Omgevingsdienstverlening

vanuit het perspectief van

Initiatiefnemers

Monitor invoering Omgevingswet
Nulmeting Klantreis en dienstverlening

December 2017

HAN

CENTRUM IT+MEDIA

Center for eGovernment Studies

Aan de slag met de Omgevingswet

Omgevingsdienstverlening
vanuit het perspectief van
Initiatiefnemers

Monitor invoering Omgevingswet
Nulmeting Klantreis en dienstverlening
December 2017

Type	Onderzoeksrapport
Datum	10 juli 2018
Versie	1.0
Uitgever	Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Centrum IT + Media
In opdracht van	Programma Monitor Invoering Omgevingswet Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Auteurs	Willem Pieterson, Thea van der Geest, Marcel van Heerdt
Correspondentie	willem@pieterson.com, thea.vandergeest@han.nl

Referentie	Pieterson, W.J., Van der Geest, T.M. & Van Heerdt, M. (2018). Omgevingsdienstverlening vanuit het perspectief van Initiatiefnemers. December 2017. Onderzoeksrapport Centrum IT + Media. Arnhem: Hogeschool Arnhem-Nijmegen.

Samenvatting

Deze concluderende samenvatting beschrijft op hoofdlijnen de opzet van het in dit rapport beschreven onderzoek, alsmede de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Deze samenvatting geeft alleen de hoofdpunten weer en vormt daarmee zowel de samenvatting als het conclusiehoofdstuk van dit rapport.

Achtergrond en opzet

In het kader van de invoering van de nieuwe Omgevingswet (voorlopig per 2021) voert het HAN Centrum IT + Media in opdracht van het programma 'Aan de slag met de Omgevingswet' een tweetal onderzoeken uit (nulmetingen) om vast te leggen hoe medewerkers van gezagdragende organisaties en initiatiefnemers met een plan voor hun leefomgeving de huidige dienstverlening en procesinrichting ervaren. Deze rapportage beschrijft de resultaten van de nulmeting onder initiatiefnemers: particulieren, medewerkers van bedrijven en tussenpersonen die een vergunning aanvragen of melding doen. Dit onderzoek richt zich vooral op een tweetal aspecten van de dienstverlening, a) de informatievoorziening en b) de beleving van de dienstverlening. Deze aspecten zijn gemeten door initiatiefnemers te bevragen naar aanleiding van hun klantreis. De respondenten is gevraagd specifiek in te gaan op de fase van het dienstverleningsproces waar ze zich in bevinden. Daarnaast zijn vragen gesteld over het proces en eventuele vorige en volgende stappen. Dit stelt ons in staat om precieze uitspraken te doen over de verschillende fasen van het proces, alsmede de verschillende kanalen die gebruikt worden voor de klantcontacten tussen initiatiefnemers en gezagdragers.

FASEN IN HET AANVRAAGPROCES

Het onderzoek is uitgevoerd onder 2829 initiatiefnemers die tussen 1 juni en 30 september 2017 de online vragenlijst invulden[1]. Deze vragenlijst is uitgezet via de websites, KCC's en zaaksystemen van 21 deelnemende gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen, alsmede via het Omgevingsloket Online. Het aantal respondenten en de spreiding van de deelnemers over het type en de geografische locatie van de organisaties duiden op een goede representativiteit van het onderzoek voor de totale populatie van initiatiefnemers in Nederland.

Algeheel oordeel dienstverlening; magere voldoende, vooral aanvraag kan beter

Respondenten geven de omgevingsdienstverlening gemiddeld een 5,7 als rapportcijfer. Dit cijfer varieert per stap van het proces waar ze zich in bevinden, per type organisatie en de Ingang via welke ze bevraagd zijn. Respondenten zijn het meest tevreden over de beschikking en het minst tevreden over de aanvraag. Op basis van de rapportcijfers concluderen we dat de dienstverlening niet de kwaliteit heeft die ervan verwacht mag worden. Dit geldt voor de informatievoorziening wanneer initiatiefnemers zich (online) oriënteren, maar vooral voor de

[1] TER VERGELIJKING, IN 2017 VROEGEN 234.317 MENSEN EEN VERGUNNING AAN VIA HET OMGEVINGSLOKET ONLINE

vergunningcheck en het indienen van de aanvraag via het Omgevingsloket Online. We bevelen dan ook aan de verbeteringen vooral hierop te richten.

Kwaliteit informatievoorziening en klantcontact; gemiddeld goed, duidelijkheid kan beter.
Over de kwaliteit van het klantcontact is men gemiddeld genomen positief, de snelheid van het contact en de gebruiksvriendelijkheid van de informatievoorziening worden over alle kanalen en fasen van het proces heen positief beoordeeld. Minder positief is men over de (inhoudelijke) kwaliteit van de informatie en dan vooral de online informatievoorziening. Hierbij valt vooral het negatieve oordeel op over de mate waarin websites duidelijkheid verschaffen over waar de initiatiefnemer aan toe is. Belangrijke verbeterpunten zijn dan ook:

- Verbeter de online informatievoorziening zodat deze meer duidelijkheid over het proces verschaft;
- Richt de online dienstverlening zo in dat deze meer op de situatie van de initiatiefnemer toegesneden informatie bevat.

Beleving dienstverlening; proces is moeilijk, vooral online dienstverlening wordt als inspannend ervaren.
Over een aantal aspecten van de dienstverlening zijn de initiatiefnemers positief; zo wordt de dienstverlening als vriendelijk ervaren en heeft men niet het gevoel dat men vaak doorverwezen wordt. Daar staat tegenover dat het proces als inspannend ervaren wordt en dit hangt mogelijk samen met de ervaren complexiteit; men ziet het proces als moeilijk. Ook hier geldt dat initiatiefnemers negatiever zijn in hun beleving van de online dienstverlening in de eerste fasen van hun proces. De dienstverlening in de latere fasen van het proces (na het indienen van de aanvraag) wordt meer positief beleefd. De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Het vereenvoudigen van de dienstverlening en dan vooral in de eerdere (online) fasen van het proces;
- Door het slimmer inrichten en vereenvoudigen van de online dienstverlening kan de beleving van de benodigde inspanning positief beïnvloed worden.

De fasen in het proces; vooral aanvraag kan beter
Elke fase van het proces wordt verschillend beoordeeld en elke fase kent een aantal positieve en negatieve punten. Wel is het zo dat het oordeel gemiddeld genomen positiever wordt richting het einde van het proces. Over de beschikking is men tevreden en initiatiefnemers die hun hele aanvraag hebben afgerond kijken met een (gematigd) positief gevoel terug op hun proces, al ervaart men het proces nog steeds als inspannend. De meeste negatieve punten zien we bij de daadwerkelijke aanvraag. Deze fase wordt in sterke mate als inspannend gezien en is daarnaast complex, langzaam en onpersoonlijk. Daarnaast is in de informatievoorziening niet duidelijk hoe lang de aanvraag duurt, wat het precieze verloop ervan is en wat de rechten en plichten zijn die voortvloeien uit de uitkomst van de aanvraag.

Belangrijkste aanbevelingen die voortvloeien uit de analyse van de afzonderlijke fasen in de klantreis zijn dan ook:

- De informatievoorziening over het verloop van het proces kan beter. Hierbij gaat het over de communicatie over het verloop van het proces, de duur ervan en de betekenis van de uitkomst van het proces voor de initiatiefnemer. Dit geldt vooral voor de informatievoorziening tijdens het vooroverleg en het doen van de aanvraag;
- Consistente bevinding gedurende (vooral) de eerste vier fasen van het proces is de ervaren complexiteit en mate van inspanning die geleverd moet worden. Juist in deze fasen, die

zich vooral online afspelen, kan informatietechnologie een rol spelen om deze problemen op te lossen. Juist technologie biedt de kans om a) door simulatie, b) wizards en c) koppeling van data processen aanmerkelijk eenvoudiger en minder inspannend te maken. De aanbeveling is dan ook om de online dienstverlening slimmer, vorm te geven zodat het proces makkelijker doorlopen kan worden.

Voor en na het huidige contact; begin niet altijd duidelijk, aanzienlijke groep zoekt hulp.
Aan initiatiefnemers die zich oriënteren is gevraagd hoe ze hun proces begonnen zijn en hoe ze bij de (online) informatie ter oriëntatie uitkwamen. Voor de meeste initiatiefnemers is de website van een gemeente, omgevingsdienst of waterschap het startpunt van hun klantreis, al dan niet met een bezoek aan een zoekmachine daaraan voorafgaand. Echter, ook valt op dat behoorlijke aantallen initiatiefnemers via het Omgevingsloket Online bij de (gezagdragende) website uitkomen of juist andersom. Daarnaast geldt dat ongeveer één op de vijf initiatiefnemers contact zoekt met de overheid (veelal telefonisch) en dan doorverwezen wordt. Het lijkt er daarom op dat voor veel initiatiefnemers niet direct duidelijk is waar ze geacht worden te beginnen met hun klantreis.

De meeste initiatiefnemers die zich in hun klantreis bevinden geven aan verder te gaan met hun aanvraag, of die succesvol te hebben afgerond. Een kleinere (maar aanzienlijke) groep van ongeveer 30% gaat niet zomaar verder. Deze initiatiefnemers gaan zich verder oriënteren, geven aan hulp te zoeken, of geven het vervolg van hun proces uit handen. Dit hangt samen met de ervaren complexiteit van het proces. De aanbevelingen die we hierboven al deden kunnen ertoe bijdragen dat meer initiatiefnemers zelfstandig hun proces kunnen afronden en niet de KCC's van de overheid onnodig belasten, of (betaalde) hulp moeten gaan inschakelen.

Verschillen tussen initiatiefnemers, proces lijkt vooral gericht op intermediairs
Hoewel we een aantal (significante) verschillen vinden tussen de verschillende demografische groepen zijn deze verschillen relatief klein en bieden deze weinig praktische uitgangspunten voor het verbeteren van de dienstverlening. Meer belangrijk zijn de verschillen tussen typen initiatiefnemers (particulieren, medewerkers van bedrijven, en tussenpersonen die iets voor een initiatiefnemer doen).

Deze verschillen hangen, niet verrassend, samen met de ervaring van de initiatiefnemer met het aanvraagproces. Initiatiefnemers met meer ervaring zijn vaker een tussenpersoon en deze groepen zijn aanmerkelijk positiever over de dienstverlening. Andersom zijn de initiatiefnemers die het voor eerst doen vaker particulier en deze zijn gemiddeld een stuk negatiever, niet alleen in hun algemene oordeel, maar ook over de beleving van het proces. Het lijkt erop dat het proces op dit moment dermate complex is dat het vooral de professionals zijn die er goed mee kunnen werken.

We denken dat de ervaringen van de professionals en de wensen en behoeften van particulieren (en bedrijven) een goede input kunnen zijn voor de vormgeving van de toekomstige dienstverlening rond de Omgevingswet. We bevelen dan ook aan om beide groepen nauw te betrekken bij het verder vormgeven van de dienstverlening:

- De ervaringen van professionals kunnen een goede input zijn bij het vereenvoudigen en herstructureren van de informatievoorziening en het procesverloop (bijvoorbeeld de wijze waarop de vergunningcheck is vormgegeven);

- De wensen en behoeften van particulieren (en bedrijven) kunnen een goede input zijn voor het juist vormgeven van de informatievoorziening, bijvoorbeeld om deze zo begrijpelijk en eenvoudig mogelijk te maken.

Slotconclusie
Doel van deze nulmeting onder initiatiefnemers was om in kaart te brengen hoe deze de kwaliteit van de informatievoorziening en de dienstverlening ervaren. Op dit moment zijn de oordelen over de vriendelijkheid van het contact en de mate waarin men doorverwezen wordt positief. In het algemeen geldt echter dat de kwaliteit van de informatie en de vormgeving van het proces niet optimaal zijn. Het proces is moeilijk, inspannend en het ontbreekt vooral aan procedurele informatie. Het is dan ook niet verrassend dat de waardering voor de dienstverlening op dit moment niet bijzonder groot is. Tegelijkertijd biedt dat wel ruime kansen voor verbetering. Een aantal van de doelen van de Omgevingswet is om het proces duidelijker, makkelijker en efficiënter te maken. Dat lijkt ons als onderzoekers niet alleen noodzakelijk, maar ook een positieve ambitie die we graag in volgende metingen gerealiseerd gaan zien.

Inhoudsopgave

1 Inleiding ... 7
1.1 Een nieuwe Omgevingswet ... 7
1.2 Opdracht ... 7
1.3 Onderzoeksopzet ... 8
1.4 Leeswijzer ... 11
2 Waardering dienstverlening: 5,7 voor klantreis als geheel ... 12
2.1 Algemene waardering dienstverlening: aanvraag scoort laag, afhandeling wel positief ... 12
2.2 Informatievoorziening: oordeel gematigd positief, websites kunnen beter ... 15
2.3 Beleving dienstverleningsproces: te complex, wel vriendelijk ... 18
3 Het proces in detail: aanvraag scoort negatief, beschikking positief. ... 22
3.1 Fase 1. Oriëntatie: niet duidelijk waar men aan toe is ... 22
3.2 Fase 2. Vergunningcheck: vriendelijk, maar moeilijk ... 24
3.3 Fase 3. Vooroverleg: duur vooroverleg onduidelijk ... 25
3.4 Fase 4. Aanvraag: negatief over meeste aspecten, veel ruimte voor verbetering ... 27
3.5 Fase 5. Aanvulling: plezierig, consistent en vrij duidelijk ... 29
3.6 Fase 6. Beschikking: positief einde ... 31
3.7 Het proces als geheel; positiever richting het einde ... 33
4 Voor en na het contact: start niet altijd duidelijk, 30% kan niet verder ... 34
4.1 Voor de huidige stap: online vaak niet het startpunt van de klantreis ... 34
4.2 Na de huidige stap: ongeveer 30% kan niet verder ... 37
5 Verschillen tussen groepen initiatiefnemers: proces vooral gericht op intermediairs. ... 40
5.1 Persoonskenmerk: mannen en lager opgeleiden zijn positiever ... 40
5.2 Type initiatiefnemer en ervaring: vooral intermediairs zijn tevreden ... 41
Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording ... 45
Bijlage 2. Deelnemende organisaties ... 48

1 Inleiding

Dit eerste inleidende hoofdstuk beschrijft kort de aanleiding en opzet van het onderzoek. Een uitgebreide beschrijving van de opzet van het onderzoek is te vinden in Bijlage 1 (onderzoeks-verantwoording).

1.1 Een nieuwe Omgevingswet

Naar verwachting treedt in 2021 de Omgevingswet in werking. Deze nieuwe wet vervangt een complex stelsel van 26 wetten en regelingen voor de fysieke leefomgeving. De invoering van de nieuwe Omgevingswet moet verschillende doelen dienen. Zo moet het in de toekomst voor burgers, ondernemers en organisaties eenvoudiger worden om ideeën voor de omgeving te ontwikkelen en ruimtelijke projecten te starten. Voor mensen die een concreet plan voor hun omgeving hebben, moet het aanvragen en krijgen van vergunningen duidelijker, makkelijker en efficiënter worden dan nu het geval is. Vanuit het oogpunt van het bestuur en bevoegd gezag moet de regelgeving en de uitvoering van de Omgevingswet doelmatig, transparant en betaalbaar zijn. Om deze doelen te realiseren, zal de dienstverlening van overheidsorganisaties en hun contacten met belanghebbenden klantvriendelijk, voorspelbaar en snel moeten zijn.

De invoering van de nieuwe Omgevingswet, met alle veranderingen die dat met zich meebrengt voor overheidsorganisaties, vergt een brede aanpak, waarin goed gebruik wordt gemaakt van eerdere ervaringen met de inrichting, uitvoering en dienstverlening. Daarom is besloten de invoering van de nieuwe Omgevingswet zorgvuldig te monitoren.

1.2 Opdracht

De invoering van de nieuwe Omgevingswet wordt ondersteund en begeleid door het programma ‘Aan de slag met de Omgevingswet’. Daarin werken gemeenten (VNG), provincies (IPO), waterschappen (UvW) en Rijk samen. Onder de verantwoordelijkheid van het programma wordt de invoering van de Omgevingswet gemonitord. Vóór de daadwerkelijke invoering van de wet in 2021, worden nulmetingen verricht om de huidige ervaringen en de waardering van de huidige werkwijzen en systemen goed in kaart te brengen. Een goede nulmeting is nodig om in de toekomst de invoering van de Omgevingswet te kunnen monitoren en evalueren.

Dit rapport bevat de uitkomsten van één van de nulmetingen die gedaan zijn, namelijk die vanuit het perspectief van de initiatiefnemers, de particulieren, (medewerkers van) bedrijven en tussenpersonen die een plan of project hebben voor hun leefomgeving en daarvoor wellicht een vergunning moeten aanvragen.

Naast het onderzoek dat hier gerapporteerd is, wordt er door het HAN Centrum IT + Media ook onderzoek gedaan naar de huidige uitvoering van de omgevingswetten vanuit het perspectief van dienstverleners, de medewerkers van overheidsorganisaties die de huidige omgevingswetten uitvoeren. Deze twee onderzoeksrapporten worden gevolgd door een derde rapport dat de resultaten van beide onderzoeken met elkaar verbindt. Daarnaast wordt een vierde rapport gepubliceerd met daarin de uitgebreide onderzoeksverantwoording, zodat deze nulmeting in de toekomst op gelijke wijze herhaald kan worden.

1.3 Onderzoeksopzet

Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is in kaart te brengen hoe initiatiefnemers de dienstverlening rondom de uitvoering van het omgevingsrecht waarderen en beleven. Die dienstverlening bestaat zowel uit informatievoorziening als uit de behandeling van een (mogelijke) vergunning of melding. Dit onderzoeksdoel is vertaald in twee onderzoeksvragen:

1. **Informatievoorziening**: Hoe stellen initiatiefnemers zich op de hoogte van noodzaak en voorwaarden van een omgevingsvergunning en de te volgen procedures bij een aanvraag omgevingsvergunning?
2. **Beleving:** Hoe ervaren initiatiefnemers de dienstverlening en de contacten in het kader van besluitvormingstrajecten bij vergunningsaanvragen en wat beschouwen zij als knelpunten en obstakels?

Klantreis

Initiatiefnemers maken een heel proces door vanaf het eerste moment dat zij een plan krijgen dat ingrijpt op hun fysieke leefomgeving, dus een plan waarvoor zij mogelijk een vergunning moeten aanvragen. Het hele proces van eerste idee tot uiteindelijke beslissing kan weken of zelfs maanden duren. De ervaring en beleving van zo'n langlopend dienstverleningsproces wordt vaak aangeduid met de term klantreis.

Onderzoek naar langlopende klantreizen wordt vaak gedaan door een klein aantal klanten (bijvoorbeeld 20) intensief te volgen en in alle fasen van het proces te interviewen over hun ervaringen met de dienstverlening. Zo'n kwalitatieve onderzoeksaanpak levert wel een diepgaand inzicht in de klantreis op, maar die aanpak is niet geschikt voor een nulmeting die op termijn herhaald moet kunnen worden. Daarom hebben we er in dit onderzoek voor gekozen de klantreis van grote groepen initiatiefnemers te onderzoeken met online vragenlijsten.

Voor elke procesfase een variant van de vragenlijst

Om de initiatiefnemers te kunnen vragen naar hun recente ervaringen met de dienstverlening, hebben we het proces voor het aanvragen van een vergunning of het doen van een melding opgedeeld in zes fasen, zie Figuur 1.

FASEN IN HET AANVRAAGPROCES

FIGUUR 1: AANVRAAGPROCES IN ZES FASEN

In het begin van de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd aan te geven in welke fase ze waren binnen hun proces op het moment van het invullen van de vragenlijst. De vragen over informatievoorziening en beleving gingen daarna specifiek over de fase van de klantreis waarin de invuller zich bevindt. Daarna beantwoordden de respondenten vragen over wat ze voorafgaand aan de huidige fase hadden gedaan en welke stappen ze na de huidige fase gingen zetten. Alle respondenten samen geven op deze manier een goed inzicht in alle fasen van de gehele klantreis.

Wat houden de zes fasen van het proces in?

Fase	Beschrijving
01 Oriëntatie	Initiatiefnemers hebben een idee of plan voor hun (leef)-omgeving. Ze oriënteren zich op de mogelijkheden en verplichtingen van hun plan.
02 Vergunningcheck	Initiatiefnemers checken op het Omgevingsloket Online om te zien of ze een vergunning moeten aanvragen of een melding moeten doen.
03 Vooroverleg	Initiatiefnemers stellen een concept van hun plan of idee op en hebben daarover vooroverleg met de dienstverleners van gemeenten of andere overheidsorganisaties.
04 Aanvraag	Initiatiefnemers stellen een formele aanvraag op en dienen die in.
05 Aanvulling	Initiatiefnemers geven een aanvulling of wijzigen de aanvraag of melding.
06 Beschikking	Initiatiefnemers ontvangen een beschikking (goedkeuring, afwijzing of andersoortige beschikking) over de aanvraag of melding.

TABEL 1. OVERZICHT EN BESCHRIJVING FASEN IN HET DIENSTVERLENINGSPROCES.

Deelnemers aan het onderzoek

We hebben initiatiefnemers uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek op het moment dat ze (digitaal of niet-digitaal) informatie zochten of contact hadden met een overheidsorganisatie over een plan, aanvraag of melding in het kader van het omgevingsrecht. Daarvoor hebben we de medewerking gekregen van 21 gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen. Deze overheidsorganisaties hebben een link naar de vragenlijst gestuurd via hun website en een e-mail of brief met link gestuurd aan initiatiefnemers die bekend waren via hun zaaksysteem. Daarnaast zijn initiatiefnemers bevraagd die contact zochten via de KCC's van de deelnemende organisaties. Rijkswaterstaat heeft als beheerder van het Omgevingsloket Online (OLO) een link geplaatst op verschillende relevante pagina's op het OLO. Elk van de 21 deelnemende organisaties ontvangt een beknopte rapportage met de resultaten, voor die organisatie, op hoofdlijnen (zie Bijlage 2 voor een overzicht van de organisaties), mits voldoende data bij die organisatie verzameld zijn.

Het initiatiefnemersonderzoek is uitgevoerd tussen februari en december 2017. De daadwerkelijke dataverzameling vond plaats tussen 1 juni en 30 september 2017. In totaal zijn er 2829 vragenlijsten ingevuld die bruikbaar waren voor de analyses. Deze vragenlijsten zijn als volgt afgenomen over de verschillende Ingangen die gebruikt zijn voor de dataverzameling:

1. Het Omgevingsloket Online (Ingang OLO): 1927;
2. De websites van deelnemende organisaties (Ingang Web): 81;
3. Via de zaaksystemen (Ingang Zaak) van deelnemende organisaties: 769;
4. De Klant Contact Centra (Ingang KCC) van deelnemende organisaties 52.

Deze Ingangen vertonen een parallel met de verschillende fasen in het dienstverleningsproces. Dit onderscheid geeft inzichten in de manier waarop de verschillende kanalen bijdragen aan de waardering en hoe op kanaalniveau verbeteringen kunnen worden aangebracht. Zo bevatten de meeste websites van overheidsorganisaties[2] alleen algemene informatie ter oriëntatie en wordt van daar doorverwezen naar het Omgevingsloket Online (zie Figuur 2 voor een illustratie van de website van de gemeente Enschede). Het Omgevingsloket Online is in de meeste gevallen de Ingang die gebruikt wordt door initiatiefnemers om:

- Een vergunningcheck uit te voeren;
- Een conceptaanvraag op te stellen en in te dienen als input voor een vooroverleg;
- De definitieve aanvraag op te stellen en in te dienen.

[2] IN HET VERVOLG VAN DEZE RAPPORTAGE GEBRUIKEN WE DE TERM 'OVERHEIDSORGANISATIE' OM DIE ORGANISATIES AAN TE DUIDEN DIE ZICH IN HET KADER VAN DIT ONDERZOEK BEZIG HOUDEN MET DE UITVOERING VAN DE OMGEVINGSDIENSTVERLENING. DIT OMVAT ZOWEL DIE ORGANISATIES DIE HET UITVOEREND GEZAG ZIJN (ZOALS GEMEENTEN), ALSOOK DIE ORGANISATIES DIE EEN DEEL VAN DE DIENSTVERLENING UITVOEREN (ZOALS OMGEVINGSDIENSTEN EN HET OMGEVINGSLOKET ONLINE).

Na het indien van de (concept)aanvraag komt deze aanvraag in de meeste gevallen weer terecht bij de gezagdragende organisatie die de aanvraag beoordeelt. In de meeste gevallen wordt de aanvraag ingevoerd in het zaaksysteem ('zaak') van de gezagdragende organisatie. Gedurende de behandeling en bij het uitsturen van de beschikking kan de aanvraag dus beschouwd worden als lopende of afgehandelde 'zaak'. De laatste Ingang is die van de Klant Contact Centra (KCC's) van de organisatie. Dit kanaal wordt veelal niet gebruikt binnen de gedefinieerde fasering van het proces, maar kent in de meeste gevallen een ondersteunende rol. Zo nemen initiatiefnemers via het KCC contact op met de gezagdragende organisatie voor het maken van afspraken, met vragen over de status van hun proces en met vragen ter verduidelijking of aanvulling op de informatie die ze elders (zoals online of schriftelijk) lezen.

INFORMATIEPAGINA BOUWVERGUNNING-/MELDING GEMEENTE ENSCHEDE

FIGUUR 2: SCHERMAFDRUK VAN DE WEBSITE VAN DE GEMEENTE ENSCHEDE OVER HET ONDERWERP BOUWVERGUNNING-/MELDING (20-10-2017)

Representativiteit

In 2017 werden door initiatiefnemers via Omgevingsloket Online (OLO) in totaal 234.317 aanvragen ingediend voor een omgevings- of watervergunning. Gegeven deze populatie is het aantal van 2829 respondenten ruim voldoende om generaliseerbare uitspraken te doen over de gehele populatie. Daarnaast vormen de deelnemende gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen een goede doorsnede (wat betreft geografische spreiding en inwoneraantal) van het totaal aantal overheidsorganisaties. Ten slotte geldt dat, voornamelijk via het OLO, initiatiefnemers uit 357 van de 388 Nederlandse gemeenten (per december 2017) zijn bevraagd, waarmee een meer dan voldoende representatief beeld ontstaat van de omgevingsdienstverlening in Nederland.

Omdat het aantal respondenten dat deelnam via de websites en KCC's van de deelnemende organisaties niet voldoende groot is om dit verder op te splitsen (bijvoorbeeld in de verschillende fasen van het proces), rapporteren we de resultaten over die Ingangen alleen op hoofdlijnen.

Daaruit vloeit ook voort dat we de resultaten niet verder uitsplitsen naar type organisatie (gemeente, omgevingsdienst en waterschap), maar richten we ons vooral op de fasering, gekoppeld aan het kanaal (voornamelijk OLO en Zaak).

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit een viertal inhoudelijke hoofdstukken. Allereerst (H0) gaan we in op de hoofdlijnen en bespreken we de algehele evaluatie van de dienstverlening, de kwaliteit van de informatievoorziening en de beleving van de dienstverlening. Vervolgens (H3) gaan we in meer detail in op de verschillende fasen van de klantreis en bespreken we per fase de evaluatie van het klantcontact en de waardering voor de dienstverlening. In het volgende hoofdstuk (H0) bespreken we wat initiatiefnemers deden voorafgaand en volgend op hun klantcontact. Dit maakt inzichtelijk hoe initiatiefnemers beginnen aan hun klantreis, wanneer ze hulp zoeken en eventueel stoppen. In het laatste hoofdstuk (H5) bespreken we de verschillen in beleving en waardering tussen de verschillende groepen initiatiefnemers.

2 Waardering dienstverlening: 5,7 voor klantreis als geheel

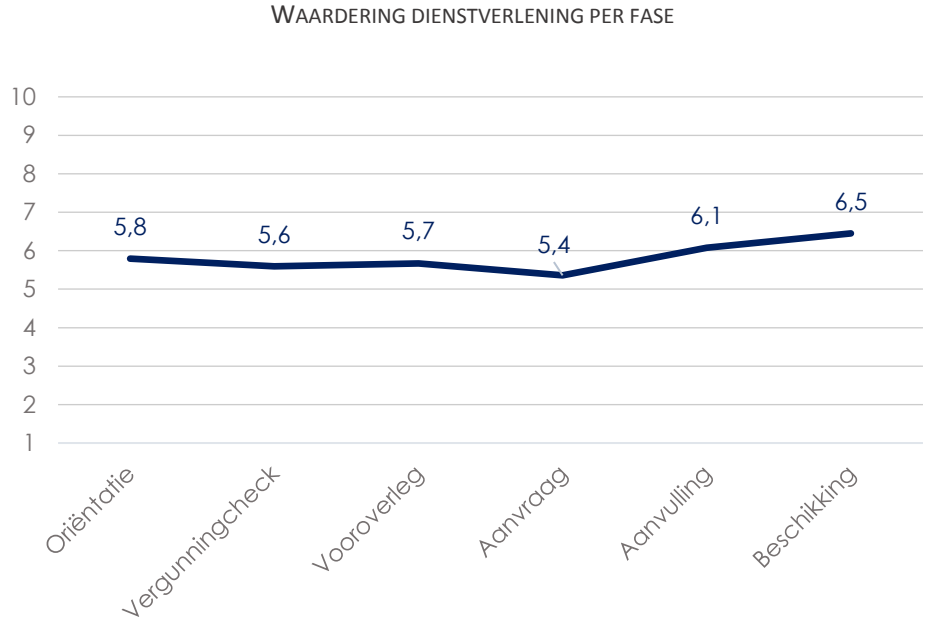
In dit hoofdstuk staan we stil bij de (algemene) waardering van de omgevingsdienstverlening. Hierbij kijken we in paragraaf 2.1 naar de algehele waardering van de dienstverlening. In paragraaf 2.2 gaan we in meer detail in op waardering van verschillende aspecten van het (huidige of laatste) contact met de overheid en de informatievoorziening. In paragraaf 2.3 staan we stil bij de ervaring van het dienstverleningsproces (tot nu toe).

2.1 Algemene waardering dienstverlening: aanvraag scoort laag, afhandeling wel positief

In deze eerste paragraaf beschouwen we de algehele tevredenheid met de dienstverlening. Deze tevredenheid is gemeten door respondenten te vragen een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening in hun proces (tot nu toe). In deze paragraaf rapporteren we deze algehele tevredenheid en splitsen deze vervolgens uit naar de verschillende fasen in het proces.

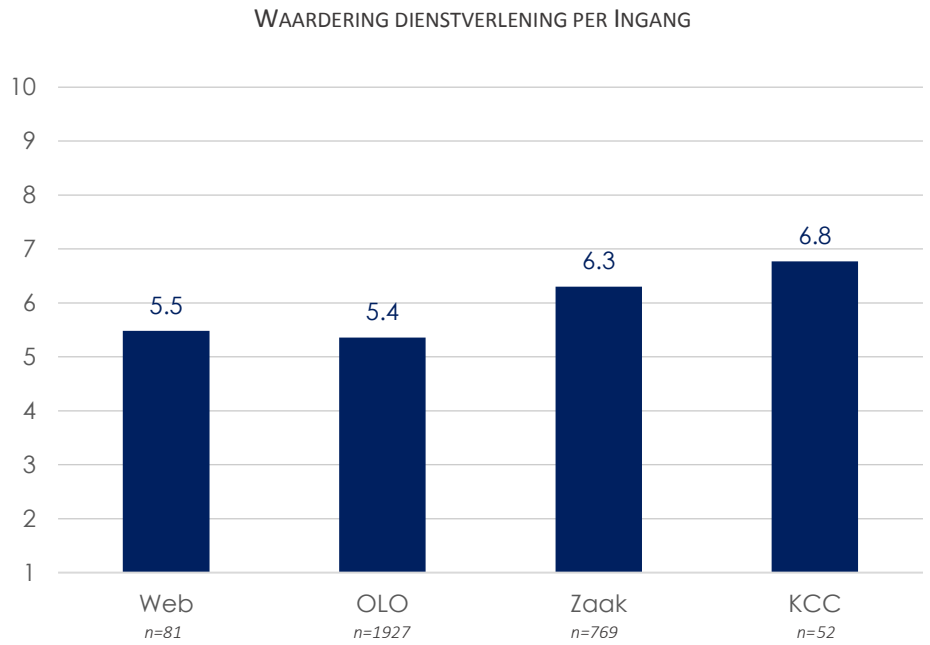
Initiatiefnemers is gevraagd aan te geven hoe tevreden ze zijn met de dienstverlening in hun proces (tot nu toe). Dit geeft geen volledig, maar wel een algemeen beeld van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening. Gemiddeld genomen, geven de initiatiefnemers een **5,7** als rapportcijfer. Daar staat tegenover dat de verdeling van de rapportcijfers niet 'normaal' is. In totaal 58,9% van de respondenten geeft een voldoende (6 of hoger), hiervan geeft het grootste deel een 6, 7, of 8. Dat betekent dat ruim 40% een onvoldoende geeft, maar binnen deze groep wordt de dienstverlening vaker met een 1,2 of 3 beoordeeld. Dit drukt het gemiddelde van alle initiatiefnemers.

De rapportcijfers variëren al naar gelang de fase van het proces waar de initiatiefnemer zich bevindt (zie Figuur 3). De daadwerkelijke aanvraag krijgt daarbij het laagste rapportcijfer.



FIGUUR 3: WAARDERING DIENSTVERLENING PER FASE IN HET AANVRAAGPROCES (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS)).

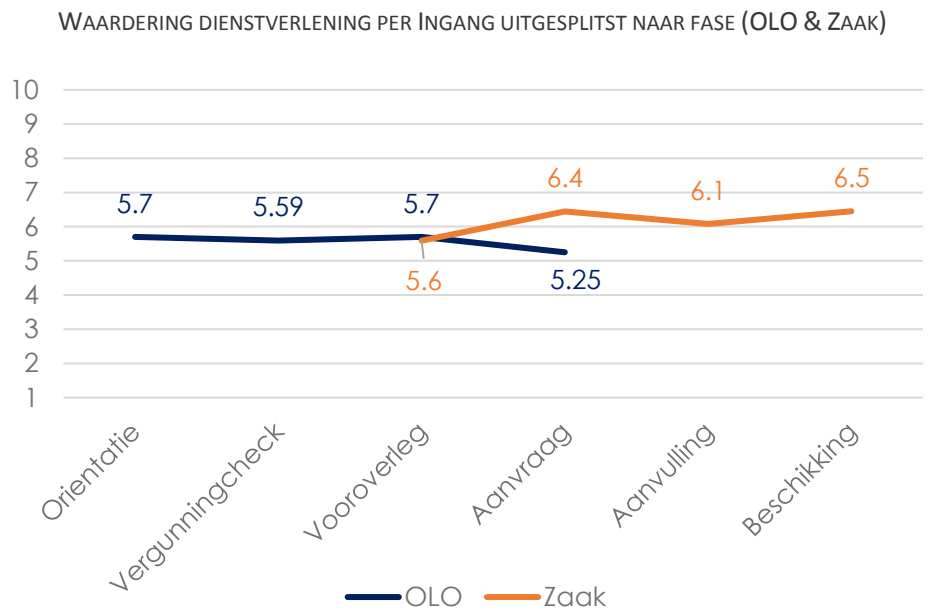
De respondenten van het onderzoek waarderen de Ingangen Web en OLO onvoldoende (Figuur 4). De Ingangen Zaak en KCC worden wel positief beoordeeld. Vooral het Omgevingsloket Online valt in negatieve zin op.



FIGUUR 4: WAARDERING DIENSTVERLENING PER INGANG IN HET AANVRAAGPROCES (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS)).

Dienstverlening per fase van het proces

Om verder inzichtelijk te maken waar de negatieve waardering van het OLO betrekking op heeft, hebben we de Ingangen uitgesplitst naar de fasen van het proces. Dit doen we voor die Ingangen waarin meerdere fasen van het proces plaatsvinden (Ingang Zaak & OLO) In Figuur 5 staan de cijfers voor de fasen zoals die worden uitgevoerd via het OLO en de zaaksystemen.



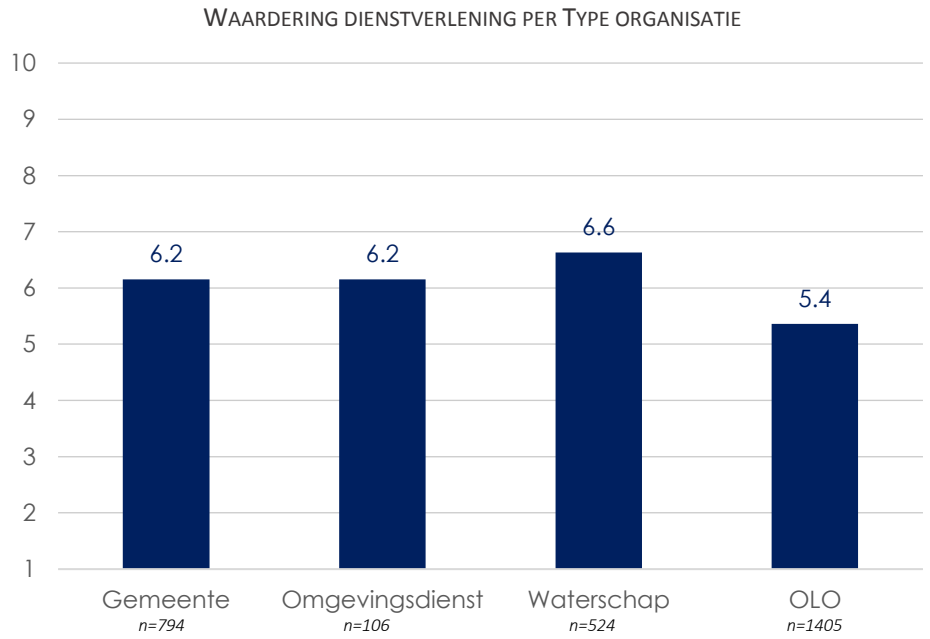
FIGUUR 5: WAARDERING DIENSTVERLENING PER INGANG IN HET AANVRAAGPROCES, UITGESPLITST NAAR FASE VOOR DE OLO EN ZAAK INGANGEN (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS)).

De figuur maakt duidelijk dat de negatieve waardering voor het OLO gerelateerd is aan het doen van de daadwerkelijke aanvraag. Initiatiefnemers waarderen deze fase in het proces (significant) het laagst. We zien hier tevens een behoorlijke kloof tussen de tevredenheid met het OLO en de Zaak Ingang voor het doen van de daadwerkelijke aanvraag. Hiervoor hebben we een tweetal mogelijke verklaringen:

1. De meeste respondenten die via het OLO over hun aanvraag bevraagd zijn, waren bezig met het doen van hun aanvraag. De respondenten die via de Zaaksystemen bevraagd zijn, kregen de uitnodiging voor het onderzoek *na* het indienen van de aanvraag. Het is goed mogelijk dat het doen van de aanvraag zelf een moeilijk proces is (zie ook paragraaf 2.2 en 2.3), waar men niet snel tevreden mee is, maar wel een voldaan gevoel aan overhoudt zodra de aanvraag succesvol is ingediend;
2. Daarnaast is het mogelijk dat men meer tevreden is met de communicatie rondom de aanvraag via de zaaksystemen dan via het OLO (bijvoorbeeld omdat de communicatie via de zaaksystemen meer toegesneden is op de persoonlijke situatie van de initiatiefnemer).

Dienstverlening per type organisatie

Ten slotte is de waardering uitgesplitst naar de verschillende typen deelnemende organisaties. We hebben initiatiefnemers bevraagd via het OLO, Gemeenten, Omgevingsdiensten en Waterschappen. Ook hier vinden we significante verschillen tussen de groepen (Figuur 6).



FIGUUR 6: WAARDERING DIENSTVERLENING PER TYPE ORGANISATIE IN HET AANVRAAGPROCES (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS)).

We vinden geen verschillen tussen omgevingsdiensten en gemeenten, omgevingsdiensten zijn immers een samenwerking tussen (veelal) gemeenten. Wel zien we dat gemeenten en omgevingsdiensten iets lager gewaardeerd worden dan de dienstverlening via de waterschappen. Omdat de aantallen respondenten via de waterschappen en omgevingsdiensten hiervoor niet groot genoeg zijn[3], breken we deze resultaten niet verder op in de onderliggende processtappen.

[3] HIERBIJ GAAT HET VOORAL OM DE AANTALLEN PER FASE IN HET PROCES. VANWEGE DE ONGELIJKE VERDELING VAN DE DATA OVER DE STAPPEN, HEBBEN WE ONVOLDOENDE GEGEVENS VOOR ELKE STAP VALIDE EN BETROUWBARE UITSPRAKEN TE KUNNEN DOEN.

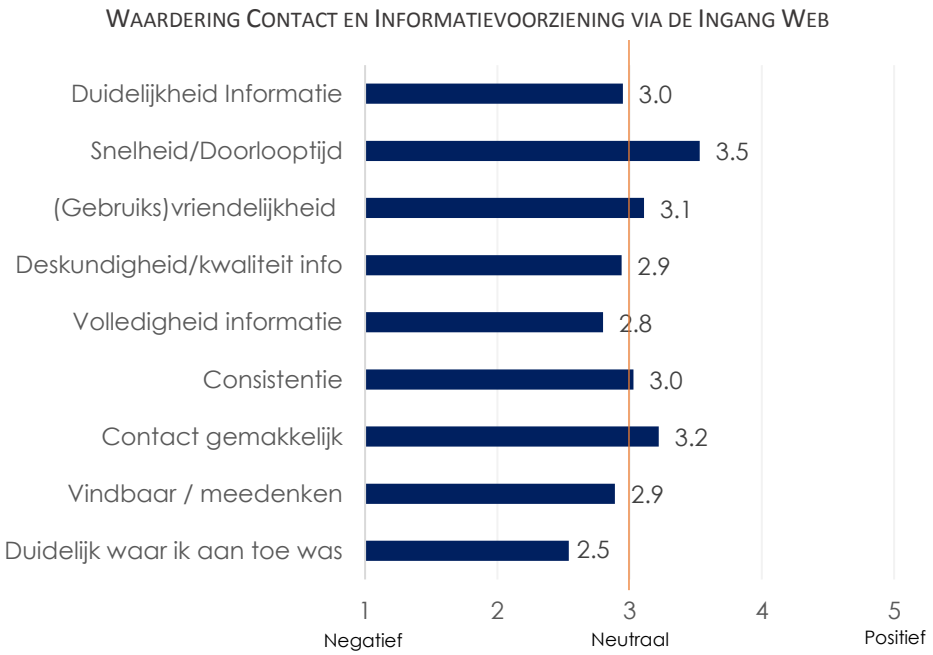
2.1.1 Conclusie ten aanzien van de algemene waardering

Respondenten geven de dienstverlening in hun proces gemiddeld een 5,7 als rapportcijfer. Dit cijfer varieert per stap van het proces waar ze zich in bevinden, per type organisatie en de Ingang via welke ze bevraagd zijn. Respondenten zijn het meest tevreden over de beschikking en het minst tevreden over de aanvraag. Op basis van de rapportcijfers concluderen we dat de dienstverlening niet de kwaliteit heeft die ervan verwacht mag worden. Dit geldt voor de informatievoorziening wanneer initiatiefnemers zich oriënteren, maar vooral voor de vergunningcheck en het indienen van de aanvraag via het Omgevingsloket Online. We bevelen dan ook aan inspanningen ter verbetering vooral te richten op deze fasen via dit kanaal. Hierbij gaan we in de volgende hoofdstukken en paragrafen in op de aard van deze mogelijke verbeteringen.

2.2 Informatievoorziening: oordeel gematigd positief, websites kunnen beter

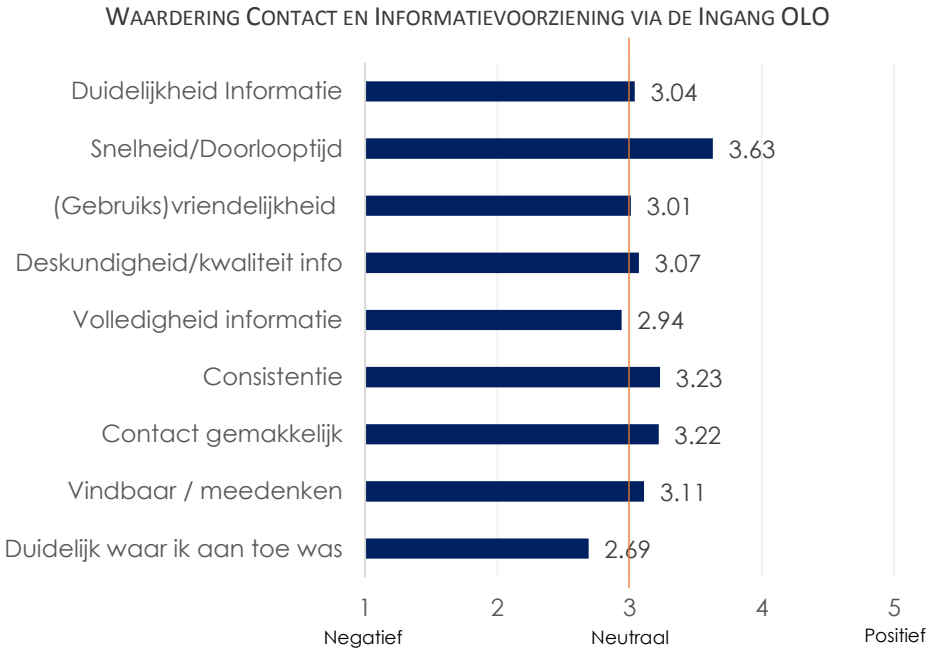
In deze paragraaf kijken we naar de het laatste contact dat men had in het kader van de aanvraag of melding, waarbij het accent ligt op de kwaliteit van de informatievoorziening. Dit laatste contact is gekoppeld aan de fase van het proces waar de respondent zich in bevindt. We belichten hier diverse aspecten van dit contact via de verschillende gebruikte kanalen (Ingangen) en splitsen dit op in de verschillende fasen van het proces.

De initiatiefnemers zijn ondervraagd naar aanleiding van hun meest recente (huidige) contact met de overheid rondom hun aanvraag of melding. Voor elk van de verschillende soorten ingangen is daarbij een voor dat kanaal relevante versie van de vragenlijst gebruikt. Hierbij zijn vragen gesteld over de kwaliteit van de informatievoorziening en het contact. Allereerst kijken we naar de waardering van het laatste contact via de online kanalen (Ingang OLO & Web) (Figuur 7 & Figuur 8). Over de websites van de deelnemende gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen is men niet onverdeeld positief.



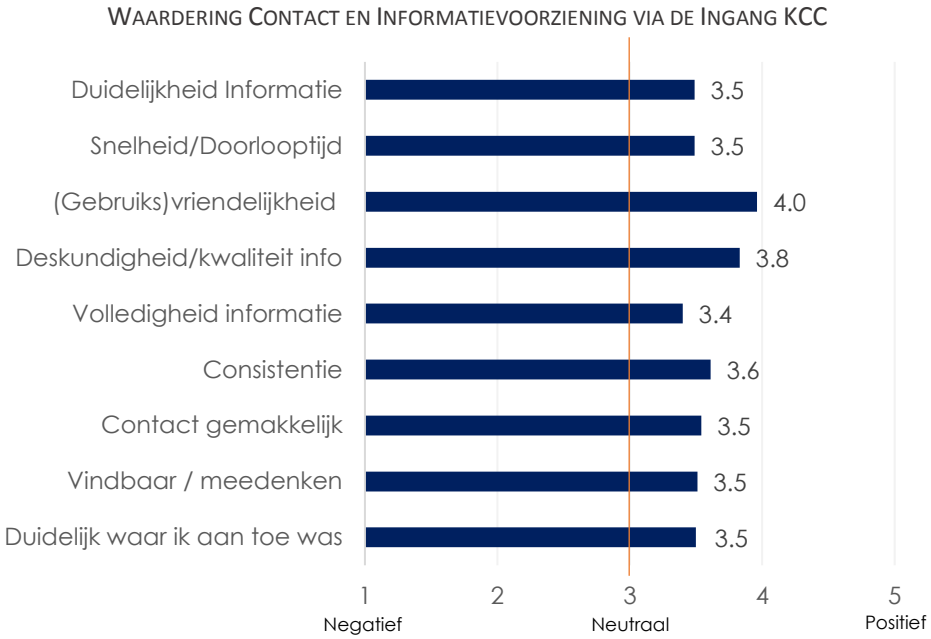
FIGUUR 7: WAARDERING ASPECTEN VAN HET HUIDIGE CONTACT VIA WEBSITES VAN DE OVERHEID (WEB) (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Men vindt de websites snel, men vindt het makkelijk om contact informatie te vinden en vindt de websites (licht) gebruiksvriendelijk. Men is echter negatief over een aantal aspecten die gerelateerd zijn aan de informatievoorziening. Het meest negatief is men over de mate waarin duidelijk wordt waar men aan toe is. Iets soortgelijks zien we bij de waardering van het huidige contact via het OLO (Figuur 8), als is het oordeel over het laatste contact over de verschillende aspecten heen iets positiever.



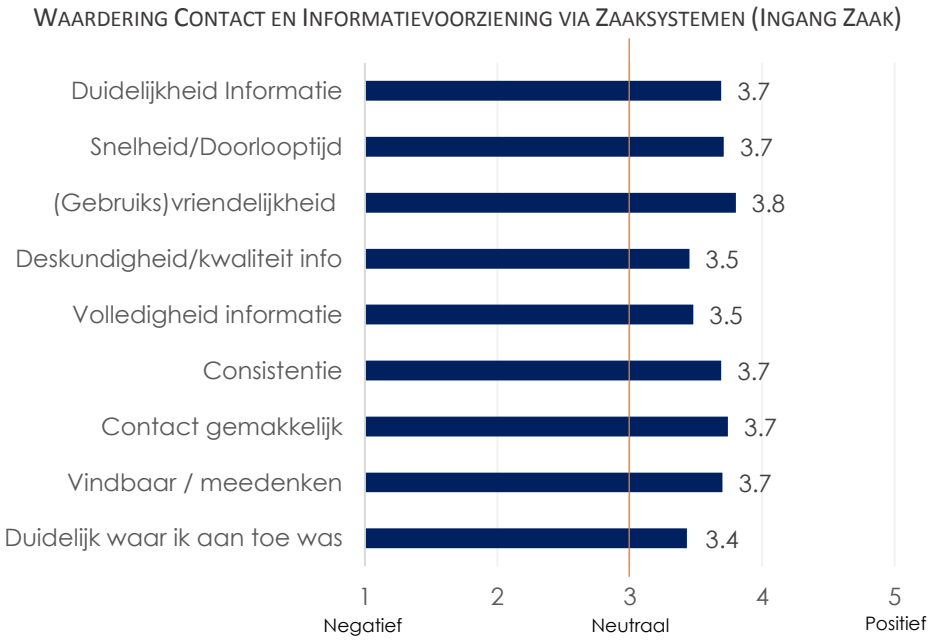
FIGUUR 8: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT VIA HET OMGEVINGSLOKET ONLINE (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Meer positief zijn die initiatiefnemers die contact hadden via de Ingang KCC van de deelnemende organisaties. Deze mensen zijn over alle aspecten van het laatste contact (significant) positief, waarbij de vriendelijkheid van het contact het meest positief beoordeeld wordt (zie Figuur 9). Ook over de informatievoorziening is men tevreden.



FIGUUR 9: WAARDERING ASPECTEN VAN HET HUIDIGE CONTACT VIA KLANT CONTACT CENTRA (KCC'S) (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Datzelfde geldt voor de het contact naar aanleiding van de lopende of afgeronde zaken (Ingang Zaak, Figuur 10). Ten opzichte van de contacten via de KCC's, is het gemiddelde over alle aspecten heen iets hoger bij de 'zaken'. Hierbij worden aspecten van de informatievoorziening, zoals de duidelijkheid en consistentie van de informatie positief beoordeeld.



FIGUUR 10: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT VIA ZAAKSYSTEMEN (ZAAK) (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Waardering huidige contact per fase van het proces

Ook zien we dat het contact verschillende gewaardeerd wordt per fase van het proces. Zo zien we bij de waardering van de fasen via het OLO (Ingang OLO) het volgende:

- De beoordeling van de informatievoorziening in het OLO varieert per fase. In vergelijking met andere fasen zijn initiatiefnemers in het vooroverleg positiever over de duidelijkheid en consistentie van de informatie;
- De waardering van de snelheid en de gebruiksvriendelijkheid van de site daalt nagenoeg lineair in het proces. Wat betreft de gebruiksvriendelijkheid geldt zelfs dat het positieve oordeel in de oriëntatiefase omslaat in een negatief oordeel bij de aanvraag.

Ook wat betreft de lopende en afgeronde zaken (Ingang Zaak) zien we verschillen in de oordelen tussen de verschillende fasen in het proces. Hierbij vallen de volgende zaken op:
- Naarmate men verder komt in het proces stijgt de waardering voor de informatievoorziening. Zowel wat betreft de duidelijkheid, de kwaliteit, de volledigheid, consistentie en vindbaarheid van de informatie worden meer positief beoordeeld in de latere fasen van het proces;
- Ook wat betreft de snelheid van het contact worden de latere fasen in het proces meer positief gewaardeerd dan het vooroverleg en de aanvulling;
- In meer algemene zin lijkt het alsof de informatievoorziening in de laatste fase van het proces het meest positief beoordeeld wordt (de beschikking);
- Het minst positief is men over het contact rondom het vooroverleg.

2.2.1 Conclusie ten aanzien van de informatievoorziening

In deze paragraaf stonden de kwaliteit van de informatievoorziening en het klantcontact centraal. Over dat laatste is men gemiddeld genomen positief, de snelheid van het contact en de gebruiksvriendelijkheid van de informatievoorziening worden over alle kanalen en fasen van het proces heen positief beoordeeld. Minder positief is men over de (inhoudelijke) kwaliteit van de informatievoorziening en dan vooral de online informatievoorziening. Hierbij valt vooral het negatieve oordeel op over de mate waarin websites (en vooral het OLO) duidelijkheid verschaffen over waar de initiatiefnemer aan toe is. Hierbij geven de respondenten aan dat de duidelijkheid van de informatie in termen van begrijpelijkheid wel positief is, maar dat het ontbreekt aan duidelijkheid over het vervolg of de implicaties voor de (persoonlijke) situatie van de initiatiefnemers.

Belangrijke verbeterpunten zijn dan ook:
- Verbeter de online informatievoorziening zodat deze meer duidelijkheid over het proces verschaft;
- Richt de online dienstverlening zo in dat deze meer op de situatie van de initiatiefnemer toegesneden informatie bevat.

2.3 Beleving dienstverleningsproces: te complex, wel vriendelijk

Waar in de vorige paragraaf (2.2) nog specifiek gekeken werd naar het oordeel van de informatievoorziening en het klantcontact, gaan we in deze paragraaf in op de beleving van het gehele dienstverleningsproces (tot nu toe). Voor de meeste initiatiefnemers, die nog in hun aanvraagproces zitten, betekent dit dat we vragen naar de waardering van het proces tot dusverre. Net als bij de waardering van het huidige contact, vragen we naar de waardering van verschillende aspecten van de dienstverlening en we splitsen dit vervolgens uit naar de verschillende Ingangen in het proces. In Hoofdstuk 3 bespreken we dit per fase van het proces.

De waardering van het hele dienstverleningsproces (tot nu toe) is gemeten door initiatiefnemers te vragen hun oordeel te geven over een 12 tal aspecten van de dienstverlening (zie Tabel 2). Deze aspecten zijn uitgevraagd met een zevenpuntsschaal waarin aan weerzijden van het midden tegengestelde begrippen werden getoond[4]. Zo konden respondenten aangeven in welke mate ze de 'plezierigheid' van het dienstverleningsproces als 'onplezierig' of juist als 'plezierig' hebben ervaren.

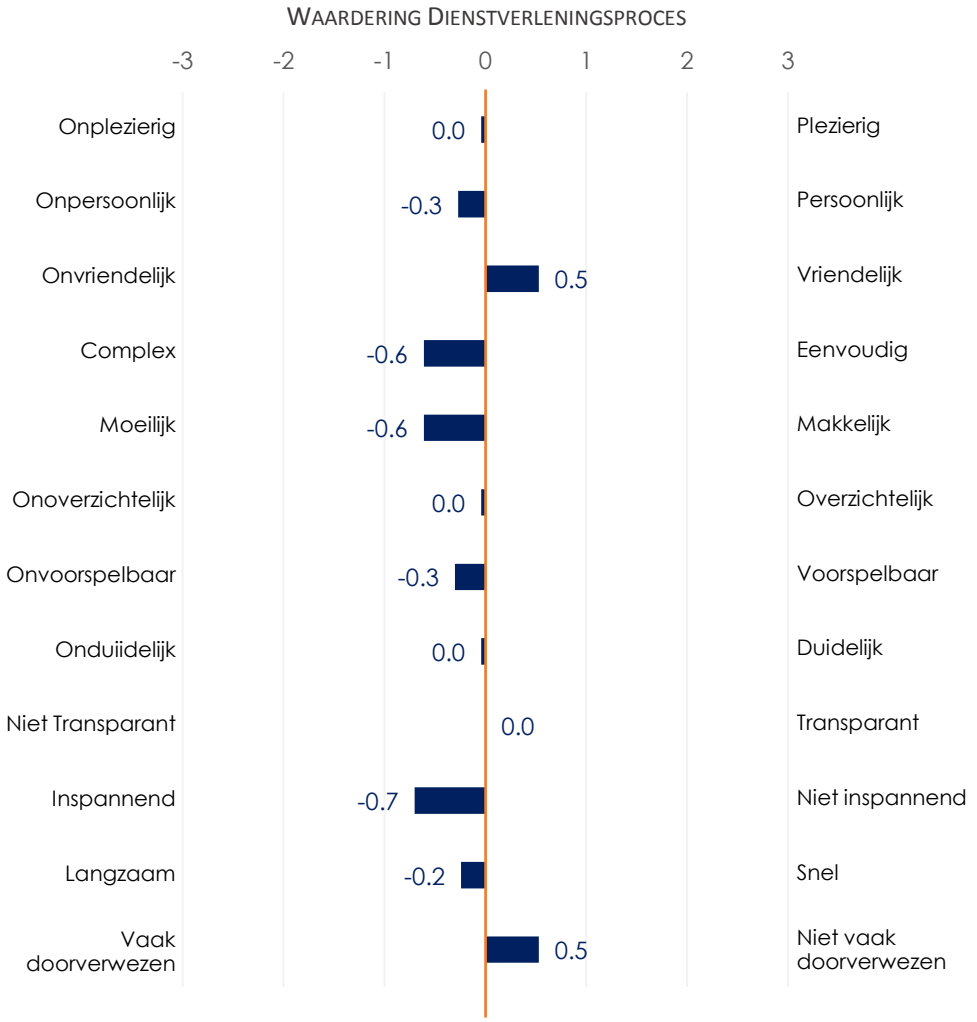
ASPECTEN VAN EVALUATIE DIENSTVERLENINGSPROCES	
Aspect	**Vraag**
Plezierigheid	Hoe plezierig was het contact?
Persoonlijkheid	Hoe persoonlijk was het contact?
Vriendelijkheid	Hoe vriendelijk is/was het proces?
Eenvoudigheid	Hoe eenvoudig was het contact?
Makkelijkheid	Hoe makkelijk is/was het proces?
Overzichtelijkheid	Hoe overzichtelijk is/was het proces?
Voorspelbaarheid	Hoe voorspelbaar is/was het proces?
Duidelijkheid	Hoe duidelijk is/was het proces?
Transparantie	Hoe transparant is/was het proces?
Mate van inspanning	Hoe (niet) inspannend is/was het proces?
Snelheid	Hoe snel is/was het proces?
Doorverwijzingen	Hoe vaak werd u doorverwezen?

TABEL 2. GEBRUIKTE VRAGEN EN DIMENSIES VOOR HET METEN VAN DE EVALUATIE VAN HET DIENSTVERLENINGSPROCES

We splitsen de resultaten uit per ingang langs welke de initiatiefnemer binnenkomt. Dit doen we omdat dit sterk gerelateerd is aan de fase van het proces waarin de initiatiefnemer zich bevindt (zoals we in de vorige paragraven al zagen). Dit geeft een beeld van de mate waarin de tevredenheid met de dienstverlening beïnvloedt wordt door de opeenvolgende fasen in het proces. Tegelijkertijd tekenen we hier bij aan dat hier mogelijk een kanaaleffect kan optreden; het meest recente klantcontact en het kanaal (ingang) waarlangs dat plaatsvond leidt mogelijk tot vertekening in de antwoorden. We adviseren de lezer dit in acht te houden.

Allereerst is over alle respondenten heen de waardering van het dienstverleningsproces berekend (zie Figuur 11). Dit geeft een indruk van hoe alle initiatiefnemers, ongeacht waar ze zitten in hun proces, verschillende aspecten van de dienstverlening waarderen. Zoals Figuur 11 duidelijk maakt lopen de oordelen van de respondenten over de verschillende aspecten uiteen.

[4] DE ZOGEHETEN SEMANTISCH DIFFERENTIAALSCHAAL. ZIE OOK HTTPS://NL.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/SEMANTISCH_DIFFERENTIAAL



FIGUUR 11: WAARDERING ASPECTEN VAN HET DIENSTVERLENINGSPROCES (GEMETEN OP SCHAAL -3 (NEGATIEF) TOT 3 (POSITIEF), EEN SCORE NAAR RECHTS VAN HET MIDDEN BETEKENT EEN POSITIEF OORDEEL

De initiatiefnemers ervaren het proces als vriendelijk. Even positief is men over de mate waarin men doorverwezen wordt. Men vindt dat men niet vaak doorverwezen wordt naar gedurende het proces. Over meer aspecten is men negatief. Het meest negatief is men over de mate waarin het proces inspannend is. Daarnaast geven initiatiefnemers aan het dienstverleningsproces als geheel in lichte mate als moeilijk en complex te ervaren.

Van alle aspecten is de ervaren vriendelijkheid van het proces de belangrijkste voorspeller van de algemene waardering ervan, met andere woorden; hoe positiever het oordeel over de vriendelijkheid van het proces, hoe hoger het cijfer. Dit wordt gevolgd door de duidelijkheid, transparantie en persoonlijkheid van het proces. In die zin lijkt het erop dat de waardering voor de dienstverlening een gevolg is van zowel de inhoud van het proces (zoals de duidelijkheid) als de vorm van het proces (de vriendelijkheid). Dat in Figuur 11 duidelijk te zien is dat het proces door alle initiatiefnemers niet plezierig of onplezierig gevonden wordt komt door de grote spreiding in de algemene waardering en het oordeel over de plezierigheid; de negatieve en positieve respondenten zijn hier in balans.

Vervolgens splitsen we de antwoorden op in de vier verschillende Ingangen om te zien in hoeverre de initiatiefnemers die binnenkomen via de vier Ingangen de dienstverlening verschillend beoordelen.

Initiatiefnemers die via de Ingang Web van de deelnemende organisaties binnenkomen zijn niet positief over hun dienstverleningsproces. Hierbij vallen verder de volgende punten op:

Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	- Moeilijkheid
	- Onvoorspelbaarheid

Wat betreft de waardering van de Ingang OLO zien we op hoofdlijnen eenzelfde negatieve evaluatie; men is over de gehele linie niet positief. In meer extreme zin zien we het volgende:

Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	- Moeilijkheid / Complexiteit
+ Mate van doorverwijzen	- Onvoorspelbaarheid
	- Inspannend

Aanmerkelijk positiever zijn de initiatiefnemers die binnenkomen via de Ingang KCC. Over geen van de aspecten is men (in statistisch significante zin) negatief. De volgende punten zien we als uitschieters:

Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	-
+ Plezierigheid	
+ Mate van doorverwijzen	
+ Duidelijkheid	

Ook de initiatiefnemers die binnenkomen via de Ingang Zaak zijn overwegend positief, maar niet zo positief als de KCC initiatiefnemers. Daarbij vallen de volgende punten wederom op:

Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	- Inspannend
+ Plezierigheid	
+ Mate van doorverwijzen	

2.3.1 Conclusie ten aanzien van de beleving van het dienstverleningsproces

In deze paragraaf stond de beleving van de dienstverlening centraal. Over een aantal aspecten van deze dienstverlening zijn de initiatiefnemers positief; zo wordt de dienstverlening als vriendelijk ervaren en heeft men niet het gevoel dat men vaak doorverwezen wordt. Daar staat tegenover dat het proces als inspannend ervaren wordt en dit hangt mogelijk samen met de ervaren complexiteit; men ziet het proces als moeilijk en complex. Ook hier geldt dat initiatiefnemers negatiever zijn in hun beleving van de online dienstverlening in de eerdere fasen van hun proces. De dienstverlening in de latere fasen van het proces (na het indienen van de aanvraag) wordt meer positief beleefd. De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Het vereenvoudigen van de dienstverlening en dan vooral in de eerdere (online) fasen van het proces;
- Door het slimmer inrichten en vereenvoudigen van de online dienstverlening kan de beleving van de benodigde inspanning positief beïnvloed worden.

3 Het proces in detail: aanvraag scoort negatief, beschikking positief.

In dit hoofdstuk staan we in meer detail stil bij de verschillende stappen in het proces. Zo kijken we naar de beleving en kenmerken van de verschillende stappen in het proces zoals die onderzocht zijn (zie ook Figuur 12). In elke paragraaf van dit hoofdstuk beschouwen we daarbij een stap in het proces. We eindigen dit hoofdstuk met een conclusie over alle fasen heen (3.7).

SCHEMATISCHE WEERGAVE AANVRAAGPROCES

FIGUUR 12: SCHEMATISCHE WEERGAVE GEBRUIKTE AANVRAAGPROCES

3.1 Fase 1. Oriëntatie: niet duidelijk waar men aan toe is

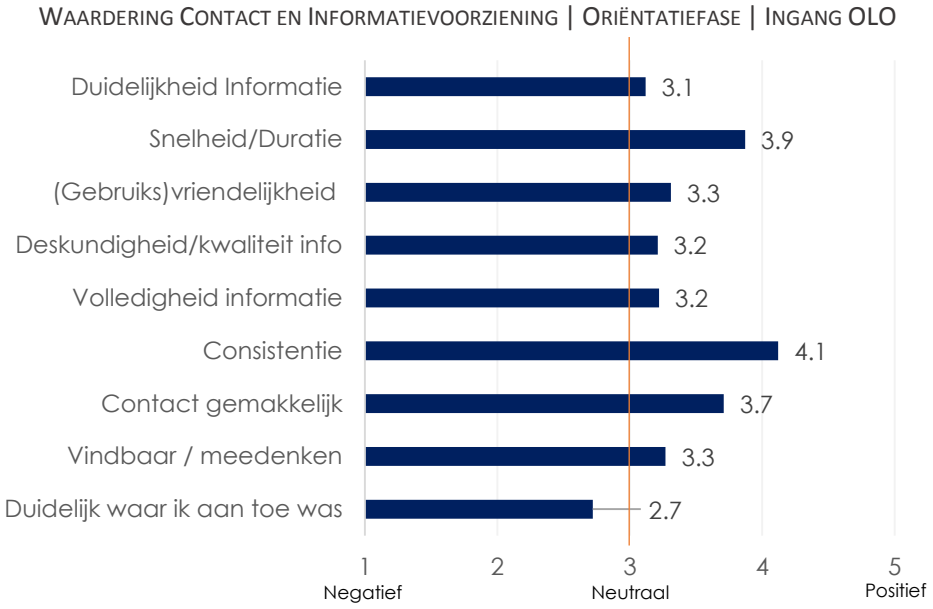
In deze eerste paragraaf gaan we in op de ervaringen van initiatiefnemers met de oriëntatiefase van hun proces. Hierbij gaan we eerst in op de algehele waardering en de verschillende aspecten van het dienstverleningsproces. Ten slotte gaan we in op het doel van de oriëntatie. Waarom beginnen de initiatiefnemers zich te oriënteren?

De oriëntatiefase wordt door de initiatiefnemers gewaardeerd met een krappe voldoende (5,8) en is daarmee hoger gewaardeerd dan het gemiddelde over alle stappen heen (zie Figuur 3). Vervolgens kijken we naar de evaluatie van de aspecten van het dienstverleningsproces. Hierbij vallen voor de oriëntatiefase de volgende punten op:

Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	- Inspannend
+ Mate van doorverwijzen	- Complex/moeilijk

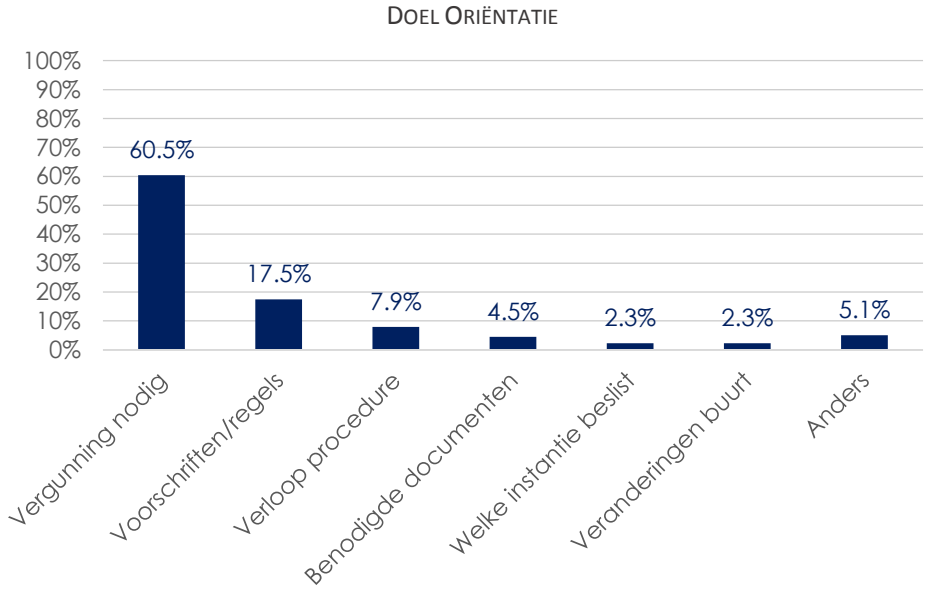
Dit oordeel is grotendeels in lijn met het totaal (over alle initiatiefnemers en alle fasen heen). Initiatiefnemers zijn iets positiever over de vriendelijkheid, eenvoud en makkelijkheid van het proces. Daarnaast is men iets minder negatief over de mate waarin het proces als inspannend ervaren wordt.

Het aantal initiatiefnemers via de verschillende websites van gemeenten, omgevingsdiensten en waterschappen is niet groot genoeg om per fase de waardering met het laatste contact weer te geven, maar we kunnen dit wel voor de oriëntatiefase in de Ingang OLO doen (Figuur 13). De figuur laat zien dat men over een aantal aspecten positief is, zoals de consistentie van de informatie en de snelheid van het contact. Men is niet positief over de mate waarin duidelijk is waar men aan toe is na afloop van het contact.



FIGUUR 13: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT IN DE ORIËNTATIEFASE VIA HET OLO (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Vervolgens is aan initiatiefnemers in deze fase van het proces de vraag voorgelegd wat precies het doel is van hun oriëntatie. Voor een meerderheid (60,5%, zie Figuur 14) is het doel om te bepalen of men een vergunning nodig heeft (of melding moet doen) om het plan in de omgeving dat men heeft ten uitvoer te brengen.



FIGUUR 14: WEERGAVE VAN DE REDENEN VAN INITIATIEFNEMERS OM ZICH TE ORIËNTEREN (N=177).

3.1.1 Conclusie over de oriëntatiefase

De informatie die door de meeste overheidsorganisaties op dit moment wordt aangeboden op het gebied van de oriëntatie is summier. In veel gevallen wordt direct doorverwezen naar het Omgevingsloket Online (zie Figuur 2 als voorbeeld). Hoewel het in OLO mogelijk is om door middel van de vergunningcheck te bepalen of een vergunning nodig is, ontbreekt het ook daar

aan informatie over de voorschriften, alsmede informatie over het verloop van de procedure. In die zin kan de informatievoorziening in de oriëntatiefase beter door:

- Op de websites van gezagsdragers beter te communiceren over het verloop van het proces, zodat duidelijker wordt waar men aan toe is.
- Betere informatie te verschaffen over de situaties waarin wel/geen vergunning nodig is, bijvoorbeeld om te voorkomen dat initiatiefnemers ook in eenvoudige gevallen de complete vergunningcheck op het OLO, moeten doorlopen.

3.2 Fase 2. Vergunningcheck: vriendelijk, maar moeilijk

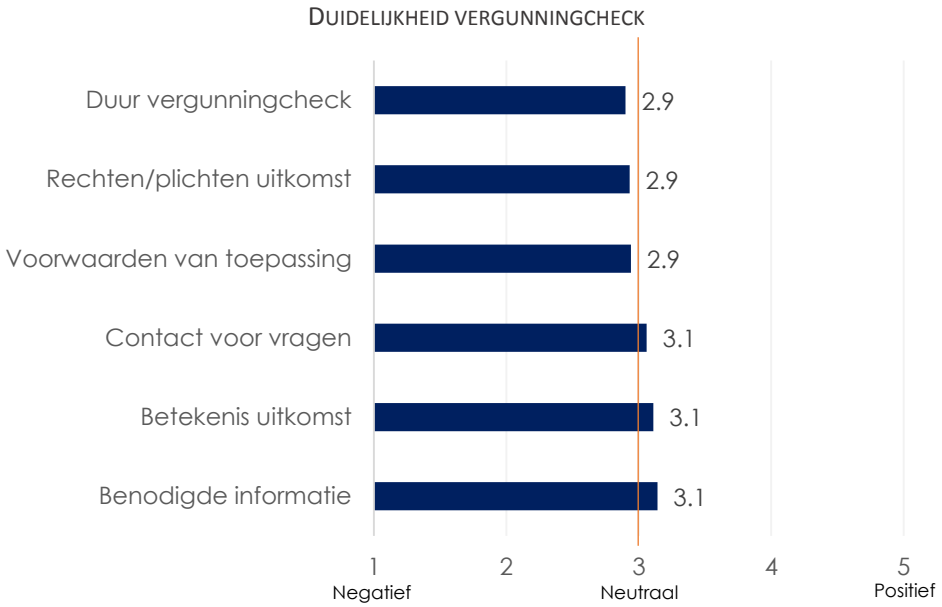
In deze tweede paragraaf staan we stil bij de vergunningcheck. Voor veel aanvragers is de vergunningcheck de logische vervolgstap na zich georiënteerd te hebben. De vergunningcheck is belangrijk omdat het duidelijk maakt of initiatiefnemers een vergunning moeten aanvragen voor hun plan, een melding moeten doen of wellicht niets hoeven doen. Ook hier gaan we in op de algemene waardering, de aspecten van het dienstverleningsproces tot nu toe, de ervaring van het laatste contact via het Omgevingsloket Online en ten slotte vragen we in hoeverre de informatievoorziening voorafgaand aan de vergunningcheck duidelijk was.

De vergunningcheck wordt door de initiatiefnemers gewaardeerd met 5,6 en dit is lager dan de voorgaande stap (oriëntatie, 5,8) (zie Figuur 3). De vergunningcheck wordt daarmee ongeveer volgens het gemiddelde van alle stappen gewaardeerd. Dat geldt ook voor de waardering van het dienstverleningsproces. In de meeste gevallen scoort de vergunningcheck volgens het gemiddelde. Ten opzichte van dat gemiddelde is men positiever over snelheid en de inspannendheid van het proces. In absolute zin vallen daarbij de volgende positieve en negatieve punten op:

Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	- Inspannend
+ Mate van doorverwijzen	- Complex/moeilijk

Ook voor de vergunningcheck geldt dat we te weinig initiatiefnemers hebben via de meeste Ingangen om dit per Ingang uit te kunnen splitsen. Dit is ook logisch, het Omgevingsloket Online is de geijkte plaats om te bepalen of een vergunning nodig is. Hoewel verscheidene initiatiefnemers contact zoeken via andere kanalen rondom de vergunningcheck (bijvoorbeeld voor aanvullende informatie) zijn deze aantallen te laag om valide uitspraken te kunnen doen. Daarom richten we ons bij de waardering van het contact en de informatievoorziening omtrent de vergunningcheck alleen op de Ingang OLO. De waardering hiervoor is grotendeels in lijn met de waardering voor de oriëntatiefase via hetzelfde OLO. Daarom geven we de resultaten hier niet weer. In de meeste gevallen is neutraal tot licht positief. Men is, wederom, niet positief over de mate waarin duidelijk is waar men aan toe is na het doen van de vergunningcheck.

Ook bij de vergunningcheck is aan de initiatiefnemers gevraagd in hoeverre bepaalde aspecten duidelijk waren voor het begin van de vergunningcheck. Dit geeft deels een beeld van de kwaliteit van de informatievoorziening in de oriëntatiefase, maar ook van de start van de vergunningcheck. Ook hier is aan de initiatiefnemers een zestal aspecten voorgelegd. Het oordeel over die aspecten (Figuur 15) is in de meeste gevallen positief noch negatief; de initiatiefnemers zijn positief over de mate waarin duidelijk is welke informatie benodigd was voor het begin van de vergunningcheck en neutraal over de overige aspecten.



FIGUUR 15: MATE WAARIN VERSCHILLENDE ASPECTEN VAN DE VERGUNNINGCHECK VOORAF DUIDELIJK WAREN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (ONDUIDELIJK) - 5 (DUIDELIJK), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL). (N=409+[5])

3.2.1 Conclusie over de vergunningcheck

De vergunningcheck wordt met een zeer magere voldoende beoordeeld (5,59) en het oordeel over de meeste aspecten van het laatste klantcontact, het dienstverleningsproces en de informatievoorziening is niet positief. Wel positief zijn de vriendelijkheid en de snelheid van het contact. Daar staat tegenover dat de vergunningcheck complex gevonden wordt en onvoldoende duidelijk maakt waar de initiatiefnemers aan toe zijn. Het reduceren van de complexiteit en meer aanvullende communiceren over het proces en de betekenis van de uitkomsten zijn dan ook belangrijke verbeterpunten.

3.3 Fase 3. Vooroverleg: duur vooroverleg onduidelijk

De derde fase in het proces is die van het vooroverleg. Het vooroverleg is (vaak) een optionele stap in het proces waar de initiatiefnemer de beoogde aanvraag voorlegt aan de

[5] WE GEVEN HIER HET AANTAL RESPONDENTEN MET EEN PLUSTEKEN ('+') WEER, OMDAT HET AANTAL RESPONDENTEN PER ASPECT VARIEERT. HET MINIMUMAANTAL IS GENOEMD.

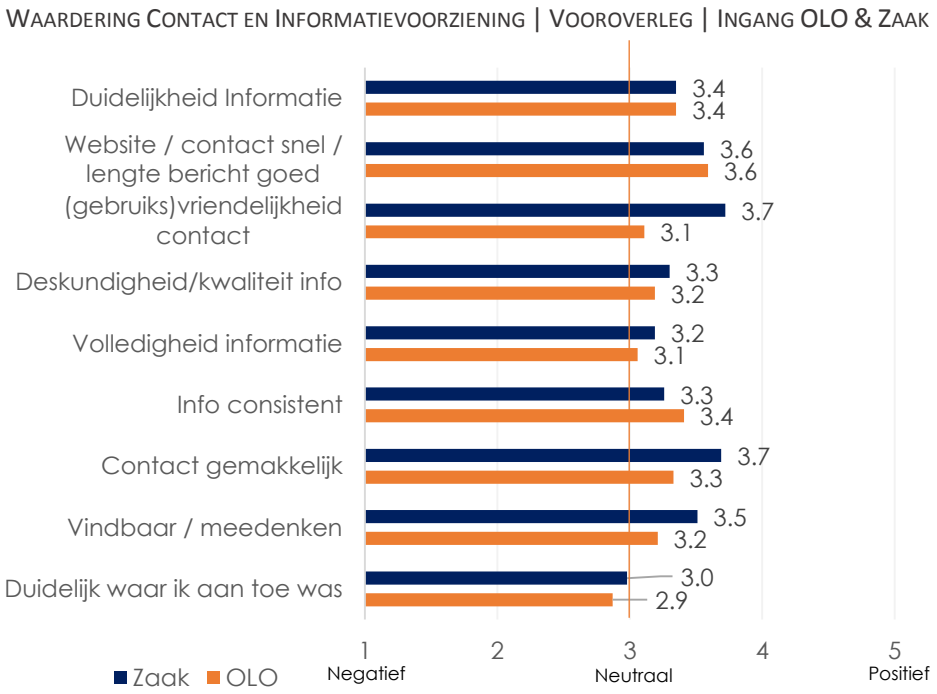
gezagdragende organisatie(s) en daar een eerste oordeel over krijgt (bijvoorbeeld over de haalbaarheid van het plan en/of de volledigheid van de beoogde aanvraag). Een vooroverleg wordt vaak in het OLO aangevraagd en belandt vervolgens in de zaaksystemen van de gezagdragende organisatie.

De waardering van alle initiatiefnemers die zich in de fase rondom het vooroverleg bevinden is een 5,7 (Figuur 3). Dit is iets positiever dan de voorgaande fase (vergunningcheck). We vinden een klein verschil tussen de initiatiefnemers die met hun vergunningcheck in het OLO bezig zijn (5,7) en diegenen die de conceptaanvraag hebben ingediend en vervolgens als 'zaak' contact hebben (5,6).

Als we inzoomen op de waardering van het dienstverleningsproces tot nu toe, zien we dat het oordeel over de verschillende aspecten meer negatief wordt voor bepaalde aspecten. In vergelijking met het totaal ziet men deze fase als langzaam en inspannend. In algemene zin geldt dat men over de volgende punten positief en negatief denkt:

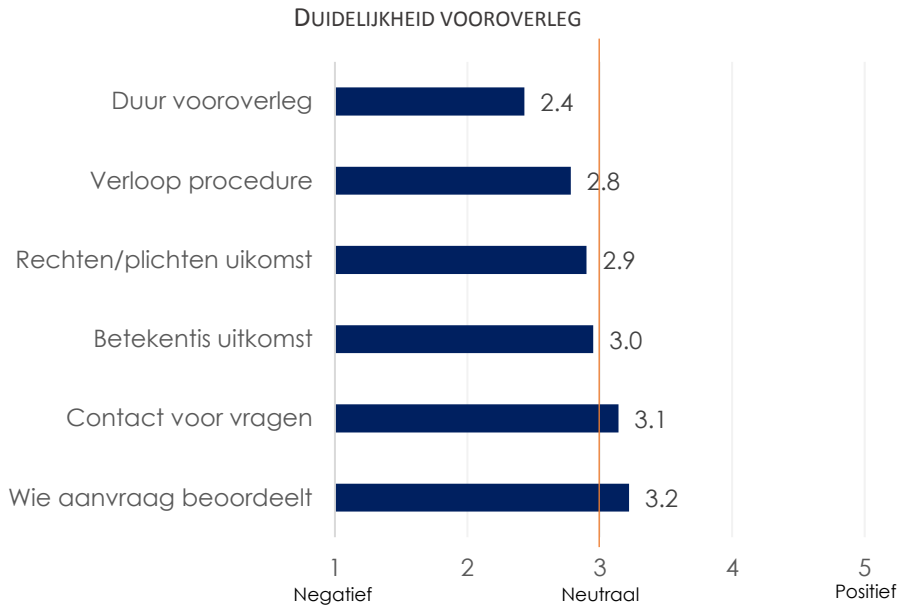
Positief	**Negatief**
+ Vriendelijkheid	- Inspannend
	- Complex/moeilijk
	- Langzaam

Hier zien we ook verschillen als we kijken naar de waardering van het contact en de informatievoorziening. Dit splitsen we uit naar de relevante Ingangen (Ingang OLO & Zaak). Initiatiefnemers die zich in het OLO bezighouden met het vooroverleg zijn over de meeste aspecten van het contact wel positief, minder positief is men (nog steeds) over de mate waarin duidelijk is waar men aan toe is (Figuur 16). Opvallend is het duidelijk positievere oordeel over de meeste aspecten van de initiatiefnemers die via de zaaksystemen binnenkomen.



FIGUUR 16: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT IN DE VOOROVERLEGFASE VIA HET OLO & ZAAKSYSTEMEN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Ten slotte is ook hier weer gevraagd naar de duidelijkheid van verschillende aspecten van het vooroverleg, voorafgaand aan de start ervan (Hoe duidelijk waren de volgende punten voorafgaand aan het vooroverleg?). Het is duidelijk voor de initiatiefnemers welk bevoegd gezag de conceptaanvraag beoordeelt. Men is negatief over de duidelijkheid van het verloop van de procedure en de duur van het vooroverleg.



FIGUUR 17: MATE WAARIN VERSCHILLENDE ASPECTEN VAN HET VOOROVERLEG VOORAF DUIDELIJK WAREN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (ONDUIDELIJK) - 5 (DUIDELIJK), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL). (N=167+).

3.3.1 Conclusie over het vooroverleg

Hoewel het algehele oordeel over het vooroverleg (net) voldoende is, suggereren de antwoorden van de initiatiefnemers ook hier dat er ruimte voor verbetering is. De problemen lijken hier niet te maken te hebben met de (inhoudelijke) informatievoorziening, maar met het proces en de procedurele informatievoorziening (bijvoorbeeld over de duur van de het vooroverleg). Het proces wordt als langzaam en inspannend ervaren, dit pleit voor een versimpeling van het aanvraagproces binnen het Omgevingsloket Online en betere communicatie over de duur en het verloop van het proces.

3.4 Fase 4. Aanvraag: negatief over meeste aspecten, veel ruimte voor verbetering

De vierde stap en de meest belangrijke stap is de daadwerkelijke aanvraag. Dit is ook de stap waar veruit de meeste initiatiefnemers zich in bevinden. Net als bij de voorgaande fasen in het proces bespreken we hier (nogmaals) de algehele waardering en ook hier splitsen we dat uit tussen de Ingang OLO (waar de aanvraag veelal voorbereid en ingediend wordt) en de Zaaksystemen (Ingang Zaak, waar de aanvragen bij de gezagsdragers terechtkomen en

vervolgens behandeld worden). Ook hier kijken we naar de aspecten van het dienstverleningsproces, het klantcontact via de twee kanalen en de duidelijkheid van de informatie voorafgaand aan deze processtap.

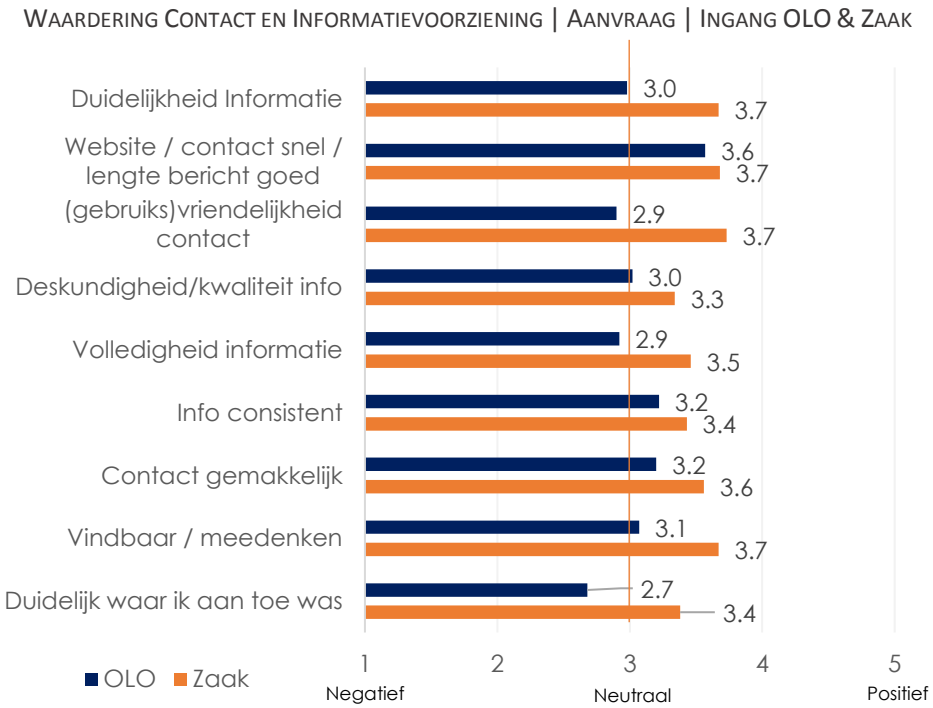
Over het proces van aanvragen is men in het algemeen niet positief. De fase scoort een 5,36 als rapportcijfer (Figuur 3), wat het laagst is van alle fasen in het proces. Uitgesplitst naar Ingang zien we dat de initiatiefnemers die binnen de Ingang OLO met de aanvraag bezig zijn deze met een 5,3 beoordelen, initiatiefnemers die verder zijn in hun proces en via de Ingang Zaak binnenkomen zijn positiever (6,4, zie Figuur 5). Het verbeteren van de aanvraagprocedure in het OLO zal het grootste effect hebben op de waardering van de dienstverlening door initiatiefnemers.

We zien het negatieve oordeel ook terug in de waardering. Over veel aspecten van het proces is men in deze fase negatiever. Zo ziet men de aanvraag als onplezieriger, onpersoonlijk en als minder vriendelijk dan het gemiddelde. Ook is men meer negatief over de mate waarin de aanvraag inspannend, complex en moeilijk is. De volgende punten zijn in absolute zin positief en negatief:

Positief
+ Mate van doorverwezen

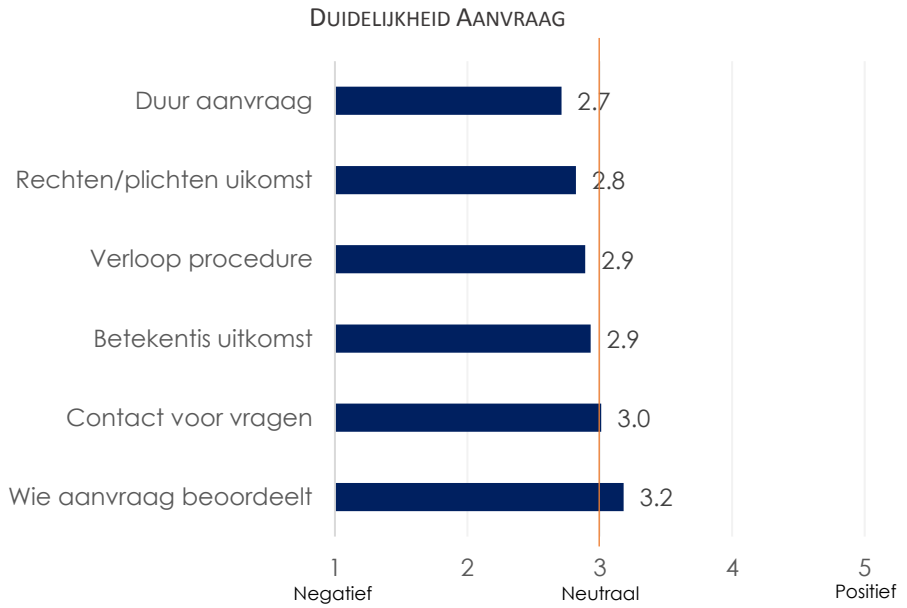
Negatief
- Inspannend
- Complex/moeilijk
- Langzaam
- Onpersoonlijk

De meer negatieve waardering voor het OLO zien we ook terug in de evaluatie van het contact en de informatievoorziening (zie Figuur 18).



FIGUUR 18: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT IN DE AANVRAAGFASE VIA HET OLO & ZAAKSYSTEMEN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Ook hier kijken we weer naar de informatievoorziening voor de start van de fase (Hoe duidelijk waren de volgende aspecten voor het begin van de aanvraag?). Dit oordeel is in lijn met dat van de voorgaande fasen. Duidelijk is wie de aanvraag beoordeelt, maar onduidelijk is hoe het proces verloopt en hoe lang dat duurt. Ook is men in dit geval negatief over de mate waarin duidelijk is wat de rechten en plichten zijn die voortvloeien uit de uitkomst van het proces.



FIGUUR 19: MATE WAARIN VERSCHILLENDE ASPECTEN VAN DE AANVRAAG VOORAF DUIDELIJK WAREN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (ONDUIDELIJK) - 5 (DUIDELIJK), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL). (N=1134+)

3.4.1 Conclusie over de aanvraag

Initiatiefnemers zijn niet positief over de aanvraag en dat geldt met name voor dat deel van deze fase dat normaal gesproken via het OLO afgehandeld wordt (opstellen en indienen van de aanvraag). Het proces wordt als inspannend en complex ervaren en daarnaast is onduidelijk hoe het proces eruit ziet en hoe het verdere verloop is. Gegeven het negatieve oordeel over deze fase, liggen hier de grootste kansen ter verbetering. Wellicht dat, volgend op de voorgaande fasen, een slimmere inzet van online dienstverlening mogelijk is. Daarnaast geldt dat de informatievoorziening beter kan en dan vooral de informatie over het verloop en de uitkomsten van het proces.

3.5 Fase 5. Aanvulling: plezierig, consistent en vrij duidelijk

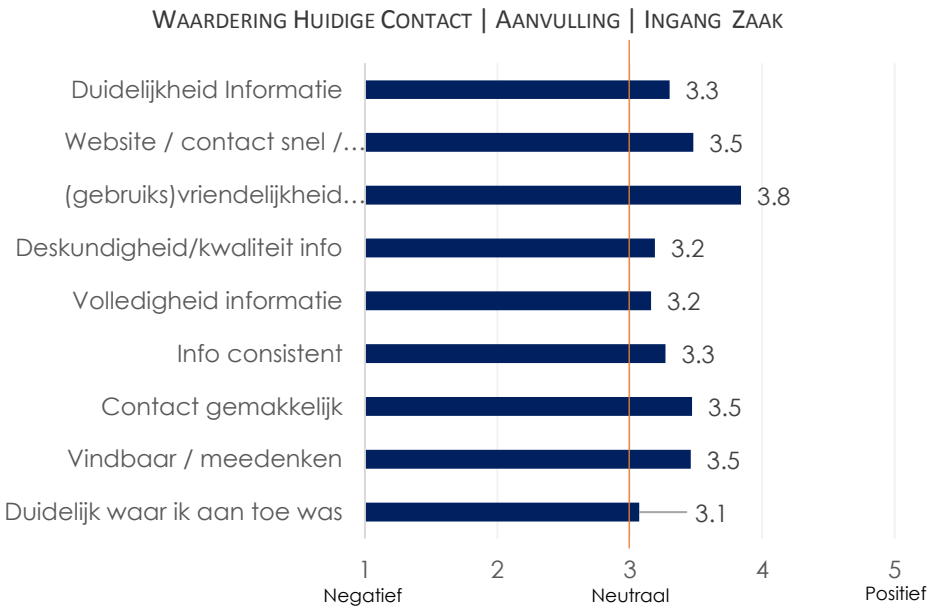
De vijfde stap van het (generieke) proces wordt gevormd door de 'aanvulling'. In bepaalde gevallen is het mogelijk dat initiatiefnemers aanvullende informatie moeten leveren of wijzigingen moeten aanbrengen in hun aanvraag. Deze stap geldt derhalve niet voor alle initiatiefnemers. In veruit de meeste gevallen verloopt de aanvulling rechtstreeks tussen initiatiefnemer en gezagdrager (zonder tussenkomst van het Omgevingsloket Online). Wat

betreft deze fase bespreken we de waardering van het proces, de aspecten van de dienstverlening en de waardering van het laatste contact.

Initiatiefnemers die in de aanvullingsfase van het proces zitten beoordelen de dienstverlening met een 6,1 (zie Figuur 3). Dit is bovengemiddeld. Wel worden verschillende aspecten van het hele proces aanmerkelijk positiever beoordeeld. Dit geldt vooral voor de vriendelijkheid en plezierigheid van het proces. Daar staat tegenover dat men negatiever dan gemiddeld is over de snelheid; het proces van aanvulling wordt als langzaam beoordeeld. In algemene zin zien we de volgende positieve en negatieve punten:

Positief	**Negatief**
+ Plezierig	- Inspannend
+ Mate van doorverwezen	- Complex/moeilijk
	- Langzaam

De informatievoorziening en het contact worden ook meer positief beoordeeld door initiatiefnemers in deze fase. Er zijn geen negatieve punten (Figuur 20), wat positief is.



FIGUUR 20: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT IN DE AANVULLINGFASE VIA DE ZAAKSYSTEMEN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

3.5.1 Conclusie over de aanvulling

Over het algemeen is het oordeel over deze fase positief, al wijst het rapportcijfer erop dat er nog veel ruimte voor verbetering is. Dit blijft gelden voor de moeilijkheid van het proces en de inspanning die nodig is om het proces tot een goed einde te brengen. Daarnaast wordt de snelheid als negatief ervaren. Het versnellen van deze stap in het proces is de meest logische manier om het oordeel over deze stap als geheel te verbeteren.

3.6 Fase 6. Beschikking: positief einde

De laatste fase in het proces voor de initiatiefnemers wordt gevormd door de 'beschikking'. Dit betekent dat initiatiefnemers een positief of negatief einde aan het proces krijgen. In veel gevallen is dit het verlenen of afwijzen van de vergunning, maar het kan ook zijn dat het proces om een andere reden door de gezagdrager wordt stopgezet (bijvoorbeeld omdat een termijn is verstreken). In deze paragraaf bespreken we de waardering voor de dienstverlening door initiatiefnemers die zich 'aan het einde' van hun proces bevinden. We stellen deze initiatiefnemers dan ook een aantal vragen die direct ingaan op het hele proces.

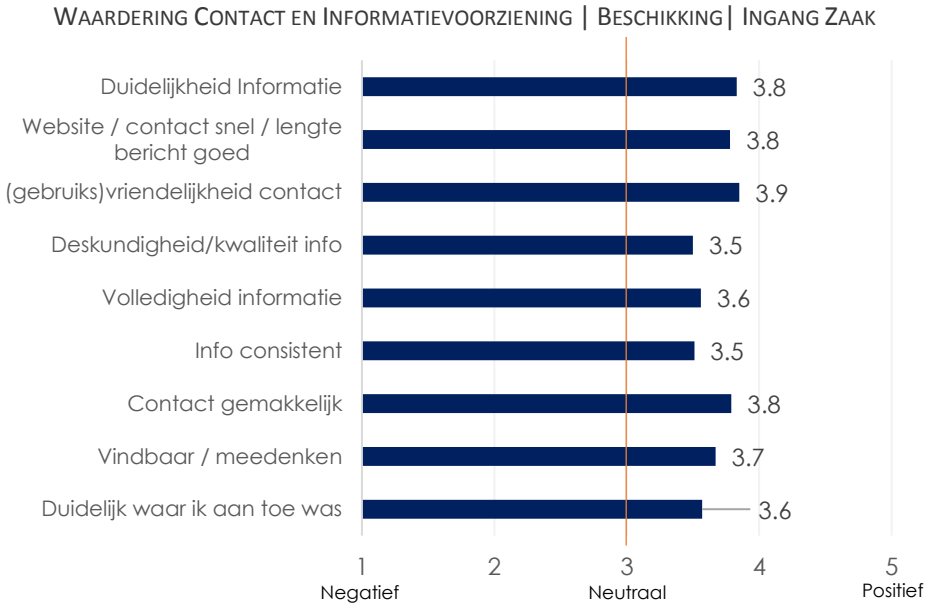
Allereerst het rapportcijfer, als algeheel oordeel over de dienstverlening tot dusverre (zie Figuur 3) krijgt de dienstverlening in deze stap een 6,5. Dit is het hoogst van alle fasen in het proces en (significant) hoger dan het gemiddelde van alle initiatiefnemers. Het lijkt er derhalve op dat de proces voor de meeste initiatiefnemers met een (gematigd) positief gevoel eindigt.

Dit positieve oordeel blijkt ook uit de waardering van de verschillende aspecten van het dienstverleningsproces. Alle aspecten worden hier positiever beoordeeld dan het gemiddelde en voor de meeste aspecten geldt dat het oordeel in absolute zin positief is:

Positief
+ Plezierig
+ Vriendelijk
+ Overzichtelijk
+ Duidelijk
+ Transparant
+ Niet vaak doorverwezen

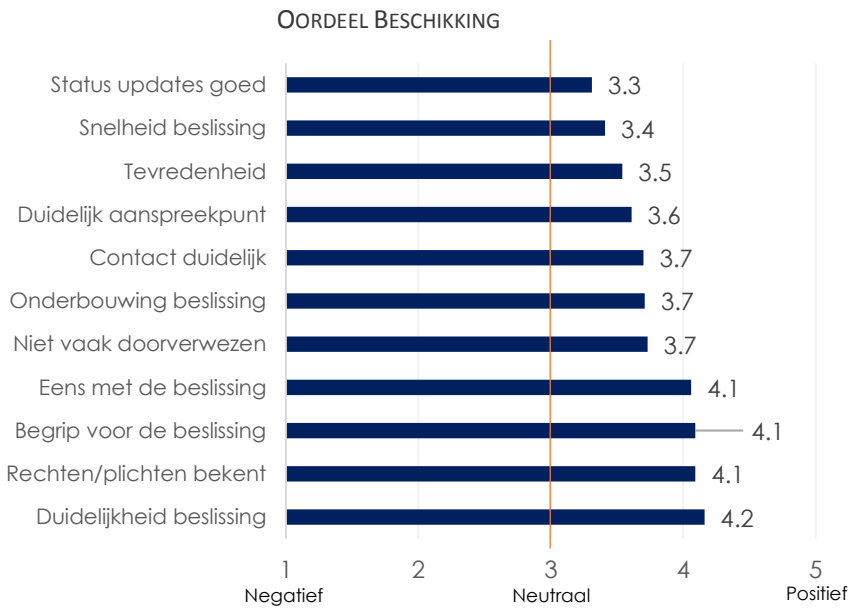
Negatief
- Inspannend

Het positieve eindoordeel komt (vermoedelijk) voor een groot deel door de positieve waardering van het laatste klantcontact in deze fase. Het oordeel over het contact met de gezagdrager en de informatievoorziening is voor alle aspecten positief (Figuur 21). Zelfs de mate waarin duidelijk is waar men aan toe is wordt nu voor het eerste positief gewaardeerd. In die zin kan men niet anders concluderen dan dat de laatste communicatie vanuit de gemeente, omgevingsdienst of waterschap goed en positief is.



FIGUUR 21: WAARDERING ASPECTEN VAN HET LAATSTE CONTACT IN DE BESCHIKKINGFASE VIA DE ZAAKSYSTEMEN (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL).

Vervolgens is gevraagd aan initiatiefnemers om aan te geven in hoeverre ze het eens zijn met een aantal stellingen over de beschikking en het proces als geheel. Dit geeft een positief of negatief oordeel over de beschikking alsmede het proces (Figuur 22). Ook hier is het oordeel positief.



FIGUUR 22: OORDEEL VAN INITIATIEFNEMERS OVER EEN AANTAL STELLINGEN NAAR AANLEIDING VAN HUN BESCHIKKING (GEMETEN OP SCHAAL 1 (LAAG) - 5 (HOOG), EEN HOGERE SCORE BETEKENT EEN MEER POSITIEF OORDEEL). (N=415+).

3.6.1 Conclusie over de beschikking

De meeste initiatiefnemers die zich aan het einde van hun klantreis bevinden kijken redelijk positief terug op hun reis. Het rapportcijfer is voldoende, men is het eens met de uitkomst van het proces en men is positief over het contact met de overheid in de laatste fase van het proces. Dat betekent niet dat het louter positief is. Ook aan het einde blijft men vinden dat het

proces inspannend is. Die bevinding is consistent over alle fasen van het proces heen. Gegeven het aanhoudend negatieve oordeel daarover zijn dat dan ook de obstakels die het meest aanleiding tot verbeteren geven. Juist technologie biedt de kans om a) door simulatie, b) wizards en c) koppeling van data processen aanmerkelijk eenvoudiger te maken. Hoewel voorzieningen als de vergunningcheck op het Omgevingsloket Online de potentie en in zekere zin de doelstelling hebben om het proces nu al eenvoudiger en duidelijker te maken, door de vraag/antwoord structuur, lijkt het alsof die doelstelling vooralsnog niet gerealiseerd wordt.

3.7 Het proces als geheel; positiever richting het einde

In deze slotparagraaf beschouwen we het proces als geheel en trekken we een aantal conclusies over de verschillende fasen heen. Daarnaast doen we een aantal overkoepelende aanbevelingen.

Elke fase van het proces wordt verschillend beoordeeld en elke fase kent een aantal positieve en negatieve punten. Wel is het zo dat het oordeel gemiddeld genomen positiever wordt richting het einde van het proces. Over de beschikking is men tevreden en initiatiefnemers die hun hele aanvraag hebben afgerond kijken met een (gematigd) positief gevoel op hun proces terug, al ervaart men het proces nog steeds als inspannend. De meeste negatieve punten zien we bij de daadwerkelijke aanvraag. Deze fase wordt in sterke mate als inspannend gezien en is daarnaast complex, langzaam en onpersoonlijk. Daarnaast is in de informatievoorziening niet duidelijk hoe lang de aanvraag duurt, wat het precieze verloop ervan is en wat de rechten en plichten zijn die voortvloeien uit de uitkomst van de aanvraag. Dit vormen dan ook belangrijke obstakels die de waardering van de dienstverlening negatief beïnvloeden. Belangrijkste aanbevelingen die voortvloeien uit de analyse van de afzonderlijke fasen in de klantreis zijn dan ook:

- De informatievoorziening over het verloop van het proces kan beter. Hierbij gaat het over de communicatie over het verloop van het proces, de duur ervan en de betekenis van de uitkomst van het proces voor de initiatiefnemer. Dit geldt vooral voor de informatievoorziening tijdens het vooroverleg en het doen van de aanvraag.
- Consistent resultaat gedurende (met name) de eerste vier fasen van het proces is de ervaren complexiteit en mate van inspanning die geleverd moet worden. Juist in deze fasen, die zich vooral online afspelen, kan informatietechnologie een rol spelen om deze problemen op te lossen. Juist technologie biedt de kans om a) door simulatie, b) wizards en c) koppeling van data processen aanmerkelijk eenvoudiger en minder inspannend te maken. De aanbeveling is dan ook om de online dienstverlening slimmer vorm te geven zodat het proces beter wordt.

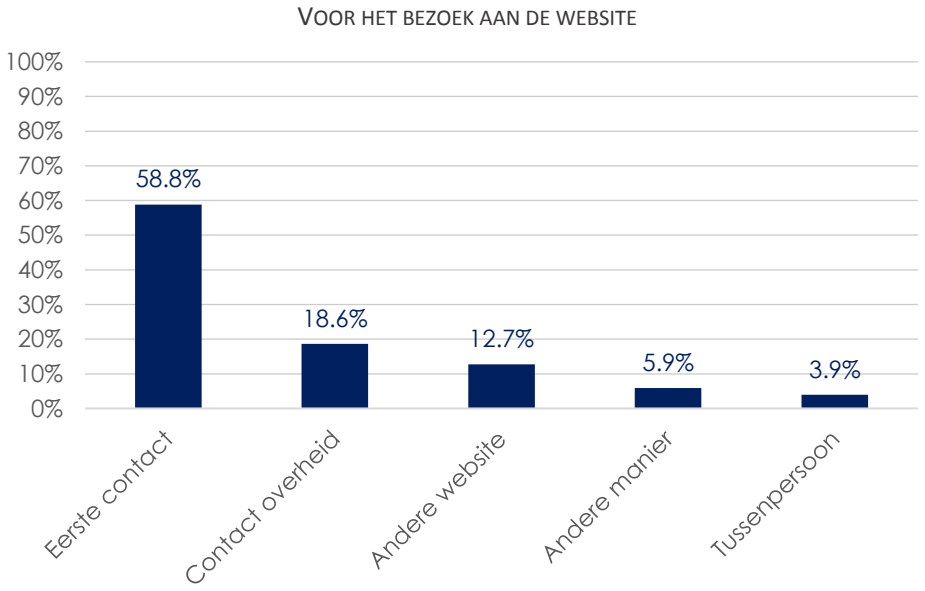
4 Voor en na het contact: start niet altijd duidelijk, 30% kan niet verder

In dit hoofdstuk behandelen de activiteiten van initiatiefnemers voor en na hun (formele) aanvraagproces en/of de huidige stap in het dienstverleningsproces. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de vraag hoe men zich begon te oriënteren of de vraag wat men gaat doen volgend op het laatste klantcontact. Allereerst kijken we naar de activiteiten van initiatiefnemers voordat ze met hun omgevingsplan bij de overheid uitkomen (paragraaf Voor de huidige stap *4.1). Vervolgens gaan we in op de vraag wat initiatiefnemers gaan doen volgend op de laatste actie die ze ondernomen hebben (paragraaf 4.2).*

4.1 Voor de huidige stap: online vaak niet het startpunt van de klantreis

Aan initiatiefnemers die beginnen met hun klantreis, en die deelnemen aan het onderzoek via websites van gezagdragers en het Omgevingsloket Online, is gevraagd hoe ze hun klantreis begonnen zijn en uitkwamen bij de eerste fase van hun proces (de oriëntatie). In deze paragraaf kijken we naar deze activiteiten.

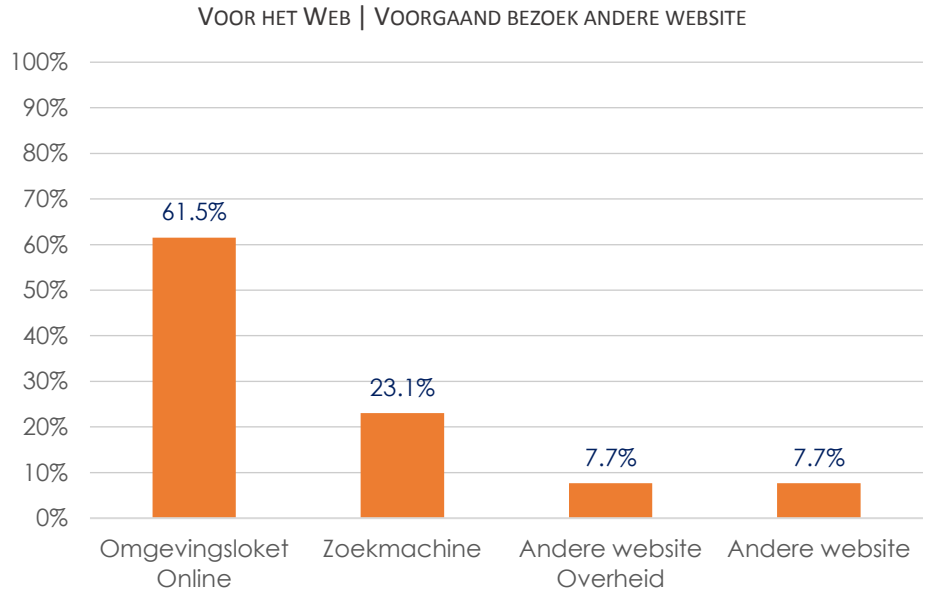
Voor veel initiatiefnemers is de eerste stap van hun proces het bezoek aan de website van gemeente, omgevingsdienst of waterschap. Ruim de helft van de bezoekers aan een van de websites van deze organisaties (Figuur 23) geeft aan dat dit het eerste contact was rondom hun omgevingsplan.



FIGUUR 23: WAT DEDEN INITIATIEFNEMERS VOOR HUN BEZOEK AAN DE WEBSITE VAN EEN GEMEENTE, OMGEVINGSDIENST OF WATERSCHAP? (N=102)

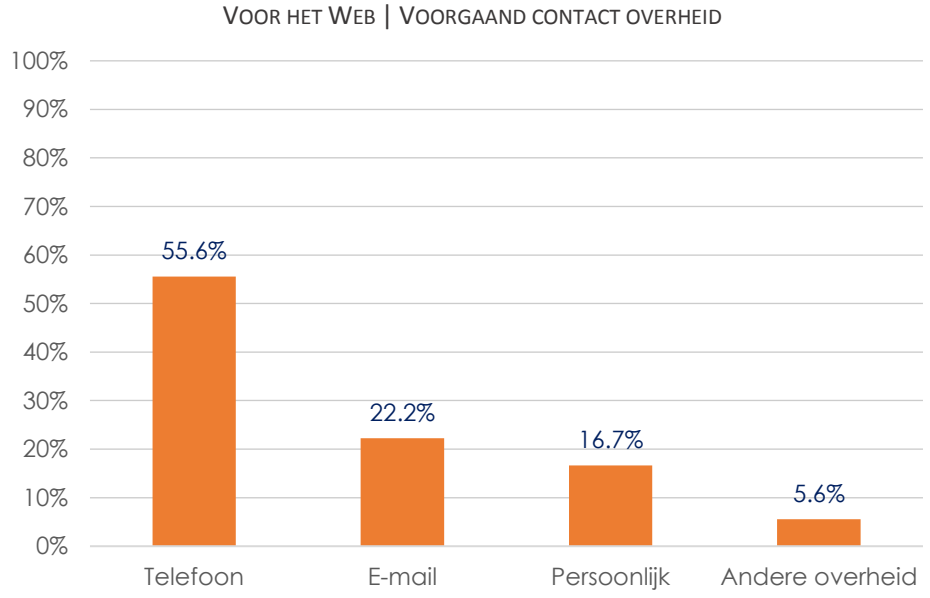
Van de initiatiefnemers die eerst een andere website bezochten (Figuur 24) geeft de meerderheid aan eerst het Omgevingsloket Online bezocht te hebben (61,5%). Voor ongeveer een kwart (23,08%) is een zoekmachine (zoals Google) de voorgaande activiteit. Dat veel initiatiefnemers op de website van de gezagdrager komen na een bezoek aan het OLO, is niet vreemd; het OLO verwijst immers voor aanvullende informatie door naar gezagdragende organisaties. Hier geldt wel vaak dat websites van gezagdragers vaak weer doorverwijzen naar

het OLO. Hierdoor zou een gevoel kunnen ontstaan van 'het kastje naar de muur gestuurd worden', maar zoals in de vorige hoofdstukken al duidelijk werd, vinden initiatiefnemers niet dat ze vaak doorverwezen worden. Hierbij geldt wel dat het hier om kleine aantallen gaat en daarom dienen deze resultaten als indicatief beschouwd te worden.



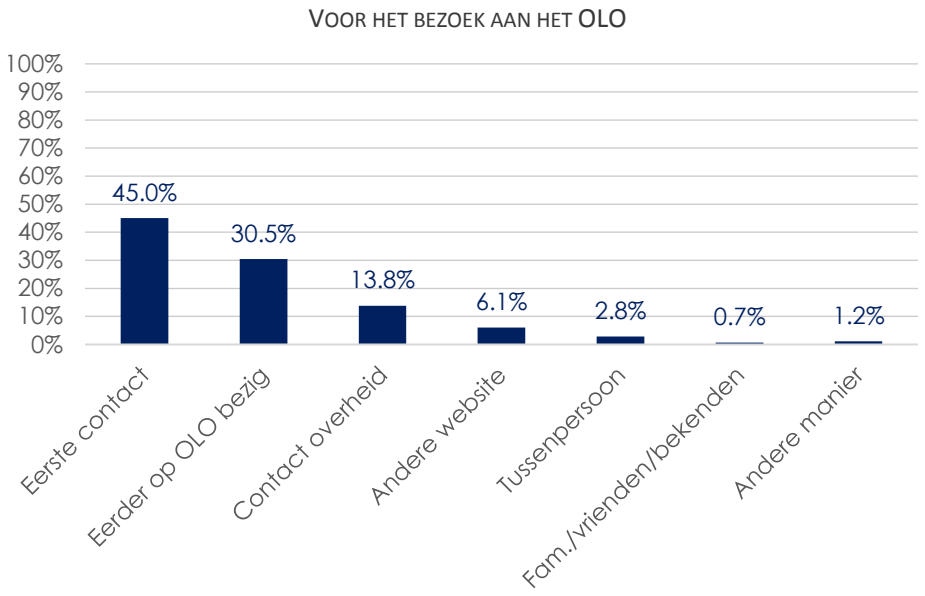
FIGUUR 24: WELKE SOORT WEBSITE BEZOCHTEN INITIATIEFNEMERS VOORAFGAAND AAN HUN BEZOEK AAN DE WEBSITE VAN DE GEMEENTE, OMGEVINGSDIENST OF WATERSCHAP? (N=13).

Van de ongeveer 18% van de initiatiefnemers die voor hun bezoek aan de website van de gezagdrager aangaf al eerder contact te hebben gehad op een andere wijze dan via websites, geeft de meerderheid aan telefonisch contact te zoeken met de overheid (zie Figuur 25). Ook hierbij geldt wel dat het hier om kleine aantallen gaat en derhalve dienen ook deze als indicatief beschouwd te worden.



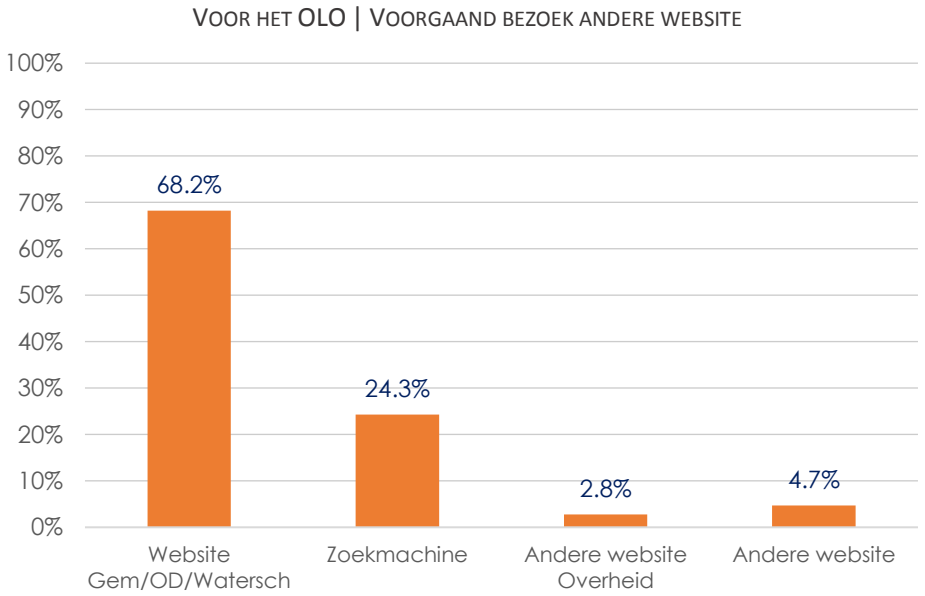
FIGUUR 25: WAT WAS DE AARD VAN HET VOORGAANDE CONTACT MET DE GEMEENTE, OMGEVINGSDIENST, WATERSCHAP OF 'ANDERE OVERHEID' VOORAFGAAND AAN HUN BEZOEK AAN DE WEBSITE VAN DE GEMEENTE, OMGEVINGSDIENST OF WATERSCHAP? (N=18)

Voor initiatiefnemers die via het OLO bevraagd worden is de situatie anders. Voor minder dan de helft (45%) is dit het eerste contact (zie Figuur 26).



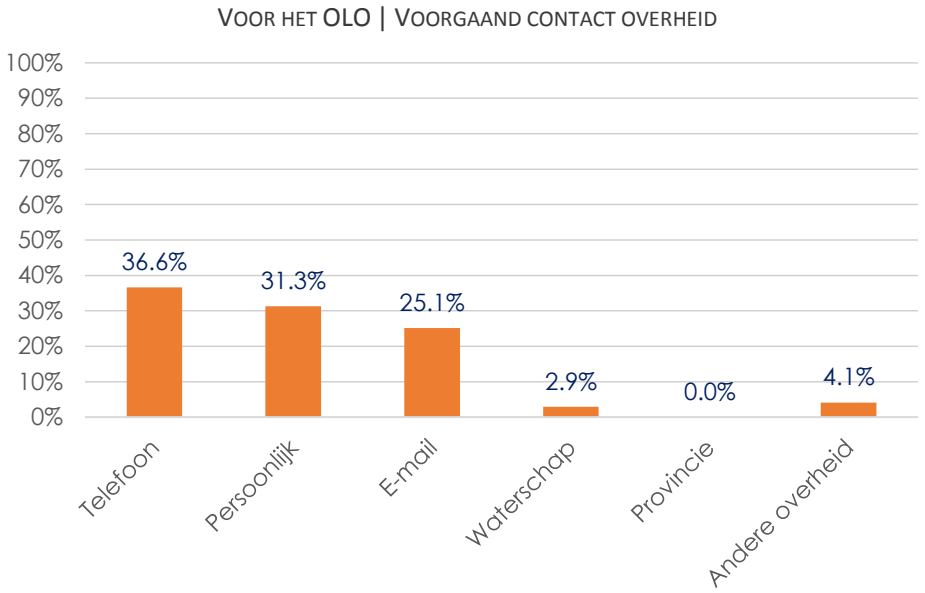
FIGUUR 26: WAT DEDEN INITIATIEFNEMERS VOOR HUN BEZOEK AAN DE WEBSITE VAN EEN GEMEENTE, OMGEVINGSDIENST OF WATERSCHAP? (N=1785)

Die initiatiefnemers die binnenkomen op het OLO via een andere website doen dat in meerderheid (68%, zie Figuur 27) via website van een andere gezagdrager, gevolgd door zoekmachines (24,30%). Hoewel ongeveer 68% een aanzienlijk percentage lijkt, moet duidelijk vermeld worden dat het gaat om 68% van de 6% (Figuur 26) die eerder een andere website bezocht. Met de mate waarin initiatiefnemers tussen OLO en websites van gezagdragers heen en weer verwezen worden, valt het dus in de praktijk mee.



FIGUUR 27: WELKE SOORT WEBSITE BEZOCHTEN INITIATIEFNEMERS VOORAFGAAND AAN HUN BEZOEK AAN HET OMGEVINGSLOKET ONLINE? (N=107)

Initiatiefnemers die voorafgaand aan hun contact met het OLO op een andere wijze contact hadden (dan via een website) met de overheid, doen dat op ongeveer gelijke wijze via telefoon (36,6%), persoonlijk (31,3%) of via e-mail (25,1%) (Figuur 28). Deze percentages hebben betrekking op de in Figuur 26 genoemde 13,8% en vormen daarmee ook relatief kleine groepen.



FIGUUR 28: WAT WAS DE AARD VAN HET VOORGAANDE CONTACT MET DE GEMEENTE, OMGEVINGSDIENST, WATERSCHAP OF 'ANDERE OVERHEID' VOOR HET BEZOEK AAN HET OMGEVINGSLOKET ONLINE? (N=243)

4.1.1 Conclusie ten aanzien van de acties voorafgaand aan de huidige stap

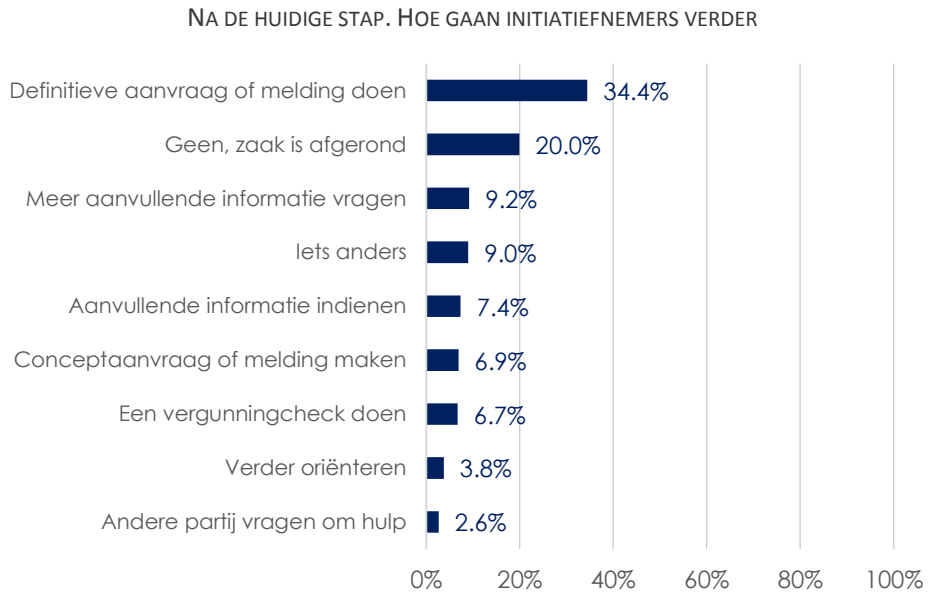
Voor de meeste initiatiefnemers is de website van de gezagdrager het startpunt van hun dienstverleningsproces. Hoewel een aanzienlijk deel daar komt na eerst via een zoekmachine gezocht te hebben, is het voor de meerderheid het daadwerkelijke startpunt. Van daar komen de meeste initiatiefnemers bij het OLO terecht, en voor mensen die in de vergunningcheck of aanvraagfase zitten, is het OLO veelal het startpunt. Over het algemeen loopt deze toeleiding dus goed, maar de volgende punten verdienen wel aandacht:

- De percentages initiatiefnemers die binnenkomen bij websites en OLO na op een andere wijze contact te hebben gehad met de overheid zijn redelijk groot. Dit roept de vraag op in hoeverre de online dienstverlening van de overheid op het gebied van de overheid voldoende vindbaar en bekend is bij initiatiefnemers.
- Een klein deel van de initiatiefnemers zullen het gevoel krijgen van het kastje naar de muur gestuurd worden doordat OLO en (websites van) gezagdragers naar elkaar verwijzen.

4.2 Na de huidige stap: ongeveer 30% kan niet verder

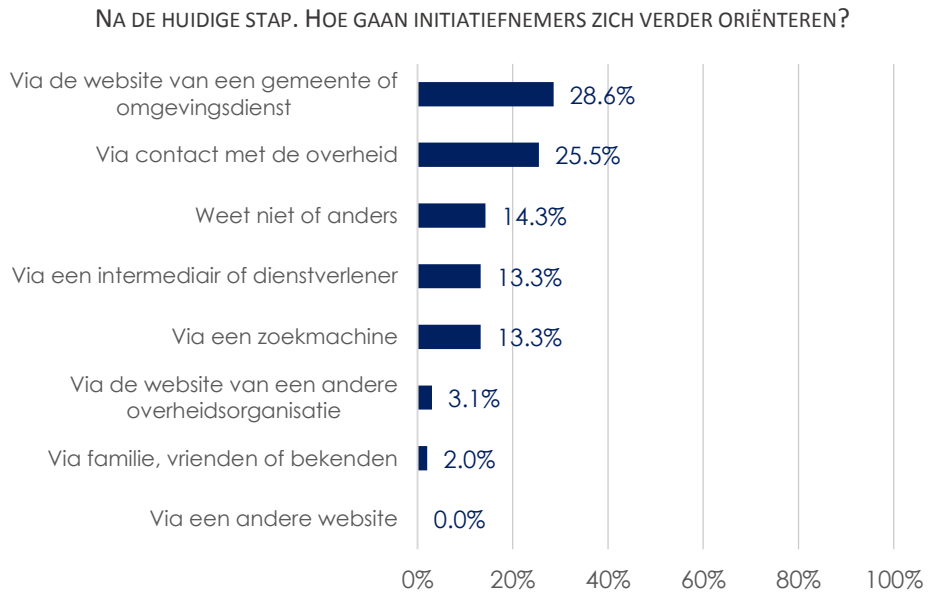
In deze tweede paragraaf van dit hoofdstuk gaan we in op wat initiatiefnemers gaan doen volgend op de stap waar men zojuist mee bezig was. Normaal gesproken, indien er geen problemen en/of vragen zijn, is de verwachting dat men verder gaat met de volgende stap in het proces (of het proces heeft afgerond). Is dat ook zo? En indien men iets anders gaat doen, wat is dat dan? In deze paragraaf geven we daarop een antwoord.

Het grootste deel van de initiatiefnemers aan het onderzoek komt binnen via het OLO en is bezig met de aanvraag of melding. De grootste groep initiatiefnemers (34,4%, zie Figuur 29) is dan ook van plan is verder te gaan met de definitieve aanvraag of melding. Dit wordt gevolgd door een groep van ongeveer 20% die niet verder gaat omdat de zaak is afgerond (dit komt overeen met het aantal initiatiefnemers dat een beschikking ontvangen heeft). De overige initiatiefnemers bevinden zich in een andere fase van het proces en/of gaan iets anders doen.



FIGUUR 29: WAT DOEN DE INITIATIEFNEMERS IN VERVOLG OP DE STAP WAAROVER ZE BEVRAAGD ZIJN? (N=2610)

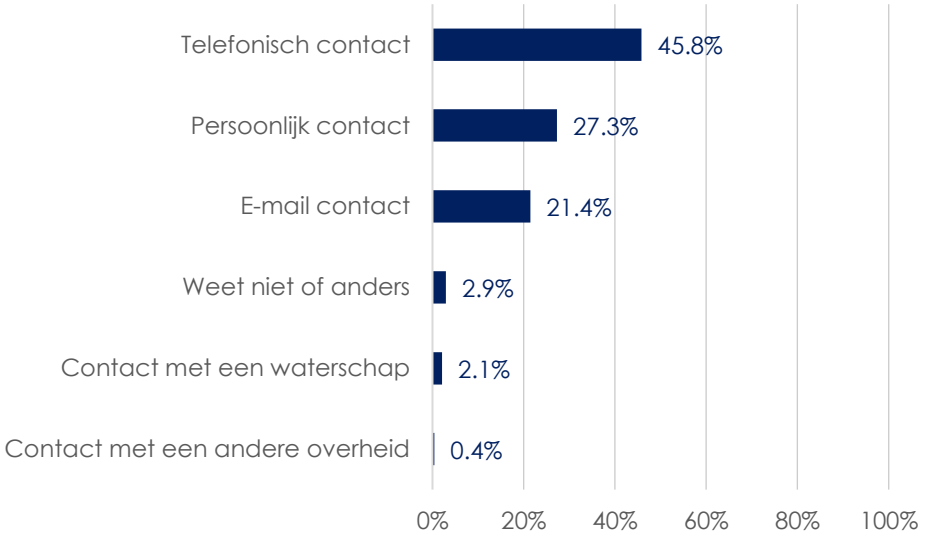
Van de initiatiefnemers gaat een kleine groep (3,8%) zich verder oriënteren. Figuur 30 geeft een overzicht van hoe deze initiatiefnemers dat van plan zijn te gaan doen. De meeste initiatiefnemers doen dit door contact met de overheid op te nemen. Dit kan door een website te bezoeken, of direct contact op te zoeken. Zo'n 13% van de initiatiefnemers is van plan hulp van een intermediair of andersoortige dienstverlener in te roepen.



FIGUUR 30: WAT DOEN DE INITIATIEFNEMERS DIE AANGEVEN ZICH VERDER TE GAAN ORIËNTEREN? (N=98)

Die initiatiefnemers die aangeven contact op te nemen met de overheid (Figuur 31) gaan dat telefonisch, persoonlijk of via e-mail doen. Dit zijn, op basis van de initiatiefnemers in dit onderzoek wel relatief lage aantallen mensen.

NA DE HUIDIGE STAP. WAT DOEN INITIATIEFNEMERS DIE CONTACT GAAN OPNEMEN MET DE OVERHEID?



FIGUUR 31: WAT DOEN DE INITIATIEFNEMERS DIE AANGEVEN CONTACT OP TE NEMEN MET DE OVERHEID? (N=238)

4.2.1 Conclusies ten aanzien van de volgende stap in het proces

Het lijkt er derhalve op dat de meeste initiatiefnemers 'gewoon' verder gaan met het proces. Afgaande op Figuur 29 mogen we verwachten dat ruim 70% van de initiatiefnemers verder gaat in het proces of klaar is met wat ze wilden doen. Toch betekent dit dat een kleine 30% van de initiatiefnemers niet zomaar verder kan met het proces en a) ergens anders op zoek gaat naar informatie, b) contact gaat zoeken met de overheid voor ondersteuning, of c) een intermediair inschakelt. Veruit in de meeste gevallen gaat het bij de initiatiefnemers die 'buiten het proces' gaan, dus om particulieren die zelf iets willen doen. Aangezien zo'n 14% van de initiatiefnemers (zie Bijlage 3) al een intermediair is die iets voor iemand anders doet, is in de praktijk het percentage initiatiefnemers dat aan het begin of gedurende het proces hulp inschakelt groter dan de kleine 30% die we afleiden uit Figuur 29. Dit pleit er wat ons betreft voor om de mate waarin initiatiefnemers moeite hebben met het zelfstandig afronden van het proces niet te onderschatten. Dit wordt versterkt door de bevinding dat de initiatiefnemers het proces als moeilijk, complex en inspannend ervaren.

5 Verschillen tussen groepen initiatiefnemers: proces vooral gericht op intermediairs.

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillen tussen verschillende groepen initiatiefnemers en hun beoordeling van de verschillende aspecten van de dienstverlening. Zo kijken we naar de verschillen tussen de verschillende groepen wat betreft hun persoonskenmerken(geslacht, leeftijd, opleiding), het type aanvrager en de ervaring met het dienstverleningsproces. In paragraaf 5.1 gaan we in op de rol van persoonskenmerken. In 5.2 bespreken we de verschillen tussen typen initiatiefnemers.

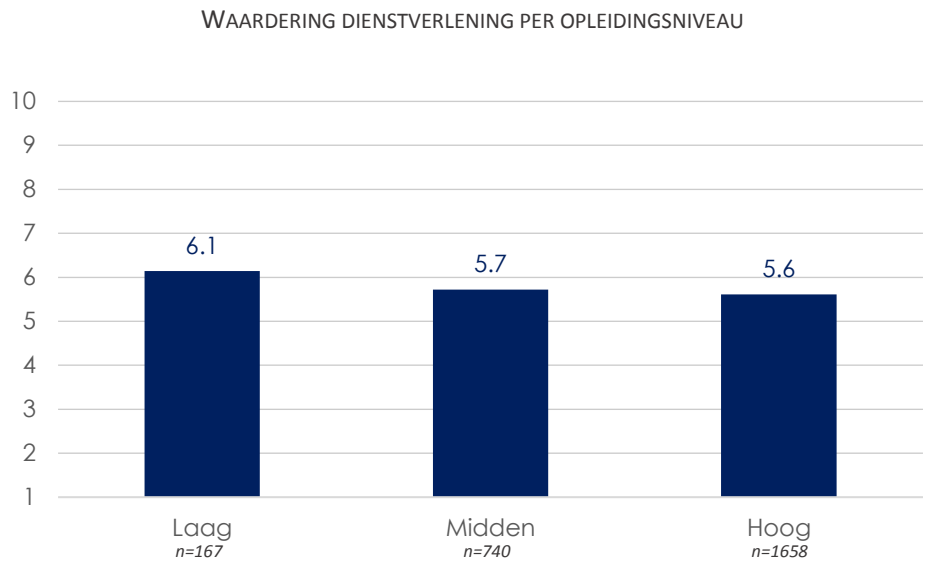
5.1 Persoonskenmerk: mannen en lager opgeleiden zijn positiever

In deze eerste paragraaf behandelen we de verschillen in oordelen tussen de verschillende demografische groepen. Hierbij gaan we in op de verschillen ten aanzien van geslacht, leeftijd en opleiding wat betreft hun algemene oordeel (rapportcijfer) voor de dienstverlening als geheel. Daarnaast bespreken we de verschillen wat betreft de verschillende aspecten van het hele dienstverleningsproces.

De eerste variabele die we daarbij beschouwen is geslacht (voor een overzicht van de verdeling tussen de verschillende groepen met hun persoonskenmerken, zie Bijlage 1). De verschillen tussen de verschillende geslachten zijn significant. Mannen geven een krappe voldoende (5,8) en vrouwen een krappe onvoldoende (5,4). **Error! Reference source not found.**Ook zien we enkele verschillen tussen de geslachten als we kijken naar de verschillende aspecten van het dienstverleningsproces. Zo zijn mannen positiever dan de andere groepen over de plezierigheid, persoonlijkheid, vriendelijkheid, makkelijkheid en eenvoud van het proces. Voor alle groepen geldt dat ze het proces moeilijk en inspannend vinden.

Significante verschillen vinden we niet tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Hoewel het lijkt alsof de oudere initiatiefnemers meer positief zijn, is dit verschil zoals aangegeven niet significant. Dit geldt zowel voor de waardering van de dienstverlening als geheel als voor de evaluatie van de verschillende aspecten van het dienstverleningsproces. Het verschil is wel significant tussen de verschillende opleidingsniveaus (Figuur 32). Opvallend genoeg vinden we dat de waardering afneemt naarmate het opleidingsniveau toeneemt[6]. Omdat we eerder al zagen dat veel initiatiefnemers de dienstverlening complex vinden, was de verwachting dat vooral laagopgeleiden hier meer moeite mee zouden hebben en dus negatiever zouden zijn. Dat blijkt niet het geval te zijn. Hierbij moet wel aangemerkt worden dat veruit het grootste deel (64,6%) van de initiatiefnemers een hoog opleidingsniveau heeft.

[6] We maken een onderscheid tussen drie opleidingsniveaus. Zie bijlage 1, Tabel 4 voor de samenstelling van deze niveaus.



FIGUUR 32: WAARDERING DIENSTVERLENING UITGESPLITST NAAR OPLEIDINGSNIVEAU (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS)).

Wellicht is een verklaring dat hoger opgeleiden meer kritisch en dus negatiever zijn. Ook is het mogelijk dat laag opgeleiden vaker hun (complexe) aanvraag uitbesteden en derhalve zelf meer eenvoudige aanvragen doen en daar dan meer tevreden mee zijn. Dit kunnen we echter aan de hand van dit onderzoek niet onderbouwen of verder verklaren. Het verschil in totaaloordeel vertaalt zich niet in grote verschillen tussen de groepen wat betreft hun oordeel over de verschillende aspecten van het dienstverleningsproces.

5.1.1 Conclusie over de rol van persoonskenmerken

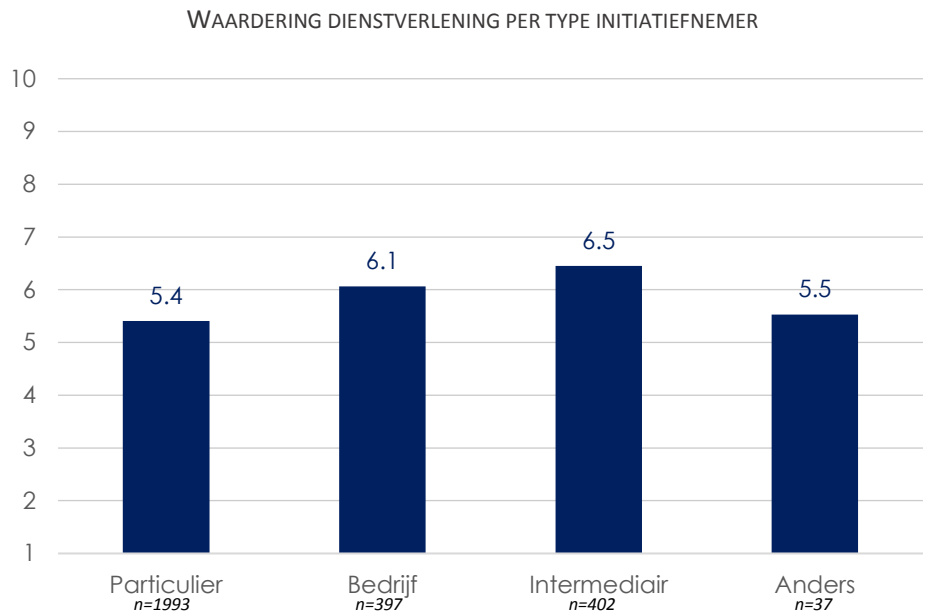
We zien een aantal verschillen tussen de verschillende groepen wat betreft hun persoonskenmerken. Mannen en lager opgeleiden zijn positiever over de dienstverlening. Hoewel deze verschillen relevant, en interessant zijn, is het lastig om aanbevelingen te formuleren op basis van deze uitkomsten. Wel dient vervolgonderzoek zich te richten op verklaringen tussen verschillen groepen om de gelijkheid in behandeling en ervaring te bewaken. Daarnaast is het van belang input van alle groepen goed mee te nemen bij de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

5.2 Type initiatiefnemer en ervaring: vooral intermediairs zijn tevreden

In deze paragraaf gaan we in op de verschillen tussen verschillende groepen initiatiefnemers. We kijken niet naar persoonskenmerken, maar naar andere eigenschappen van de initiatiefnemer (zoals de ervaring met het proces). Ook hier kijken we weer naar de algemene waardering (rapportcijfer) en de verschillende aspecten van het hele dienstverleningsproces.

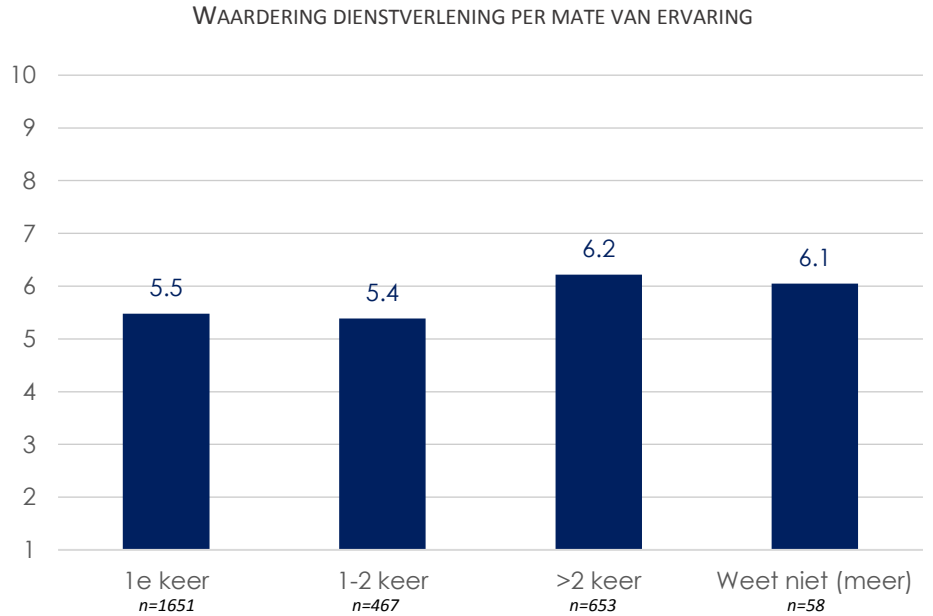
Wat betreft het type initiatiefnemer maken we het onderscheid tussen de volgende typen:

- Particulieren die iets voor zichzelf doen (particulier).
- Initiatiefnemers die iets voor of namens hun bedrijf doen (bedrijf).
- Tussenpersonen of intermediairs die iets in opdracht van een particulier of bedrijf doen (intermediair).
- Anders. Dit zijn initiatiefnemers die niet in de andere categorieën vallen, zoals mensen die iets voor een vereniging doen, of namens een overheidsorganisatie (anders).



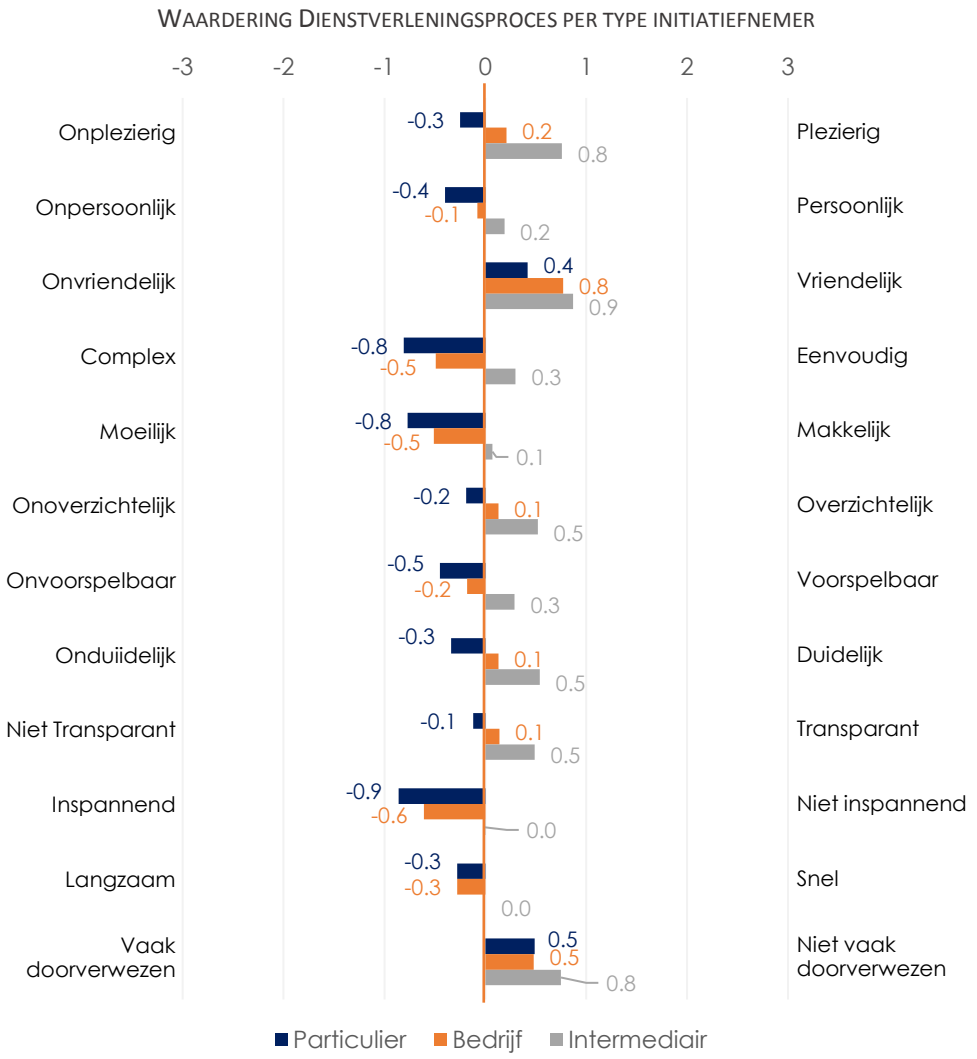
FIGUUR 33: WAARDERING DIENSTVERLENING UITGESPLITST NAAR TYPE INITIATIEFNEMER (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS)).

De verschillen tussen de verschillende typen initiatiefnemers zijn behoorlijk groot (Figuur 33). Van alle groepen zijn de intermediairs het meest positief, gevolgd door de vertegenwoordigers van bedrijven. Particulieren en initiatiefnemers in de groep 'anders' zijn het minst positief, waarbij de particulieren zelfs in absolute zin negatief zijn. Aangezien dit ook de grootste groep initiatiefnemers is, drukt dit het gemiddelde van alle initiatiefnemers. Deze beoordeling van de dienstverlening door de verschillende typen correleert sterk met de ervaring met het proces (Figuur 34). Zo zien we dat initiatiefnemers die het proces vaker doorlopen hebben daar ook (veel) positiever over zijn. Dit zijn beduidend vaker intermediair. Met andere woorden, initiatiefnemers die de aanvraag of melding voor de eerste of tweede keer doen zijn in ruime meerderheid particulier en het zijn ook deze initiatiefnemers die meer negatief zijn over het proces.



FIGUUR 34: WAARDERING DIENSTVERLENING UITGESPLITST NAAR DE MATE VAN ERVARING MET HET PROCES (GEMETEN OP SCHAAL 1-10 (RAPPORTCIJFERS).

Vanwege de sterke overlap tussen het type respondent en de ervaring met het proces, splitsen we de beoordeling van de verschillende aspecten van het proces alleen uit voor het type initiatiefnemer.



FIGUUR 35: WAARDERING ASPECTEN VAN HET DIENSTVERLENINGSPROCES UITGESPLITST NAAR HET TYPE INITIATIEFNEMER (GEMETEN OP SCHAAL -3 (NEGATIEF) TOT 3 (POSITIEF), EEN SCORE NAAR RECHTS VAN HET MIDDEN BETEKENT EEN POSITIEF OORDEEL). VANWEGE DE RELATIEF KLEINE AANTALLEN IN DEZE GROEP, GEVEN WE DE RESULTATEN VAN DE GROEP 'ANDERS' HIER NIET WEER.

Deze uitsplitsing (Figuur 35) illustreert de grote verschillen in waardering tussen de verschillende typen initiatiefnemers. Voor de meeste aspecten vinden we verschillen en in de meeste gevallen zijn de intermediairs of tussenpersonen het meest positief. De grootste verschillen vinden we bij de ervaren eenvoud, de plezierigheid en de inspannendheid van het proces. Vooral het verschil wat betreft de eenvoudigheid is groot. Particulieren vinden het proces complex (en moeilijk), met als gevolg dat ook het proces als inspannend ervaren wordt. Intermediairs, vermoedelijk in samenhang met hun grotere ervaring, zien het proces als eenvoudig. Daarnaast zien zij het als duidelijk, overzichtelijk en transparant.

Aspecten waar de oordelen niet (of niet sterk) verschillen zijn er ook. Alle initiatiefnemers zijn positief over de mate waarin ze doorverwezen worden en met uitzondering van de groep 'anders' zijn de verschillen over de ervaren snelheid klein.

5.2.1 Conclusie over de verschillen tussen typen initiatiefnemers

We vinden aanzienlijke verschillen in waardering voor de dienstverlening, kwaliteit van de informatievoorziening en evaluatie van het proces tussen de verschillende typen initiatiefnemers. Vooral intermediairs zijn positiever. Het zijn de particuliere initiatiefnemers die het meest negatief zijn, daarnaast ervaren juist deze initiatiefnemers het aanvraagproces als complex en inspannend. Deze waardering hangt (sterk) samen met de ervaring met het proces. Hoe vaker een initiatiefnemer het proces heeft doorlopen, hoe positiever het oordeel erover wordt. Niet verrassend zijn het dan ook veelal de intermediairs die meer ervaring hebben (en positiever zijn). Het lijkt er derhalve op dat het proces dermate complex is dat veel kennis en ervaring nodig is om het proces succesvol en naar tevredenheid af te ronden. In die zijn lijkt de huidige dienstverlening dan ook meer toegesneden op de (professionele) tussenpersonen met veel kennis over het onderwerp dan op de individuele burger die voor het eerst een aanvraag doet.

We denken dat de verbetering van de dienstverlening baat kan hebben bij het betrekken van beide groepen initiatiefnemers bij het vormgeven van de toekomstige dienstverlening rondom de Omgevingswet:

- De wensen en behoeften van de particulieren kunnen gebruikt worden om inzichtelijk te maken op welke wijze de informatievoorziening vereenvoudigd kan worden.
- De ervaringen van intermediairs kunnen inzichten verschaffen over welke onderwerpen het meest belangrijk zijn en hoe deze zo begrijpelijk mogelijk kunnen worden uitgelegd.

Bijlage 1. Onderzoeksverantwoording

In deze eerste bijlage beschrijven we in meer detail de opzet van het onderzoek. Hierbij gaan we in op de opzet van het onderzoek, de gevolgde procedure wat betreft uitvraging van de respondenten en de kenmerken van de respondenten.

Onderzoeksopzet & uitvoering
Zoals in het eerste hoofdstuk aangegeven, is gebruik gemaakt van een kwantitatieve klantreisbenadering. In de meeste klantreisonderzoek wordt een beperkte groep respondenten (kwalitatief) gevolgd gedurende hun klantreis en vervolgens over hun ervaringen ondervraagd. Dit onderzoek wijkt daarvan af. Om een valide, betrouwbare en generaliseerbare nulmeting uit te kunnen voeren, was een meer kwantitatieve benadering nodig. Om hieraan te kunnen voldoen is een suite van onderzoeksinstrumenten ontwikkeld, waarmee initiatiefnemers bevraagd worden over hun ervaringen met de omgevings-dienstverlening. Hierbij is voor elk van de 'Ingangen' (Web, OLO, KCC, Zaak) een eigen versie van het onderzoeksinstrument ontwikkeld[7]. Deze verschillende varianten van het onderzoeksinstrument zijn geprogrammeerd in een online vragenlijsttool; Easion (www.easion.nl). Dit ISO gecertificeerd product garandeert een veilige en betrouwbare opslag van de data in Nederland.

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn in de periode tussen februari en juni 2017 deelnemenede organisaties geworven. Hiertoe is gebruik gemaakt van een breed scala aan wervingsinstrumenten (zoals het aanschrijven van organisaties in het netwerk van zowel de onderzoekers als de opdrachtgever, werven tijdens congressen, etc.). Uiteindelijk zegden 25 organisaties hun deelname toe (+ het Omgevingsloket Online) en hebben 21 daadwerkelijk mee gedaan. Deze organisaties staan weergegeven in Bijlage 2. Met elk van de deelnemende organisaties is een intakegesprek uitgevoerd om de opzet en procedure van het onderzoek door te spreken. Daarnaast zijn een aantal ondersteunende documenten ontwikkeld:

- Een handleiding met de beschrijving van het onderzoek en de door de deelnemende organisaties uit te voeren handelingen.
- Een document met sjablonen voor uitnodigingen en herinneringen die gebruikt konden worden door de deelnemende organisaties.

Op basis van de intake en de documenten hebben de deelnemende organisaties vervolgens zelfstandig de dataverzameling binnen hun organisatie opgezet. Hierbij bleek het om praktisch redenen niet altijd mogelijk om in elke organisatie via elke ingang data te verzamelen. Vanwege dezelfde praktische en organisatorische redenen was het ook niet mogelijk om de dataverzameling van elke organisaties volledig gelijktijdig te laten verlopen. De eerste organisatie begon met data verzamelen op 1 juni 2017 en de dataverzameling is gesloten op 30 september. In de maand oktober zijn de data geschoond en geanalyseerd en de maand november is besteed aan het schrijven van de rapportage.

[7] HET INSTRUMENT WORDT APART GEPUBLICEERD EN IS TEVENS OP TE VRAGEN BIJ DE ONDERZOEKERS

Procedure voor respondenten
Respondenten zijn via de vier ingangen gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. Na het klikken op of invoeren van de URL in hun browser kregen de respondenten eerst een pagina met informatie over het onderzoek en hun rechten en plichten als respondent. Door op 'volgende' te klikken gaven de respondenten aan deze informatie begrepen te hebben en gaven ze hun toestemming tot deelname aan het onderzoek.

Vervolgens is de respondenten een aantal selectievragen gesteld om te bepalen in welke fase van het (aanvraag)proces zij zich bevinden. Vervolgens is naar aanleiding daarvan een set vragen gesteld over:
- De informatievoorziening en het klantcontact
- Het dienstverleningsproces (tot nu toe)
- De waardering van de dienstverlening
- De verwachtingen en het oordeel over de fase van het proces
- Eventuele acties voorafgaand aan de huidige fase
- Eventuele (geplande) vervolgstappen
- De persoonskenmerken van de respondent

Er zijn in het onderzoek geen vragen gesteld met een privacy gevoelige aard. Deelnemers is anonimiteit beloofd en de onderzoekers hebben het instrument met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld.

Na afloop van de periode van dataverzameling zijn de data van verschillende vragenlijsten samengevoegd en geschoond. Deze opschoning vond plaats in een drietal stappen:
1. Allereerst zijn die respondenten verwijderd die de vragenlijst niet verder dan de eerste vraag hadden ingevuld.
2. Vervolgens is gekeken naar de compleetheid van de antwoorden en zijn die respondenten verwijderd die meer dan 20% van de vragen onbeantwoord lieten
3. Ten slotte is gekeken naar de kwaliteit van de responses, zo is bijvoorbeeld een zogenoemde 'straightline check' uitgevoerd om te zien of respondenten de vragenlijst wel bewust en naar eerlijkheid invullen.

De uiteindelijke bruikbare respons bedroeg 2829 ingevulde vragenlijsten door initiatiefnemers en de gemiddeld respondent was ongeveer 8 minuten bezig met de vragenlijst.

Respondentkenmerken
In 2016 werden een kleine 2 miljoen water- en omgevingsvergunningen in Nederland aangevraagd. Dit vormt een aanzienlijke deelgroep van het totaal aantal inwoners van Nederland. Omdat echter niet wordt geregistreerd wat de persoonskenmerken zijn van de initiatiefnemers, is niet met zekerheid vast te stellen wat a) de precieze omgang is van de populatie van initiatiefnemers (omdat een deel van de aanvragers meerdere aanvragen doet) en b) wat de persoonskenmerken zijn van de initiatiefnemers in de populatie. Om die reden is het moeilijk om vast te stellen in hoeverre de samenstelling van onze steekproef van initiatief-nemers representatief is voor de samenstelling van de gehele populatie van initiatiefnemers.

Wel zien we dat onze steekproef afwijkt van de Nederlandse bevolking. Zo is het aantal mannen en vrouwen in de bevolking nagenoeg in evenwicht, maar is het percentage mannen in onze dataset een stuk groter (zie Tabel 3).

Geslacht	Percentage
Man	74.75%
Vrouw	22.78%
Anders / wil niet zeggen	2.47%
Totaal	*100.00%*

TABEL 3: SPREIDING PERSOONSKENMERKEN RESPONDENTEN: GESLACHT

Ook is, in vergelijking met de bevolking het percentage hoog opgeleiden sterk oververtegenwoordigd (zie Tabel 4 hieronder).

Opleidingsniveau	Percentage	Samenstelling
Laag	6.51%	Basisonderwijs, Lager vervolg- of beroepsonderwijs (bijvoorbeeld LBO/ULO/MAVO/VMBO-B&C), Geen opleiding afgerond
Midden	28.85%	Middelbaar vervolg- of beroepsonderwijs (bijvoorbeeld HAVO/VWO/MBO/VMBO-D).
Hoog	64.64%	Hoger vervolg- of beroepsonderwijs (bijvoorbeeld HBO/UNIVERSITEIT).
Totaal	*100.00%*	

TABEL 4: SPREIDING PERSOONSKENMERKEN RESPONDENTEN: OPLEIDING

Ten slotte geldt ook dat de verdeling van de leeftijdsgroepen niet conform die van de bevolking is en zien we relatief veel respondenten van boven de 40 jaar oud (Tabel 5).

Leeftijdsgroep	Percentage
18 - 30 jaar	5.09%
31 - 40 jaar	16.09%
41 - 50 jaar	23.64%
51 - 60 jaar	27.83%
60+ jaar	27.36%
Totaal	*100.00%*

TABEL 5: SPREIDING PERSOONSKENMERKEN RESPONDENTEN: LEEFTIJD

Echter, doel van het onderzoek is niet om representatief te zijn voor de Nederlandse bevolking (vandaar dat we ook geen gedetailleerde vergelijking maken), maar voor de populatie van initiatiefnemers. Zoals gezegd is niet precies duidelijk wat de samenstelling van deze populatie is. Omdat we a) een groot aantal respondenten hebben, b) deze qua geografische spreiding (zie Hoofdstuk 1) goed verdeeld is over het hele land en c) we in elke subgroep voldoende respondenten hebben, nemen we aan dat in ieder geval de steekproef als geheel voldoende representatief is voor de hele populatie. Dit geldt dan vooral op basis van de omgang. Om dat iets technischer weer te geven; als we uitgaan van 95% betrouwbaarheid kunnen we de huidige omvang van steekproef en populatie uitgaan van een foutmarge van 1,8.

Wat betekent deze foutmarge?
Als we bijvoorbeeld vragen aan de respondenten of men het ergens mee eens is, en 50% geeft een bevestigend antwoord, kunnen we in dit geval met 95% zekerheid zeggen dat het percentage mensen in de populatie dat het met het antwoord eens is, tussen de 48,2% en 51,8% ligt (50% +/- 1,8%.). Dit is een kleine foutmarge.

Bijlage 2. Deelnemende organisaties

In deze tweede bijlage geven we een overzicht van de organisaties die deelgenomen hebben aan het onderzoek. Deze deelname bestond uit het faciliteren van de dataverzameling. Al naar gelang de praktische uitvoerbaarheid binnen de organisatie hebben deze organisaties a) links naar de vragenlijst geplaatst op hun website, b) initiatiefnemers die contact zochten met de KCC's uitgenodigd tot deelname en c) mensen aangeschreven naar aanleiding van hun lopende of afgeronde zaak. Het Omgevingsloket Online heeft diverse links op het OLO geplaatst op relevante pagina's (bijvoorbeeld bij het afronden van de vergunningcheck of indienen van de aanvraag).

Naam deelnemende organisaties	
Omgevingsdienst Rivierenland	Gemeente Enschede
Omgevingsdienst West-Holland	Gemeente Haarlemmermeer
Hoogheemraadschap Delfland	Gemeente 's-Hertogenbosch
Waterschap De Dommel	Gemeente Leeuwarden
Waterschap Rijn en IJssel	Gemeente Leudal
Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden	Gemeente Noordoostpolder
Rijkswaterstaat / Omgevingsloket Online	Gemeente Oosterhout
Gemeente Alphen aan den Rijn	Gemeente Sint Anthonis
Gemeente Beesel	Gemeente Uden
Gemeente Deventer	Gemeente Waalwijk
Gemeente Edam-Volendam	Gemeente Weert