



Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau



## **Klant tevreden**

***Onderzoek naar de waardering van de afhandeling van vergunningaanvragen in Baarle-Nassau***

**Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau**

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

C.J.M. (Cees) Raats

C.A.M. (Ad) Severijns

J.P.M. (Jan) Vergouwen

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

**Onderzoeker / ambtelijk secretaris**

Drs. M. (Marleen) Laverman

Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau

p/a Postbus 85203

3508 AE Utrecht

[t] 030 670 12 36

[f] 030 262 34 38

[e] wildeman@delokalerekenkamer.nl

**Kenmerk**

LI / 10453-BN / 2007

**Datum**

September 2007

## VOORWOORD

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

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

Nadat het rapport in de fase van ambtelijk wederhoor is gecontroleerd op juistheid van de feiten, is het college in de gelegenheid gesteld een bestuurlijke reactie te geven (zie bijlage 1). Het college benoemde in eerste instantie enkel feitelijke geschilpunten ten aanzien van de bevindingen. Het doel van bestuurlijk wederhoor is echter het college de mogelijkheid te geven een reactie te formuleren met betrekking tot de conclusies en aanbevelingen. De Rekenkamercommissie is verheugd dat het college in zijn tweede reactie aangeeft de conclusies en aanbevelingen te onderschrijven. En deze, voor zover de financiële en ambtelijke capaciteit dit toelaat, ter harte te nemen en hieraan uitvoering te geven.

Met de publicatie is het rapport openbaar. De raad van Baarle-Nassau kan het rapport gebruiken bij zijn kaderstellende en controlerende rol. De Rekenkamercommissie is gaarne bereid een toelichting te geven op onze uitkomsten en conclusies en aanbevelingen. De Rekenkamercommissie zal met veel belangstelling de ontwikkelingen rondom dienstverlening, en vergunningafhandeling in het bijzonder, blijven volgen.

27 september 2007

Rekenkamercommissie Alphen-Chaam / Baarle-Nassau

---

<sup>1</sup> Beide rapporten zijn na aanbieding aan de raad en het college openbaar.

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

## Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>1 INLEIDING</b> .....	<b>5</b>
1.1 AANLEIDING VOOR HET ONDERZOEK .....	5
1.2 DOELSTELLING EN VRAAGSTELLING.....	6
1.3 AANPAK VAN HET ONDERZOEK .....	6
1.4 LEESWIJZER.....	7
<b>2 VERGUNNINGEN IN DE GEMEENTE BAARLE-NASSAU</b> .....	<b>8</b>
2.1 WAT IS HET GEMEENTELIJK BELEID TEN AANZIEN VAN KLANTGERICHT WERKEN? .....	8
2.2 WELKE VERGUNNINGEN WORDEN VERSTREKT DOOR DE GEMEENTE?.....	9
2.3 PROCESBESCHRIJVING ORGANISATIE .....	11
2.4 CONCLUSIE .....	13
<b>3 BEOORDELING AFHANDELING VERGUNNINGAANVRAGEN</b> .....	<b>14</b>
3.1 CASUSSELECTIE .....	14
3.2 DE MENING VAN DE AANVRAGER .....	14
3.3 BEOORDELING VAN DE REKENKAMERCOMMISSIE .....	23
3.4 CONCLUSIE.....	24
<b>4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b> .....	<b>25</b>
4.1 CONCLUSIES .....	25
4.2 AANBEVELINGEN .....	26
<b>5 VERGELIJKING MET ALPHEN-CHAAM</b> .....	<b>27</b>
<b>BIJLAGE 1: REACTIE COLLEGE</b> .....	<b>28</b>
REACTIE 1 .....	28
REACTIE 2:.....	28
<b>BIJLAGE 2: VRAGEN TELEFONISCH INTERVIEW</b> .....	<b>29</b>

# 1 INLEIDING

## 1.1 Aanleiding voor het onderzoek

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

In 2005 heeft de klanttevredenheid in de gemeente Baarle-Nassau veel aandacht gekregen. Zo is er een plan gemaakt voor een nieuw, klantvriendelijk gemeentehuis: in de nieuwe hal komt een centrale balie waar meerdere producten geleverd kunnen worden. Daarnaast heeft een klanttevredenheidonderzoek plaatsgevonden. Uit dit onderzoek bleek dat inwoners het meest tevreden waren met de dienstverlening aan de balie in het gemeentehuis, ook de telefonische dienstverlening werd goed gewaardeerd. De meeste verbeterpunten zijn mogelijk op het gebied van schriftelijke dienstverlening, met name de afhandeling van brieven en e-mails. De gemeente heeft zich voorgenomen om de schriftelijke dienstverlening te verbeteren. In 2008, als het nieuwe gemeentehuis een paar maanden geopend is, wordt het klanttevredenheidonderzoek herhaald. Fysieke haalbare wensen van burgers zijn in de opzet van het nieuwe gemeentehuis meegenomen.

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

De rekenkamercommissie wil met haar onderzoek bijdragen aan de ingezette trend om de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente Baarle-Nassau nog verder te verbeteren. De afhandeling van vergunningaanvragen is bij uitstek een onderzoeksonderwerp dat zich leent om meer inzicht te verschaffen in de relatie tussen burgers en instellingen en de gemeentelijke organisatie. Bovendien gaat het bij de aanvraag van vergunningen over het algemeen om grote belangen voor vergunningaanvragers. Ook kan de aanvraag van een vergunning, bij bijvoorbeeld lange behandeltermijnen, leiden tot ergernissen bij de aanvrager.

De rekenkamercommissie heeft het onderzoek zowel in Alphen-Chaam als in Baarle-Nassau uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om een vergelijking te maken van de situatie in beide gemeenten. De bevindingen die in dit rapport worden gepresenteerd zijn op 28 juni 2007 voorgelegd aan de ambtelijke organisatie ten behoeve van een controle van de feiten. Op 6 juli 2007 volgde een reactie per e-mail van de gemeente. De hierbij aangegeven verbeteringen zijn doorgevoerd in de rapportage. De rekenkamercommissie heeft het rapport, inclusief conclusies en aanbevelingen, op 20 augustus vastgesteld.

## 1.2 Doelstelling en vraagstelling

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

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

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

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

Verloopt de afhandeling van vergunningaanvragen door de gemeente Baarle-Nassau naar tevredenheid van burgers en instellingen?

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

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

## 1.3 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is gericht op de aangevraagde en afgehandelde vergunningen in 2006.<sup>3</sup> Ter beoordeling van de kwaliteit van de afhandeling van vergunningaanvragen is naar de beleving van de aanvrager gevraagd. Op deze wijze is achterhaald of en op welk gebied de aanvrager tevreden en ontevreden is over de afhandeling van zijn vergunningaanvraag. Het onderzoek was niet gericht op de organisatie van het proces bij de gemeente en kan dan ook geen antwoord geven in hoeverre de inrichting van de publieke dienstverlening op het gebied van vergunningafhandeling doelmatig of doeltreffend is. Om daar uitspraken over te kunnen doen is vervolgonderzoek noodzakelijk.

Het onderzoek is opgesplitst in drie fasen. Het doel van de eerste fase is om een inventarisatie te maken van de verschillende typen vergunningen en de kengetallen. In de tweede fase zijn de doelen en richtlijnen in de gemeente Baarle-Nassau met betrekking tot klantgericht werken in

---

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

kaart gebracht. Tot slot is in de derde fase gekeken wat de burger vindt van de afhandeling van zijn vergunningaanvraag.

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

#### **1.4 Leeswijzer**

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

## 2 VERGUNNINGEN IN DE GEMEENTE BAARLE-NASSAU

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

In de programmabegroting 2006 staat dat de gemeente Baarle-Nassau een organisatie wil zijn die inspeelt op de vragen van haar klanten en die daar haar dienstverlening op doorontwikkelt. De gemeente moet voor haar klanten herkenbaar, open en transparant zijn, zodat er makkelijk interactie met haar klantgroepen tot stand kan komen.

*“De gemeentelijke organisatie wil zich blijven doorontwikkelen naar een meer klantgerichte organisatie, waarbij de vraagstructuur van de klant het uitgangspunt vormt. Vragen van klanten moeten snel en adequaat beantwoord kunnen worden. De organisatie moet daarop ingericht zijn.”*

Het realiseren van een geïntegreerde dienstverlening staat daarbij centraal. Deze dienstverlening zal onder meer tot uiting komen in het nieuwe baliecontact dat na de nieuwbouw van het gemeentehuis ontstaat. In de nieuwbouw van het gemeentehuis zal het open karakter en de herkenbaarheid van de gemeente tot uitdrukking moeten komen.

Daarnaast wil de gemeente blijven investeren in digitale technieken, zodat in de toekomst de burger volledig zijn aanvraag, op welk gebied dan ook, vanuit de thuissituatie kan realiseren. In 2006 wil de gemeente daarom een interactieve website ontwikkelen, waarop al een aantal gemeentelijke producten wordt aangeboden.

Ook in het coalitieakkoord 2006-2010 wordt over gemeentelijke dienstverlening gesproken. De komende vier jaar wil het college verder inhoud geven aan de website van de gemeente. Bovendien wil men naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidonderzoek, waaruit bleek dat de afhandeling van brieven laag werd gewaardeerd, de afhandeling van de ingekomen post aanmerkelijk bekorten.

Ook zal er een evaluatie plaatsvinden van de geldende regelgeving en het vergunningstelsel. Het uitgangspunt hierbij moet zijn tot vereenvoudiging en deregulering te komen. Verder zullen de kosten die verschuldigd zijn voor te handhaven regels c.q. het verkrijgen van een vergunning een heroverweging moeten krijgen.

Naast de algemene doelen en maatregelen die in de programmabegroting en het coalitieakkoord zijn vermeld, is er geen formeel beleid ten aanzien van klantgerichtheid. Bovendien is beleid ten aanzien van klantgerichtheid ook niet verwoord in afdelingsplannen. De klanttevredenheid probeert men te waarborgen door:

- onder de wettelijke termijn te blijven;
- met name bij de start van het traject veel aandacht te hebben voor adviesfunctie;
- informatie te verschaffen aan burgers die langskomen aan de balie of telefonisch contact opnemen;
- de aanvrager actief te betrekken bij de aanvraag;
- de klant te proberen te behoeden voor onnodige kosten;
- te zorgen dat brieven goed leesbaar zijn.

## 2.2 Welke vergunningen worden verstrekt door de gemeente?

Vergunningen worden verstrekt door twee afdelingen te weten: Ruimtelijke Zaken en Openbare Werken. De eerste verstrekt bouw-, sloop- en monumentenvergunningen. Openbare Werken behandelt de vergunningen die op basis van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) verstrekt dienen te worden en de speelautomaten-, drank & horeca- en kapvergunningen. De wijze waarop de vergunningen worden afgehandeld, wordt in deze paragraaf beschreven.

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

*Aanlegvergunning:* vergunning ten aanzien van grondgebonden handelingen in het buitengebied. De regels hieromtrent zijn vastgelegd in het bestemmingsplan. Voorbeelden zijn het dempen van een sloot of het afgraven van een gebied. De termijn voor het verstrekken van een aanlegvergunning is 4 weken.

*Bouwvergunningen:* worden verstrekt op basis van de Woningwet. Op basis van een stappenplan van het ministerie van VROM kan worden bepaald of de bouw valt onder de categorie vrij, licht of regulier. Bij grote projecten kan de aanvraag in twee fasen worden ingediend. De eerste fase komt overeen met de toets van het bestemmingsplan en de welstandstoets, maar nu gaat het om een formele toets. Lichte bouwvergunningen dienen binnen 6 weken te worden verstrekt en reguliere bouwvergunningen binnen 12 weken, waarbij eventueel eenmaal 6 weken kan worden verlengd.

*Sloopvergunning:* bij meer dan 10m<sup>3</sup> sloopafval moet een sloopvergunning worden aangevraagd. Bij minder hoeft er (mits asbestvrij) alleen een melding te worden gemaakt van de sloop. Burgers kunnen bovendien minder dan 35m<sup>2</sup> asbest zelf verwijderen, bij meer dan 35m<sup>2</sup> moet men dat door een gespecialiseerd bedrijf laten doen. De sloopvergunning dient binnen 12 weken te worden verstrekt, waarbij eventueel eenmaal 6 weken kan worden verlengd.

*Monumentenvergunning:* schriftelijk toestemming vragen om iets te veranderen aan een monumentaal pand. Dit gaat vooraf aan de bouwvergunning. De gemeente Baarle-Nassau telt zo'n 23 rijksmonumenten en 40 gemeentelijke monumenten. De monumentenvergunning dient binnen 4 tot 6 maanden te worden verstrekt.

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

*Reclamevergunningen* worden verstrekt op basis van de APV, via de afdeling Ruimtelijke Zaken. Deze moet worden aangevraagd voor elke reclame op de gevel van een gebouw. De termijn waarbinnen een reclamevergunning dient te worden afgehandeld is 8 weken, met eventueel een verlening van nog eens 8 weken.

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

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

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

*Exploitatievergunning:* wordt verstrekt op basis van de APV ten behoeve van de exploitatie van een horeca onderneming. De termijn waarbinnen deze vergunning dient te worden afgehandeld is 8 weken, met eventueel een verlening van nog eens 8 weken.

**Figuur 2.1: Vergunningaanvragen in 2006**

soort	Aangevraagd	Verleend	Niet verleend	Aanvrager particulier	Aanvrager bedrijf of instelling	Wijze van indiening
Aanlegvergunning	4	4	-	3	1	schriftelijk
Reguliere bouwvergunning 1e fase	3	3	-	2	1	schriftelijk
Reguliere bouwvergunning 2e fase	6	6	-	5	1	schriftelijk
Bouwvergunning licht	29	29	-	29	-	schriftelijk
Bouwvergunning regulier	91	91	-	71	37	schriftelijk
Sloopvergunning	8	8	-	-	8	schriftelijk
Monumentenvergunning	2	2	-	2	-	schriftelijk
Reclamevergunning	40	39	1	35	5	schriftelijk
Kapvergunningen	29	29	-	8	21	schriftelijk
APV <sup>4</sup>	89	87	2	-	87	schriftelijk
Speelautomaten	12	12	-	-	12	schriftelijk
Drank & Horeca	18	15	3	-	18	schriftelijk
Exploitatievergunning	6	4	2	-	6	schriftelijk
<b>Totaal</b>	<b>337</b>	<b>329</b>	<b>8</b>	<b>155</b>	<b>197</b>	

<sup>4</sup> Zoals evenementenvergunningen, terrasvergunningen, inritvergunningen, etc.

## **2.3 Procesbeschrijving organisatie**

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

### **2.3.a. Inning van de leges**

Voor de verstrekking van een vergunning moeten in de meeste gevallen leges worden betaald. Hoe hoog en op welke manier wordt jaarlijks vastgesteld via de legesverordening. De raad heeft de legesverordening 2006 in december 2005 vastgesteld. De afdeling Financiën draagt zorg voor de inning van de leges en houdt toezicht of de leges zijn betaald.

### **2.3.b. Het bouw- en woningtoezicht**

Onder het bouw- en woningtoezicht valt de verstrekking van onder andere de sloopvergunning, de bouwvergunningen, de reclamevergunningen en de aanlegvergunningen. Het zogeheten 'bouwteam' van de gemeente behandelt de aanvraag van vergunningen onder het bouw- en woningtoezicht. Elke week komt dit team bijeen, bestaande uit personen van de afdelingen Openbare Werken en Ruimtelijke Ontwikkeling, bouw- en woningtoezicht, de brandweer en de milieudienst. Dit team toetst alle binnengekomen bouwplannen. Binnen twee weken krijgt de aanvrager vervolgens een brief met daarin de adviezen van de welstandscommissie en het bouwteam en het verzoek ontbrekende stukken alsnog toe te sturen. De wettelijke termijnen voor de afhandeling van vergunningaanvragen zijn opgenomen in het computersysteem en er komt een notificatie wanneer een aanvraag de wettelijke termijn bereikt.

Nagenoeg alle aanvragen worden eerst ingediend als schetsplan ten behoeve van het vooroverleg door het bouwteam. In dit vooroverleg worden de schetsplannen globaal getoetst aan de eisen uit het bestemmingsplan en de eisen van welstand. Wanneer een vergunning voor een bouwaanvraag niet wordt verleend, moet men 50% van het basisbedrag aan de gemeente betalen (art. 5.3.2 legesverordening). In het dossier houdt het bouwteam via een routeformulier bij welke fases al zijn doorlopen. Als alle parafen van de betrokken leden van het bouwteam zijn gezet en de adviezen positief zijn, gaat er een standaardbrief naar de indiener van het schetsplan. Daarin staat dat de definitieve aanvraag kan worden ingediend. Daarnaast wordt alles bijgehouden in een digitaal registratiesysteem.

Voor de behandeling van een schetsplan door het bouwteam hoeft men geen leges te betalen. Dit is een service naar de aanvrager. Daarnaast is het ook een efficiëntie-investering in het begin van het proces, zodat het uiteindelijk afhandelen van de vergunning beter verloopt. Bovendien wordt zo voorkomen dat aanvragen voor een bouwvergunning worden ingediend die uiteindelijk niet gegund kunnen worden, terwijl wel leges zijn verschuldigd.

De informatieverstrekking en het overleg met aanvragers, is de reden dat bijna alle aanvragen voor een bouwvergunning worden toegekend. Veel adviezen worden ingewonnen voordat er een tekening is gemaakt door de aanvrager. Potentiële aanvragers komen langs bij de balie en nemen telefonisch contact op met de afdeling om advies in te winnen. Daarnaast zijn het ook veelal dezelfde (architecten)bureaus die de bouwplannen uitwerken en die weten waaraan de aanvraag moet voldoen.

Het aanvragen van een bouwvergunning is een complexe zaak voor de burger. De afdeling besteedt daarom veel tijd aan de uitleg bij de aanvraag, bijvoorbeeld wanneer zaken ontbreken. Doordat veel gevallen uniek zijn, blijft het geven van persoonlijk advies noodzakelijk, met name voor aanvragers met weinig ervaring.

De controle tijdens de bouw en achteraf wordt alleen uitgevoerd bij grote projecten omdat de gemeente zegt te weinig capaciteit te hebben om alles te controleren. Deze wijze van handhaving is afgestemd op de handhavingnota "Zo handhaven we in Baarle-Nassau".

### **2.3.c. Vergunningafhandeling door de afdeling Openbare Werken**

De vergunningen die worden verstrekt door de afdeling Openbare Werken moeten schriftelijk worden aangevraagd: e-mail is momenteel nog geen formele weg. Aanvragen komen zowel via aanvraagformulieren binnen, maar ook via een door de aanvrager opgestelde brief. Daarnaast komt men langs aan de balie om een formulier op te vragen of informatie in te winnen. Ook wordt de afdeling Openbare Werken regelmatig gebeld met vragen over de aanvraag van een vergunning.

Met name bij ingewikkelde aanvragen, bijvoorbeeld op basis van de Drank- en Horecawet, geeft de afdeling hulp bij het invullen van de diverse formulieren en advies bij het aanleveren van de juiste documenten. Deze hulp, nog voor de indiening van de werkelijke vergunning, leidt ertoe dat het dossier bij de officiële start van de aanvraag completer zijn. Het advies ten aanzien van de verlening van een vergunning gaat naar het college. Het komt voor dat het college niet conform het advies van de afdeling beslist. Een voorbeeld is als de afdeling de aanvraag afwijst omdat de aanvrager zich niet aan de gestelde termijnen heeft gehouden, maar het college de aanvraag alsnog toekent.

#### *APV-vergunningen*

Op basis van de APV worden diverse vergunningen verstrekt, zoals de evenementen-, standplaats-, collecte-, kledinginzameling-, vent-, exploitatie, reclamevergunning e.d. Op de website van de gemeente staat informatie over de zaken waarvoor je een vergunning moet aanvragen en ook is daar een aanvraagformulier te downloaden.

Begin 2006 is een nieuw evenementenbeleid vastgesteld. Dit mede naar aanleiding van het grote aantal meldingen van (geluids)overlast. Kleinere evenementen (bijvoorbeeld een rommelmarkt of buurtfeest) vallen nu buiten de evenementenvergunning, maar daar moet nog wel een melding van worden gedaan. Andere evenementen, zoals tentfeesten, zijn aan een maximum per jaar gebonden. Een evenementenvergunning kost tussen de 150 en 2000 euro, afhankelijk van het aantal bezoekers en het aantal dagen. Bij grote evenementen wordt er een overleg georganiseerd waarbij zowel de organisator, de gemeente, de politie en brandweer en eventueel betrokken partijen uit Baarle-Hertog aan tafel zitten.

#### *Kapvergunningen*

De kapvergunningen worden op basis van de APV verstrekt. Momenteel werkt de gemeente bij het bepalen van de noodzaak van een kapvergunning met een lijst van oude en/of bijzondere bomen. Daarnaast wordt getoetst aan de conditie, plaats van de boom, eventuele renovatie van voor- of achtertuin en de bepalingen genoemd in de APV. De opzichter Openbare Werken beslist of een vergunning noodzakelijk is en of deze wordt toegekend. Bij bijzondere gevallen beslist het college. Dat is soms niet eenvoudig omdat in de APV bepaalde zaken niet worden uitgewerkt, zoals 'Natuurschoon' en 'Landschappelijke waarde'. Daarnaast hebben sommige bomen een bijzonder gewicht, zoals bomen die vernoemd zijn in een boekje 'Bomen in Baarle'. Er is geen gemeentelijke lijst met alle bijzondere bomen, ook wordt er niet gewerkt met een bomenverordening. In de toekomst wil de gemeente duidelijker aangeven voor welke bomen geen kapvergunning hoeft te worden aangevraagd.

De termijn bij behandeling van een aanvraag is maximaal zes weken. De aanvrager krijgt een schriftelijke ontvangstbevestiging. De termijn wordt meestal gehaald: mocht het niet lukken, dan wordt telefonisch contact opgenomen met de aanvrager. Als een kapvergunning wordt verleend, betaalt de aanvrager 90 euro aan leges. Als de kapvergunning niet wordt verleend of niet nodig blijkt, worden er geen kosten in rekening gebracht.

De verlening of weigering van een aangevraagde kapvergunning wordt schriftelijk gecommuniceerd. Bij een weigering wordt ook aangegeven waarom. Wanneer een vergunning wordt verleend, wordt dat gecommuniceerd naar de politie. Als de aanvrager tot de kap overgaat, dient deze dat te melden aan de gemeente. Als reden daarvoor wordt genoemd dat de gemeente een verontruste buur dan kan vertellen dat de kap bij de gemeente bekend en toegestaan is. Deze melding wordt niet in het dossier bijgehouden. Dit verplichte telefoontje bij de start van de kap, gebeurt meestal niet. De gemeente handhaaft vanwege capaciteitstekort niet intensief op de meldingsplicht bij het overgaan tot de kap en het nakomen van de herplantplicht.

#### *Overige vergunningen*

Daarnaast wordt er via de afdeling Openbare Werken een aantal minder vaak aangevraagde vergunningen verstrekt, zoals de standplaatsvergunning. Bij een standplaatsvergunning mag een ondernemer maximaal vier uur per dag (behalve op dinsdag, zaterdag en zondag) een standplaats innemen. De collectevergunning (27,20 aan leges) moet elk jaar worden aangevraagd (ook door de grote landelijke collectefondsen) óf behoort nog tot een uitzondering op basis van het verleden waarbij de aanvraag jaarlijks wordt verlengd. De weken die vrij zijn collectes voor landelijke campagnes, kunnen worden ingevuld door lokale instellingen.

## **2.4 Conclusie**

Ten aanzien van het beleid kan worden geconstateerd dat klantgericht werken belangrijk wordt gevonden in de gemeente, maar dat daarover niets is vastgelegd in procedures of richtlijnen. Ondanks dat klantgerichtheid niet is vastgelegd in beleid, gaan individuele ambtenaren wel klantgericht te werk door onder andere vragen te beantwoorden en informatie te verzamelen ten aanzien van specifieke aanvragen. De gemeente investeert veel tijd en moeite in de start van het proces, zodat het vervolg beter verloopt. Dit vanuit van uit het oogpunt van klantvriendelijkheid, maar ook doelmatigheid.

Het blijkt dat kap-, bouw- en APV-vergunningen veel worden aangevraagd. De procedure rondom de verstrekking van bouwvergunningen is in verhouding met andere vergunningen, beduidend ingewikkelder. Controle op de uitvoering van bouw- en kapvergunningen gebeurt beperkt. Kleine bouwprojecten worden beperkt gecontroleerd en bij het kappen van bomen wordt de herplantplicht slechts beperkt gecontroleerd.

### **3 BEOORDELING AFHANDELING VERGUNNINGAANVRAGEN**

#### **3.1 Casusselectie**

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

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

Op basis van deze criteria heeft de rekenkamercommissie in beide gemeenten de kapvergunningen, de reguliere bouwvergunningen en de APV-vergunningen nader bekeken. De in totaal 24 gevallen zijn geselecteerd op basis van een evenredige verdeling van de aanvragen over de vergunningtypen en de variabelen toekenning (verleend/geweigerd) en type aanvrager (burger/bedrijf). In Baarle-Nassau zijn vervolgens 5 kapvergunningen, 10 reguliere bouwvergunningen en 9 APV-vergunningen geselecteerd op basis van een gestratificeerde steekproef, dat wil zeggen dat ze per vergunningsoort aselekt getrokken zijn.

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

#### **3.2 De mening van de aanvrager**

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

- Informatievoorziening
- Leesbaarheid van gemeentelijke informatie en/of brieven
- Bereikbaarheid van behandelend ambtenaren
- Snelheid van afhandelen (binnen wettelijke termijnen)
- Vriendelijk bejegening

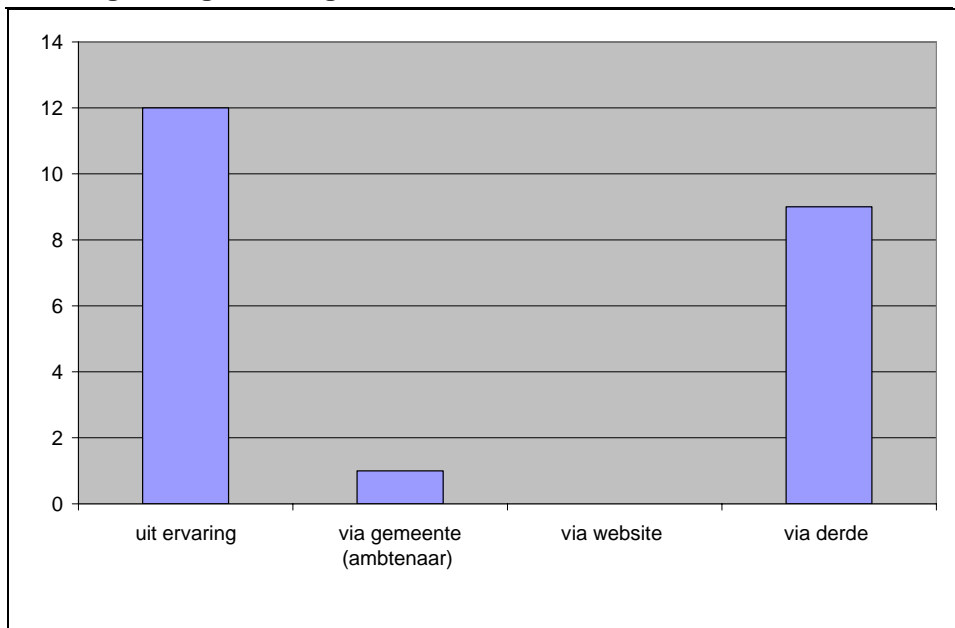
De volledige vragenlijst hebben we opgenomen in bijlage 2.

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

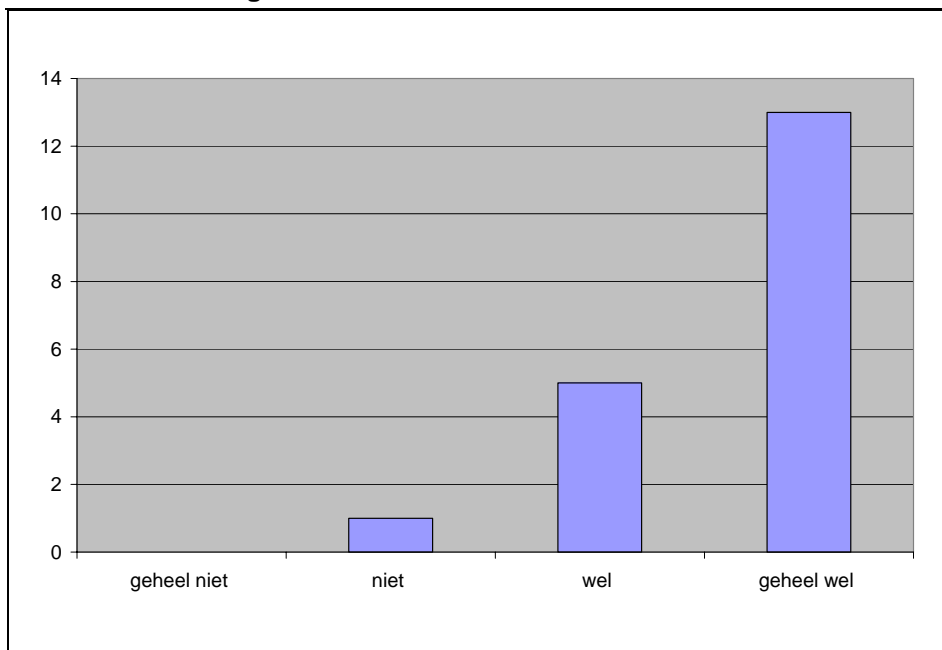
**Informatievoorziening**

De meeste aanvragers van vergunningen in de gemeente Baarle-Nassau weten uit ervaring in welke gevallen een vergunning noodzakelijk is en welke gegevens dienen te worden aangeleverd bij de aanvraag (zie figuur 1 en 2). Enkele respondenten benoemen dat de communicatie met de gemeente soms moeizaam verloopt omdat men zelf overal achteraan moet. 8 van de 17 aanvragers hebben telefonisch contact gehad met de gemeente om te informeren wat zij moeten doen bij de aanvraag van een vergunning. Uit de enquête blijkt dat de aanvragers eerder de telefoon pakken dan gebruik maken van de informatie die op de gemeentelijke website of via bekenden of de architect beschikbaar is. Ook van de mogelijkheid bij de gemeente langs te gaan, wordt minder gebruik gemaakt (zie figuur 3).

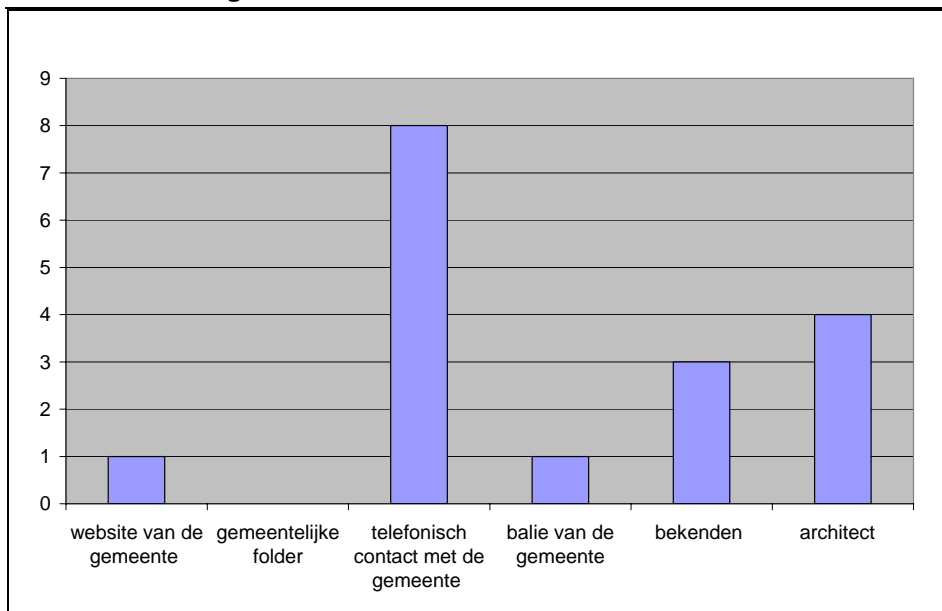
**Figuur 1: Wijze waarop men op de hoogte is van de noodzaak van de vergunningaanvraag**



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



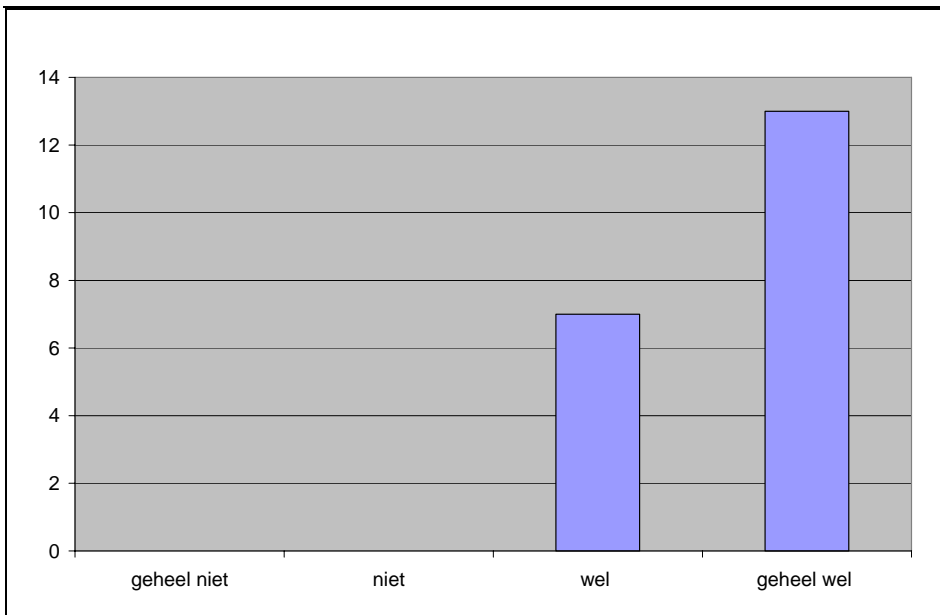
**Figuur 3: Kanaal waarlangs de informatie is verkregen ten aanzien van de aanvraag**



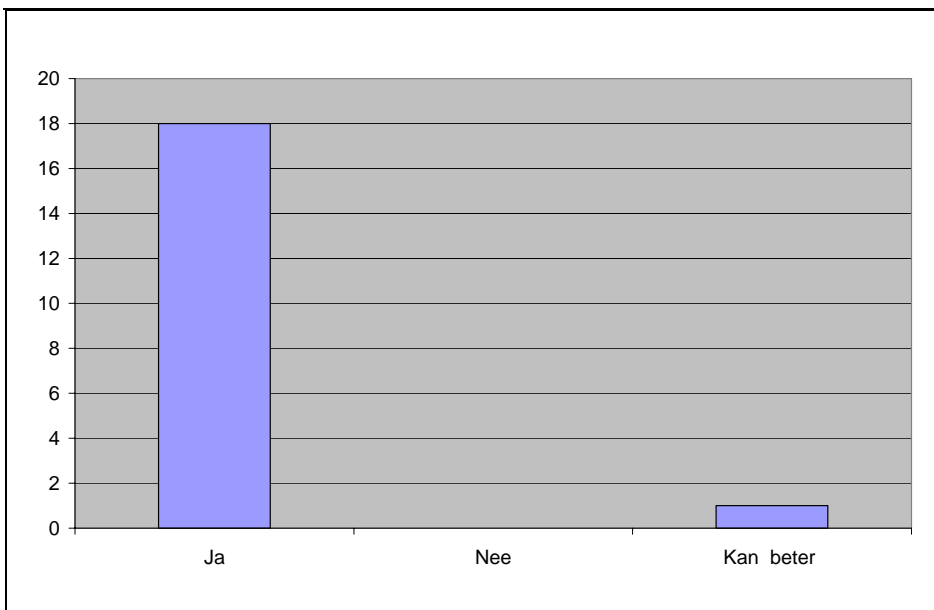
**Leesbaarheid van gemeentelijke informatie en/of brieven**

De meeste respondenten vonden de reactie van de gemeente op hun aanvraag leesbaar en helder (figuur 5). Alle twintig respondenten begrepen waarom ze bepaalde zaken moesten aanleveren in het kader van de vergunningsaanvraag (figuur 4). Sommige geïnterviewden benoemen wel dat er nog wel eens 'menselijke foutjes' zijn zoals een verkeerde datum of spelfouten. Uit figuur 6 blijkt dat de meeste aanvragen zijn toegekend en dat, als een aanvraag werd afgewezen, het voor de respondent duidelijk was waarom deze niet was toegekend.

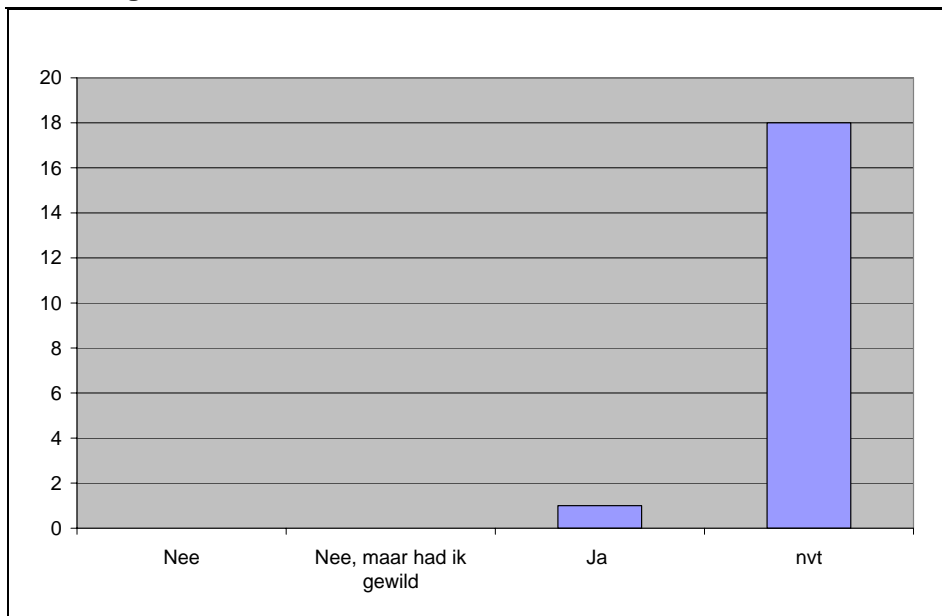
**Figuur 4: De mate waarin men begreep waarom men zaken moest aanleveren**



**Figuur 5: Was de reactie van de gemeente begrijpelijk?**



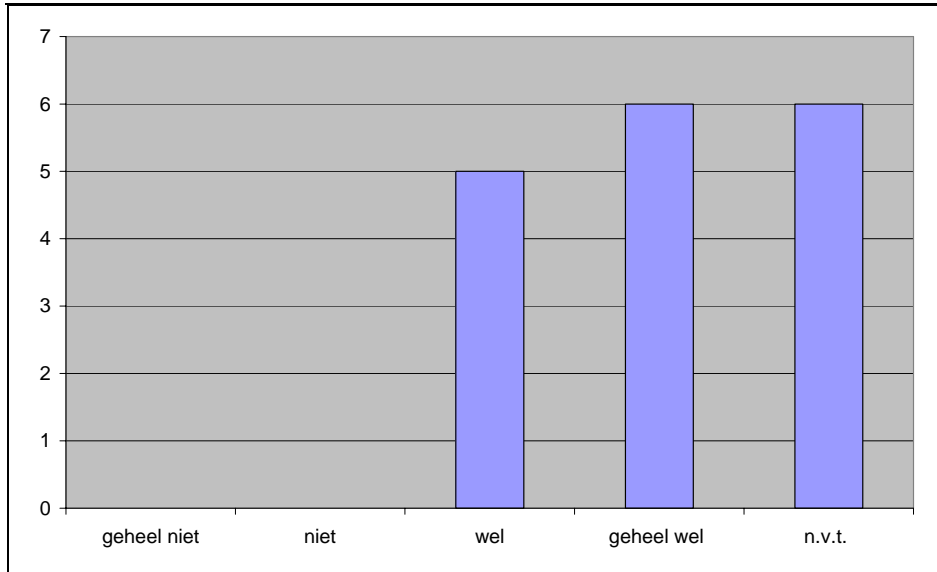
**Figuur 6: De mate waarin men uitleg kreeg waarom de aanvraag niet was toegekend**



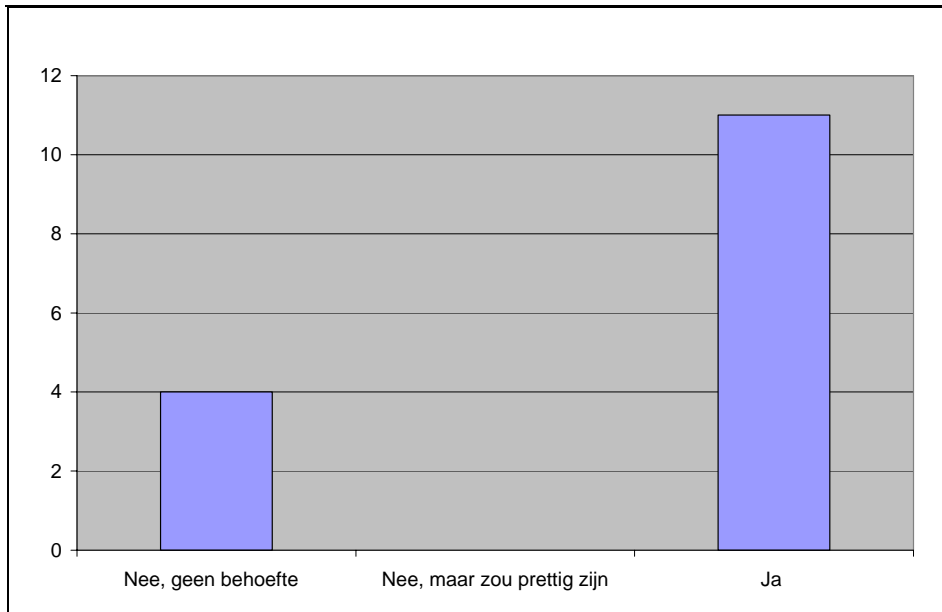
**Bereikbaarheid**

Uit onze enquête blijkt dat de respondenten de bereikbaarheid van de ambtenaren in de gemeente Baarle-Nassau zeer groot achten. In figuur 7 ziet u dit terug. Zes deelnemers uit de steekproef gaven aan dat deze vraag niet van hun van toepassing was. We hebben ook gevraagd in hoeverre de respondenten tussentijds op de hoogte zijn gehouden over de voortgang van afhandeling. Daaruit blijkt dat elf van de vijftien op de hoogte zijn gehouden: 4 via brief, 1 per telefoon, 3 via rechtstreeks contact met de ambtenaar en 1 via de uitvoerder en 2 hebben niet ingevuld hoe (zie figuur 8). De manier waarop de aanvraag kon worden ingediend (ook een vorm van bereikbaarheid) is in Baarle-Nassau beperkt tot het invullen en insturen van een papieren formulier, een brief of via de balie, zo geven de respondenten aan (zie figuur 9). Digitale formulieren of via e-mail is nog niet mogelijk volgens de respondenten. Hier blijkt wel behoefte aan (zie figuur 10). Op de vraag of respondenten de aanvraag liever op een andere manier hadden willen indienen, antwoordde tien mensen ja. Navraag leerde dat zij graag door middel van e-mail (7) of via een digitaal formulier op internet (3) hadden willen indienen.

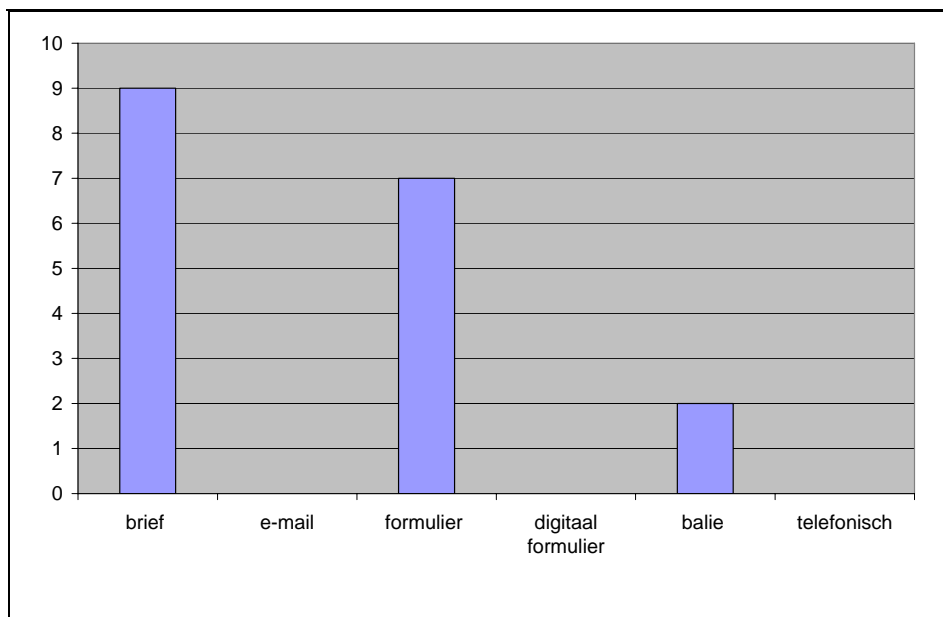
**Figuur 7: Mate waarin de behandelend ambtenaar goed te bereiken was**



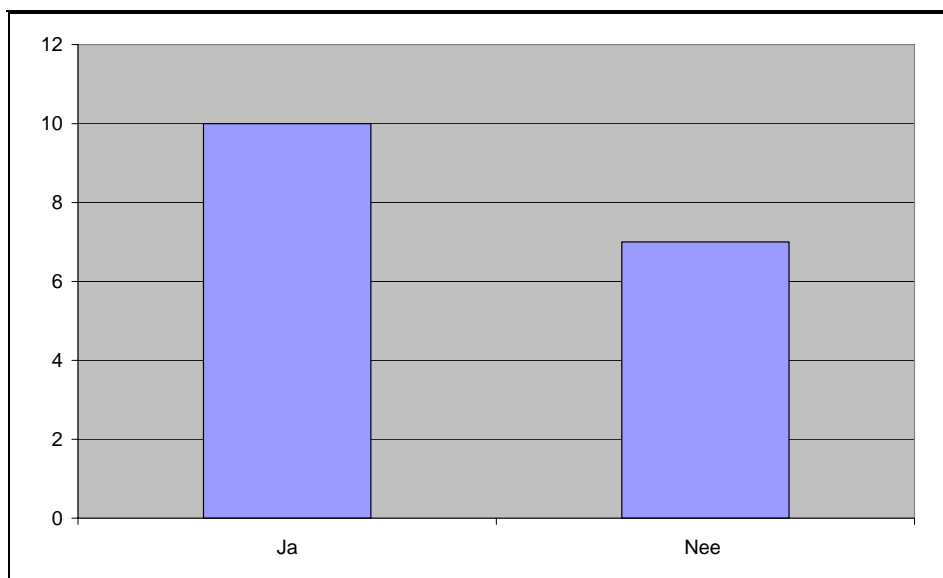
**Figuur 8: Bent u tussentijds op de hoogte gehouden van het proces?**



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



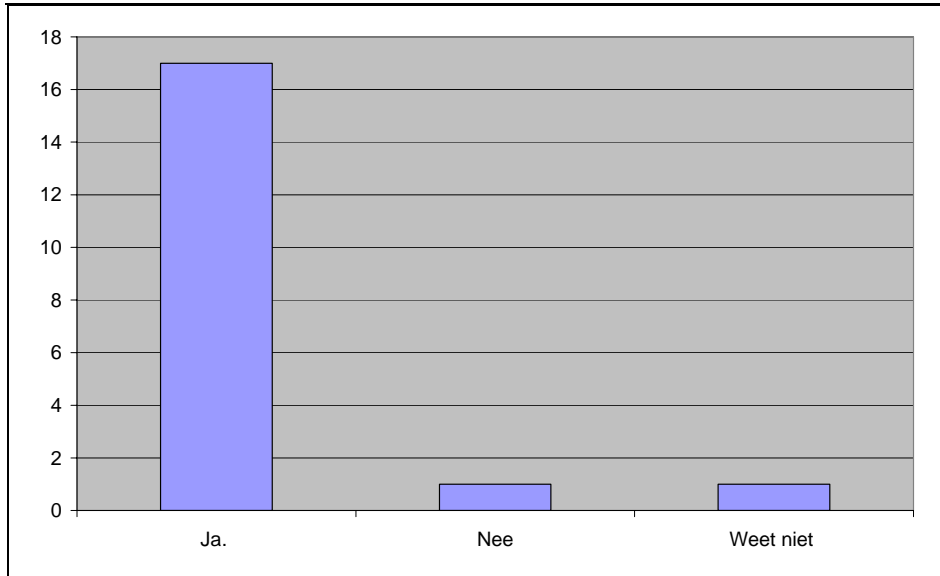
**Figuur 10: Had u uw aanvraag op andere wijze willen indienen?**



**Snelheid van afhandelen**

Voor de afhandeling van vergunningen zijn wettelijke termijnen vastgesteld (zie hoofdstuk 2). Aan de respondenten is gevraagd of die wettelijke termijn is behaald. Daaruit blijkt dat 17 respondenten daar bevestigend op antwoordden en 1 persoon niet weet wat de termijn was en dus ook niet of die termijn is gehaald (zie figuur 11). Eén geïnterviewde weet dat de termijn niet is gehaald. Een aantal respondenten geeft aan dat weliswaar de wettelijke termijnen worden gehaald, maar dat het de gemeente bij een jaarlijkse terugkerende aanvraag (die inhoudelijk niet veel veranderd), de gemeente de aanvraag wel sneller zou kunnen afhandelen.

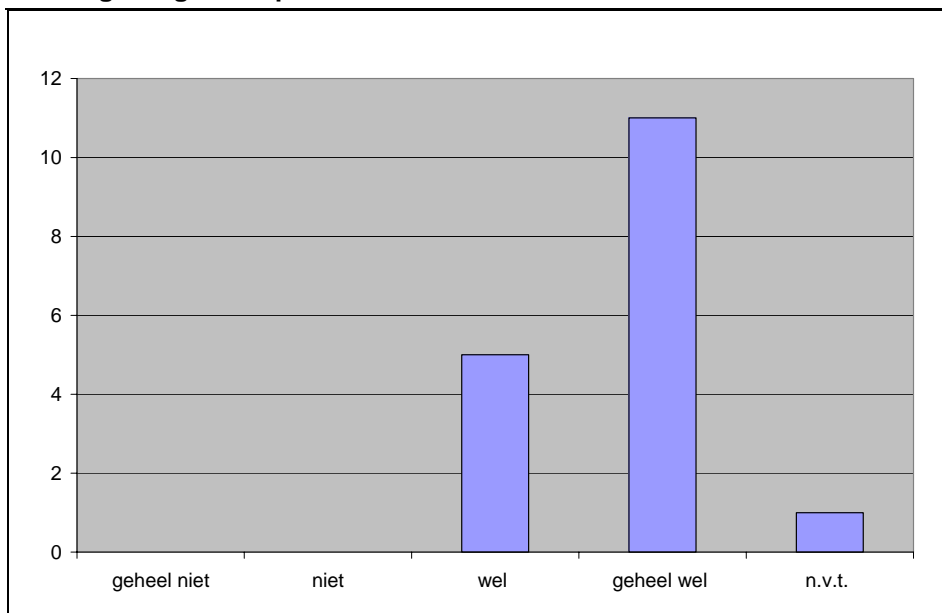
**Figuur 11: De beleving of wettelijke termijnen zijn behaald**



**Vriendelijke bejegening**

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

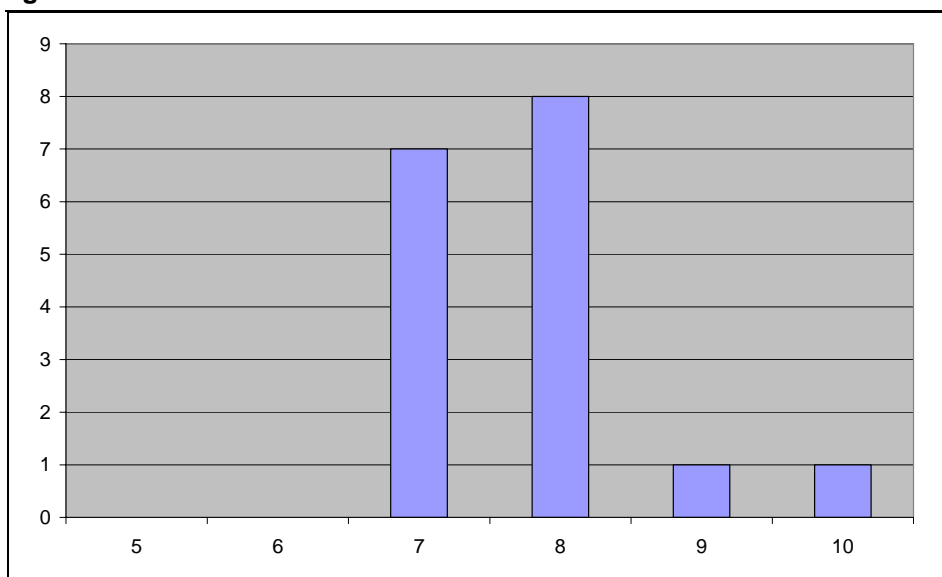
**Figuur 12: De mate waarin de behandelend ambtenaar adequaat heeft gereageerd op verzoeken**



**Algehele indruk en rapportcijfer over werkwijze**

Tot slot is de respondenten gevraagd een rapportcijfer uit te delen aan de gemeente over de werkwijze bij afhandeling van vergunningen (zie figuur 13). Er is in Baarle-Nassau niemand die lager geeft dan een zeven. Gemiddeld is het cijfer een 7,8. Enkele correspondenten benoemen dat de afhandeling sinds 2006 is verbeterd.

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



### 3.3 Beoordeling van de rekenkamercommissie

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

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

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

#### 3.3.a. Bouwvergunningen

De dossiers zijn op het oog compleet, in elk dossier vinden we een routeformulier, het besluit van de welstandscommissie, het ingevulde aanvraagformulier, ontvangstbevestigingen, de legesbrief, de bouwvergunning en een formulier ten behoeve van de controle. Ook bouwtekeningen e.d. zijn in het dossier opgenomen. In de brieven waarin bijvoorbeeld om aanvullende informatie wordt gevraagd, wordt meestal duidelijk (vaak puntsgewijs) aangegeven wat de aanvrager precies moet leveren, wat de termijnen zijn en wat de consequenties zijn wanneer men dit te laat doet. Een enkele brief is wat ingewikkeld voor een leek, vanwege vermelde wetsartikelen of regelingen. In de brieven wordt vaak de naam van de behandelend ambtenaar vermeld, maar dit is niet een standaard.

Bij het besluit wordt een omschrijving van de wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend en het verschuldigde legesbedrag wordt in een aparte legesbrief vermeld dat kan worden betaald door middel van een overschrijving naar het rekeningnummer van de gemeente of aan de kas van de gemeentesecretarie. De leges worden berekend op basis van de door de gemeente ingeschatte bouwkosten, worden de leges berekend.

Wanneer een vrijstellingsprocedure moet worden opgestart, wordt de aanvrager geïnformeerd over de extra kosten die dit met zich meebrengt en de langere procedure. In vrijwel alle gevallen is het controleformulier (nog) niet ingevuld.

#### 3.3.b. APV-vergunningen

In de dossiers zit meestal een brief of soms een formulier, zijnde de vergunningaanvraag. Door middel van een brief wordt de vergunning verleend. Daarbij zijn de voorschriften opgenomen die aan de vergunning zijn verbonden en een omschrijving van de wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend. Daarnaast is het verschuldigde legesbedrag opgenomen dat kan worden betaald door middel van een overschrijving naar het rekeningnummer van de gemeente of aan de kas van de gemeentesecretarie.

Correspondentie tussen de gemeente en de aanvrager verloopt zowel via brief als telefonisch. In de brieven wordt dan verwezen naar het telefoongesprek. De brieven zijn ondertekend door de behandelend ambtenaar. Rechtstreekse contactgegevens van deze ontbreken. Wel is op het briefpapier van de gemeente het centrale telefoonnummer van de gemeente vermeld. De ontvangstbevestiging vormt hier een uitzondering op. Deze is ondertekend door het cluster Documentatie van de afdeling Middelen en daarin staat vermeld dat men voor vragen over de behandeling contact op kan nemen met de afdeling Openbare Werken, via het algemene telefoonnummer van de gemeente.

De brief met de vergunningverlening is duidelijk: de voorschriften waaraan moet worden voldaan staan opgesomd in de brief. Wanneer er veel voorschriften zijn, zijn deze per thema

opgesomd. De vergunningen zijn ondertekend door de burgemeester en de behandelend ambtenaar. Wanneer de vergunning niet wordt verleend volgt een brief met de redenen voor de afwijzing. Deze is ondertekend door de burgemeester en mogelijkheden tot contact met een ambtenaar voor verdere uitleg of bezwaarprocedures worden niet genoemd.

### **3.3.c. Kapvergunningen**

De dossiers van de kapvergunningen bevatten een formulier "advies kapvergunning" waarop onder andere de eigenschappen van de te kappen bomen staan vermeld, het advies en daarbij de eventuele opmerkingen. Ook is hierop aangegeven worden of de kap gemeld is en of aan de herplantplicht is voldaan indien vereist. In een aantal gevallen is ook in het dossier opgenomen. Op het formulier moet onder andere worden aangegeven wat de reden is voor de vergunning en of men van plan is te herplanten. In de brief met de vergunningverlening worden de voorschriften bij de vergunning vermeld, zoals het feit dat nog bezwaar en beroep kan worden aangetekend door derden tegen de vergunning en de eventuele herplantplicht wordt omschreven. De voorschriften zijn puntsgewijs weergegeven. In de standaard brief wordt foutief verwezen naar een voorschrift. De wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend tegen het besluit door zowel derden als de aanvrager zelf is omschreven in de brief op basis waarvan de vergunning wordt verleend. De leges worden vermeld en de het verschuldigde bedrag dat kan worden betaald door middel van een overschrijving naar het rekeningnummer van de gemeente of aan de kas van de gemeentesecretarie.

De brief is ondertekend door zowel de burgemeester als de behandelend ambtenaar.

## **3.4 Conclusie**

De correspondentie tussen gemeente en aanvrager van een vergunning is over het algemeen duidelijk: voorschriften worden puntsgewijs weergegeven, duidelijk wordt wat de gevolgen zijn bij het bijvoorbeeld niet tijdig aanleveren van informatie en de aanvrager weet op basis van de brief welke vervolgstapen noodzakelijk zijn of wat hem staat te wachten. De kosten worden genoemd of in een aparte legesbrief (bij bouwvergunningen) of in de brief op basis waarvan de vergunning wordt toegekend. Ook wordt in deze laatste brief de wijze waarop bezwaar kan worden aangetekend tegen het besluit verduidelijkt. De naam van de behandelend ambtenaar staat meestal onder de brieven, maar het ontbreekt aan rechtstreekse contactgegevens, zoals een persoonlijk e-mailadres of telefoonnummer. In de dossiers van de kapvergunningen is vaak geen aanvraag te vinden: wellicht dat dit is gedaan op basis van een telefoongesprek.

## 4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

De rekenkamercommissie heeft voor dit onderzoek de volgende centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

Verloopt de afhandeling van vergunningaanvragen door de gemeente Baarle-Nassau naar tevredenheid van burgers en instellingen?

In dit hoofdstuk formuleert de rekenkamercommissie haar conclusies naar aanleiding van het onderzoek en een aantal aanbevelingen richting de raad.

### 4.1 Conclusies

#### *Tevreden burgers en instellingen*

Geconcludeerd kan worden dat de afhandeling van vergunningaanvragen in de gemeente Baarle-Nassau naar tevredenheid van burgers en instellingen verloopt in de gemeente Baarle-Nassau. Gemiddeld krijgt de gemeente een 7,8 als rapportcijfer voor de afhandeling van vergunningaanvragen en er zijn in het onderzoek geen rapportcijfers lager dan een 7 gegeven.

#### *Klantgericht werken is niet vastgelegd in beleid*

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

#### *Weinig gaat digitaal*

In Baarle-Nassau wordt weinig informatie voor de aanvraag van een vergunning digitaal aangeboden. Uit het onderzoek blijkt echter dat de respondenten wel behoefte hebben aan het verzamelen van informatie en het aanvragen van vergunningen via de digitale weg. Daarnaast is dit ook de norm die de Rijksoverheid heeft aangegeven. Uit de monitor overheid.nl blijkt dat Baarle-Nassau momenteel op 32% zit waar het gaat om digitale dienstverlening.<sup>5</sup> Dit terwijl de Rijksoverheid de intentie heeft dat dit eind 2007 65% is.

#### *Weinig standaard, veel persoonlijk contact*

Ten aanzien van de aanvraag van een vergunning valt op dat er weinig gestandaardiseerd is; er wordt weinig gewerkt met formulieren en aanvragen worden vaak per brief ingediend. De bouwvergunningen zijn hier een uitzondering op. Er is veel persoonlijk contact tussen de medewerker van de gemeente en de aanvrager, via zowel de balie als telefonisch. Met name bij bouwvergunningen wordt er veel tijd gestoken in het voorbereiden van de aanvraag, met de gedachte dat deze in het vervolg van het traject zo efficiënt mogelijk verloopt. Het daarbij toegepaste vooroverleg, bestaande uit een multidisciplinair team, zorgt ervoor dat slechts een klein percentage van de bouwaanvragen incompleet is.

---

<sup>5</sup> Deze lijst is gebaseerd op gegevens van <http://advies.overheid.nl/continuu/gemeente/>. Baarle-Nassau neemt daar de 385<sup>ste</sup> plek in (stand van zaken begin augustus 2007).

## 4.2 Aanbevelingen

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

- Stel beleid vast voor klantgericht werken

Door het vast te leggen in beleid, sluit de gemeente Baarle-Nassau aan bij de doelstellingen uit het collegeprogramma en programmabegroting. Kwaliteitseisen die de gemeente Baarle-Nassau hieraan stelt zijn op die manier transparant en uitgangspunt voor alle ambtenaren die contact met burgers hebben. Door klantgerichtheid vast te stellen in beleid is dit niet langer afhankelijk van de medewerkers.

- Maak meer digitaal beschikbaar

Uit de telefonische enquête blijkt dat aanvragers van vergunningen in Baarle-Nassau behoefte hebben hun aanvraag meer digitaal te kunnen versturen. De rekenkamercommissie beveelt de raad daarom aan om de behoefte hieraan breder te laten onderzoeken en het ambtelijk apparaat te vragen wat binnen de huidige software de mogelijkheden zijn om meer informatie digitaal te verstrekken en meer formulieren via de gemeentelijke website te verstrekken. Dit sluit ook aan bij de wens van de Rijksoverheid om 65% van de gemeentelijke dienstverlening eind 2007 digitaal aan te bieden. Baarle-Nassau zit momenteel op 32% waar het gaat om digitale dienstverlening<sup>6</sup>.

- Standaardiseer het proces van vergunningverstrekking

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

- Onderzoeken of grote tijdsinvestering in het begin ook oplevert wat is beoogd, namelijk tijdsinstroom in het vervolg van het proces

Er is veel persoonlijk contact tussen de medewerker van de gemeente en de aanvrager, via zowel de balie als telefonisch. Met name bij bouwvergunningen wordt er veel tijd gestoken in het voorbereiden van de aanvraag. Dit met het vermoeden dat het vervolg van het traject daarmee zo efficiënt mogelijk verloopt. De Rekenkamercommissie waardeert de grote betrokkenheid in het begin van het proces, maar verzoekt de raad om te controleren of dit ook werkelijk (tijds)winst in het vervolg van het proces oplevert. Dit omdat andere zaken, zoals handhaving, volgens de ambtelijke organisatie wegens capaciteitsgebrek worden beperkt.

---

<sup>6</sup> Dit is gebaseerd op gegevens van <http://advies.overheid.nl/continuu/gemeente/> (stand van zaken begin augustus 2007).

## 5 VERGELIJKING MET ALPHEN-CHAAM

### *In Baarle-Nassau meer tevredenheid*

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

### *In beide gemeenten klantgericht werken niet in beleid vastgelegd*

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

### *In Baarle-Nassau lijkt meer behoefte aan digitale dienstverlening*

Opvallend is de beschikbaarheid van en behoefte aan digitale dienstverlening ten aanzien van vergunningen. In Alphen-Chaam wordt wat informatie en een enkel formulier digitaal aangeboden. Echter, de geënquêteerden daar blijken geen behoefte te hebben aan informatie of transactie via het digitale kanaal. In tegenstelling tot Baarle-Nassau: hier wordt weinig digitaal aangeboden, terwijl de deelnemers aan dit onderzoek daar wél behoefte aan hebben. Deze uitkomst moet zeer genuanceerd worden bekeken vanwege de kleine steekproef. Wat in ieder geval in beide gemeenten nog onder de maat is, is het aanbod van digitale dienstverlening. Zeker wanneer dat wordt vergeleken met de intentie van de Rijksoverheid dat gemeenten in 2007 65% van hun diensten digitaal aanbieden.

### *In beide gemeenten beperkte standaardisatie van afhandeling*

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

### *In Baarle-Nassau vooroverleg bij bouwvergunningen*

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

## BIJLAGE 1: REACTIE COLLEGE

### Reactie 1

Van: **Mierlo, Malouke van [mailto:MvMierlo@baarle-nassau.nl]**  
Verzonden: **donderdag 6 september 2007 15:34**  
Aan: **Geeske Wildeman**  
CC: **Hendrikx, Jan; Tromp, Michel**  
Onderwerp: **RE: eindrapport rekenkamer voor bestuurlijk wederhoor**

Beste mevrouw Wildeman

Naar aanleiding van het rapport van de rekenkamer over de kwaliteit van dienstverlening bij vergunningafhandeling geef ik u de volgende reactie van ons college:

1. Op pagina 9 staat niets vermeld over de milieuvergunningen. Op deze wijze wekt het de indruk dat de gemeente deze niet verstrekt. Voorstel in deze is dan ook om in hoofdstuk 1 een tekst op te nemen waarin het onderzoeksveld wordt afgebakend.
2. Pagina 13 de laatste zin svp wijzigen in: "Kleine bouwprojecten worden beperkt gecontroleerd en bij het kappen van bomen wordt de herplantplicht slechts beperkt gecontroleerd."
3. Pagina 26 en pagina 27. Huidige tekst: intentie van de rijksoverheid om 65% van de gemeentelijke diensverlening eind 2007 digitaal aan te bieden. Baarle Nassau zit momenteel op 32%.

Dit is onjuist. Ten eerste moet duidelijk zijn dat het een intentie van de rijksoverheid is en géén verplichting. Bovendien zitten wij aanzienlijk hoger aangezien nu DigiD werkt. Eind 2007 zitten wij op ongeveer 65%. De schatting is dat toch zeker de helft van de gemeenten dit niet gaat halen, dus voor een kleine gemeente als Baarle Nassau een goede prestatie.

Met vriendelijke groet

Malouke van Mierlo

gemeentesecretaris Baarle Nassau.

### Reactie 2:

Beste mevrouw Wildeman

Naar aanleiding van uw mail inzake het eindrapport kan ik u mededelen dat ons college instemt met de inhoud van het rapport.

Het college onderschrijft de conclusies en aanbevelingen. Wij zullen, voor zover de financiële en ambtelijke capaciteit dit toelaat, de aanbevelingen ter harte nemen en hieraan uitvoering geven.

Met vriendelijke groet

Malouke van Mierlo

## BIJLAGE 2: VRAGEN TELEFONISCH INTERVIEW

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

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

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

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