduidelijk	10	7,5
geen mening	5	3,7
niet geantwoord	28	20,9
totaal	134	100,0

toelichting bij de beoordelingen van duidelijkheid vooraf (vraag 9)

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	• Echt snel geholpen, heel blij mee.
duidelijk	duidelijk	zeer duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Het betrof een verlening van de vergunning voor de wet leegstand. Hier had ik bij andere complexen ook al mee te maken gehad.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Enige wat mij opvalt is dat er alleen per e-mail een antwoord ontvangen wordt en een rekening voor de leges. Ik zou verwachten dat wanneer er een vergunning verstrekt wordt dit een officieel document, en niet alleen een e-mail zou zijn. Verder alles prima.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Goed geholpen door meneer [naam medewerker].
voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Hoe alles verloopt en zou moeten verlopen is wel duidelijk, dat de gemeente zich er niet aan houdt ook.
duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	• Procedure duidelijk. Naleven procedure onvoldoende.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	duidelijk	duidelijk	• De vergunningsprocedure heeft het bouwbedrijf goed geregeld.
voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	geen mening	• De vergunningsaanvraag heb ik via een derde partij laten verlopen, die de bouwtekeningen heeft gemaakt en de aanvraag heeft ingediend. De afzender van e-mails met vragen was heel onduidelijk en leek erg op spam. Ik heb de mail bijna weggegooid. Pas bij het openen van een bijlage in de mail werd duidelijk dat het om de vergunningsaanvraag ging.
voldoende duidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	duidelijk	• Als particulier is het niet geheel duidelijk waar de tekeningen aan moeten voldoen. Dat is voor een bedrijf algemene kennis waarschijnlijk. Ik had feitelijk voldaan aan de eisen. Maar het had beter gekund; geef bijvoorbeeld een voorbeeld-aanvraag weer op de site.
duidelijk	duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	• Bouwmeester is gesproken maar kon niets betekenen ondanks eerdere toezeggingen van een collega.
duidelijk	onduidelijk	duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	• Mag wat sneller en directer. Het lijkt soms dat antwoorden van iemand kwamen die niet uit Zoetermeer komt.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer duidelijk	voldoende duidelijk	• Mijn aanvraag had betrekking op het verwijderen en afvoeren van een kleine hoeveelheid asbesthoudend materiaal.
voldoende duidelijk	duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	• Volledige medewerking en informatie van dhr. [naam medewerker].
voldoende duidelijk	duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	• We hadden ook een bedrijf dat de aanvraag had ingediend. Maar wij ontvingen de tussentijdse terugkoppelingen ook.
voldoende duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	duidelijk	• Ik had drie bomen recent nieuw aangeplant, ook daar moesten foto's, locatie en soortnaam van worden aangeleverd. Had ik dat geweten had ik dit niet gemeld. Ik moest iedere keer hulp inschakelen omdat ik niet weet hoe foto's te uploaden. En ik moest de soortnaam uitzoeken. Voor mij is het een appel- pruimenboom en Japanse sierkers.
duidelijk	duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	• Omdat het voor mij onduidelijk was welke gegevens moesten worden aangeleverd heb ik dit via de aannemer uitbesteed aan een professional.
onduidelijk	onduidelijk	duidelijk	onduidelijk	duidelijk	• Toen we eenmaal in het omgevingsloket terecht kwamen en daar onze aanvraag deden werd de procedure steeds duidelijker. In de periode daarvoor, wanneer je de vraag hebt: "waar moet ik beginnen?", is het erg zoeken.
onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	geen mening	voldoende duidelijk	• Te veel loketten en wisseling van personen waardoor er steeds nieuwe vragen / meningen naar voren komen, wat het proces enorm heeft vertraagd.
voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	• Het ging om het beglazen van een loggia door [bedrijfsnaam], dat ook al veel loggia's in Zoetermeer had beglaasd, dus voor mij was dan misschien niet alles helemaal duidelijk, maar ik had er wel vertrouwen in dat het wel zou lukken. De grootste vraag was eigenlijk of er wel een omgevingsvergunning nodig was.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben op afspraak langsgedaan bij de omgevingsbalie voor het ophalen van tekeningen en voor informatie. Ik heb eerst te horen gekregen dat mijn dakkapel vergunningvrij geplaatst zou kunnen worden. In hetzelfde gesprek kwam men daarop terug en heb ik toch een formele aanvraag gedaan, met alle kosten van dien. Later bleek dat er toch geen vergunning nodig was en is de procedure hiertoe ook niet gevolgd door de gemeente (maar ik heb wel moeten betalen).
onduidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik vind vooral dat het proces onnodig moeilijk wordt gemaakt. In één oogopslag duidelijk hebben wat er aangeleverd moet worden en wat daaraan de eisen zijn zou heel fijn zijn. Het aanvragen van deze vergunning hoeft namelijk niet zo moeilijk te zijn. Alleen omdat we zelf niet bouwtechnisch zijn kon het naar onze mening meer in 'leken'-taal uitgelegd worden.
onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag was ingediend via het omgevingsloket en daarin werd mij niet heel veel duidelijk. Dat gezegd hebbende, daarna heb ik intensief contact gehad met [naam medewerker] en hij heeft mij super geholpen en het proces en tijden duidelijk uitgelegd.
voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De periode dat de aanvraag kon duren was duidelijk, maar werd overschreden. Geprobeerd contact te hebben maar was niet bereikbaar; via de mail kreeg ik geen antwoord.
onduidelijk	zeer duidelijk	onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Een onderdeel van het verloop van de vergunningsaanvraag was en is me nog niet duidelijk. Voor mijn dakkapel moest er een aanpassing gebeuren, die bleek goedkoper uit te vallen (omdat de breedte van de dakkapel kleiner moest). De factuur voor de leges zijn niet aangepast naar het kleinere bedrag. Onduidelijk is waar ik moet claimen.
duidelijk	onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Van de gemeente zelf hebben we geen ontvangstbevestiging van de vergunningsaanvraag gekregen en ook de omgevingsvergunning zelf hebben we ergens opgezocht.
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Collega's van desbetreffende afdeling weten zelf niet hoe het werkt waardoor je van het kastje naar de muur wordt gestuurd.
onduidelijk	geen mening	zeer onduidelijk	geen mening	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Plaatsing windmolentje tegen gevel, uitstekend boven het dak. Geprobeerd om digitaal een bouwaanvraag te doen. Na telefonisch consult bleek dat niet mogelijk voor een windmolentje en werd het dus papier. Met de papieren versie naar de inloopbalie alwaar een zeer ongeïnteresseerd figuur mij vertelde dat hetgeen ik bij me had goed was. Dus ingediend. En toen bleek dat het van geen kanten voldoende was. Diegene die mij toen heeft geholpen, zowel telefonisch als per mail, heeft mij wel goed geholpen. Maar ja, inmiddels was er zoveel tijd verloren gegaan dat ik maar heb gewacht tot de nieuwe wet is ingegaan. Ik zal dan ook binnenkort een nieuwe aanvraag doen. Hopelijk kan het nu wel digitaal en is duidelijk welke tekeningen e.d. er moeten worden aangeleverd.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De behandelaar moet alles uitzetten en de rest verschuilt zich hierachter en reageert traag en slecht.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Vele maanden geen contact en ook niet bereikbaar.
onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Zie eerder antwoord.
zeer onduidelijk	voldoende duidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> De communicatie vanuit de gemeente is zeer slecht. Ik moest zelf meerdere malen contact opnemen alvorens er werd gereageerd. Voor wat betreft de kosten is niet duidelijk dat de gemeente meerdere malen voor dezelfde activiteit leges kan rekenen.
zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Dramatisch verlopen aanvraag, zeer onduidelijk inzake de gegevens die de gemeente nodig had voor beoordeling, na aanleveren weer aanvullende gegevens nodig.

verloop procedure	duur procedure	gevraagde gegevens	kosten	waarheen met vragen	toelichting
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Een advocaat is misschien een optie.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Heb een omgevingsvergunning aangevraagd. Om de vergunning te krijgen moest ik een architect benaderen. Ik snap niet wat de reden is van al die afmetingen enzovoort. Heb gewoon een simpel reclamebord met verlichting, dat duidelijk is dat hier een broodjeszaak zit. we zitten inmiddels al meer dan een jaar maar klanten kunnen ons soms moeilijk vinden omdat het helemaal aan de achterkant is en nergens nog iets van een naam of reclamebord staat. Is wel minder voor mij als ondernemer
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Hele slechte service bij gemeente Zoetermeer, niemand wist echt van zaken.
zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	zeer onduidelijk	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb via een bureau een vergunningaanvraag gedaan. Deze is goedgekeurd. Daarna kreeg ik uit het niets ineens een rekening om de leges te betalen vanuit de gemeente Zoetermeer. Tot drie keer toe geprobeerd telefonisch contact te krijgen, maar zelfs de telefonistes kregen de omgevingsbalie niet te pakken. Om de aanmaning niet te hoog te laten worden, maar betaald. Geen idee hoe jullie werken, het is echter wel onduidelijk, niet transparant en niet communicatief ... niet hetgeen de gemeente wil uitstralen denk ik.
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> De architect heeft alles geregeld, dus ik heb zelf niet met bovenstaande zaken te maken gehad.
geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	geen mening	<ul style="list-style-type: none"> Ik kan hier geen antwoord opgeven omdat het via mijn aannemer is gegaan!

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

	aantal	procent
zeer goed	13	9,7
goed	31	23,1
voldoende	35	26,1
slecht	15	11,2
zeer slecht	10	7,5
geen oordeel	2	1,5
niet geantwoord	28	20,9
totaal	134	100,0

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

zeer goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- [naam medewerker] heeft mij super geholpen.
- Liep heel vlot.

goed op de hoogte gehouden van de voortgang

- Goed op de hoogte gehouden, echter de planning is vanuit de gemeente niet behaald. Keer op keer moeten ze bijstellen in de voortgang.
- Ik moest tot twee keer toe aanvullende gegevens leveren.
- Mail in cc.
- We ontvingen dezelfde dag nog een e-mail.

voldoende op de hoogte gehouden van de voortgang

- Denk dat telefonisch veel duidelijker kan gemaakt worden of met een gesprek en dan per mail de gegevens opvragen, want ik heb er niet veel verstand van en weet niet waar ik moet wezen voor zoiets.
- Ik heb zelf niet tussentijds gekeken. Ik weet dus niet of er online in mijnZoetermeer iets gevonden kan worden.
- Ja, doch wordt niet ingevuld.
- Voldoende. We hebben gewoon rustig afgewacht tot we iets terug te horen kregen.
- Voor simpele aanvragen, een simpele behandeling, er staat veel illegaal, je moet als nette burger niet het idee krijgen afgestraft te worden
- Zie eerdere toelichting.

- Zie vorige opmerking over het mailverkeer. Suggesties om duidelijker te maken wie de afzender is: zowel in naam afzender als in onderwerp. De ontvangen mail leek erg op spam.

slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- Betere interne communicatie.
- De wachtduur op een antwoord verkorten. Duurde veel te lang. We leven in 2023.
- Een webportaal organiseren waarin staat wat nog verwacht wordt en welk onderdeel akkoord is en wat nog moet worden aangevuld.
Ook kunnen zaken als eis in de vergunning neergelegd worden i.p.v. vooraf uitputtend getoetst.
- Houd de aanvrager en ook de personen namens wie wordt gehandeld schriftelijk of per mail op de hoogte van de voortgang.
- Ik krijg geen berichten, dus weet niet wáár in het proces de aanvraag zich bevindt, welke stappen al doorlopen zijn.
- Na 10 weken in de procedure werd er gemeld dat de aanvraag niet compleet was; mijns inziens had dit eerder in de aanvraag gemeld kunnen worden.
- Na meerdere malen contact op te hebben genomen met de gemeente (telefonisch en via de e-mail) bleek degene die onze aanvraag in behandeling had langdurig uitgevallen te zijn. Dit was (ook intern blijkbaar) niet gecommuniceerd, waardoor ik weken heb moeten wachten en vier keer heb moeten bellen voordat ik uiteindelijk een andere naam doorkreeg. Er zijn ook terugbelverzoeken in haar agenda gezet, waar natuurlijk nooit op gereageerd werd omdat zij er niet was. Graag heldere communicatie over wie er verantwoordelijk is voor het dossier zodat dit duidelijk is en het gemakkelijker (en sneller) is om in contact te komen bij vragen en over de voortgang.
- Wat dichter bij de aanvrager een contactpersoon die meer betrokken is bij het project of de aanvraag.

zeer slecht op de hoogte gehouden van de voortgang

- Draag aanvragen over aan een collega als iemand langere tijd afwezig is.
Zorg voor een escalatie- / klachtenmogelijkheid die voorziet in direct contact in plaats van een bestuursrechtelijke afwikkeling.
- Er is geen zicht op de voortgang. Het proces binnen de gemeente is een black box waar soms ineens weer een nieuwe eis uit rolt met een onhaalbare reactietermijn.
- Ik ben niet op de hoogte gehouden. Ik kreeg gewoon in no time een brief waarin stond dat we mochten gaan bouwen.
- Ik heb nog helemaal niks vernomen van de aanvraag.
- Ik weet nu nog steeds niets, november aangevraagd en nu is het 20 februari.
- Laat dit digitaal op te vragen zijn, eventueel met een communicatiemogelijkheid zodat de aanvrager contact kan opnemen....
- Niet, heb elke keer zelf moeten bellen en mailen. De vraag werd dan uitgezet en vervolgens bleef een reactie uit: in deze cirkel heb ik maanden gezeten. Ik ben nu voornemens zonder vergunning aan de slag te gaan.
- Reageer als dit wordt gevraagd. Laat weten waarom iets lang duurt. Blijkbaar was mijn aanvraag voor vergunning allang behandeld en stond dit al online op de site, maar na een maand had ik daarover nog steeds geen bericht ontvangen.
- Reageren op vragen vanuit de aanvrager en beter / vaker contact opnemen met de aanvrager.

geen oordeel

- Er is nog geen voortgang.

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

	aantal	procent
ja	80	59,7
nee	21	15,7
dat weet ik niet	4	3,0
niet geantwoord	29	21,6
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent	procent (geldig)
korter dan verwacht	13	9,7	16,3
ongeveer zo lang als verwacht	41	30,6	51,3
langer dan verwacht	21	15,7	26,3
geen mening	4	3,0	5,0
niet geantwoord	1	0,7	1,3
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	80	59,7	100,0
niet van toepassing	54	40,3	
totaal	134	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
positief, zonder aanpassingen	41	30,6	51,3
positief, na aanpassingen op voorstel gemeente	34	25,4	42,5
negatief	4	3,0	5,0
dat weet ik niet	1	0,7	1,3
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	80	59,7	100,0
niet van toepassing	54	40,3	
totaal	134	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	14	10,4	17,5
mee eens	45	33,6	56,3
niet eens, niet oneens	10	7,5	12,5
mee oneens	4	3,0	5,0
helemaal mee oneens	3	2,2	3,8
geen oordeel	2	1,5	2,5
niet geantwoord	2	1,5	2,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	80	59,7	100,0
niet van toepassing	54	40,3	
totaal	134	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	12	9,0	15,0
mee eens	46	34,3	57,5
niet eens, niet oneens	8	6,0	10,0
mee oneens	6	4,5	7,5
helemaal mee oneens	2	1,5	2,5
geen oordeel	4	3,0	5,0
niet geantwoord	2	1,5	2,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	80	59,7	100,0
niet van toepassing	54	40,3	
totaal	134	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	14	10,4	17,5
mee eens	48	35,8	60,0
niet eens, niet oneens	5	3,7	6,3
mee oneens	7	5,2	8,8
helemaal mee oneens	2	1,5	2,5
geen oordeel	2	1,5	2,5
niet geantwoord	2	1,5	2,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	80	59,7	100,0
niet van toepassing	54	40,3	
totaal	134	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	24	17,9	30,0
mee eens	43	32,1	53,8
niet eens, niet oneens	4	3,0	5,0
mee oneens	1	0,7	1,3
helemaal mee oneens	3	2,2	3,8
geen oordeel	3	2,2	3,8
niet geantwoord	2	1,5	2,5
subtotaal (aanvraag of melding is afgehandeld)	80	59,7	100,0
niet van toepassing	54	40,3	
totaal	134	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	50	37,3	65,8
nee	24	17,9	31,6
dat weet ik niet	-	-	-
niet geantwoord	2	1,5	2,6
subtotaal (afgehandeld, geen negatief besluit gemeente)	76	56,7	100,0
niet van toepassing	58	43,3	
totaal	134	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	1	0,7	1,8
ja: tijdens de werkzaamheden en na afronding	-	-	-
ja: alleen na afronding van de werkzaamheden	2	1,5	3,5
nee	21	15,7	36,8
weet niet	8	6,0	14,0
n.v.t.: de werkzaamheden zijn nog niet gestart	23	17,2	40,4
niet geantwoord	2	1,5	3,5
subtotaal (bouwen / slopen; positief besluit gemeente)	57	42,5	100,0
niet van toepassing	77	57,5	
totaal	134	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	-	-	-
goed	2	1,5	66,7
voldoende	-	-	-
slecht	1	0,7	33,3
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	3	2,2	100,0
niet van toepassing	131	97,8	
totaal	134	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	2	1,5	66,7
goed	1	0,7	33,3
voldoende	-	-	-
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	3	2,2	100,0
niet van toepassing	131	97,8	
totaal	134	100,0	

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

	aantal	procent	procent (geldig)
zeer goed	1	0,7	33,3
goed	2	1,5	66,7
voldoende	-	-	-
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	3	2,2	100,0
niet van toepassing	131	97,8	
totaal	134	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	1	0,7	33,3
goed	2	1,5	66,7
voldoende	-	-	-
slecht	-	-	-
zeer slecht	-	-	-
geen oordeel	-	-	-
niet geantwoord	-	-	-
subtotaal (werk bezocht door bouwinspecteurs)	3	2,2	100,0
niet van toepassing	131	97,8	
totaal	134	100,0	

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

	aantal	procent
zeer goed	7	5,2
goed	31	23,1
voldoende	32	23,9
slecht	20	14,9
zeer slecht	4	3,0
geen oordeel	6	4,5
niet geantwoord	34	25,4
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	10	7,5
goed	23	17,2
voldoende	30	22,4
slecht	11	8,2
zeer slecht	8	6,0
geen oordeel	18	13,4
niet geantwoord	34	25,4
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	19	14,2
goed	41	30,6
voldoende	25	18,7
slecht	5	3,7
zeer slecht	1	0,7
geen oordeel	9	6,7
niet geantwoord	34	25,4
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	14	10,4
goed	35	26,1
voldoende	24	17,9
slecht	9	6,7
zeer slecht	5	3,7
geen oordeel	13	9,7
niet geantwoord	34	25,4
totaal	134	100,0

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

	aantal	procent
zeer goed	15	11,2
goed	32	23,9
voldoende	17	12,7
slecht	15	11,2
zeer slecht	11	8,2
geen oordeel	10	7,5
niet geantwoord	34	25,4
totaal	134	100,0

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

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesies
zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Ik was erg tevreden dat ik ook op het gemeentehuis erg goed en duidelijk werd geholpen. Ook omdat ik mijn dochtertje van 1 jaar bij mij had. Men hielp met de bouwtekeningen die ik nog nodig had en speelde zelfs even met mijn dochter toen ik foto's maakte van de bouwtekeningen. Heel erg fijn en betrokken.
goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Nogmaals [naam medewerker] heeft uitstekend werk geleverd, was goed bereikbaar en dacht mee om snel tot een oplossing te komen.
slecht	goed	zeer goed	zeer goed	zeer goed	<ul style="list-style-type: none"> Nee, wil alleen meegeven dat het voor ons nog onbegrijpelijk is dat onze vergunning is afgewezen nadat 95% van de burens wel een goedkeuring heeft gehad en wij dezelfde gegevens hebben gebruikt. Het zou handig zijn om in lekentaal hier inzicht in te krijgen.
geen oordeel	geen oordeel	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Contact liep via architect. Op basis van zijn bevindingen bovenstaande ingevuld.
voldoende	goed	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Ik zou het fijn vinden als iemand langs zou komen om even de zaak te bekijken en bespreken.
voldoende	goed	goed	goed	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> De telefonistes zijn erg goed en vriendelijk. Willen je erg graag helpen, echter de afdelingen die het op moeten pakken...ik wacht al drie dagen op de afhandeling van mijn terugbel verzoek
goed	slecht	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Graag had ik direct telefonisch contact gehad, maar heb begrip voor het afschermen van de medewerker
voldoende	voldoende	goed	voldoende	goed	<ul style="list-style-type: none"> Onze vergunning is meerdere malen afgekeurd o.a. op grootte. Dit terwijl in de straat grotere dakkapellen zijn. Dat voelt scheef en willekeurig.
slecht	slecht	goed	goed	goed	<ul style="list-style-type: none"> Betere begeleiding in het hele proces zonder mensen de kosten in te jagen.
slecht	goed	goed	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Vriendelijk te woord gestaan, iedere keer dat ik belde. Alleen men heeft mijn vraag niet serieus genomen. Pas toen ik een vierde of vijfde keer belde met mijn vraag is er een medewerker wel bereid geweest om er even in te duiken. Toen bleek er een probleem. Vanaf dat moment ben ik super geholpen, erg vriendelijk en behulpzaam. Het feit dat onze aanvraag helemaal nog niet in behandeling was genomen en de aannemer bijna begon zorgde voor veel stress. De medewerkers hebben heel erg meegedacht en hard gewerkt om ons zo snel mogelijk te helpen. Voelde ons daarin erg geholpen. Als we meteen serieus waren genomen door de frontdesk had er veel stress voorkomen kunnen worden
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> De inspecteur is niet ter plekke geweest, maar er is wel contact met de inspecteur geweest na oplevering van het gebouwde, zoals over de dikte van het gebruikte veiligheidsglas (12 mm), bovendien had ik geen klachten en ik neem aan dat [naam bedrijf] een goede naam heeft, en voor mij eventuele lastige dingen bij de gemeente kon oplossen. Verdergaande contacten met de inspecteur leken niet nodig.
voldoende	goed	goed	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers lopen tegen dezelfde muur aan als wij. Ze zijn vriendelijk en proberen ons te helpen, maar in algemene zin ontbreekt het bij de gemeente aan de specifieke kennis omtrent het uitgeven van kavels. Hierdoor moeten wij vaak zelf dingen uitleggen, je zou verwachten dat dit andersom is. In het vervolg zou de gemeente een ervaren externe makelaar in moeten schakelen.
voldoende	voldoende	goed	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Ik heb verschillende antwoorden op mijn vraag gehad van dezelfde medewerker binnen één gesprek. Hierdoor heb ik zonder dat dat achteraf nodig was een bouwvergunning aangevraagd. Maar heb dus wel kosten moeten maken hiervoor.

vindbaarheid van info op website	telefonische bereikbaarheid	klantvriendelijkheid	deskundigheid	snelheid van reageren op vragen	suggesties
voldoende	voldoende	goed	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Verschilt per medewerker, je merkt dat soms niet gelijk duidelijk is wie binnen de gemeente het moet oppakken, waardoor de snelheid bij antwoord op vragen achter blijft.
voldoende	voldoende	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> meer betrokken bij aanvragen wellicht met een contactpersoon.
slecht	voldoende	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Aan te leveren stukken voor aanvraag kunnen veel duidelijker aangegeven worden. Maar daarnaast is een zeker inlevingsvermogen ook wel handig om een soepeler proces te krijgen. Wij hebben onze aanvraag uiteindelijk ingetrokken door de onduidelijkheid over aan te leveren gegevens die steeds werden uitgebreid.
slecht	voldoende	voldoende	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Deskundigheid is zowel een 3 als een 4, afhankelijk van welke medewerker.
slecht	goed	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Verplichte reactietijden instellen. Inhoudelijk deskundige mensen aannemen en de onzekere juristen uit het proces halen.
slecht	voldoende	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Op de vraag hoe ik een kleiner bedrag aan leges moet claimen kwam geen duidelijk antwoord. Het bedrag is gebaseerd op factuurbedrag en omdat de dakkapel kleiner moest is het logisch dat het te betalen bedrag minder moest worden. Het zal toch niet de eerste keer zijn dat dit gebeurt. de betreffende medewerker kon mij niet helpen. Heel slecht m.i. !
slecht	zeer slecht	voldoende	voldoende	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Zie ons aanvragers als de betalers van uw hypotheek. Loop als een ondernemer. Niet als ambtenaar.
slecht	slecht	voldoende	slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Als de desbetreffende medewerker het niet precies weet, stuur dan de e-mail van de burger door naar de collega die er wel iets over weet en stel de burger hiervan op de hoogte. Hierdoor voorkom je heel veel mailwisselingen. Het is uit eindelijk goed gegaan nadat ik heb aangegeven dat ik een collega ben van de gemeente Zoetermeer . Dit is niet zoals het hoort.
geen oordeel	slecht	slecht	slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijkheid geven wie dit kan behandelen.
zeer slecht	zeer slecht	voldoende	slecht	voldoende	<ul style="list-style-type: none"> Zoals ik al aangaf telefonisch of een afspraak bij gemeente is veel duidelijker dan dit.
slecht	slecht	slecht	zeer slecht	slecht	<ul style="list-style-type: none"> Het is een schande dat de gemeente Zoetermeer niet binnen de gestelde acht weken een vergunning kon geven voor iets waarvoor al vijftien keer eerder een vergunning is afgegeven in het appartementencomplex.
zeer slecht	zeer slecht	voldoende	voldoende	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Ik ben afhankelijk van een accountmanager die aan mijn dossier gekoppeld is. Als die niet reageert kan ik nergens anders terecht.
slecht	slecht	slecht	geen oordeel	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Correspondentie stond vol fouten. Zoals niet kloppend adres. Foutieve omschrijving wat niet juist was aan bouwtekening. Was een zeer slechte brief. Werd slecht op de hoogte gehouden en er werd niet gereageerd op vragen. Na verstrijken van de termijn van de gemeente heeft mijn aannemer zelf gebeld, waarna bleek dat de brief nog niet onderweg was, maar na ons eigen onderzoek het positieve besluit er al bijna een maand lag.
slecht	zeer slecht	slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Meer service gerichtheid, echt de "klant" willen helpen.
slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> De communicatie vanuit de gemeente is zeer slecht. Ik moest zelf meerdere malen contact opnemen alvorens er werd gereageerd.
zeer slecht	geen oordeel	geen oordeel	zeer slecht	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Het gaat veel te traag.
zeer slecht	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	zeer slecht	<ul style="list-style-type: none"> Überhaupt in contact komen. ben al twee maanden aan het wachten na indienen aanvraag...
geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	geen oordeel	<ul style="list-style-type: none"> Aanvraag is via een derde partij verlopen. Ik heb geen rechtstreeks contact (vooraf) met de gemeente gehad.

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

	aantal	procent
1 zeer slecht	7	5,2
2	2	1,5
3	3	2,2
4	4	3,0
5	5	3,7
6	17	12,7
7	23	17,2
8	28	20,9
9	3	2,2
10 zeer goed	7	5,2
geen oordeel	1	0,7
niet geantwoord	34	25,4
totaal	134	100,0

gemiddeld cijfer: 6,5