

gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50

Cluster Dienstverlening
Contactpersoon Mw. J. Wiegers
Doorkiesnummer 023 - 567 43 45
Uw brief ---
Ons kenmerk 12.0451017
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Stand van zaken Deregulering

Verzenddatum

11 SEP. 2012

Geachte heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de stand van zaken met betrekking tot deregulering. In ons collegeprogramma 2010-2014, "Kwaliteit door Keuzes" geven wij aan dat wij de gemeentelijke dienstverlening aan willen laten sluiten bij de behoeften van de inwoners en de bedrijven. Deregulering, in de zin van minder en eenvoudige regels en verminderde administratieve lastendruk, is een manier om tegemoet te komen aan deze behoeften. Ook het verbeteren van de dienstverlening draagt hier aan bij. Deregulering is een doorlopend en dynamisch proces en vindt door de gehele gemeentelijke organisatie plaats. Dat betekent dat we voortdurend op alle niveaus kijken hoe het makkelijker en sneller kan; minder gedoe dus. Omdat landelijke wetgeving eveneens tot een vereenvoudiging van gemeentelijke processen kan leiden, wordt dit ook kort in deze brief beschreven.

Wat hebben we tot nu toe gedaan?

In het afgelopen jaar is er al veel gebeurd op het gebied van deregulering en verbeteren van de dienstverlening. Hieronder een opsomming.

Ten aanzien van burgerzaken

- Voor de inwoners van de Haarlemmermeer is de procedure voor de huwelijksaangiften vereenvoudigd. Documenten die in Nederland al eerder zijn geregistreerd worden niet nogmaals aan de burger gevraagd. Dit geldt ook voor de documenten vanuit het buitenland die in Nederland al geregistreerd zijn.
- Er is een convenant gesloten tussen de gemeente en het Expat Center. Dit center helpt kennismigranten met de procedure om een inschrijving in Nederland te kunnen realiseren. De gemeente kan door het kwalitatief goed geleverde voorwerk door het center een versnelde procedure voor een inschrijving hanteren.
- Een laatste verbetering op het gebied van burgerzaken is dat het nu mogelijk is om uittreksels ook digitaal aan te vragen.



Ten aanzien van subsidies

- Voor de subsidies zijn beleidsregels opgesteld. De beleidsregels zorgen voor een eenduidige werkwijze.
- Voor kleine subsidies is besloten om deze ineens te verlenen en vast te stellen. Daarnaast bestaat nu de mogelijkheid om een herhalingsaanvraag in te dienen.
- Recent is het Subsidiebeleidskader (SBK) vastgesteld. Het SBK is uitgewerkt in de Uitwerkingsnota Subsidiebeleidskader Haarlemmermeer, waarin wordt omschreven welke activiteiten of cluster van activiteiten subsidiabel zijn. Hiermee is met name voor externe partijen helderheid en volledigheid verschaft over subsidiabele activiteiten.

Ten aanzien van dienstverlening

- De Algemene Plaatselijke Verordening is verbeterd. Regels zijn geschrapt en/of vereenvoudigd. De belangrijkste wijziging is de integratie van de Standplaats- en ventverordening en de Bomenverordening in de APV. Het voordeel voor de inwoner en ondernemer is dat de regelgeving nagenoeg in één verordening te vinden is, waar dit voorheen in allemaal verschillende verordeningen was geregeld.
- Het ontheffingenbeleid is, na evaluatie, opnieuw aangescherpt en aangepast. Het ontheffingsbeleid schept duidelijkheid en is daardoor beter werkbaar. Om tegemoet te komen aan de behoefte bij de aanvragers aan verruiming van de beleidsregels, zijn de standaardbepalingen in de bestemmingsplannen aangepast en verruimd.

Onderzoek

Om onze dienstverlening nog verder te kunnen verbeteren hebben wij de Kamer van Koophandel verzocht te onderzoeken hoe tevreden ondernemers hierover zijn. Het onderzoek is uitgevoerd in nauwe samenwerking met Haarlemmermeers Ondernemers Platform (HOP), VNO NCW Metropoolregio Amsterdam en MKB Haarlemmermeer-Schiphol.

De conclusie van het onderzoek is dat ondernemers en vergunningaanvragers ruimschoots tevreden zijn over de afhandeling van hun vragen door de gemeente. Zowel het CBI als de vergunningsaanvraag worden beoordeeld met een ruime voldoende. Zo worden de vragen grotendeels spoedig en binnen de verwachte tijd afgehandeld, de antwoorden zijn compleet en begrijpelijk. De ondernemers en vergunningaanvragers worden goed op de hoogte gehouden over de voortgang van de afhandeling en de vergunningaanvragers hebben begrip voor het besluit en vindt het veelal goed onderbouwd. Over de communicatie zijn de ondernemers in het totaal oordeel positief. Vooral de vriendelijkheid van de medewerker wordt hoog gewaardeerd. Ook het e-mailcontact en de gemeentelijke website scoren goed.

Waar werken we nu aan?

Lean-methodiek

Wij zien in de Lean-methodiek een methode om onze dienstverlening te verbeteren. Bij de Lean-methode gaat het om het verwijderen van verspillingen en het op elkaar afstemmen van processen met als doel om, op korte en lange termijn, optimaal te voldoen aan de behoeften van de markt. Essentieel is het voortdurend streven naar foutloze producten en diensten, die op aanvraag en direct geleverd kunnen worden, in de specificaties van de klant, zonder verspilling van materiaal, arbeidsuren, energie, ruimte en menselijk talent. Op diverse plekken in de organisatie worden werkprocessen reeds verbeterd aan de hand van de Lean-methodiek. De opgedane kennis en ervaring zal op termijn gemeentebreed en op uniforme wijze worden ingezet.

Minder regels in het bouwproces

In het bouwproces is op het punt van terugdringen van administratieve lasten en regeldruk en verbetering van de dienstverlening nog het nodige te winnen. De invoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) per 1 oktober 2010 was een stap in de goede richting. "Doorbraak in dienstverlening" is een landelijk initiatief om te komen tot een wezenlijke verandering in de overheidsdienstverlening en deze te verbeteren tegen substantieel lagere kosten. Wij zijn sinds eind 2011 aangesloten bij dit initiatief. Een van de projecten is het verminderen van de regeldruk voor kleine bouwwerken. Het projectvoorstel behelst, in een door het college aan te wijzen gebieden, twee aanpassingen ten aanzien van de toetsing van lichte bouwactiviteiten:

- a. Bouwwerken aan de achterkant en voorkant zo veel mogelijk gelijk behandelen: aan de voorkant *wel* toetsing welstand en ruimtelijke inpassing, *geen* bouwtechnische toets meer;
- b. Invoering van een bouwmelding voor "kleine bouwwerken".

Wij zijn samen met de deelnemende gemeenten nog met het ministerie in overleg hoe er daadwerkelijk uitvoering kan worden gegeven aan het voorstel.

Digitalisering

Vanuit het programma Slim geregeld, goed verbonden (hierna: Sggv) van het ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en het ministerie van Binnenlandse Zaken, is een project opgestart gericht op vermindering van de regeldruk vanuit de overheid. Op dit moment wordt een softwarepakket ontwikkeld om de procedure rondom het organiseren van evenementen gemakkelijker te maken voor alle partijen. De Evenement Assistent komt naar verwachting in het najaar van 2012 beschikbaar en wij zullen daar gebruik van maken.

Een ander belangrijk middel om de dienstverlening verder te optimaliseren is het "zaakgericht werken". Dit is een vorm van digitaal werken, waarbij alle informatie over een product digitaal beschikbaar is. Ook de status van de procedure (bijvoorbeeld een aanvraag) is zichtbaar voor zowel klant als callcenter. Het systeem waakt voor een tijdige afhandeling. Het eerste zaaktype waar we mee aan de slag zijn gegaan, is het klachtenproces. In het komende jaar richten we ons eerst op de primaire dienstverlening, zoals bijvoorbeeld vergunningen, meldingen openbare ruimte en subsidies.

Tevens zijn gaan we voor onze inwoners een service implementeren om via de mobiele telefoon een melding aangaande de openbare ruimte kunnen te doen. Hiervoor hebben we een mobiele website en een App gerealiseerd (een mobiele website is een variant op een App met dezelfde "look en feel"). Tevens biedt de App de mogelijkheid afspraken bij het loket burgerzaken te maken en kunnen inwoners de status van hun afspraak en melding altijd volgen. Op dit moment wordt er een pilot gehouden met de mobiele website en App. Eind september zijn de resultaten hiervan bekend.

Om onze doelgroepen zo optimaal mogelijk te bereiken bieden we de mobiele diensten via meerdere kanalen aan. De burger kan de App downloaden via de App store. Als hij de App niet op zijn telefoon heeft staan en een melding wil doen kan hij de mobiele website gebruiken via mobiel internet.

Om de App aantrekkelijk te maken voor inwoners deze vast op hun mobiele telefoon te zetten, stellen we de burgers in de gelegenheid altijd en gemakkelijk feedback te geven op onze mobiele dienstverlening en ons hun wens te laten horen voor uitbreiding van de App.

Burgerzaken

De gemeente Haarlemmermeer is samen met het Ministerie van Binnenlandse en Koninkrijksrelaties en een aantal andere gemeenten bezig een pilot voor te bereiden met betrekking tot de bezorging van reisdocumenten bij de burger aan huis. Met deelname aan deze pilot loopt Haarlemmermeer voorop qua landelijke ontwikkeling en wordt een verdere stap gezet in servicegerichtheid. Aangezien de burger slechts eenmalig het gemeentehuis hoeft te bezoeken levert de bezorging van reisdocumenten tijdsbesparing op. Daarmee verwachten wij logischerwijs ook minder bezoek van burgers aan het raadhuis. De verwachting is dat de pilot in het najaar van 2012 van start zal gaan.

Aanstaande inspanningen

Algemeen

Het komende jaar zullen we de processen verder verbeteren en onze producten digitaliseren. We willen daarbij de samenleving nog meer betrekken. Om dit te bereiken gaan we bewoners en ondernemers vragen wat Haarlemmermeer anders zou moeten gaan doen. De verwachting is dat dit ideeën oplevert voor verbetering van de dienstverlening en verdere deregulering. Ook moet dit een bijdrage leveren aan de beeldvorming van inwoners en ondernemers over wat in de Haarlemmermeer al gedaan is aan de dienstverlening en de deregulering. Na het zomerreces zullen wij hier verdere invulling aan geven.

Sociale Dienstverlening

Op het gebied van sociale dienstverlening worden de processen geactualiseerd. Gelijktijdig worden de aanvraagformulieren vereenvoudigd en wordt bekeken of er regels kunnen worden geschrapt en vereenvoudigd. Allereerst onderzoeken wij of het gebruik van formulieren kan worden teruggedrongen.

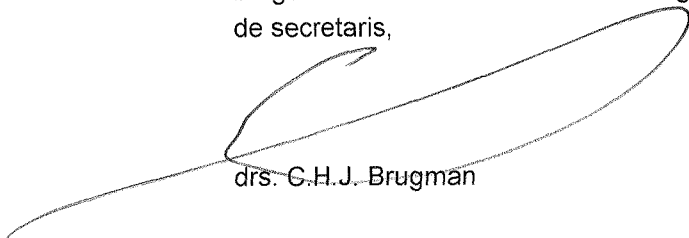
Burgerzaken

Op dit moment behandelt de Eerste Kamer een wetsvoorstel¹ 'Modernisering Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA)'. De nieuwe wet maakt het mogelijk om gegevens digitaal te kunnen uitwisselen en om alle producten digitaal aan te kunnen bieden.

Wij zullen u in 2013 opnieuw informeren over de voortgang van de bovengenoemde acties en eventuele nieuwe ontwikkelingen.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris, de burgemeester,



drs. C.H.J. Brugman



drs. Th.L.N. Weterings

¹ (Wetsvoorstel in verband met uitwisseling BS/GBA gegevens, elektronische gegevensverwerking en burgerlijke staat)