

GEMEENTE
VIJF
HEE
REN
LAN
DEN



Onderwerp: Jaarverslag dienstverlening 2024

8 oktober 2025

Inhoud

Inleiding	2
Leeswijzer	3
Telefonie	4
Contactverzoeken	8
Baliebezoek burgerzaken	11
Meldingen openbare ruimte	14
Aanvragen APV-vergunning (Algemene Plaatselijke Verordening)	15
Aanvragen Omgevingsvergunning	17
Aanvragen principeverzoeken	21
Cliëntervaringsonderzoeken jeugd	25
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo	28

Inleiding

Bij de gemeente Vijfheerenlanden staat het streven naar tevreden inwoners centraal. Onze dienstverlening is erop gericht om inwoners en ondernemers zo goed mogelijk te ondersteunen, of dat nu gaat om een bezoek aan het gemeentehuis, het melden van een probleem in de openbare ruimte, of het aanvragen van een vergunning. De ervaringen en behoeften van onze inwoners vormen de kern van hoe wij onze dienstverlening inrichten en verbeteren.

Om te zorgen dat onze dienstverlening aansluit bij deze behoeften, monitoren we structureel de ervaringen van inwoners en ondernemers. Dit doen we aan de hand van de servicenormen die zijn vastgelegd in het dienstverleningsconcept Vijfheerenlanden. In dit jaarverslag presenteren we de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken die in 2024 zijn uitgevoerd. Deze onderzoeken bieden waardevol inzicht in wat goed gaat en waar ruimte is voor verbetering.

Dit rapport biedt een overzicht van de ervaren kwaliteit van onze dienstverlening en wordt aangevuld met statistieken over onze contactkanalen. Op basis van deze inzichten blijven we investeren in het vergroten van de tevredenheid van onze inwoners en ondernemers.

Uit de onderzoeken blijkt dat een groot deel van onze inwoners en ondernemers tevreden is over de snelheid, duidelijkheid en vriendelijkheid van onze dienstverlening. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten, zoals het verkorten van wachttijden en het verbeteren van de communicatie over de voortgang van verzoeken. In dit verslag delen we niet alleen de resultaten, maar laten we ook zien hoe we in 2025 actief verbeterpunten aanpakken en onze dienstverlening verder optimaliseren.

Leeswijzer

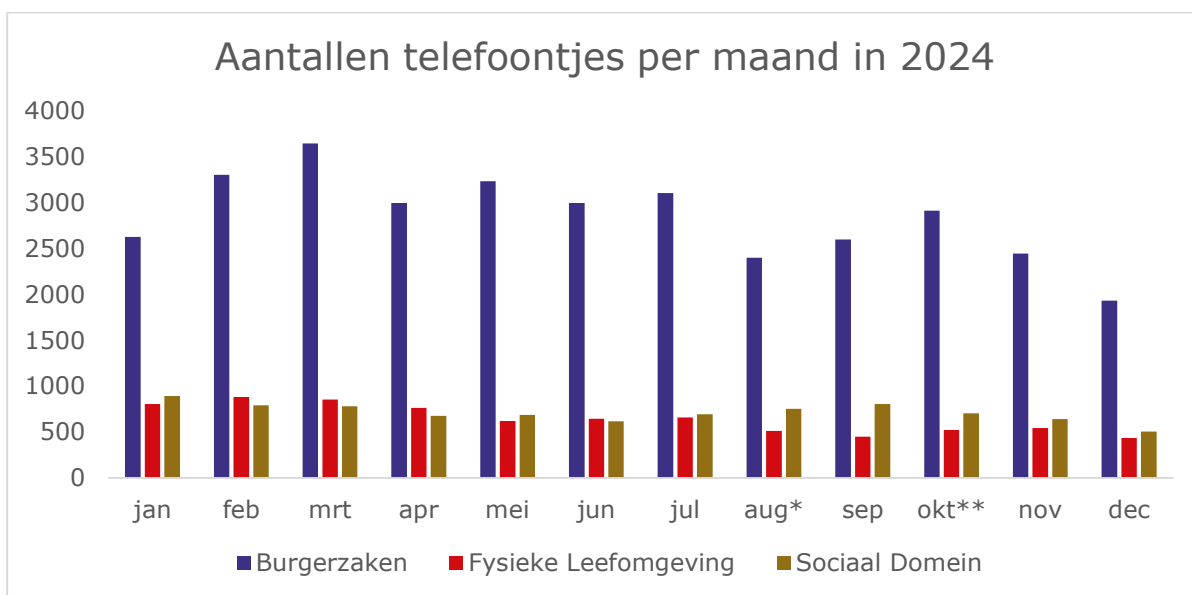
In dit rapport belichten we verschillende aspecten van onze dienstverlening, met de focus op de ervaringen en tevredenheid van onze inwoners en ondernemers in 2024. Het rapport is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- **Telefonie**
We analyseren de bereikbaarheid en kwaliteit van onze telefonische dienstverlening, inclusief statistieken over wachttijden en tevredenheid.
- **Contactverzoeken**
Overzicht van de tevredenheid over de afhandeling van de geregistreerde contactverzoeken.
- **Baliebezoek Burgerzaken**
Evaluatie van de ervaringen van bezoekers aan de balie, met aandacht voor klantvriendelijkheid, wachttijden en snelheid van afhandeling.
- **Meldingen openbare ruimte**
Inzicht in het aantal meldingen, de afhandelingstijd en de tevredenheid van inwoners over hoe meldingen zijn opgepakt.
- **Aanvragers APV-vergunningen**
Evaluatie van de tevredenheid van aanvragers van vergunningen op basis van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV), zoals evenementenvergunningen en bijzondere wetten waaronder de Alcoholwet.
- **Aanvragers omgevingsvergunningen**
Analyse van de ervaringen van inwoners en ondernemers die een omgevingsvergunning hebben aangevraagd, met aandacht voor het proces en de doorlooptijd.
- **Aanvragers principeverzoeken**
Inzicht in de tevredenheid van aanvragers van principeverzoeken, inclusief aandachtspunten rondom transparantie en besluitvorming.
- **Clïëntervaringsonderzoeken Jeugd**
Analyse van de ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp, met aandacht voor toegankelijkheid en effectiviteit van de geboden hulp.
- **Clïëntervaringsonderzoeken Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)**
Resultaten van de onderzoeken onder inwoners die gebruikmaken van Wmo-voorzieningen, met aandacht voor de mate waarin de ondersteuning aansluit bij hun behoeften.

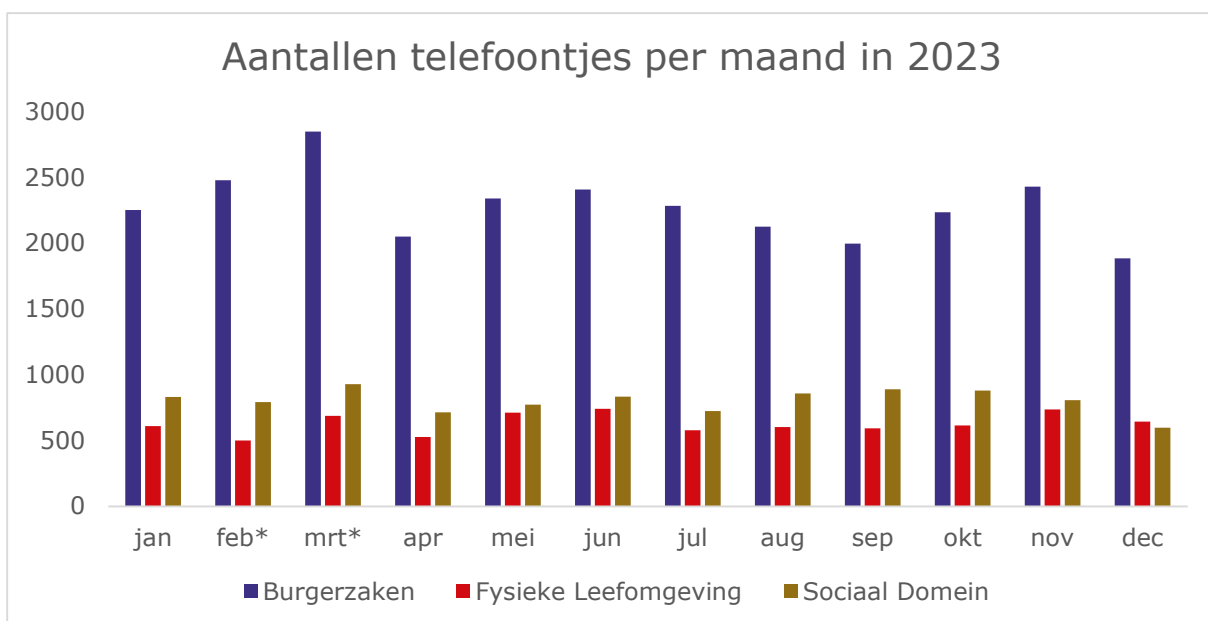
Telefonie

Toename in het aantal telefoontjes

In 2024 zagen we een stijging van het aantal telefoontjes naar onze drie servicecentra ten opzichte van 2023. Waar in 2023 nog 44.517 telefoontjes werden ontvangen, liep dit aantal in 2024 op tot 50.469 telefoontjes. Het grootste deel van deze telefoontjes werd afgehandeld door het servicecentrum Burgerzaken, dat ook verantwoordelijk is voor de overloop van de andere servicecentra.



Figuur 1: Aantal telefoontjes per maand (2024)



Figuur 2: Aantal telefoontjes per maand (2023)

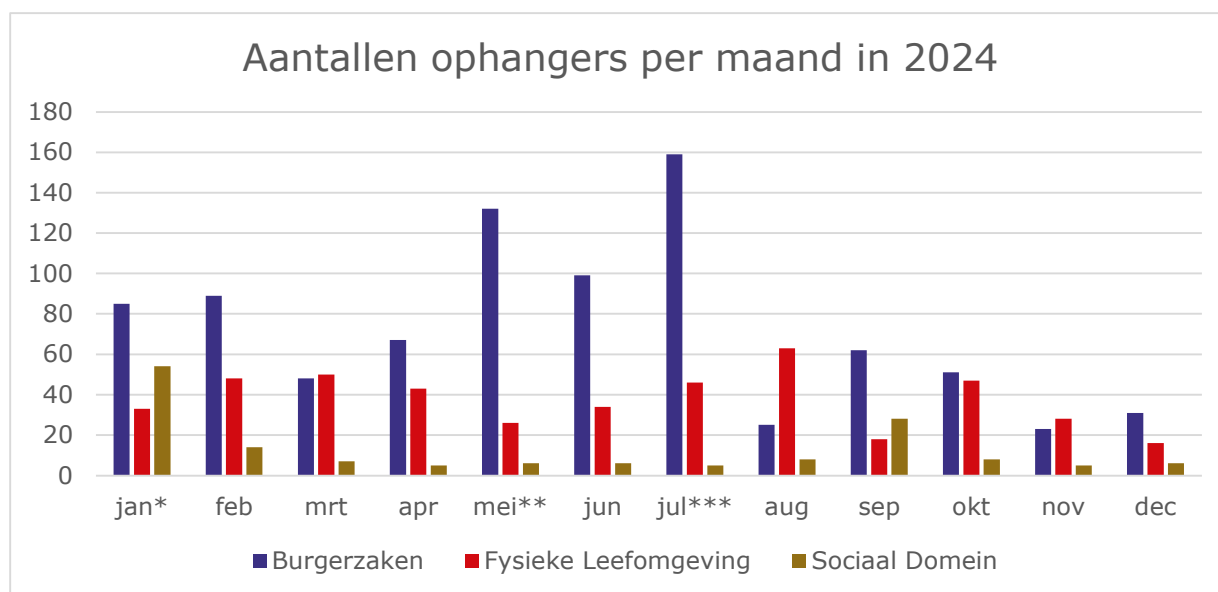
Het aantal telefoontjes varieert sterk per maand. Bij het plannen van de personeelsinzet houden we rekening met deze fluctuaties.

Toename van het aantal ophangers

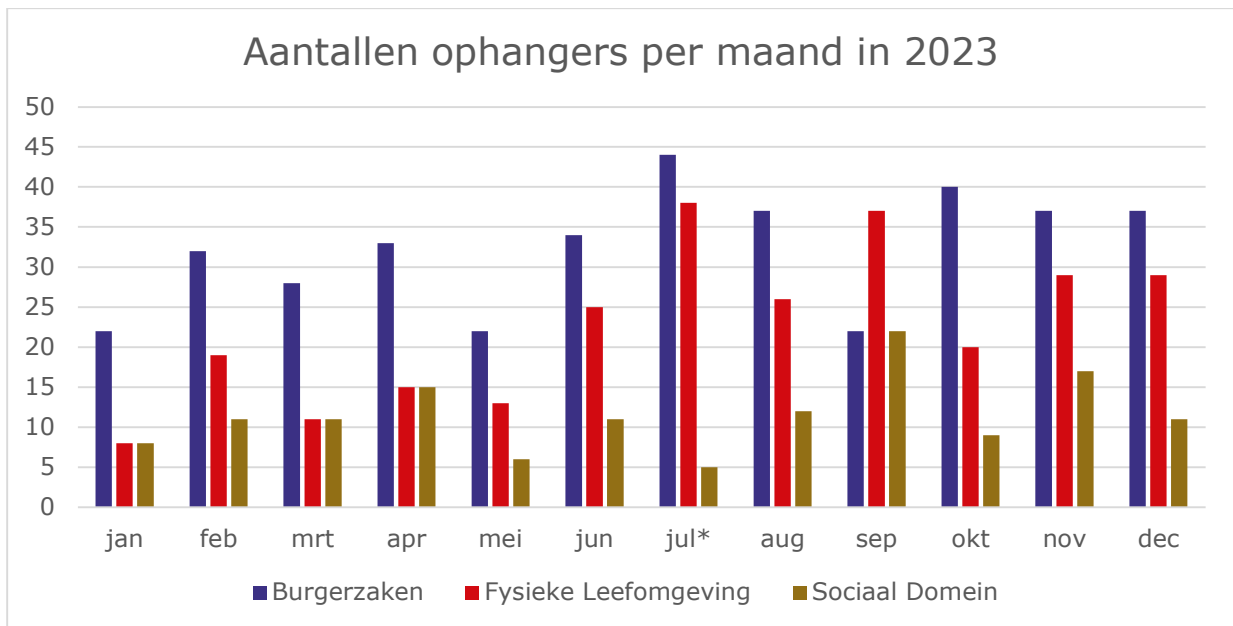
Naast het stijgende aantal telefoontjes, zagen we ook een toename in het percentage mensen dat voortijdig ophangt. In 2023 hing 1,8% van de bellers de telefoon op, terwijl dit percentage in 2024 opliep naar 2,9%. Hoewel dit een stijging is, blijft het percentage ophangers ruim binnen onze interne norm van 5%. We blijven de ontwikkelingen monitoren om te voorkomen dat deze stijging verder doorzet.

Verklaringen voor de stijging:

- Vanaf mei 2024 had het servicecentrum Burgerzaken te maken met een lagere personeelsbezetting.
- In de eerste week van juli werden 700 aanmaningen verstuurd en gingen de inrijdverboden in Lexmond in. Dit zorgde voor een piek in het aantal telefoontjes, terwijl de personeelsbezetting laag was. Hierdoor steeg het aantal ophangers in deze maand.



Figuur 3: Aantal ophangers per maand (2024)



Figuur 4: Aantal ophangers per maand (2023)

Afhandeling en doorverbinden

Onze servicecentra streven ernaar om bellers direct een antwoord te geven. Wanneer dit niet mogelijk is, wordt de beller doorverbonden naar een collega met vakkennis. Mocht deze collega niet beschikbaar zijn, dan wordt een contactverzoek aangemaakt. Het streven is dat een medewerker in dat geval binnen één werkdag, of uiterlijk binnen twee werkdagen, contact opneemt met de beller.

Kwaliteit boven snelheid

Om ervoor te zorgen dat bellers goed geholpen worden, focussen de servicecentra op de kwaliteit van het telefoongesprek in plaats van de snelheid van afhandeling. Dit betekent dat gesprekken langer kunnen duren, wat kan leiden tot langere wachttijden voor de volgende beller.

Uit een kortdurend onderzoek naar de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening bleek echter dat de doorlooptijd van het contact voor bellers minder belangrijk is dan de kwaliteit van de afhandeling. Daarom sturen wij niet op de lengte van telefoongesprekken. Hoewel dit kan leiden tot een iets langere wachttijd voor de volgende beller, blijft het aantal ophangers laag, wat onze aanpak ondersteunt.

Conclusie

In 2024 zagen we een toename in het aantal telefoontjes en een licht stijgend percentage ophangers. Deze stijging wordt deels verklaard door piekmomenten en een

lagere personeelsbezetting. Desondanks blijft ons uitgangspunt de kwaliteit van het telefoongesprek, waarbij we bellers zoveel mogelijk direct proberen te helpen. We blijven monitoren hoe we de wachttijden kunnen beperken zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van onze dienstverlening.



Contactverzoeken

Servicenorm en opvolging

Wanneer een contactverzoek wordt aangemaakt, geldt een uiterste termijn van twee werkdagen om opvolging te geven. Dit wordt ook gecommuniceerd aan de inwoner of ondernemer. Het is belangrijk om te benadrukken dat 'opvolging' betekent dat er contact wordt opgenomen met de aanvrager binnen de gestelde termijn. Dit betekent niet dat het verzoek binnen die termijn volledig wordt afgehandeld. De medewerker kan bijvoorbeeld aangeven dat er meer tijd nodig is om een volledig antwoord te geven of overleg te voeren.

Cijfers contactverzoeken in 2024

In 2024 zijn er in totaal 4.014 contactverzoeken aangemaakt in ons zaakstelsel. De status van deze verzoeken was op 1 januari 2025 als volgt:

- Afgehandeld: 3.849 verzoeken
- Nog openstaand: 164 verzoeken
- Opgeschort: 1 verzoek

Van de afgehandelde contactverzoeken:

- Binnen de servicetermijn van twee werkdagen afgehandeld: 1.817 verzoeken, dit is 47,21 procent van het totaal.
- Gemiddelde afhandeltermijn: 8,69 dagen.

Tevredenheid over contactverzoeken

Naast het meten van de afhandeltermijnen is het essentieel om inzicht te krijgen in de tevredenheid van inwoners over de afhandeling van hun contactverzoeken. In 2024 hebben we structurele tevredenheidsmetingen uitgevoerd en hebben 242 respondenten een mening gegeven. De gemiddelde tevredenheidsscore was 7,09. Deze score is opgebouwd uit de volgende dienstverleningsaspecten:

Aspect	Score (1-10)
Begrijpelijkheid	7,36
Begrip tonen voor mijn situatie	7,38
Deskundigheid	7,48
Doorlooptijd	6,64

Op de hoogte worden gehouden	6,32
Resultaat	6,26
Vindbaarheid van informatie	7,08
Vriendelijkheid	8,20

Belangrijkste aandachtspunten

Uit de metingen blijkt dat inwoners begrip tonen voor hun situatie het belangrijkste aspect vinden bij de afhandeling van contactverzoeken. 22,33% van de respondenten gaf aan dat dit voor hen de hoogste prioriteit heeft. Aan de andere kant werd de vindbaarheid van informatie door 21,84% van de respondenten als minst belangrijk ervaren. Op de hoogte worden gehouden scoorde laag met een gemiddelde van 6,32. Dit duidt erop dat inwoners meer behoefte hebben aan updates over de status van hun verzoek. De hoogste score werd behaald op vriendelijkheid, met een gemiddelde van 8,20. Dit laat zien dat onze medewerkers over het algemeen als vriendelijk worden ervaren, wat een belangrijk sterk punt is.

Daarnaast hebben we onderzocht waarvoor contactverzoeken het vaakst werden aangemaakt. Hieruit bleek dat inwoners regelmatig contactverzoeken indienden voor producten die zij ook eenvoudig zelf via de website konden aanvragen. Op basis van deze inzichten hebben we de website aangepast om de online vindbaarheid en toegankelijkheid van deze producten te verbeteren. Dit is een voorbeeld van hoe we procesoptimalisatie hebben toegepast om de dienstverlening verder te verbeteren.

Conclusie

De cijfers laten zien dat we in bijna de helft van de gevallen voldoen aan onze servicenorm van twee werkdagen voor het opvolgen van contactverzoeken. Tegelijkertijd wijst de gemiddelde afhandeltermijn van 8,69 dagen op een belangrijk aandachtspunt. Om inwoners en ondernemers sneller duidelijkheid te geven over de status en inhoud van hun verzoek, zetten wij in 2025 actief in op het verbeteren van onze werkprocessen. Dit omvat het stroomlijnen van de afhandeling, het verminderen van dubbele handelingen en het verduidelijken van wat wel en niet onder een contactverzoek valt. Hierbij werken we aan duidelijke kaders en betere uitleg, zowel intern voor medewerkers als extern via de website. Daarnaast verbeteren we de communicatie met aanvragers door hen tijdiger en duidelijker te informeren over de voortgang van hun verzoek. De

gemiddelde tevredenheidsscore van 7,09 laat zien dat inwoners overwegend positief zijn over de afhandeling van hun contactverzoeken. Tegelijkertijd geeft het cijfer aan dat er ruimte is voor verbetering, met name op het gebied van 'op de hoogte houden'. Sterke punten zoals vriendelijkheid en begrijpelijkheid vormen een goede basis om verder op voort te bouwen. De inzichten uit deze cijfers en tevredenheidsmetingen zijn meegenomen in onze plannen voor 2025. We blijven gericht werken aan deze verbeteringen, zodat we de tevredenheid van inwoners verder kunnen verhogen en onze dienstverlening beter laten aansluiten bij hun verwachtingen.



Baliebezoek burgerzaken

Ouderen en kwetsbare groepen

Voor ouderen en mensen met beperkte mobiliteit blijft het reizen naar een centrale locatie, zoals het gemeentehuis in Vianen, een uitdaging. In deze specifieke gevallen wordt er gewerkt met huisbezoeken. Dit biedt een oplossing voor inwoners die fysiek niet in staat zijn om naar de balie te komen. Door deze persoonlijke benadering kunnen we ervoor zorgen dat ook deze inwoners toegang hebben tot onze dienstverlening, zonder onnodige belasting voor hen.

Tevredenheid over bezoek balie burgerzaken

In 2024 is de vijfjaarlijkse piekperiode voor reisdocumenten begonnen, wat in het voorjaar leidde tot lange wachttijden omdat de balies op de drie locaties volgeboekt waren. Per 1 juni 2024 zijn de afspraken voor de meeste producten, waaronder die voor reisdocumenten, gecentreerd in het gemeentehuis te Vianen. Dit heeft bijgedragen aan kortere wachttijden, mede doordat er op deze locatie één extra balie beschikbaar is en het personeel efficiënter kan worden ingezet. Bovendien kunnen we door het werken op één locatie de functiescheiding beter borgen, wat de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt. Hierdoor zijn de wachttijden voor het maken van een afspraak vanaf juni sterk teruggelopen.

In 2024 zijn er in totaal 16.377 afspraken met succes afgerond aan de balies. Structureel is de tevredenheid onderzocht onder de bezoekers van de balie burgerzaken. In totaal hebben 454 bezoekers een mening gegeven over de dienstverlening bij burgerzaken. De gemiddelde tevredenheidsscore was 8,76. Deze score is opgebouwd uit de volgende dienstverleningsaspecten:

Aspect	Score (1-10)
Begrijpelijkheid	9,20
Begrip tonen voor mijn situatie	9,00
Deskundigheid	9,00
Doorlooptijd	8,80
Gemak van het maken van een afspraak	7,00
Moment van de afspraak	8,80
Resultaat	9,00
Tijd tussen het maken van de afspraak en afspraak zelf	8,80
Vriendelijkheid	9,20

Belangrijkste aandachtspunten

Uit de feedback van onze inwoners over de dienstverlening aan de balie zijn een aantal belangrijke aandachtspunten naar voren gekomen. Deze punten bieden waardevolle inzichten in waar verbeteringen nodig zijn om onze dienstverlening verder te optimaliseren:

Reizen naar locaties

Veel inwoners, met name ouderen en mensen met beperkte mobiliteit, geven aan dat het reizen naar Vianen een uitdaging vormt. Er wordt vaak gevraagd om een balie dichterbij huis, bijvoorbeeld in Leerdam of Meerkerk, om de reistijd en kosten te verminderen. Hoewel dit een veelgehoorde wens is, ligt de focus in toekomstige verbeteringen op het verder ontwikkelen van digitale diensten (e-diensten). Dit biedt inwoners de mogelijkheid om bepaalde producten, zoals het verlengen van een rijbewijs via de RDW, online te regelen. Hierdoor kan het baliebezoek voor de meeste inwoners beperkt blijven tot bijvoorbeeld het aanvragen van reisdocumenten, wat slechts één keer per tien jaar nodig is.

Daarnaast blijft het belangrijk om inwoners beter te informeren over de beschikbare digitale mogelijkheden, zodat zij waar mogelijk gebruik kunnen maken van online alternatieven. Hiermee streven we ernaar om het aantal noodzakelijke bezoeken aan de balie verder te beperken.

Openingstijden

Er is een duidelijke behoefte aan meer flexibiliteit in de openingstijden. Inwoners vragen om langere openingstijden, met name in de avonden en het weekend, zodat werkenden makkelijker een afspraak kunnen maken. Ook wordt de mogelijkheid om zonder afspraak langs te komen voor eenvoudige zaken, zoals het aanvragen van reisdocumenten, vaak genoemd. Vertragingen bij afspraken zorgen daarnaast voor frustratie, wat vraagt om een striktere naleving van geplande tijden.

Parkeren

Een terugkerende klacht betreft het gebrek aan parkeermogelijkheden bij het gemeentehuis in Vianen. Bezoekers ervaren het vinden van een parkeerplaats als lastig, vooral tijdens drukke momenten. Daarnaast wordt gevraagd om betere informatie over parkeermogelijkheden, zoals via de website of in de afspraakbevestiging.

Wachttijden

Ondanks het maken van een afspraak, ervaren inwoners regelmatig wachttijden bij de balie. Dit leidt tot frustratie, vooral als het gaat om het ophalen van documenten.

Daarnaast wordt gevraagd om een snellere en efficiëntere afhandeling van processen, zodat de wachttijd voor afspraken wordt verkort.

Ouderen en kwetsbare groepen

Voor ouderen en kwetsbare groepen wordt specifiek gevraagd om extra ondersteuning. Suggesties zijn onder andere het aanbieden van een bezorgservice voor paspoorten en ID-bewijzen, en het openstellen van balies zonder afspraak. Ook het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid, zoals het plaatsen van hogere stoelen en extra zitplaatsen, wordt genoemd.

Conclusie

De hoge gemiddelde tevredenheidsscore van 8,76 laat zien dat inwoners over het algemeen zeer positief zijn over onze dienstverlening aan de balie Burgerzaken. Vooral aspecten zoals vriendelijkheid, deskundigheid en begrip tonen worden zeer gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn er belangrijke aandachtspunten die aandacht verdienen, zoals het verder verbeteren van de toegankelijkheid van locaties, het verkorten van wachttijden en het verhogen van het gebruiksgemak bij het maken van afspraken.

Om wachttijden te verminderen en inwoners efficiënter te helpen, hebben we in Vianen de wachtrij gesplitst, waardoor onnodig wachten wordt voorkomen. Daarnaast is de afhaalbalie permanent uitgebreid, wat zorgt voor een snellere afhandeling van eenvoudige baliebezoeken, zoals het ophalen van reisdocumenten.

Om de toegankelijkheid voor kwetsbare groepen te verbeteren, bieden we in specifieke gevallen huisbezoeken aan. Dit zorgt ervoor dat ook inwoners die niet in staat zijn om naar de balie te komen, toegang hebben tot onze dienstverlening.

Door deze maatregelen en andere aandachtspunten aan te pakken, blijven we onze dienstverlening verder optimaliseren en nog beter aansluiten op de behoeften van onze inwoners.

Meldingen openbare ruimte

Overzicht

In 2024 zijn er in totaal 7.055 meldingen openbare ruimte geregistreerd. Deze meldingen betreffen uiteenlopende zaken zoals kapotte straatverlichting, losliggende stoeptegels, afvaldumpingen en andere zaken die de leefbaarheid in onze gemeente beïnvloeden. Ons doel is om deze meldingen snel en adequaat op te lossen, zodat inwoners zich gehoord voelen en de kwaliteit van hun leefomgeving behouden blijft.

Tevredenheidsonderzoek

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid over de afhandeling van meldingen, ontvangen inwoners na afhandeling van hun melding een uitnodiging om een tevredenheidsonderzoek in te vullen. In 2024 hebben 535 melders hun mening gegeven. De gemiddelde tevredenheidsscore was 7,76. Deze score is opgebouwd uit de volgende aspecten:

Aspect	Score (1-10)
Ervaring klantcontact	7,46
Gebruikersgemak	8,30
Kwaliteit	7,52
Snelheid	7,74

Belangrijkste aandachtspunt

De score van 7,46 op klantcontact laat zien dat er ruimte is om de communicatie te verbeteren. Inwoners willen beter op de hoogte worden gehouden van de voortgang van hun melding. Dit geldt vooral voor situaties waarin afhandeling meer tijd vergt.

Conclusie

De meldingen openbare ruimte vormen een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening. In 2024 hebben we een hoge betrokkenheid van inwoners gezien, met meer dan 7.000 geregistreerde meldingen. De gemiddelde tevredenheidsscore van 7,76 laat zien dat de meeste inwoners tevreden zijn met de snelheid, gebruikersgemak en kwaliteit van de afhandeling. Tegelijkertijd vragen aspecten zoals communicatie over de voortgang en het verder verbeteren van de snelheid van afhandeling om aandacht. In 2025 zijn we actief bezig met het aanpakken van deze punten om de tevredenheid van onze inwoners verder te verhogen.

Aanvragen APV-vergunning (Algemene Plaatselijke Verordening)

Overzicht

In het team APV worden aanvragen voor vergunningen en ontheffingen, evenals diverse meldingen, behandeld. Dit omvat een breed scala aan activiteiten, zoals:

- Evenementen: Van buurtbarbecues tot jaarmarkten, tentfeesten en grote festivals.
- Horecaverunningen: Voor commerciële ondernemers, verenigingen en sportclubs.
- Marktvergunningen en ontheffingen: Voor voorwerpen op of aan de openbare weg.
- Bijzondere wetten waaronder de Alcoholwet

Het team heeft veel contact met initiatiefnemers, waaronder inwoners, bedrijven en externe organisatoren. Dit contact bestaat uit het beantwoorden van vragen en het begeleiden bij het aanvraagproces, zowel fysiek, telefonisch als per e-mail. De aanvragen en besluiten worden volledig digitaal verwerkt. Om de leesbaarheid te verbeteren, heeft het team de juridische brieven vernieuwd, zodat deze toegankelijker zijn voor aanvragers.

Sinds twee jaar monitort het team de kwaliteit van hun dienstverlening door aanvragers structureel een enquête aan te bieden na de afhandeling van hun aanvraag. Dit geeft het team inzicht in wat goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Tevredenheidsonderzoek

In 2024 zijn er 705 aanvragen ontvangen voor een APV-vergunning 56 aanvragers hebben deelgenomen aan het tevredenheidsonderzoek. De gemiddelde tevredenheidsscore was 8,99. Dit hoge cijfer weerspiegelt de positieve ervaring van aanvragers met de dienstverlening van het team APV. De tevredenheidsscore is opgebouwd uit de volgende aspecten:

Aspect	Score (1-10)
Begrijpelijkheid	8,88
Begrijpelijkheid brieven	9,03
Begrip tonen	9,18
Bereikbaarheid team vergunningen	8,98

Communicatie en informatie	8,16
Communicatie rondom het proces	8,83
Deskundigheid	9,03
Doorlooptijd	9,28
Op de hoogte worden gehouden	8,85
Proces	9,00
Resultaat	9,58
Snelheid beantwoording	9,13
Vindbaarheid	8,45
Vriendelijkheid	9,50

Belangrijkste aandachtspunten

Uit de metingen blijkt dat aanvragers het aspect duidelijkheid van de website het belangrijkste vinden bij het aanvragen van een APV-vergunning. 27,60% van de respondenten gaf aan dat dit voor hen de hoogste prioriteit heeft. Aan de andere kant werd begrip tonen voor de situatie van de aanvrager door 31,00% van de respondenten als minst belangrijk ervaren. Hoewel de tevredenheidsscores hoog zijn, zijn er enkele aandachtspunten die uit de resultaten naar voren komen:

Communicatie en informatie

Aanvragers geven aan dat de informatievoorziening over het aanvraagproces en de vergunningen iets duidelijker kan. Dit biedt een kans om de communicatie verder te verbeteren.

Vindbaarheid van informatie

Het zoeken naar informatie over vergunningen, bijvoorbeeld via de website, wordt als iets minder gebruiksvriendelijk ervaren. Dit vraagt om optimalisatie van digitale kanalen.

Conclusie

De gemiddelde tevredenheidsscore van 8,99 laat zien dat het team APV zeer goed presteert en dat inwoners zeer tevreden zijn over de dienstverlening. Vooral vriendelijkheid, begrip tonen en het resultaat van de vergunningen worden zeer gewaardeerd. Tegelijkertijd biedt de feedback waardevolle inzichten in verbeterpunten, zoals de communicatie en de vindbaarheid van informatie. Het team is trots op de behaalde resultaten en werkt in 2025 actief aan het verder verhogen van de tevredenheid van aanvragers

Aanvragen Omgevingsvergunning

Overzicht

In het team Omgevingsvergunningen worden aanvragen voor vergunningen en ontheffingen behandeld die betrekking hebben op bouwen, verbouwen, slopen en andere activiteiten in de fysieke leefomgeving. Dit omvat een breed scala aan aanvragen, zoals:

- Omgevingsvergunningen: Voor nieuwbouw, verbouwingen en uitbreidingen van woningen en bedrijfspanden.
- Vergunningen voor monumenten: Voor werkzaamheden aan beschermde monumenten of in beschermde stads- en dorpsgezichten.

Het team heeft veel contact met initiatiefnemers, waaronder inwoners, bedrijven, projectontwikkelaars en architecten. Dit contact bestaat uit het beantwoorden van vragen, het geven van advies en het begeleiden bij het aanvraagproces. De communicatie verloopt zowel fysiek, telefonisch als per e-mail. De aanvragen en besluiten worden volledig digitaal verwerkt. Om de leesbaarheid te verbeteren, heeft het team de juridische brieven en standaardbesluiten vernieuwd, zodat deze toegankelijker zijn voor aanvragers. Dit maakt het eenvoudiger voor aanvragers om de uitkomst en eventuele voorwaarden van hun vergunning te begrijpen.

Omgevingswet

Het jaar 2024 stond grotendeels in het teken van de invoering van de nieuwe Omgevingswet. Ondanks een zorgvuldige voorbereiding had de implementatie van dit nieuwe stelsel een aanzienlijke impact op de werkwijze van het team. Het aantal aanvragen en verzoeken steeg explosief, met ongeveer drie keer zoveel aanvragen als in voorgaande jaren. Deze enorme werkvoorraad had onvermijdelijk een negatieve invloed op de doorlooptijden.

Daarnaast bracht de nieuwe wetgeving en het landelijke digitale stelsel (DSO) een aantal beperkingen en uitdagingen met zich mee. Dit leidde niet alleen tot extra tijdsinvesteringen in het verwerken van aanvragen, maar had ook invloed op de communicatie rondom het proces. Deze ontwikkelingen hebben geleid tot lagere scores op de aspecten doorlooptijd en communicatie rondom het proces, zoals blijkt uit het tevredenheidsonderzoek.

Monitoring en verbeteringen

Het team meet structureel de kwaliteit van hun dienstverlening door aanvragers een enquête aan te bieden na de afhandeling van hun aanvraag. Dit geeft waardevolle inzichten in de tevredenheid van aanvragers en biedt aanknopingspunten voor verdere verbeteringen. Ondanks de uitdagingen in 2024 blijft het team zich inzetten om de dienstverlening te optimaliseren en de hoge werkdruk het hoofd te bieden.

Tevredenheidsonderzoek

In 2024 zijn er 416 omgevingsvergunningen verleend en hebben 52 aanvragers deelgenomen aan het tevredenheidsonderzoek. De gemiddelde tevredenheidsscore was 7,48. Dit cijfer weerspiegelt de overwegend positieve ervaring van aanvragers met de dienstverlening van het team vergunningen. De tevredenheidsscore is opgebouwd uit de volgende aspecten:

Aspect	Score (1-10)
Begrijpelijkheid	7,45
Begrijpelijkheid brieven	7,73
Begrip tonen	7,90
Bereikbaarheid team vergunningen	7,55
Communicatie en informatie	6,90
Communicatie rondom het proces	7,30
Deskundigheid	7,80
Doorlooptijd	6,65
Op de hoogte worden gehouden	7,08
Proces	7,00
Resultaat	8,58
Snelheid beantwoording	7,30
Vindbaarheid	7,00
Vriendelijkheid	8,48

Belangrijkste aandachtspunten

Uit de metingen blijkt dat de respondenten het aspect doorlooptijd het belangrijkste vinden bij het aanvragen van een omgevingsvergunning. 37,70% van de respondenten gaf aan dat dit voor hen de hoogste prioriteit heeft. Aan de andere kant werd de duidelijkheid van de website door 43,40% van de respondenten als minst belangrijk

ervaren. Hoewel de tevredenheidsscores over het algemeen prima zijn, zijn er enkele aandachtspunten die uit de resultaten naar voren komen:

Doorlooptijd

Met een score van 6,65 is de doorlooptijd het laagst gewaardeerde aspect van de dienstverlening. Dit is grotendeels te verklaren door de sterke toename in het aantal aanvragen in 2024, veroorzaakt door de invoering van de nieuwe Omgevingswet. De werkvoorraad en de complexiteit van de aanvragen hebben geleid tot langere verwerkingstijden, wat voor aanvragers frustrerend kan zijn.

Communicatie en informatie

De score op communicatie en informatie is met 6,90 relatief laag. Dit wijst erop dat aanvragers meer behoefte hebben aan duidelijke en consistente informatie over de aanvraagprocedure, zoals wat zij kunnen verwachten en welke stappen worden doorlopen. Onvoldoende communicatie kan leiden tot onzekerheid bij aanvragers.

Vindbaarheid van informatie

De score van 7,00 op vindbaarheid laat zien dat aanvragers soms moeite hebben om de juiste informatie over het proces en de vereisten te vinden. Dit kan betrekking hebben op de toegankelijkheid van informatie via digitale kanalen, zoals de website.

Communicatie rondom het proces

Met een score van 7,30 scoort ook de communicatie rondom het proces lager dan andere aspecten. Aanvragers ervaren dat zij niet altijd goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang van hun aanvraag. Dit sluit aan bij het lagere cijfer voor op de hoogte worden gehouden (7,08), wat aangeeft dat aanvragers hier meer aandacht voor wensen.

Conclusie

De gemiddelde tevredenheidsscore van 7,48 laat zien dat aanvragers tevreden zijn, hoewel er ruimte is voor verbetering. Vooral aspecten zoals vriendelijkheid (8,48), begrip tonen (7,90) en het resultaat van de vergunning (8,58) worden goed gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn er duidelijke aandachtspunten, zoals doorlooptijd (6,65), communicatie en informatie (6,90) en vindbaarheid van informatie (7,00).

De invoering van de Omgevingswet in 2024 heeft een aanzienlijke impact gehad op de werkwijze van het team, met een verdrievoudiging van het aantal aanvragen en beperkingen in het landelijke digitale stelsel. Dit heeft geleid tot langere verwerkingstijden en uitdagingen in de communicatie rondom het proces.

Het team pakt deze aandachtspunten in 2025 actief aan. Gerichte investeringen in kortere doorlooptijden, betere communicatie en een verbeterde vindbaarheid van informatie vormen daarbij de belangrijkste speerpunten.



Aanvragen principeverzoeken

Overzicht

In het team Omgevingsvergunningen worden ook aanvragen voor principeverzoeken behandeld. Een principeverzoek is een eerste beoordeling van een ruimtelijk initiatief, waarbij het team onderzoekt of een plan past binnen het beleid en de regelgeving van de gemeente. Dit biedt initiatiefnemers, zoals inwoners, bedrijven en projectontwikkelaars, duidelijkheid over de haalbaarheid van hun plannen voordat een volledige vergunningaanvraag wordt ingediend. Principeverzoeken worden ingediend voor uiteenlopende initiatieven, zoals:

- Nieuwbouwprojecten: Bijvoorbeeld woningen, bedrijfspanden of andere gebouwen.
- Ruimtelijke herontwikkeling: Zoals het aanpassen van bestaande panden of terreinen.
- Afwijkingen van het bestemmingsplan: Voor projecten die niet direct binnen het huidige bestemmingsplan passen.

Het team heeft veel contact met initiatiefnemers tijdens de behandeling van principeverzoeken. Dit contact bestaat uit het beantwoorden van vragen, het geven van advies en het begeleiden van aanvragers bij het proces. De communicatie verloopt zowel fysiek, telefonisch als per e-mail.

Monitoring en verbeteringen

Het team meet structureel de kwaliteit van hun dienstverlening door aanvragers een enquête aan te bieden na de afhandeling van hun aanvraag. Dit geeft waardevolle inzichten in de tevredenheid van aanvragers en biedt aanknopingspunten voor verdere verbeteringen. Ondanks de uitdagingen in 2024 blijft het team zich inzetten om de dienstverlening te optimaliseren en de hoge werkdruk het hoofd te bieden.

Tevredenheidsonderzoek

In 2024 zijn er 123 principeverzoeken ingewilligd en hebben 19 aanvragers deelgenomen aan het tevredenheidsonderzoek. De gemiddelde tevredenheidsscore was 6,37. De tevredenheidsscore is opgebouwd uit de volgende aspecten:



Aspect	Score (1-10)
Begrijpelijkheid	6,68
Begrijpelijkheid brieven	7,65
Begrip tonen	6,13
Bereikbaarheid team vergunningen	6,33
Communicatie en informatie	5,53
Communicatie rondom het proces	6,05
Deskundigheid	7,10
Doorlooptijd	5,75
Op de hoogte worden gehouden	5,80
Proces	6,00
Resultaat	6,25
Snelheid beantwoording	5,80
Vindbaarheid	6,33
Vriendelijkheid	7,78

Belangrijkste aandachtspunten

Uit de metingen blijkt dat de respondenten het aspect doorlooptijd het belangrijkste vinden bij het aanvragen van een principeverzoek. 35% van de respondenten gaf aan dat dit voor hen de hoogste prioriteit heeft. Aan de andere kant werd de duidelijkheid van de website door 75% van de respondenten als minst belangrijk ervaren.

De tevredenheidsscores voor principeverzoeken liggen lager in vergelijking met andere producten en diensten die door de gemeente worden aangeboden. Dit benadrukt dat er specifieke aandachtspunten zijn die verbeterd moeten worden, zoals de doorlooptijd en communicatie rondom de voortgang van het proces. Tegelijkertijd zijn er ook positieve aspecten, zoals de vriendelijkheid van medewerkers, die als sterk punt worden benoemd. De belangrijkste aandachtspunten die uit de resultaten naar voren komen:

Doorlooptijd

Met een score van 5,75 krijgt de doorlooptijd een lage waardering. Dit aspect wordt door 35% van de respondenten als het belangrijkste aspect beschouwd bij het aanvragen van een principeverzoek. De langere doorlooptijden leiden tot frustratie bij aanvragers, vooral omdat principeverzoeken vaak worden ingediend om snel duidelijkheid te krijgen over de haalbaarheid van plannen.

Communicatie en informatie

Het aspect communicatie en informatie scoort met 5,53 het laagst van alle gemeten aspecten. Dit wijst erop dat aanvragers meer behoefte hebben aan duidelijke en consistente informatie over het proces van een principeverzoek. Onvoldoende communicatie kan leiden tot onzekerheid en onduidelijkheid bij aanvragers.

Op de hoogte worden gehouden

De score van 5,80 voor het aspect op de hoogte worden gehouden laat zien dat aanvragers vinden dat zij niet voldoende updates ontvangen tijdens de behandeling van hun principeverzoek. Dit sluit aan bij het lagere cijfer voor communicatie rondom het proces (6,05). Aanvragers ervaren een gebrek aan transparantie over de status van hun verzoek.

Snelheid van beantwoording

Met een score van 5,80 geeft de snelheid van beantwoording aan dat aanvragers vinden dat hun vragen of verzoeken niet snel genoeg worden opgepakt. Dit leidt tot langere wachttijden en kan het gevoel versterken dat het proces traag verloopt.

Conclusie

De gemiddelde tevredenheidsscore van 6,37 laat zien dat aanvragers redelijk tevreden zijn over de dienstverlening rond principeverzoeken, maar dat er duidelijke ruimte is voor verbetering. Het team is in 2025 actief bezig met het verbeteren van deze knelpunten:

- Het versnellen van doorlooptijden door het herzien van werkprocessen, het stroomlijnen van de interne samenwerking en het inzetten van extra capaciteit waar nodig.
- Het verbeteren van communicatie door het vereenvoudigen en verduidelijken van brieven en het verminderen van vakjargon, zodat aanvragers beter begrijpen wat er van hen verwacht wordt.
- Het verhogen van transparantie door het implementeren van regelmatige en proactieve updates aan aanvragers over de status van hun verzoek.
- Het blijven inzetten op ondersteuning en meedenken met initiatiefnemers, waarbij het team actief alternatieven en mogelijkheden aanreikt binnen de geldende kaders.

Door deze verbeteracties optimaliseren we de dienstverlening rond principeverzoeken en laten we de dienstverlening beter aansluiten bij de verwachtingen en behoeften van onze inwoners en initiatiefnemers.



Cliëntervaringsonderzoeken jeugd

Overzicht

In 2024 hebben we cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd onder jeugdigen en hun ouders/verzorgers die gebruikmaken van jeugdhulp. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in hoe de geboden hulp wordt ervaren en welke verbeterpunten er zijn. De resultaten bieden waardevolle informatie om de kwaliteit van de jeugdhulp verder te optimaliseren en beter aan te sluiten op de behoeften van jeugdigen en hun gezinnen.

Tevredenheidsonderzoek

Het sociaal team bestaat uit de drie subteams namelijk sociaal team Leerdam, sociaal team Meerkerk en sociaal team Vianen. In totaal zijn er 1.604 meldingen ontvangen en afgehandeld. Vervolgens wordt er onderzoek gedaan naar de tevredenheid. Uit het onderzoek blijkt dat de gemiddelde tevredenheidsscore 7,10 is. Dit cijfer weerspiegelt een overwegend positieve ervaring van cliënten met de jeugdhulp, maar laat ook zien dat er op sommige gebieden ruimte is voor verbetering. De tevredenheid is gebaseerd op verschillende aspecten, die hieronder zijn weergegeven:

Aspect	Score (1-10)
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	7,77
Ik ben snel geholpen	7,11
Ik kan de hulp krijgen die ik/mijn kind nodig heeft	7,35
Ik word goed geholpen bij vragen en problemen	7,47
De verschillende organisaties werken goed samen	7,11
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	7,42
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	7,76
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn kind te helpen	7,27
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	7,69
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	8,31
Effect van de hulp	
Door de hulp voel ik/voelt mijn kind zich beter	7,02
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mij(n kind)	6,90
Door de hulp gaat het thuis beter	6,84
Door de hulp voel ik/voelt mijn kind zich veiliger	6,90
Door de hulp weet ik/mijn kind beter wat hij/zij wil	6,82
Door de hulp zeg ik/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	6,90

Door de hulp voel ik/voelt mijn kind zich beter gehoord	7,10
Door de hulp gaat het beter met mij(n kind) op school, werk	6,97
Door de hulp besteed ik/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	6,34
Door de hulp is de relatie van mij(n kind) met vrienden beter	6,26
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	6,60
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	6,60
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	6,71

Belangrijkste aandachtspunten

Hoewel de gemiddelde tevredenheid een voldoende scoort, laten de resultaten zien dat er op bepaalde aspecten ruimte is voor verbetering. De belangrijkste aandachtspunten zijn:

Effect van de hulp op het dagelijks leven

De scores op onderwerpen zoals "besteding van vrije tijd" (6,34), "relaties met vrienden" (6,26) en "problemen oplossen" (6,60) liggen relatief laag. Dit kan mogelijk duiden op dat de hulp niet altijd voldoende doorwerkt in het dagelijks leven van jeugdigen en hun families. Tegelijkertijd is het mogelijk dat deze scores lager worden ingevuld omdat de hulpvraag niet specifiek op deze onderwerpen gericht was, of omdat het oplossen van problemen vaak een langdurig proces is waarbij cliënten leren omgaan met beperkingen of uitdagingen. De manier waarop deze vragen worden gesteld kan daarbij ook invloed hebben op de antwoorden.

Vertrouwen in de toekomst

Het aspect "meer vertrouwen in de toekomst" scoort 6,71. Dit resultaat laat zien dat vertrouwen in de toekomst een complex thema is, dat kan samenhangen met verschillende factoren, zoals werk, opleiding, huisvesting, gezondheid of persoonlijke ontwikkeling. Hoewel ondersteuning vanuit hulpverleners hierbij kan bijdragen, hebben mensen ook zelf een belangrijk aandeel in het vergroten van hun toekomstperspectief. Het kan waardevol zijn om in gesprek te gaan met cliënten om te onderzoeken wat zij nodig hebben om meer vertrouwen in de toekomst te krijgen en hoe zij hier zelf aan kunnen werken.

Samenwerking tussen organisaties

Het aspect "de verschillende organisaties werken goed samen" scoort 7,11, wat wijst op ruimte voor verbetering in de samenwerking tussen hulpverlenende instanties.

Snelheid van hulpverlening



De score van 7,11 op "ik ben snel geholpen" laat zien dat er ruimte is om de toegankelijkheid en snelheid van hulp te verbeteren.

Sterke punten

Naast de aandachtspunten zijn er ook duidelijke sterke punten in de jeugdhulp die uit het onderzoek naar voren komen:

Respectvolle behandeling

Het aspect "ik word respectvol behandeld door de hulpverleners" scoort met 8,31 het hoogst, wat laat zien dat cliënten de bejegening door hulpverleners zeer waarderen.

Serieuze benadering

Het aspect "ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners" scoort 7,69, wat laat zien dat cliënten zich gehoord voelen.

Besluitvorming samen met cliënten

Het aspect "beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen" scoort 7,76, wat aantoont dat cliënten actief betrokken worden bij het proces.

Conclusie

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd laten zien dat cliënten redelijk tevreden zijn met de jeugdhulp, met een gemiddelde score van 7,10. Aspecten zoals respectvolle behandeling en betrokkenheid bij de besluitvorming worden zeer gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten, zoals het versterken van het effect van de hulp op het dagelijks leven en het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties. In 2025 focussen we op het versterken van de jeugdhulp, waarbij we de aandachtspunten uit het onderzoek actief aanpakken.

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo

Overzicht

In 2024 hebben we cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd onder inwoners die gebruikmaken van ondersteuning via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in hoe inwoners de geboden ondersteuning ervaren en om verbeterpunten te identificeren. De resultaten helpen ons om de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning verder te verbeteren en beter aan te laten sluiten op de behoeften van onze inwoners.

Tevredenheidsonderzoek



In totaal zijn er 2.207 meldingen ontvangen en afgehandeld. Vervolgens wordt er onderzoek gedaan naar de tevredenheid. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek laten zien dat inwoners de Wmo-ondersteuning met een gemiddeld rapportcijfer van 7,92 waarderen. De tevredenheid is gebaseerd op een breed scala aan aspecten, die hieronder zijn weergegeven met de bijbehorende scores:

Aspect	Score (1-10)
Ik wist waar ik ondersteuning aan kon vragen	8,64
Ik vond het eenvoudig om een afspraak te maken	8,09
Het eerste gesprek vond snel plaats	6,25
De medewerker begreep mij	8,17
De medewerker maakt een vriendelijke en deskundige indruk	8,25
De medewerker heeft met mij besproken hoe anderen kunnen helpen	7,58
Hoe tevreden was u hierover?	9,00
De beslissing over mijn ondersteuning werd samen met mij genomen	7,60
Ik werd goed op de hoogte gehouden over de voortgang van mijn aanvraag	7,04
De brief was duidelijk	8,08
Ik werd snel geholpen door de zorgverlener/leverancier	7,64
Verschillende partijen (zoals gemeente en zorgverlener) werken goed samen	7,50
Ik geef mijn ondersteuning het volgende rapportcijfer	7,63
De ondersteuning sluit goed aan bij wat ik nodig heb	8,50
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	8,45
Ik weet wat ik moet doen wanneer mijn ondersteuning verandert	8,25

Belangrijkste aandachtspunten

Hoewel de gemiddelde tevredenheid hoog is, zijn er enkele aandachtspunten die uit de resultaten naar voren komen:

Snelheid van het eerste gesprek

Het aspect "het eerste gesprek vond snel plaats" scoort met 6,25 het laagst van alle gemeten aspecten. Dit wijst erop dat inwoners vinden dat zij te lang moeten wachten voordat zij het eerste contact hebben met een medewerker.

Voortgang van de aanvraag

De score van 7,04 op "ik werd goed op de hoogte gehouden over de voortgang van mijn aanvraag" laat zien dat inwoners meer transparantie en updates verwachten tijdens het proces.



Samenwerking tussen partijen

Het aspect "verschillende partijen (zoals gemeente en zorgverlener) werken goed samen" scoort 7,50, wat ruimte laat voor verbetering in de samenwerking en coördinatie tussen verschillende betrokken organisaties.

Bespreken van alternatieve hulp

Het aspect "de medewerker heeft met mij besproken hoe anderen kunnen helpen" scoort met 7,58 relatief lager dan andere aspecten. Dit wijst erop dat inwoners meer betrokken willen worden bij het verkennen van mogelijkheden voor ondersteuning vanuit hun eigen netwerk.

Sterke punten

Naast de aandachtspunten zijn er ook duidelijke sterke punten in de Wmo-ondersteuning die uit het onderzoek naar voren komen:

Vriendelijkheid en deskundigheid van medewerkers

Het aspect "de medewerker maakt een vriendelijke en deskundige indruk" scoort met 8,25 hoog, wat laat zien dat inwoners de bejegening van medewerkers waarderen.

Tevredenheid met de geboden ondersteuning

Met een score van 8,50 op "de ondersteuning sluit goed aan bij wat ik nodig heb", blijkt dat inwoners de ontvangen hulp als passend ervaren.

Zelfredzaamheid door ondersteuning

Het aspect "door de ondersteuning kan ik mij beter redden" scoort met 8,45 hoog, wat aantoont dat de hulp inwoners helpt om hun zelfstandigheid te vergroten.

Conclusie

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo laten zien dat inwoners tevreden zijn met de ondersteuning, met een gemiddeld rapportcijfer van 7,92. Vooral aspecten zoals vriendelijkheid en deskundigheid van medewerkers en zelfredzaamheid door ondersteuning worden hoog gewaardeerd. Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten, zoals het versnellen van het eerste contact en het verbeteren van de communicatie over de voortgang. In 2025 pakken we deze aandachtspunten actief aan om de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning verder te verhogen.