

Vergunningverlening in Hof van Twente

Onderzoek naar ervaren kwaliteit bij vergunningverlening



In de oktober 2019 voerden we via Hofvantwente.ikpraatmee.nl een onderzoek uit onder inwoners en ondernemers van de gemeente, die in de afgelopen 2 jaar een vergunning aanvragen. Er deden 193 vergunningaanvragers mee aan dit onderzoek. We stelden vragen over de snelheid, informatieverstrekking, vriendelijkheid en duidelijkheid bij het aanvragen van de vergunning. In deze publieksrapportage vindt u de belangrijkste uitkomsten terug.

Vergelijking met resultaten vorig jaar

In 2018 voerden we een vergelijkbaar kwaliteitsonderzoek uit. De gemeente vervolgens gericht gewerkt aan verbeteringen. We zien dat dit geresulteerd heeft in een betere beoordelingen bij de verschillende onderwerpen.

Aanvraag

Vanuit welke rol deed u een aanvraag voor een vergunning of een melding?

Als inwoner / particulier	42%
Als ondernemer / medewerker in onderneming	28%
Als lid van een vereniging	20%
Als adviseur van particulieren, verenigingen en ondernemers	10%

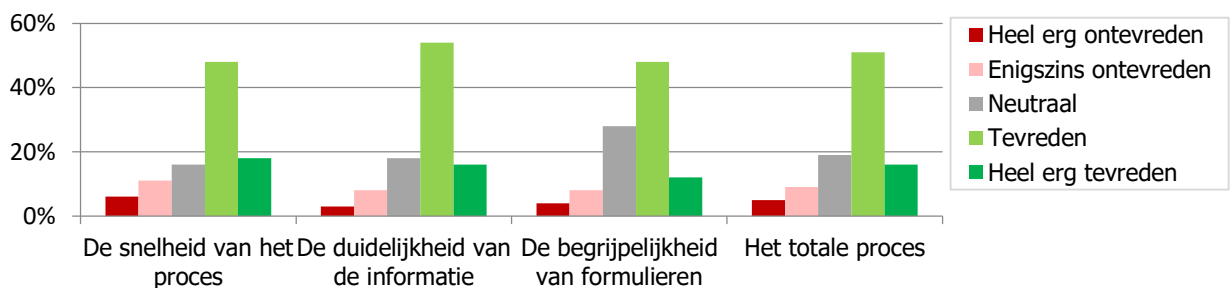
Voor welk type vergunning of melding heeft u in de afgelopen 2 jaar een aanvraag gedaan?

Bouwvergunning	51%
Evenementenvergunning	22%
Kapvergunning	13%
Vergunning voor uitrit	8%
Drank/horeca vergunning	6%

Proces

Rapportcijfer: 7

In hoeverre bent u tevreden over het verloop van uw vergunningaanvraag?



'Korte lijnen, snelle reactie, dus zeer tevreden'

Op welke manier heeft u contact gehad met het team vergunningen?

1. E-mail
2. Telefonisch
3. Persoonlijk in het gemeentehuis

Het gebruik brieven per post loopt steeds verder terug.

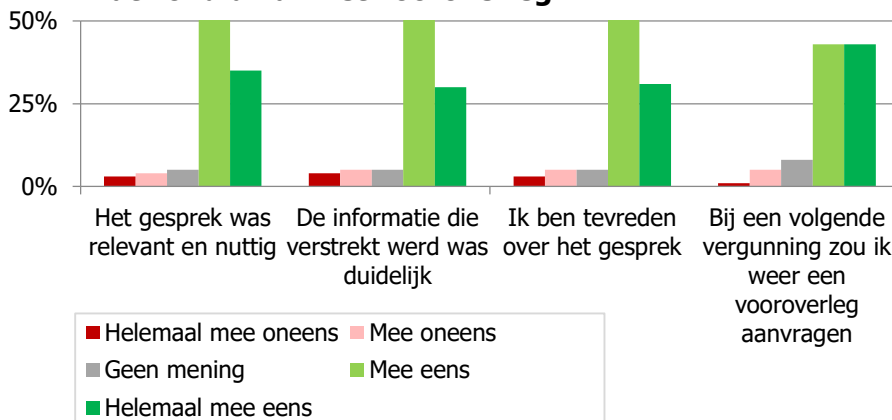
Enkele tips en adviezen van deelnemers aan de gemeente:

- De gebruikte taal is soms ingewikkeld. Dat mag wel wat eenvoudiger.
- Aanvraag is ieder jaar voor hetzelfde evenement, toch moeten we alle vragen steeds opnieuw beantwoorden. Dat kan anders.



'Open en deskundige houding van de betreffende ambtenaar en een goed advies'

Wat vond u van het vooroverleg?



- **45%** van de aanvragers heeft vooroverleg met de gemeente over vergunningaanvraag.
- **85%** van de aanvragers die vooroverleg hebben, is tevreden over geboden informatie.
- **86%** van de aanvragers die vooroverleg hebben, wil bij een volgende aanvraag weer een vooroverleg.

Tips en adviezen aan gemeente op gebied van communicatie en klantvriendelijkheid:

- Graag zo weinig mogelijk wisselingen van contactpersoon
- Betere uitleg van de beslissing voor niet toekennen van vergunning

Doorlooptijd tot besluit vergunningverlening:

73% > binnen 3 maanden
 15% > binnen 6 maanden
 De andere 12% van de aanvragen kostte meer tijd. Meestal door complexiteit van de aanvraag.

Bent u tevreden over de informatie van en communicatie met medewerkers van de gemeente bij de vergunningaanvraag?

