

Klant tevreden

Onderzoek naar de waardering van de afhandeling van vergunningaanvragen in Alphen-Chaam

Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau

Drs. G.T. (Geeske) Wildeman, voorzitter

C.J.M. (Cees) Raats

C.A.M. (Ad) Severijns

J.P.M. (Jan) Vergouwen

A.P.C.M. (Ad) van de Heijning

Onderzoeker / ambtelijk secretaris

Drs. M. (Marleen) Laverman

Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau

p/a Postbus 85203

3508 AE Utrecht

[t] 030 670 12 36

[f] 030 262 34 38

[e] wildeman@delokalerekenkamer.nl

Kenmerk

LI / 10453-AC / 2007

Datum

September 2007

VOORWOORD

Voor u ligt het tweede rapport van de rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau. Nadat de rekenkamercommissie in 2006 een onderzoek heeft verricht naar de programmabegroting, is voor 2007 gekozen voor een onderwerp dat dichter bij de belevingswereld van de burger staat. Dit eindrapport betreft een weergave van ons onderzoek naar de klanttevredenheid bij de afhandeling van vergunningaanvragen in Alphen-Chaam. U leest hierin in hoeverre de afhandeling van vergunningaanvragen naar tevredenheid van burgers en instellingen verloopt. Een dergelijk rapport publiceren wij tegelijkertijd ook over Baarle-Nassau.¹

De Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau is per 1 januari 2006 opgericht om onderzoek te doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gemeentelijk beleid. Zij is belast met en verantwoordelijk voor de uitvoering, begeleiding en sturing van het onderzoek volgens de door haar vastgestelde onderzoeksopzet.² De raden van Alphen-Chaam en Baarle-Nassau hebben gekozen voor een commissiemodel bestaande uit raadsleden aangevuld met een externe voorzitter. Formeel gaat het om twee rekenkamerfuncties (die van Alphen-Chaam en die van Baarle-Nassau), maar feitelijk werken de twee rekenkamerfuncties als één orgaan, als ware het een gezamenlijke rekenkamer.

In het kader van bestuurlijk wederhoor hebben wij het rapport voorgelegd aan het college (nadat een ambtelijke verificatie heeft plaatsgevonden). De Rekenkamercommissie dankt het college hartelijk voor de uitgesproken waardering ten aanzien van het onderzoeksrapport (zie bijlage 1). Ook is de Rekenkamercommissie verheugd dat het college de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie onderschrijft en dat het college van plan is de aanbevelingen in het kader van de organisatieontwikkeling mee te nemen. De Rekenkamercommissie zal met veel belangstelling de ontwikkelingen rondom dienstverlening, en afhandeling van vergunningaanvragen in het bijzonder, blijven volgen.

Met de publicatie is het rapport openbaar. De raad van Alphen-Chaam kan het rapport gebruiken bij zijn kaderstellende en controlerende rol. De Rekenkamercommissie is gaarne bereid een toelichting te geven op de uitkomsten en onze conclusies en aanbevelingen.

27 september 2007

Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau

¹ Beide rapporten zijn na aanbieding aan de raad en het college openbaar.

² Verordening op de rekenkamercommissie Baarle-Nassau / Alphen-Chaam - Artikel 11.1.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
1 INLEIDING	5
1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK	5
1.2 DOELSTELLING EN VRAAGSTELLING.....	5
1.3 AANPAK VAN HET ONDERZOEK	6
1.4 LEESWIJZER	7
2 VERGUNNINGEN IN DE GEMEENTE ALPHEN-CHAAM	8
2.1 WAT IS HET GEMEENTELIJK BELEID TEN AANZIEN VAN KLANTGERICHT WERKEN?	8
2.2 WELKE VERGUNNINGEN WORDEN VERSTREKT IN DE GEMEENTE?.....	8
2.3 PROCESBESCHRIJVING ORGANISATIE	11
2.4 CONCLUSIES	13
3 BEOORDELING AFHANDELING VERGUNNINGAANVRAGEN	14
3.1 CASUSSELECTIE	14
3.2 DE MENING VAN DE AANVRAGER	14
3.3 BEOORDELING VAN DE REKENKAMERCOMMISSIE	23
3.4 CONCLUSIE.....	24
4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	25
4.1 CONCLUSIES	25
4.2 AANBEVELINGEN	26
5 VERGELIJKING MET BAARLE-NASSAU	27
BIJLAGE 1: REACTIE COLLEGE	28
BIJLAGE 2: VRAGEN TELEFONISCH INTERVIEW	29

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Er is een landelijke trend waarneembaar om overheden steeds klantgerichter te organiseren. Het project 'Andere Overheid' is hierachter een drijvende kracht en heeft tot doel om een krachtige overheid te stimuleren, die de samenleving centraal stelt én slagvaardig is. Het project omvat de thema's: betere dienstverlening, minder bureaucratie en een slagvaardige organisatie. Bij alle thema's zijn andere werkwijzen van belang, zoals samenwerken en luisteren naar burgers.

De gemeente Alphen-Chaam was in 2006 één van de gemeenten die deelnam aan het onderzoek 'Staat van de gemeente', waarin een beeld van het functioneren van de gemeente wordt verkregen op onder andere het gebied van de publieke dienstverlening. Daarbij scoorde de gemeente Alphen-Chaam net iets onder het gemiddelde van de kleine gemeenten. Naar aanleiding van het onderzoek wil de gemeente Alphen-Chaam aan de slag met het ontwikkelen van kwaliteitshandvesten.

De afhandeling van vergunningaanvragen is in het onderzoek 'Staat van de gemeente' buiten beschouwing gelaten. Een vergunning is een schriftelijke toestemming van een overheidsorgaan om iets te realiseren. Voor het verkrijgen van een vergunning van de gemeente, moeten leges worden betaald. Leges zijn vergoedingen die de gemeente in rekening kan brengen voor diensten die zij verleent aan burgers.

De afhandeling van vergunningaanvragen is bij uitstek een onderzoeksonderwerp dat zich leent om meer inzicht te verschaffen in de relatie tussen burgers en instellingen en de gemeentelijke organisatie. Bovendien gaat het bij de aanvraag van vergunningen over het algemeen om grote belangen voor vergunningaanvragers. Ook kan de aanvraag van een vergunning, bij bijvoorbeeld lange behandeltermijnen, leiden tot ergernissen bij de aanvrager.

De rekenkamercommissie heeft het onderzoek zowel in Alphen-Chaam als in Baarle-Nassau uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om een vergelijking te maken van de situatie in beide gemeenten. De bevindingen die in dit rapport worden gepresenteerd zijn op 28 juni 2007 voorgelegd aan de ambtelijke organisatie ten behoeve van een controle van de feiten. Op 11 juli 2007 volgde een telefonische reactie van de gemeente. De hierbij aangegeven verbeteringen zijn doorgevoerd in de rapportage. De rekenkamercommissie heeft het rapport, inclusief conclusies en aanbevelingen, op 20 augustus vastgesteld.

1.2 Doelstelling en vraagstelling

Door middel van het onderzoek wil de Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau inzicht verkrijgen in de relatie tussen burgers en instellingen enerzijds en de gemeentelijke organisatie anderzijds bij de afhandeling van vergunningaanvragen. Los van alle wettelijke en gemeentelijke afspraken over behandeltermijnen is de manier waarop een burger wordt bejegend bepalend voor zijn beeld van de gemeente.

De rekenkamercommissie heeft de doelstelling van dit onderzoek als volgt omschreven:

Het doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van burgers en instellingen bij de afhandeling van vergunningaanvragen.

De rekenkamercommissie is geïnteresseerd in de vraag hoe tevreden burgers en instellingen van de gemeente Alphen-Chaam zijn over de afhandeling van hun vergunningaanvragen. De centrale onderzoeksvraag luidt dan ook:

Verloopt de afhandeling van vergunningaanvragen door de gemeente Alphen -Chaam naar tevredenheid van burgers en instellingen?

Op basis van de centrale onderzoeksvraag, hebben we een aantal deelvragen geformuleerd:

1. Welke typen vergunningen worden verstrekt, het aantal aanvragen van elk soort en het aantal toewijzingen?
2. Wat is het gemeentelijk beleid ten aanzien van klantgericht werken?
3. Hoe beoordelen aanvragers de afhandeling van vergunningaanvragen door de gemeente?

1.3 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is gericht op de aangevraagde en afgehandelde vergunningen in 2006.³ Ter beoordeling van de kwaliteit van de afhandeling van vergunningaanvragen is naar de beleving van de aanvrager gevraagd. Op deze wijze is achterhaald of en op welk gebied de aanvrager tevreden en ontevreden is over de afhandeling van zijn vergunningaanvraag. Het onderzoek was niet gericht op de organisatie van het proces bij de gemeente en kan dan ook geen antwoord geven in hoeverre de inrichting van de publieke dienstverlening op het gebied van vergunningafhandeling doelmatig of doeltreffend is. Om daar uitspraken over te kunnen doen is vervolgonderzoek noodzakelijk.

Het onderzoek is opgesplitst in drie fasen. Het doel van de eerste fase is om een inventarisatie te maken van de verschillende typen vergunningen en de kengetallen. In de tweede fase zijn de doelen en richtlijnen in de gemeente Alphen-Chaam met betrekking tot klantgericht werken in kaart gebracht. Tot slot is in de derde fase gekeken wat de burger vindt van de afhandeling van zijn vergunningaanvraag.

De rekenkamercommissie heeft met haar onderzoek geen representatief beeld willen krijgen van de klanttevredenheid bij de aanvraag van een vergunning. Doel is om een inzicht te geven van de klanttevredenheid bij de aanvraag van vergunningaanvragen. Wanneer er in de raad of het college naar aanleiding van dit onderzoek behoefte is aan een breder of dieper inzicht in klanttevredenheid, dan verdient het de aanbeveling om een vervolgonderzoek in te stellen.

³ De milieuvergunningen zijn niet meegenomen in het onderzoek, aangezien deze een ingewikkelde procedure kennen en enkel door bedrijven worden aangevraagd. Ook de gebruikersvergunningen zijn buiten beschouwing gelaten, aangezien deze volledig door de brandweer worden afgehandeld.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk leest u wat het beleid is ten aanzien van klantgericht werken in de gemeente. Vervolgens wordt in datzelfde hoofdstuk behandeld welke soorten vergunningen de gemeente verstrekt, wat per soort het aantal aanvragen is geweest in 2006 en op welke wijze deze konden worden aangevraagd. Hiermee worden in hoofdstuk 2 de eerste en tweede deelvraag beantwoord. In hoofdstuk 3 is vervolgens de beoordeling van de afhandeling van vergunningaanvragen behandeld. Hierbij wordt zowel ingegaan op de oordelen van de aanvragers van vergunningen als de oordelen van de rekenkamercommissie ten aanzien van de dossiers. Hoofdstuk 4 geeft de conclusies en aanbevelingen.

2 VERGUNNINGEN IN DE GEMEENTE ALPHEN-CHAAM

2.1 Wat is het gemeentelijk beleid ten aanzien van klantgericht werken?

In 2006 is er geen beleid vastgelegd ten aanzien van klantgerichtheid. Twee jaar geleden is er organisatiebreed een start gemaakt met kwaliteitshandvesten, maar deze zijn niet in gebruik genomen. In het handvest zouden criteria komen te staan ten aanzien van diensten die de gemeente verleent. De criteria zijn zaken als doorloop-, wacht- en uiterlijke aanlevertijden die de gemeente garandeert bij bepaalde producten. Wel is er aandacht voor klantgerichtheid. Vorig jaar is er een training klantgerichtheid en een schrijfcursus geweest voor alle ambtenaren, om doelgroepgerichter te schrijven. In de programmabegroting 2006 staat onder het programma burgerzaken als maatschappelijk doel geformuleerd:

“Een goede, externe dienstverlening waarbij de burger centraal staat.”

De overige beleidslijnen ten aanzien van publieke dienstverlening zijn vastgelegd in de Startnotitie Publieke dienstverlening 2003. Vanwege ziekte van de projectleider is de startnotitie nooit daadwerkelijk in gebruik genomen. De notitie is in 2006 door de werkgroep klantgerichtheid opnieuw ter tafel gebracht en helpt de gemeente Alphen-Chaam bij de formulering van het dienstverleningsconcept voor de toekomst. In de loop van 2007 zullen de resultaten daarvan – in de context van de organisatieontwikkeling – te verwachten zijn. Ondanks dat klantgerichtheid niet in beleid of afdelingsplannen is vastgelegd, probeert de gemeente wel de klant van dienst te zijn op diverse manieren:

- de (hoogte van de) leges worden vooraf gemeld;
- in het voortraject worden door middel van informatievoorziening onnodige aanvragen afgevangen. Dit is klantvriendelijk en werkt efficiënter;
- de aanvrager wordt geadviseerd over wat er in de aanvraagbrief moet staan;
- er staat uitleg op de gemeentelijke website.

2.2 Welke vergunningen worden verstrekt in de gemeente?

Vergunningen worden verstrekt via de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling & Beheer. De inning van leges gaat via de afdeling Financiën. Deze afdeling krijgt een afschrift van de legesbrief of van de vergunning. Bij dit afschrift wordt een voorloopformulier gevoegd waarop staat vermeld op welk grootboekrekeningnummer en welke kostenplaats een en ander geboekt moet worden.

Hieronder zijn overzichten opgenomen van de verschillende vergunningsoorten en het aantal vergunningen dat in 2006 is aangevraagd.

Bouwvergunningen: worden verstrekt op basis van de Woningwet. Op basis van een stappenplan van het Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) kan worden bepaald of de bouw valt onder de categorie vrij, licht of regulier. Bij grote projecten kan de aanvraag in twee fasen worden ingediend. De eerste fase komt overeen met de toets van het bestemmingsplan en de welstandstoets, maar nu gaat het om een formele toets. Een lichte bouwaanvraag moet binnen 6 weken worden afgehandeld, een reguliere bouwaanvraag binnen 12 weken.

Sloopvergunning: bij meer dan 10m³ sloopafval moet een sloopvergunning worden aangevraagd. Bij minder dan dat hoeft er alleen een melding te worden gemaakt van de sloop. Burgers kunnen bovendien minder dan 35m² asbest zelf verwijderen. Bij meer dan 35m² moet dit door een gespecialiseerd bedrijf worden gedaan. De sloopvergunning dient binnen 12 weken te worden verstrekt, waarbij eventueel eenmaal 6 weken kan worden verlengd.

Kapvergunning: wordt verstrekt op basis van de APV en het bestemmingsplan, wanneer een boom als bijzonder staat aangemerkt. De kapvergunning dient binnen een termijn van 8 weken te worden verstrekt, daarnaast 6 weken i.v.m. bezwaar en eventueel kan de termijn 8 weken worden verlengd.

Drank- en Horecawet: de vergunningen uit de Drank- en Horecawet worden verstrekt op basis van artikel 3 en tijdelijke *ontheffingen* op basis van artikel 35. Bij artikel 3 gaat het om een vergunning voor een restaurant of bar. Bij artikel 35 vergunningen gaat het om tijdelijke ontheffingen voor bijvoorbeeld evenementen. Het gaat hier om landelijke wetgeving. De termijn waarbinnen deze vergunning dient te worden afgehandeld is 8 weken, met eventueel een verlening van nog eens 8 weken.

APV-vergunningen: onder de APV-vergunningen vallen o.a. de standplaats-, evenementen-, collecte-, ventvergunningen, etc. De evenementenvergunningen maken verreweg het grootste aandeel uit van de aanvragen. De termijn waarbinnen deze vergunning dient te worden afgehandeld is 8 weken, met eventueel een verlening van nog eens 8 weken.

Speelautomatenvergunningen: vergunning voor het exploiteren van een speelautomaat. En wordt verstrekt op basis van de Wet op kansspelen. De termijn waarbinnen deze vergunning dient te worden afgehandeld is 8 weken, met eventueel een verlening van nog eens 8 weken.

Figuur 2.1: Vergunningaanvragen in 2006⁴

soort	Aan-gevraagd	In-getrokken	Ver-leend	Niet-ver-leend	Aan-vrager particulier	Aan-vrager: bedrijf instelling of overheid	Wijze van indiening
Reguliere bouwvergunning	133	6	85 ⁵	4	79	54	Aanvraagformulier
Lichte bouwvergunning	61	3	56 ⁶	2	59	2	Aanvraagformulier
Sloopvergunning	55	1	46 ⁷		13	42	Aanvraagformulier
Kapvergunningen	58 ⁸		9 ⁹		49	9	Balie: 1 Telefoon: 39 Schriftelijk: 17 E-mail: 1
Drank & Horecawetvergunning	2		2			2	Formulier
art 35 Drank en Horecawet	29		29		2	27	Formulier: 22 Brief: 7
APV-vergunningen, incl. evenementen	95		90	5	5	90	Formulier: 35 Brief: 60 ¹⁰
Speelautomaten	19		17	2		19	Formulier: 17 Brief: 2
Totaal	452	10	334	13	414	245	

⁴ In het onderzoek zijn alleen de vergunningaanvragen die in 2006 zijn ingediend en volledig waren afgehandeld op 1 maart 2007.

⁵ Van 38 aanvragen uit 2006 loopt de procedure door in 2007.

⁶ Waarvan 6 in 2007 zijn verleend.

⁷ Van 8 aanvragen loopt de procedure door in 2007.

⁸ Bij 48 aanvragen was geen vergunning vereist.

⁹ 1 aanvraag viel hierbij onder de verstrekking voor een aanlegvergunning (bestemmingsplan) voor het rooien van houtgewas.

¹⁰ Brieven worden ook wel gebracht met een persoonlijke toelichting van de aanvrager.

2.3 Procesbeschrijving organisatie

In deze paragraaf wordt een omschrijving gegeven van de wijze waarop de verschillende soorten vergunningen die in de vorige paragraaf werden genoemd worden afgehandeld in de gemeentelijke organisatie.

2.3.a. Inning van de leges

Voor de verstrekking van een vergunning moeten leges worden betaald. Hoe hoog en op welke manier wordt jaarlijks vastgesteld via de legesverordening. De raad heeft de legesverordening 2006 op 22 december 2005 vastgesteld. De afdeling Financiën draagt zorg voor de inning van de leges. De afdeling krijgt een afschrift van de legesbrief of van de vergunning. Bij dit afschrift wordt een voorloopformulier gevoegd waarop staat vermeld op welk grootboekrekeningnummer en welke kostenplaats een en ander geboekt moet worden. Het toezicht op betaling van de leges loopt eveneens via de afdeling Financiën.

2.3.b. Bouwvergunningen

Bij bouwvergunningen wordt er gewerkt met een vooroverleg waarin de aspirant bouwer een schetsplan kan aanleveren ten behoeve van een eerste toets aan het bestemmingsplan en door de welstandscommissie. Zo'n 80% van de aanvragen komt via deze weg binnen. De kosten van het doorlopen van het vooroverleg bedragen 200 euro. Het voordeel van het vooroverleg is dat het de uiteindelijke procedure versnelt doordat een aantal zaken niet meer uitvoerig hoeven te worden gecontroleerd. De kosten van het vooroverleg worden niet in rekening gebracht op het moment dat de aanvrager een formele aanvraag indient. Tweederde van de bouw aanvragen wordt, veelal namens een burger, ingediend door een architectenbureau of bouwbedrijf. Alle schetsplannen en aanvragen worden geregistreerd in een papieren registerboek. Op dat moment worden ook een dossier en een uniek nummer aangemaakt. Het streven van de gemeente is om ingekomen schetsplannen zo snel mogelijk te beoordelen. Gemiddeld duurt dit traject zo'n 2 tot 4 weken.

Vervolgens kan de aspirant-bouwer een definitieve aanvraag indienen door middel van het standaardformulier dat is opgesteld door het Ministerie van VROM. Daarna ontvangt de aanvrager na 1 of 2 weken een ontvangbevestiging met de legesbrief en kan de aanvraag worden gepubliceerd in de lokale weekbladen. Na de legesbrief stuurt de afdeling Financiën een factuur uit. In het geval van onvolledigheid wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens aan te leveren. De doorlooptijd wordt in een dergelijk geval opgeschort. De extra weken die de aanvrager nodig heeft om het dossier compleet te maken, tellen dus niet mee voor de periode van 6 of 12 weken die de gemeente wettelijk heeft om een aanvraag af te handelen.

Als de aanvraag afwijkt van het bestemmingsplan, kan een vrijstellingsprocedure worden gestart. Hieraan zijn extra kosten verbonden (250 tot 500 euro). De aanvrager wordt apart op de hoogte gesteld van deze kosten. De vrijstellingsverlening heeft het college in de vrijwel alle gevallen gemandateerd aan de ambtelijke organisatie. Alleen als een aanvraag is gebaseerd op artikel 19, eerste lid, van de Woningwet moet het college zelf een besluit nemen. Bij een vrijstellingsprocedure wordt afgeweken van de termijn van 6 of 12 weken die geldt voor de afhandeling van een bouwvergunning.

Ondanks het vooroverleg zijn er in Alphen-Chaam toch een aantal vergunningen afgewezen of ingetrokken. Het gaat hier om vergunningen die toch worden ingediend, ondanks het negatieve advies dat na het vooroverleg is afgegeven. Het negatieve advies is namelijk geen besluit in de zin van de

Algemene wet bestuursrecht (Awb), waardoor er geen bezwaar en beroep tegen mogelijk is. Een beslissing op een aanvraag is daarentegen wel een besluit in de zin van de Awb, waartegen eerst bezwaar en vervolgens eventueel beroep bij de rechter mogelijk is. Indien het besluit negatief uitvalt, gebeurt dit meestal omdat niet wordt voldaan aan eisen vanuit welstand. Bij ingetrokken aanvragen gaat het vaak om aanvragen die niet in het vooroverleg zijn geweest, waarna de gemeente adviseert om de aanvraag in te trekken. Een afwijzing op een aanvraag wordt schriftelijk gemotiveerd.

In zo'n 70% van de gevallen is de aanvraag voor een bouwvergunning die binnenkomt bij de gemeente niet volledig. Oorzaak hiervan is volgens de ambtelijke organisatie dat de regelgeving erg complex is. De buiteninspecteur controleert alle in uitvoering zijnde bouwprojecten waarvoor een vergunning is aangevraagd. Bij kleine projecten doet de inspecteur dat alleen aan het eind.

2.3.c. APV-vergunningen en Drank- en Horecawet

Onder de APV-vergunningen vallen onder anderen de standplaats-, evenementen-, collecte-, ventvergunningen. De evenementenvergunningen vormt veruit het grootste aandeel van de aanvragen. Een ontheffing op grond van de Drank- en Horecawet wordt vaak aangevraagd bij evenementen.

De formulieren voor het aanvragen van een vergunning op basis van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) zijn te downloaden via de website. Er worden echter veel aanvragen per brief ingediend. Veel aanvragen keren jaarlijks terug. Wanneer het om een jaarlijks terugkerend evenement gaat, hoeven aanvragers niet elk jaar een compleet formulier in te vullen, maar volstaat een brief. Dit is geen vastgesteld beleid, maar het uitgangspunt dat ambtenaren zelf hanteren. Bij een nieuwe aanvraag voor een evenementenvergunning neemt de ambtenaar altijd contact op met de aanvrager. Op deze manier kan de gemeente direct een toelichting geven, wat er noodzakelijk is voor de aanvraag van een evenementenvergunning (EHBO, verzekeringen, horecapapieren).

Het plan van de aanvrager van een evenement wordt besproken met de aanvrager, de gemeente, brandweer en politie. Daarbij heeft de gemeente een adviserende rol ten aanzien van de zaken die moeten worden geregeld voor het evenement. De leges voor een evenementenvergunning bedragen maximaal 228 euro. Op basis van de APV moet een aanvraag binnen 8 weken worden afgehandeld. Bij een aanvraag van een nieuw evenement wordt deze termijn echter niet altijd gehaald.

Er zijn vergunningen die minder vaak worden aangevraagd, zoals de standplaatsvergunning, collectevergunning, ventvergunning, drank- en horecaontheffing dan wel -vergunning (artikel 35 respectievelijk 26 van de Drank- en Horecawet) en reclamevergunningen. Bij een collectevergunning rekent de gemeente Alphen-Chaam geen leges omdat in de legesverordening staat dat geen leges in rekening wordt gebracht voor een liefdadigheids- of cultureel doel.

Bij een standplaatsvergunning gaat het om verkoop via een mobiel punt. Het aanvraagformulier staat niet op de website, maar de ambtenaar kan het wel per e-mail toezenden. De leges voor een ontheffing voor drank- en horecaverkoop (bijvoorbeeld tijdens een buurtfeest) zijn 50 euro. Deze aanvragen kunnen via de website worden gedaan. Onder een reclamevergunning valt een (gevel)bord zonder licht en zonder zuil, anders moet er een bouwvergunning (of lichte bouwvergunning) worden aangevraagd.

2.3.d. Kapvergunningen

De aanvragen voor een kapvergunning komt veelal telefonisch binnen. In negen van de tien gevallen is een kapvergunning echter niet noodzakelijk. De aanvraag wordt beoordeeld door de betrokken ambtenaar. Hij stelt de aanvrager vragen met betrekking tot de plaats van de boom en kijkt mee op een luchtfoto. Mocht deze informatie niet voldoende zijn om de aanvraag te beoordelen, dan gaat de ambtenaar persoonlijk langs om de situatie te bekijken. In het bestemmingsplan wordt tot slot gecontroleerd of het niet gaat om een bijzondere boom. Vervolgens belt de ambtenaar de klant meestal dezelfde dag terug met zijn uiteindelijke advies: de kapvergunning is niet vereist of de klant moet een officiële vergunningaanvraag indienen.

In veruit de meeste gevallen is geen vergunning vereist. In dat geval maakt de ambtenaar een melding van de kap. Er hoeven geen leges te worden betaald. Wanneer wel een kapvergunning is vereist, vraagt de ambtenaar de aanvrager om een brief te sturen, die dan geldt als de vergunningaanvraag. Daarin moet o.a. het soort boom, aantal, locatie en kadastraalnummer worden vermeld. De gemeente probeert de brieven binnen 2 à 3 weken te beantwoorden, dit is ruim binnen de termijn uit de Awb. Alphen-Chaam werkt niet met standaardformulieren voor het aanvragen van een kapvergunning.

Het sectorhoofd Grondgebiedzaken is gemandateerd door het college om besluiten te nemen ten aanzien van de verlening van een kapvergunning. Wanneer het advies positief is, gaat er een publicatie naar het weekblad met het voornemen van vergunningverlening. Ook wordt dan de legesbrief verstuurd met daarin het bedrag van 128,90 euro. Als er na vier weken geen reacties van belanghebbenden zijn binnengekomen, kan de definitieve kapvergunning worden verleend. Bij deze kapvergunning wordt een brief gestuurd met een factuur ter inning van de leges. Hierna kan nog 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend door direct belanghebbenden. Deze termijnen worden allemaal expliciet vermeld in de brief. De vergunning is een jaar lang geldig. Volgens de ambtelijke organisatie wordt altijd gecontroleerd op de boom is gekapt, maar óf de boom ook daadwerkelijk is gekapt (en wanneer de controle plaats heeft gevonden) wordt niet geregistreerd.

2.4 Conclusies

Ten aanzien van het beleid kan worden geconstateerd dat klantgericht werken de aandacht heeft in de gemeente, maar daarover niets is vastgelegd in procedures of richtlijnen. Ambtelijk zijn wel pogingen ondernomen, maar notities zijn niet daadwerkelijk vastgesteld door raad of M&T. Ondanks dat klantgerichtheid niet is vastgelegd in beleid, gaan individuele ambtenaren wel klantgericht te werk door onder andere vragen te beantwoorden en informatie te verzamelen ten aanzien van specifieke aanvragen.

Het blijkt dat met name kap-, bouw- en APV-vergunningen veel worden aangevraagd. De procedure rondom de verstrekking van bouwvergunningen is in verhouding met andere vergunningen beduidend ingewikkelder.

3 BEOORDELING AFHANDELING VERGUNNINGAANVRAGEN

3.1 Casusselectie

Om een beter beeld te krijgen van de vergunningverlening in de praktijk, heeft de rekenkamercommissie een selectie gemaakt van drie soorten vergunningen, die zij nader heeft bestudeerd. Daarbij heeft de rekenkamercommissie rekening gehouden met vier criteria:

- het aantal aanvragen van de vergunning;
- het feit of de aanvragers merendeels particulieren of bedrijven dan wel instellingen zijn;
- vergelijkbaarheid van de typen tussen Alphen-Chaam en Baarle-Nassau;
- eventuele verdeling over afdelingen die de aanvraag behandelen.

Op basis van deze criteria heeft de rekenkamercommissie in beide gemeenten de kapvergunningen, de reguliere bouwvergunningen en de APV-vergunningen nader bekeken. De in totaal 24 gevallen zijn geselecteerd op basis van een evenredige verdeling van de aanvragen over de vergunningtypen en de variabelen toekenning (verleend/geweigerd) en type aanvrager (burger/bedrijf). In Alphen-Chaam zijn vervolgens 4 kapvergunningen, 12 reguliere bouwvergunningen en 8 APV-vergunningen geselecteerd op basis van een gestratificeerde steekproef, dat wil zeggen dat ze per vergunningsoort aselect getrokken zijn.

Om een antwoord te formuleren op de derde deelvraag van ons onderzoek, hebben we een telefonische enquête afgenomen onder een aantal vergunningaanvragers. De resultaten van deze klanttevredenheidstoets leest u in paragraaf 3.2. In paragraaf 3.3 analyseren wij deze uitkomsten en geven wij een beoordeling van de dossiers.

3.2 De mening van de aanvrager

Het doel van de telefonische enquête is om, los van de wettelijke en gemeentelijke procedures, te toetsen hoe tevreden de burgers zijn over de afhandeling van hun aanvraag. Daarbij hebben we de mening van aanvragers gevraagd over de volgende punten, die wij als criteria hanteren voor klanttevredenheid:

- informatievoorziening;
- leesbaarheid van gemeentelijke informatie en/of brieven;
- bereikbaarheid van behandelend ambtenaren;
- snelheid van afhandelen (binnen wettelijke termijnen);
- vriendelijk bejegening.

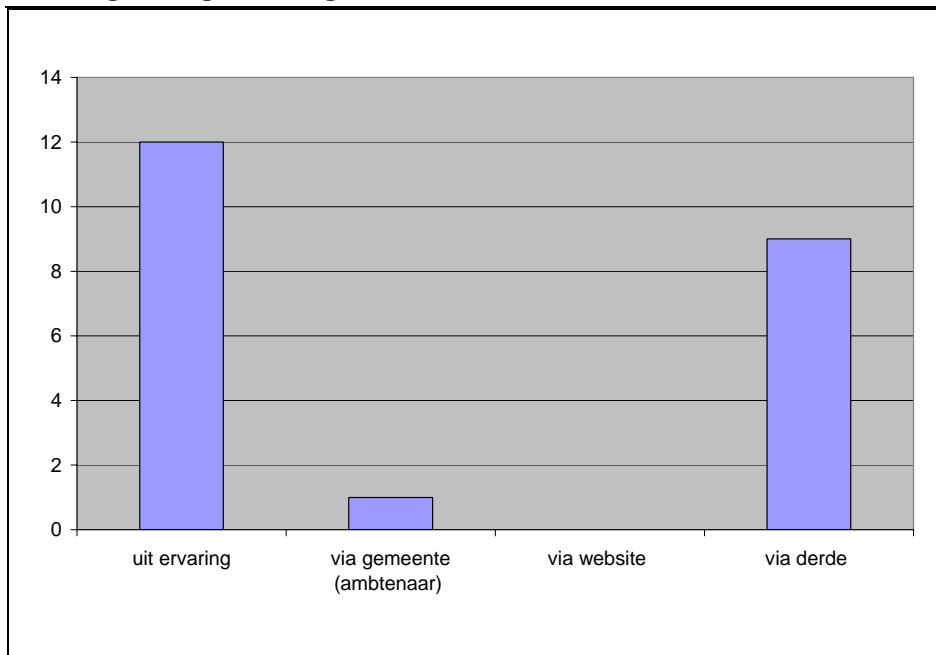
De volledige vragenlijst hebben we opgenomen in bijlage 2.

Van de in totaal 24 respondenten die zijn benaderd voor dit onderzoek, hebben er uiteindelijk 20 meegewerkt. De overige vier bleken na meerdere pogingen niet bereikbaar. Als er minder dan 20 respondenten zijn weergegeven in de grafiek, dan had de respondent op de betreffende vraag geen antwoord. Hierna volgen de belangrijkste resultaten van deze enquête aan de hand van bovengenoemde criteria. Ook is de tabel opgenomen met daarin de rapportcijfers die de respondenten hebben gegeven aan de gemeente.

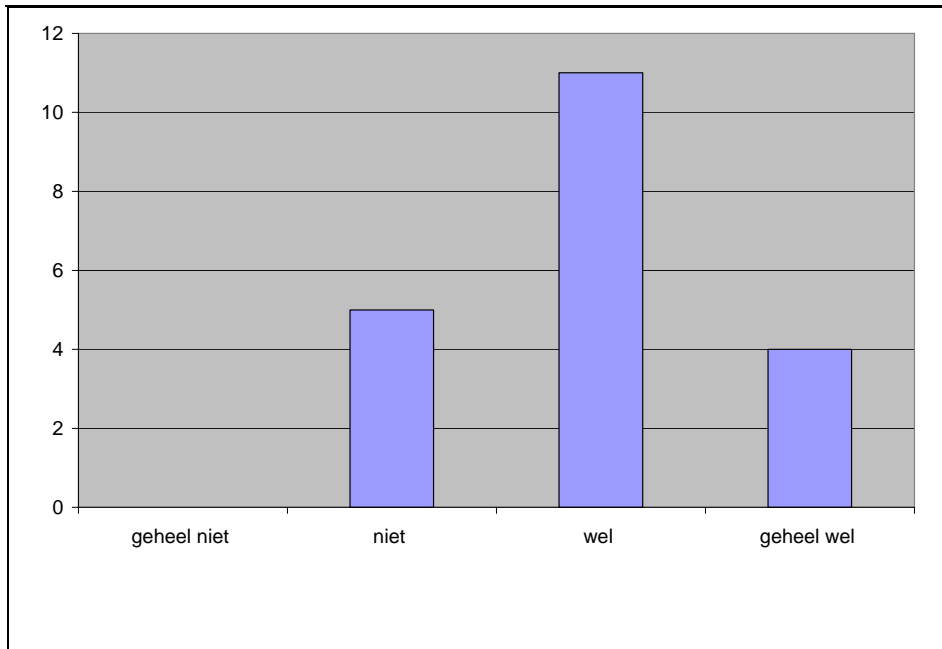
Informatievoorziening

De meeste aanvragers van vergunningen in de gemeente Alphen-Chaam weten uit ervaring in welke gevallen een vergunning noodzakelijk is en welke gegevens dienen te worden aangeleverd bij de aanvraag (zie figuur 1 en 2). Wanneer de aanvrager aangaf via een derde op de hoogte te zijn van de noodzaak van een vergunning, dan was dat meestal een architect of een bouwbedrijf. Uit de reacties blijkt dat sommigen vinden dat de gemeente zelf de regelgeving beter dient te kennen. Zij ervoeren soms onvoldoende kennis bij de behandelend ambtenaar en kregen het gevoel ‘overal zelf achteraan te moeten’. 9 van de 24 aanvragers hebben telefonisch contact gehad met de gemeente om te informeren wat zij moeten doen bij de aanvraag van een vergunning. Uit de enquête blijkt dat de aanvragers eerder de telefoon pakken dan gebruik maken van de informatie die op de gemeentelijke website of via bekenden of de architect beschikbaar is. Ook van de mogelijkheid bij de gemeente langs te gaan, wordt minder gebruik gemaakt (zie figuur 3).

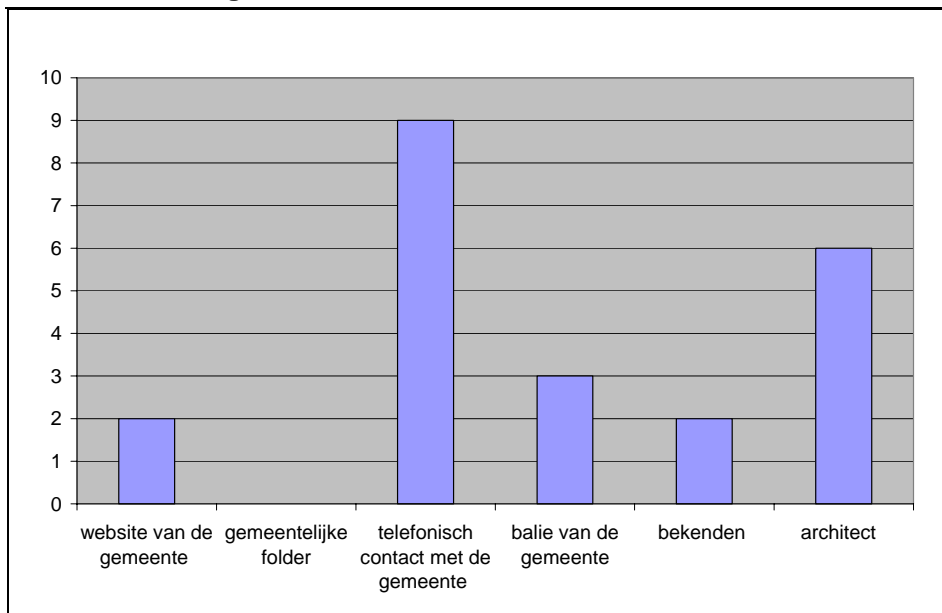
Figuur 1: Wijze waarop men op de hoogte is van de noodzaak van de vergunningaanvraag



Figuur 2: Mate waarin het duidelijk was op welke wijze de aanvraag moest worden ingediend



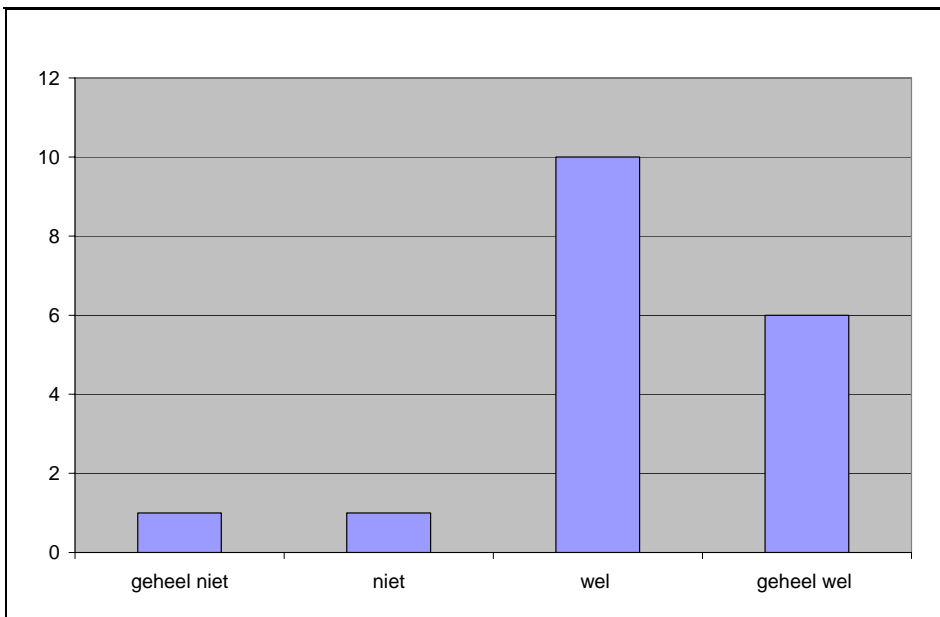
Figuur 3: Kanaal waarlangs de informatie is verkregen ten aanzien van de aanvraag



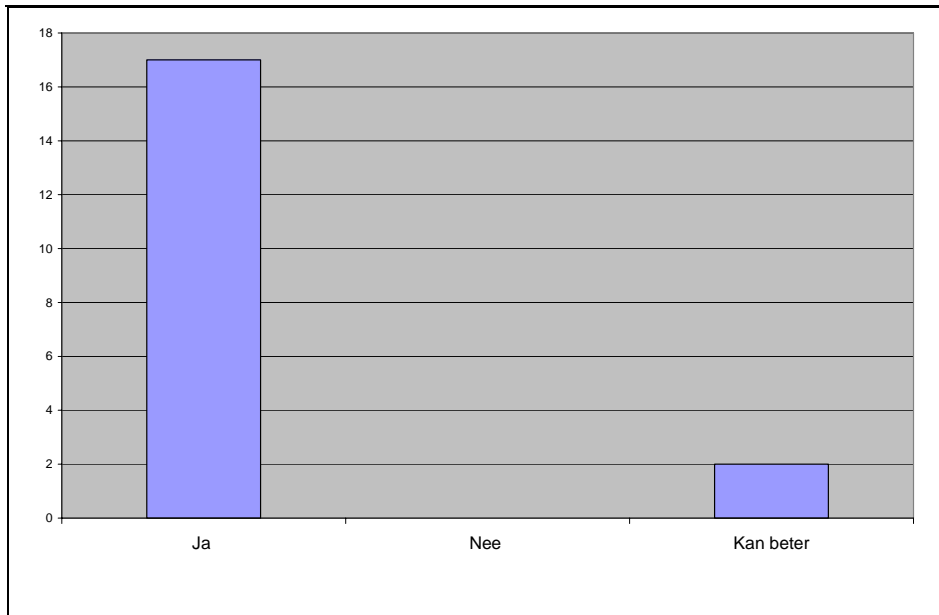
Leesbaarheid van gemeentelijke informatie en/of brieven

De meeste respondenten vonden de reactie van de gemeente op hun aanvraag leesbaar en helder (figuur 5). Bijna alle respondenten begrepen waarom ze bepaalde zaken moesten aanleveren in het kader van de vergunningsaanvraag (figuur 4). Sommige geïnterviewden vonden dat de gemeente wel klantvriendelijker kan zijn. Door bijvoorbeeld preciezer aan te geven welke gegevens nodig zijn voor het indienen van een vergunningaanvraag. Of door deze informatie begrijpelijker moet worden (welke gegevens nu wel of niet moet worden aangeleverd). Uit figuur 6 blijkt dat de meeste aanvragen zijn toegekend en dat, als een aanvraag werd afgewezen, het voor de respondent duidelijk was waarom deze niet was toegekend.

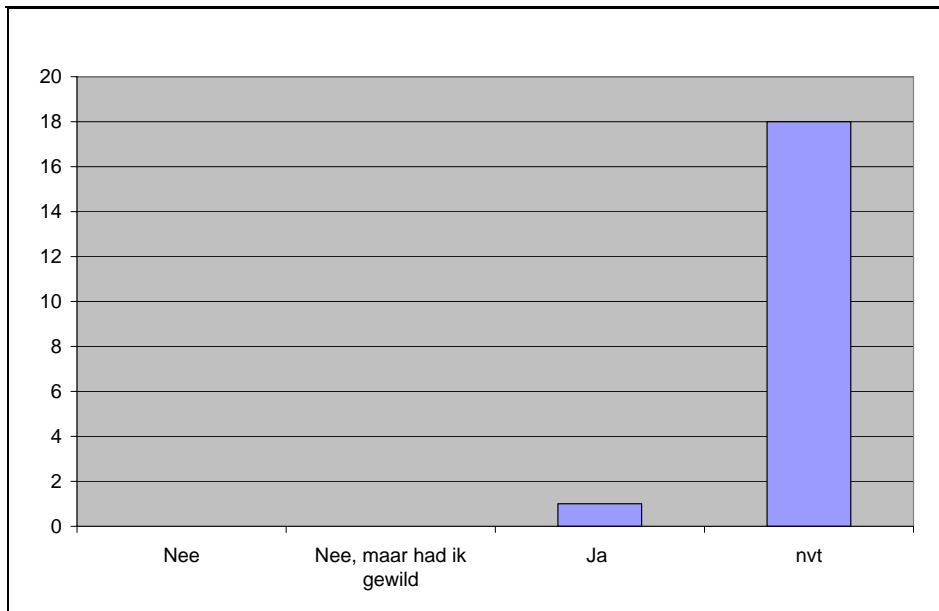
Figuur 4: De mate waarin men begreep waarom men zaken moest aanleveren



Figuur 5: Was de reactie van de gemeente begrijpelijk?



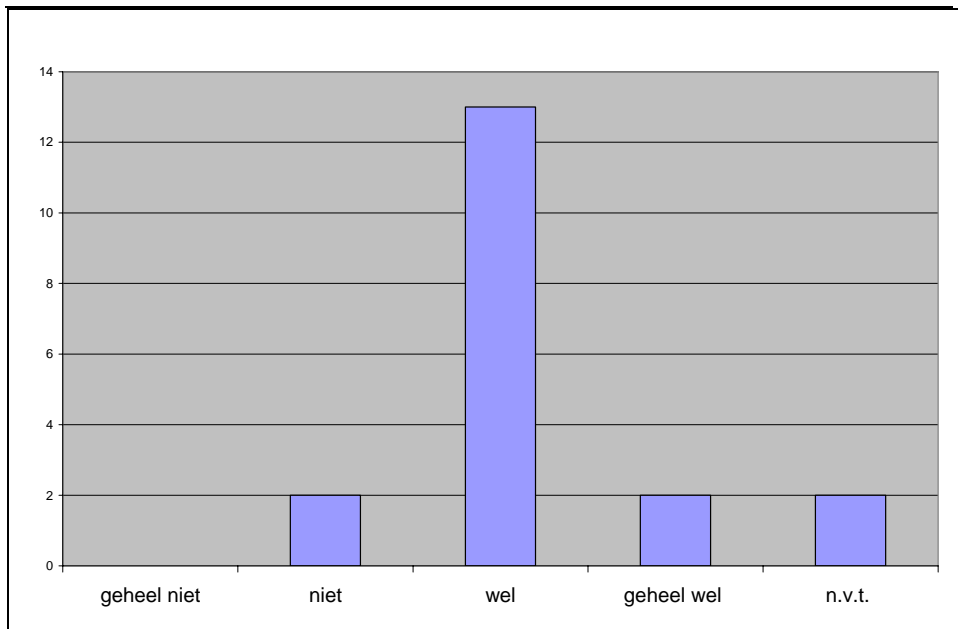
Figuur 6: De mate waarin men uitleg kreeg over waarom de aanvraag niet was toegekend



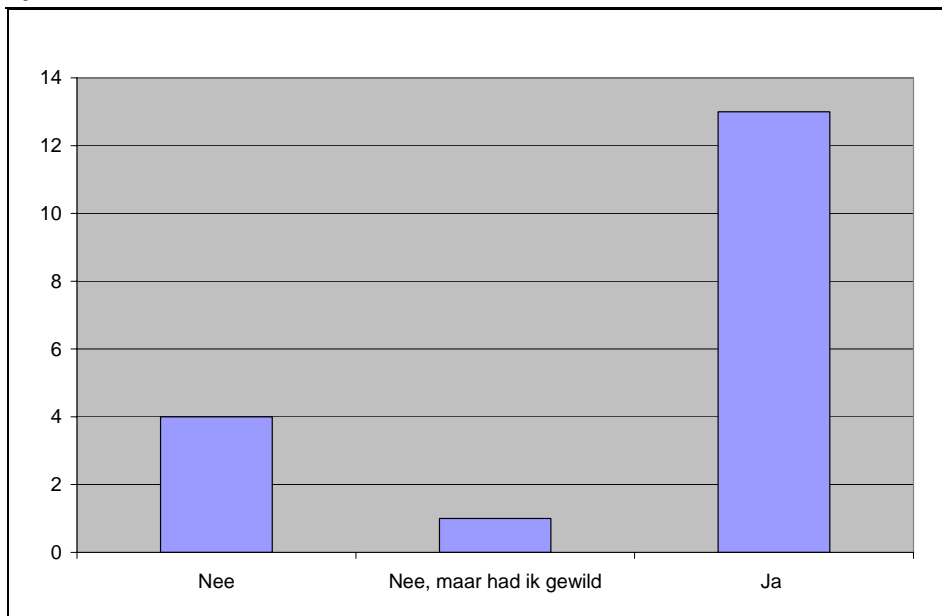
Bereikbaarheid

Uit onze enquête blijkt dat de respondenten de bereikbaarheid van de ambtenaren in de gemeente Alphen-Chaam een ruime voldoende gaven. In figuur 7 ziet u dit terug. Twee deelnemers uit de steekproef hadden een andere ervaring. We hebben ook gevraagd in hoeverre de respondenten tussentijds op de hoogte zijn gehouden over de voortgang van afhandeling. Daaruit blijkt dat dertien van de 24 op de hoogte zijn gehouden: 9 mondeling door de ambtenaar, 4 door middel van een brief (zie figuur 8). De manier waarop de aanvraag wordt ingediend (ook een vorm van bereikbaarheid) kan op verschillende manieren. Maar respondenten in Alphen-Chaam doen dit vooral via een papieren formulier, een brief of via de balie of telefoon (zie figuur 9). Er waren twee respondenten die de aanvraag liever op een andere manier wilden indienen. Navraag leerde dat zij graag door middel van een digitaal formulier hun aanvraag hadden willen indienen (zie figuur 10), maar dit is bij vergunningen maar beperkt mogelijk.

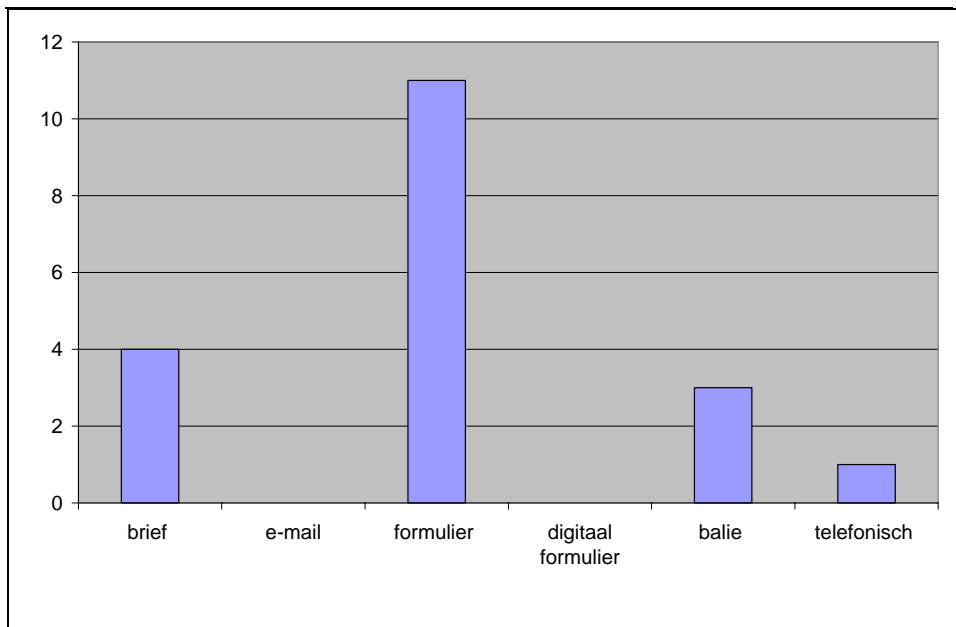
Figuur 7: Mate waarin de behandelend ambtenaar goed te bereiken was



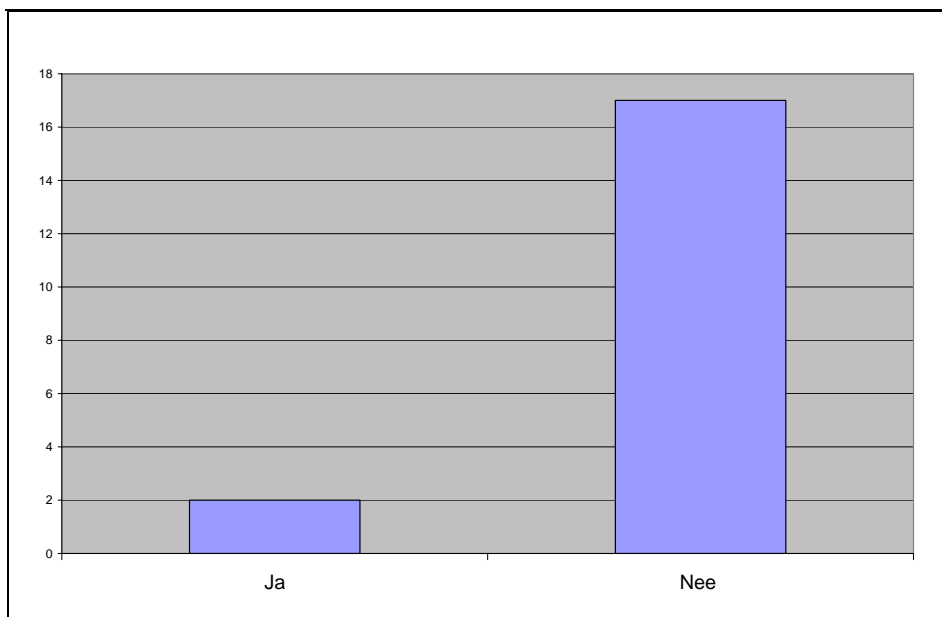
Figuur 8: Bent u tussentijds op de hoogte gehouden van het proces?



Figuur 9: De kanalen waarlangs de aanvraag was in te dienen



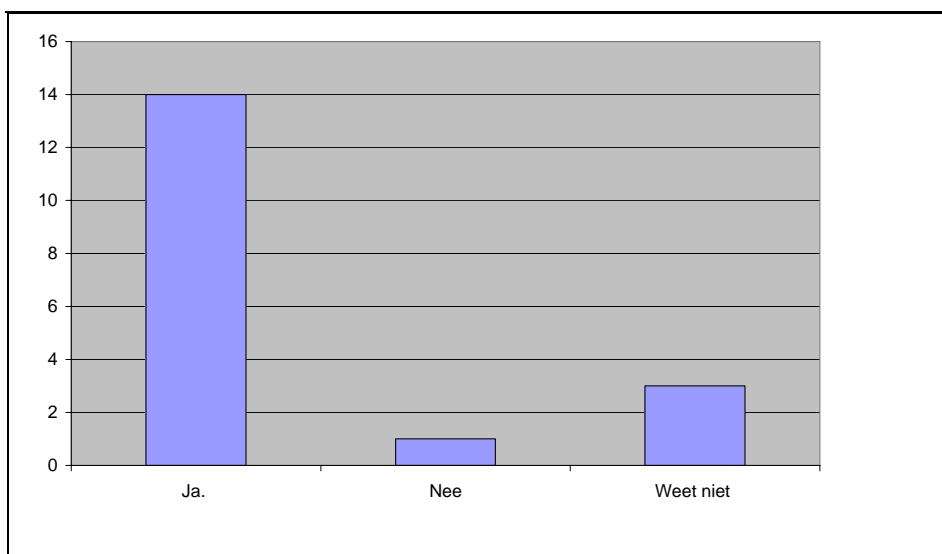
Figuur 10: Had u uw aanvraag op andere wijze willen indienen?



Snelheid van afhandelen

Voor de afhandeling van vergunningen zijn wettelijke termijnen vastgesteld (zie hoofdstuk 2). Aan de respondenten is gevraagd of die wettelijke termijn is behaald. Daaruit blijkt dat 14 respondenten daar bevestigend op antwoordden en 3 mensen niet weten wat de termijn was en dus ook niet of die termijn is gehaald (zie figuur 11). Eén geïnterviewde weet dat de termijn niet is gehaald. Een aantal van de respondenten geeft aan dat weliswaar de wettelijke termijnen worden gehaald, maar dat het de gemeente zou sieren als de afhandeling sneller zou kunnen. Voor de geïnterviewden is dat een belangrijke vorm van klantvriendelijkheid.

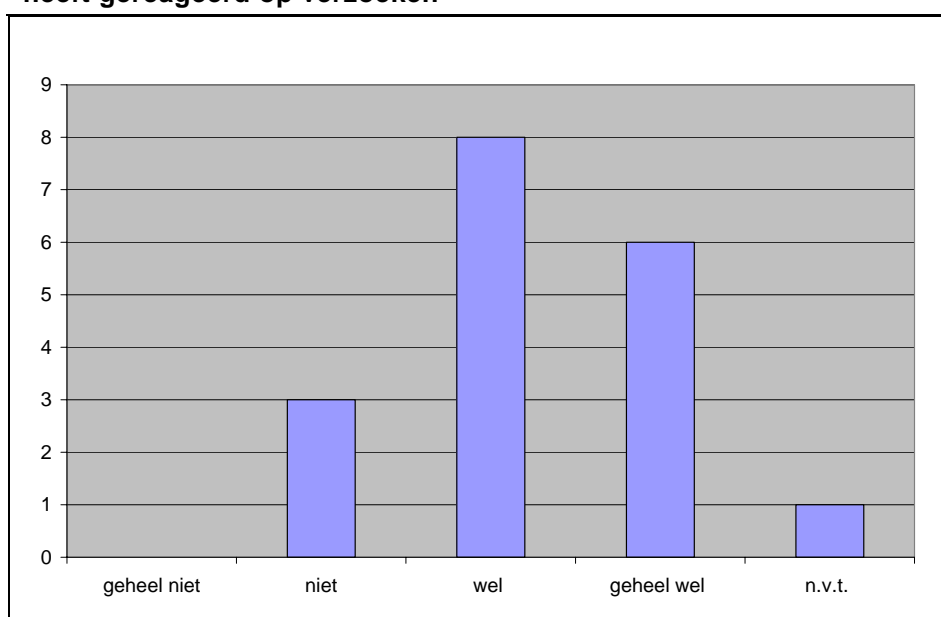
Figuur 11: De beleving of wettelijke termijnen zijn behaald



Vriendelijke bejegening

Eén van de eerste zaken waardoor een inwoner een verkeerd beeld krijgt van zijn of haar gemeente is de manier waarop hij of zij wordt bejegend. Het niet beantwoorden van een brief getuigt van weinig fatsoen. Een antwoord geven in de trant van ‘conform artikel zoveel GW’ getuigt van weinig inlevingsvermogen en dus ook van weinig fatsoen. In het onderzoek hebben we de respondenten gevraagd of de behandelend ambtenaar adequaat heeft gereageerd op verzoeken (zie figuur 12). Veertien mensen zijn hierover positief. Drie geïnterviewden waren hierover ontevreden.

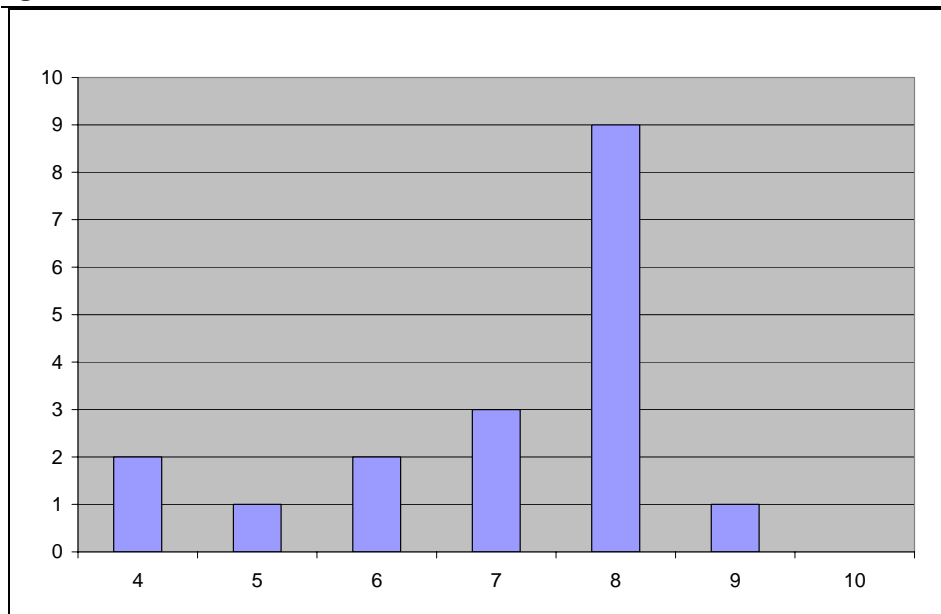
Figuur 12: De mate waarin de behandelend ambtenaar adequaat heeft gereageerd op verzoeken



Algehele indruk en rapportcijfer over werkwijze

Tot slot is de respondenten gevraagd een rapportcijfer uit te delen aan de gemeente over de werkwijze bij afhandeling van vergunningen (zie figuur 13). Vijf mensen geven de gemeente een cijfer van 6 of lager. Gemiddeld is het cijfer een 7. De rapportcijfers onder de 6 worden allen gegeven door personen die een bouwvergunning hebben aangevraagd. Sommige geïnterviewden wensen dat de gemeente minder bureaucratisch zou zijn en willen minder regelgeving. Dit impliceert dat een deel van de respondenten onvoldoende op de hoogte is dat de gemeente soms, vanwege landelijke wetgeving, weinig invloed heeft op deze regels. Bovendien werd een aantal keer genoemd dat men het kennisniveau bij de ambtenaren onvoldoende vindt. Iemand anders noemde de ‘te hoge leges’ als reden waarom hij de werkwijze van de gemeente minder waardeerde.

Figuur 13: Rapportcijfer ten aanzien van de werkwijze van de gemeente



3.3 Beoordeling van de rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie heeft de dossiers van de 24 geselecteerde cases ingezien om inzicht te krijgen in de wijze waarop de afhandeling van vergunningaanvragen in de praktijk verloopt.

Het volgende normenkader is gehanteerd bij de beoordeling van de dossiers:

- is de brief leesbaar en begrijpelijk?
- zijn de kosten duidelijk weergegeven?
- is er mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen?
- zijn contactgegevens van de behandelend ambtenaar vermeld?
- zijn de dossiers compleet?
- is er binnen de termijnen een antwoord gegeven?

3.3.a. Bouwvergunningen

De dossiers zijn op het oog compleet, in elk dossier vinden we de checklist bouwvergunning, het besluit van de welstandscommissie, het ingevulde aanvraagformulier, ontvangstbevestigingen, de legesbrief, de bouwvergunning en een formulier ten behoeve van de controle. Ook bouwtekeningen en dergelijke zijn in het dossier opgenomen. In een aantal gevallen is duidelijk dat de ambtenaar actief met de aanvrager meedenkt: zo krijgt een aanvrager die een gefaseerde aanvraag wil doen het advies van de gemeente om de aanvraag in te dienen via het vooroverleg, aangezien dit kosten scheelt. In één geval krijgt een inwoner zelfs de mogelijkheid om achteraf een bouwaanvraag in te dienen, terwijl de schuur al gebouwd is. Bij vrijwel alle aanvragen ontbreekt in eerste instantie iets: in dat geval wordt meestal duidelijk aangegeven wat de aanvrager nog dient aan te leveren, wat de termijn is en wat de consequenties zijn als dat niet gebeurt. Bij de correspondentie tussen gemeente en aanvrager worden vaak de naam en contactgegevens vermeld van de behandelend ambtenaar. Een enkele brief minder leesbaar vanwege een ingewikkelde opsomming van vermelde

wetsartikelen of regelingen. De wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend tegen het besluit wordt altijd vermeld in de begeleidende brief bij de vergunning. In Alphen-Chaam wordt de legesbrief gelijktijdig met de ontvangstbevestiging van de aanvraag verstuurd. In vrijwel alle gevallen is de controle (al) uitgevoerd.

3.3.b. APV-vergunningen

In de dossiers zit meestal een brief of soms een formulier, zijnde de vergunningaanvraag. Op basis van deze brief wordt de vergunning verleend. Daarbij zijn de voorschriften opgenomen die aan de vergunning zijn verbonden, een omschrijving van de wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend tegen zowel het besluit als de hoogte van de leges. Daarnaast wordt in deze brief het verschuldigde legesbedrag genoemd dat binnen 6 weken moet worden betaald via een factuur die separaat wordt verzonden.

Correspondentie tussen de gemeente en de aanvrager verloopt zowel per brief als een enkele keer per e-mail. Toezeggingen per e-mail worden per brief bevestigd. De brieven zijn ondertekend door het afdelingshoofd Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer, maar de behandelend ambtenaar wordt bovenaan de brief vermeld, alsmede het doorkiesnummer van deze ambtenaar. Ontvangstbevestigingen ontbreken in het dossier. De brief met de vergunningverlening is duidelijk: de voorschriften waaraan moet worden voldaan staan opgesomd in de brief. Wanneer er veel voorschriften zijn, staan deze per thema opgesomd.

3.3.c. Kapvergunningen

De dossiers van de kapvergunningen bevatten een schriftelijke aanvraag per brief en een intern advies over de aanvraag voor een kapvergunning. In de brief met de vergunningverlening wordt het legesbedrag vermeld en ook de procedure van bezwaar van derden, waardoor niet direct tot de kap kan worden overgegaan. De standaard zin is lang en lastig te begrijpen. Daarnaast worden de voorschriften die verbonden zijn aan de vergunning vermeld. Deze zijn onder meer dat buurtbewoners op de hoogte moeten worden gesteld van het moment waarop tot kap wordt overgegaan en dat het afval moet worden verwijderd.

3.4 Conclusie

De correspondentie tussen de gemeente en de aanvrager van een vergunning is over het algemeen duidelijk: voorschriften worden puntsgewijs weergegeven, duidelijk wordt wat de gevolgen zijn bij het bijvoorbeeld niet tijdig aanleveren van informatie en de aanvrager weet op basis van de brief welke vervolgstapen noodzakelijk zijn of wat hem staat te wachten. De leesbaarheid kan in een aantal gevallen beter: wanneer er veel wordt verwezen naar wetsartikelen, wordt de tekst onduidelijk (dit is het geval bij bouwvergunningen) en te lange zinnen maken de tekst soms ook moeilijker leesbaar.

De kosten worden genoemd in een aparte legesbrief (in geval van bouwvergunningen) of in de brief op basis waarvan de vergunning wordt toegekend. Ook wordt in deze laatste brief de wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend tegen het besluit verduidelijkt. De naam van de behandelend ambtenaar staat boven de brieven, met daarbij een rechtstreeks telefoonnummer. Een e-mailadres, voor snelle communicatie, ontbreekt.

Verder wordt in Alphen-Chaam de legesbrief verstuurd gelijktijdig met de ontvangstbevestiging van de aanvraag. En is geconstateerd dat ook na de bouw nog vergunning worden aangevraagd.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk formuleert de rekenkamercommissie haar conclusies naar aanleiding van het onderzoek en een aantal aanbevelingen richting de raad. De rekenkamercommissie heeft voor dit onderzoek de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

Verloopt de afhandeling van vergunningaanvragen door de gemeente Alphen-Chaam naar tevredenheid van burgers en instellingen?

4.1 Conclusies

Burgers en instellingen redelijk tevreden

Geconcludeerd kan worden dat de afhandeling van vergunningaanvragen in de gemeente Alphen-Chaam naar redelijke tevredenheid van burgers en instellingen verloopt. Gemiddeld krijgt de gemeente een 7 als rapportcijfer voor de afhandeling van vergunningaanvragen. Ondanks dat goede gemiddelde zijn er ook wat ontevreden aanvragers. Uit de steekproef waren vijf aanvragers (allemaal van bouwvergunningen) die de gemeente een 6 of lager geven. Zij hebben voornamelijk kritiek op de bureaucratie en vele regels, maar ook het kennisniveau van ambtenaren dat volgens een aantal respondenten laag is.

Klantgericht werken is niet vastgelegd in beleid

Beleid ten aanzien van klantgericht werken ontbreekt in de gemeente Alphen-Chaam. De mate van klantgerichtheid bij de benadering van aanvragers is daardoor afhankelijk van de medewerker van de gemeente.

Weinig gaat digitaal

In Alphen-Chaam wordt diverse informatie en een aantal formulieren voor de aanvraag van een vergunning digitaal aangeboden. Uit het onderzoek blijkt echter dat er via het internet weinig informatie wordt verzameld ten aanzien van vergunningaanvragen en dat er geen gebruik wordt gemaakt van op digitale wijze aanvragen van een vergunning. Bovendien geven de respondenten aan geen behoefte te hebben aan het aanvragen via de digitale weg.

Weinig standaard, aanvraag niet compleet

Ten aanzien van de interne afhandeling van vergunningaanvragen valt op dat er weinig gestandaardiseerd is. Er wordt intern weinig gebruik gemaakt van geautomatiseerde systemen of gestandaardiseerde formulieren. De bouwvergunningen zijn hier een uitzondering op. Bovendien is er redelijk veel persoonlijk contact tussen de medewerker van de gemeente en de aanvrager, via zowel de balie als telefonisch. Daarbij komt dat met name bij bouwvergunningen de aanvraag vaak incompleet is: zo'n 70% van de ingekomen aanvragen voor een bouwvergunningen bevatten niet alle benodigde papieren. Al met al leidt dit er toe dat de afhandeling van vergunningaanvragen in de gemeente veel tijd kost.

4.2 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies, doet de rekenkamercommissie de volgende aanbevelingen aan de raad:

- Stel beleid vast voor klantgericht werken

Door klantgerichtheid vast te stellen in beleid is dit niet langer afhankelijk van de medewerkers. Kwaliteitseisen die de gemeente hieraan stelt zijn op die manier transparant en uitgangspunt voor alle ambtenaren die contact met burgers hebben.

- Prioriteit leggen bij heldere communicatie

Het onderzoek wijst uit dat burgers en instellingen soms onvoldoende begrijpen welke informatie bij een aanvraag dient te worden aangeleverd, waarom zaken lang duren en dat óók de gemeente zich heeft te houden aan *wettelijke* regels. Daarnaast is de leesbaarheid van brieven voor verbetering vatbaar. De raad zou de ambtelijke organisatie moeten vragen prioriteit te leggen bij heldere communicatie (zowel mondeling als schriftelijk). Dit kan ervoor zorgen dat er minder (bouw)vergunningen incompleet worden aangevraagd. En neemt wellicht ook het gevoel van respondenten weg dat de gemeentelijke medewerkers onvoldoende kennis hebben.

- Standaardiseer het proces van vergunningverstrekking

Ten aanzien van de aanvraag van een vergunning valt op dat er weinig gestandaardiseerd is; er wordt weinig gewerkt met formulieren en aanvragen worden vaak per brief ingediend. De bouwvergunningen zijn hier een uitzondering op. De rekenkamercommissie beveelt de raad aan om de ambtelijke organisatie te vragen de gestroomlijnde aanpak bij bouwvergunningen ook toe te passen bij andere vergunningen. Het proces kan hierdoor intern efficiënter verlopen.

- Maak een keuze over de digitale ambities

Er is veel persoonlijk contact tussen de medewerker van de gemeente en de aanvrager, via zowel de balie als telefonisch. De geënquêteerde aanvragers in Alphen-Chaam hebben minder behoefte aan digitale informatie en digitale mogelijkheden van aanvragen. De Rekenkamercommissie heeft niet onderzocht of dit ook geldt voor andere vormen van dienstverlening. Echter, de wens van de Rijksoverheid is dat gemeenten eind 2007 65% van hun dienstverlening digitaal aanbieden (op verschillende niveaus). Dat streefgetal haalt de gemeente Alphen-Chaam nog niet. Alphen-Chaam zit momenteel op 23%.¹¹ Het is aan de raad om hierin zijn ambities uit te spreken en eventueel een eigen onderzoek te doen of de behoefte aan digitale dienstverlening ook op andere vlakken dan vergunningen beperkt is.

¹¹ Dit is gebaseerd op gegevens van <http://advies.overheid.nl/continuu/gemeente/>. Alphen-Chaam neemt daar de 438^{ste} plek in (stand van zaken begin augustus 2007).

5 VERGELIJKING MET BAARLE-NASSAU

In Baarle-Nassau meer tevredenheid

Wanneer de tevredenheid van burgers en instellingen ten aanzien van de afhandeling van vergunningaanvragen van beide gemeenten wordt vergeleken, valt op dat Alphen-Chaam lager scoort dan Baarle-Nassau. Baarle-Nassau heeft een gemiddelde van 7,8 tegenover Alphen-Chaam met een 7. Op het eerste gezicht geen groot verschil, echter in Baarle-Nassau wordt niet lager dan een 7 gescoord, terwijl een aantal aanvragers in Alphen-Chaam onvoldoendes geven aan de gemeente.

In beide gemeenten geen beleid voor klantgericht werken

Wat in beide gemeenten overeenkomt is dat er geen beleid is ten aanzien van klantgericht werken: de mate van klantgerichtheid is dus afhankelijk van de individuele medewerker. In beide gemeenten lijkt de bereidheid tot klantgericht werken aanwezig: men steekt veel tijd in persoonlijk contact.

In Baarle-Nassau lijkt meer behoefte aan digitale dienstverlening

Opvallend is de beschikbaarheid van en behoefte aan digitale dienstverlening ten aanzien van vergunningen. In Alphen-Chaam wordt wat informatie en een enkel formulier digitaal aangeboden. Echter, de geënquêteerden daar blijken geen behoefte te hebben aan informatie of transactie via het digitale kanaal. In tegenstelling tot Baarle-Nassau: hier wordt weinig digitaal aangeboden, terwijl de deelnemers aan dit onderzoek daar wél behoefte aan hebben. Deze uitkomst moet zeer genuanceerd worden bekeken vanwege de kleine steekproef. Wat in ieder geval in beide gemeenten nog onder de maat is, is het aanbod van digitale dienstverlening. Zeker als dat wordt vergeleken met de 65%-norm die de Rijksoverheid stelt.

In beide gemeenten beperkte standaardisatie van afhandeling

Waar de gemeenten dan weer niet in verschillen is de geringe mate van standaardisatie van de interne processen. Er wordt in beide gemeenten weinig gewerkt met formulieren en geautomatiseerde systemen, de bouwvergunningen vormen hier een uitzondering op.

In Baarle-Nassau vooroverleg bij bouwvergunningen

Tot slot is er een belangrijk verschil ten aanzien van de verstrekking van bouwvergunningen. In Baarle-Nassau wordt gewerkt middels een vooroverleg met een multidisciplinair team, waarbij de aanvraag wordt besproken en de aanvrager precies wordt verteld wat hij moet doen om het een succesvolle aanvraag te maken. Ook wanneer dat naar verwachting niet zal gaan lukken, wordt de aanvrager geadviseerd geen aanvraag in te dienen. In Baarle-Nassau zijn dan ook bijna geen incomplete aanvragen of afgewezen aanvragen. In Alphen-Chaam is in ongeveer 70% van de gevallen de aanvraag incompleet. Bovendien geven inwoners aan dat medewerkers in Alphen-Chaam weinig kennis hebben ten aanzien van de vergunningaanvraag.

BIJLAGE 1: REACTIE COLLEGE

Rekenkamercommissie
Alphen-Chaam / Baarle-Nassau
t.a.v. mevrouw drs. G.T. Wildeman
Postbus 85203
3508 AE Utrecht

Alphen N.B., 29 augustus 2007

uw schrijven van	23 augustus 2007	uw kenmerk	
behandeld door	mevr. I. van den Brand	ons kenmerk	07U03375/ROB/IB/
telefoonnummer	013-5086651	bijlage(n)	
onderwerp	eindrapport Klant tevreden		

Geachte drs. G.T. Wildeman,

Wij hebben kennis genomen van het eindrapport Klant tevreden en geven u hierbij onze reactie op de conclusies en aanbevelingen.

Uit het rapport blijkt dat de klanten redelijk tevreden zijn over de afhandeling van vergunningaanvragen. Dit betekent niet dat er geen verbeterpunten zijn en wij onderschrijven de door u voorgestelde aanbevelingen. In het kader van het organisatieontwikkelingsproces zullen de aanbevelingen over klantgericht werken, heldere communicatie en standaardisering van het vergunningenproces worden meegenomen. Enkele punten zijn al op korte termijn te verbeteren zoals de leesbaarheid van de brieven en het ontwikkelen van standaardaanvraagformulieren. Hierbij merken wij wel op dat in de correspondentie van bouwvergunningen een korte verwijzing naar de juridische grondslag niet altijd is te vermijden.

Rest ons nog om u te complimenteren met het helder opgezette onderzoeksrapport dat ons meer inzicht heeft gegeven over de klanttevredenheid.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN ALPHEN-CHAAM

mr. M.M. Hendrickx
secretaris

drs. H.W.S.M. Nuijten
burgemeester

BIJLAGE 2: VRAGEN TELEFONISCH INTERVIEW

<p>Fase 3 Telefonische interviews voor onderzoek klanttevredenheid bij vergunningen gemeente Baarle-Nassau en Alphen-Chaam</p> <p>Instructie</p> <p>Op basis van dit schema gaan jullie de telefonische enquêtes met de inwoners van de gemeenten uitvoeren. In het onderstaande introductietekstje staat een mogelijke inleiding op de enquête. Die kun je, in je eigen woorden, gebruiken bij de aanvang van het telefoongesprek. Mocht het iemand niet uitkomen dat je belt, vraag dan of het mogelijk is een afspraak te maken om op een geschikter moment terug te bellen. Mochten mensen in zijn geheel niet willen meewerken, dan accepteren we dat uiteraard.</p> <p>Graag willen wij jullie antwoorden digitaal terug hebben. Dit maakt het voor ons makkelijker om de antwoorden te analyseren en te verwerken. Geef tijdens of na het telefoongesprek aan, welk antwoord is gegeven. Dit doe je door het antwoord dat de respondent geeft vet te maken. Indien een open antwoord mogelijk is, dan graag het gegeven antwoord in het vak typen. Onder elke vraag is ruimte vrij gelaten om een toelichting te geven.</p>	
<p>Introductie</p> <p>Ik bel u namens de rekenkamercommissie van de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau. Onlangs heeft u een brief van ons ontvangen, waarin wij hebben aangegeven dat u in deze periode gebeld zult worden met een aantal vragen ten aanzien van uw vergunningaanvraag in 2006.</p> <p>De Rekenkamercommissie is een onderzoeksorgaan dat door de gemeenteraad is ingesteld. Met haar onderzoeken wil de commissie een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van het bestuur van de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau.</p> <p>Momenteel doet de rekenkamercommissie een onderzoek naar de afhandeling van vergunningaanvragen. Om inzicht te krijgen in de ervaring van inwoners bij de aanvraag van een vergunning, willen wij u een aantal vragen stellen over uw aanvraag voor een [...soort.....] vergunning voor [.....geval.....] in 2006. Het gesprek zal ongeveer 10 minuten duren.</p>	
Vergunningaanvraag	Nr. noemen
Vraag	antwoordcategorieën
1. Hoe wist u dat een vergunning nodig was?	Open

2. Was vooraf duidelijk op welke wijze u de aanvraag moest indienen?	<input type="radio"/> Geheel niet <input type="radio"/> Niet <input type="radio"/> Wel <input type="radio"/> Geheel wel
3. Op welke manier bent u aan benodigde informatie gekomen?	<input type="radio"/> Via de website van de gemeente <input type="radio"/> Via een gemeentelijke folder <input type="radio"/> Via een telefonisch contact met de gemeente <input type="radio"/> Via de balie van de gemeente <input type="radio"/> Via familie/bekenden <input type="radio"/> Anders namelijk.....
4. Begreep u waarom u bepaalde zaken moest aanleveren bij de aanvraag? (bijvoorbeeld een schetsplan)	<input type="radio"/> Geheel niet <input type="radio"/> Niet <input type="radio"/> Wel <input type="radio"/> Geheel wel
5. Op welke manier kon u uw aanvraag indienen?	<input type="radio"/> via een brief <input type="radio"/> via e-mail <input type="radio"/> met het invullen van een formulier <input type="radio"/> via een digitaal formulier <input type="radio"/> via de balie van het gemeentehuis <input type="radio"/> telefonisch bij het gemeentehuis <input type="radio"/> anders, namelijk.....

6. Had u uw aanvraag graag op een andere manier ingediend?	<input type="checkbox"/> Nee, heb ik geen behoefte aan <input type="checkbox"/> Ja, via..... (medium)
7. Bent u tussentijds op de hoogte gehouden m.b.t. de afhandeling van uw aanvraag? Zo nee, heeft u dat gemist?	<input type="checkbox"/> Nee, had ik ook geen behoefte aan <input type="checkbox"/> Nee, maar had ik wel prettig gevonden. <input type="checkbox"/> Ja, via..... (medium)
8. Voor de afhandeling van uw aanvraag zijn bepaalde wettelijke termijnen gesteld. Is uw aanvraag binnen de termijn afgehandeld?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee <input type="checkbox"/> Weet niet wat de termijn is
9. Indien uw aanvraag niet is toegekend: kreeg u uitleg over waarom? Zo nee, miste u dat?	<input type="checkbox"/> Nee, en de toelichting miste ik niet. <input type="checkbox"/> Nee, maar had graag een toelichting gehad. <input type="checkbox"/> Ja, via.....(medium)
10. Was de reactie van de gemeente op uw aanvraag in gewone taal en begrijpelijk?	<input type="checkbox"/> Ja, de reactie was goed leesbaar <input type="checkbox"/> Nee, ik begreep de reactie niet <input type="checkbox"/> De leesbaarheid en begrijpelijkheid kan beter.

11. Was de ambtenaar die uw vergunning afhandelde goed te bereiken gedurende het proces?	<input type="radio"/> Geheel niet <input type="radio"/> Niet <input type="radio"/> Wel <input type="radio"/> Geheel wel <input type="radio"/> Niet van toepassing
12. Heeft de behandelend ambtenaar juist gereageerd op uw verzoeken?	<input type="radio"/> Geheel niet <input type="radio"/> Niet <input type="radio"/> Wel <input type="radio"/> Geheel wel <input type="radio"/> Niet van toepassing
13. Hoe tevreden bent u over de werkwijze van de gemeente? Geef een rapportcijfer.	(1 tot en met 10)
14. Wat moet de gemeente doen om u nog meer tevreden te stellen?	Open