

# Brochure en aanmeldformulier



**Het instrument om de kwaliteit van vergunningverlening,  
toezicht en handhaving binnen uw gemeente te borgen**

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
	1.1 Contact .....	3
<b>2</b>	<b>De Wabo Kwaliteit Service .....</b>	<b>4</b>
	2.1 Aanleiding.....	4
	2.2 Continue kwaliteitsverbetering .....	5
	2.3 Resultaten Wabo Kwaliteit Service .....	5
	2.4 Doorlichting van de drie complementaire onderdelen .....	6
	2.5 Samenhang tussen de drie onderdelen .....	6
	2.6 Werkwijze .....	7
	2.7 Uitgangspunten .....	7
	2.8 Coördinatie en planning .....	7
	2.9 Bezetting .....	8
	2.10 Kosten .....	8
<b>3</b>	<b>Onderdeel Benchmark Wabo .....</b>	<b>9</b>
	3.1 Aanpak .....	9
	3.2 Inspanning.....	10
<b>4</b>	<b>Onderdeel Kwaliteitsaudit.....</b>	<b>11</b>
	3.3 Aanpak .....	11
	3.4 Inspanning.....	12
<b>4</b>	<b>Onderdeel Klanttevredenheidsonderzoek .....</b>	<b>13</b>
	4.1 Aanpak .....	13
	4.2 Inspanning.....	14
<b>5</b>	<b>Aanmeldformulier Wabo Kwaliteit Service .....</b>	<b>15</b>

# 1 Inleiding

De Wabo Kwaliteit Service meet de prestaties van uw vergunningverlenings-, toezicht-, en handhavingsorganisatie op het vlak van de uitvoeringskwaliteit, de klanttevredenheid en organisatorische efficiëntie. Het instrument geeft u inzicht in de stand van zaken rondom de kwaliteit van de uitvoering van de taken evenals de borging van de kwaliteit van uw VTH-taken.

De Wabo Kwaliteit Service bestaat uit drie onderdelen die in een cyclus van twee jaar voor u worden uitgevoerd:

- Een kwaliteitsaudit om de uitvoering van uw vergunningverleningen, toezicht en handhaving taken te monitoren. Deze audit is recentelijk succesvol toegepast bij een aantal gemeenten.
- Een gestandaardiseerd klanttevredenheidsonderzoek onder recente aanvragers van een vergunning. Dit helpt u om het 'van buiten naar binnen denken' te stimuleren binnen uw organisatie.
- Een benchmark Wabo om uw organisatieprestaties in kaart te brengen en te vergelijken. De benchmark Wabo is de opvolger van de bij bekende Benchmark Bouw- en Woningtoezicht (BWT) die inmiddels 12 jaar bestaat..

In deze brochure leest u meer over de aanpak en uitvoering van drie onderdelen van de Wabo Kwaliteits Service en vindt u het aanmeldformulier.

## 1.1 Contact

Neem gerust contact met Pieter Boon van Quint Result op als er interesse voor deelname is, u nog vragen heeft of een vrijblijvende afspraak wilt maken:

telefoonnummer 020-5141340 en/of per mail: [info@wabokwaliteitservice.nl](mailto:info@wabokwaliteitservice.nl)

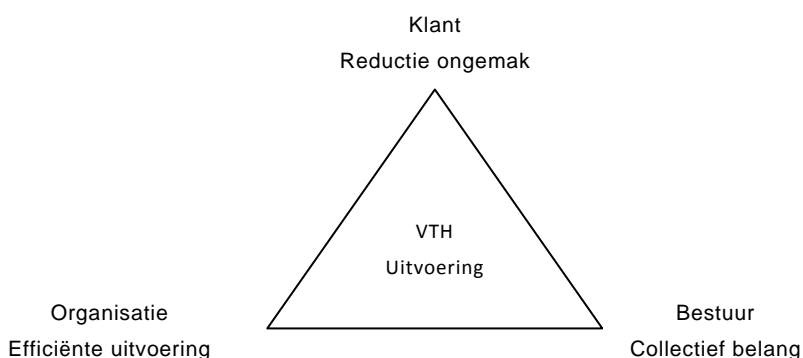
Bezoek ook onze website: [www.wabokwaliteitservice.nl](http://www.wabokwaliteitservice.nl)

## 2 De Wabo Kwaliteit Service

### 2.1 Aanleiding

Wij hopen met deze brochure aan te sluiten bij uw wensen en ideeën rondom de uitvoering van de Wabo Kwaliteit Service. Omdat de Wabo Kwaliteit Service primair gericht is op de verschillende taken, kan het programma toegepast worden bij zowel gemeenten die de Wabo al geïntegreerd hebben als bij gemeenten die de implementatie nog niet helemaal voltooid hebben. Daarmee helpt de Wabo Kwaliteit Service u juist om te volgen welk effect de veranderingen hebben op uw prestaties; en waar eventueel nog ruimte voor verbetering is.

Gemeenten staan voor de opgave om de kwaliteit van vergunningverlening toezicht en handhaving te verhogen. Deze noodzaak tot kwaliteitsverbetering is extra actueel door het voornemen van het Rijk om door middel van samenwerking in Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD's) een kwaliteitsimpuls te geven aan minimaal een basispakket aan taken rondom het milieutoezicht. De komende periode dienen gemeente een keuze te gaan maken omtrent welke vergunningverlening, toezicht en handhavingstaken men in de toekomst nog zelfstandig kan uitvoeren, welke taken eventueel gezamenlijk zouden kunnen worden opgepakt en welke taken het beste op regionaal niveau, bijvoorbeeld in een RUD, kunnen worden georganiseerd. De Wabo Kwaliteit Service kan u hierbij helpen. De mogelijkheid bestaat om de Wabo Kwaliteit Service met meerdere toekomstige samenwerkingspartners uit te voeren.



*Figuur 1: spanningsveld tussen klantgemak, bewaking van het collectief belang en efficiency van de uitvoering*

De gemeentelijke overheid heeft met de kerntaken vergunningverlening, toezicht en handhaving, een belangrijke dienstverlenende en uitvoerende taak. Bij de uitvoering van deze taak balanceert de gemeentelijke overheid traditioneel binnen de drie invalshoeken: aanvrager, bestuur en organisatie. Deze drie invalshoeken komen verderop aan bod. Voor de gemeente is het zaak om de balans tussen de drie invalshoeken te borgen en daarmee een zo goed mogelijke invulling te geven aan haar kerntaken. De Wabo Kwaliteit Service is ontwikkeld om tegemoet te komen aan deze verantwoordelijkheid.

De Wabo Kwaliteit Service is er op gericht om de prestaties van uw vergunningverlenings- en toezichtorganisatie zowel kwalitatief als kwantitatief te meten en inzichtelijk te maken. Bij de inzet van de Wabo Kwaliteit Service houden we

rekening met de gemeente-eigen bijzonderheden en ontwikkelingen. De Wabo Kwaliteit Service wordt gekenmerkt door een feilloze aanpak die duidelijk maakt wat de kwaliteit is van vergunningverlening, toezicht en handhaving binnen uw gemeente, samengevoegd in één instrument.

Quint Result, Wabo Management Services en mt&v overheid hebben hun krachten gebundeld en beschikken over de juiste kennis, expertise en ervaring om de Wabo Kwaliteit Service uit te voeren voor uw gemeente. Deze drie bureaus hebben ondermeer ervaring met het uitvoeren van rekenkameronderzoeken, de Benchmark Bouw- en Woningtoezicht, doorlichtingsonderzoeken bij VTH-afdelingen, de kwaliteitsaudit bij Bouw- en Woningtoezicht van alle stadsdelen in de gemeente Amsterdam en het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken onder aanvragers van bouwvergunningen.

## **2.2 Continue kwaliteitsverbetering**

De Wabo Kwaliteit Service geeft u als gemeente inzicht in de stand van zaken rondom de kwaliteit van de uitvoering van de taken evenals de borging van de kwaliteit. Daarnaast voorzien wij u van concrete verbetervoorstellen.

Het meten van de kwaliteit op de drie invalshoeken (bestuur, organisatie, aanvrager) bij VTH is geen eenmalige actie, maar een continu proces waarbij kleine en grote stappen leiden tot structurele verbetering en waarborging van kwaliteit. Immers, verbeteracties zijn veelal niet direct zichtbaar, maar pas op de langere termijn. De Wabo Kwaliteit Service is daarom nadrukkelijk opgezet als een verantwoordings- en leerinstrument dat met zekere regelmaat ingezet kan worden om zo blijvend de vinger aan de pols te houden. Dit maakt verbeteringen en stagneringen zichtbaar en vormt aanleiding voor de gemeente om verbeteracties bij te sturen.

Het continue proces van verbetering sluit aan bij de integrale en proces- en systeemgerichte benadering van het INK-model met de bijbehorende Plan-Do-Check-Actcyclus. De methodiek van de Wabo Kwaliteit Service is gebaseerd op dit kwaliteitsmodel.

## **2.3 Resultaten Wabo Kwaliteit Service**

De Wabo Kwaliteit Service leidt tot de volgende resultaten:

- Inzicht in wat de klanten van uw dienstverlening vinden.
- Inzicht in waar verbetermogelijkheden liggen en hoe u die kunt grijpen.
- Deelname aan een platform om te leren van andere gemeenten.
- Monitoring van verbeteringen.

## 2.4 Doorlichting van de drie complementaire onderdelen

De Wabo Kwaliteit Service bestaat uit drie onderdelen die in een cyclus van twee jaar worden uitgevoerd. De drie onderdelen worden in hoofdstuk 3 uitgebreider beschreven:

1. **Een benchmark:** de benchmark brengt uw organisatieprestaties op het gebied van VTH in kaart en vergelijkt die met andere gemeenten met als doel van elkaar te leren. Het instrument geeft u zicht op de 'knoppen' waaraan de organisatie kan draaien om de Wabo-opgave hanteerbaar te maken. Zo krijgt u concrete handvatten voor het efficiënt en effectief verbeteren van de eigen gemeentelijke bedrijfsvoering.
2. **Een kwaliteitsaudit:** een audit om de uitvoering van uw VTH-taken en de kwaliteitborging objectief te toetsen. De audit bestaat uit interviews en steekproeven in vergunnings- en toezichtdossiers om zowel de wettelijke als de eigen kwaliteitsnormen te toetsen aan de praktijk.
3. Een **klanttevredenheidsonderzoek:** een tevredenheidsonderzoek onder de aanvragers van een Wabo vergunning. Om het 'van buiten naar binnen denken' te stimuleren, is het van belang om de subjectieve klantbeleving mee te wegen.

## 2.5 Samenhang tussen de drie onderdelen

Met de drie onderdelen brengt de Wabo Kwaliteit Service aan het licht hoe de samenhang is tussen drie invalshoeken van: aanvrager, bestuur en organisatie. We hanteren hierbij zowel een interne focus (zoals de eigen kwaliteitsnormen, interne vergelijking van invalshoeken) als een externe focus (zoals prestatienormen van vergelijkbare gemeenten, input van de klant, wettelijke normen) . De drie onderdelen bieden als geen ander handvatten om zowel 'van binnen naar buiten' als 'van buiten naar binnen' te kijken.

De benchmark heeft tot doel het management van de afdelingen met VTH-taken te voorzien van informatie om het eigen functioneren te verbeteren en de gemeentelijke organisatie te monitoren. De benchmark levert kengetallen op waarmee de gemeente haar eigen presteren kan vergelijken met dat van andere gemeenten. Binnen de benchmark wordt leren belangrijker gevonden dan verantwoorden. De benchmark wordt gekenmerkt door zowel een externe als interne focus.

Het klanttevredenheidsonderzoek kent een externe focus, doordat de waardering van de klant voor de geleverde dienst wordt meegenomen in de totale beeldvorming. Om het van 'buiten-naar-binnen-denken' te stimuleren, is het van belang niet alleen uit te gaan van objectieve eigen cijfers (zoals bijvoorbeeld uit de benchmark), maar ook de (subjectieve) klantbeleving mee te wegen. Het klanttevredenheidsonderzoek helpt u om te bepalen in hoeverre de beeldvorming van de klant afwijkt van hoe de gemeente zichzelf ziet als klantgerichte organisatie en wat de gemeente kan doen om beter te presteren op het gebied van kwaliteit conform de klantbeleving. Bovendien worden de resultaten afgezet tegen een gemiddelde van gemeenten die ook hebben deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek. De resultaten van de benchmark en het klanttevredenheidsonderzoek kunnen vervolgens worden gebruikt om eventuele benodigde aanpassingen door te voeren in de bestaande processen en procedures.

De kwaliteitsaudit maakt duidelijk hoe de uitvoeringskwaliteit van uw organisatie eruit ziet. De kwaliteitsaudit is zo opgezet dat bij het beoordelen van de kwaliteit van VTH

niet alleen wordt gekeken naar de kwaliteit van de toetsings- en toezichtpraktijk, maar juist ook naar de borging van de kwaliteitsbewaking in zowel de beleidsmatige kaders als in de organisatie van het toezicht.

De resultaten van de drie onderdelen versterken elkaar. Zo kunt u de resultaten van de benchmark en het klanttevredenheidsonderzoek gebruiken om aanpassingen door te voeren in de bestaande processen en procedures. Als vervolgens de organisatie hieraan is aangepast en mee heeft gewerkt, kunt u met de kwaliteitsaudit beoordelen wat de invloed van deze veranderingen is op de uitvoeringskwaliteit.

## **2.6 Werkwijze**

De Wabo Kwaliteit Service start met een intakegesprek. Hierin stemt Wabo Management Services samen met de opdrachtgever de werkzaamheden af. Deze fase resulteert in een Plan van Aanpak met de fasering en volgorde van uitvoering van de drie onderdelen (benchmark, kwaliteitsaudit en klanttevredenheidsonderzoek) en met de eventueel specifieke wensen van de gemeente. Ook zaken als procedures en protocollen, faciliteiten, middelen en mensen en inhoudelijke aspecten van de werkzaamheden nemen we op in het Plan van Aanpak. Het Plan van Aanpak vormt vervolgens het draaiboek voor het uitvoeren van de Wabo Kwaliteit Service. De drie onderdelen worden elk één keer in een cyclus van twee jaar uitgevoerd.

Van elk onderdeel stellen we een eindrapportage op. Hierin komen elementen terug als bevindingen, conclusies en aanbevelingen. Bij ieder onderdeel wordt een conceptrapport opgeleverd en voorgelegd aan de opdrachtgever. Bedoeling hiervan is om te verifiëren of de resultaten goed zijn ontvangen, duidelijk zijn en aansluiten bij de verwachtingen. Tot slot vindt er aan het einde van een cyclus een eindevaluatie plaats met de opdrachtgever, waarbij we gezamenlijk terugblikken op het verloop van het proces en het eindresultaat.

## **2.7 Uitgangspunten**

Voor de Wabo Kwaliteit Service hanteren wij het volgende uitgangspunt: Deelname is vrijwillig maar niet vrijblijvend.

## **2.8 Coördinatie en planning**

Voorafgaand aan het proces wordt in een afspraak (bij de gemeente) besproken welke volgorde van uitvoering wordt gehanteerd en kunnen specifieke wensen besproken worden. Zowel de opdrachtnemers als de opdrachtgever stellen een coördinator aan. Deze coördinatoren zorgen voor een correcte overdracht van gegevens en voorzien elkaar van alle informatie die noodzakelijk is om de opdracht binnen de gestelde tijd uit te voeren. Wabo Management Services neemt namens de drie opdrachtnemers de coördinatie op zich.

## 2.9 Bezetting

Voor de uitvoering van Wabo Kwaliteit Service hebben Wabo Management Services, mt&v overheid en Quint Result de kennis en ervaring gebundeld in een team van onderzoekers en adviseurs. Dit team heeft ervaring in het uitvoeren van de Benchmark Bouw- en Woningtoezicht, kwaliteitsaudits en klanttevredenheidsonderzoeken. Bij aanvang van het project zullen de adviseurs die de drie onderdelen voor uw gemeente gaan uitvoeren zich aan u voorstellen. Bovendien stelt Zenc bij aanvang van het traject een kwaliteitsbewaker aan.

## 2.10 Kosten

De kosten voor deelname aan de Wabo Kwaliteit Service bedragen € 9.750,- per jaar bij deelname aan de tweejaarlijkse cyclus. Hiermee komt het totaalbedrag voor een cyclus uit op € 19.500. Wij beschouwen dit bedrag als taakstellend voor het uitvoeren van de drie onderdelen. Wij zullen het bedrag niet overschrijden zonder voorafgaand overleg met de opdrachtgever. Het bedrag is inclusief reis-, verblijf- en kantoorkosten.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW. Facturering van het eerste bedrag ad €9.750,- vindt plaats direct na aanvang van het eerste onderdeel. Het restant wordt aan het begin van het tweede jaar gefactureerd.

De drie onderdelen kunnen ook afzonderlijk worden uitgevoerd. De kosten per onderdeel bedragen:

Kwaliteitsaudit	€ 13.500,- euro
Benchmark	€ 6.495,- euro
Klanttevredenheidsonderzoek	€ 4.495,- euro

### 3 Onderdeel Benchmark Wabo

De benchmark Wabo beschouwt het vergunningverlenings-, toezicht en handhavingproces bij de Wabo als vier afzonderlijke fasen die in hun onderlinge samenhang bepalen hoe succesvol een gemeente is bij het nastreven van de doelen achter de Wabo:

1. De fase van voorlichting en vooroverleg
2. De fase van behandelen van de (wabo)vergunningaanvraag
3. De fase waarin controles worden uitgevoerd op locatie
4. De fase waarin constatering uit de controles leiden tot het inzetten van juridische handhavingsinstrumenten



Fasen Benchmark Wabo

Op ieder van de fasen zijn prestatie-indicatoren benoemd die de managers van VTH-afdelingen als relevant beschouwen om op te sturen. Er is daarbij steeds gelet dat de indicatoren zo zijn gekozen dat deze zowel iets zeggen over de mate waarin de gemeente succesvol is bij het bereiken van de gewenste effecten (de bestuurlijke invalshoek), de efficiency waarmee ze dat doet (de organisatie-invalshoek) en het ongemak dat de aanvragers en gecontroleerden worden aangedaan (de invalshoek van de klant).

#### 3.1 Aanpak

De werkwijze en onderdelen van de Benchmark worden hieronder nader toegelicht.

##### Actie 1: Informatiebijeenkomst

Tijdens een gezamenlijke bijeenkomst informeren wij u over het benchmarkproces en wordt de vragenlijst definitief vastgesteld. Na de informatiebijeenkomsten wordt de inhoud van de te benchmarken indicatoren bevroren.

*Doorlooptijd*

Eén middag

##### Actie 2: Invulling en verwerking vragenlijst.

De dataverzameling vindt plaats via het benchmarkplatform op het besloten deel van de website: [www.wabokwaliteitservice.nl](http://www.wabokwaliteitservice.nl) Na afsluiting van de dataverzameling kunt u uw gemeente op het benchmarkplatform ook benchmarken met andere deelnemende gemeenten.

*Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze actie circa 4 weken.

##### Actie 3: Toetsing en bespreking resultaten;

Nadat de vragenlijst is ingevuld en verwerkt vindt er één terugkoppelingsgesprek. In dit gesprek worden de eerste voorlopige resultaten besproken ter verificatie van hetgeen

is ingevuld en om een beter zicht te krijgen op de achtergronden van de geconstateerde uitkomsten.

*Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze actie is 3 weken.

**Actie 4: Een concept- en eindrapportage op maat.**

Wabo Management Services stelt voor iedere gemeente een geïndividualiseerde conceptrapportage op, die per e-mail wordt toegestuurd. Voordat het eindrapport wordt opgeleverd wordt een conceptrapport opgesteld en voorgelegd aan de gemeente. De conceptrapportage wordt teruggekoppeld aan de gemeente ter controle op feitelijke onjuistheden.

*Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze actie is 3 weken.

**Actie 5: Evaluatieconferentie**

Na afloop van de Benchmark vindt er een gezamenlijk eplenaire evaluatie plaats .

*Doorlooptijd*

Eén middag

### **3.2 Inspanning**

De verwachte doorlooptijd voor de uitvoering van het onderdeel benchmark bedraagt circa 4 maanden. De inspanningen vanuit de gemeente voor dit onderdeel worden geschat op ongeveer 10 uur voor het invullen en aanleveren van de onderzoeksgegevens. Een en ander is echter sterk afhankelijk van de informatiehuishouding binnen de deelnemende gemeente.

U bent en blijft als deelnemende organisatie eigenaar van de door u zelf ingevulde gegevens. Door aan de benchmark deel te nemen, stemmen deelnemers ermee in dat hun gegevens aan de andere deelnemers beschikbaar worden gesteld. Alle door de deelnemers verzamelde gegevens zijn via het besloten platform voor alle deelnemers in te zien maar worden niet (op individueel gemeentelijk herkenbaar niveau) aan derden verstrekt. Niet door de deelnemers zelf noch door de uitvoerders.

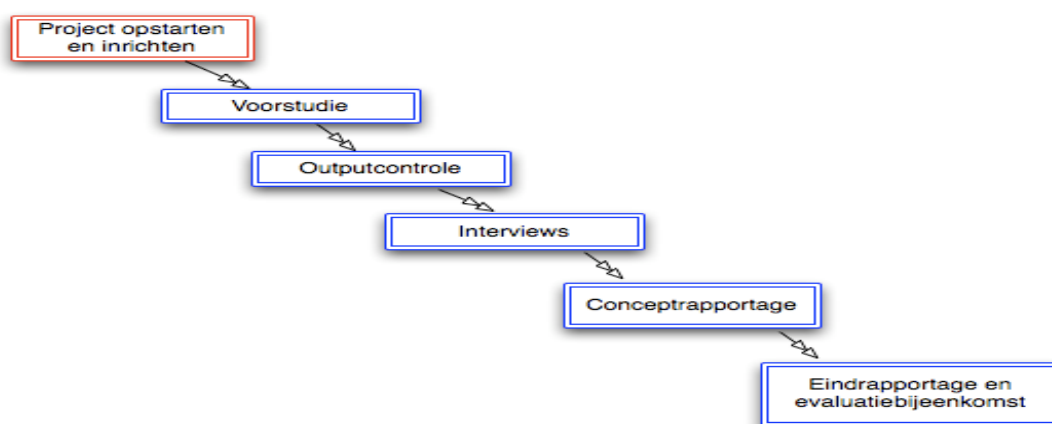
## 4. Onderdeel Kwaliteitsaudit

De kwaliteitsaudit is erop gericht te onderzoeken in hoeverre de kwaliteit van de toetsing en het toezicht (de beleidsmatige invalshoek) voldoet aan de (minimale) eisen die uw gemeente beleidsmatig heeft vastgesteld alsmede aan de wettelijke eisen en normen.

### 3.3 Aanpak

De werkwijze en onderdelen van de kwaliteitsaudit worden hieronder nader toegelicht.

#### Actie 1: Project opstarten en inrichten



Een detailplanning wordt opgesteld en de benodigde voorbereidingen worden getroffen. De activiteiten tijdens de voorbereiding dragen bij aan een effectieve en efficiënte uitvoering van de audit.

#### *Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze fase is één a twee weken.

#### Actie 2: Voorstudie

Aan de hand van de bestudering van documenten en statistieken wordt een beeld gevormd over hoe de gemeente haar VTH-taken heeft georganiseerd.

#### *Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze fase is twee weken.

#### Actie 3: Output controle

Een audit op de output van uw gemeente op locatie vindt plaats. Dit wordt gedaan door vergunningdossiers te hertoetsen, toezicht en handavingsdossiers te bestuderen en projectbezoeken met medewerkers van de buitendienst af te leggen. Er worden drie dagen besteed aan de output controle.

#### *Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze fase is drie weken.

#### **Actie 4: Interviews om context van de constatering te achterhalen**

De interviews worden afgenomen bij teamleiders/hoofden van betrokken afdelingen en medewerkers. Aan de hand van drie à vier interviews worden de bevindingen van de voorstudie en de output controle besproken. Daarnaast worden de interviews gebruikt om eventuele onduidelijkheden en het verhaal achter de cijfers te bespreken. Hierbij ligt de focus met name op de praktische werkbaarheid van onder meer beleid, procesbeschrijvingen, protocollen en dergelijke. Tijdens de interviews wordt, indien noodzakelijk, gevraagd om bepaalde zaken toe te lichten aan de hand van concrete dossiers.

##### *Doorlooptijd*

De verwachte doorlooptijd van deze fase is 1 dag .

#### **Actie 5: Conceptauditrapportage**

Wabo Management Services stelt een conceptauditrapportage op. De bevindingen uit de voorstudie, de output controle en de interviews worden verwerkt in deze rapportage. De auditrapportage wordt teruggekoppeld aan de gemeente ter controle op feitelijke onjuistheden.

#### **Actie 6: Eindrapportage en evaluatiebijeenkomst**

Wabo Management Service stelt een eindrapportage op en belegt met de gemeente een evaluatiebijeenkomst.

##### *Doorlooptijd*

*De verwachte doorlooptijd van fase 5 en 6 is één maand.*

### **3.4 Inspanning**

De inspanningen van de gemeente op de voorgaande stappen wordt geschat op circa 20 uur en zal ondermeer bestaan uit:

- Het aanleveren van documenten, gegevens, etc.,
- Beantwoorden van vragen.
- Beschikbaarstellen van een aanspreekpunt gedurende het onderzoek.
- Het bijwonen van de interviews
- Het tegen lezen van het conceptrapport.

## 4 Onderdeel Klanttevredenheidsonderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek is gericht op klanten van de gemeenten die het afgelopen jaar een beschikking hebben ontvangen op hun wabo-aanvraag of waarvan het dossier om andere redenen is gesloten. Het onderzoek richt zich vooral op de tevredenheid van de klant over de dienstverlening van de gemeente via de verschillende contactkanalen. Hierbij kan gedacht worden aan de bereikbaarheid, bejegening en deskundigheid. Bovendien komen andere aspecten aan bod zoals de informatievoorziening (volledigheid, begrijpelijkheid, voortgangsinformatie). Naast een overzicht van de eigen resultaten, worden de resultaten afgezet tegen het Benchmark gemiddelde (alle gemeenten die dit onderzoek hebben laten uitvoeren).

### 4.1 Aanpak

De werkwijze en onderdelen van het klanttevredenheidsonderzoek worden hieronder nader toegelicht.

Actie	Wie	Deadline
1 Akkoord	Gemeente	<b>Week x</b>
2 Adresbestand respondenten verzamelen	Gemeente	Week x + 1
3 Uitnodigingsbrief aanpassen: huisstijl, respons-verhogende maatregelen, koppelen codes	Gemeente	Week x + 1
4 Uitnodigingsbrief versturen	Gemeente of Quint Result	Week x + 2
5 Veldwerk	Quint Result	Week x + 2 -4
6 Herinneringsbrief versturen	Gemeente of Quint Result	Week x + 3
7 Verwerking en analyse	Quint Result	Week x + 5 – 7
8 Rapportage	Quint Result	Week x + 8

#### Actie 1: Akkoord

#### Actie 2: Adresbestand respondenten verzamelen

Het adresbestand (naam, adres, woonplaats) van respondenten dient u zelf uit uw gemeentelijke administratie te genereren. Het gaat om *alle* respondenten (zowel burgers als bedrijven) die in het verleden een wabo-aanvraag hebben ingediend en waarover een besluit is genomen. Meestal zal dit de beschikkingsdatum zijn maar het kan ook zijn dat het dossier om een andere reden in deze periode is afgesloten.

Is het respondentenaantal erg groot (> 1000) dan kunnen wij u helpen bij het trekken van een steekproef.

#### Actie 3: Uitnodigingsbrief aanpassen

Voorafgaand aan het onderzoek ontvangen alle potentiële respondenten een uitnodigingsbrief voor deelname. Om u zoveel mogelijk op weg te helpen, kunt u met onze voorbeeldbrief de brief aanpassen (de persoonlijke codes toevoegen en bijvoorbeeld een eigen huisstijl en ondertekening door de burgemeester). U krijgt hier bij deelname meer informatie over.

#### Actie 4: Uitnodigingsbrief versturen

De vragenlijst in MyMirror is drie weken toegankelijk voor respondenten. Het is belangrijk dat u de uitnodiging kort voor de start van het veldwerk verstuurt. Later kan ook, maar is ongunstig voor de respons en beperkt de mogelijkheden voor het versturen van een herinneringsbrief.

Het is mogelijk deze actie uit te besteden aan Quint Result.

#### **Actie 5: Veldwerk periode (3 weken)**

In deze periode is de vragenlijst voor respondenten toegankelijk met hun persoonlijke code. Quint Result verzamelt alle respons voor analyse.

#### **Actie 6: Herinneringsbrief versturen**

Een week na de start van het veldwerk ontvangt u van ons een overzicht van de respons voor uw gemeente tot dan toe. Afhankelijk van het responspercentage en het aantal aangeschreven klanten zullen wij u adviseren kort daarna een "herinneringsbrief" te sturen. U ontvangt daartoe een voorbeeldbrief die u in navolging van de uitnodigingsbrief gemeentespecifiek dient te maken. We adviseren deze brief opnieuw vlak vóór het weekend, op de deurmat te laten vallen bij uw klanten. Vanwege de anonimiteit en om de handling te beperken dient deze herinnering verstuurd te worden aan *alle* eerder aangeschreven klanten.

Het is mogelijk deze actie uit te besteden aan Quint Result. Indien u de respondenten per mail uitnodigt, verzorgt Quint Result standaard de herinnering.

#### **Actie 7 en 8: Verwerking, analyse en rapportage**

De resultaten van het KTO ontvangt u in een powerpointrapportage. De resultaten van uw gemeente worden afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.

## **4.2 Inspanning**

De verwachte doorlooptijd voor de uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek zal circa 2 maanden in beslag nemen. De inspanningen vanuit de gemeente voor dit onderdeel is 1 a 2 dagdelen.

*"Wij hebben meegedaan om te horen van onze klanten hoe zij onze dienstverlening hebben ervaren. Wij beschouwen de resultaten als een 0-meting en willen na een jaar wederom meedoen om te bekijken hoe we er dan voor staan. Daar waar we nu minder hebben gescoord of waar de klant heeft aangegeven belang aan te hechten gaan wij dit jaar extra inspanningen leveren. We zijn benieuwd hoe dat volgend jaar wordt ervaren!"*

**Dirk de Boer, juridisch adviseur gemeente Assen**



## 5 Aanmeldformulier Wabo Kwaliteit Service

Gemeente: .....

Meldt zich aan voor:

- De Wabo Kwaliteit Service (in 2 jaar worden drie onderdelen uitgevoerd)  
De kosten zijn per jaar €9.750,-, waarmee het totaal bedrag uitkomt op € 19.500.

Of de volgende onderdelen van de Wabo Kwaliteit Service:

- De Benchmark BWT €6.495,-  
 De Kwaliteitsaudit à €13.500,-  
 Het Klanttevredenheidsonderzoek à €4.495,-

De kosten zijn exclusief BTW. Facturering van het bedrag vindt plaats direct na aanvang van de Wabo Kwaliteit Service of onderdelen daarvan. Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Zenc van toepassing.

Wij verzoeken u twee exemplaren van dit aanmeldformulier te ondertekenen en naar Wabo Management Services terug te sturen. U ontvangt dan een door ons ondertekend exemplaar retour. Gelieve hieronder aan te geven wie deze dient te ontvangen.

Gemeente :.....  
t.a.v. :.....  
Adres :.....  
:.....  
Plaats :.....

Met ondertekening van dit formulier gaat uw gemeente akkoord met de deelname aan de Wabo Kwaliteit Service of de hierboven aangekruiste onderdelen van de Wabo Kwaliteit Service zoals beschreven in deze brochure. Na ontvangst vindt een intake gesprek (bij de gemeente) plaats om concrete afspraken te maken over de planning en volgorde van uitvoering.

De ondertekende verklaart gemachtigd te zijn om namens de gemeente deze overeenkomst te ondertekenen.

Handtekening :..... Handtekening.....  
Namens WMS BV

Datum :..... Datum:.....  
Naam :..... Naam:.....  
Functie :..... Functie:.....

Gelieve de ondertekende en volledig ingevulde aanmelding te retourneren aan:

Wabo Management Services BV  
Alexanderstraat 18  
2514 JM Den Haag  
Fax: 070 39 21 835