

Onderzoeksrapport
KTO Omgevingsvergunningen

Gemeente Rheden

Vrijdag 7 april 2017
Referentie: 16079



Onderzoeksrapport KTO Omgevingsvergunningen

Gemeente Rheden

Zutphen, vrijdag 7 april 2017
Referentie: 16079

Moventem

T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Auteurs:

Bianca Tuentler MSc.
mr. Hannemarie Hardeman

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	ACHTERGROND	5
1.2	ONDERZOEKSMETHODE	5
1.3	LEESWIJZER.....	5
1	RESULTATEN	7
2.1	ALGEMENE ERVARINGEN	7
2.2	VERTROUWEN	8
2.3	KWALITEIT VAN DE PRODUCTEN	8
2.4	TAALGEBRUIK.....	8
2.5	(KLANT)VRIENDELIJKHEID.....	9
2.6	MEEDENKEN/PRO-ACTIVITEIT	9
2.7	VOORTOETS (VOORTRAJECT)	10
2.8	CONTACT	11
2.9	ONTVANKELIJKHEID	12
2.10	SNELHEID VAN HET PROCES EN DOORLOOPTIJDEN.....	12
2.11	DIGITAAL INDIENEN VAN AANVRAGEN/ OMGEVINGSLOKET	13
3	SLOTSOM.....	15
3.1	ALGEMEEN	15
3.2	STERKE PUNTEN.....	15
3.3	VERBETERPUNTEN	15



Inleiding

1 Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van een klanttevredenheids-onderzoek onder 'vaste klanten' van het team dat omgevingsvergunning verleent (op grond van de Wabo). Moventem heeft in opdracht van de gemeente Rheden telefonische interviews en een kwalitatieve sessie gehouden. De resultaten van de telefonische interviews en de kwalitatieve sessie worden in dit rapport integraal beschreven.

1.1 Achtergrond

Per 1 oktober 2010 is de Wabo in werking getreden. Doel van de Wabo is een eenvoudigere en snellere vergunningverlening en een betere dienstverlening door de overheid op het terrein van bouwen, ruimte en milieu. Kern van deze wet is dat de verschillende vergunningen en toestemmingen zijn gebundeld in één omgevingsvergunning.

Binnen de gemeente Rheden heeft zo'n 80% van de aanvragen voor een omgevingsvergunning betrekking op 'bouwen' (de vroegere bouwvergunningen). Onder de aanvragers van een dergelijke vergunning bevindt zich een groep van circa 25 'vaste klanten'. Dit zijn aanvragers die vanuit hun professie regelmatig een vergunning aanvragen, zoals architecten, aannemers, tekenaars en makelaars. Gemeente Rheden wil graag weten hoe deze groep 'vaste klanten' de dienstverlening rondom vergunningverlening ervaart.

1.2 Onderzoeksmethode

Om de tevredenheid over de dienstverlening rondom het verlenen van omgevingsvergunningen in kaart te brengen, is door middel van telefonische interviews aan de hand van een topiclijst onderzoek gedaan. Vanwege de aard van het onderwerp is gekozen voor een kwalitatieve onderzoekszet. Er kan dan worden doorgevraagd over opvallende zaken die in het interview naar voren komen. Zo wordt er diepgaande informatie verkregen.

In totaal hebben 19 van de 24 'vaste klanten' van het team vergunningverlening Wabo deelgenomen aan de telefonische interviews. Een respons-rate van 79%. Van tevoren hebben zij een brief ontvangen waarin het onderzoek werd aangekondigd. Vijf 'vaste klanten' wilden niet deelnemen aan het onderzoek.

De gesprekken hebben gemiddeld circa 25 minuten in beslag genomen. Er zijn vragen gesteld over onder andere de algemene ervaring, de bejegening, ervaringen met het voortraject, ervaringen met ontvankelijkheid, tevredenheid over de kwaliteit van de producten, tevredenheid over het taalgebruik, de doorlooptijd en de communicatie. Op deze wijze zijn de positieve punten alsmede de verbeterpunten van de huidige dienstverlening in kaart gebracht.

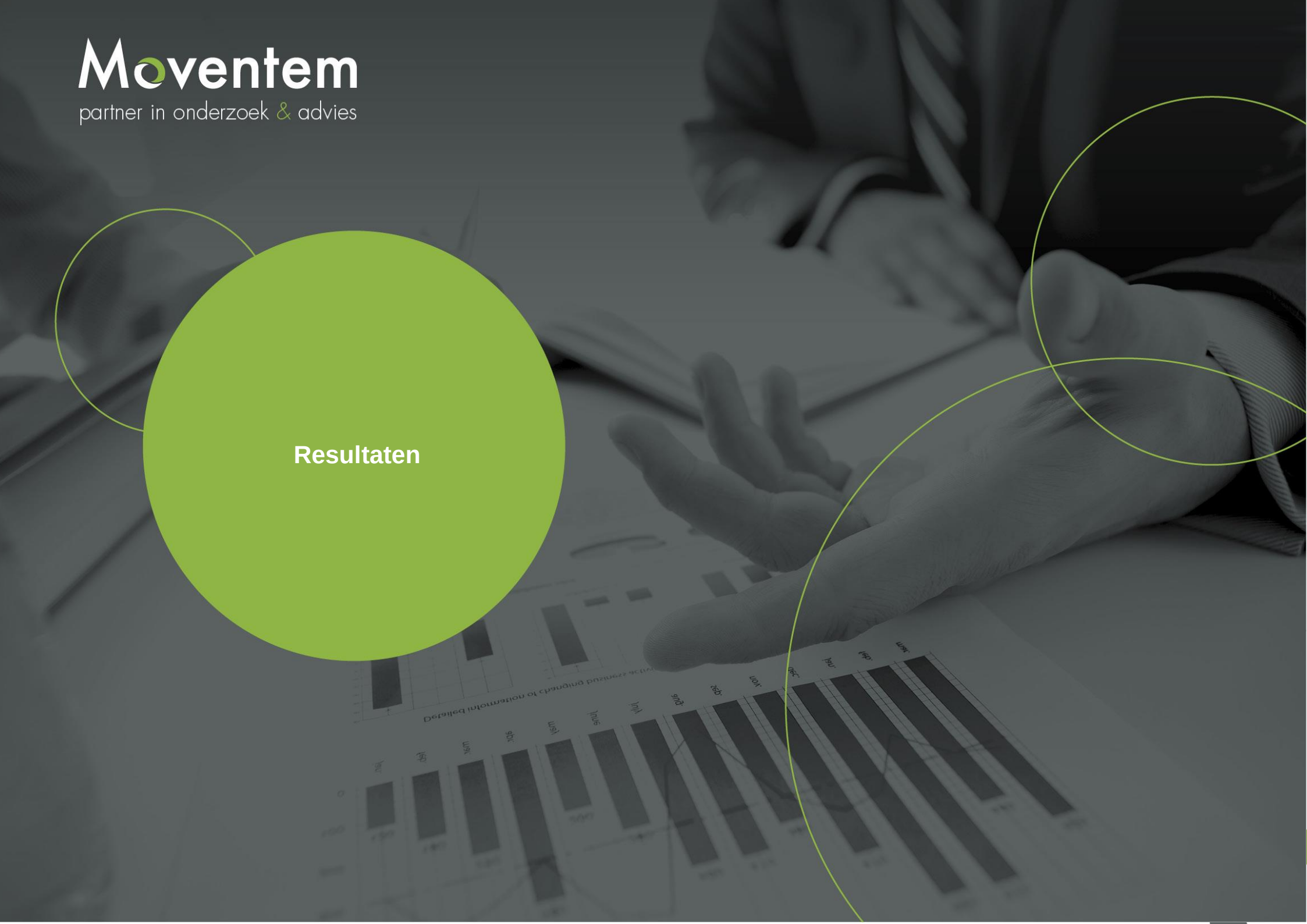
De interviews hebben waardevolle inzichten geboden. In navolging van de telefonische interviews is een kwalitatieve sessie georganiseerd waaraan vijf 'vaste klanten' hebben deelgenomen. De resultaten uit de interviews zijn gedurende de sessie nader uitgediept door in groepsverband in gesprek te gaan over de kwaliteit van de dienstverlening. De kwalitatieve sessie heeft circa twee uur geduurd en is vormgegeven aan de hand van een topiclijst. De onderwerpen die zijn besproken zijn vooraf samen met de gemeente vastgesteld.

De interviews en de resultaten van de kwalitatieve sessie zijn conform de gedragscode voor Onderzoek & Statistiek anoniem verwerkt. De resultaten betreffen een impressie van de percepties van de respondenten. Het is mogelijk dat in de gegeven antwoorden feitelijke onjuistheden zitten, hierin is geen verdere filtering aangebracht.

1.3 Leeswijzer

Bij de beschrijving van de resultaten wordt gebruik gemaakt van illustrerende geanonimiseerde quotes. Het volgende hoofdstuk gaat in op de resultaten van de telefonische interviews alsmede de resultaten van de kwalitatieve sessie. De resultaten worden integraal gepresenteerd in één hoofdstuk.





Resultaten

1 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de telefonische interviews en kwalitatieve sessie. Er wordt ingegaan op:

- Algemene ervaringen;
- Vertrouwen;
- Kwaliteit van de producten;
- Taalgebruik;
- (Klant)vriendelijkheid;
- Meedenken/ pro-activiteit;
- Contact;
- Flexibiliteit;
- Digitaal indienen van aanvragen/ omgevingsloket;
- Snelheid van het proces en doorlooptijden.

2.1 Algemene ervaringen

De meeste respondenten hebben overwegend positieve ervaringen met het team vergunningverlening Wabo. De respondenten hebben een rapportcijfer gegeven voor de totale dienstverlening. Gemiddeld ontvangt het team het rapportcijfer 7,4. 90% van de respondenten geeft het cijfer 7 of hoger, twee respondenten geven zelfs het rapportcijfer 9.

Twee respondenten zijn heel kritisch over de dienstverlening van het team. Zij geven rapportcijfers van een 3 en een 4. Wanneer de ervaringen minder positief zijn, dan komt dit in deze gevallen doordat de aanvraag moeilijk verliep door strikte toepassingen van de regels en het niet meedenken of het bieden van een oplossing. Hierbij worden omschrijvingen als 'star', 'niet meedenken' en 'niet coöperatief' genoemd.

Ook wordt in het algemeen door de meerderheid van de respondenten opgemerkt dat de kwaliteit van de dienstverlening afhangt van de ambtenaar die de aanvraag behandelt. De mate van klantvriendelijkheid en proactief handelen hangt volgens de respondenten ook sterk af van personen. Enkele quotes hierover:

- *"Er zijn verschillen in het oordeel over een aanvraag, de ene ambtenaar houdt zich strikt aan de regels en denkt ook helemaal niet mee, terwijl de ander juist met oplossingen komt."*
- *"Een aantal ambtenaren die geef ik ronduit een onvoldoende, terwijl ik anderen wel een 8 of een 9 wil geven. Er zit zoveel verschil in de mate van vriendelijkheid, meedenken en met oplossingen komen. Eigenlijk zouden wij als klanten een ambtenaar van het jaar moeten kiezen die vervolgens zijn/haar kwaliteiten kan overbrengen op de rest."*
- *"Een aantal ambtenaren denkt niet mee en gaat heel strikt met de regels om, anderen kunnen wat meer schuiven en denken mee over wat wel kan: ik vind dat dat zo hoort."*

Ongeveer een kwart van respondenten merkt expliciet op dat de dienstverlening het afgelopen jaar is verbeterd. Zij hebben het gevoel dat er door het team een omslag is gemaakt. Een illustrerende quote:

- *"De laatste tijd gaat alles echt soepel en snel, dat is wel eens anders geweest. Het gaat goed sinds zo'n half/driekwart jaar geleden. Ik heb het idee dat er een toen een omslag is gemaakt, een verbetering in de snelheid."*

Dit is ook bevestigd tijdens de kwalitatieve sessie. Tijdens de sessie waren de respondenten het erover eens dat de dienstverlening steeds beter is geworden.

De meeste respondenten hebben ook te maken met omgevingsvergunningen in andere gemeenten. Over hoe het team vergunningverlening Wabo van de gemeente Rheden presteert ten opzichte van andere gemeenten zijn de meningen verdeeld. Circa een derde ervaart geen verschillen binnen de verschillende gemeenten waarmee zij te maken. Een derde van de respondenten vindt de gemeente Rheden strenger dan andere gemeenten. Een quote:

- *"Qua beleid is de gemeente Rheden geen makkelijke gemeente, maar daar kunnen de ambtenaren niets aan doen. Er wordt vrij streng gekeken naar de regels. Gemeente Rheden heeft weinig grond en veel monumenten, dus weinig mogelijkheden. In bijvoorbeeld Winterswijk zijn ze blij als je wilt bouwen. De regels zijn hier gewoon strenger."*

Daarnaast geeft eveneens een derde aan dat de gemeente Rheden juist minder streng is dan andere gemeenten. Een quote hierover:

- “Samenwerken met Rheden gaat doorgaans heel goed, want op het moment dat de vergunning verleend is mag je ook gewoon meteen aan het werk en dat is bij heel veel gemeentes niet zo. Snelheid en positief meedenken springen eruit bij Rheden.”

Wat betreft de mate van meedenken, dienstverlenend zijn en de klantvriendelijkheid lopen de meningen ook uiteen. De ene respondent beoordeelt de gemeente Rheden als meer klantvriendelijk en meedenkend dan andere gemeenten, terwijl een andere respondent het tegenovergestelde ervaart.

2.2 Vertrouwen

Bijna alle respondenten zijn ervan overtuigd dat de gemeente naar eer en geweten handelt en de belangen van haar klanten goed behartigt. Enkele quotes:

- “Ja, dat is zeker het geval. Dat is bij andere gemeentes wel eens anders, die zijn volgens mij alleen maar vinkjes aan het zetten en niet echt meer bezig met wat er nou echt aan de hand is. Dat is in Rheden niet zo.”
- “De intentie is er volgens mij altijd wel, verschilt per ambtenaar en afdeling, maar ik kan niet zeggen dat ik ze wantrouw. Contact met ambtenaren is over het algemeen heel goed en prettig.”
- “Zeker, dat gevoel van vertrouwen is er absoluut.”

Een enkele respondent geeft aan het gevoel te hebben dat het behartigen van de belangen van de klant nog beter zou kunnen.

2.3 Kwaliteit van de producten

Bijna alle respondenten zijn tevreden over de hoeveelheid en duidelijkheid van de voorwaarden in de vergunningen. Ook de brief wordt positief beoordeeld. De producten worden doorgaans ‘compleet’ en ‘werkbaar’ genoemd. Ook afwikkeling van aanvragen gaat zorgvuldig volgens de respondenten.

Enkele quotes over de kwaliteit van de producten:

- “Dat is allemaal prima, compleet en werkbaar. Zonder al te veel poespas, ze doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen.”

- “Ik ben tevreden over de kwaliteit, de informatieverstrekking en de vergunning. De voorwaarden zijn allemaal duidelijk.”
- “Ik ben tevreden over duidelijkheid en hoeveelheid voorwaarden. Dat was ook gewoon helder en geen gekke dingen. Voor onze klanten is het ook helder. Gewoon prima, dat levert nooit problemen op”.

Twee respondenten kunnen geen uitspraken doen over de kwaliteit van de producten, omdat zij de uiteindelijke vergunningen nooit te zien krijgen.

Ondanks dat de respondenten grotendeels tevreden zijn over de producten, noemt een aantal respondenten verbeterpunten:

- “Er staan wel eens wat tegenstrijdigheden in de voorwaarden. Het is niet altijd allemaal even helder. Ik heb ook eens een artikel aan moeten dragen waarom er geen vergunning nodig was. Ik vind niet dat ik dat hoeft te doen.”
- Ik vind wel dat er bij Rheden standaard regels in staan die in relatie tot het type contract, de uitvoering, overbodig zijn en dat bezorgt voor ons heel veel rompslomp. Dat zorgt voor meer administratieve last.”
- “Het enige wat wij wel eens lastig vinden is dat we geen officieel bericht meer krijgen dat er geen bezwaren binnen zijn gekomen en dat de vergunning onherroepelijk is.”

2.4 Taalgebruik

Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden over het taalgebruik. De overige respondenten zijn neutraal, niemand geeft aan ontevreden te zijn. Een paar klanten merken op dat ze het prettig vinden dat de brieven formeel zijn opgesteld maar het persoonlijke contact wel (redelijk) informeel verloopt. Enkele quotes:

- “Daar kan ik goed mee uit de voeten. Wat formeel in de brief moet staan, staat formeel netjes in de brief. Hoe we onderling communiceren is wat zachter en informeler en dat vind ik prettig en goed.”
- “Gaat goed, mondeling is alles begrijpelijk en duidelijk. Schriftelijk is het wat formeler, maar dat hoort ook gewoon bij dat soort documenten. Het is geen advocatentaal dus in die zin gaat dat goed hoor.”

Ondanks dat geen van de respondenten ontevreden is over het taalgebruik geeft een aantal respondenten aan dat bepaalde informatie naar hun inziens simpeler uitgelegd zou kunnen worden. Hierbij wordt specifiek de voortoets genoemd. Dit zou in de ogen van twee respondenten wat meer in Jip en Janneke taal mogen. Een quote hierover:

- “Bij de voortoets zou dat wel wat meer in Jip en Janneke taal kunnen wat mij betreft, mondeling en schriftelijk. Als ondernemer of landgoedeigenaar krijg je met allerlei termen te maken, en die heb je niet alle dagen bij de hand.”

2.5 (Klant)vriendelijkheid

Ruim tweederde van de respondenten vindt het team omgevingsvergunningen (klant)vriendelijk. Klantvriendelijkheid wordt door veel respondenten gezien als, vriendelijk en netjes zijn tijdens het contact en het gevoel hebben dat er voldoende tijd wordt genomen tijdens de dienstverlening. Enkele quotes hierover:

- “De houding van ambtenaren is constructief en klantvriendelijk. Bij andere gemeenten is dat wel eens anders, daar zit veel verschil in.”
- “Ze zijn klantvriendelijk, altijd netjes en nemen ook wel de tijd.”

Drie respondenten merken op dat de klantvriendelijkheid afhankelijk is van de persoon waarmee ze te maken hebben.

Door drie respondenten is expliciet benoemd dat zij het team vergunningverlening Wabo niet als klantvriendelijk ervaren. Zij vinden de medewerkers wel netjes en vriendelijk in het contact, maar zij vinden dat de gemeente onvoldoende met de klant meedenkt en vooral met de regels bezig is. Hier wordt in de volgende paragraaf nader op ingegaan.

2.6 Meedenken/pro-activiteit

Circa de helft van de respondenten geeft aan dat de personen waarmee ze contact hebben gehad goed mee hebben gedacht, binnen de gestelde regels. Doorgaans vinden deze respondenten dat de medewerkers van de gemeente een pro-actieve houding hebben. Enkele quotes over het meedenken (pro-activiteit) van de medewerkers:

- “Ze zijn pro-actief en ze denken ook wel mee. Ze geven bijvoorbeeld aan als we bepaalde dingen beter anders kunnen doen.”
- “Als er iets ontbreekt krijg je bij sommige gemeenten een hele formele brief met zaken die je nog moet aanleveren. In Rheden word je gewoon gebeld met de vraag of je het nog even kan aanleveren.”
- “Coöperatief en meedenkend zijn ze zeker, denken echt mee in de vraagstellingen waar je als landgoedeigenaar voor staat en hoe je dan bij de gemeente het beste de weg kunt bewandelen. Dus daar zijn we heel tevreden over.”

Drie respondenten geven tevens aan dat dat ze het team vergunningverlening als flexibel ervaren. Hierbij wordt onder andere genoemd dat er flexibel wordt omgegaan met het aanleveren van extra gegevens tijdens het proces (de toetsing van de aanvraag) en dat er in sommige gevallen gestart mag worden met de uitvoering zodra bekend is dat de vergunning eraan komt. Onderstaand de voorbeelden die respondenten noemen bij flexibiliteit:

- “We hebben wel eens gehad dat de vergunning compleet was en eraan kwam, dus we mochten alvast beginnen. Ze handhaven wel de afspraken, maar zijn wel zo praktisch dat ze snappen dat een uitvoering opgestart moet worden.”
- “We hebben een aanvraag ingediend, en de gemeente heeft het beoordeeld op de volledigheid. Wat bij veel andere gemeentes gebeurt, is dat je daar een flinke reactie op krijgt. Meestal ook met de vraag of daar wat extra gegevens bij kunnen. Gemeente Rheden doet dat anders, die beoordeelt het en neemt dan telefonisch contact op. Dit voorkomt dat je heen en weer brieven gaat versturen. Als er gegevens ontbreken mag je deze per mail nasturen.”

Opvallend bij dit aspect is dat het meedenken en de pro-activiteit door de helft van de respondenten juist als aandachtspunt wordt benoemd. Zij zijn van mening dat de gemeente meer zou moeten meedenken met de klant en deze meer centraal zou moeten stellen. Enkele quotes hierover:

- “Ze denken vooral in wat niet mag. Als iets niet mag wil ik graag weten wat er dan wél mogelijk is.”
- “Wij hebben veel tijd en energie gestoken in een project dat uiteindelijk afketste op iets waar ze ons ook meteen op hadden kunnen wijzen, in plaats van dat pas te doen nadat we het rapport hadden opgesteld.”

- “Vooral star, dat zijn de geluiden die ik hoor en zo ervaar ik het ook. Ze moeten gewoon meedenken en met ideeën komen, oplossingsgericht denken. Maar Rheden denkt alleen in problemen.”

Door zeven respondenten is genoemd dat de strenge regels of de starre interpretatie van de regels een aandachtspunt is. Van deze groep geven vijf personen aan dat gemeente Rheden hier strenger in is dan andere gemeenten. Enkele quotes:

- “Ze doen het wel netjes, maar zijn erg op de regels. Ze hebben een strenge interpretatie van de regels.”
- “Er zijn ook wat ambtelijker personen die bang zijn zich aan koud water te branden, die kijken naar elke letter in de wet.”

Een aantal respondenten geeft ook bij dit aspect expliciet aan dat de mate van meedenken en de pro-activiteit sterk verschilt per ambtenaar. Het verschil in ambtenaar is ook tijdens de sessie naar voren gekomen. Een aantal respondenten heeft tijdens de sessie opgemerkt dat het te maken kan hebben met de deskundigheid van de medewerkers die het project beoordelen. Ambtenaren met een goede inhoudelijke deskundigheid kunnen volgens de respondenten beter de hoofdzaken van de bijzaken onderscheiden, waardoor ze ook beter met de klant kunnen meedenken.

Een mogelijke oplossing die wordt aangedragen is meer intern samenwerken en overleggen (kennisdeling). Een quote:

- “Men moet niet moeilijk doen over kleine details. En wanneer het gaat om een ingewikkeld plan voor een ambtenaar, dan moet hij of zij ook iemand anders kunnen vragen om mee te kijken. Zo van, nou zou jij er naar willen kijken, want ik vind dit te ingewikkeld.”

2.7 Voortoets (voortraject)

Circa driekwart van de respondenten maakt wel eens gebruik van de voortoets. Van deze groep vindt ruim tweederde het een zinvolle procedure. Bijna alle respondenten die van de voortoets gebruik maken zijn van mening dat de juiste verwachtingen zijn geschept en dat ze goed zijn voorgelicht.

Enkele quotes over de voortoets:

- “Dat doe ik altijd tegenwoordig, anders kost het later veel geld. Het heeft toegevoegde waarde, omdat het kosteloos is en bij een ingewikkeld traject is zo'n voortoets wel prettig om onder minder druk dingen te regelen.”
- “Daar maken we altijd gebruik van. Ze scheppen de juiste verwachtingen. Een voortoets haalt de onzekerheden over het wel of niet toestemming krijgen van de gemeente weg, voordat de opdrachtgever serieuze kosten maakt.”
- “Zeker goed voorgelicht. Niks gemist. Juiste verwachtingen, er is van te voren over gesproken, dit willen we en hoe is dat haalbaar. Daar heb je met elkaar afspraken over gemaakt en dan blijkt ook dat je op het moment dat je het indient ze het dan ook direct oppakken. En eigenlijk ook vrijwel direct afwerken, waardoor je ook de tijd die je met elkaar investeert in een vooroverleg dubbel en dwars terug verdient in de afwikkeling bij de aanvraag. Heeft absoluut toegevoegde waarde.”

Een derde van de respondenten die weleens de voortoets hebben gebruikt vindt het geen zinvolle procedure. Zij vinden voornamelijk dat het te lang duurt:

- “Kun je beter niet doen. Duurt veel te lang en als ik een vergunning indien gaan we weer hetzelfde traject in. Het levert meer op om meteen een vergunning aan te vragen en te overleggen als het nog niet goed is. Dan zitten er tenminste ook officiële termijnen aan.”
- “Het duurt allemaal lang en gaat over teveel schijven.”

Acht respondenten merken op dat de voortoets (te) lang duurt omdat er geen termijnen aan verbonden zijn. Een paar personen merken op dat het wat hen betreft minder formeel en precies mag als dat zou betekenen dat het binnen een bepaalde termijn wordt afgehandeld (zie de volgende quotes ter illustratie).

- “Een reden voor afketsen zou naar mijn mening binnen drie dagen bekend kunnen zijn in plaats van na een paar maanden.”
- “Mag ook wel een stukje informeler zijn, anders heeft het weinig toegevoegde waarde, want dan kan ik net zo goed meteen de vergunningaanvraag indienen.”
- “Bij de gemeente gaan ze bij de voortoets al helemaal tot op de vierkante meter de details vragen. Ik heb liever dat ze iets minder precies kijken met een termijn van veertien dagen dan dat ze elk detail bekijken en ik niet weet hoe lang het gaat duren.”

Er wordt vaak genoemd dat het prettig zou zijn wanneer er ook een termijn aan de voortoets verbonden zou worden:

- *“Prettig als de voortoets allemaal wat sneller gaat, bijvoorbeeld een termijn van veertien dagen. Ik heb er bijvoorbeeld nog één van meer dan een maand geleden waar ik nog niks over gehoord heb. Er is ook geen communicatie over hoe lang ik dan nog moet wachten. Het maakt mij niet uit of dat dan twee of drie weken is, als ik maar weet dat het bij iemand ligt.”*

Ook merkt een aantal personen op dat ze geen informatie over de voortgang van de voortoets krijgen. Hier wordt nader op ingegaan in de volgende paragraaf.

2.8 Contact

Ruim een derde van de respondenten geeft expliciet aan dat het contact met de contactpersoon prettig verloopt. Doorgaans is iedereen goed bereikbaar, zijn er korte lijntjes en kan er snel geschakeld worden, aldus deze respondenten. Twee respondenten geven tevens aan dat het telefonisch contact bij vragen goed verloopt. Bij doorvragen blijkt dat de respondenten in een aantal gevallen over het rechtstreekse nummer beschikken van de zaakcoördinator.

Ruim tweederde van de respondenten vindt dat ze doorgaans tijdig terug worden gebeld en voldoende op de hoogte worden gehouden. Wel wordt hierbij opgemerkt dat het per ambtenaar verschilt. Een quote hierover:

- *“Ze doen altijd moeite contact met me op te nemen. Ik heb veel mail contact, dat is altijd snel en als ze zeggen dat ze terugbellen, dan gebeurt dat ook.”*

Daarnaast geeft circa een derde van de respondenten aan dat zij vinden dat er juist geen korte lijntjes zijn en dat het lastig is om de juiste persoon te bereiken. Deze respondenten geven aan dat het overbrengen van berichten van de klantregisseur naar de inhoudelijke behandelaar niet altijd goed lijkt te gaan. Ook wordt door deze respondenten vaak aangegeven dat de klantregisseur

geen mandaat heeft en inhoudelijk niet veel kon of durfde (toe) te zeggen. Deze respondenten willen liever het directe telefoonnummer van de behandelend ambtenaar. Dit is ook bevestigd in de kwalitatieve sessie. De respondenten hebben tijdens de sessie aangegeven het liefst rechtstreeks contact te hebben met de zaakcoördinator. Als oplossing is tijdens de sessie genoemd dat de ‘vaste klanten’ het directe telefoonnummer krijgen van de inhoudelijke personen en het contact vanuit particulieren gehandhaafd kan worden via de zaakregisseurs. Enkele quotes:

- *“De juiste mensen zijn moeilijk bereikbaar. Dat komt doordat de zaakregisseur er tussen zit en die weet inhoudelijk niet zo veel.”*
- *“Het is heel vervelend dat de betreffende afdeling bijna geen mandaat heeft en alles drie/vier keer terug moet koppelen. Je bent steeds weer afhankelijk van andere afdelingen en dat werkt erg vertragend.”*

Vier respondenten vinden dat ze niet altijd op tijd worden teruggebeld of geïnformeerd. Hierbij wordt aangegeven dat het vaak niet duidelijk is wie de contactpersoon is. Enkele quotes:

- *“Vaak word je doorverwezen naar een behandelend persoon, maar die kan ik dan niet bereiken en die belt mij ook niet terug. Alleen de zaakregisseur, maar die weet dan vaak niks van de inhoud.”*
- *“Vaak als je denkt dat je door de vakinhoudelijke behandelaar teruggebeld gaat worden, dan word ik alsnog door de zaakregisseur teruggebeld.”*
- *“Als ik vragen heb voor de behandeld ambtenaar, dan moet ik die vraag stellen aan de klantregisseur. Deze gaat dan navraag doen bij de behandeld ambtenaar. Dan word ik teruggebeld, maar het antwoord levert soms weer vragen op. Dan wordt het proces weer herhaald. Dit werkt voor mij frustrerend.”*

Met betrekking tot de voortoets (voortraject) is meerdere keren genoemd dat de respondenten geen of moeilijk informatie krijgen over de voortgang. In veel gevallen blijkt dat de respondenten niet weten wie de behandelaar is. Een quote hierover:

- *“In het voortraject weet je niet wie de aanvraag in behandeling neemt. Als je dan mailt of belt, dan krijg je alleen te horen dat het bij een collega ligt. Je hebt dan geen contactpersoon om naar te vragen.”*

Wederom wordt hier genoemd dat men het onhandig vindt eerst een klantregisseur te moeten benaderen in plaats van dat ze rechtstreeks met de behandelaar contact op kunnen nemen.

Tijdens de kwalitatieve sessie is naar voren gekomen dat vaak behoefte is aan het maken van een afspraak aan het begin van een traject. De respondenten willen snel een afspraak kunnen maken met de juiste persoon om in het voorstadium al de samenwerking op te zoeken. Uit de sessie is gebleken dat het in het verleden moeilijk was om een afspraak te maken met de juiste persoon en dat er vaak niet werd teruggebeld. Tegenwoordig gaat dit veel beter. Om dit nog meer te bevorderen wensen de respondenten dat 'vaste klanten' het directe nummer krijgen van de inhoudelijk behandelaar van de aanvraag.

2.9 Ontvankelijkheid

Uit de interviews komt naar voren dat niet iedereen geheel op de hoogte is van de betekenis van de term 'ontvankelijk'. Sommige respondenten vatten het op als een eindoordeel:

- “Ik heb niet te maken gehad met een niet-ontvankelijke aanvraag. Soms willen ze extra informatie, dan krijgen ze dat erbij. Maar ik heb nog nooit meegemaakt dat ze hem daarom afwijzen.”

Drie respondenten merken op dat ze het prettig zouden vinden om een melding te krijgen wanneer een aanvraag ontvankelijk is. Nu weten ze vaak niet of de aanvraag al in behandeling is of dat deze niet ontvankelijk is verklaard en ze daarover nog geen bericht hebben gehad. Deze respondenten hebben behoefte aan meer inzicht in het gehele proces en de stand van zaken.

Respondenten uit de sessie merken op dat de kaders voor een aanvraag vaak onduidelijk zijn. Men weet niet altijd wat men precies moet aanleveren. Een suggestie om dit te verbeteren is het ontwikkelen van een algemene checklist, waarin per soort aanvraag wordt weergegeven welke elementen in ieder geval aangeleverd dienen te worden. Een quote hierover:

- “Soms bel ik wel eens van te voren op om te vragen; wat heb je precies nodig? Maar je zou wel een standaard kunnen ontwikkelen, waarin wordt aangegeven dat als je dit aanvraagt, dan moet je de volgende elementen

aanleveren. En dat de afweging wordt gemaakt van, wat is nou echt van belang voor welk project. Een afspraak maken kan altijd nog als je er echt niet uitkomt, maar het is gemakkelijker als je van te voren al een checklist hebt.”

Ook merkt één respondent tijdens de sessie op dat het per ambtenaar verschilt hoeveel aanvullende informatie er nodig is.

2.10 Snelheid van het proces en doorlooptijden

Twee respondenten geven expliciet aan dat het gehele proces bij de gemeente Rheden doorgaans snel verloopt.

Bijna alle respondenten zijn op de hoogte van de doorlooptijden. Doorgaans heeft men geen problemen met deze doorlooptijden, aangezien het wettelijke termijnen zijn die bij alle gemeenten gelden.

Het gebeurt volgens de respondenten niet vaak dat de termijnen verlengd worden. Wanneer dat wel gebeurt, wordt men daarover goed geïnformeerd:

- “Als er vertraging optreedt, word ik op tijd en actief geïnformeerd.”

Drie respondenten vinden wel dat het gehele proces te lang duurt. Een quote:

- “Je bent steeds weer afhankelijk van verschillende afdelingen. Dat werkt erg vertragend. Ze nemen alle tijd die ervoor staat. Het voortraject en de daadwerkelijke aanvraag duren beide heel lang.”

Deze respondenten vinden met name dat de doorlooptijden voor spoed-aanvragen en minder complexe projecten korter moeten worden. Dit wordt tijdens de sessie door alle respondenten onderschreven. Aan grotere ingewikkelde projecten mag meer tijd besteed worden.

Zoals eerder genoemd, bij de ontvankelijkheid, hebben mensen behoefte aan inzicht in de stand van zaken. Bijna alle respondenten (zestien) zouden het prettig vinden om online meer inzicht te krijgen in de stappen van het proces. Veel respondenten geven aan nu zelf achter de gemeente aan te bellen om informatie over de status te verkrijgen. Enkele quotes:

- “Online inzicht in stappen zou veel waarde hebben. Ook voor mijn klanten. Je wordt nu niet geïnformeerd over het proces en hebt geen idee hoe lang het gaat duren.”
- “Inzicht in de fase van het proces zou wel prettig zijn. Er staat natuurlijk wel “in behandeling” maar dat is een beetje weinig. Iets meer specificatie zou wel prettig zijn. Dat krijg je nu wel als je er zelf achteraan belt.”
- “Inzicht in de stappen zou op zich best wel een toegevoegde waarde kunnen hebben, alleen kom je inhoudelijk dan nog niet veel verder qua informatie over hoe het er nou echt voor staat, of dingen dus ontbreken of technisch aangevuld moeten worden. Richting de opdrachtgevers zou het wel nuttig zijn.”

Tijdens de sessie is het belang van een online systeem ‘track and trace’ wederom meerdere keren benoemd.

2.11 Digitaal indienen van aanvragen/ omgevingsloket

Het digitaal indienen van aanvragen wordt door drie respondenten als prettig benoemd. *“Het gaat allemaal digitaal, in dat opzicht gaat het makkelijk.”*

Eén respondent noemt dat het lastig is dat de voortoets niet via het digitale omgevingsloket ingediend kan worden. De persoon vindt de digitale voortoets moeilijk vindbaar:

- “Ik moet altijd zoeken op de website waar het desbetreffende formulier ook alweer staat.”

Vier respondenten vinden dat het digitale omgevingsloket beter ingericht kan worden. Ze vinden formulieren moeilijk vindbaar en het is niet altijd gebruiksvriendelijk. Onder andere het aanleveren van documenten is omslachtig. Er dient te worden opgemerkt dat het digitale omgevingsloket een landelijk systeem is waar de gemeente Rheden zelf geen aanpassingen in kan doorvoeren.



Slotsom

3 Slotsom

In deze slotsom reflecteren we kort op de belangrijkste onderzoeksresultaten.

3.1 Algemeen

De respondenten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de dienstverlening van het team vergunningverlening Wabo van de gemeente Rheden. Gemiddeld wordt de dienstverlening beoordeeld met het cijfer 7,4.

3.2 Sterke punten

De respondenten zijn het meest tevreden over de volgende aspecten:

- 🕒 **Vertrouwen:** De respondenten zijn van mening dat de gemeente naar eer en geweten handelt en dat de belangen van de klanten doorgaans goed worden behartigd;
- 🕒 **Kwaliteit producten:** de producten worden positief beoordeeld en de vergunning worden 'compleet' en 'werkbaar' genoemd. De gemeente gaat volgens de respondenten ook zorgvuldig om met de afwikkeling van aanvragen;
- 🕒 **Taalgebruik:** De respondenten zijn doorgaans positief over het taalgebruik. De brief is formeel maar duidelijk. Het persoonlijke contact wordt beschreven als meer informeel. Dit wordt als prettig ervaren;
- 🕒 **Klantvriendelijk:** Het team wordt beschreven als vriendelijk en netjes tijdens het contact. Ook heerst de consensus dat in de regel voldoende tijd voor de klant wordt genomen;
- 🕒 **Meedenken/ pro-activiteit:** Circa de helft van de respondenten is van mening dat de teamleden goed meedenken met de klant, binnen de gestelde regels. Deze respondenten vinden de medewerkers van de gemeente doorgaans een pro-actieve houding hebben.

3.3 Verbeterpunten

Er is tevens een aantal verbeterpunten naar voren gekomen:

- 🕒 **Inzicht in doorlooptijden:** Bijna alle respondenten hebben behoefte aan meer inzicht in de stand van zaken tijdens de behandeling van een aanvraag. Zij zouden graag toegang krijgen tot een online systeem waarin zichtbaar is waar in het proces de aanvraag zich bevindt (online track and trace systeem);
- 🕒 **Verskil in ambtenaren:** Bij verschillende aspecten komt naar voren dat de respondenten verschillen ervaren tussen de teamleden. Dit wordt als belangrijk aandachtspunt benoemd. Hierbij gaat het voornamelijk om de verschillen in de striktheid in interpretatie van regels en in hoeverre men met de klant meedenkt. Als oplossing wordt genoemd dat de teamleden meer kennis met elkaar zouden moeten delen, zodat alle medewerkers (in samenwerking) een gelijkwaardige dienstverlening bieden;
- 🕒 **Meedenken/ pro-activiteit:** Ondanks dat de helft van de respondenten tevreden is over dit aspect, noemt de andere helft het onvoldoende meedenken met de klant als een belangrijk aandachtspunt. De respondenten willen graag dat de behoefte van de klant centraal staat in plaats van de regels;
- 🕒 **Voortoets:** Bijna de helft van de respondenten is van mening dat de voortoets momenteel te veel tijd in beslag neemt. Deze respondenten willen graag dat er een officiële termijn wordt gekoppeld aan de voortoets. Deze termijn dient dan ook daadwerkelijk gehaald te worden. Als de voortoets te lang duurt, dan neemt de toegevoegde waarde van de voortoets voor de respondenten sterk af;
- 🕒 **Contact:** Een deel van de respondenten is niet tevreden over hoe het contact momenteel geregeld is. Deze respondenten willen liever geen informatie hoeven in te winnen via de klantregisseur, maar willen rechtstreeks communiceren met de inhoudelijke behandelaar van de aanvraag. Als oplossing wordt genoemd dat de vaste klanten het rechtstreekse telefoonnummer van de zaakcoördinator krijgen en dat het contact met de particulieren via de zaakregisseurs kan blijven lopen.

