



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
Contactpersoon
Telefoonnummer
Ons kenmerk
Bijlage(n)
Onderwerp

2012/61547
Dienstverlening



Joost Bijl

023 567 3515

12.0452252

Onderzoek van Quintresult en Benchmark Wabo 2012
(beiden worden *digitaal* beschikbaar gesteld)
Evaluatie Wet algemene bepalingen omgevingsrecht

Verzenddatum

10 OKT. 2012

Geachte heer, mevrouw,

Op 1 oktober 2010 is de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (hierna: Wabo) in werking getreden. De doelstelling van de Wabo zijn door de wetgever omschreven als het verbeteren van de dienstverlening door een aantal veranderingen door te voeren. De uitvoering van deze wet is geëvalueerd aan de hand van die veranderingen. Daarnaast zijn uit de evaluatie andere aandachtspunten naar voren gekomen.

De conclusie is dat de doelstellingen zijn bereikt. Er zijn verbeterpunten in de uitvoering, maar op hoofdlijnen is bijstelling van de werkwijze niet nodig.

Inleiding

Op 1 oktober 2010 is de Wabo in werking getreden. In onze nota van 5 oktober 2010 (2010.0045125) hebben wij bepaald dat geëvalueerd moet worden of de uitvoering van de Wabo in onze gemeente naar tevredenheid werkt of moet worden bijgesteld. De doelstelling van de Wabo zijn door de wetgever omschreven als het verbeteren van de dienstverlening door:

1. het vereenvoudigen van de procedure;
2. het verlagen van de administratieve last;
3. het versnellen van de procedures;
4. de verbeterde samenwerking binnen en tussen overheden.

In de nota van 5 oktober 2010 hebben we daar aan toegevoegd:

5. burgers en bedrijven in vooroverleg beter informeren over de mogelijkheden.

Daarnaast heeft het onderzoek heeft een aantal andere uitkomsten opgeleverd die bestuurlijk relevant zijn:

6. overige uitkomsten.

De evaluatie gaat op deze zes onderwerpen in.

Werkwijze

Externe en interne betrokkenen zijn uitgenodigd voor een gesprek of hebben een enquête ontvangen. De vragen die hen zijn gesteld, zijn afgeleid van de acties en aandachtspunten in genoemde nota uit 2010. Aan de medewerkers van de gemeente zijn uitgebreide vragenlijsten voorgelegd. 126 Particuliere aanvragers hebben per email een korte vragenlijst gekregen, 16 ervan hebben gereageerd. Vijf veelaanvragers zijn telefonisch benaderd en hebben een korte vragenlijst ontvangen. Drie van hen hebben daadwerkelijk gereageerd. Een andere belangrijke bron is het onderzoek van Quintresult (januari 2012, zie bijlage) dat in opdracht van de Kamer van Koophandel en onze gemeente is uitgevoerd. De onderzoeksvraag was of de gemeentelijke dienstverlening aansluit bij de wensen van de ondernemers. Een belangrijke constatering is dat de reacties grotendeels consistent zijn.

Uitkomsten

1. *Het vereenvoudigen van de procedure*

Vóór de Wabo moest iemand die een bedrijf wilde beginnen meerdere vergunningen (bouw, milieu, sloop, reclame enz.) aanvragen. Soms moest men bij meer overheden zijn. De Wabo heeft dit vereenvoudigd door één bevoegd gezag aan te wijzen één procedure te geven voor al die verschillende activiteiten.

Voorbeeld:

De provincie is het bevoegd gezag is voor het milieudeel, daarmee is de provincie op grond van de Wabo ook bevoegd gezag voor de onderdelen bouw, sloop enzovoort. De gemeente doet wel de inhoudelijke toets en schrijft de voorschriften, maar deze worden in een provinciale vergunning verwerkt.

Enkele respondenten vragen zich af of het de professionele aanvragers veel uitmaakt dat de verschillende onderdelen zoals bouw en milieu in één of twee verschillende vergunningen van een of twee overheden staan. Ze nemen nog altijd contact op met het overheidsorgaan waar de inhoudelijke toets plaats vindt ook al geeft een ander de vergunning af. In het bovenstaande voorbeeld zal discussie over ruimtelijke inpasbaarheid niet in Haarlem worden gevoerd maar in Hoofddorp.

In geval van meer onderwerpen bij één overheid wordt wel een verhoogde tevredenheid bemerkt aan de balie en in de enquête: met name het werken met één contactpersoon wordt als pluspunt genoemd.

Aantallen enkelvoudige en meervoudige Wabovergunningen 2011

Enkelvoudig	1215
Meervoudig	106

2. Het verlagen van de administratieve last

De tweede doelstelling van de Wabo is het verlagen van de administratieve last. Een belangrijke maatregel daartoe is het aanwijzen van meer vergunningvrije activiteiten. Hierdoor is de administratieve last daadwerkelijk teruggelopen.

Een andere maatregel waarvan veel werd verwacht is het digitaal aanvragen van vergunningen via het Overheidsloket Online (OLO). Dat wordt op termijn verplicht voor professionele aanvragers. Maar ook de meeste particuliere aanvragen gaan inmiddels digitaal: zo'n 80% van alle vergunningen wordt inmiddels via het OLO aangevraagd.

De aanvragers komen problemen tegen in de werking van het OLO. Het OLO kent nog altijd kinderziektes, waardoor soms dubbele acties nodig zijn of onbedoeld zaken (niet) aangevraagd blijken. Pas als deze voorziening verbeterd is, kan maximaal van de voordelen die digitaal aanvragen biedt worden geprofiteerd. De beheerder van het Overheidsloket Online is benaderd met voorstellen voor een aantal verbeteringen.

3. Het versnellen van de procedures

De termijn voor een bouwvergunning was in het verleden 12 weken, de termijn voor een reguliere Wabovergunning is 8 weken, dat is aanzienlijk korter. Als een vergunning niet binnen de wettelijke termijn is verleend, ontvangt de aanvrager van rechtswege een vergunning. De fors kortere termijn blijkt in de praktijk haalbaar: in 2011 is niet meer dan 1% van de aanvragen van rechtswege verleend. De versnelde afhandeling is mogelijk gemaakt door in- en externe processen en contacten te verbeteren.

We beschrijven in onze nota van 2010 het risico dat de verkorte termijn, samen met de strenger indieningvereisten kon leiden tot veel buiten behandelingstellingen (vergunningaanvraag niet verder behandelen omdat verplichte informatie ontbreekt). Dat blijkt mee te vallen. De eerste helft van 2012 zijn 6 aanvragen met de activiteit bouwen buiten behandeling gesteld, dat is 2 % van het aantal aanvragen. Dit is het resultaat van enerzijds het vooroverleg en anderzijds het stilzetten van de termijn met toestemming van de aanvrager zodat deze de ontbrekende gegevens aan kan vullen. De klant is hierover tevreden: het beoogde resultaat, de vergunning, kan in de meeste gevallen worden verleend.

4. De verbeterde samenwerking binnen en tussen overheden

De interne processen zijn sterk verbeterd; dat was nodig om de termijnen te halen. Het effect is echter breder merkbaar: de vaste afspraken, de rolduidelijkheid en de inhoudelijke afstemming tussen de betrokken clusters loopt goed. Daardoor is het vertrouwen gegroeid en vinden collega's elkaar beter. Alleen bij afwijkende situaties moeten nog aanvullende afspraken worden gemaakt.

De termijnen die met de provincie zijn afgesproken in de Dienstverleningsovereenkomst worden van beide zijden als praktisch niet haalbaar gekenschetst. Hier is aanpassing nodig door het proces te verbeteren. Een tweede aandachtspunt is dat medewerkers van provincie en gemeente elkaar nog meer op gaan zoeken en profiteren van elkaars kennis. De komst van de Regionale uitvoeringsdienst (RUD, ook bekend als Omgevingsdienst) zal deze problemen grotendeels oplossen.

5. *Burgers en bedrijven in vooroverleg beter informeren*

Ons uitgangspunt in de nota van 2010 was dat procedures sneller gaan verlopen door burgers en bedrijven in vooroverleg beter te informeren. Dat blijkt een correcte aanname: een goed voorbereide aanvraag loopt soepel door de procedures. Het werkt overigens op een andere manier dan vooraf is aangenomen. De verwachting was dat het overleg zou worden gebruikt om een ontvankelijke aanvraag voor te bereiden door alle onderdelen van de aanvraag in concept te beoordelen. Dat werkt wel zo voor de activiteit milieu, maar niet voor bijvoorbeeld de activiteit bouw. Het vooroverleg wordt bij die activiteit met name gebruikt om na te gaan of een activiteit ruimtelijk inpasbaar is dan wel aan redelijke eisen van welstand voldoet.

Het vooroverleg en de vergunningprocedure bij elkaar opgeteld levert geen tijdswinst op. Toch zijn de aanvragers tevreden over de duidelijke indicatie over de haalbaarheid. Verder zijn met name de ondernemers tevreden over de duidelijkheid ten aanzien van de doorlooptijd.

6. *Overige uitkomsten*

- **Vindbaarheid en volledigheid van de informatie**

De ondernemers zijn in het algemeen tevreden over de informatie op onze website, de volledigheid werd door bijna 2/3 voldoende tot goed genoemd. De particuliere aanvragers scoren iets ongunstiger. Geregeld is opgemerkt dat het moeilijk zoeken is op de gemeentelijke website. Sinds mei 2012 is een nieuwe zoekfunctie geïnstalleerd, die veel betere resultaten laat zien. De dienstverlening aan de balie wordt door de bedrijven en particulieren hoog gewaardeerd.

- **De toeleiding naar vooroverleg kan beter.**

Zowel het digitale loket als de gemeentelijke informatie kunnen beter. De tekst op de website is inmiddels aangepast. Verder hebben we het Omgevingsloket online verbetervoorstellen gedaan. Daarnaast worden de interne afspraken over vooroverleg verbeterd.

- **Praktische problemen in de beginperiode**

De Wabo heeft geleid tot grootschalige wijzigingen in de manier van werken. De consequenties daarvan waren op het moment van het in werking treden van de wet niet allemaal te overzien. Werkende weg zijn nog veel aanpassingen verricht aan het proces. Inmiddels is sprake van een goed lopend proces.

- **Handhaving**

De nota van 2010 stelt als uitgangspunt van de handhaving dat vergunninghouders minder te maken krijgen met verschillende handhavers. Bij projecten wordt bewust gekozen voor integrale handhaving. Daarnaast wordt een substantieel deel van de bedrijven met milieu-, APV- en horeca-aspecten integraal gecontroleerd. Veel situaties lenen zich minder voor gecombineerde controles: tijdens nieuwbouw valt nog weinig te zeggen over milieu-aspecten. De handhavers vervullen dan wel de oog- en oorfunctie voor elkaar.

Benchmark Wabo

De Benchmark Wabo onderschrijft de uitkomsten van de evaluatie. Deze Benchmark geeft een vergelijking van de prestaties van de gemeente Haarlemmermeer op het gebied van de Wabo. Aan de hand van prestatie-indicatoren waarop deelnemende gemeenten gegevens hebben aangeleverd wordt een vergelijking gemaakt van de score van de gemeenten

Haarlemmermeer met de overige deelnemende gemeenten: hoe presteren wij nu daadwerkelijk bij het uitvoeren van de Wabo ten opzichte van andere gemeenten. Gebleken is dat wij een relatief efficiënt opererende Wabo-organisatie hebben. Het proces van vergunningverlening hebben wij relatief gezien beter onder controle en we leggen de nadruk op de kwaliteit van de uitvoering van de wettelijke taken. Aanvragen worden relatief snel afgehandeld, we houden ons voldoende aan de wettelijke termijn en kunnen relatief meer aanvragen de eerste keer in behandeling nemen. Bovendien hoeven we minder vaak ons werk over te doen in bezwaarfase.

Conclusie

De doelstelling was de dienstverlening te verbeteren door een aantal procesverbeteringen. Dat is op de diverse onderdelen geheel of voor een groot deel gelukt. Het proces is sterk verbeterd, daarmee is de verkorte (wettelijke) termijn ook haalbaar en is de samenwerking verbeterd.

Er zijn wel verbeterpunten, met name op het gebied van de automatisering en de afspraken over het vooroverleg. Voor wat betreft het OLO zijn we afhankelijk van het Rijk.

Omgevingswet

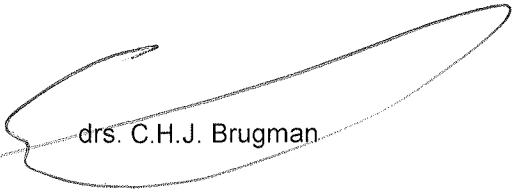
De Omgevingswet is de opvolger van de Wabo. Hierin worden nog eens 15 wetten samengevoegd met als doel vereenvoudiging van de regels en vermindering van administratieve en onderzoekslasten. Verder kunnen in de toekomst meer kleine afwijkingen van het bestemmingsplan (kruimelgevallen) via een reguliere procedure afgedaan. De minister houdt nog vast aan invoering van de wet in 2014.

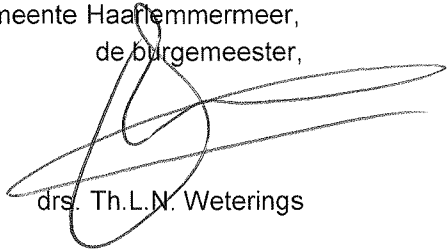
Omgevingsdienst / Regionale uitvoeringsdienst

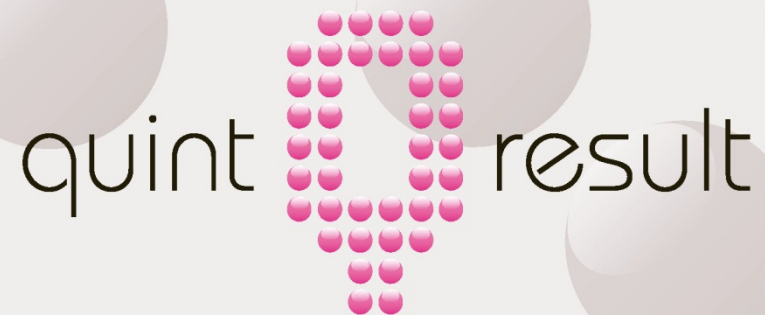
De komst van de Omgevingsdienst / Regionale uitvoeringsdienst (RUD) per 1 januari 2013 biedt kansen. De samenwerking tussen gemeente en provincie is voor verbetering vatbaar. De benodigde procesversnelling is binnen één organisatie (de RUD) eenvoudiger te realiseren en ook de samenwerking kan sneller worden verbeterd. Aansluiten op de automatisering van de RUD met de achterblijvende taken is een serieus te onderzoeken optie. De interne processen zijn goed uitgewerkt en de samenwerking tussen de clusters loopt goed. Deze winstpunten moeten tijdens de overdracht van de taken op de RUD bewaard blijven.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

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


drs. C.H.J. Brugman


drs. Th.L.N. Weterings



Optimalisering van de dienstverlening

Inzicht in de tevredenheid en de beleving van ondernemers

Rapportage
Gemeente Haarlemmermeer
Amsterdam, januari 2012
Kenmerk: 10401

Inhoudsopgave

Geschreven voor:



Colofon

Floris Timmermans
Consultant
T: 020 514 1335
E: floris@quint-result.nl



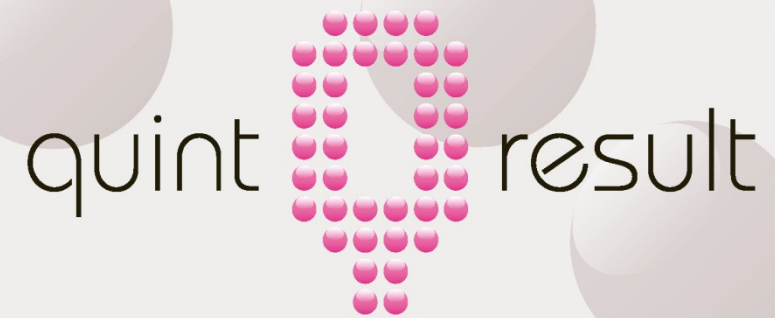
Thalita Kuijper
Consultant
T: 020 514 1352
F: thalita@quint-result.nl



Inleiding	4
Achtergrond en doelstellingen	5
Onderzoeksverantwoording	7
Conclusies & aanbevelingen	10
Conclusies	11
Aanbevelingen	13
Resultaten CBI	16
Redenen van contact	17
Totale beoordeling dienstverlening	18
Afhandeling van de vraag	19
Beoordeling telefonisch contact	22
Beoordeling baliecontact	23
Beoordeling e-mailcontact	24
Aantal contactpersonen	25
Afhandeling van complexere vraag	26
Open antwoorden	28

Inhoudsopgave

Resultaten vergunningverlening	29
Redenen van contact	30
Totale beoordeling dienstverlening	31
Verschillende contactkanalen	32
Vooraf formele vergunningaanvraag	33
Aantal contactpersonen	34
Beoordeling gemeentelijke website	36
Beoordeling bezoek gemeente	37
Beoordeling telefonisch contact	38
Beoordeling schriftelijk contact	39
Beoordeling e-mailcontact	40
Resultaat afhandeling vergunningaanvraag	41
Achtergrondgegevens	43



Inleiding



Achtergrond en doelstelling

- **Achtergrond**

Gemeente Haarlemmermeer wordt, ondermeer door Schiphol, gekenmerkt door veel bedrijvigheid. Voor de welvaart van de gemeente en het ondernemingsklimaat is het cruciaal dat gemeente en ondernemers goed samenwerken. Om ondernemers, bedrijven en instellingen een centraal aanspreekpunt van de gemeente te bieden, is het Centrum voor Bedrijven en Instellingen (CBI) in het leven geroepen. Het CBI fungeert als een schakel tussen ondernemers en de gemeentelijke organisatie.

Omdat gemeente Haarlemmermeer zo'n bedrijvige gemeente is, is het noodzakelijk dat de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers aansluit bij de behoeften van de ondernemers. Alvorens de gemeentelijke dienstverlening aan ondernemers verder verbeterd kan worden, is het noodzakelijk het huidige niveau en waardering daarvan te peilen.

Achtergrond en doelstelling

- **Doelstelling**

Gemeente Haarlemmermeer wil haar dienstverlening aan ondernemers verder verbeteren. Daarom wil de gemeente inzicht krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening aan de ondernemers. Om dit inzichtelijk te maken definiëren wij de volgende onderzoeksdoelstellingen:

1. Inzicht krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers via:
 - het CBI
 - vergunningverlening
2. Concrete verbeter suggesties om de dienstverlening van de gemeente via het CBI en gemeentelijke vergunningverlening aan ondernemers te verbeteren

Onderzoeksverantwoording

- **Twee onderzoeken**

Om de onderzoeksdoelen te behalen, hebben wij twee onderzoeksmodules uitgevoerd, te weten:

1. Evaluatie van de dienstverlening van het CBI
2. Evaluatie van de gemeentelijke vergunningverlening

- **Doelgroep**

De doelgroep van het onderzoek naar de dienstverlening van het CBI wordt gevormd door: ondernemers die het afgelopen jaar in contact zijn geweest met het CBI.

De doelgroep van het onderzoek naar de dienstverlening van de vergunningaanvragen wordt gevormd door: vergunningaanvragers die het afgelopen jaar beroepsmatig een vergunning hebben aangevraagd bij gemeente Haarlemmermeer.

- **Onderzoeksopzet**

Ondernemers en vergunningaanvragers ontvingen een mail of brief met daarin een link naar de vragenlijst. De e-mailadressen van de ondernemers waarvan de vraag direct afgehandeld kon worden door de baliemedewerkers van het CBI werden in een online systeem ingevoerd. Eén week na invoering ontvingen ondernemers een mail met daarin een link naar de vragenlijst.

Onderzoeksverantwoording

- **Onderzoeksopzet**

Het online veldwerk van beide onderzoeken vond plaats van 5 september tot en met 20 december 2011. In totaal hebben 102 respondenten deelgenomen aan beide onderzoeken, welke als volgt zijn verdeeld:

- 42 ondernemers die contact hadden met het CBI:
 - 12 CBI direct (ondernemers met een korte vraag, waarvan het antwoord op hun vraag direct is beantwoord)
 - 30 CBI complex (ondernemers met een complexere vraag)
- 60 ondernemers die beroepsmatig een vergunning bij de gemeente hebben aangevraagd

Onderzoeksverantwoording

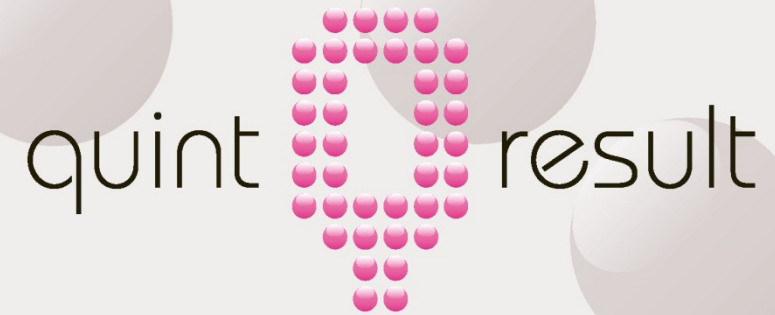
- **Responsverantwoording**

Voorafgaand aan het onderzoek was de inschatting dat het CBI maandelijks zo'n 200 contactmomenten met ondernemers heeft. Het resultaat van 3,5 maand veldwerk is dat er 60 ondernemers direct na hun contact met het CBI zijn uitgenodigd, en nog eens 162 na de afronding van een complexer verzoek. Het aantal ondernemers dat is gevraagd feedback te geven is dus aanzienlijk lager dan vooraf was ingeschat.

Gevolg daarvan is dat er over de resultaten, met $n=20$ of lager, geen harde uitspraken gedaan worden. Deze resultaten zijn dan ook indicatief. In de rapportage is aangegeven welke resultaten als indicatief beschouwd moeten worden.

In onderstaand overzicht staat een opsomming van het aantal ondernemers dat is uitgenodigd, daadwerkelijk feedback heeft gegeven en het bijbehorende responspercentage.

	Totaal verstuurd	Totaal respons	Responsepercentage
Evaluatie CBI Direct	60	12	20%
Evaluatie CBI Complex	162	30	19%
Evaluatie Vergunningen	544	60	11%
Totaal	766	102	13%



Conclusies & aanbevelingen

Redenen van contact

Ondernemers nemen voornamelijk contact op met het CBI om informatie op te vragen over bestemmingsplannen en om advies in te winnen over vergunningen. Vergunningen die veelal worden aangevraagd zijn evenementenvergunningen en WABO vergunningen. Het contact met gemeente Haarlemmermeer vindt vooral telefonisch, schriftelijk en via de balie plaats.

Totaaloordeel van de afhandeling van de vraag

De gemeente scoort goed voor wat betreft de totale afhandeling van de vraag. Zowel het CBI als de vergunningaanvraag worden in zijn totaliteit beoordeeld met een ruim voldoende.

Afhandeling van de vraag

Zoals gezegd zijn de ondernemers en vergunningaanvragers ruimschoots tevreden. Dit komt omdat een ruime meerderheid van de vragen aan het CBI en vergunningaanvragen inmiddels zijn afgehandeld. De afhandeling van de vragen worden grotendeels spoedig en binnen de verwachte tijd afgehandeld. Daarnaast worden ondernemers en vergunningaanvragers goed op de hoogte gehouden over de vooruitgang van de afhandeling en is men tevreden over het aantal contactpersonen.

Afhandeling van de vraag

Over de gegeven antwoorden van het CBI zijn de ondernemers tevreden; deze zijn compleet, begrijpelijk en voldoen aan de verwachting. De vergunningaanvragers zijn eveneens positief over hun besluit; men heeft begrip voor het besluit en vindt het veelal goed onderbouwd.

Verschillende manieren van contact

De meeste communicatie verloopt zoals gezegd veelal telefonisch, schriftelijk en via de balie van de gemeente. Het totaaloordeel van deze kanalen is positief. Vooral de vriendelijkheid van de medewerker is een hoog gewaardeerd aspect.

Eveneens het e-mailcontact en de gemeentelijke website scoort in zijn totaliteit goed. Een aantal aspecten van de gemeentelijke website scoren minder goed zoals: het gemak waarmee informatie gevonden kan worden en compleetheid van de informatie. Een punt van aandacht voor het e-mailcontact is de snelheid waarmee de gemeente reageerde; dit aspect wordt het minst goed beoordeeld.

Verwachting management en afspraken nakomen

Ondernemers verwachten in economisch zware tijden een daadkrachtige overheid die met hen mee werkt en denkt. Slagvaardigheid is daarbij van cruciaal belang voor ondernemers. Een bureaucratische overheid mag daarbij niet in de weg staan. Over het algemeen zijn ondernemers tevreden met de gemeentelijke dienstverlening van gemeente Haarlemmermeer. Om dit te handhaven en te optimaliseren hebben wij enkele adviezen. Twee cruciale factoren bij dienstverlening zijn verwachting management en afspraken nakomen.

Duidelijke communicatie

Een grote frustratie van ondernemers in het algemeen is dat men niet weet waar men aan toe is. Bij ieder verzoek en aanvraag die niet direct worden afgehandeld is het daarom van belang duidelijk te maken wat men van de gemeente kan verwachten, en wat de gemeente van de ondernemer verwacht. Communiceer daarom:

- wanneer de ondernemer een antwoord kan verwachten
- hoe lang een procedure waarschijnlijk duurt
- waar de gemeente antwoord op geeft
- wat de gemeente eventueel van de ondernemer verwacht
- of de ondernemer gedurende de afhandeling op de hoogte wordt gehouden of niet
- wie het contactpersoon is voor de ondernemer

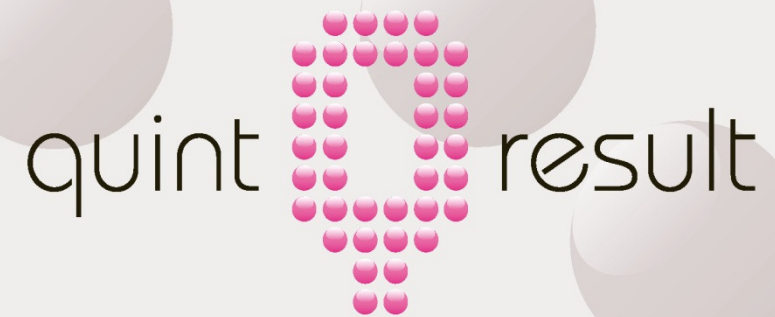
CBI als centraal aanspreekpunt voor ondernemers

Door onderling duidelijke afspraken te maken worden misverstanden en frustraties geminimaliseerd. Als die afspraken eenmaal zijn gemaakt is uiteraard de volgende stap om deze afspraken ook na te komen of ondertussen bij te stellen. Een ondernemer tussentijds op de hoogte stellen van enig oponthoud is vaak een kleine moeite en kweekt goodwill. Toch zien we dat dit vaak achterwege wordt gelaten door gemeenten doordat men vooral met de inhoud bezig is. Het aanstellen van een accountmanager die zich toespitst op de communicatie met ondernemers is een oplossing die al in veel gemeenten wordt toegepast. De front office van het CBI is opgezet als een centraal aanspreekpunt voor ondernemers. Ondernemers weten dit vaak nog niet te vinden of gaan direct zelf naar afdelingen of ambtenaren. De komende jaren zal het CBI zich zowel intern als extern duidelijker moeten positioneren als hét centrale aanspreekpunt voor ondernemers in de gemeente. Gemeente Haarlemmermeer moet daarbij de keuze maken of het enkel als centraal aanspreekpunt fungeert of ook het contact onderhoudt als zaken door de gemeente in behandeling is genomen.

Procesoptimalisatie

Ten slotte nog enkele procesmatige adviezen:

- De afhandeling van schriftelijke verzoeken blijft achter op andere kanalen. De oplossing daarvoor:
 - spoor ondernemers aan contact op te nemen per e-mail,
 - communiceer duidelijk de servicenormen aangaande schriftelijke correspondentie,
 - probeer de reactiesnelheid te verbeteren.
- Ondernemers maken vaak nog weinig gebruik van het digitale loket van gemeenten. Juist bij WABO-aanvragen zijn online toetsingsmodellen en loketten een uitkomst. Een actieve sturing op online kanalen is daarom wenselijk.
- In de tussentijd is het te overwegen om de telefonische bereikbaarheid van de gemeente in de middag te verruimen. Het is tevens een optie om ondernemers een terugbelverzoek in te laten dienen zodat bijvoorbeeld werknemers van het CBI contact op kunnen nemen met ondernemers.
- Het aantal evenementenvergunning ligt hoog. Dit kan worden teruggedrongen door kritisch te bekijken of dit stelsel kan worden gedereguleerd. In plaats van een breed pakket aan vergunningen kan in sommige gevallen een melding volstaan.

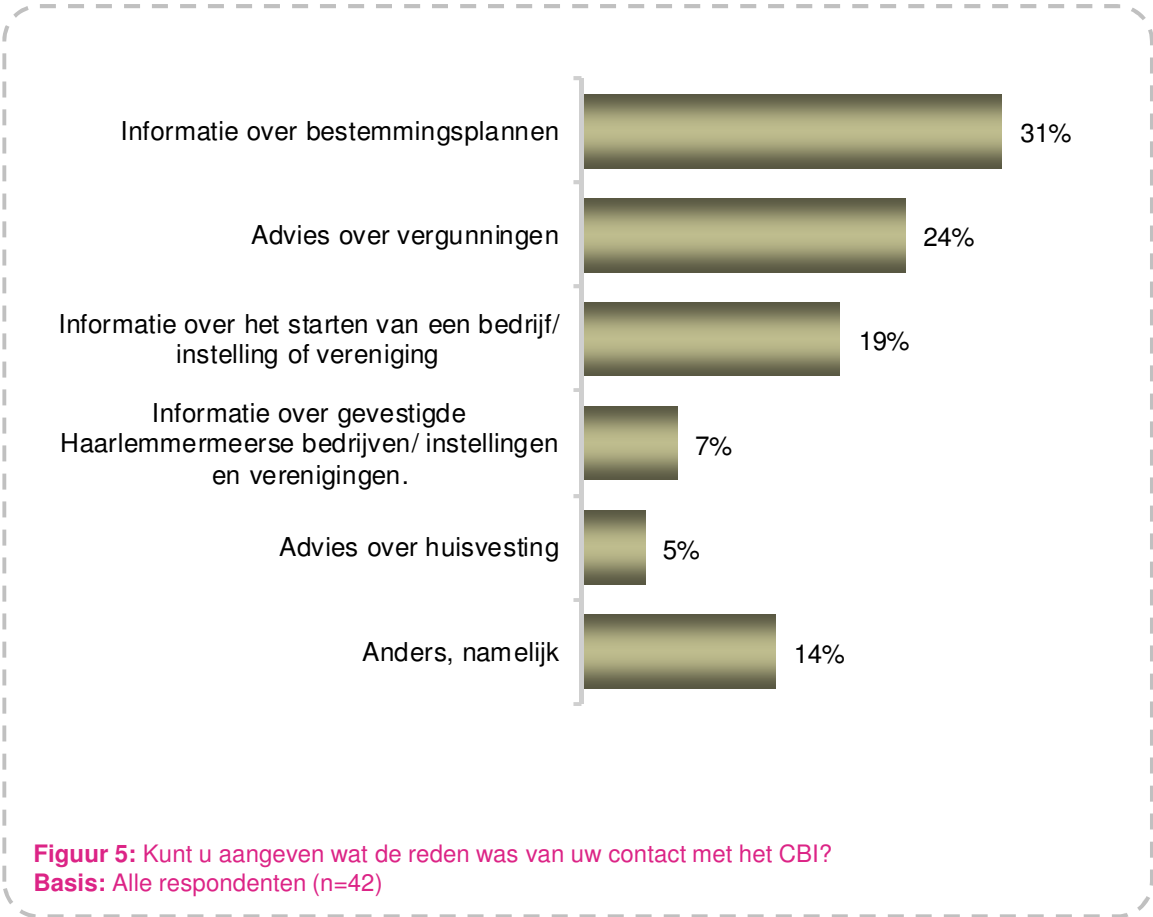


Resultaten

Dienstverlening CBI

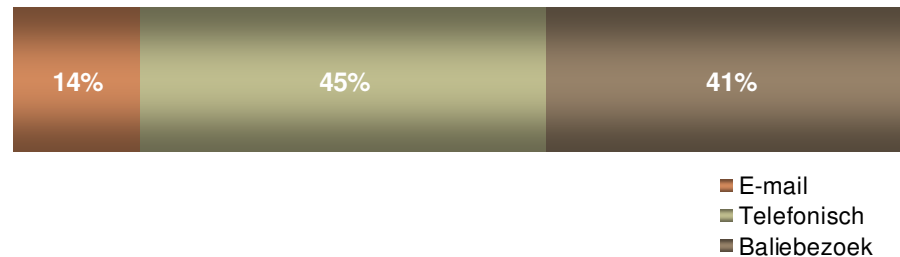
Meeste contact CBI over informatie over bestemmingsplan

De voornaamste redenen om contact op te nemen met het CBI is om informatie in te winnen over bestemmingsplannen (31%), gevolgd door advies over vergunningen (24%) en informatie over het starten van een bedrijf/ instelling of vereniging (19%).



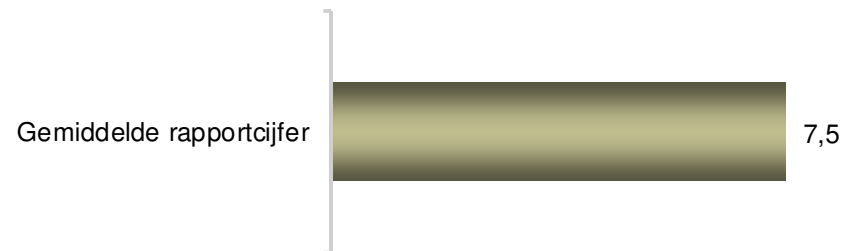
CBI scoort ruim voldoende voor de totale afhandeling van de vraag

Iets minder dan de helft (45%) heeft in eerste instantie telefonisch contact opgenomen met het CBI. Een zelfde deel (41%) is bij het CBI langs geweest voor informatie. Het eerste contact via e-mail is minimaal; slechts 14% maakt gebruik van dit kanaal.



Figuur 6: Kunt u aangeven op welke manier u in eerste instantie contact hebt opgenomen met het CBI aangaande uw laatste vraag?
Basis: Alle respondenten (n=42)

Ondernemers beoordelen de totale afhandeling van de vraag door het CBI met een ruime voldoende (7,5). De meeste ondernemers hebben de totale afhandeling beoordeeld met het cijfer 8; er zijn amper onvoldoendes gegeven.



Figuur 7: Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan het CBI voor de totale afhandeling van uw vraag, welk cijfer zou u dan geven?
Basis: Alle respondenten (n=42)

Ruime meerderheid van de vragen afgehandeld

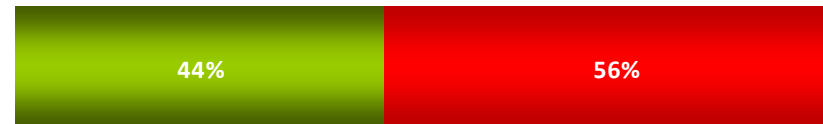
Een ruime meerderheid (79%) van de vragen zijn inmiddels afgehandeld door het CBI. Een kleine minderheid (21%) van de ondernemers wacht nog op antwoord.

Voor de meeste ondernemers die wachten op antwoord is het voorsnog onduidelijk wanneer zij uitsluitsel kunnen verwachten. Een meerderheid hiervan geeft aan geen vertrouwen te hebben dat hun vraag tijdig wordt beantwoord.

Tegenspreken van toezeggingen en niet nakomen van eerdere afspraken zijn redenen voor dat gebrek aan vertrouwen.

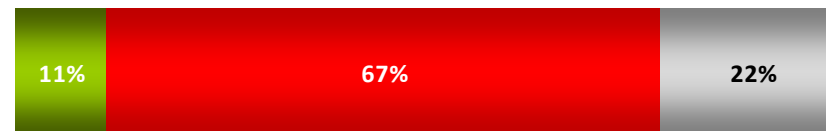


Figuur 8: Is uw vraag inmiddels afgehandeld door het CBI?
Basis: Alle respondenten (n=42)



Figuur 9: Heeft het CBI aangegeven wanneer u uitsluitsel op uw vraag kunt verwachten?
Basis: Alle respondenten waarvan de vraag niet is afgehandeld (n=9)

Indicatief



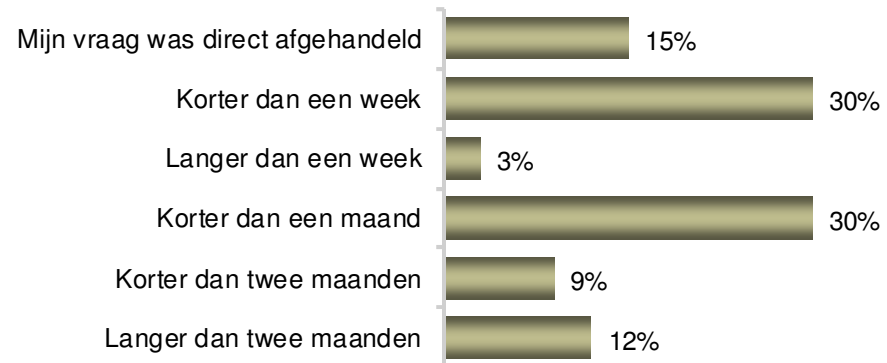
Figuur 10: Hebt u er vertrouwen in dat het CBI uw vraag tijdig zal beantwoorden?
Basis: Alle respondenten waarvan de vraag niet is afgehandeld (n=9)

Indicatief

Meerderheid tevreden over de duur van de afhandeling

De afhandeling verliep grotendeels spoedig. Bijna de helft (45%) van de vragen is binnen een week afgehandeld. Een op de drie (30%) ondernemers kregen binnen een maand antwoord op hun vraag.

Volgens ongeveer de helft van de ondernemers (45%) reageert het CBI binnen de verwachte tijd. Een iets kleiner deel (39%) geeft aan dat zij sneller dan verwacht een antwoord op hun vraag kregen.



Figuur 11: Hoe lang duurde de afhandeling van uw vraag door het CBI?
Basis: Alle respondenten waarvan de vraag is afgehandeld (n=33)

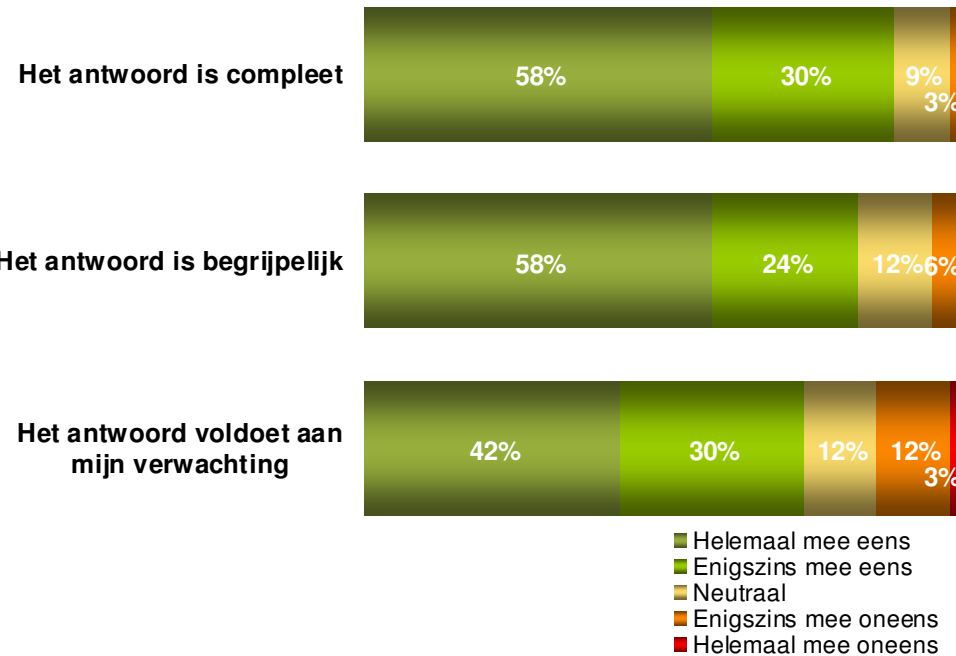


- Kortere dan ik had verwacht
- Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- Langer dan ik had verwacht
- Weet niet / niet van toepassing

Figuur 12: Hoe lang vindt u dat de afhandeling heeft geduurd?
Basis: Alle respondenten waarvan de vraag is afgehandeld (n=33)

Antwoord van het CBI is compleet, begrijpelijk en voldoet aan de verwachting

Ondernemers zijn veelal tevreden over het ontvangen antwoord van het CBI. Ondernemers zijn het meest tevreden over de compleetheid (88%) van het antwoord. Een ruime meerderheid (82%) vindt het antwoord begrijpelijk en voor circa drie kwart (72%) voldoet het antwoord aan de verwachting.

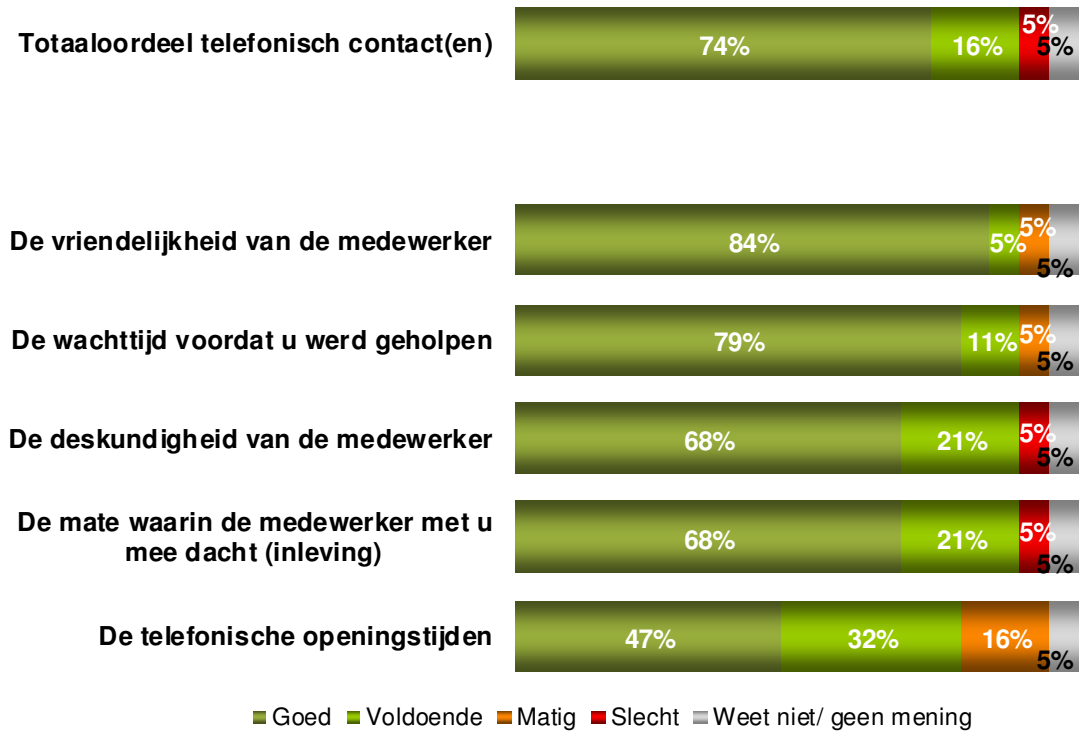


Figuur 13: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Het antwoord op uw vraag dat u heeft ontvangen van het CBI ...

Basis: Alle respondenten waarvan de vraag is afgehandeld (n=33)

Alle aspecten van het telefonische contact positief beoordeeld

Het totaaloordeel voor het telefonische contact wordt door vrijwel alle ondernemers voldoende tot goed beoordeeld. Het enige aspect dat enigszins achterblijft zijn de telefonische openingstijden van het CBI.



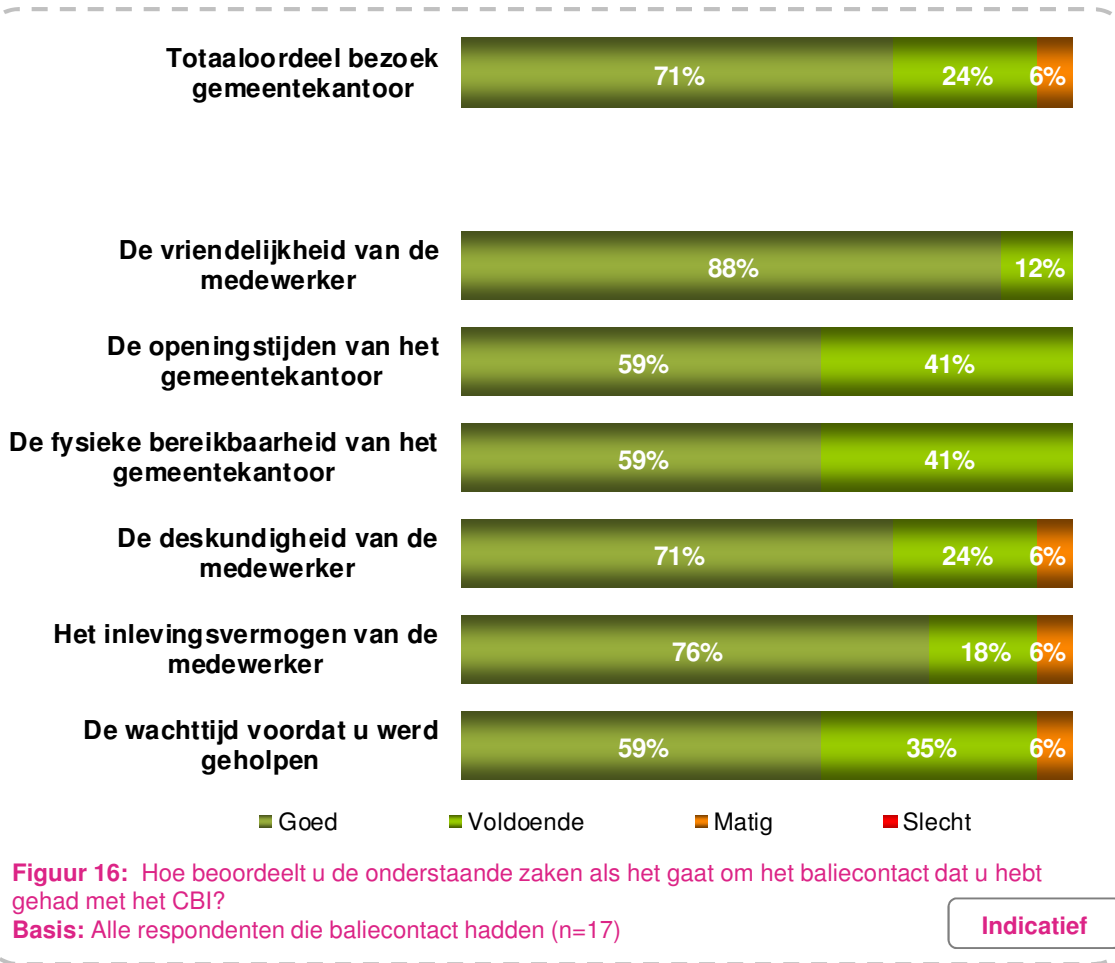
Figuur 15: Hoe beoordeelt u de onderstaande zaken als het gaat om het telefonische contact dat u hebt gehad met het CBI?

Basis: Alle respondenten die telefonisch contact hadden (n=19)

Indicatief

Alle aspecten positief beoordeeld voor wat betreft het bezoek aan de gemeente

Nagenoeg alle ondernemers die via de balie contact hadden met het CBI zijn tevreden. Alle genoemde aspecten zijn positief beoordeeld.

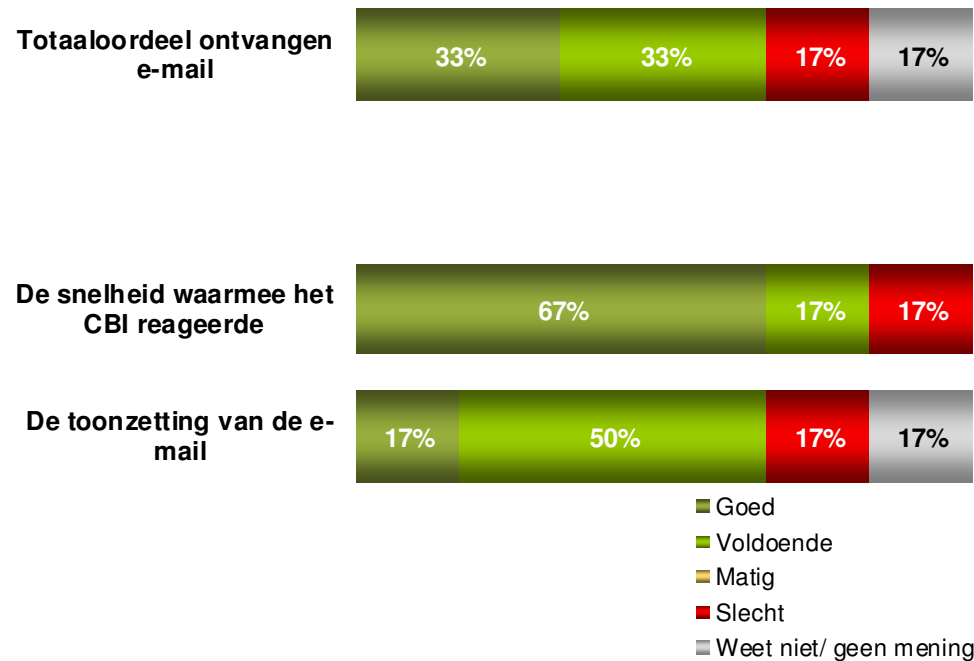


Ondernemers tevreden over de aspecten voor het e-mailcontact

Ondernemers zijn veelal positief over het e-mailcontact; Het merendeel beoordeelt het e-mailcontact in zijn totaliteit met een voldoende tot goed.

Over de snelheid waarmee het CBI reageerde is een meerderheid tevreden.

Over de toonzetting van de e-mail is men in mindere mate content.



Figuur 14: Hoe beoordeelt u de onderstaande aspecten als het gaat om het e-mailcontact dat u hebt gehad met het CBI?

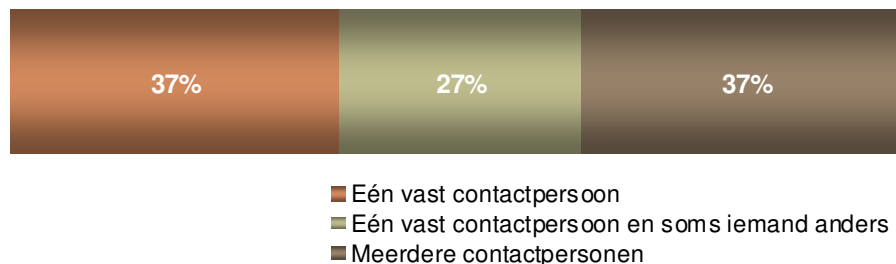
Basis: Alle respondenten die e-mailcontact hadden (n=6)

Indicatief

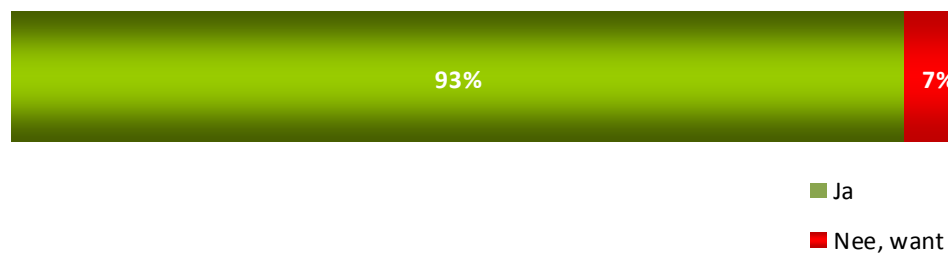
Bijna alle ondernemers tevreden over het aantal contactpersonen bij afhandeling complexere zaken

Het aantal contactpersonen waarmee ondernemers te maken hebben bij de afhandeling van complexere zaken, is ongeveer gelijk verdeeld. Circa een derde heeft één vast contactpersoon (37%), een gelijk deel heeft soms iemand anders (27%) en een gelijk deel heeft te maken met meerdere personen (37%)

Vrijwel alle ondernemers (93%) zijn tevreden over het aantal contactpersonen waarmee men te maken heeft.



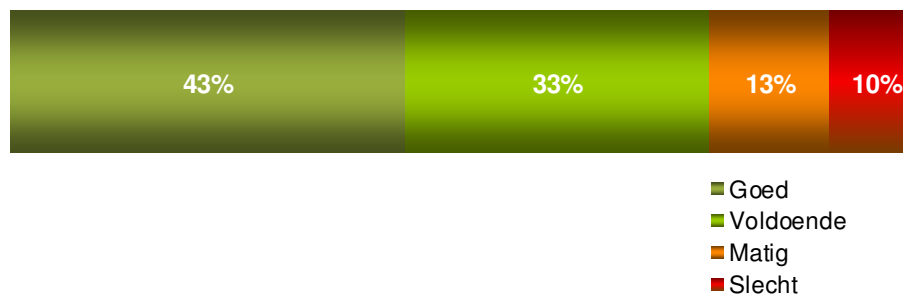
Figuur 17: Had u te maken met een vast contactpersoon of meerdere contactpersonen van de gemeente gedurende de afhandeling van uw vraag?
Basis: Alle respondenten met een complexere vraag (n=30)



Figuur 18: Bent u tevreden over dit aantal contactpersonen?
Basis: Alle respondenten met een complexere vraag (n=30)

Merendeel goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling

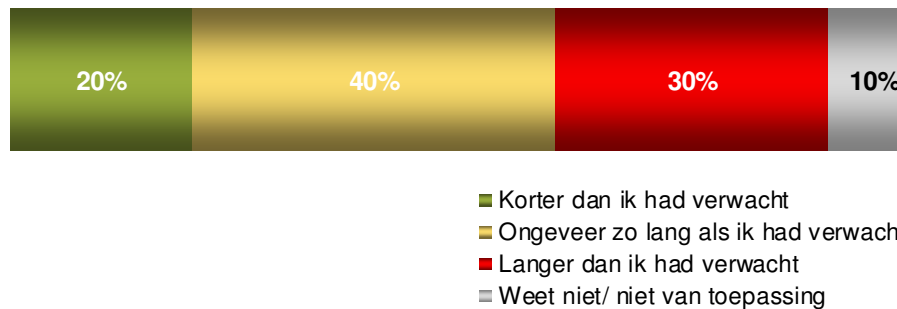
Driekwart (76%) van de ondernemers is tevreden over de mate waarop zij op de hoogte zijn gehouden over de voortgang van de afhandeling. Een kwart (23%) is minder tevreden.



Figuur 19: In welke mate bent u op de hoogte gehouden over de voortgang van de afhandeling? Bijvoorbeeld welke documenten en gegevens u moest aanleveren en wat de status van uw aanvraag is.

Basis: Alle respondenten met een complexere vraag (n=30)

Een meerderheid (60%) van de complexere zaken wordt binnen de verwachte termijn afgehandeld. Een minderheid (30%) moet langer wachten dan verwacht.



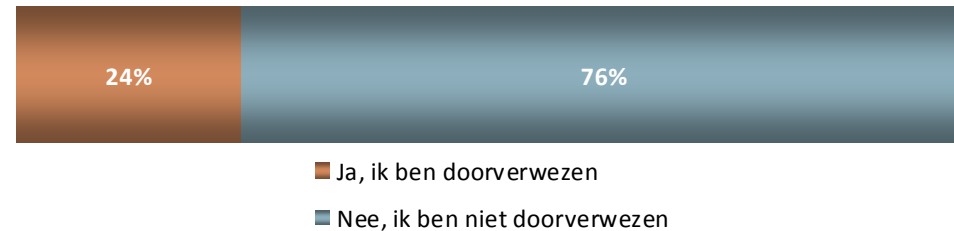
Figuur 20: Hoe lang vindt u dat de afhandeling heeft geduurd?

Basis: Alle respondenten met een complexere vraag (n=30)

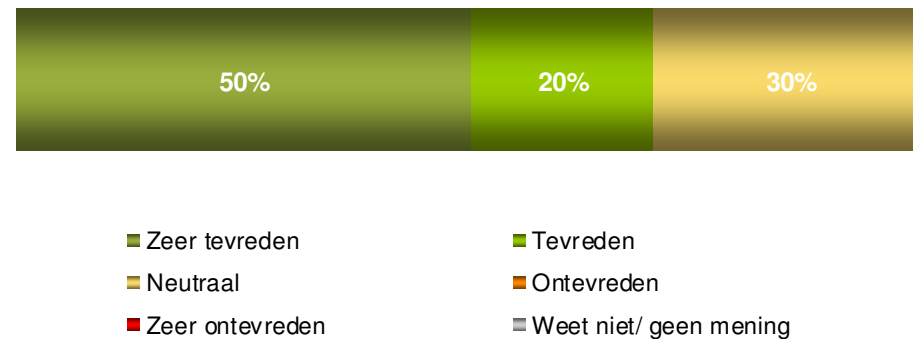
Meeste vragen door CBI zelf afgehandeld

Driekwart (76%) van de vragen is door het CBI zelf afgehandeld. Een kwart (24%) van de ondernemers is door het CBI doorverwezen naar andere instanties, zoals de KvK, makelaars en ondernemersverenigingen.

De doorverwijzing verliep naar tevredenheid.



Figuur 21: Bent u door het CBI doorverwezen naar een andere instantie?
Basis: Alle respondenten (n=42)



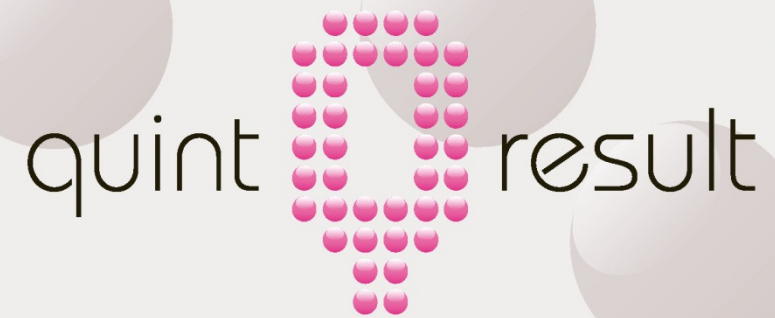
Figuur 22: In hoeverre bent u tevreden over de doorverwijzing van het CBI?
Basis: Alle respondenten die doorverwezen zijn naar een andere instantie (n=10)

Indicatief

Afspraken nakomen en duidelijkheid geven

Hiernaast staan alle open antwoorden weergegeven van de vraag: “Heeft u nog suggesties voor gemeente Haarlemmermeer en/ of het CBI ter verbetering van hun dienstverlening?”

- *Laat weten of de behandeling vertraging oploopt.*
- *Snellere afhandeling en schriftelijke bevestiging.*
- *Stel accountmanager met bevoegdheden aan, Die de macht hebben over de bestaande afdelingen heen prioriteiten te stellen.*
- *Toezeggingen nakomen.*
- *De agrarische bestemmingsplannen op panden slaan in deze tijd echt nergens meer op. Wijzig die, dan kunnen meer bedrijven in deze regio **BLIJVEN!***
- *Digitale balie met daarin bestemmingsplaninformatie.*
- *Dit loket komt erg klantgericht over, zeer positief, mee doorgaan.*
- *Er zijn voor de inwoners en ondernemers in onze gemeente en niet schrikken wanneer het de gemeente dat soms wat werk kost.*
- *...men moet is een keer wakker gaan worden, en alles is sneller gaan antwoorden.*
- *Toegankelijke instrumenten voor startende ondernemers, met name financiële instrumenten.*
- *Tot nu toe verloopt het emailverkeer met de contactpersonen stroef. Vaak krijgen we geen antwoord op de per email gestelde vragen terwijl de personen zichzelf wel voorstellen als contactpersoon en hulp aanbieden.*

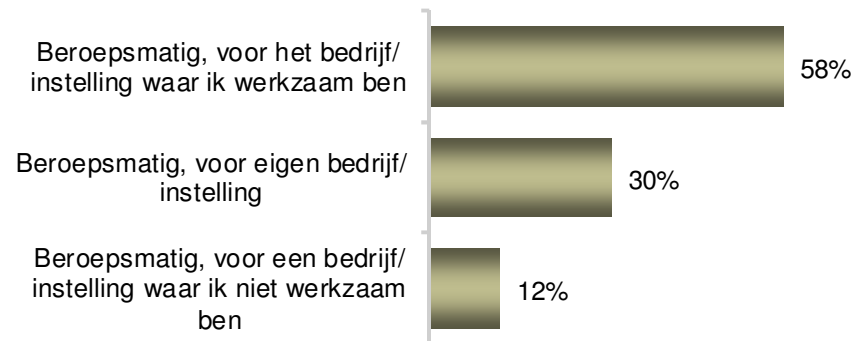


Resultaten

Vergunningverlening

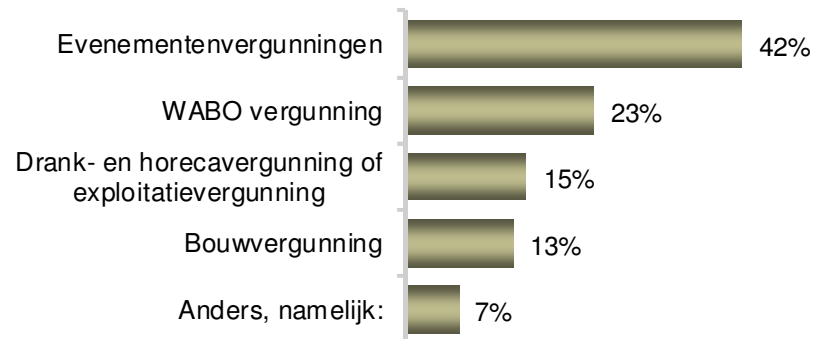
Evenementenvergunning meest aangevraagd

De meeste (58%) vergunningaanvragen worden beroepsmatig ingediend, voor het bedrijf/ instelling waarvoor men werkzaam is. 30% van de vergunningaanvragen wordt ingediend door ondernemers zelf.



Figuur 23: Vanuit welke hoedanigheid hebt u de vergunningaanvraag ingediend?
Basis: Alle respondenten (n=60)

Evenementenvergunningen (42%) en WABO vergunningen (23%) worden het meest aangevraagd.



Figuur 24: Wat voor vergunning hebt u aangevraagd?
Basis: Alle respondenten (n=60)

Totale behandeling van vergunningaanvraag scoort 7,8

Vergunningaanvragers zijn veelal tevreden over het aanvraagproces; de totale behandeling van de vergunningaanvraag wordt beoordeeld met een ruim voldoende (7,8). De meeste ondernemers beoordelen de totale behandeling met een 8, er zijn vrijwel geen onvoldoendes gegeven.



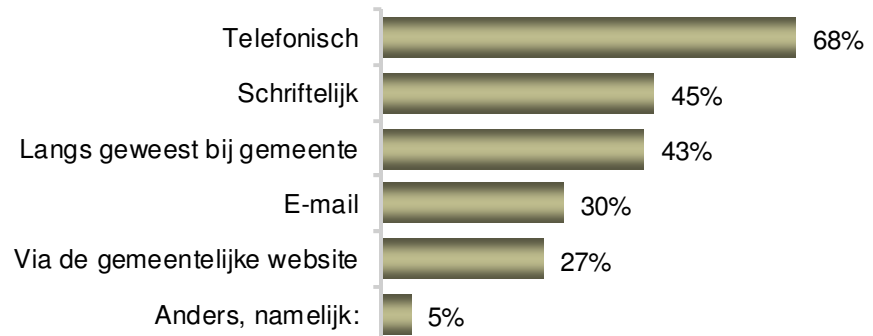
Gemiddelde rapportcijfer 7,8

Figuur 25: Als u een rapportcijfer zou moeten geven aan de gemeente voor de totale behandeling van uw vergunningaanvraag, welk cijfer zou u dan geven? Een 1 staat hierbij voor 'zeer slecht' en een 10 voor 'uitstekend'.

Basis: Alle respondenten (n=60)

Meerderheid heeft telefonisch contact gehad

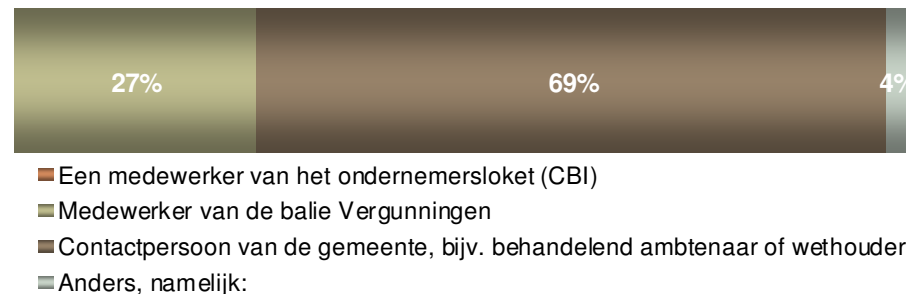
De meeste vergunningaanvragers hebben telefonisch contact (68%) met de gemeente. Iets minder dan de helft heeft schriftelijk (45%) contact of gaat langs (43%) bij de gemeente.



Figuur 26: Op welke manier(en) hebt u contact gehad met de gemeente over uw vergunningaanvraag? U kunt meerdere antwoorden geven.

Basis: Alle respondenten (n=60)

Een meerderheid (69%) van de vergunningaanvragers die bij de gemeente langs gaat, spreken vooral contactpersonen van de gemeente, zoals een behandelend ambtenaar of wethouder. Een kleine minderheid (27%) spreekt met een medewerker van de balie Vergunningen.



Figuur 27: U geeft aan dat u langs bent geweest bij de gemeente om uw vergunningaanvraag te bespreken. Kunt u aangeven met wie u daar gesproken hebt?

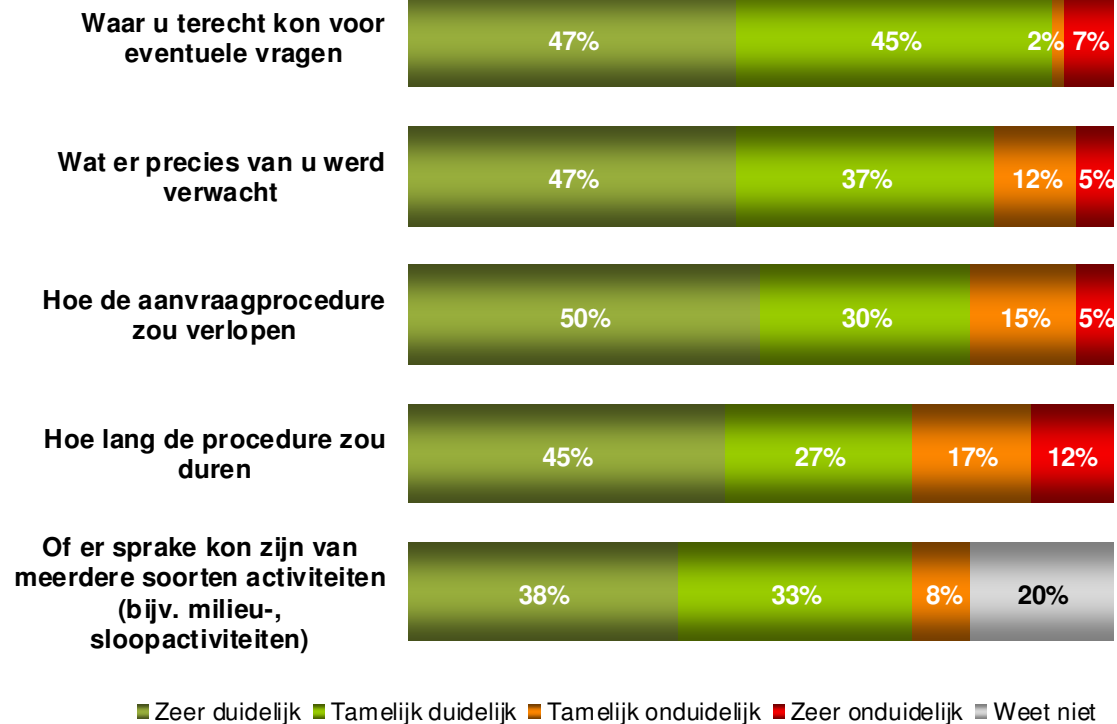
Basis: Alle respondenten die langs zijn geweest bij de gemeente (n=26)

Voorafgaande duidelijk waar men terecht kan voor eventuele vragen

Voorafgaande aan de formele vergunningaanvraag is voor een meerderheid alle punten duidelijk. Een top drie van de meest duidelijke punten is:

1. Waar men terecht kon voor eventuele vragen (92%)
2. Wat er precies verwacht werd (84%)
3. Hoe de aanvraagprocedure zou verlopen (80%)

Een kleine minderheid geeft aan dat er onduidelijkheden waren over hoe lang de procedure zou duren (29%) en hoe de aanvraagprocedure zou verlopen (20%).

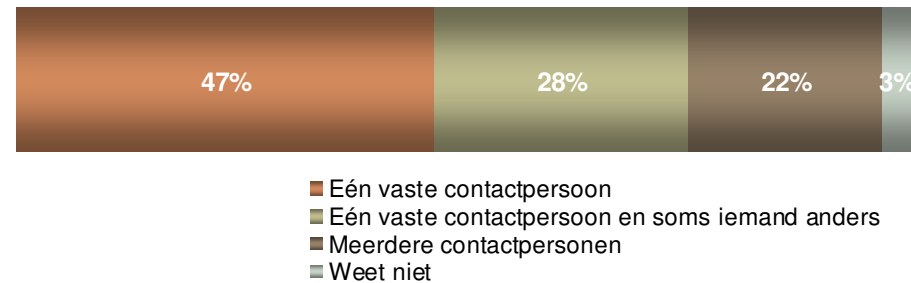


Figuur 28: In hoeverre waren onderstaande punten duidelijk, voordat u de formele aanvraag deed voor de vergunning?

Basis: Alle respondenten (n=60)

Ondernemers tevreden over het aantal contactpersonen

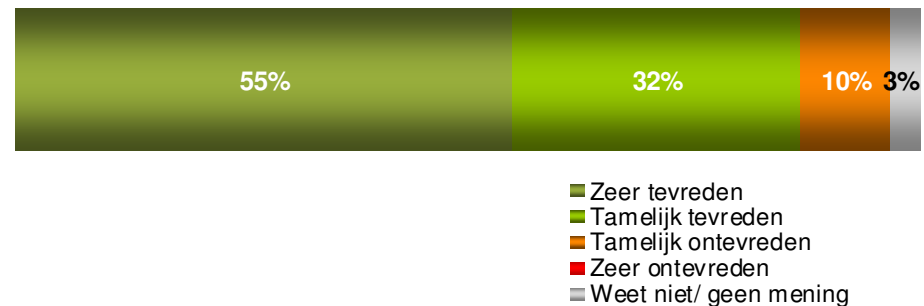
De helft (47%) heeft te maken met één vast contactpersoon. De overige vergunningaanvragers hebben te maken met één vast contactpersoon en soms iemand anders (28%) of met meerdere contactpersonen (22%).



Figuur 29: Had u te maken met een vast contactpersoon of meerdere contactpersonen van de gemeente nadat de aanvraag officieel was ingediend?

Basis: Alle respondenten (n=60)

Over het aantal contactpersonen zijn de vergunningaanvragers goed te spreken; een ruime meerderheid (87%) is tamelijk tot zeer tevreden.

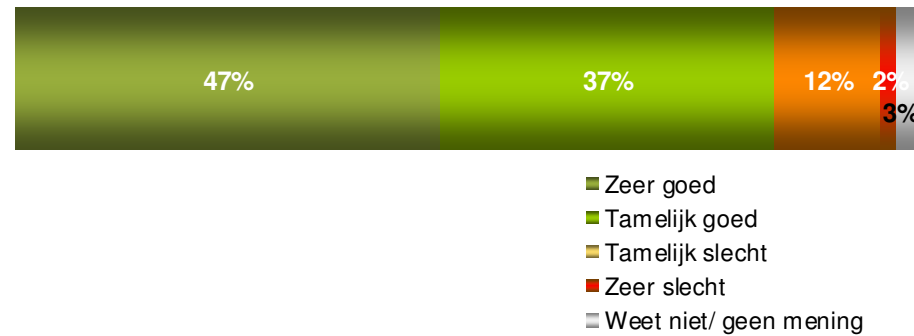


Figuur 30: Hoe tevreden bent u over dit aantal contactpersonen?

Basis: Alle respondenten (n=60)

Gemeente houdt ondernemers tamelijk tot zeer goed op de hoogte

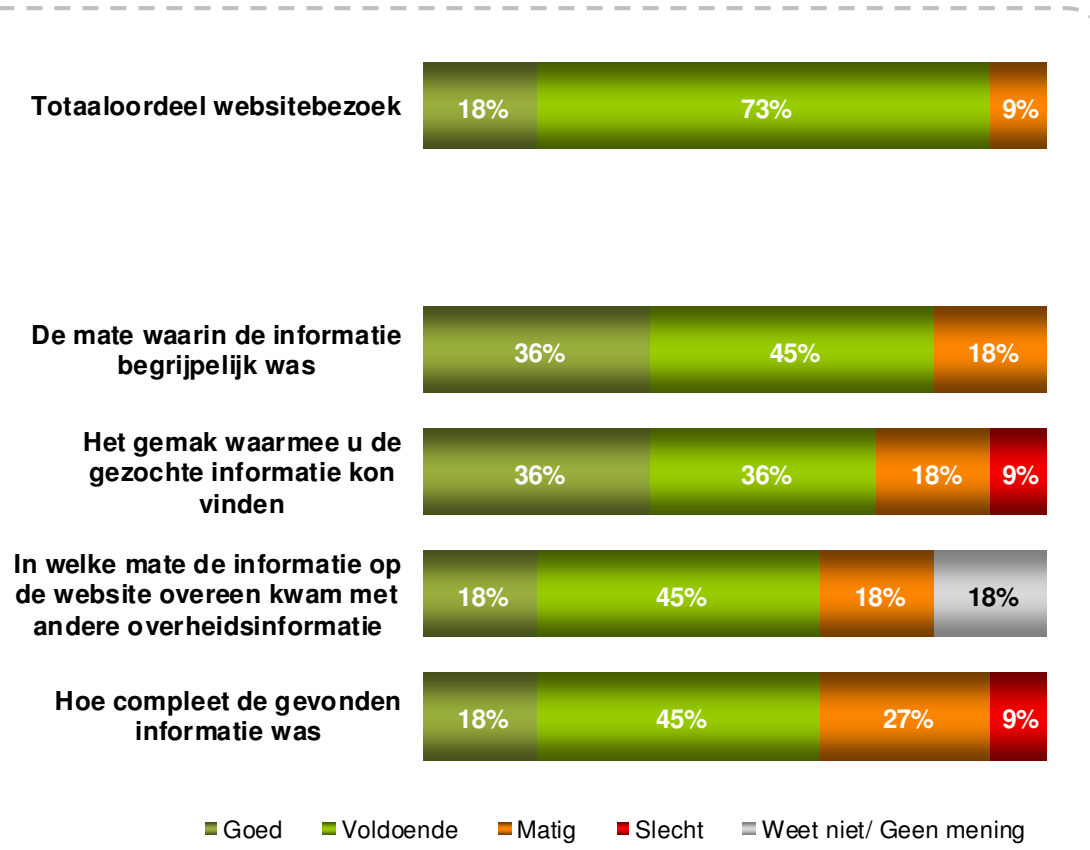
Ondernemers worden tamelijk (37%) tot zeer goed (47%) op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling. Een kleine minderheid (14%) is tamelijk tot zeer slecht geïnformeerd.



Figuur 31: In welke mate bent u op de hoogte gehouden over de voortgang van de afhandeling?
Basis: Alle respondenten (n=60)

Gemeentelijke website in zijn totaliteit goed beoordeeld

De gemeentelijke website wordt in zijn totaliteit door een grote meerderheid beoordeeld met een voldoende tot goed.



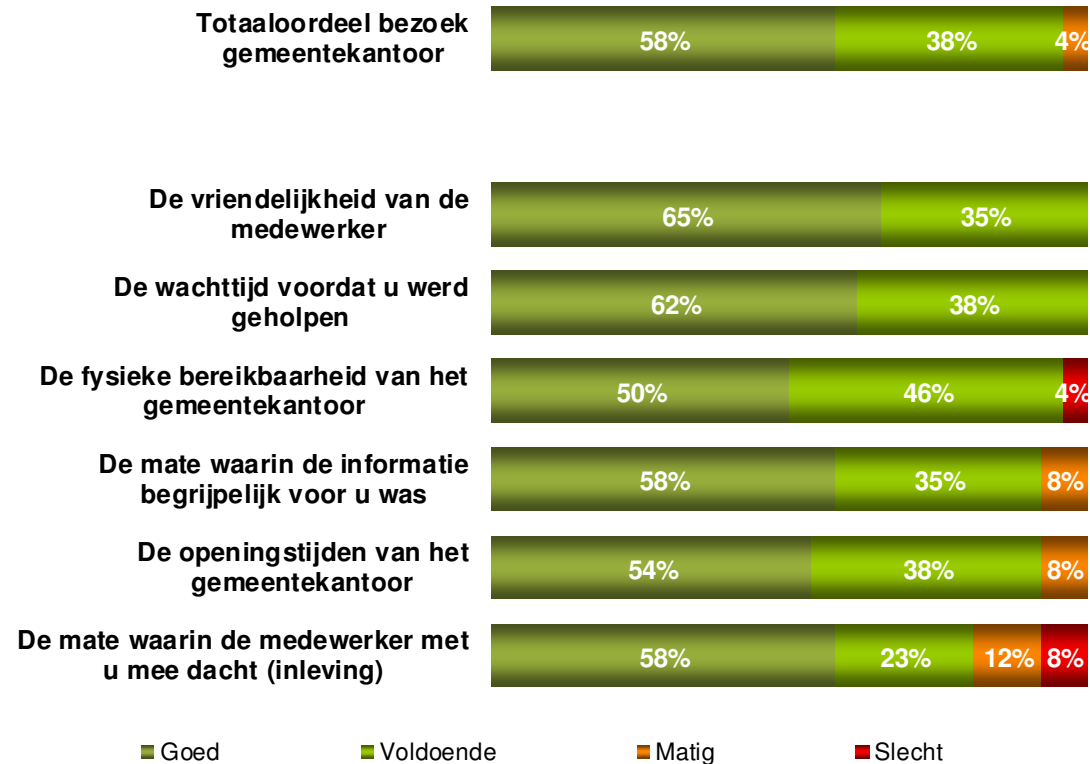
Indicatief

Figuur 32: Hoe beoordeelt u de gemeentelijke website op de volgende aspecten?
Basis: Alle respondenten die contact hadden via de gemeentelijke website (n=11)

Vriendelijkheid van de medewerker veelal positief bevonden

Vrijwel alle vergunningaanvragers zijn positief over het bezoek aan het gemeentekantoor; 96% geeft een voldoende of goed als totaaloordeel.

Alle aspecten worden goed beoordeeld. Het inlevingsvermogen van de medewerker blijft wat achter op de rest.



Figuur 33: Hoe beoordeelt u uw laatste bezoek op de volgende aspecten?
Basis: Alle respondenten die een bezoek hebben gebracht aan de gemeente (n=26)

Vriendelijkheid van de telefonische medewerker positief beoordeeld

Vergunningaanvragers die telefonisch contact hebben met de gemeente zijn veelal tevreden over het contact; 88% beoordeelt het telefonische contact in zijn totaliteit met een voldoende tot goed.

De aspecten die het hoogst scoren zijn:

1. De vriendelijkheid van de medewerker (97%)
2. De mate waarin de informatie begrijpelijk was (95%)
3. De deskundigheid van de medewerker (93%) scoren het hoogst.

In beperkte mate zijn de telefonische openingstijden (10%) en de mate waarin de medewerker meedacht (12%) matig tot slecht beoordeeld.



Figuur 34: Hoe beoordeelt u uw telefonische contact met de gemeente op de volgende aspecten?
Basis: Alle respondenten die telefonisch contact hadden (n=41)

Meerderheid beoordeelt het schriftelijk contact goed

Voor wat betreft het schriftelijke contact in zijn totaliteit, is een ruime meerderheid (81%) positief. Een kleine deel (19%) geeft een negatieve beoordeling.

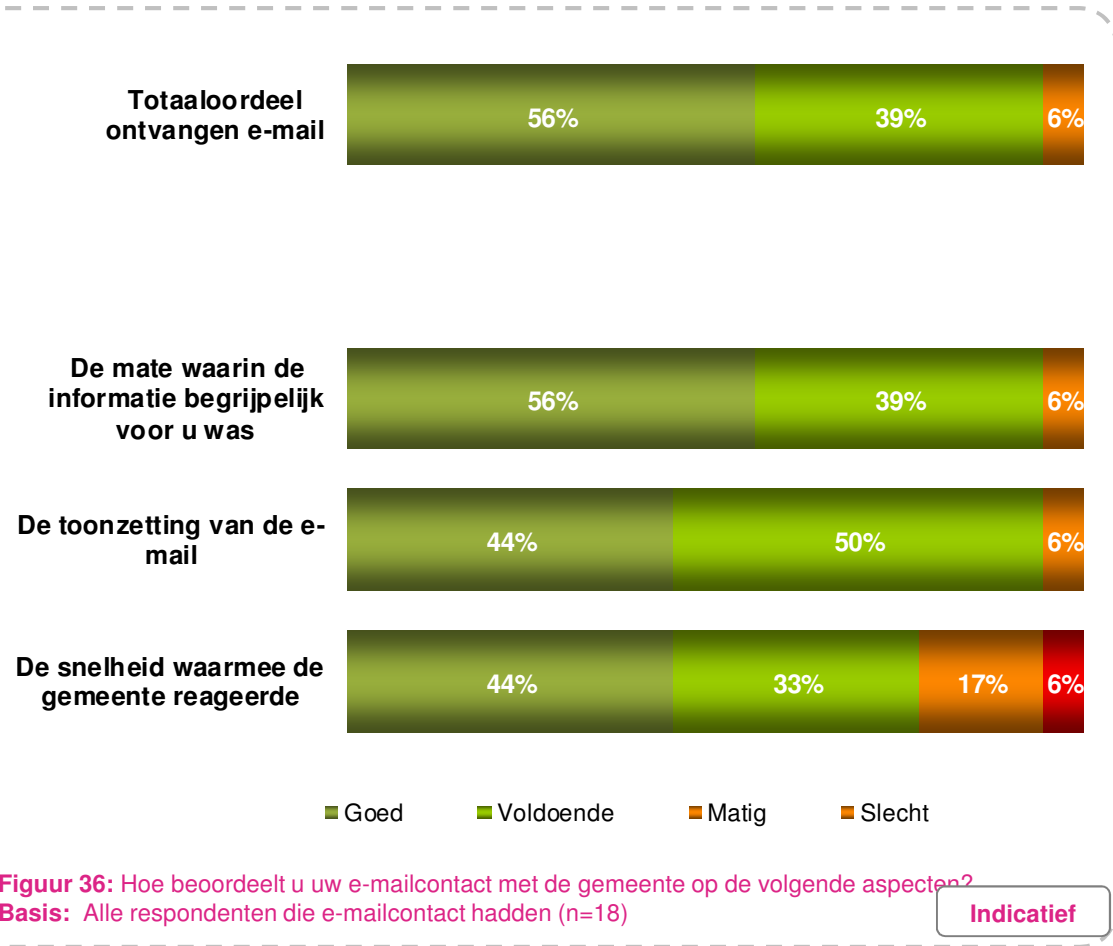
Alle items worden goed beoordeeld. De snelheid waarmee de gemeente reageert loopt wat achter op de overige aspecten.



Alle aspecten van e-mailcontact goed beoordeeld; snelheid van reageren loopt wat achter

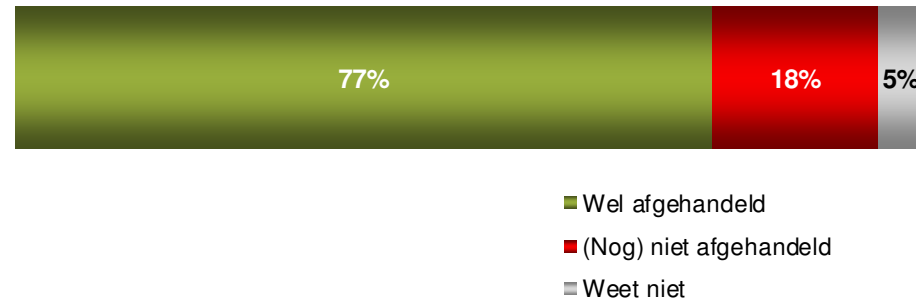
Vrijwel alle vergunningverleners die e-mailcontact hebben met de gemeente beoordelen de ontvangen e-mail in zijn totaliteit positief.

Ook hier zien we dat vergunningaanvragers minder positief zijn over de snelheid waarmee de gemeente reageerde.



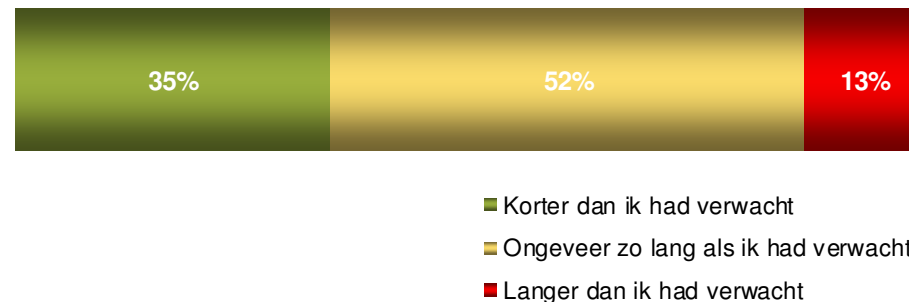
Vergunning aanvragen binnen de verwachte tijd afgehandeld

Nagenoeg alle vergunningaanvragen zijn inmiddels afgehandeld (77%). Een kleine deel (18%) wacht nog op antwoord.



Figuur 37: Is uw vergunningaanvraag inmiddels afgehandeld?
Basis: Alle respondenten (n=60)

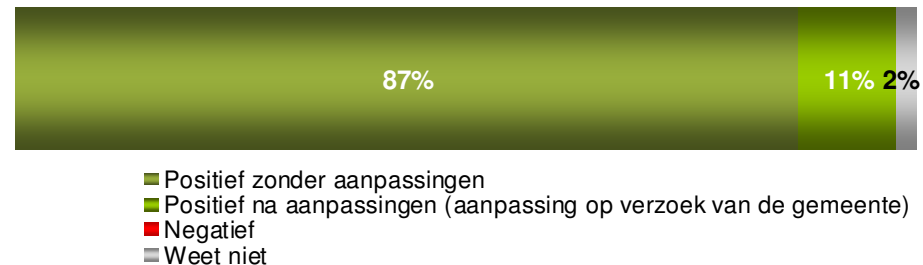
Veelal wordt binnen de verwachte tijd een besluit genomen op de vergunningaanvraag. Circa de helft (52%) van de vergunningaanvragen waren afgehandeld binnen de verwachte tijd. Een op de drie (35%) aanvragen worden zelfs sneller afgehandeld dan men verwacht, een kleine minderheid (13%) heeft langer moeten wachten.



Figuur 38: Hoe lang vindt u dat de afhandeling heeft geduurd?
Basis: Alle respondenten waarvan de vergunningaanvraag is afgehandeld (n=46)

Vergunningen positief zonder aanpassingen verstrekt

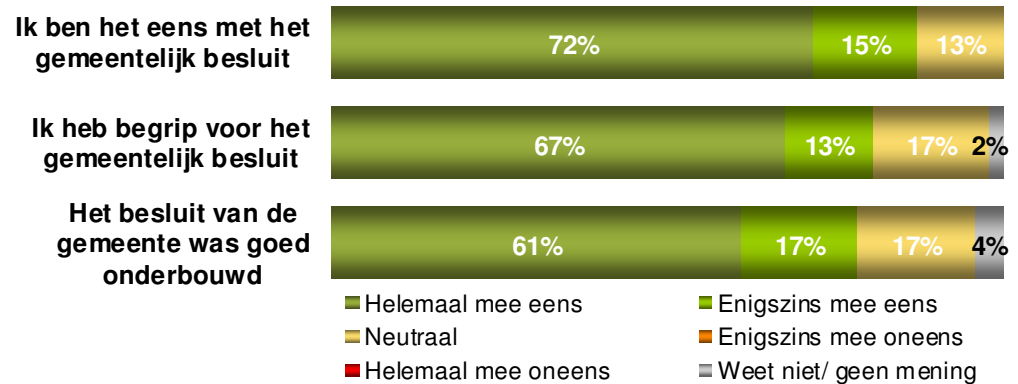
Nagenoeg alle vergunningen (87%) worden door de gemeente zonder aanpassingen verstrekt. Een klein deel (11%) kreeg de vergunning na aanpassing op verzoek van de gemeente.



Figuur 39: Hoe heeft de gemeente beslist over uw laatste aanvraag?

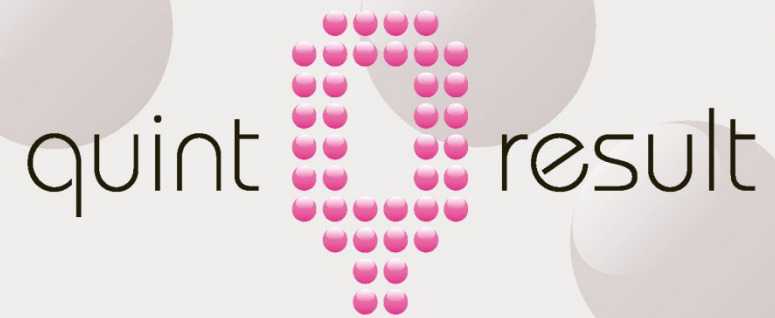
Basis: Alle respondenten waarvan de vergunningaanvraag is afgehandeld (n=46)

Over alle genoemde stellingen betreffende het gemeentelijk besluit zijn vrijwel alle ondernemers positief. Een ruime meerderheid is het eens met het besluit (87%), heeft begrip voor het besluit (80%) en vindt het besluit goed onderbouwd (78%).



Figuur 40: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

Basis: Alle respondenten waarvan de vergunningaanvraag is afgehandeld (n=46)

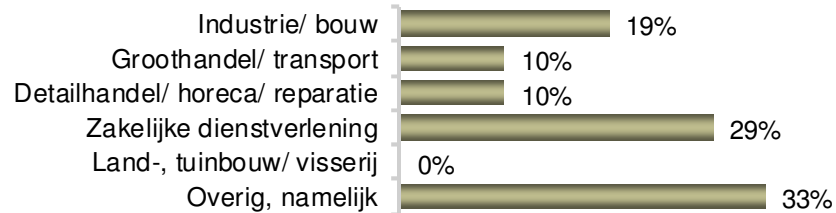


Achtergrondgegevens

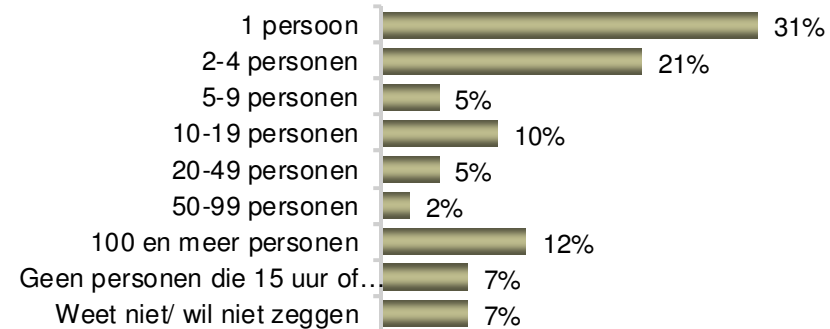
Onderzoeksverantwoording

- **Achtergrondgegevens CBI**

Vooral ondernemers uit de zakelijke dienstverlening (29%) en industrie/ bouw (19%) hebben contact gehad met het CBI. Voornamelijk eenmanszaken (31%) en kleine bedrijven (21%) hebben contact gehad met het CBI.



Figuur 1: Tot welke branche behoort uw bedrijf?
Basis: Alle respondenten (n=60)

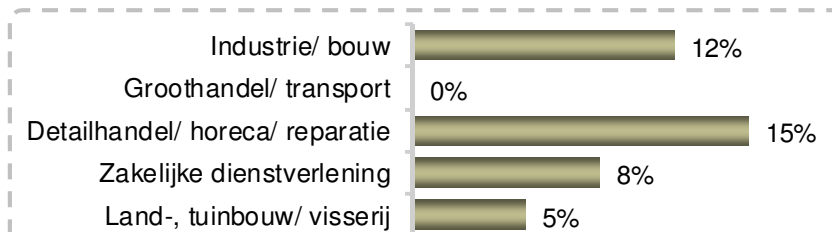


Figuur 2: Hoeveel personen zijn er op dit moment werkzaam?
Basis: Alle respondenten (n=60)

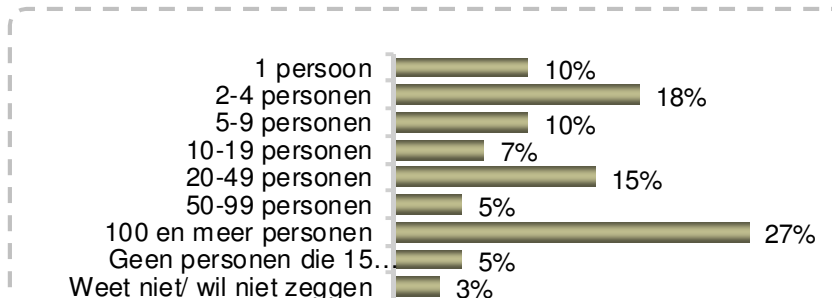
Onderzoeksverantwoording

- Achtergrondgegevens vergunningverlening**

De meeste vergunningaanvragen zijn aangevraagd door de detailhandel/ horeca/ reparatie (15%) en de industrie/ bouw. Voornamelijk grote bedrijven (27%) hebben vergunningen aangevraagd.



Figuur 3: Tot welke branche behoort uw bedrijf?
Basis: Alle respondenten (n=60)



Figuur 4: Hoeveel personen zijn er op dit moment werkzaam?
Basis: Alle respondenten (n=60)

Benchmark Wabo

Resultaten voor de gemeente Haarlemmermeer

Den Haag, 8-6-2012 Versie 1.0

Auteurs:

- M. Hoogwout
- A. Azouz

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.2 Benchmarkproces	4
1.3 Opzet benchmark.....	5
1.4 Algehele conclusie voor de gemeente Haarlemmermeer.....	6
1.5 Leeswijzer.....	8
2. Voorlichting en vergunningverlening	9
2.1. Van informatieverzoek tot vergunning	9
2.2 Invalshoek bestuur	10
2.2.1 Toetsintensiteit.....	10
2.2.2 Toezichtintensiteit	11
2.2.3 Zorgvuldigheid	12
2.2.4 Dekkingsgraad leges	13
2.3 Invalshoek klant	14
2.3.1 Bereikbaarheid	14
2.3.2 Gelegenheid tot vooroverleg.....	16
2.3.3 OLO-gebruik.....	17
2.3.4 In behandelingname	18
2.3.5 Doorlooptijden	21
2.3.6 Leges.....	23
2.4 Invalshoek organisatie	25
2.4.1 Productiviteit vergunningverlening	25
2.4.2 Kostenbeheersing vergunningverlening.....	28
2.4.3 Uitvalbeheersing.....	32
3. Toezicht en handhaving.....	35
3.1 Van controle tot geëffectueerde dwangsom	35
3.2 Invalshoek bestuur	36

3.2.1	Toezichtbeleid	36
3.2.2	Handhavingsbeleid	39
3.3	Invalshoek klant bij toezicht- en handhavingstrajecten.....	41
3.4	Invalshoek organisatie	45
3.4.1	Productiviteit toezicht en handhaving.....	45
3.4.2	Kostenbeheersing toezicht en handhaving.....	48
4.	Bijlagen	53
4.1	Lijst van deelnemers	53

1. Inleiding

Deze rapportage bevat een vergelijking van de prestaties van de gemeente Haarlemmermeer op het vlak van de uitvoering van de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (Wabo) aan de benchmark Wabo. Per 1 oktober 2010 is de Wabo ingevoerd. Deze wet heeft tot doel de vergunningverlening en het toezicht op bouwinitiatieven en omgevingsbelastende activiteiten in de fysieke leefomgeving te integreren. In totaal worden meer dan 23 vergunningstelsels onder de Wabo gebundeld, variërend van de woningwet met het bouwbesluit en de wet milieubeheer met het activiteitenbesluit tot habitatrictlijnen en de monumentenwet. De Wabo moet zorgen voor zowel een meer klantvriendelijke omgang van overheden met particulieren en bedrijven die potentieel risicovolle activiteiten initiëren in de fysieke leefomgeving als voor een efficiëntere en effectievere beheersing van de risico's die deze initiatieven potentieel met zich mee brengen. Een goede uitvoering van de Wabo vergt van gemeenten een verregaande integratie van tot voor kort gescheiden uitgevoerde vergunningstelsels.

Alle gemeenten zitten in een leer- en ontwikkeltraject waarin veel behoefte is aan informatie over vragen als hoe de uitvoering van de Wabo het beste georganiseerd kan worden, welke inzet van mensen en middelen daarvoor reëel is en hoe die het beste ingezet kunnen worden in de verschillende fasen van de vergunningverlening en het toezicht om de risico's voor de fysieke leefomgeving optimaal te beheersen.

De benchmark Wabo biedt gemeenten en andere bij de uitvoering van de Wabo betrokken overheden een kennisbron waarmee zij effectief en efficiënt kunnen leren van elkaars prestaties.

De benchmark Wabo is als vergelijkings- en leerinstrument ook nog volop in ontwikkeling. De voorliggende rapportage is een weerslag van de eerste ronde die met het instrument is uitgevoerd. Het nut van de verschillende indicatoren en overzichten wordt als onderdeel van het benchmarkproces met betrokkenen geëvalueerd, zodat de rapportages in volgende rondes steeds beter kunnen gaan aansluiten op de leerbehoeften van alle betrokkenen.

1.2 Benchmarkproces

De prestatie-indicatoren die in de benchmark worden vergeleken zijn voortgekomen uit een serie in de loop van 2011 gehouden brainstormsessies met vertegenwoordigers van in totaal vijftien gemeenten. De indicatoren worden daarmee door de gemeenten zelf gezien als relevant voor hun bedrijfsvoering. Uit de sessies is een benchmarkvoorstel voortgekomen waarop zoveel mogelijk gemeenten zijn uitgenodigd om in te schrijven. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een vergelijkingsbasis veertien gemeenten waaraan de prestaties van de gemeente Haarlemmermeer zijn vergeleken. Gemeenten die hebben ingetekend hebben vervolgens op een speciaal voor de benchmark ingerichte webomgeving (www.wabokwaliteitservice.nl) hun gegevens kunnen aanleveren. De gegevens zijn vervolgens verwerkt tot een eerste versie van de benchmarkvergelijking. Deze eerste uitkomsten zijn in gesprekken met alle deelnemende gemeenten

afzonderlijk doorgenomen, met als doel te verifiëren dat bij het aanleveren van de gegevens geen interpretatieverschillen zijn ontstaan. In het geval er opvallende afwijkingen zijn geconstateerd voor de gemeente Haarlemmermeer ten opzichte van de benchmark, is het gesprek gebruikt om helder te krijgen wat de aanleiding kan zijn voor de afwijking. Deze verklaringen hebben - daar waar relevant - een plek gekregen in deze rapportage als het verhaal achter de cijfers. De gemeenten hebben daarna voor zover nodig de tijd gekregen om de aangeleverde gegevens aan te vullen of aan te passen. Vervolgens is een conceptrapportage opgesteld en besproken alvorens de definitieve rapportage op te leveren. Na afloop van de benchmarkronde is de benchmark en het proces in een gemeenschappelijke bijeenkomst met alle deelnemers geëvalueerd. Deze bijeenkomst is ook expliciet gebruikt om de deelnemers de gelegenheid te geven om van hun 'best practises' kennis te nemen. Gemeenten die hun eigen situatie met een eigen deelset uit de benchmarkpopulatie (bijvoorbeeld specifieke vergelijkbare gemeenten) willen vergelijken kunnen dat in de speciale webomgeving (www.wabokwaliteitservice.nl) tot minimaal één jaar na afronding van de benchmarkronde doen.

1.3 Opzet benchmark

De benchmark Wabo gaat er vanuit dat het centrale doel van de uitvoering van de Wabo door gemeenten en andere overheden is het beheersbaar houden van de risico's van activiteiten van particuliere initiatiefnemers voor de fysieke leefomgeving. Daarbij wordt vooral gestuurd op de mate waarin initiatiefnemers zich aan de regels weten te houden. Het beheersbaar houden van deze risico's kan worden gedaan in verschillende fasen van de vergunningverlening-, toezicht- en handhavingketen (VTH-keten):

1. **de voorlichtingsfase:** door initiatiefnemers goed te informeren over de regels waaraan zij zich moeten houden kan voorkomen worden dat zij per ongeluk door onwetendheid regels overtreden. Gemeenten vullen dit onder andere in door bieden van de gelegenheid tot vooroverleg of het indienen van principeaanvragen;
2. **de vergunningverleningsfase:** door vooraf te toetsen of voornemens van aanvragers niet in strijd zijn met de regels wordt voorkomen dat men achteraf handhavend moet optreden;
3. **de toezichtfase:** in deze fase wordt buiten gekeken of initiatiefnemers zich aan alle regels houden die gelden voor het ontwikkelen van initiatieven in de leefomgeving. Dit ongeacht de vraag of voor die initiatieven vooraf een vergunning is afgegeven of niet. Ook vergunningvrije initiatieven moeten immers aan de regels voldoen;
4. **de handhavingfase:** in deze fase treedt de overheid corrigerend op nadat in de toezichtfase een overtreding is geconstateerd. De handhavingfase heeft een formeel juridisch karakter omdat in deze fase wordt teruggegrepen op aan de bevoegde gezagen toegekende wettelijke bevoegdheden om overtreders te dwingen overtredingen ongedaan te maken en de legale situatie te herstellen.

In de benchmark zijn op al deze fasen prestatie-indicatoren benoemd. Speciale aandacht is uitgegaan naar prestatie-indicatoren die iets zeggen over de onderlinge samenhang

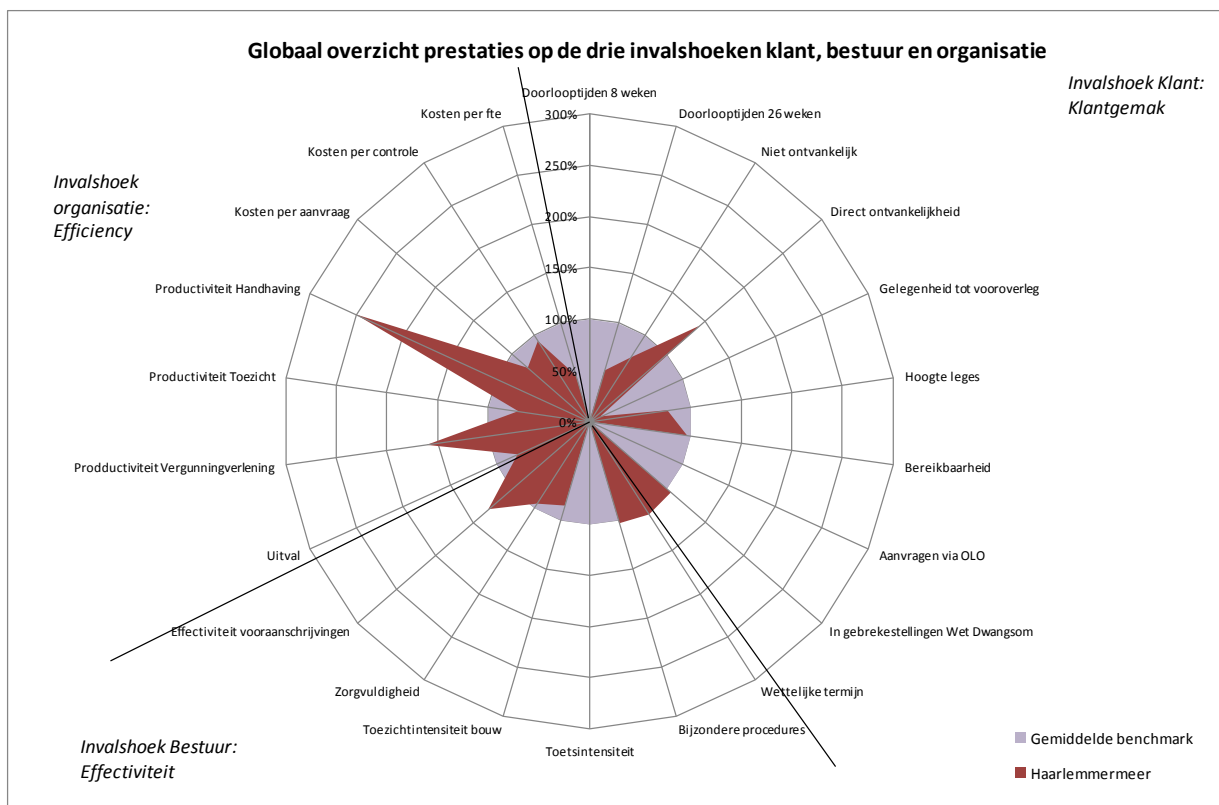
tussen de fasen, zodat ook kennis kan worden opgedaan over de vraag in welke fase de inzet van mensen en middel het meest effectief kan zijn.

Daarnaast is voor iedere fase geprobeerd prestatie-indicatoren te benoemen die relevant zijn vanuit drie invalshoeken:-

- **de invalshoek van het bestuur:** Hierin staat de effectiviteitsvraag centraal. In hoeverre is de gemeente Haarlemmermeer in staat om risico's te beheersen en/of het normconform gedrag van de initiatiefnemers te bevorderen;
- **de invalshoek van de klant:** Hierbij is vooral gekeken naar de mate waarin de gemeente in staat is om de overlast die al de VTH-activiteiten in de verschillende fasen van de VTH-keten opleveren voor de initiatiefnemers tot een minimum te beperken;
- **de invalshoek van de organisatie:** Hierbij draait het om de vraag in hoeverre de gemeente haar taken efficiënt weet uit te voeren met zo min mogelijk inzet van formatie en/of collectieve middelen.

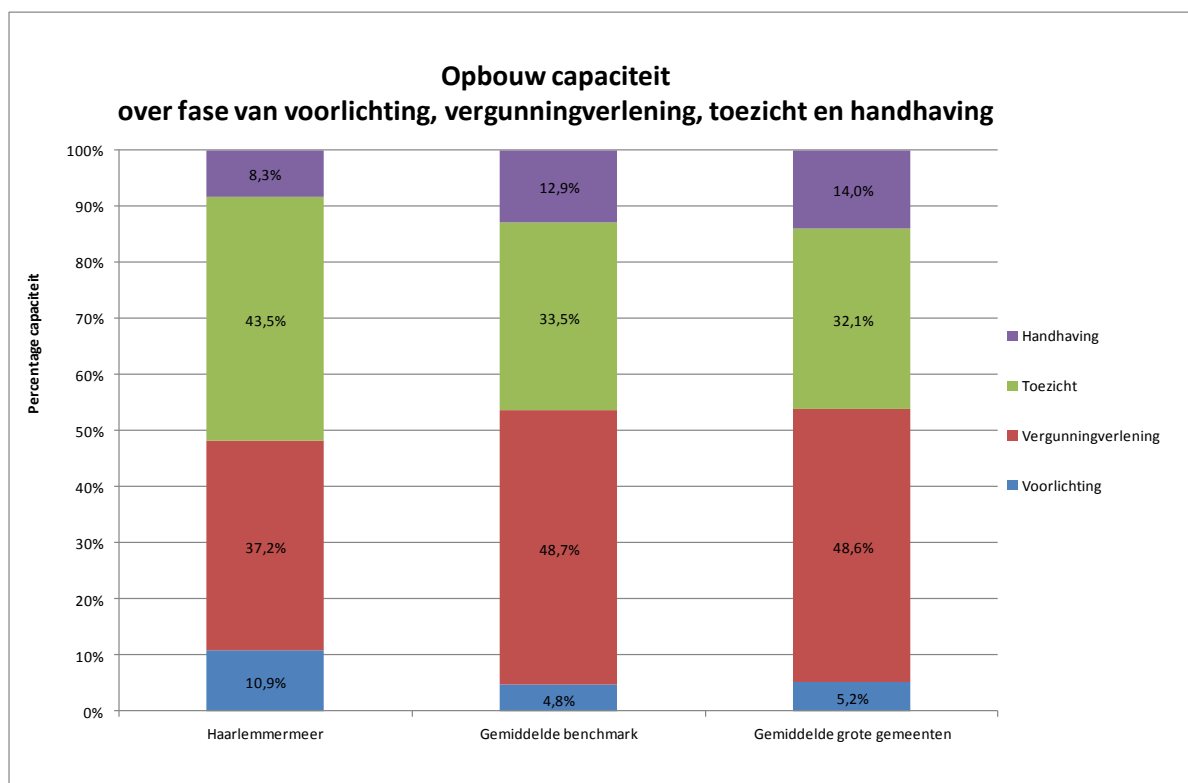
1.4 Algehele conclusie voor de gemeente Haarlemmermeer

In het onderstaande radardiagram is een overzicht opgenomen van de belangrijkste prestatie-indicatoren die in de benchmark zijn vergeleken. In dit radardiagram zijn rechtsboven de indicatoren die gerelateerd zijn aan de invalshoek van de klant weergegeven. De voor het bestuur relevante indicatoren zijn aan de onderkant gesitueerd en die betrekking hebben op de invalshoek van de organisatie aan de linker bovenkant. Daar waar de gemeente boven de 100% scoort doet zij het beter dan het benchmarkgemiddelde. Daar waar de achtergrond cirkel nog zichtbaar is scoort de gemeente onder het benchmarkgemiddelde (of - afhankelijk van de indicator - onder de wettelijke norm) en is er ruimte voor verbetering. Het radardiagram geeft ook een indruk op welke van de drie kwadranten (bestuur, klant, organisatie) de nadruk ligt bij de gemeente. Het kwadrant waarin het minste van de achtergrondcirkel zichtbaar is benadrukt de invalshoek waarop de gemeente het beste presteert. Daar waar de gemeente geen gegevens heeft kunnen aanleveren is het scoringspercentage vooralsnog op 0% gesteld. Deze 0% wil niet zeggen dat de gemeente op dit punt per definitie slecht presteert, maar wel dat er op basis van de benchmark geen oordeel kan worden gevormd over de prestaties op dit punt.



Figuur 1.1: radardiagram met overzicht prestaties gemeente Haarlemmermeer

In figuur 1.2 is weergegeven hoe de gemeente haar beschikbare ambtelijke capaciteit heeft ingezet over de vier fasen waarin de gemeente kan sturen op normconform gedrag (zie paragraaf 1.3).



Figuur 1.2: Verdeling capaciteit voor Wabo-taken over de verschillende fasen in de Wabo-keten

Uit de gegevens van de benchmark blijkt dat de gemeente Haarlemmermeer een relatief efficiënt opererende Wabo-organisatie heeft. De gemeente lijkt het proces van vergunningverlening relatief beter onder controle te hebben en legt de nadruk op de kwaliteit van de uitvoering van de wettelijke taken.

Zo weet de gemeente een deel van de Wabo-aanvragen relatief snel af te handelen, zich voldoende aan de wettelijke termijn te houden en kunnen relatief meer aanvragen de eerste keer in behandeling genomen worden. Bovendien hoeft de gemeente minder vaak haar werk over te doen naar aanleiding van een bezwaarschrift procedure. Wel is het aantal aanvragen dat de gemeente uiteindelijk moet weigeren (uitval) een aandachtspunt.

Alhoewel de kostenstructuur relatief nadelig is, weet de gemeente dit te combineren met een hoge productiviteit. De gemeente heeft haar formatie voor het uitoefenen van haar Wabo-taken relatief meer op de toezichts- en de voorlichtingsfase gericht. Vergunningverlening kent daarentegen relatief minder formatie dan de ander gemeente. Dit kan een mogelijke verklaring zijn voor de relatief hogere productiviteit.

Opvallend is wel dat juist in de toezichtsfase, waar de gemeente een relatief groot deel van haar capaciteit op inzet men juist minder beschikt over informatie om te kunnen sturen op efficiëntie en effectiviteit.

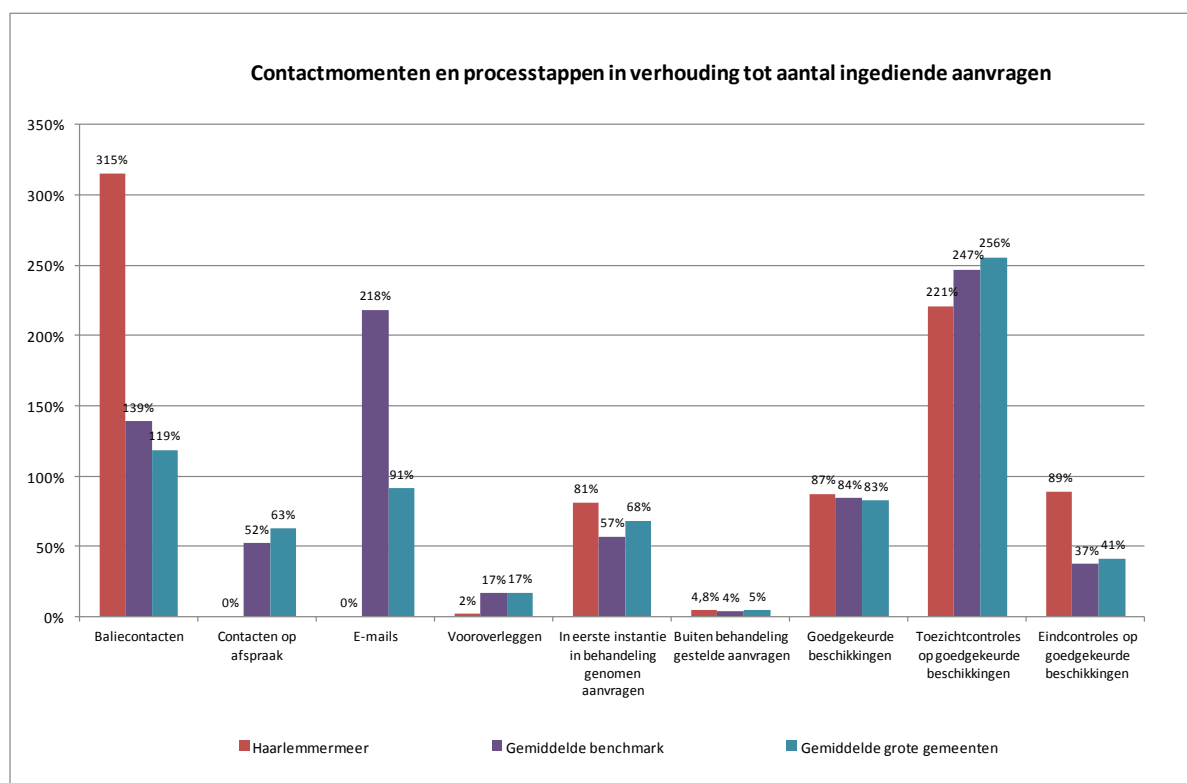
1.5 Leeswijzer

Bij het weergeven van de resultaten van de benchmarkvergelijking voor de gemeente Haarlemmermeer is in eerste instantie onderscheid gemaakt naar de fasen voorlichting en vergunningverlening en (hoofdstuk 2) en toezicht en handhaving (Hoofdstuk 3). Ieder hoofdstuk wordt ingeleid met een overzicht van de prestaties opgedeeld naar processtappen. Op basis van de drie invalshoeken bestuur, klant en organisatie zijn vervolgens de verschillende thema's nader uitgewerkt. De indicatoren zijn zoveel mogelijk geclusterd naar thema. Per thema is vervolgens eerst aangegeven wat de indicatoren inhouden en waarom en waarvoor ze relevant zijn. Vervolgens zijn de vergelijkingsuitkomsten weergegeven. Dit is zoveel mogelijk gebeurd aan de hand van een grafiek waarin de prestaties van de gemeente Haarlemmermeer zijn vergeleken met het benchmarkgemiddelde en het gemiddelde voor de categorie gemeenten waarin de gemeente valt. Voor de gemeente Haarlemmermeer is dat de categorie 'Grote gemeenten (90.000+)'. Ieder thema wordt afgesloten met één of meer alinea's waarin een analyse en conclusie opgenomen over de duiding van de prestaties van de gemeente ten opzichte van de benchmarkresultaten.

2. Voorlichting en vergunningverlening

2.1. Van informatieverzoek tot vergunning

In de eerste twee fasen van de Wabo-keten probeert de gemeente invloed uit te oefenen op het normconform gedrag van inwoners en organisaties, door ze vooraf te wijzen op het bestaan en de inhoud van alle Wabo-gerelateerde regels (fase 1) en door hun voornemens aan de hand van vergunningaanvragen vooraf te toetsen. Daarbij kan men stellen dat goede voorlichting zou moeten leiden een vlot verlopend formele vergunningverlening met weinig uitval en weinig (doorloop)tijdverlies. In de systematiek van de benchmark wordt het toezicht op de bouw - voor zover dit voortvloeit uit vergunningaanvragen - in principe gerekend tot de vergunningverleningsfase en controles in verband met illegale bouw tot de in het volgende hoofdstuk te behandelen toezichtfase. In figuur 2.1 is zichtbaar gemaakt in hoeverre dit proces van voorlichting naar uiteindelijke beschikking en realisatie efficiënt en effectief verloopt. Daarbij is het aantal ingediende aanvragen als referentiepunt genomen om te vergelijken hoeveel klantcontacten er nodig zijn om tot een aanvraag te komen en hoeveel van die aanvragen uiteindelijk leiden tot een vergunning. Daarnaast is in deze overzichtgrafiek opgenomen hoeveel controles tijdens de bouw plaats vinden en hoeveel eindcontroles ten opzichte van het aantal afgegeven vergunningen.



Figuur 2.1: Trechterdiagram met overzicht prestaties van informatieverzoek tot vergunning tot bouwwerk

Grafiek 2.1 maakt duidelijk dat de gemeente Haarlemmermeer relatief meer balie contacten heeft dan andere gemeenten. De gegevens ten aanzien van contact op afspraak en email kunnen helaas niet aangeleverd worden. De gegevens ten aanzien van het vooroverleg laten wellicht een iets vertekend beeld zien, omdat de registratie

hiervan niet optimaal is. Veel van het vooroverleg en contact van de ondernemers verloopt via het CBI (Centrum voor Bedrijven en Instellingen). De gemeente weet relatief meer aanvragen direct in behandeling te nemen en het buiten behandeling stellen van de aanvragen ligt relatief lager. Uit de gesprekken is gebleken dat de gemeente relatief streng is aan de poort. Het aantal aanvragen dat de eindstreep weet te halen is relatief hoger dan bij andere gemeenten. De gemeente gaat vervolgens wel relatief minder buiten kijken of er ook gebouwd wordt conform de vergunningvoorwaarde, maar komt relatief veel vaker toe aan het controleren van alle eindoplevingen.

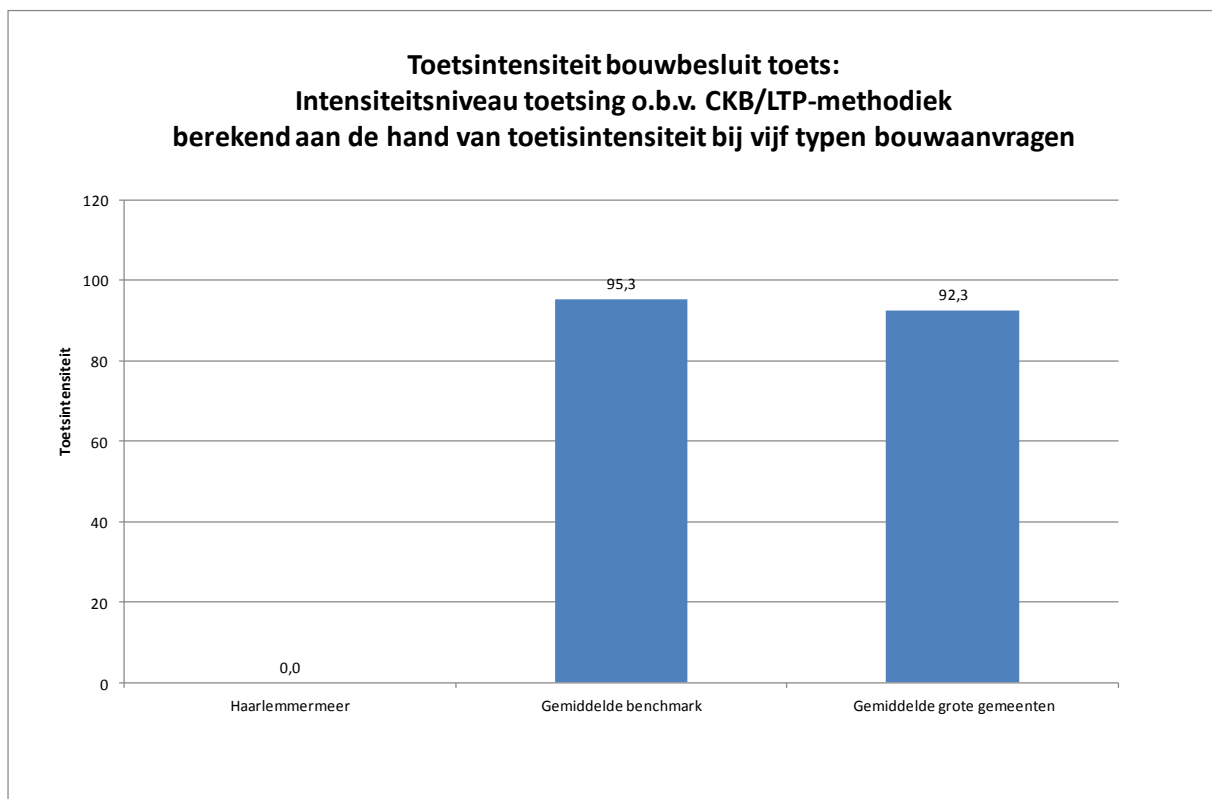
2.2 Invalshoek bestuur

Vanuit de invalshoek van het bestuur is van belang dat de gemeente haar beleidsdoelen realiseert en regel naleving weet af te dwingen met haar voorlichtings- en vergunningverleningsinspanningen. Het gaat daarbij feitelijk om de effectiviteit van de voorlichting, de vergunningverlening en het toezicht op de bouw in relatie tot de mate van regel naleving en mate waarin de risico's voor het ruimtelijk domein worden beheerst. De effectiviteit van deze activiteiten is moeilijk vergelijkbaar te maken. In de benchmark is daarom een aantal indirecte indicatoren benoemd die iets zeggen over de mate waarin de gemeente zich de kwaliteit van de vergunningverlening aantrekt.

2.2.1 Toetsintensiteit

De eerste indicator die iets kan zeggen over de mate waarin de gemeente de norm naleving belangrijk vindt is de intensiteit waarmee vergunningaanvragen worden getoetst aan de daarvoor geldende regelgeving. In de benchmark is dit vergelijkbaar gemaakt door de deelnemende gemeente te vragen de toetsintensiteit bij vijf typische bouwaanvragen uit te drukken in de intensiteitsniveaus zoals die worden gehanteerd in de door de Vereniging BWT Nederland ontwikkelde systematiek van het CKB/LTP¹. Op basis van door de gemeente aangegeven toetsniveaus bij de vijf typische bouwaanvraagtypes is een indexgetal ontwikkeld, dat vergeleken kan worden met de CKB/LTP-norm. De CKB/LTP-norm voor een minimaal acceptabel toetsniveau is 100. Ligt het getal voor de gemeente hieronder, dan besteedt men minder aandacht dan minimaal acceptabel wordt geacht aan de toetsing. Zit men met het indexgetal boven de 100 dan is er mogelijk ruimte voor een versobering van de toetsintensiteit.

¹ CKB staat voor Collectieve Kwaliteitsnormering Bouwvergunningen. Per bouwwerftype en onderdeel van het Bouwbesluit kan een intensiteitsniveau worden gekozen tussen 0 (niet toetsen) en 4 (integraal 100% toetsen) De CKB-systematiek is in 2012 omgedoopt in Landelijk Toetsingsprotocol ofwel LTP. De systematiek wordt onder andere ondersteund door een systeem van checklists die bij het toetsen gebruikt kan worden en is tevens de basis voor de beleidsmatig vast te stellen risicomatrixen.

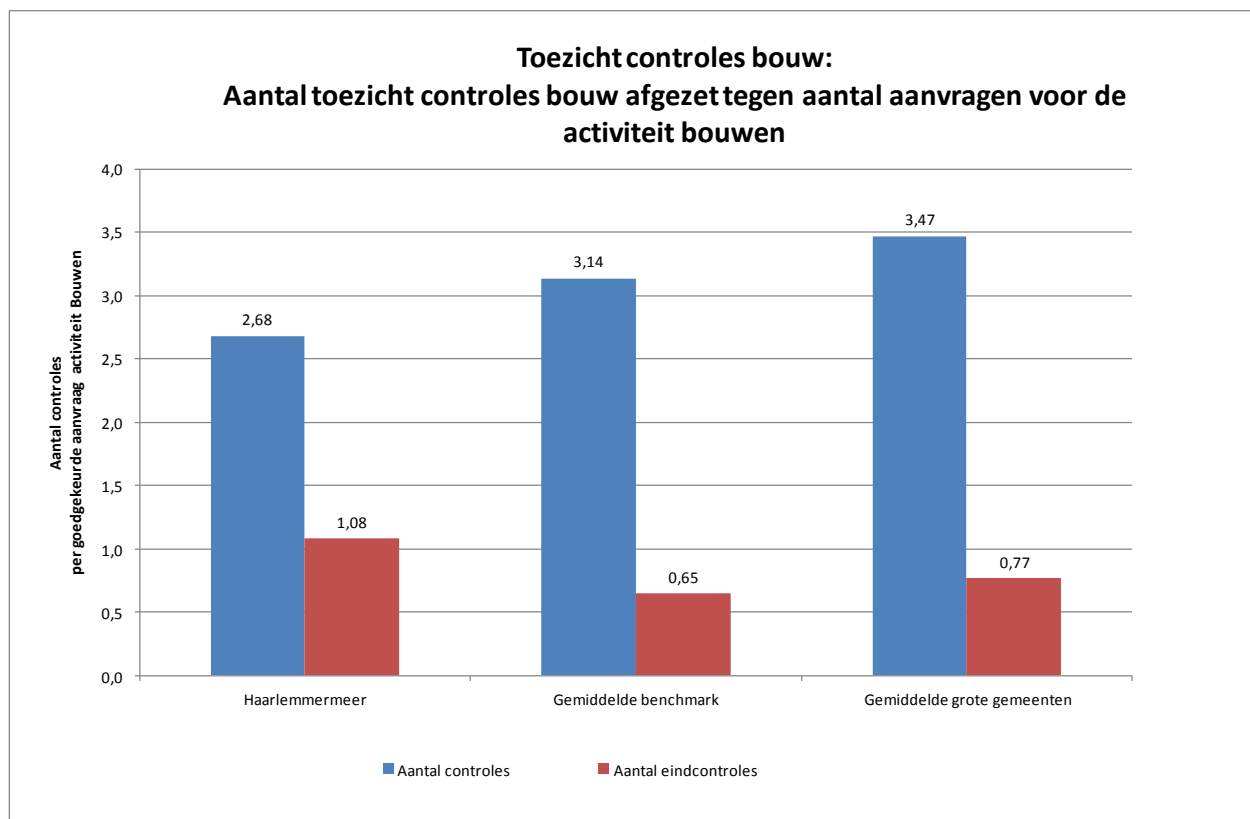


Figuur 2.2: Intensiteit toetsing aan bouwbesluit conform LTP-methodiek

De gemeente Haarlemmermeer heeft de beschikking over een toetsingsprotocol wat afgeleid is van het CKB (Collectieve Kwalliteitsnormering Bouwbesluit).

2.2.2 Toezichtintensiteit

Een tweede indicator die aangeeft hoe belangrijk een gemeente de regelnaleving vindt kan worden gevonden in de intensiteit waarmee toezicht wordt gehouden op de realisatie van verleende vergunningen. Dit wordt in de benchmark zichtbaar gemaakt door te vergelijken hoe vaak de gemeente gemiddeld op een bouwplaats gaat kijken en hoeveel van de verleende vergunningen ook worden gecontroleerd bij de eindoplevering. De eerste indicator ligt meestal hoger dan 1 (één keer kijken) omdat sommige projecten relatief intensief worden bekeken. De tweede indicator (eindcontroles) geeft een indicatie in hoeverre de toezichtcontroles vooral bij grote projecten plaatsvinden. Hoe kleiner dit getal hoe waarschijnlijker het is dat het toezicht zich alleen op een beperkt aantal complexe bouwactiviteiten richt.

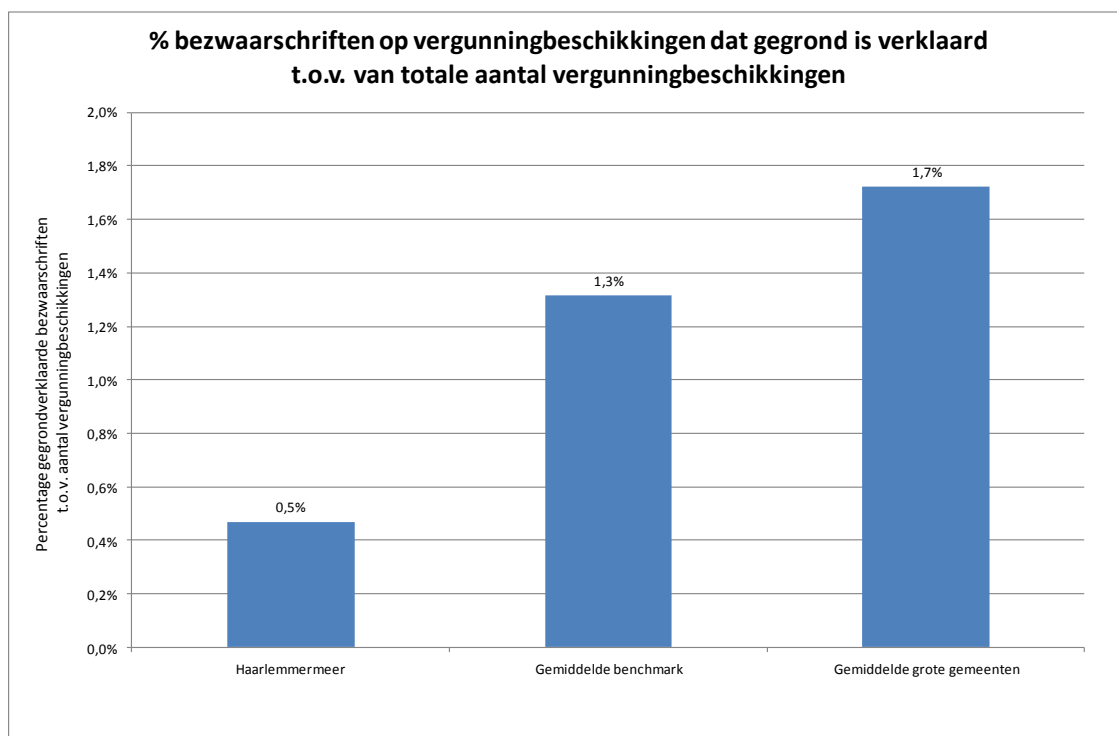


Figuur 2.3: Aantal controles en eindcontroles op de bouwplaats per afgegeven vergunning

Toezichthouders in Haarlemmermeer bezoeken een bouwplaats gemiddeld 2,7 keer. Dit is relatief gezien lager dan wat andere gemeenten doen. Wel blijkt de gemeente alle verleende vergunningen af te doen met een eindcontrole.

2.2.3 Zorgvuldigheid

Een andere indirecte manier om de kwaliteit van de vergunningverlening zichtbaar te maken is te kijken naar de mate waarin omstreden Wabo-beschikkingen kunnen standhouden in bezwaar- en beroepsprocedures. Het aantal bezwaar en beroepsschriften zegt daarbij op zichzelf niet zoveel. Het aantal (deels) gegrondverklarde bezwaren en beroepen zegt echter wel iets over de kwaliteit van de motivatie van de Wabo-beschikkingen. In de benchmarkvergelijking zijn bezwaren en beroepen tegen de hoogte van de legesaanslag buiten de berekeningen gehouden omdat deze niet zozeer gericht zijn tegen de toetsing zelf maar tegen de legesverordening. Bij de interpretatie is ook rekening gehouden met de mogelijkheid dat meerdere bezwaren soms betrekking hebben op één en dezelfde beschikking. De gemeente heeft dan bij een gegrondverklaring van het bezwaarschrift niet meerdere keren, maar slechts één keer gefaald.

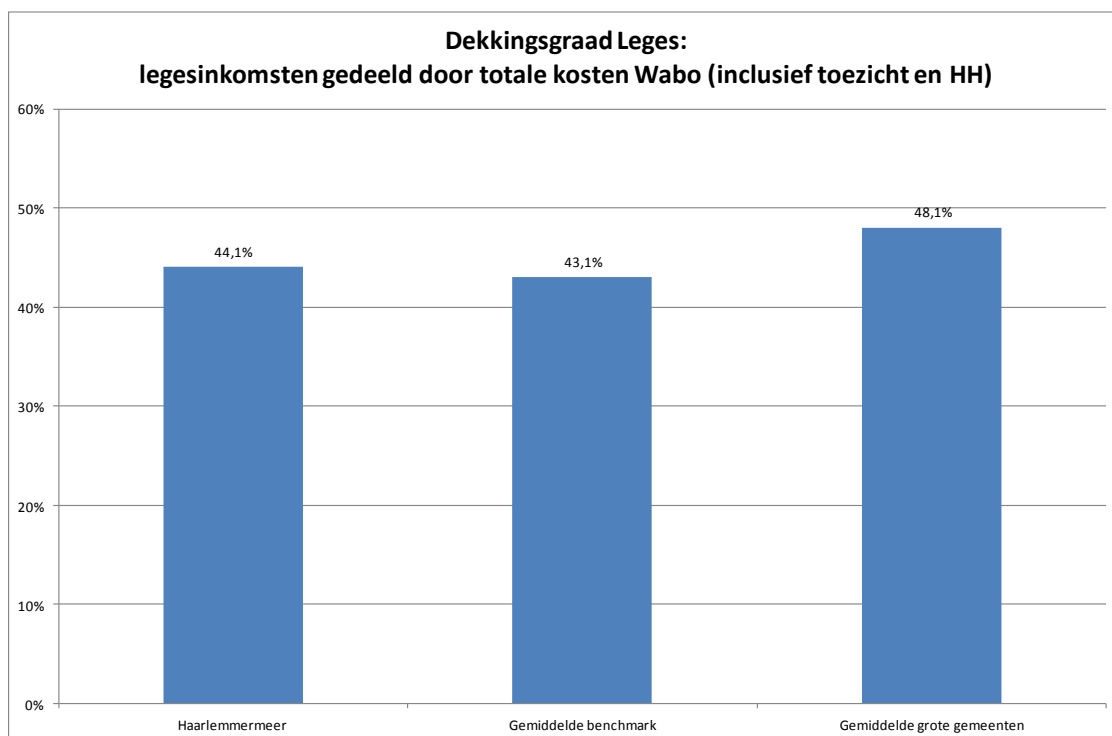


Figuur 2.4: Percentage (deels) gegrondverklaarde bezwaarschriften

De gemeente Haarlemmermeer weet relatief beter de toets der kritiek van bezwaarschriftindienders te weerstaan dan de meeste andere gemeenten. In een relatief kleiner aantal gevallen moest de vergunningbeschikking (gedeeltelijk) worden herzien.

2.2.4 Dekkingsgraad leges

Een volgend element dat voor het bestuur relevant is, is de mate waarin de leges dekkend zijn voor kosten die voor de Wabo-activiteiten worden gemaakt. In de systematiek kunnen niet voor alle Wabo-taken leges worden gevraagd aan de aanvragers en gebruikers. Omdat de uit de leges te dekken kosten voor de meeste gemeenten echter zeer moeilijk zijn te ontvlechten uit de totale kosten, is als vergelijkingsmaatstaf genomen de totale legesinkomsten in het meetjaar gedeeld door de totale uitgaven aan Wabo-taken, inclusief de toezicht- en handhavingstaken.



Figuur 2.5: Dekkingsgraad leges als % van totale kosten vergunningverlening

De dekkingsgraad is in Haarlemmermeer met circa 41% van alle voor de Wabo gemaakte kosten relatief hoger dan bij de andere gemeenten binnen de benchmark, maar beneden het gemiddelde van gemeenten van vergelijkbare grootte.

2.3 Invalshoek klant

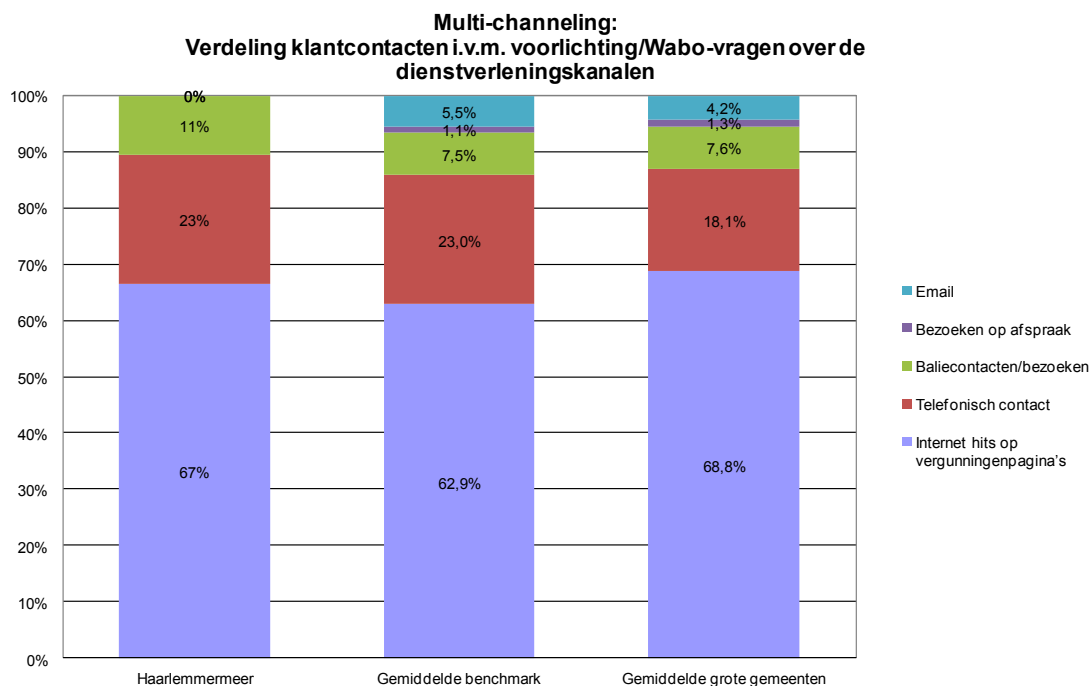
De klant heeft in de voorlichtingsfase en vergunningverleningsfase er baat bij dat hij/zij zo min mogelijk ongemak ervaart van de wettelijke plicht om een vergunning aan te vragen en aan alle regels te voldoen. De gemeente kan daarop sturen via diverse aspecten van haar dienstverleningsbeleid. Deze aspecten worden in de volgende paragrafen vergeleken.

2.3.1 Bereikbaarheid

Het eerste aspect dat iets zegt over de klantgerichtheid en de mate waarin de gemeente moeite doet om het ongemak voor vergunningaanvragers te reduceren is de bereikbaarheid van de gemeente. Deze bereikbaarheid valt zowel uit te drukken in het aanbod aan dienstverleningskanalen als in de openingstijden voor de afzonderlijke kanalen.

Kanaalgebruik

De meeste gemeenten hebben een beleid om wel keuze te geven in de soort kanalen waarlangs de potentiële vergunningaanvragers zich kunnen oriënteren, maar daarbij de voorlichting zoveel mogelijk via de goedkoopste kanalen te laten verlopen zoals de statische informatie op de website van de gemeente. In de benchmark is daarom gekeken naar de mate waarin klanten gebruik maken van de verschillende kanalen om zich te oriënteren.

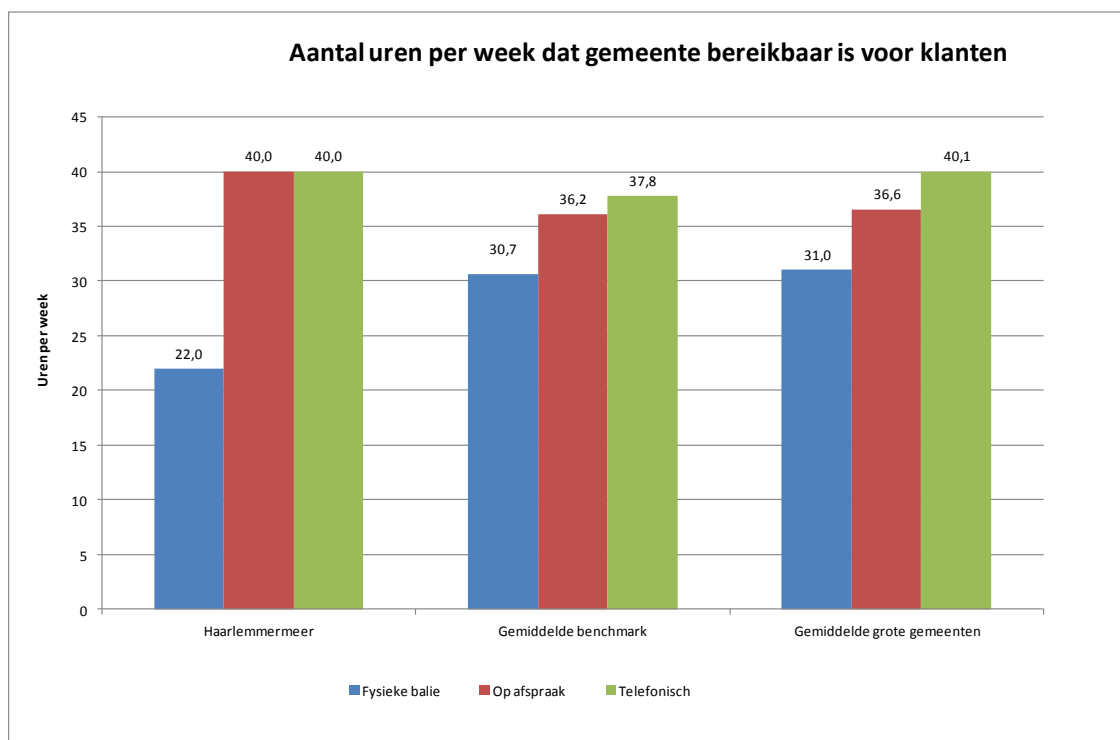


Figuur 2.6: Verhouding gebruikte kanalen voor informatieverzoeken

Figuur 2.6 laat zien dat het internet een belangrijk kanaal is in de wijze waarop potentiële aanvragers zich oriënteren op een mogelijke vergunningaanvraag. Nog relatief weinig wordt gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op afspraak zich te laten voorlichten. Opvallend is ook dat een substantieel deel van de vragen via e-mail verloopt, een relatief arbeidsintensief kanaal.

Openingstijden

De bereikbaarheid kan ook vergeleken worden op basis van de openingstijden die de gemeente hanteert om voor potentiële aanvragers bereikbaar te zijn. Veel gemeenten proberen meer op afspraak te werken en de inloopmogelijkheden aan de balies te beperken vanwege de beter voorspelbare werklast die dat met zich mee brengt.



Figuur 2.7: Aantal uren per week dat de gemeente bereikbaar is inloop, op afspraak en telefonisch

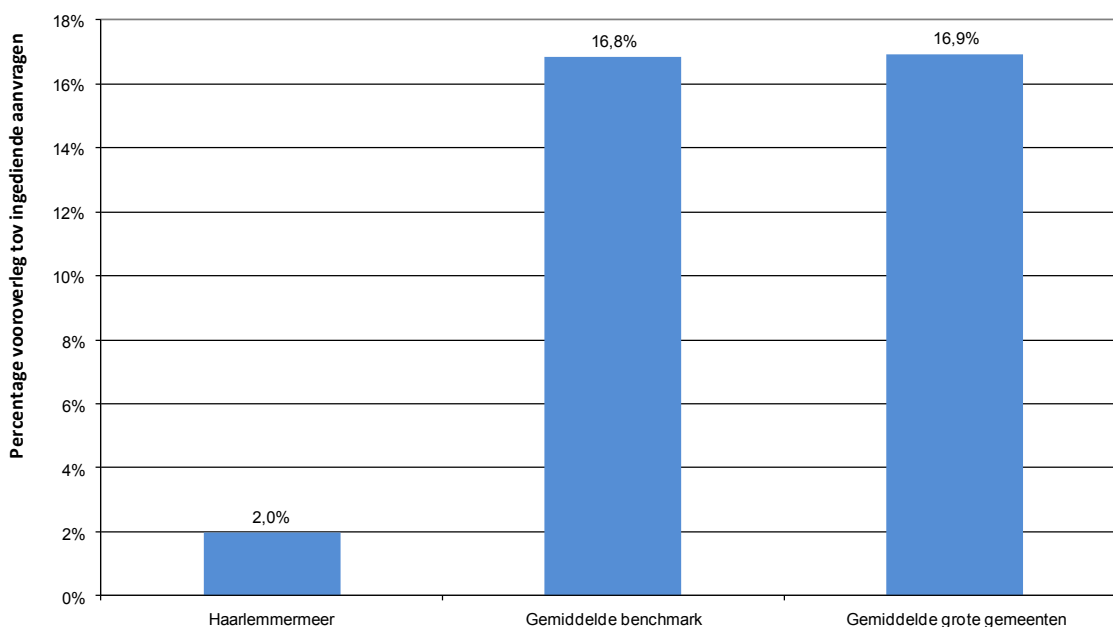
De openingstijden zijn aanzienlijk ruimer dan bij de meeste andere deelnemers in de benchmark. De aanvragers van de gemeente Haarlemmermeer maken relatief vaker gebruik van het internet om zich te oriënteren op een mogelijke vergunningaanvraag

2.3.2 Gelegenheid tot vooroverleg

Veel gemeenten kennen een procedure waarin potentiële vergunningaanvragers via een vorm van vooroverleg een indruk kunnen krijgen in hoeverre hun voornemens in aanmerking zouden kunnen komen voor een vergunning. De grote vraag daarbij is of het bieden van gelegenheid tot vormen van vooroverleg een positieve uitwerking heeft op de formele vergunningverleningsprocedure. Naar verwachting zou vooroverleg moeten leiden tot minder uitval en een kortere behandelprocedure omdat aanvragen beter zijn voorbereid. Vooroverleg kost echter ook capaciteit die niet altijd volledig uit de legesinkomsten kan worden gedekt. Een goede balans tussen vooroverleg en kosten is daarom gewenst. In hoofdstuk 4 wordt nader ingegaan op de vraag of er correlaties kunnen worden aangetoond tussen de mate waarin gemeenten gelegenheid bieden tot vooroverleg en hun prestaties in het formele traject.

In de benchmark is onder vooroverleg verstaan ieder klantcontact en ieder informele procedure in de aanloop naar formele Wabo-aanvragen waarbij de gemeente het zelf de moeite waard heeft gevonden om het contact te registreren. Het hoeft daarbij niet per definitie te gaan om procedures zoals principe-aanvragen of schetsontwerpprocedures waarin de gemeente schriftelijk uitsluitsel geeft over de uitkomsten van het vooroverleg. Ook is het niet relevant of het vooroverleg een fysiek overleg met de klant is geweest of een intern overleg waarin voorgenomen aanvragen op haalbaarheid worden getoetst.

Formeel geregistreerd vooroverleg als percentage van totaal ingediende aanvragen

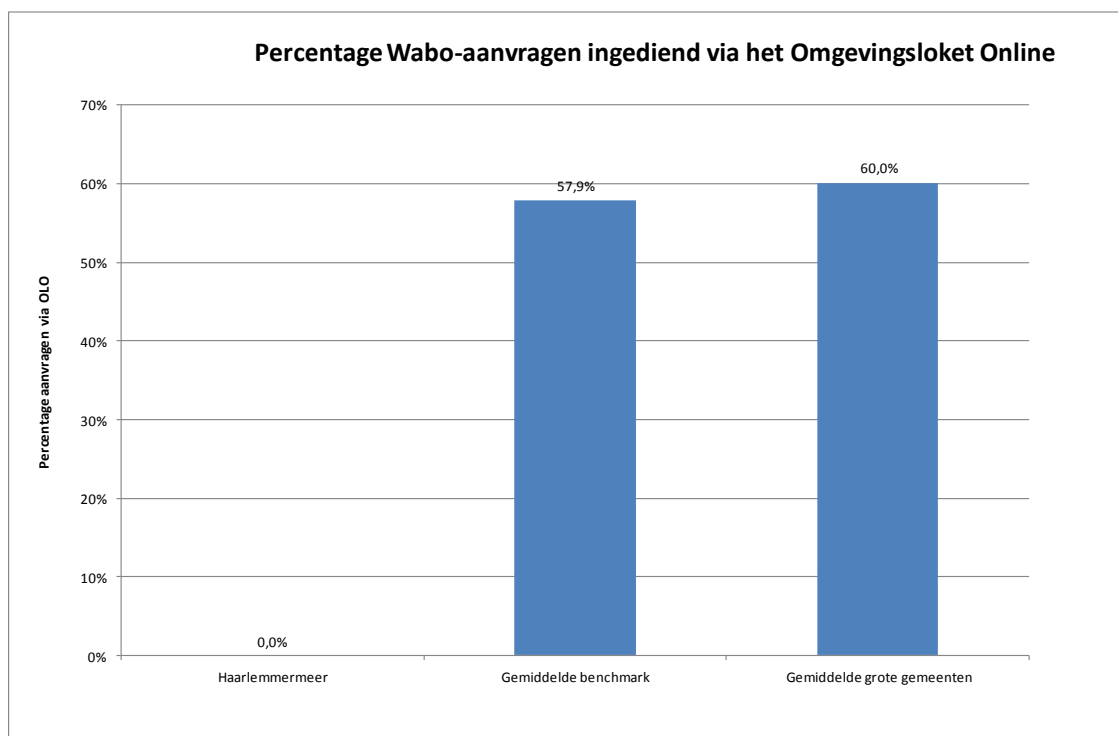


Figuur 2.8: Percentage aanvragen waarvoor een vooroverlegtraject heeft plaatsgevonden

In Haarlemmermeer lijkt relatief minder dan gemiddeld gebruik te worden gemaakt van de mogelijkheid om een vorm van vooroverleg te houden. De gegevens ten aanzien van het vooroverleg laten echter wellicht een vertekend beeld zien, omdat de registratie hiervan niet optimaal is. Veel van het vooroverleg en contact met de ondernemers verloopt via het CBI (Centrum voor Bedrijven en Instellingen).

2.3.3 OLO-gebruik

Met de invoering van de Wabo per 1-10-2012 is de gemeente verplicht digitaal ingediende aanvragen te kunnen accepteren en behandelen. Het Rijk heeft daarvoor het Omgevingsloket Online (OLO) ter beschikking gesteld. Vanuit dienstverleningsperspectief is het zeer relevant om te volgen hoeveel procent van de klanten digitale indiening van Wabo-aanvragen prefereren boven de traditionele methoden aan de balie of per post, waarbij de aanvrager zelf voor het benodigde aantal (van maximaal 6) kopieën van alle indieningsbescheiden moet zorgen.



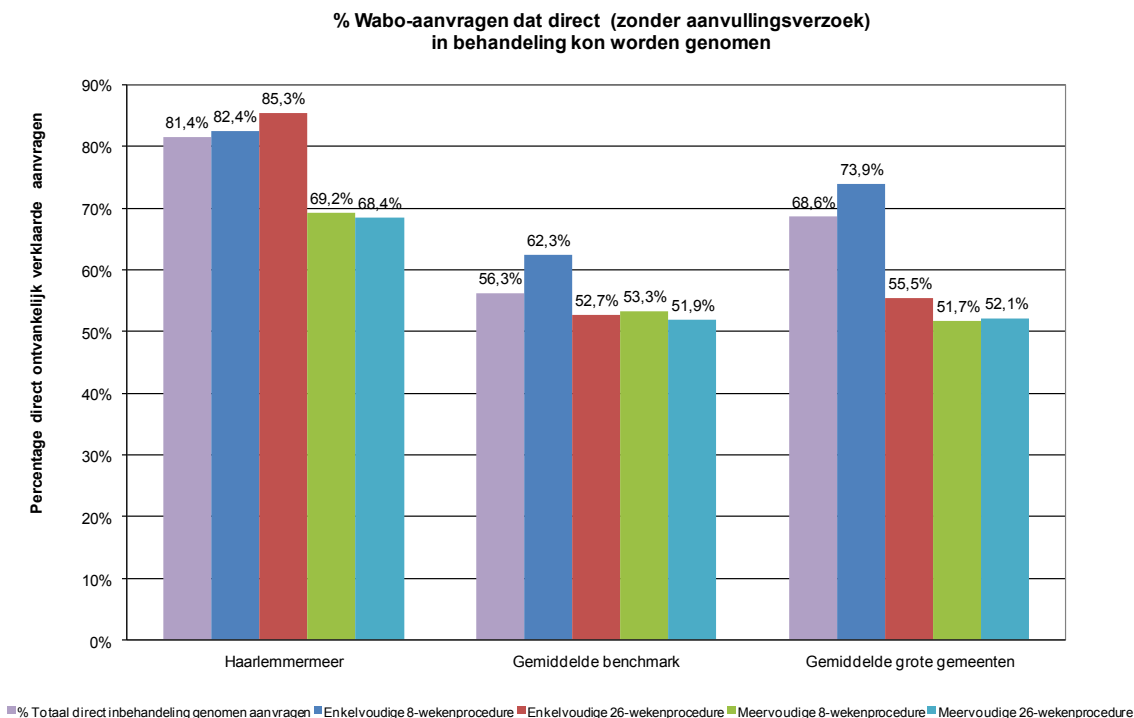
Figuur 2.9: Percentage aanvragen dat via het Omgevingsloket Online is ingediend

De populariteit van de OLO als digitaal loket heeft in het eerste jaar van haar bestaan een onverwacht grote vlucht genomen. Landelijk wordt al meer dan de helft van alle aanvragen digitaal ingediend. De populariteit lijkt bij kleine gemeenten iets groter te zijn dan bij de grote gemeenten.

De gegevens ten aanzien van het aantal ingediende digitale aanvragen kunnen helaas niet worden aangeleverd door de gemeente, omdat deze niet worden geregistreerd.

2.3.4 In behandelingname

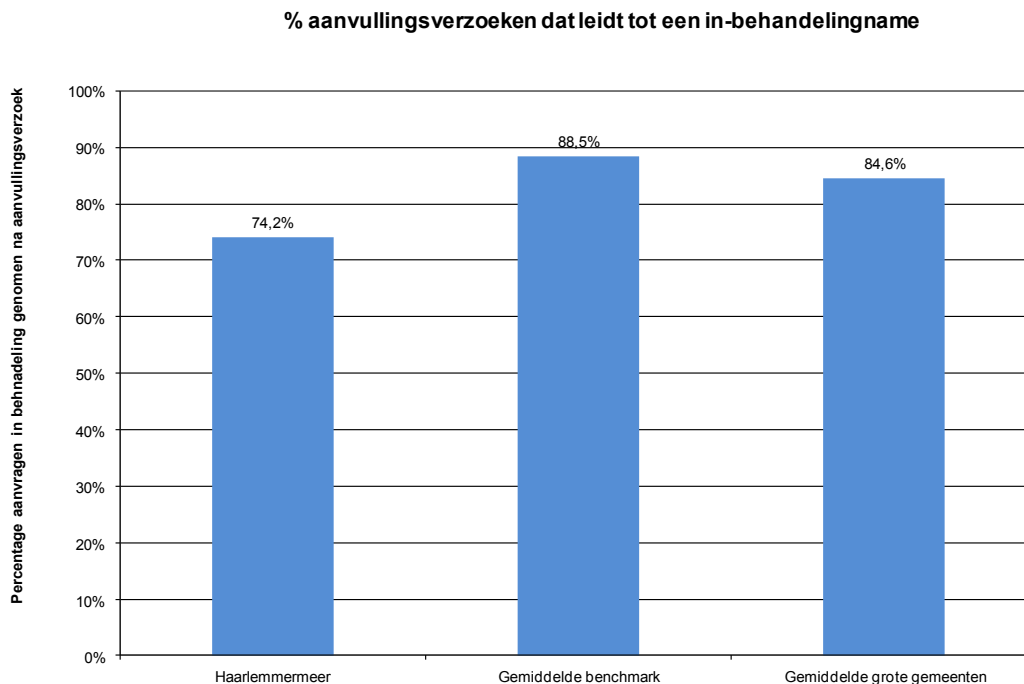
De mate waarin de gemeente er in slaagt haar potentiële aanvragers van Wabo-vergunningen goed voor te lichten kan ook worden vergeleken aan de hand van de kwaliteit van de ingediende aanvragen. Bij een goede voorlichting zullen aanvragers meer aanvragen in één keer goed indienen. Bij slechte voorlichting zal de gemeente de aanvragers vaker moeten manen de aanvraag te completeren alvorens deze in behandeling kan worden genomen. Het percentage aanvragen dat direct in behandeling kan worden genomen is in figuur 2.10 weergegeven. Daarbij is tevens inzichtelijk gemaakt of de aard van de procedure (enkelvoudig-meervoudig, 8 weken of 26 weken) bepalend is voor de mate waarin de aanvragen direct in behandeling kunnen worden genomen.



Figuur 2.10: Percentage aanvragen dat direct in behandeling kon worden genomen

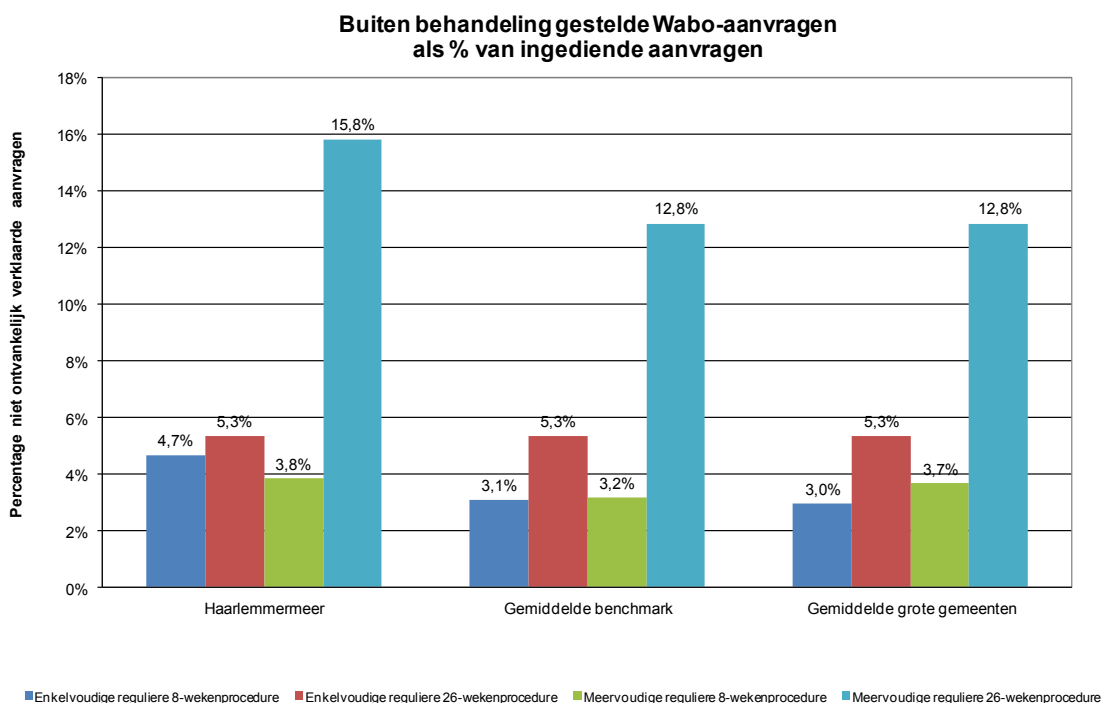
Over het algemeen lijkt het er op dat aanvragers van 26-weken procedures meer moeite hebben met het in één keer goed indienen van de aanvraag. Iets minder dan de helft moet een aanvullingsverzoek toegestuurd krijgen.

In de benchmark is ook gekeken hoe effectief de aanvullingsverzoeken zijn, door te vergelijken hoeveel procent van die aanvullingsverzoeken uiteindelijk ook leiden tot een aanvraag die geschikt is voor behandeling. De uitkomsten van die vergelijking zijn opgenomen in figuur 2.11.



Figuur 2.11: Percentage aanvullingsverzoeken dat leidt tot een in-behandelingname

De uitval van aanvragen die uiteindelijk niet van voldoende kwaliteit zijn om in behandeling te kunnen worden genomen is in figuur 2.12 weergegeven, opgesplitst naar soort procedure.



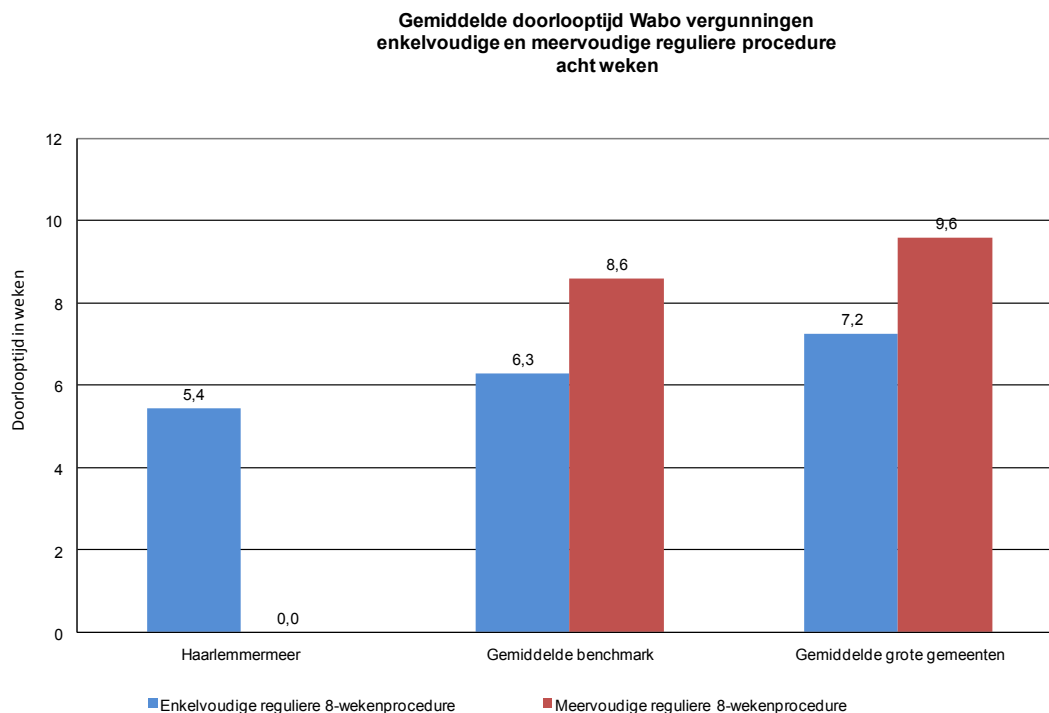
Figuur 2.12: Percentage aanvragen dat niet in behandeling kan worden genomen, opgedeeld naar categorie

Opvallend is dat ook hier blijkt dat bij de 26-wekenprocedures over het algemeen de meeste voortijdig afgebroken aanvraagprocedures voorkomen.

Het percentage aanvragen dat direct in behandeling genomen kan worden ligt ver boven het benchmarkgemiddelde. Het percentage aanvragen dat buiten behandeling wordt gesteld ligt daarentegen relatief hoger dan bij andere gemeenten. Uit de gesprekken is gebleken dat de gemeente relatief streng is aan de poort.

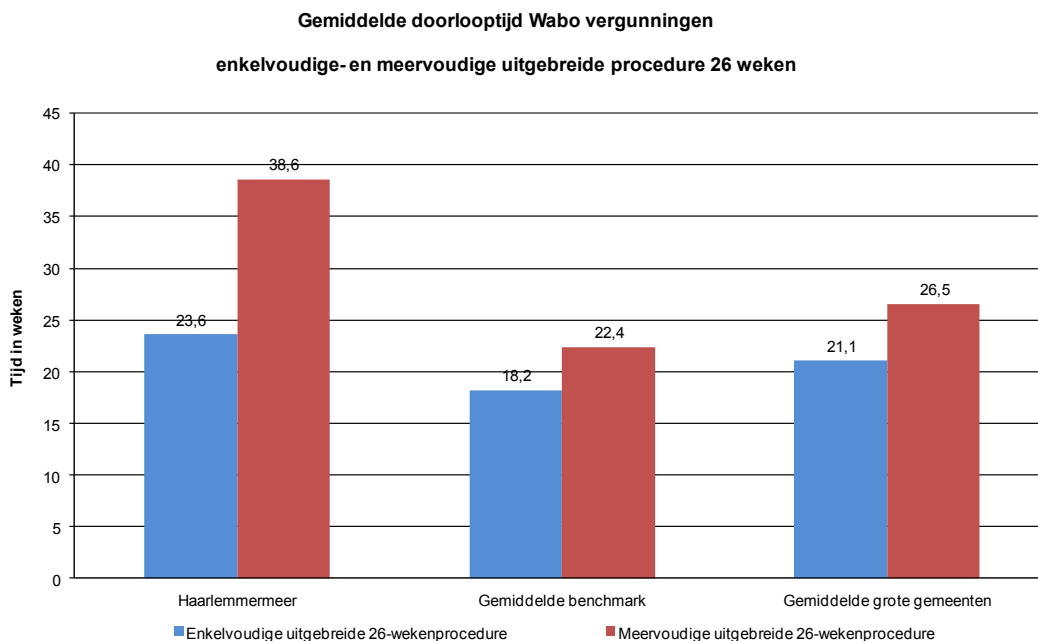
2.3.5 Doorlooptijden

Doorlooptijden van de behandelingsprocedures zijn traditioneel een belangrijke indicator die het ongemak bepalen waarmee aanvragers worden geconfronteerd wanneer ze een Wabovergunning willen aanvragen. Hoe korter de doorlooptijden, hoe beter de gemeente haar procedures lijkt te beheersen hoe eerder de klanten zekerheid hebben. In figuur 2.13 en 2.14 zijn de gemiddelde doorlooptijden voor zowel de beide 8-wekenprocedures als de 26-wekenprocedures weergegeven. De doorlooptijden zijn gemeten tussen het moment van binnenkomst van de aanvraag en het moment van de beschikking.



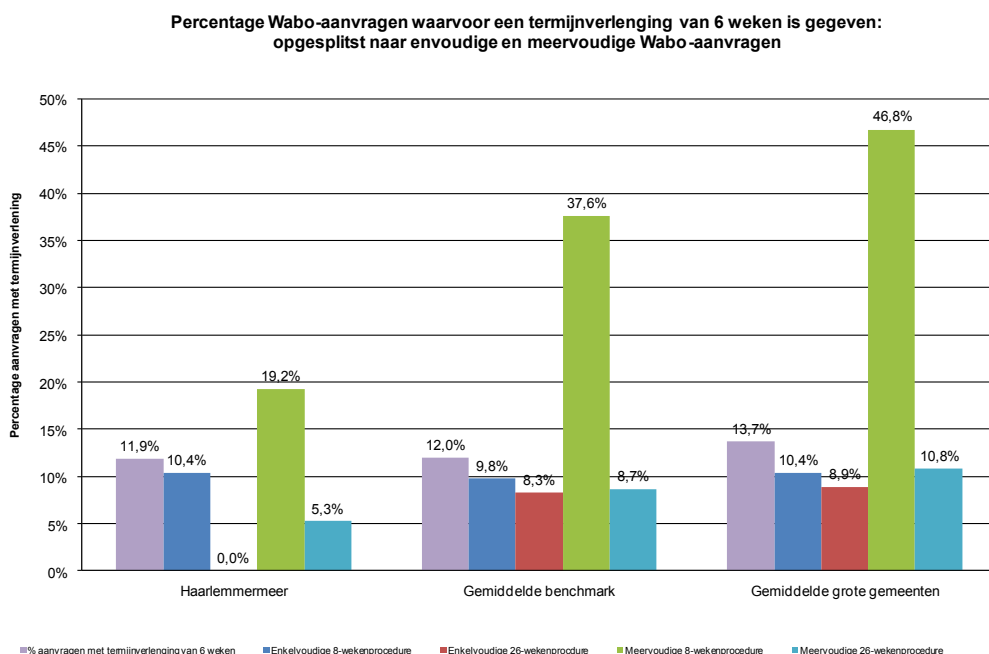
Figuur 2.13: Gemiddelde doorlooptijden in weken voor de 8 -wekenprocedures

De doorlooptijden die boven de wettelijke termijn van 8 weken uitkomen zijn het gevolg van de toepassing van opschortingstermijnen.



Figuur 2.14: Gemiddelde doorlooptijden in weken voor de 26-weekenprocedures

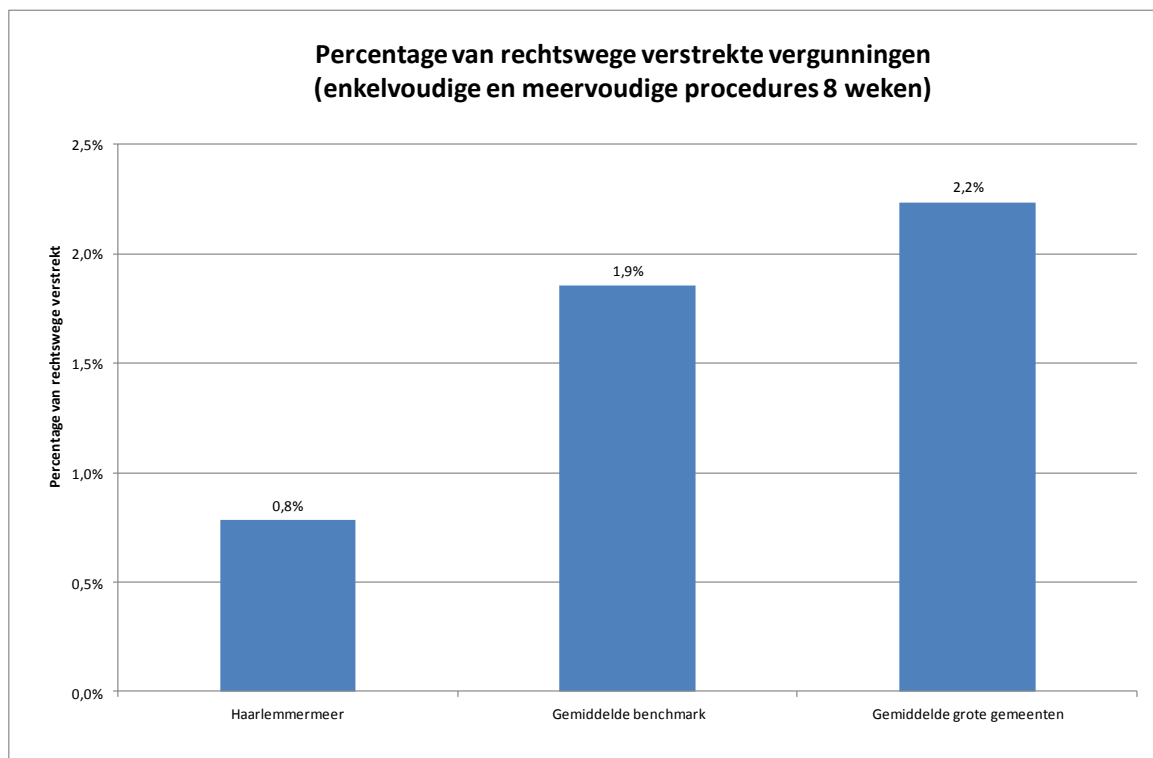
Om te zien in hoeverre termijnverlengingen bijdragen aan de gemeten doorlooptijden is in figuur 2.15 inzichtelijk gemaakt hoeveel procent van de aanvragen een dergelijke verlenging hebben gekregen en bij welke procedures dat gebeurde.



Figuur 2.15: Termijnverlengingen met zes weken

Een laatste indicator die verband houdt met de doorlooptijden is het percentage vergunningen dat moet worden verstrekt vanwege het verlopen van de wettelijke termijnen. Dit wordt ook

wel de Lex Silencio Positivo. In principe geldt voor deze indicator de norm van 0% als streefwaarde. Scoort de gemeente geen 0% dan valt er nadrukkelijk nog iets te verbeteren aan de procesbeheersing. De Lex silencio geldt alleen voor procedures met een 8-wekentermijn. Voor procedures met 26-wekentermijnen leidt het niet halen van de wettelijke termijn wel tot een schadeplicht (op basis van de Wet Dwangsom), maar niet automatisch tot een verleende vergunning. Het percentage van rechtswege verstrekte vergunningen is in figuur 2.16 vergeleken.

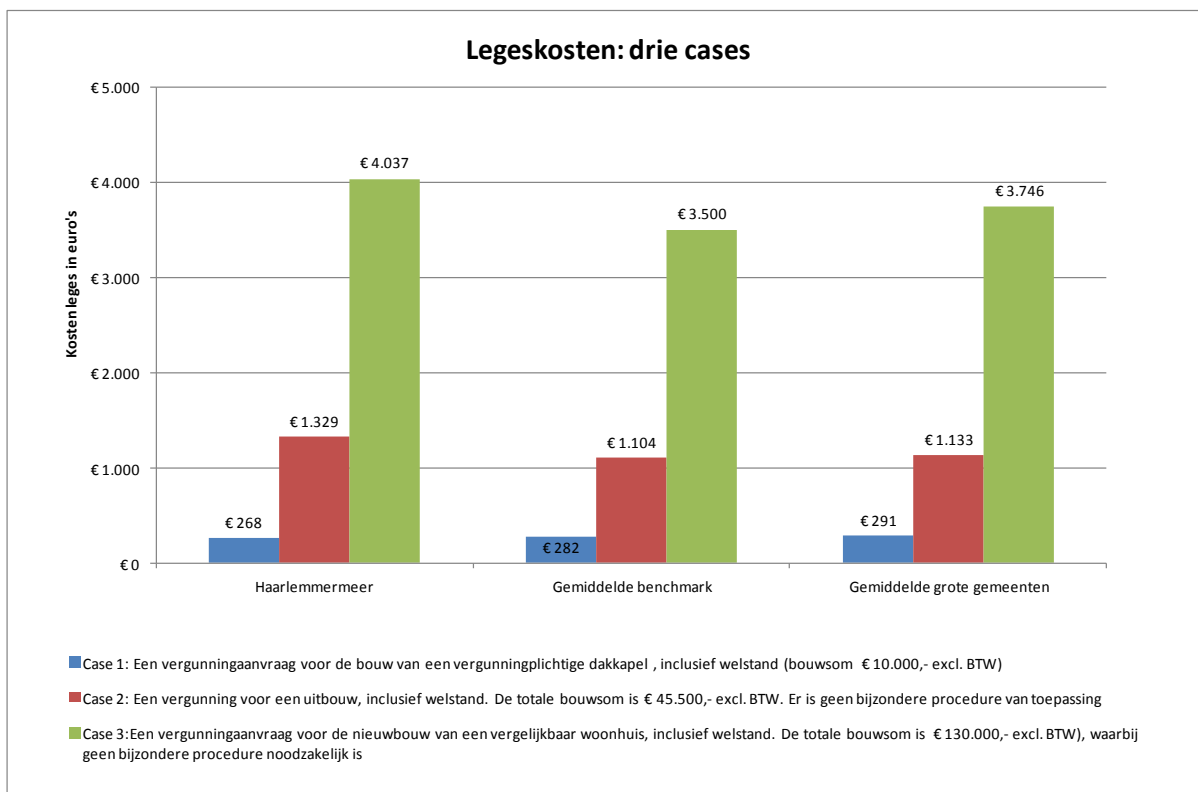


Figuur 2.16: Van rechtswege verstrekte vergunningen

De gemeente Heerlemmermeer lijkt de termijnbeheersing voor de aanvragen met een wettelijk termijn van acht weken relatief beter op orde te hebben en weet de afhandeling van de procedures relatief sneller af te handelen. De afhandeling van de 26 weken procedures neemt binnen de gemeente relatief meer tijd in beslag. Uit de gesprekken is gebleken dat RO (Ruimtelijke Ordening) bij de meervoudige aanvragen wat langer op zich laat wachten, waardoor er tijd verloren gaat. Tot slot ligt het verlengen van de doorlooptijd met een termijn van 6 weken binnen de gemeente Haarlemmermeer rond het benchmarkgemiddeld.

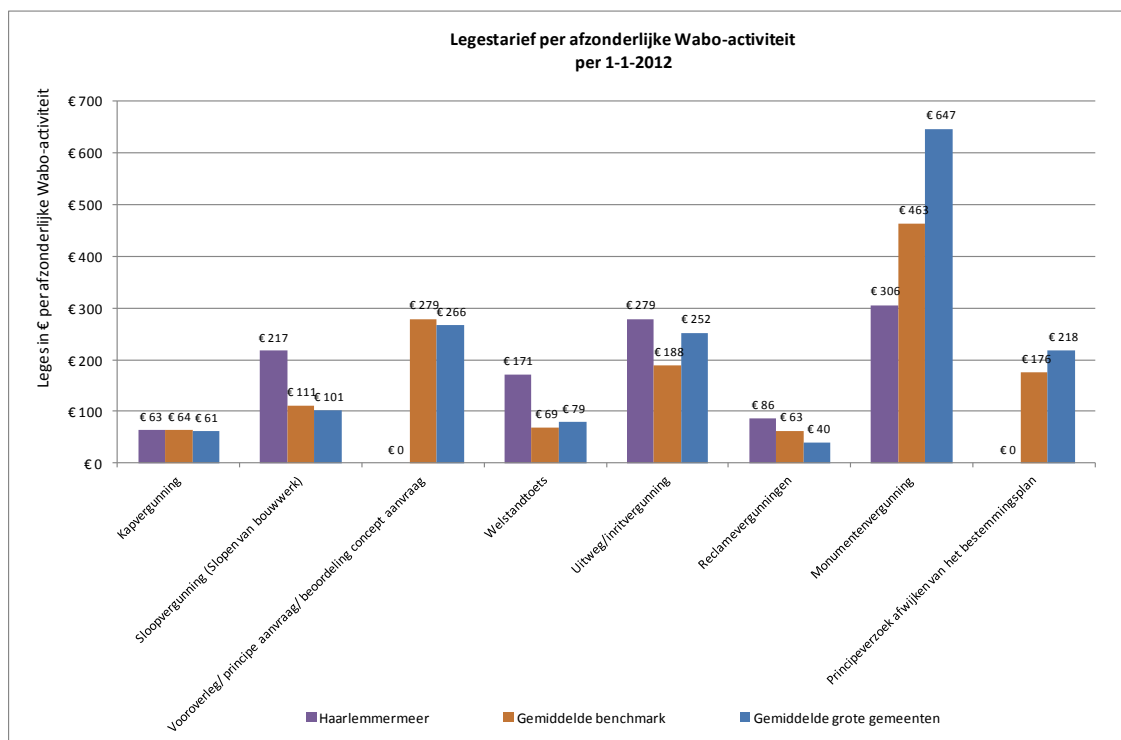
2.3.6 Leges

Een laatste voor de klanten belangrijk aspect zijn de leges die zij moeten betalen om een vergunningaanvraag te kunnen laten behandelen. Voor de benchmarkvergelijking zijn drie cases gebruikt die ook de Vereniging Eigen Huis worden gebruikt en jaarlijks door hen worden gemeten.



Figuur 2.17: Hoogte leges voor drie typische Wabo-vergunningaanvragen

Daarnaast is gekeken naar de specifieke tarieven die gemeenten hanteren voor afzonderlijke Wabo-activiteiten. Vaak wordt het feitelijke legesbedrag opgebouwd uit de optelsom van deze activiteiten die bij een specifieke aanvraag relevant zijn. De uitkomsten zijn opgenomen in figuur 2.18.



Figuur 2.18: Hoogte leges voor specifieke Wabo-aanvragen

Op basis van de vergelijking van de drie praktijkcases komt de gemeente Haarlemmermeer als een relatief dure gemeente naar voren. Zelfs wanneer de leges voor afzonderlijke activiteiten worden vergeleken is Haarlemmermeer relatief duurder dan de andere gemeenten.

2.4 Invalshoek organisatie

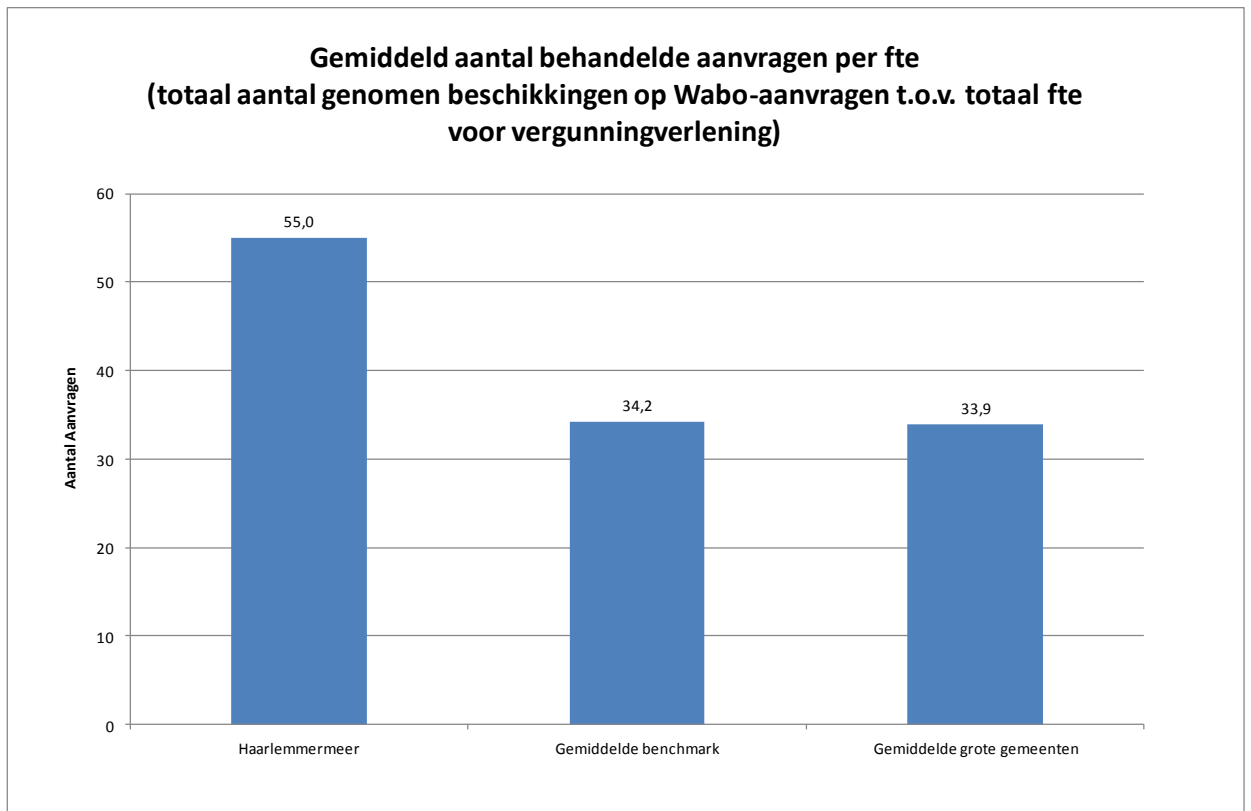
Bij de invalshoek van de organisatie wordt gekeken in hoeverre de gemeente haar bedrijfsvoering rondom de vergunningverlening op orde heeft. Kostenbeheersing en efficiency zijn daarbij de centrale aandachtspunten, waarbij nader wordt ingezoomd op aspecten die de kostenopbouw en efficiency sterk beïnvloeden, zoals de productiviteit, procesbeheersing en uitbestedingsgraad.

2.4.1 Productiviteit vergunningverlening

Productiviteit met betrekking tot Wabo-vergunningverlening is op zich moeilijk met één enkel kengetal te vergelijken tussen gemeenten. Met de komst van de Wabo is de vergunning een optelsom geworden van diverse specialistische adviezen, afhankelijk van de activiteiten die door de vergunning moeten worden gedekt. Iedere aanvraag is daardoor anders. In de benchmark wordt de productiviteit daarom vergeleken als een interpretatie van diverse indicatoren: De productiviteit per medewerker in het algemeen, de productiviteit per specialisme en de uitbestedingsgraad.

Productiviteit per medewerker vergunningverlening

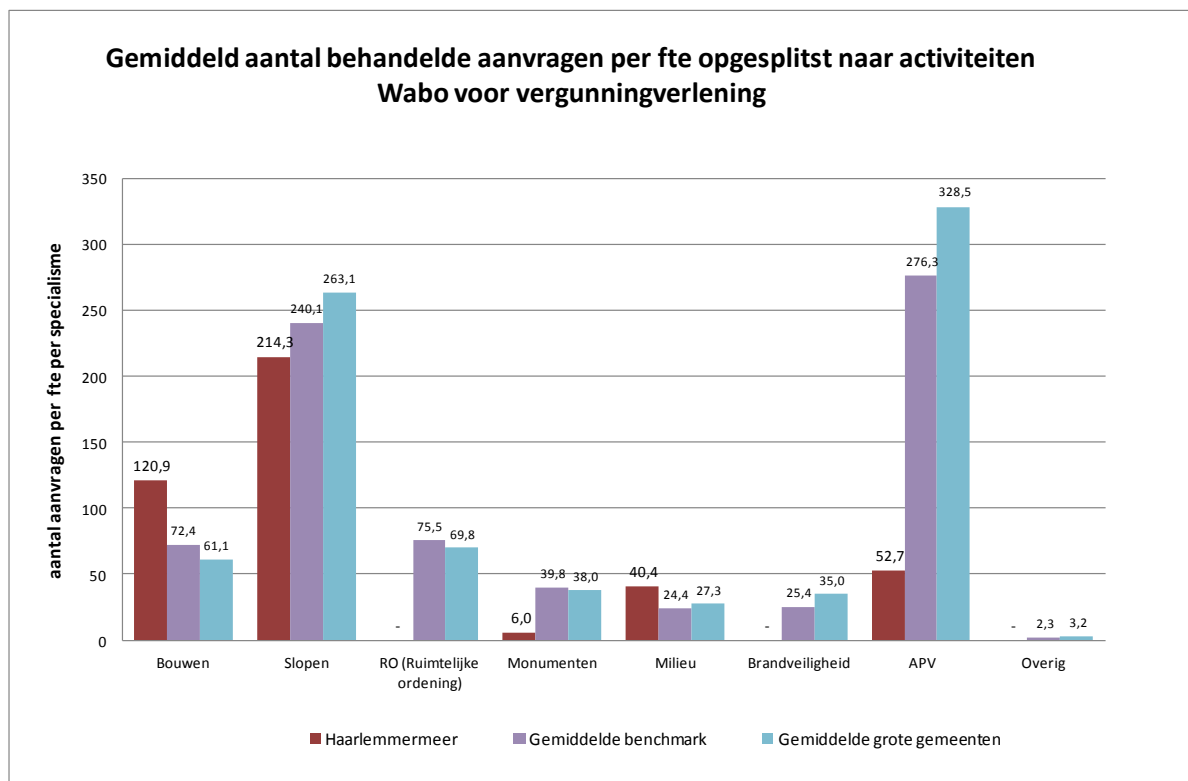
In figuur 2.19 is in eerste instantie de productiviteit uitgedrukt als het totale aantal vergunningsbeschikkingen dat is genomen, gedeeld door de totale formatie die aan de Wabo-vergunningverlening kan worden toegerekend. Dit leidt tot een eerste indruk die in figuur 2.20 nader is uitgewerkt in een productiviteitsberekening per specialisme.



Figuur 2.19: Aantal aanvragen per fte vergunningverlening

Productiviteit per specialisme vergunningverlening

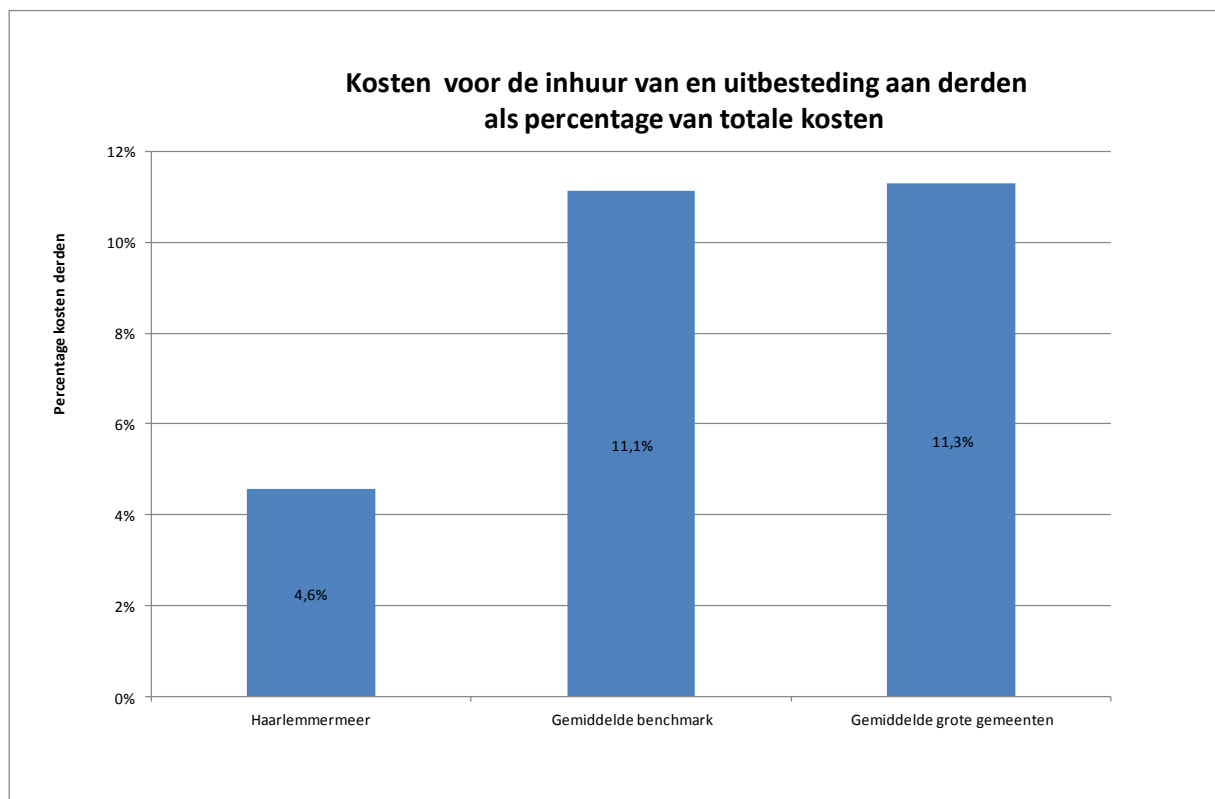
Bij de berekening van de productiviteit per specialisme is het aantal adviezen dat door de specialisten is afgegeven in de meetperiode gedeeld door het aantal fte dat voor dit specialisme beschikbaar was in de formatie.



Figuur 2.20: Aantal adviezen per specialisme vergunningverlening

Uitbestedingsgraad

Een derde element dat de productiviteit bepaalt is de uitbestedingsgraad. In principe geldt hoe meer men bij het toetsen van vergunningaanvragen gebruik maakt van de diensten van derden, hoe hoger de productiviteit moet zijn van de eigen medewerkers. Zij kunnen dan immers met minder mensen meer werk verzetten. In principe vallen onder de kosten derden de kosten van partijen als regionale brandweer, RUD's, constructiebureaus, milieuvadvisiebureaus en detacheringbureaus, voor zover de door deze partijen ingezette formatie niet bij de eigen formatie is meegeteld. Voor de inhuur bij detachering- en uitzendbureaus geldt dat als de inhuur wordt gefinancierd uit de vacatureruimte in de eigen formatie, de kosten er van niet worden meegeteld bij kosten derden. Alles dat bovenformatief wordt ingehuurd wordt wel meegeteld.



Figuur 2.21: Percentage van kosten vergunningverlening besteed aan (adviezen van) derden

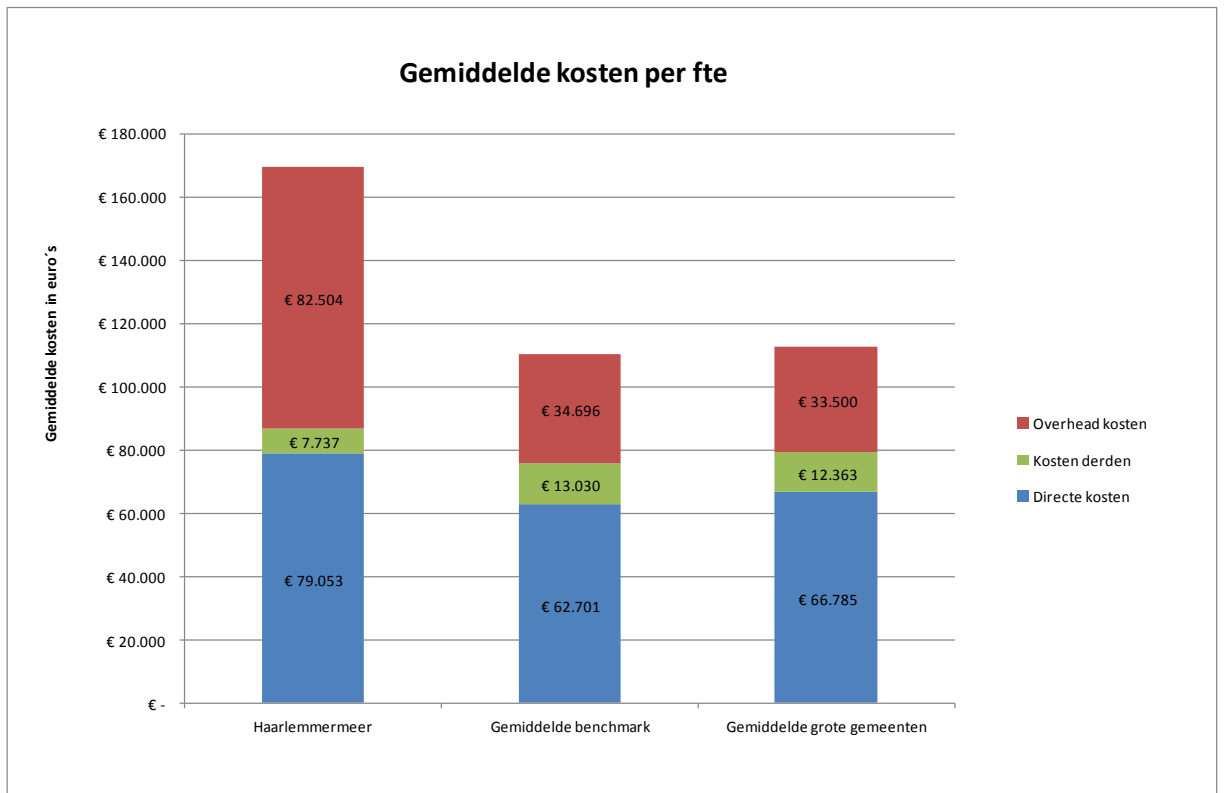
De productiviteit van de vergunningverlening ligt in Haarlemmermeer relatief hoger. Met name de verwerking van de bouwgerelateerde adviezen gebeurt relatief efficiënt. Deze productiviteit is opvallend omdat de gemeente relatief minder gebruik maakt van de diensten van derden en daardoor weinig profiteert van de leverage van de eigen medewerkers. De hogere productiviteit kan mogelijk verklaard worden door de relatief kleinere formatie voor vergunningverlening.

2.4.2 Kostenbeheersing vergunningverlening

Niet alleen de productiviteit bepaalt de efficiency, ook de kostenstructuur kan bepalend zijn voor de vraag of een gemeente efficiënt werkt of niet.

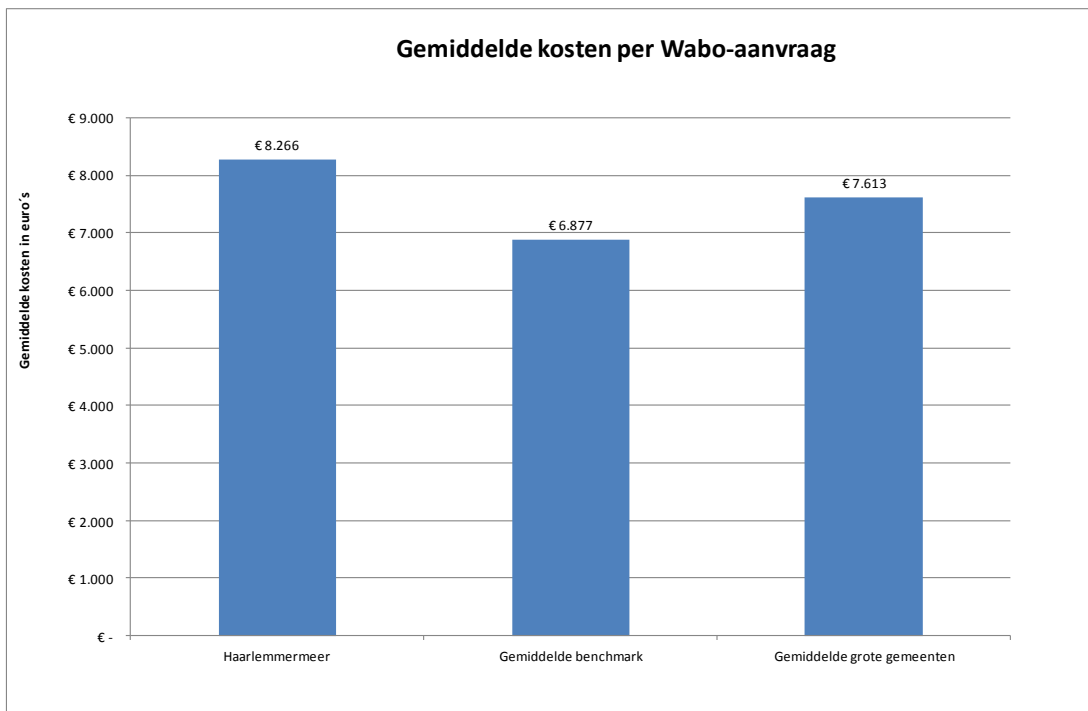
Kosten per fte

De kostenstructuur is in figuur 2.22 inzichtelijk gemaakt als de kostenopbouw per fte. Daarbij is de opbouw weergegeven in de driedeling Directe (personeels)kosten, kosten inhuur derden en overhead. Bij de interpretatie van de overhead is rekening gehouden met de vraag in hoeverre de overhead door het management dat verantwoordelijk is voor de vergunningverlening kan worden beïnvloed (afdelingsoverhead) of niet kan worden beïnvloed (centrale doorbelaste overhead)



Figuur 2.22: Kosten per fte vergunningverlening opgesplitst naar kostensoort

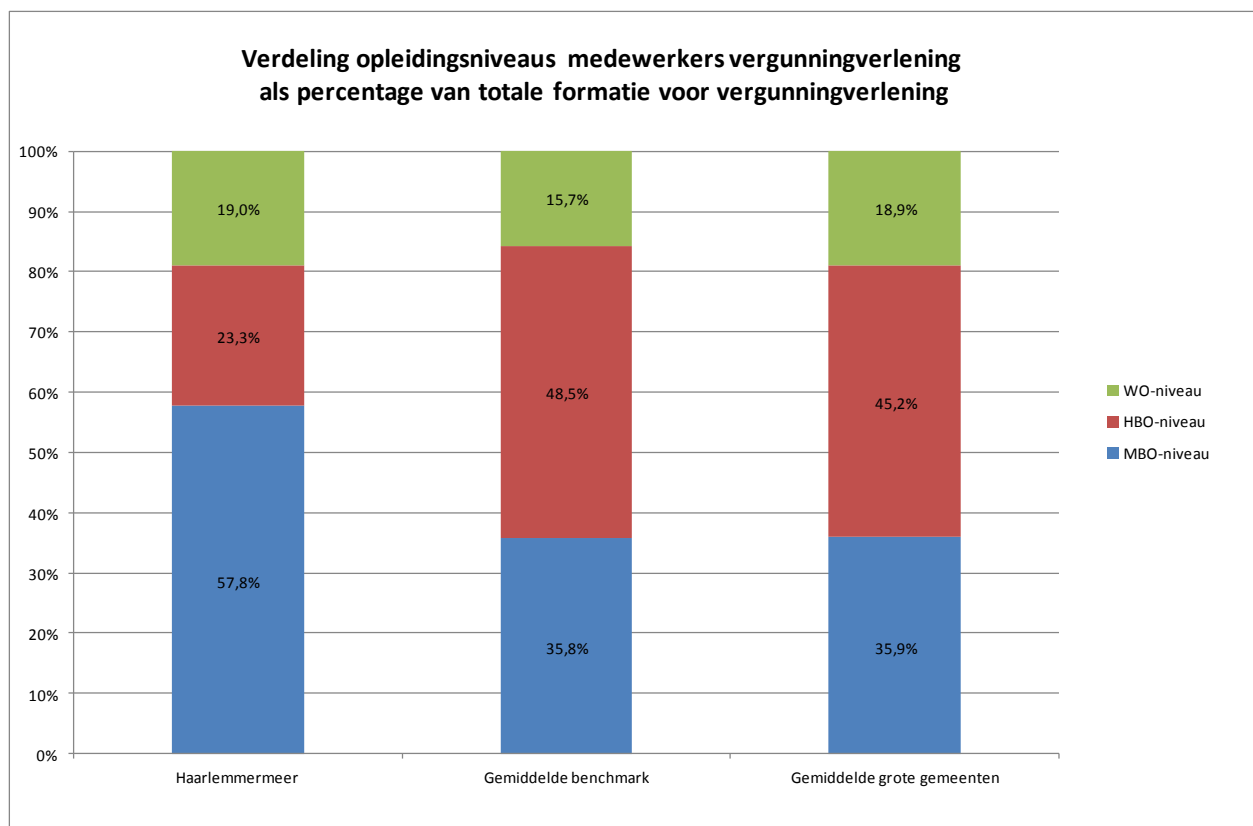
Als de kosten worden omgeslagen per behandelde Wabo aanvraag, dan ontstaat het beeld zoals weergegeven in figuur 2.23.



Figuur 2.23: Kosten per aanvraag

Opleidingsniveau

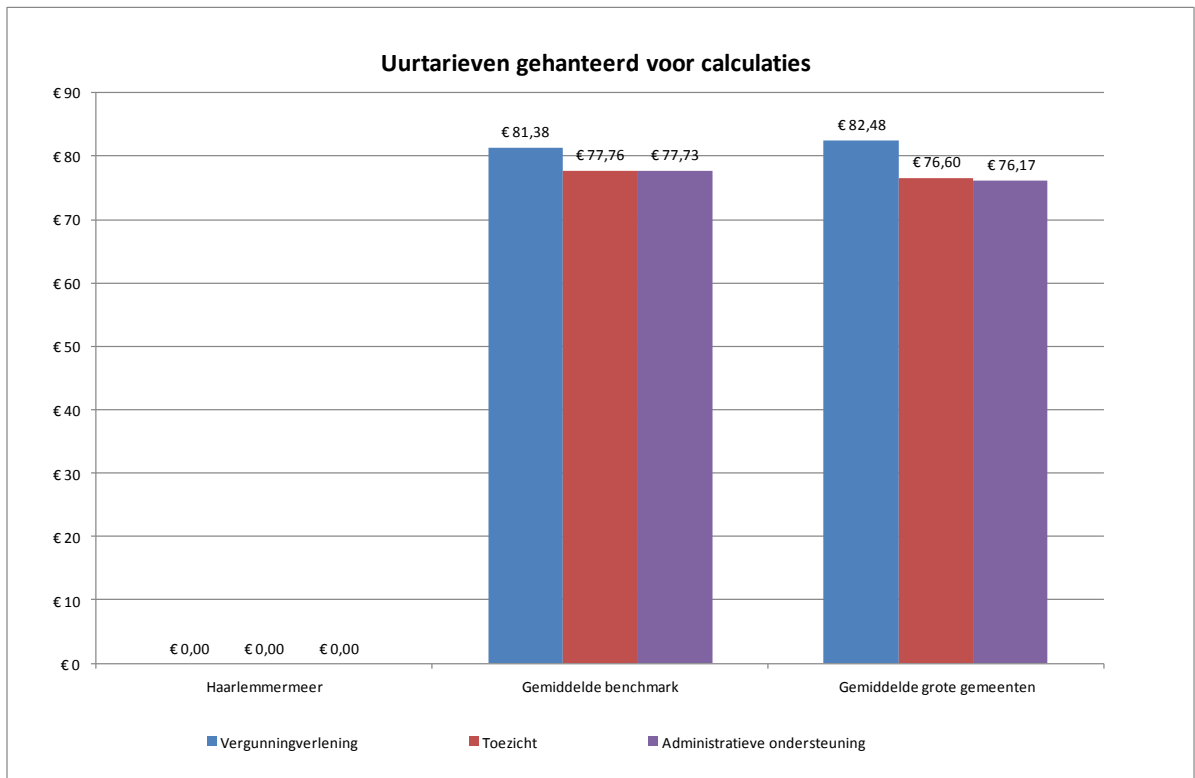
In hoeverre de kosten worden beïnvloed door de samenstelling van de formatie is in figuur 2.24 inzichtelijk gemaakt aan de hand van de opleidingsniveaus.



Figuur 2.24: Opleidingsniveau

Uurtarieven

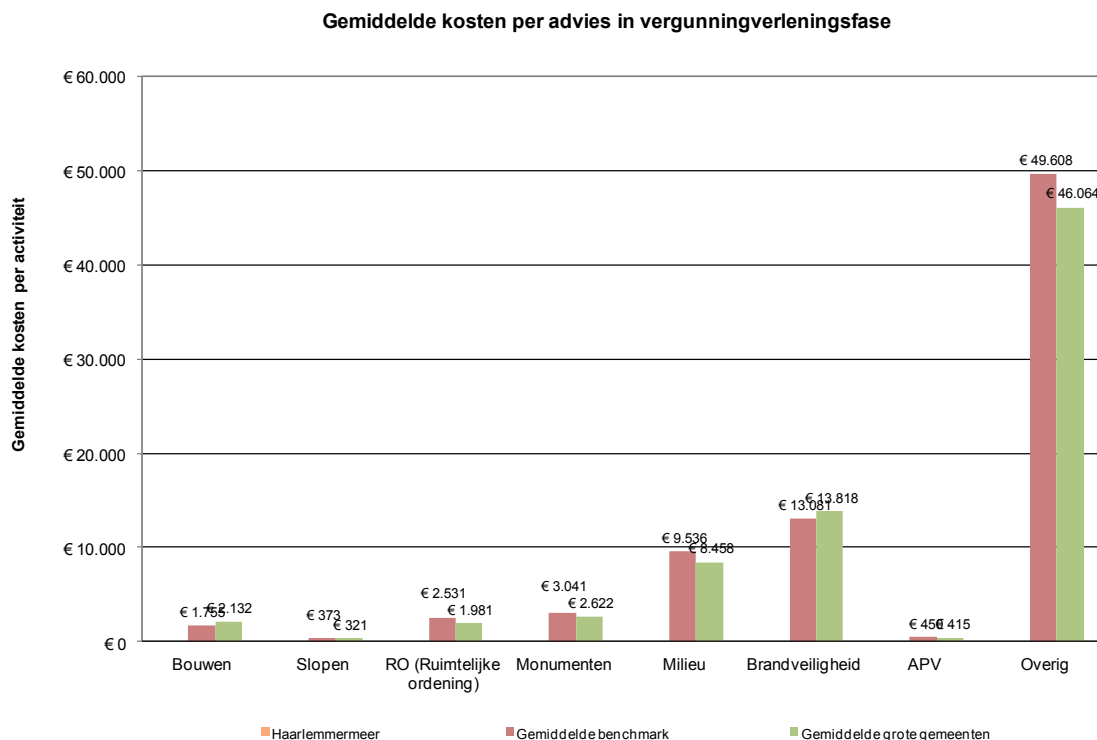
Ook de uurtarieven die men intern hanteert kunnen worden gebruikt om een indruk te krijgen van de kostenefficiency. In principe is er bij de vergelijking vanuit gegaan dat alle relevante kosten (zoals afdelings- en gemeentelijke overhead) in het tarief zijn doorberekend.



Figuur 2.25: Calculatie uurtarieven voor vergunningverlening

Kosten per advies

Om een indruk te krijgen van de verschillen in kosten voor de verschillende bij de vergunningverlening betrokken specialismen is aan de hand van de uurtarieven en de formatie per specialisme berekend hoeveel een advies per specialisme kost. Daarbij is een norm gehanteerd van 1300 uur productief in te zetten tijd per fte per jaar, ongeacht het specialisme.

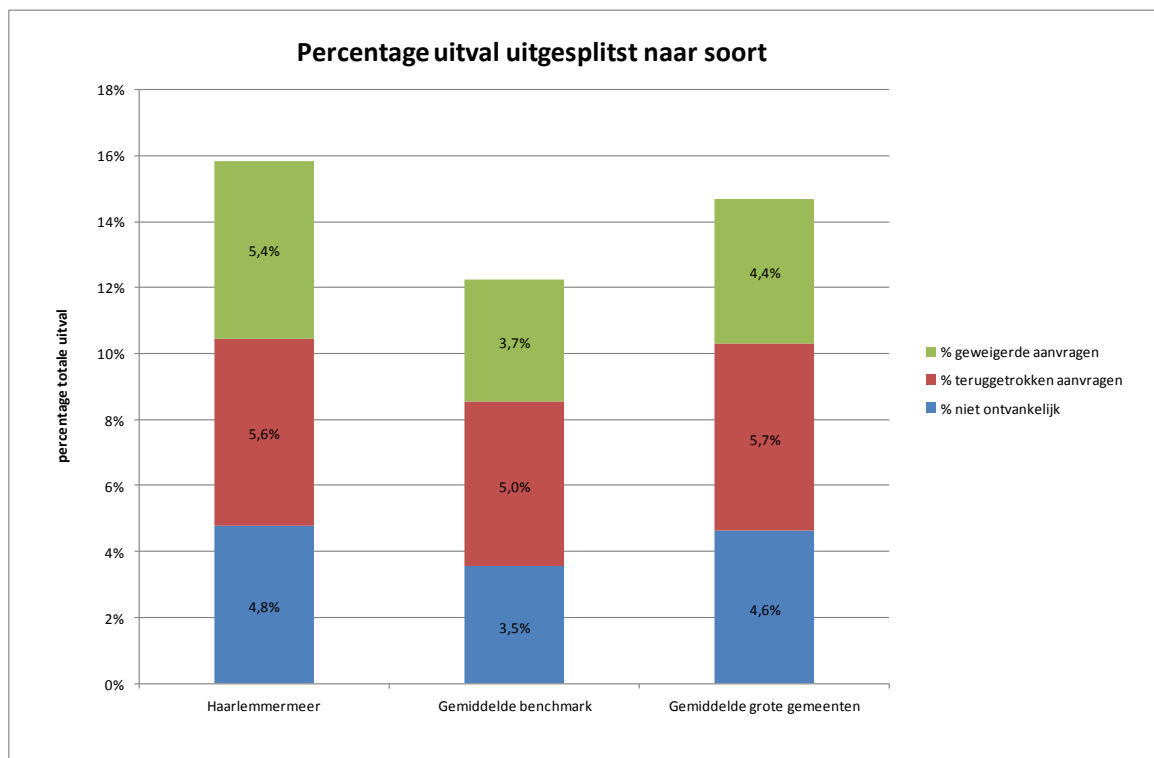


Figuur 2.26: Kosten per advies naar soort advies

De kosten per fte zijn in Haarlemmermeer relatief hoog in vergelijking tot zowel andere grote gemeenten als het totale benchmarkgemiddelde. De verschillende worden voornamelijk veroorzaakt door de relatief hogere overhead kosten. Hierdoor liggen ook de kosten per Wabo-aanvraag relatief hoger dan bij andere gemeenten.

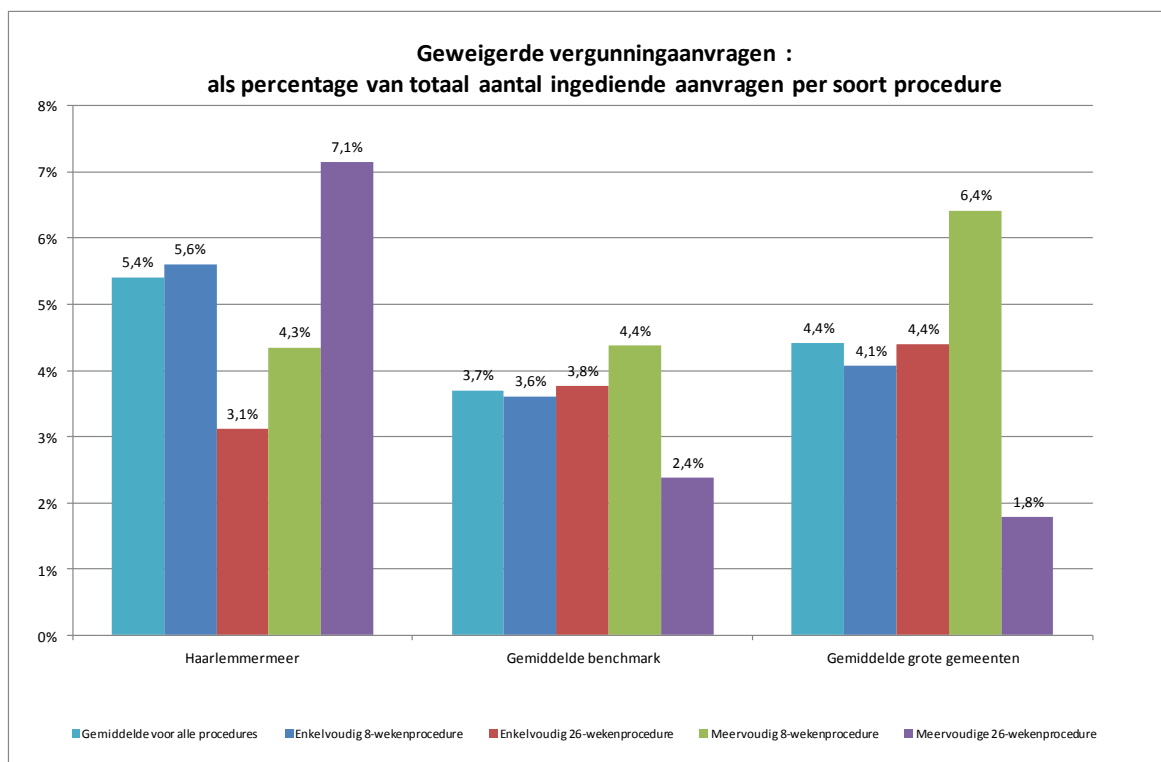
2.4.3 Uitvalbeheersing

De mate waarin de gemeente is staat is de Wabo-vergunningverleningsprocessen te beheersen kan goed worden vergeleken aan de hand van de mate waarin men uitval weet te voorkomen. Onder uitval wordt verstaan het aantal aanvragen dat niet leidt tot een verleende vergunning, hetzij omdat ze wegens incompleetheit niet in behandeling konden worden genomen, hetzij doordat ze teruggetrokken zijn door de aanvrager, hetzij doordat de gemeente de vergunning heeft moeten weigeren. Er geldt hoe lager de uitval hoe beter. Een aanvraag die de eindstreep niet haalt is in deze optiek voor zowel de aanvrager als de gemeente verspilde tijd. De percentages aanvragen die om diverse redenen niet leiden tot een vergunning zijn in figuur 2.27 weergegeven.



Figuur 2.27: Uitval opgedeeld naar niet-in-behandelingname, teruggetrokken en geweigerd

In figuur 2.28 is geprobeerd inzichtelijk te maken of de hoogte van de uitval verklaard kan worden door de soort procedure die is gevolgd.



Figuur 2.28: Weigeringen per categorie aanvragen

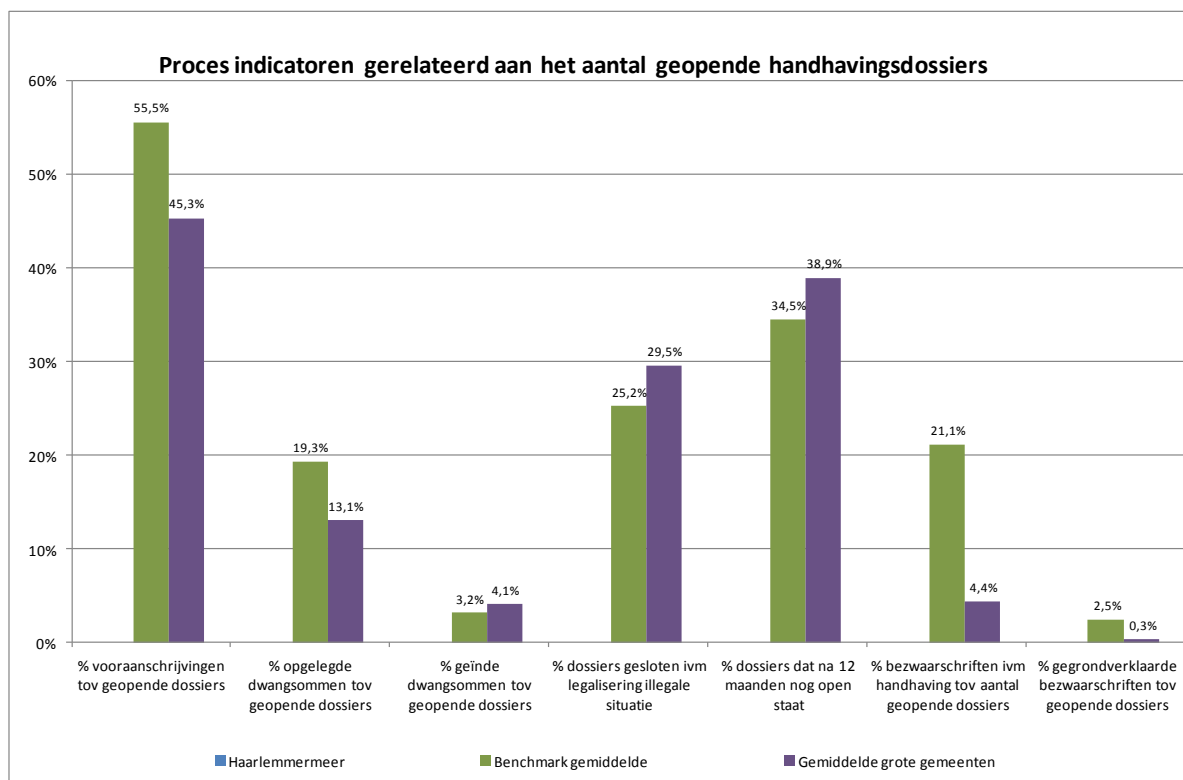
De aanvraagprocedure bij de gemeente Haarlemmermeer kent relatief meer uitval ten opzichte van de andere gemeenten in de benchmark. Dit is vooral te danken aan het relatief grotere

aantal aanvragen dat wordt teruggetrokken dan wel uiteindelijk geweigerd. Uit de gesprekken is wel naar voren gekomen dat een deel van de teruggetrokken aanvragen met goedkeuring van de aanvrager is gebeurd. Een nadere analyse van het aantal weigeringen laat zien dat de kans op een weigering het grootst is bij de meervoudige 26-wekenprocedure en de enkelvoudige 8-wekenprocedure.

3. Toezicht en handhaving

3.1 Van controle tot geëffectueerde dwangsom

In dit hoofdstuk worden de prestaties van de gemeente Haarlemmermeer in de fasen toezicht en handhaving vergeleken. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat een gemeente, om grip te houden op de risico's die de leefbaarheid van de gemeente en op de naleving van de door de Wabo omvatte regels, op locatie controles uitvoert (dit noemen wij toezicht) en zo nodig corrigerend optreedt (dit noemen wij handhaving). Wanneer bij een controle in de toezichtfase een onwenselijke situatie wordt geconstateerd waarvoor de toezichthouder het wenselijk vindt dat de overtreder een schriftelijke aanwijzing ontvangt met de opdracht de legale situatie te herstellen, dan veronderstellen wij dat een handhavingdossier wordt geopend en de gemeente dit dossier pas sluit wanneer, de legale situatie is hersteld en de gemeente geen noodzaak meer ziet het dossier te volgen. In figuur 3.1 is het aantal handhavingdossiers gebruikt als een referentiekader om te vergelijken hoe effectief en efficiënt de gemeente toezicht houdt en handhavend optreedt.



Figuur 3.1: Trechterdiagram met overzicht prestaties van controle tot dwangsom

Veel van de gegevens ten aanzien van toezicht en handhaving konden niet worden aangeleverd en zijn daarom lastig te vergelijken met andere gemeenten. Deze gegevens zullen dan ook buiten beschouwing gelaten worden.

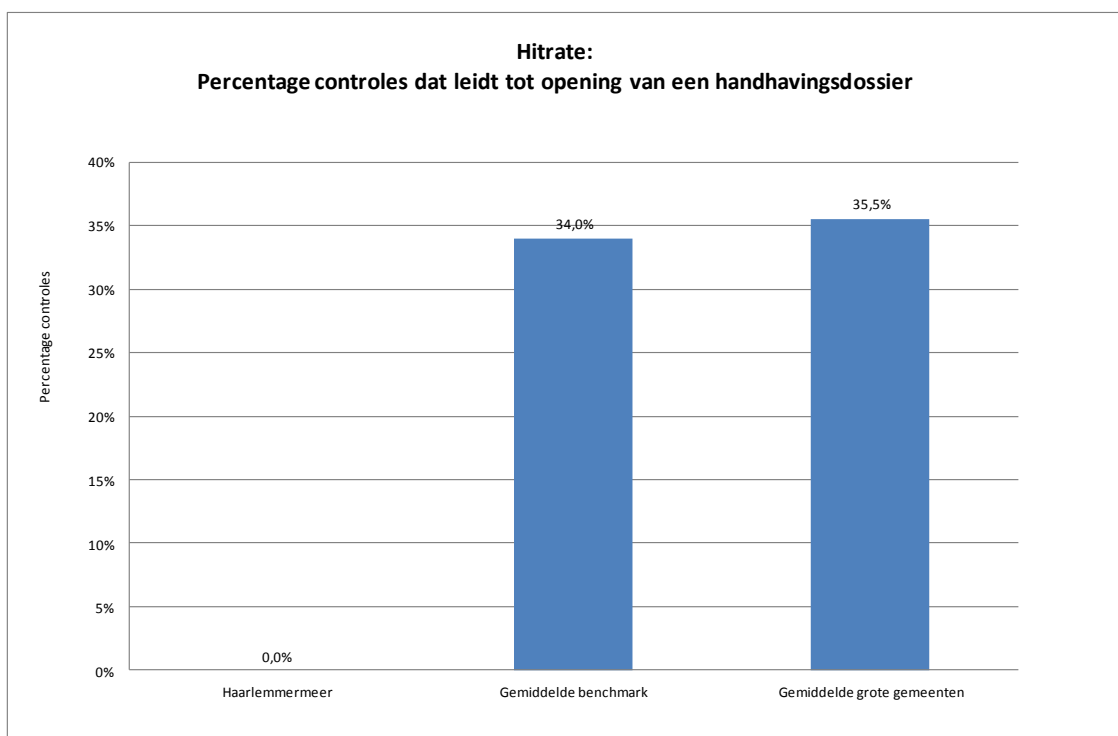
3.2 Invalshoek bestuur

De effectiviteit- van het toezicht en handhavingsbeleid is relevant vanuit de invalshoek van het bestuur. Het bestuur moet beslissen hoeveel middelen worden vrijgemaakt voor het beheersen van de risico's in de leefomgeving en waaraan die middelen het beste kunnen worden besteed. Wil men meer preventief dan repressief toezicht houden? Is men daarbij vooral principieel of juist praktisch en ligt bij de behandeling van de overtreders de nadruk op overreden of juist afschrikken? In de benchmark zijn deze overwegingen via een aantal indicatoren vergelijkbaar gemaakt.

3.2.1 Toezichtbeleid

Hitrate

De hitrate bepaalt in hoeverre de gemeente haar toezicht capaciteit bewust inzet op het opsporen van risicovolle en/of illegale situaties. De hitrate geeft de verhouding tussen het aantal controles dat de gemeente uitvoert en het aantal overtreding dat daarbij wordt geconstateerd (i.c. aantal handhavingssdossiers dat wordt geopend). Bij een hoge hitrate is de kans dat er bij een controle een overtreding wordt geconstateerd groot en daarmee tevens de effectiviteit van het toezicht hoog. De gemeente sturen op de hitrate via de in het handhavingsbeleidsplan op te nemen risicomatrixen. Hoe beter de de kans op overtredingen bij specifieke doelgroepen en/of inrichtingen kent, hoe effectiever men ze kan controleren en hoe groter de kans is dat de controles terecht zijn. In figuur 3.2. is de hitrate weergegeven.

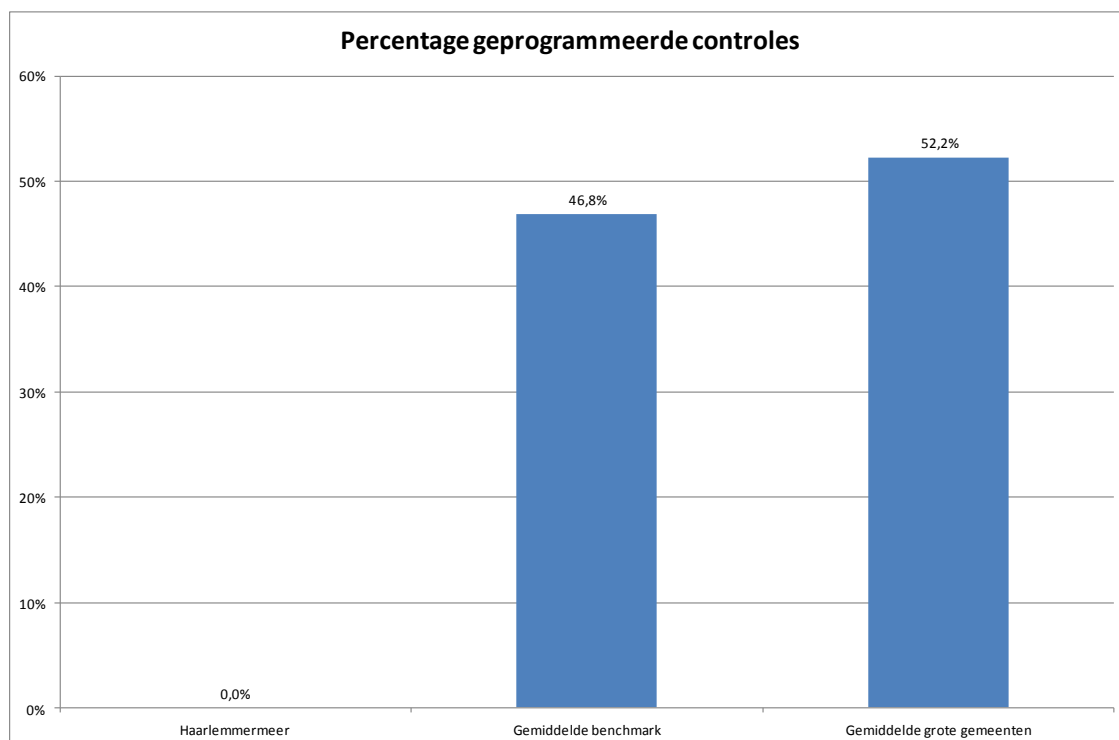


Figuur 3.2: Effectiviteit controles: % dat leidt tot de opening van een handhavingssdossier

Mate van geprogrammeerd toezicht

De capaciteit voor toezichtcontroles wordt bij de meeste gemeenten verdeeld over twee vormen van toezicht. Preventief c.q. geprogrammeerd toezicht, waarbij men van te voren plant om bepaalde categorieënrisico's en/of doelgroepen te controleren, en reactief toezicht,

waarbij alleen op basis van klachten en meldingen ter plaatse een controle uitvoert. Alleen reactief toezicht uitvoeren levert weliswaar een hoge hitrate op maar leidt er ook toe dat veel risico's en overtredingen niet worden gekend. Idealiter reserveert een gemeente dan ook een substantieel deel van haar toezichtformatie voor het houden van geprogrammeerd toezicht. In figuur 3.3 is weergegeven hoeveel procent van alle uitgevoerde controles in het meetjaar zijn gedaan op basis van een vooraf vastgesteld toezichtprogramma of handhavingsplan.



Figuur 3.3: % controles dat voortkomt uit programmatisch toezicht

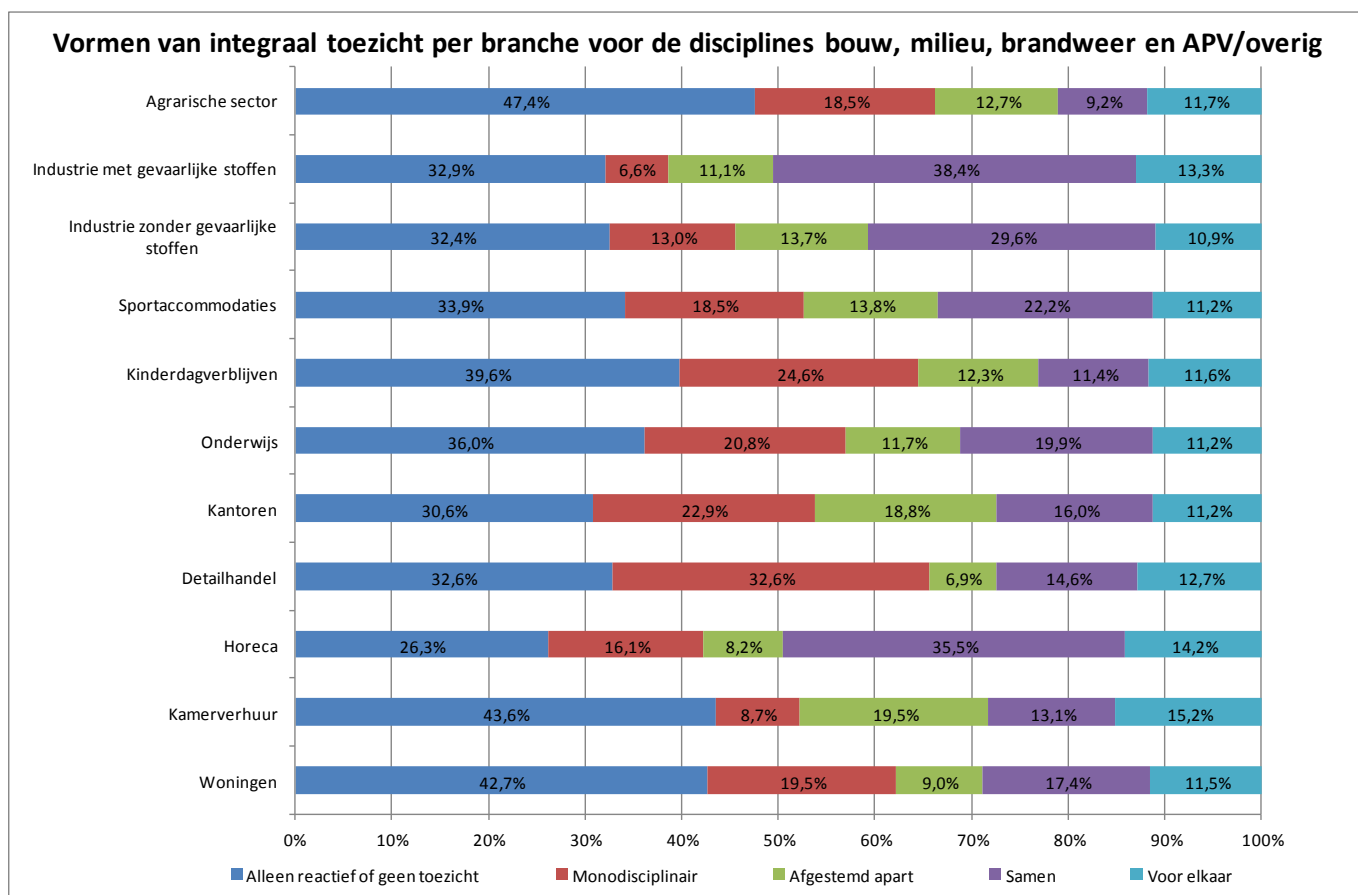
Mate van integraal toezicht

Omdat de capaciteit voor toezichtcontroles beperkt is en onder druk staat en ook nog eens verdeeld moet worden over de verschillende kolommen (milieu, bouw, brandveiligheid en APV/overig) zetten gemeenten steeds meer in op het combineren van controles voor de verschillende kolommen. Dit wordt ook ingegeven door de wens om de overlast voor de gecontroleerde partijen te beperken. Hoe meer de gemeente in staat is om controles integraal, d.w.z. voor meerdere kolommen tegelijk, uit te voeren hoe beter dat is. Er zijn diverse gradaties van integrale controles. Wij onderscheiden:-

- *Reactief*: De gemeente gaat alleen controleren indien er een aanleiding is op basis van een klacht of een melding
- *Monodisciplinair*: Iedere kolom heeft eigen programma en stemt programma niet bij voorbaat af met andere disciplines
- *Afgestemd apart*: Iedere kolom controleert voor zichzelf, maar wel controlemomenten worden wel onderling afgestemd
- *Met elkaar*: Er wordt gecontroleerd in teams met vertegenwoordigers van meerdere kolommen

- *Voor elkaar*: de controleur van de ene discipline controleert ook voor de andere disciplines al dan niet aan de hand van checklists zoals het Integraal Toezicht Protocol (ITP), waarbij onderscheid kan worden gemaakt naar niveaus van de controles.

Welke wijze van integraal controleren wordt toegepast kan verschillen per doelgroep of branche. Voor de vergelijkbaarheid in de benchmark is de gemeente per branche gevraagd aan te geven welke van de genoemde gradaties van integraal toezicht wordt toegepast. In figuur 3.4 is weergegeven per branche welke vorm van integraal toezicht de gemeenten toepassen. De percentages geven aan hoeveel procent van de gemeenten deze vorm van toezicht toepassen.



Figuur 3.4: Vormen van samenwerking tussen disciplines bij toezichtcontroles per branche

De verdergaande vormen van samenwerking tussen de disciplines komt het meeste voor bij de industrie met gevaarlijke stoffen en de horeca.

Speerpunten handhavingsbeleid

De deelnemende gemeenten is ook gevraagd om vijf speerpunten van hun toezicht- en handhavingsbeleid te noemen. Dit leidde tot het volgende overzicht van populaire speerpunten in de afgelopen periode:

Rang	Omschrijving	% deelnemers	Haarlemmermeer
1	Veiligheid	38,4%	Bouwtoezicht
2	Brandveiligheid	30,7%	Handhavings/strijdig gebruik
3	Asbest	23,1%	Openbare orde en Veiligheid
4	Energie/klimaatdoelstellingen	15,4%	Brandveiligheidsmanagement

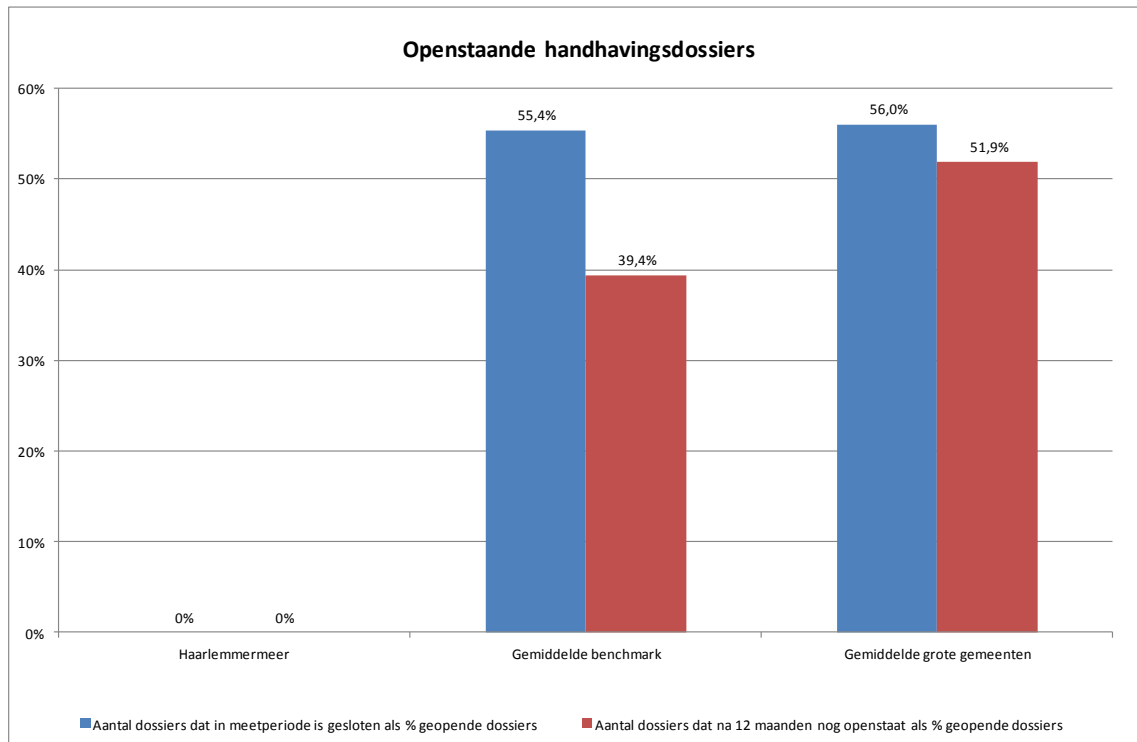
Rang	Omschrijving	% deelnemers	Haarlemmermeer
5	Horeca	23,1%	Afhandeling klachten
6	Klachten en meldingen	23.1%	-

De gegevens ten aanzien van hitrate en geprogrammeerde controles konden niet worden aangeleverd en zullen daarom buiten beschouwing gelaten worden. Bij de mate van integraal toezichthouden, valt op dat de gemeente voor wat betreft de verschillende branches relatief meer controles samen uit voert dan bij andere gemeenten.

3.2.2 Handhavingsbeleid

Voorraad openstaande dossiers

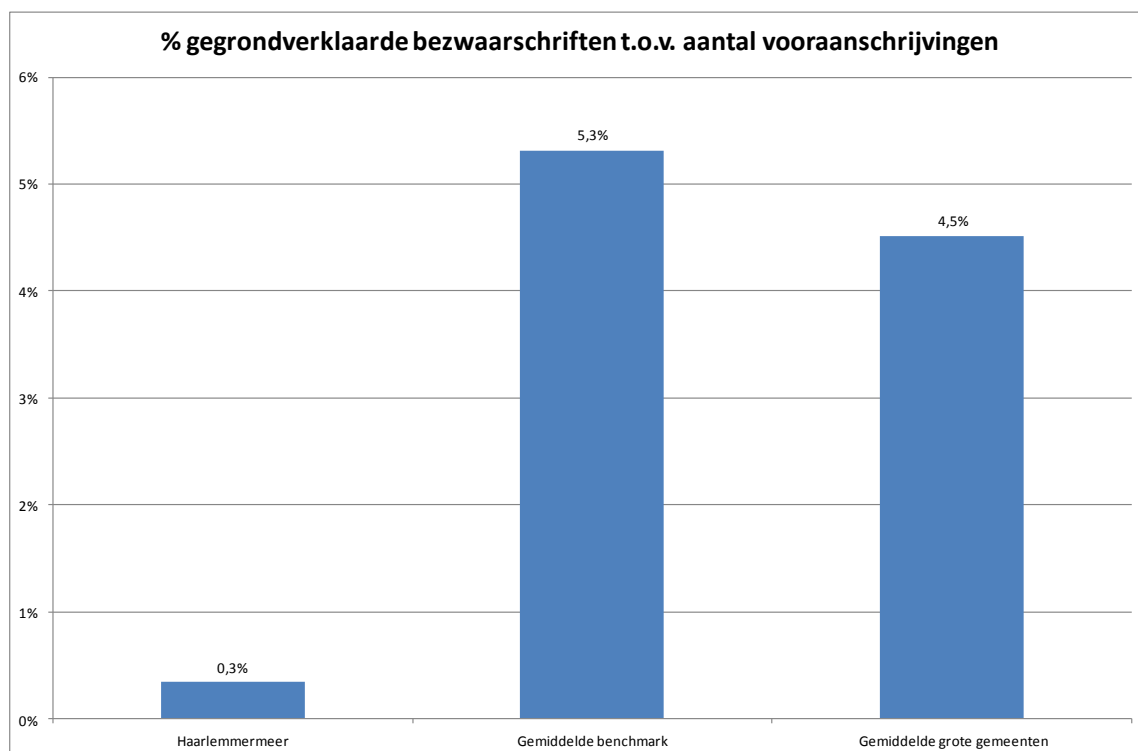
Bij het handhavingsbeleid is het een uitdaging om zo snel mogelijk naleving af te dwingen bij situaties waar overtredingen worden geconstateerd, terwijl de inzet van juridische dwangmiddelen tot een minimum wordt beperkt. In de benchmark wordt dit streven zichtbaar gemaakt, door te vergelijken in hoeverre de gemeente in staat is om het aantal openstaande handhavingsdossiers beheersbaar te houden. De mate waarin het aantal dossiers constant kan worden gehouden zegt daarbij iets over de voortvarendheid van het corrigerend optreden. In figuur 3.5 is dit uitgedrukt in een verhoudingsgetal tussen het aantal in de meetperiode geopende en het in dezelfde periode aantal gesloten handhavingsdossiers. Hoe dichterbij dit getal bij de 100% ligt hoe voortvarender het handhavingsbeleid tot resultaten leidt. Daarnaast is in figuur 3.5 weergegeven hoeveel dossiers nog openstaan na 12 maanden. Dit uitgedrukt als percentage van het aantal geopende handhavingsdossiers. Wanneer veronderstelt wordt dat het aantal geopende handhavingsdossiers over de jaren relatief stabiel is, dan kan men de tweede staaf lezen als 'het percentage dossiers dat niet binnen 12 maanden kan worden afgerond'.



Figuur 3.5: Verhouding geopende handhavingdossiers versus gesloten handhavingdossiers

Bezwaarschriften

Ook bij de uitvoering van de handhavingstaken kan via het aantal gegrondverklaarde bezwaarschriften iets gezegd worden over de zorgvuldigheid waarmee de gemeente haar juridische handhavingsinstrumentarium inzet. In figuur 3.6 is het aantal gegrondverklaarde bezwaarschriften weergegeven als percentage van het aantal vooraanschrijvingen in de meetperiode.



Figuur 3.6: Percentage grondverklaarde bezwaarschriften op handhavingzaken in verhouding tot aantal vooraanschrijvingen

De gegevens ten aanzien van de openstaande dossiers konden niet worden aangeleverd en worden daarom buiten beschouwing gelaten. De zorgvuldigheid waarmee de gemeente haar juridische handhavingsinstrumenten inzet is relatief beter dan bij de andere deelnemers.

3.3 Invalshoek klant bij toezicht- en handhavingstrajecten

Ook in de toezicht- en handhavingfase kan de gemeente aandacht besteden aan de klantbeleving van de controles en corrigerende acties. Daarbij geldt dat de gemeente het de te controleren normsubjecten makkelijker kan maken om aan de regels te voldoen door bijvoorbeeld controles van te voren aan te kondigen, ruime hersteltermijnen te bieden indien overtredingen worden geconstateerd en niet al te snel met dwangmiddelen te dreigen.

Vooraankondiging controles

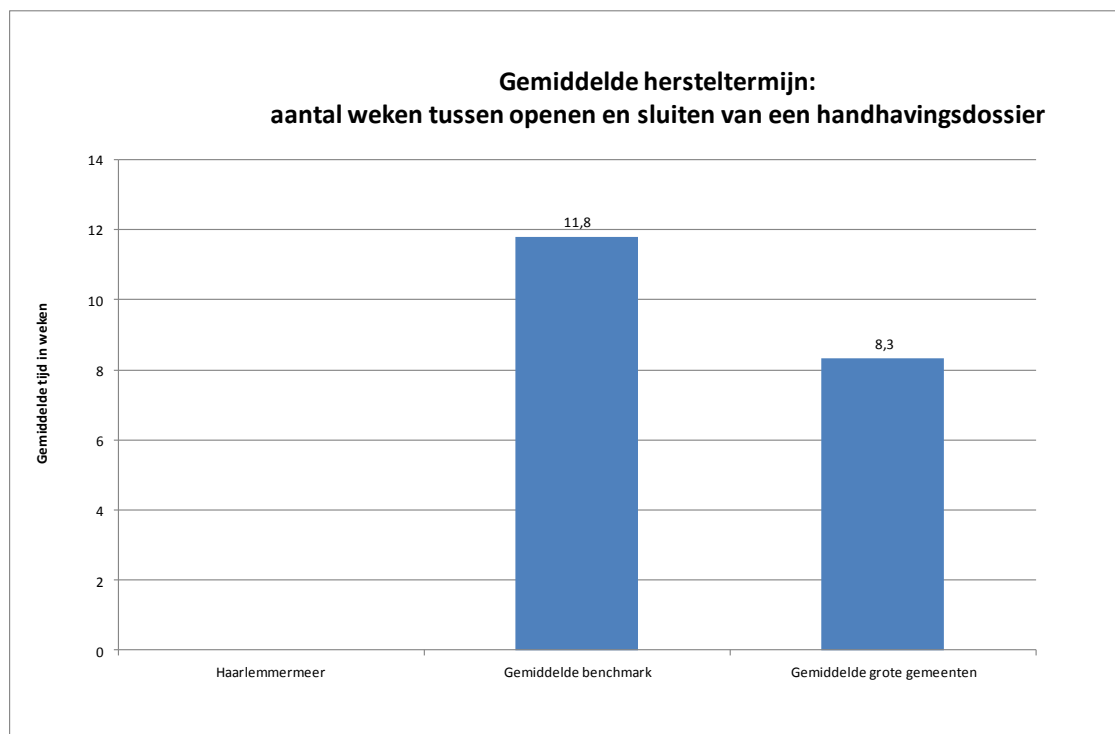
In de benchmark is gevraagd in hoeverre de gemeenten controles per discipline van te voren aankondigen. In onderstaande tabel zijn de uitkomsten weergegeven.

Discipline	% gemeenten dat vooraankondiging doet	Gemiddelde vooraankondigings-termijn in dagen	Haarlemmermeer
Bouwen	42%	5,3	1
Slopen	21%	1.3	1
Ruimtelijke ordening	0%	-	-
Monumenten	25%	5,0	-
Brandveiligheid	50%	11,5	-
Milieu niet-meldingsplichtig	86%	9,7	7
Milieu meldingsplichtig	86%	10,2	7
Milieu vergunningsplichtig	33%	6,7	7

Grafiek 3.7: Mate waarin te controleren partijen van te voren worden geïnformeerd over aankomende controles

Hersteltermijnen

De hersteltermijn wordt gedefinieerd als de tijd in weken dat een handhavingdossier gemiddeld open staat. Daarbij wordt er vanuit gegaan dat een dossier pas wordt gesloten wanneer de gemeente vindt dat de legale situatie is hersteld en de zaak niet meer gevolgd hoeft te worden. Dit kan zowel omdat de situatie weer aan de regels voldoet, maar kan ook het gevolg zijn van een besluit om de illegale situatie te gedogen.

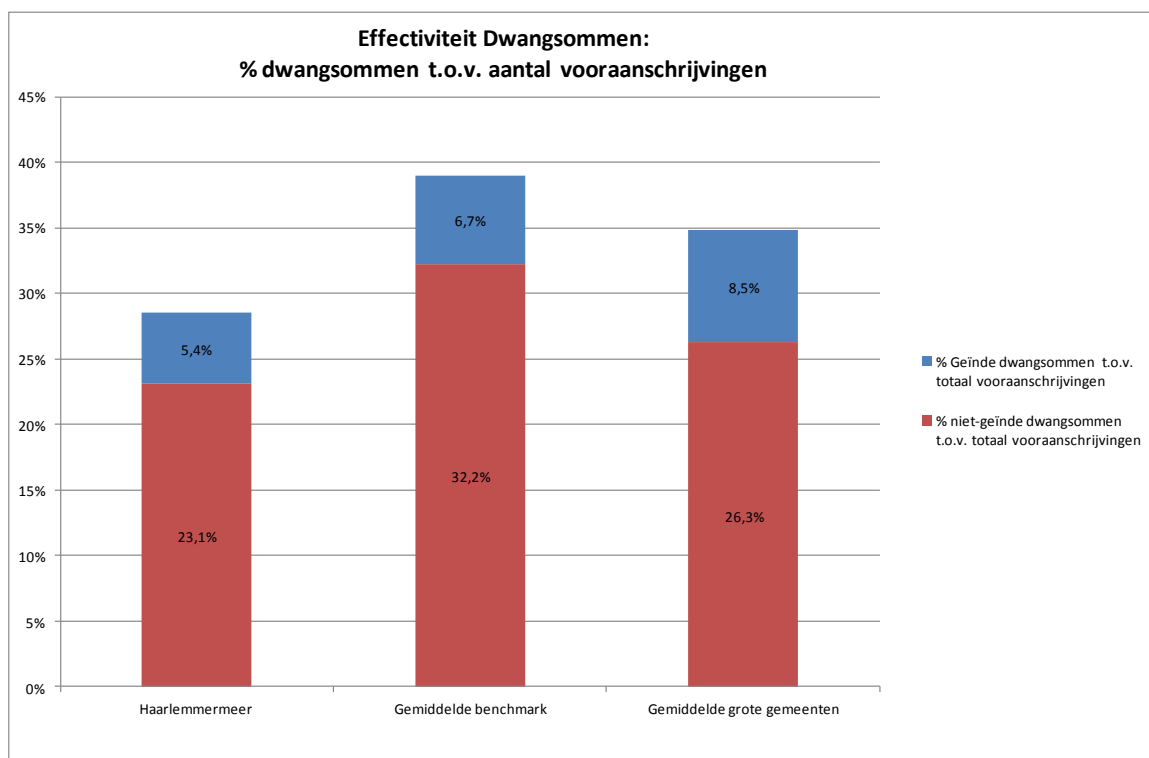


Figuur 3.8: Gemiddelde tijd dat een handhavingdossier open staat voordat het wordt gesloten

Gegevens over de gemiddelde tijd tussen het openen en sluiten van een handhavingdossier konden niet uit de administratie van de gemeente worden gehaald.

Bestuurlijke dwang

Bij het toepassen van bestuursdwang is gekeken in hoeverre de dreigende werking ervan leidt tot normconform gedrag. Dit is in de benchmark vergelijkbaar gemaakt door het percentage te meten van de opgelegde dwangsommen ten opzichte van het aantal uitgestuurde vooraanschrijvingen in de meetperiode (weergegeven door de hoogte van het staafdiagram in figuur 3.9). Het aandeel dwangsommen dat ook daadwerkelijk is geïnd (c.q. verbeurt verklaard is), is weergegeven door de verhouding binnen de staven.

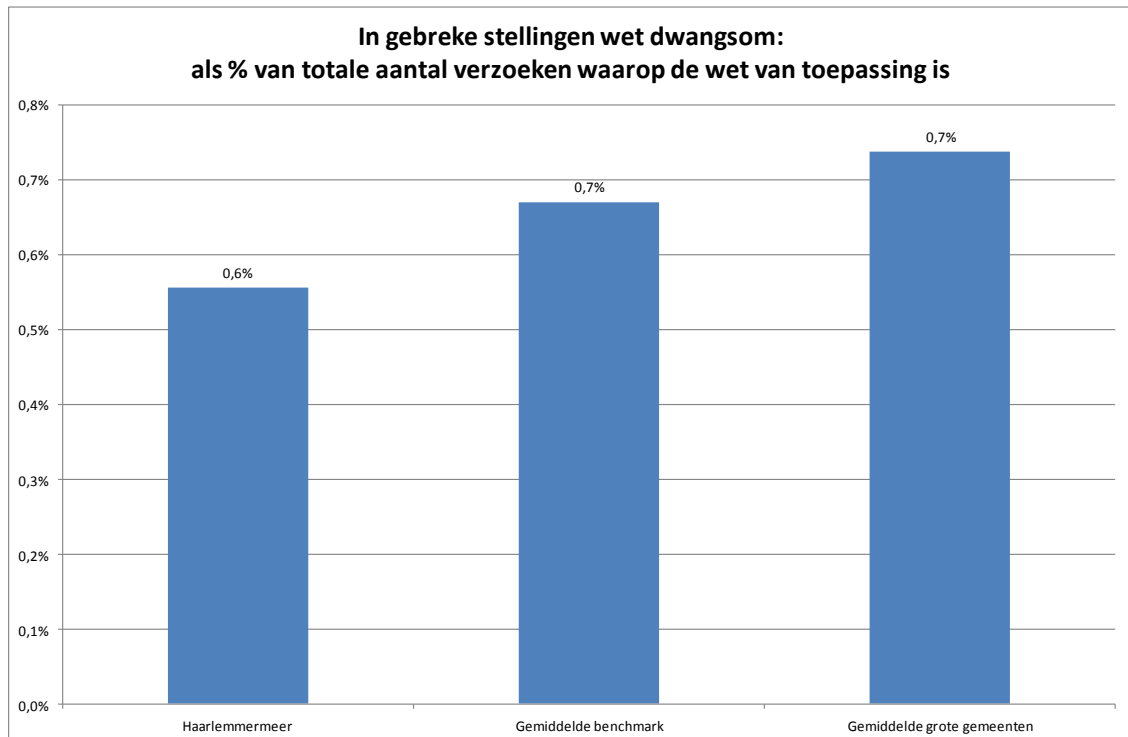


Figuur 3.9: verhouding vooraanschrijvingen, opgelegde dwangsommen en geëffectueerde dwangsommen

De gemeente Haarlemmermeer heeft een minder stringent dwangsommenbeleid. Het percentage geïnde dwangsommen ten opzichte van het totaal aantal vooraanschrijvingen ligt beneden het gemiddelde van de benchmarkdeelnemers.

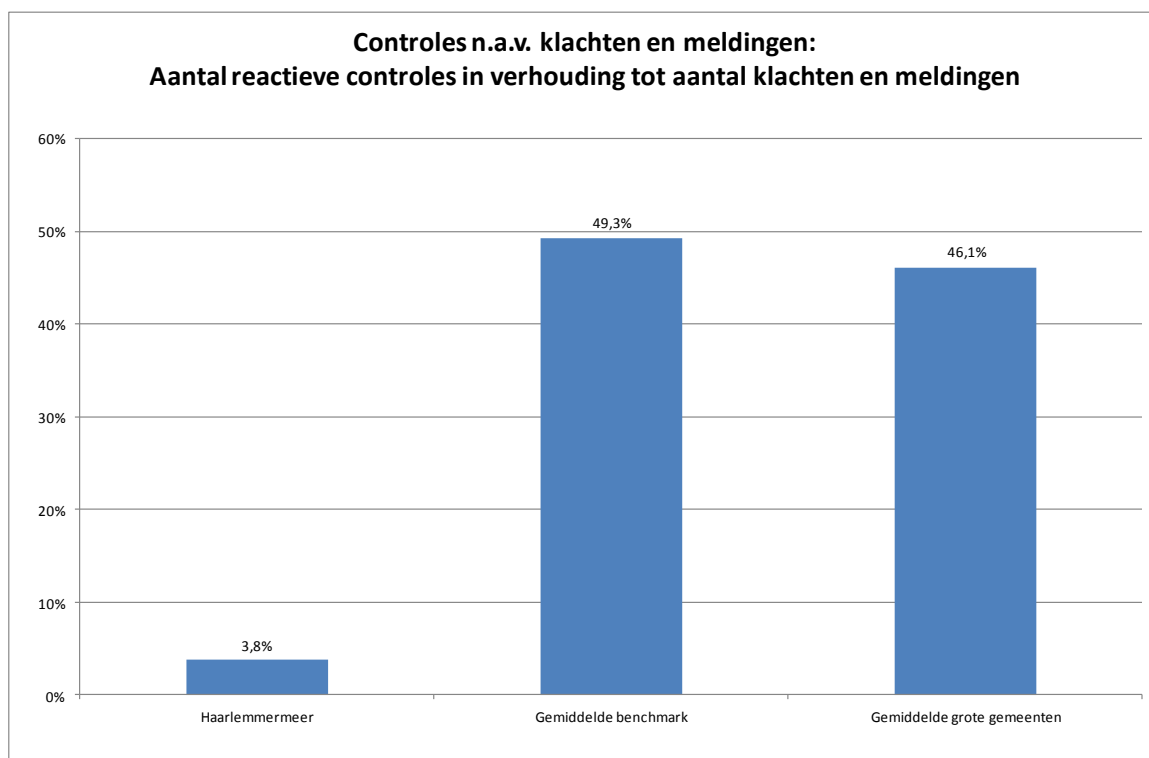
Claims Wet dwangsom

Sinds 1 oktober 2009 hebben belanghebbenden bij toezicht en handhaving een wettelijke mogelijkheid om de gemeente te dwingen zich aan de wettelijke reactietermijnen te houden, de Wet dwangsom en beroep bij niet-tijdig beslissen. Deze wet geeft belanghebbenden het recht een bedrag te eisen voor iedere dag dat de gemeente in gebreke blijft, met een maximum van € 1.260,- na 42 dagen. In hoeverre van deze regeling gebruik wordt gemaakt zegt iets over de mate waarin de gemeente reageert op verzoeken van belanghebbenden. In de benchmark is de deelnemers gevraagd hoeveel ingebrekestellingen zij van belanghebbenden hebben ontvangen die betrekking hebben op de Wabo. De aangeleverde aantallen hebben vooral, maar niet alleen betrekking op handhavingsverzoeken. Ze kunnen ook betrekking hebben op termijnoverschrijdingen bij de vergunningverlening voor zover die onder de 26-wekenprocedure vallen. Bij de 8-wekenprocedure is de Wet dwangsom niet van toepassing omdat een termijnoverschrijding daar van rechtswege leidt tot een verleende beschikking. Het percentage in figuur 3.10 geeft het aantal ingebrekestellingen in verhouding tot het aantal aanvragen voor 26-wekenprocedures en het aantal klachten en meldingen in het kader van de handhaving.



Figuur 3.10: Percentage ontvangen ingebrekestellingen in verhouding tot aantal ingediende verzoeken waarop de Wet dwangsom van toepassing is.

Voor zover er ingebrekestellingen op basis van de Wet dwangsom voorkomen, hebben zij vaak betrekking op verzoeken tot handhaving. In de benchmark is daarom ook gekeken naar de mate waarin de gemeente reageert op deze verzoeken. In dit verband wordt verondersteld dat klachten en meldingen over illegale situaties in de leefomgeving kunnen worden opgevat als een verzoek tot handhaving. In figuur 3.11 is weergegeven hoeveel klachten en meldingen leiden tot een controlebezoek door de toezichthouders.



Figuur 3.11: Aantal klachten en meldingen dat leidt tot een controlebezoek

De gemeente Haarlemmermeer heeft ongeveer even veel in gebrekestellingen ontvangen als de meeste andere gemeenten. Voor zover bekend heeft de gemeente echter geen boete op basis van de Wet Dwangsom hoeven uit te keren.

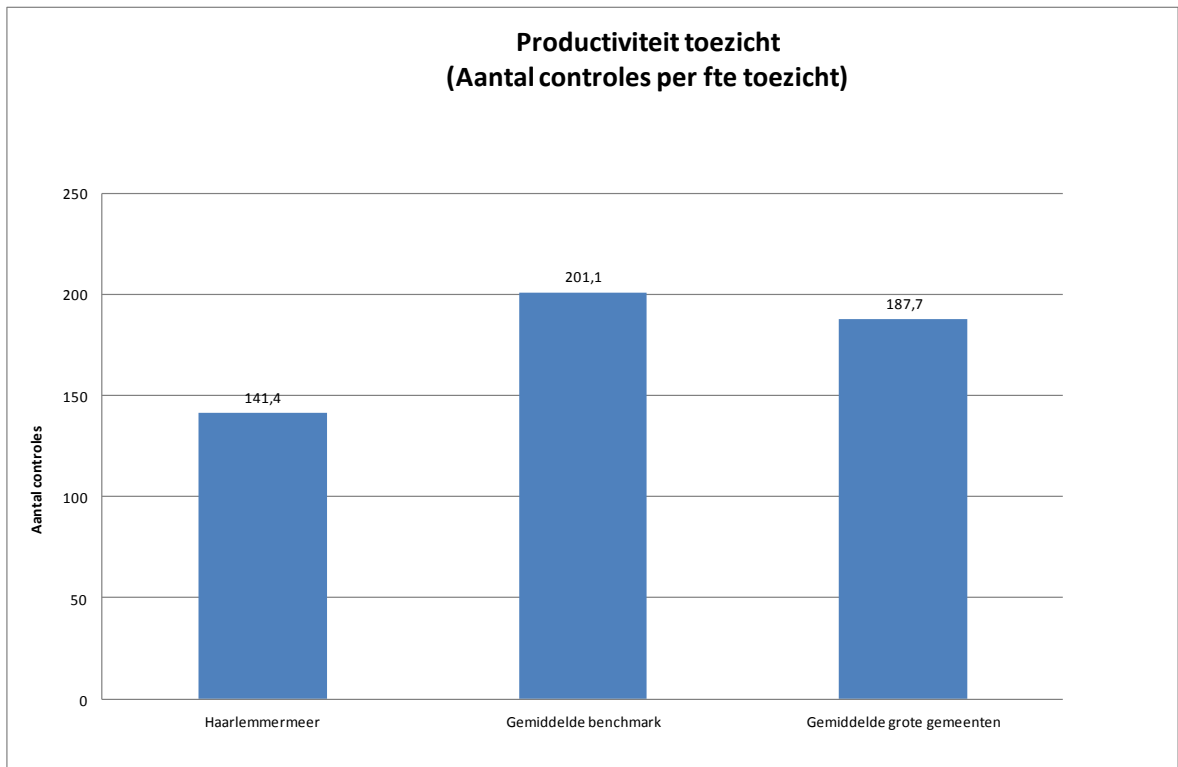
3.4 Invalshoek organisatie

De vraag in hoeverre de beschikbare mensen en middelen efficiënt worden ingezet in het toezicht en de handhaving heeft in de benchmark speciale aandacht gekregen met een aantal indicatoren op het vlak van productiviteit en kosten en mogelijke aspecten die de kostenstructuur beïnvloeden zoals opleidingsniveaus.

3.4.1 Productiviteit toezicht en handhaving

Controles per fte

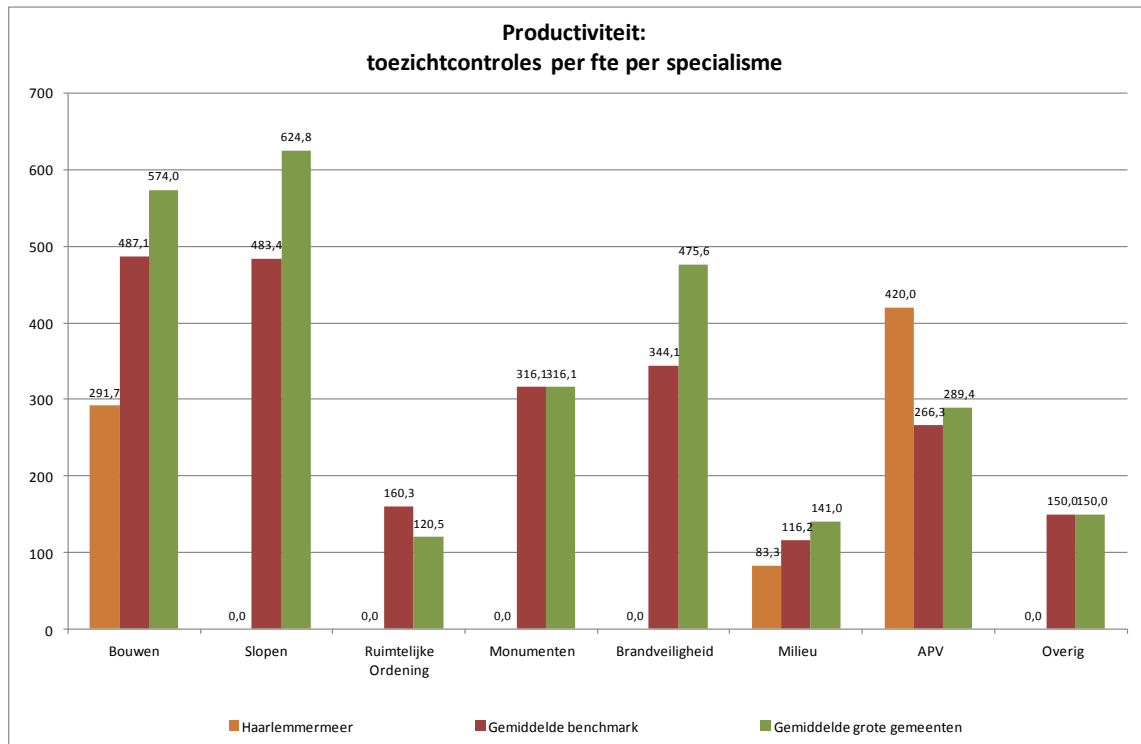
Ten eerste kan worden gekeken naar het aantal controles dat per fte toezichtcapaciteit kan worden uitgevoerd. Hiervoor is de totale formatie voor toezicht gedeeld door het totale aantal uitgevoerde controles. In figuur 3.12 is dit verhoudingsgetal weergegeven.



Figuur 3.12: Aantal controles per fte in meetperiode

Controles per specialisme

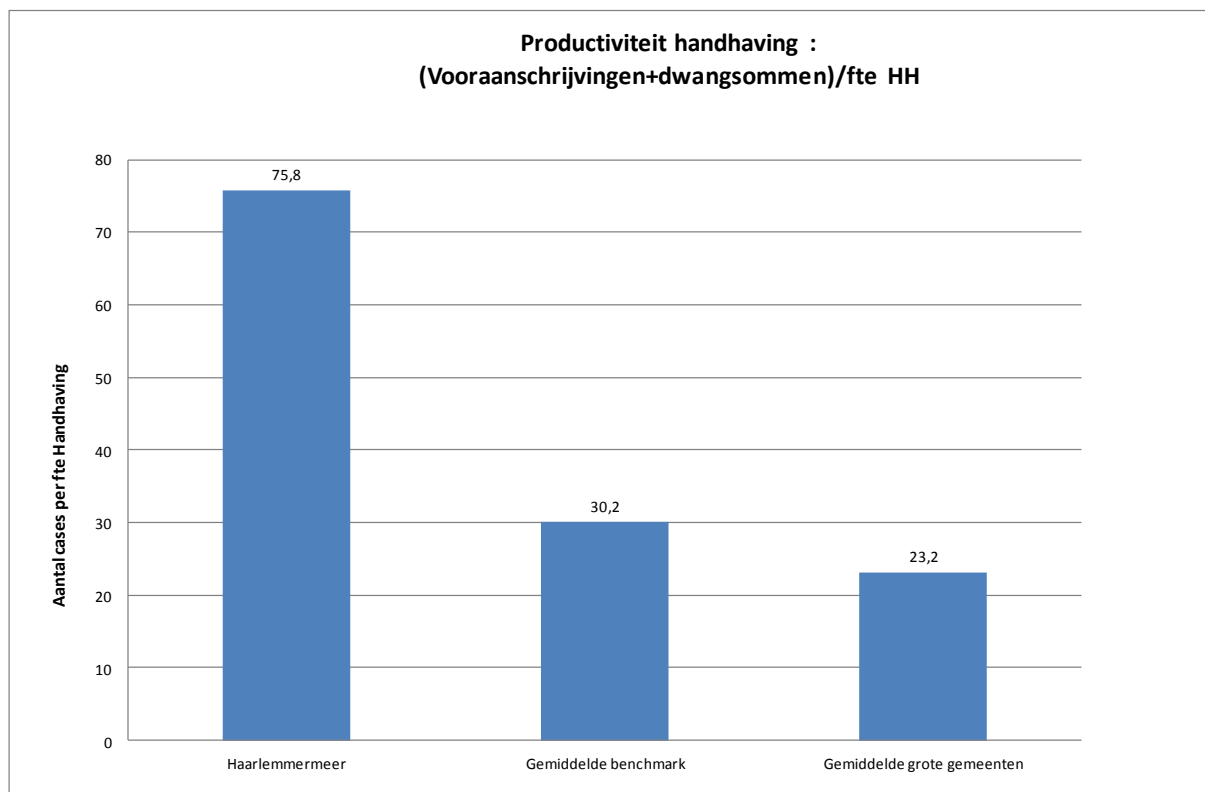
Omdat de controles tussen de gemeenten niet allemaal direct vergelijkbaar zijn, mede vanwege de verschillen in accenten die gemeenten hanteren is ook gekeken in hoeverre het aantal controles per fte van een specifieke discipline van elkaar verschillen. Hiervoor is de door de gemeenten aangereikte toezicht-formatieomvang per discipline/specialisme gedeeld door het aantal controles dat door die disciplines is uitgevoerd in de meetperiode.



Figuur 3.13: Aantal controles per fte per specialisme

Handhavingdossiers per fte

De productiviteit in de fase waarin corrigerend moet worden opgetreden - de handhavingfase - is in figuur 3.14 weergegeven. Daarbij wordt verondersteld dat het productievolume kan worden uitgedrukt als een optelsom van alle vooraanschrijvingen, opgelegde dwangsommen en geëffectueerde dwangsommen.

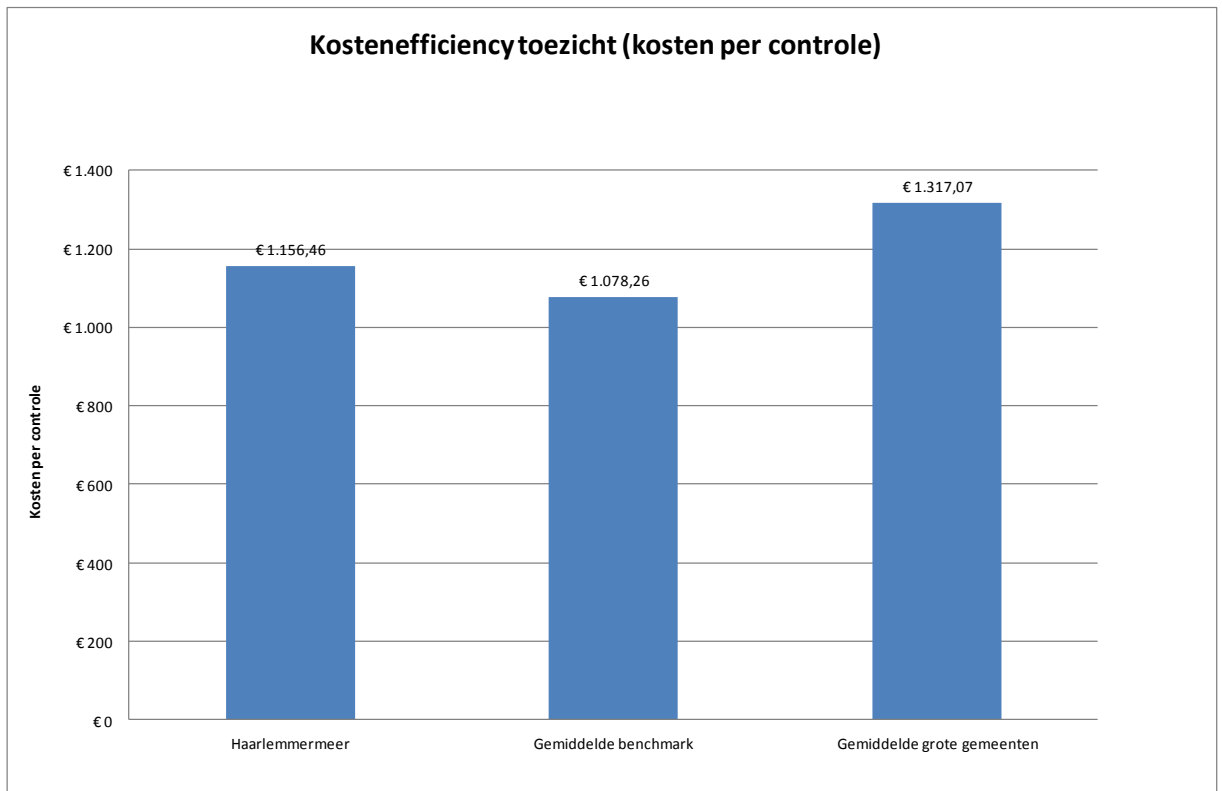


Figuur 3.14: Aantal handhavingdossier per fte (juridische) handhaving

De productiviteit voor toezicht is op basis van de beschikbare gegevens relatief lager dan bij de andere gemeenten die mee doen aan de benchmark. Bij nadere analyse van de productiviteit valt op dat de productiviteit ten aanzien van APV vele malen hoger ligt dan bij andere gemeenten. Hierbij dient echter wel opgemerkt te worden dat alleen een beperkt aantal gegevens ten aanzien van de aantallen controles zijn aangeleverd waardoor het vergelijken iets lastiger is. De productiviteit ten aanzien van handhaving is daarentegen relatief hoger.

3.4.2 Kostenbeheersing toezicht en handhaving

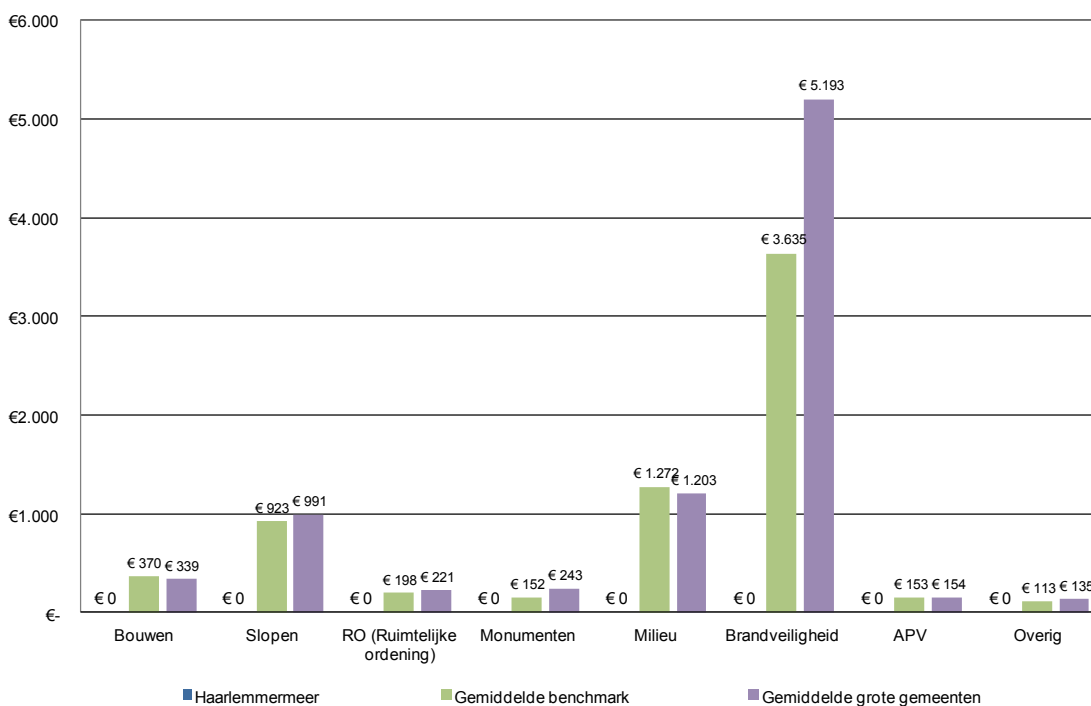
Om de kosten van toezicht en handhaving vergelijkbaar te maken zijn de totale toezichtkosten onder andere gedeeld door het aantal controles dat in de meetperiode is gehouden. Dit levert het in figuur 3.15 weergegeven beeld op van de kosten per controle.



Figuur 3.15: Kosten per controle

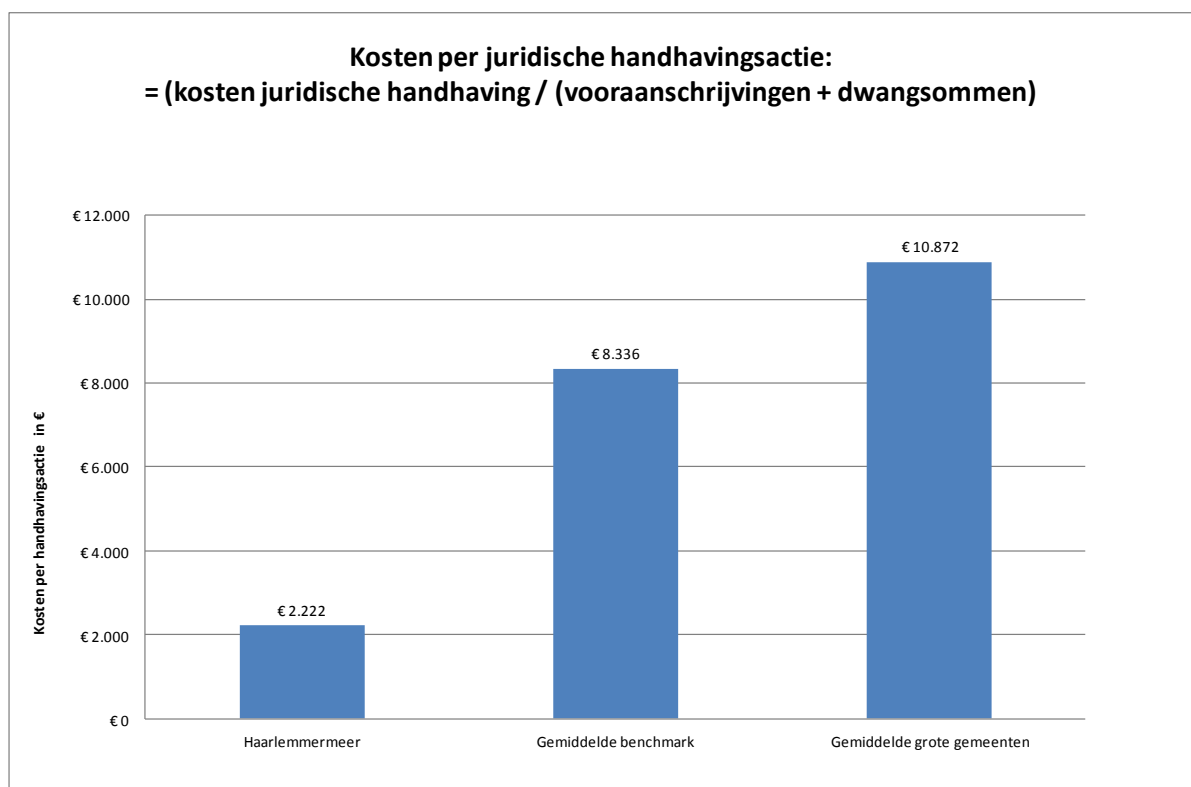
Omdat ook hier geldt dat er aanzienlijke accentverschillen kunnen liggen in het toezichtbeleid van de deelnemende gemeenten is ook de kosten per specialisme gedeeld door het aantal controles dat door de toezichthouders met het specialisme zijn gedaan. Hiervoor is daar waar er geen uitgesplitste kosten voor handen waren gebruik gemaakt van een berekening van de kosten per specialisme aan de hand van de precalculatorisch gehanteerde uurtarieven voor toezicht en de opgegeven formatie. Daarbij is uitgegaan van een productieve capaciteit per fte van 1300 uur per jaar. De uitkomsten per specialisme zijn weergegeven in figuur 3.16.

Gemiddelde kosten per controle per specialisme toezicht



Figuur 3.16: Kosten per controle per specialisme

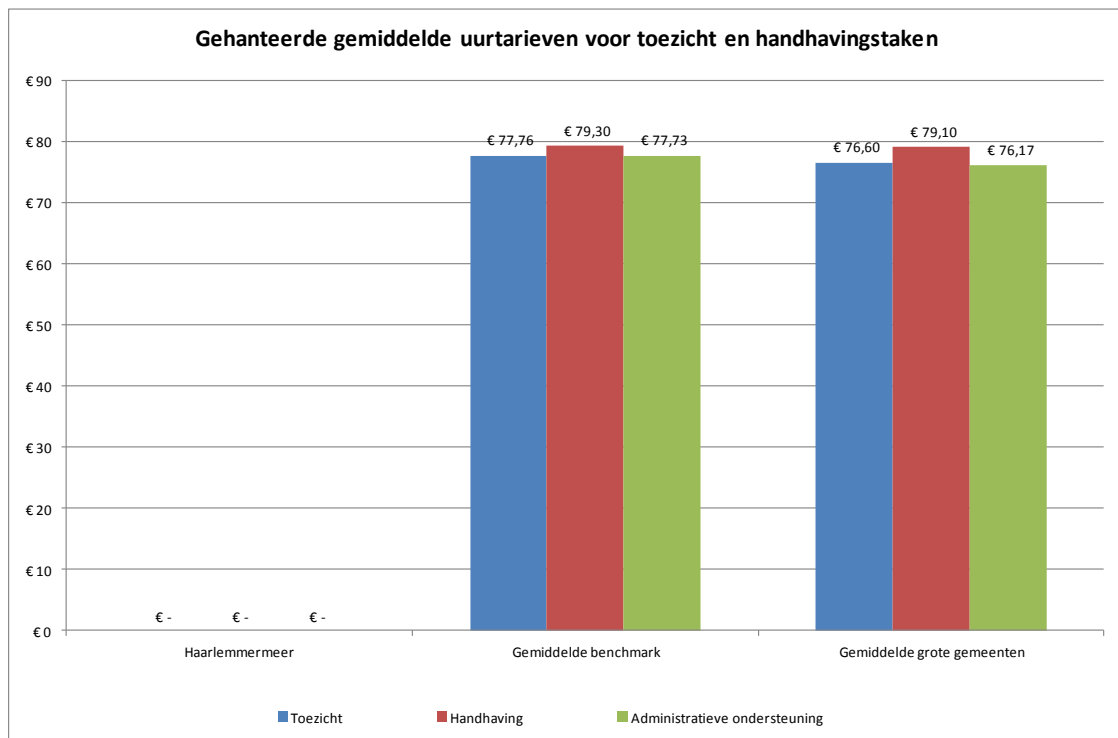
De kosten van de handhavingfase zijn gerelateerd aan het productiviteitsvolume, zoals dat ook in paragraaf 3.4.1 is gedefinieerd.



Figuur 3.17: Kosten per juridisch handhavingssactie

Uurtarieven toezicht en handhaving

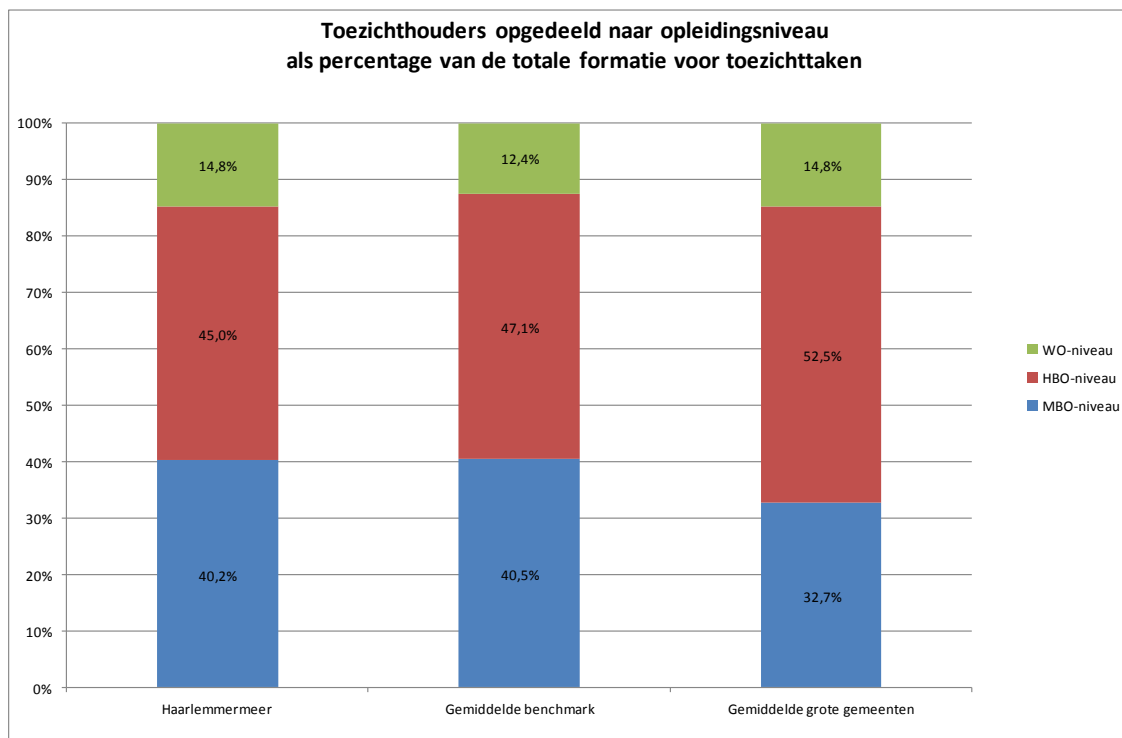
Ook de uurtarieven die men intern hanteert voor het begroten van toezicht- en handhavingsactiviteiten kunnen worden gebruikt om een indruk te krijgen van de kostenefficiency. In principe is er bij de vergelijking vanuit gegaan dat alle relevante kosten (zoals afdelings- en gemeentelijke overhead) in het tarief zijn doorberekend.



Figuur 3.18: Voor calculaties gebruikte uurtarieven voor toezicht en handhaving

Opleidingsniveau

Een belangrijke verklarende factor voor het kostenniveau is het opleidingsniveau van de medewerkers. Hoe hoger dit opleidingsniveau is hoe hoger de medewerkers dienen te worden ingeschaald. De KPMG-kwaliteitscriteria dwingen de meeste gemeenten het gemiddelde opleidingsniveau van hun medewerkers op te hogen. In figuur 3.19 is de opbouw van de formatie voor de toezichttaken weergegeven naar aandeel van de verschillende opleidingsniveaus middelbaar beroeps- (MBO), hoger beroeps- (HBO) en wetenschappelijk onderwijs (WO).



Figuur 3.19: Opleidingsniveau toezichthouders

Uit figuur 3.19 komt naar voren dat nog steeds geldt hoe kleiner de gemeente is hoe meer nog wordt gewerkt met relatief minder hoog opgeleide medewerkers.

De kostengegevens van het toezicht zijn op dit moment wat moeilijker te vergelijken met andere gemeenten omdat alleen van een beperkt aantal disciplines de aantallen controles zijn aangeleverd. Op basis van de aangeleverde gegevens scoort de gemeente rond het benchmarkgemiddelde. De kosten per vooraanschrijving/dwangsom zijn relatief laag in Haarlemmermeer, waarschijnlijk mede als gevolg van de hoge productiviteit die men weet te halen met de voor (juridische) handhavingstrajecten gereserveerde formatie. Ook het opleidingsniveau kan verklaren waarom de kosten relatief lager zijn. De gemeente werkt in tegenstelling tot andere gemeenten met veel mbo-ers in het toezicht en handhaving.

4. Bijlagen

4.1 Lijst van deelnemers

De gegevens van de volgende gemeenten zijn meegenomen in de benchmarkronde waarop dit rapport is gebaseerd:

Gemeente Delft	Mw. Tineke Kronshorst	tkronshorst@delft.nl
Gemeente Eindhoven:	Mw. Bregje Kerssenmakers	b.kerssemakers@eindhoven.nl
Gemeente Haarlemmermeer:	Mw. Marianne Link	marianne.link@haarlemmermeer.nl
Gemeente Heerhugowaard:	Dhr. Peter van Drongelen	p.vandrongelen@heerhugowaard.nl
Gemeente Kampen:	Mw. Marloes Mulder-Adema	M.Mulder-Adema@kampen.nl
Gemeente Leeuwarden:	Dhr. Henk Veenstra	hveenstra@leeuwarden.nl
Gemeente Meppel:	Dhr. Wim Swartjes	w.swartjes@meppel.nl
Gemeente Nijmegen:	Dhr. Eric van der Velden	e.van.der.velden@nijmegen.nl
Gemeente Steenwijkerland:	Dhr. Rene Wouterson	rene.wouterson@steenwijkerland.nl
Gemeente Utrecht:	Mw. Marlies van Lijden	m.van.lijden@utrecht.nl
Gemeente Venlo:	Dhr. Stephan Nijveld	swjnijveld@venlo.nl
Gemeente Vlaardingen:	Dhr. Ben Gaxiola	bga@Vlaardingen.nl
Gemeente Zaanstad:	Dhr. Marcel van Zon	m.zon@zaanstad.nl
Gemeente Zoetermeer:	Mw. Desiree Kluyver	d.g.kluyver@zoetermeer.nl