



B en W-voorstel

INHOUD VOORSTEL

Kennis nemen van het Klanttevredenheidsonderzoek vergunningverlening Wabo.

1 Wat is de aanleiding?

Afgelopen jaren hebben we bij de Wabo-vergunningverlening veel tijd en energie gestoken in de transitie van procesgericht naar klantgericht werken. Via een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder onze professionele klanten als architecten, adviesbureaus, makelaar en aannemers hebben we laten nagaan of onze klanten onze veranderde manier van werken ook ervaren als verbetering, of zij de ingezette koers waarderen en of er misschien nog andere wensen zijn.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

Vergunningen en meldingen worden afgehandeld conform het gestelde in de Wabo en bijbehorende besluiten.

3 Wat willen wij bereiken?

Een kwalitatief goede vergunningverlening, zowel qua inhoudelijke toetsing als qua dienstverlening. Daarbij anticiperen we op de komst van de Omgevingswet waarin klantgericht en integraal werken centraal staan.

4 Wat gaan wij ervoor doen?

Uit het KTO blijkt dat de meeste professionele klanten overwegend positieve ervaringen met het team vergunningverlening Wabo hebben. Gemiddeld krijgt het team voor de totale dienstverlening het rapportcijfer 7,4. 90% van de respondenten geeft daarbij het cijfer 7 of hoger, twee respondenten geven zelfs het rapportcijfer 9. De professionele klanten geven aan vooral afgelopen jaar duidelijke verbeteringen in de dienstverlening te ervaren. Zij zijn het meest tevreden over:

- Vertrouwen: De gemeente handelt naar eer en geweten en de belangen van de klanten worden doorgaans goed behartigd;
- Kwaliteit producten: de producten worden positief beoordeeld en de vergunning worden 'compleet' en 'werkbaar' genoemd. De gemeente gaat ook zorgvuldig om met de afwikkeling van aanvragen;
- Taalgebruik: Ze 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 geïnterviewden is van mening dat de teamleden goed meedenken met de klant, binnen de gestelde regels. Zij vinden de medewerkers van de gemeente doorgaans een pro-actieve houding hebben.

De door geïnterviewden genoemde verbeterpunten rond inzicht in doorlooptijden, verschil in medewerkers, meedenken, voortoets en contact zijn herkenbaar. Het betreft meest punten waar in het verbeterproces al aandacht voor is, maar nog verdere stappen ingezet kunnen en moeten worden.

Via cyclisch programmeren werken wij voortdurend en structureel aan het verbeteren van onze vergunningverlening. In het Uitvoeringsprogramma vergunning-verlening Wabo 2017 zijn de in het KTO beschreven verbeterpunten opgenomen in de activiteiten in het kader van continue verbetering. In 2017 vervolgen wij het KTO met een terugbelonderzoek onder inwoners en ondernemers.

5 Wat gaat het kosten?

N.v.t.

6 Wat zijn de risico's?

N.v.t.

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

N.v.t.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

We hebben alle (in de rapportage geïnteresseerde) geïnterviewde klanten de rapportage van het KTO toegestuurd.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

N.v.t.

De Steeg,