

Afhandeling aanvragen burgers

Afhandeling aanvragen burgers

Inhoudsopgave

0.	Samenvatting.....	3
1.	Inleiding	3
2.	Opdracht onderzoek.....	3
2.1.	Aanleiding onderzoek.....	3
2.2.	Kader onderzoek.....	3
2.2.1.	Onderzoeksvraag.....	3
2.2.2.	Uitwerking onderzoeksvraag	3
2.2.3.	Vooronderzoek.....	3
3.	Aanpak onderzoek.....	3
3.1.	Verzamelen informatie	3
3.2.	Oriënterende gesprekken.....	3
3.3.	Dossieronderzoek	3
3.4.	Enquête burgers.....	3
3.5.	Analyse gegevens.....	3
3.6.	Terugkoppeling resultaten.....	3
3.7.	Rapportage.....	3
4.	Bevindingen onderzoek.....	3
4.1.	Beleid klantgerichtheid	3
4.2.	Geautomatiseerde systemen	3
4.3.	Hoeveelheid aanvragen 2003	3
4.4.	Behandeling van de aanvragen door de gemeente	3
4.4.1.	Algemeen.....	3
4.4.2.	De processen	3
4.4.3.	Doorlooptijden van de aanvragen.....	3
4.4.4.	Volledigheid en toegankelijkheid van dossiers	3
4.4.5.	Klachten en bezwaarschriften.....	3
4.5.	Beleving bij de burgers.....	3
4.6.	Ervaringen tijdens de aanvraag	3
4.6.1.	Persoonlijk contact met de gemeente.....	3
4.6.2.	Informatieverstrekking.....	3
4.7.	Ervaringen tijdens de afhandeling.....	3
4.7.1.	Indienen van de aanvraag en ontvangstbevestiging	3
4.7.2.	Het besluit	3
4.7.3.	Beoordeling brieven	3
4.7.4.	Mening over de afhandeling van de aanvraag	3
5.	Conclusies onderzoek	3
5.1.	Afhandeling volgens de regels	3
5.2.	Kwaliteit van de afhandeling	3
5.3.	Deskundigheid en bevoegdheden.....	3
5.4.	Begrijpelijk Nederlands	3
5.5.	Tijdig starten met de uitvoering	3
5.6.	Algemeen	3
6.	Aanbevelingen onderzoek.....	3
	Bijlagen	29
	Bijlage 1 Begeleidende brief vragenlijst Werk, Inkomen en Zorg	31
	Bijlage 2 Vragenlijst Werk, Inkomen en Zorg.....	35
	Bijlage 3 Begeleidende brief vragenlijst Vergunningen en Handhaving	43
	Bijlage 4 Vragenlijst Vergunningen en Handhaving.....	47
	Bijlage 5 Tabellen en figuren.....	55

0. Samenvatting

In de loop van 2003 zijn bij de Rekenkamercommissie verschillende klachten van burgers binnengekomen over de afhandeling van aanvragen door de gemeente. De genoemde bezwaren hierbij waren de lange doorlooptijd van processen en de wijze van communiceren van de gemeente. Naar aanleiding van deze klachten heeft de Rekenkamercommissie besloten een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de gemeente aanvragen van burgers afhandelt. Dit onderwerp sloot bovendien goed aan bij de wens van de Rekenkamercommissie om een onderzoek uit te voeren, waarbij er sprake is van nadrukkelijke betrokkenheid van de Edese burgers.

De onderzoeksvraag is door de Rekenkamercommissie als volgt geformuleerd: *Worden aanvragen van burgers adequaat afgehandeld? Is de gemeente in deze voldoende klachtgericht?*

Op basis van een vooronderzoek heeft de Rekenkamercommissie besloten de aandacht te richten op aanvragen die worden afgehandeld door de afdelingen Vergunningen en Handhaving en Werk, Inkomen en Zorg.

Het uitgevoerde onderzoek bestaat uit twee delen. Het eerste deel betreft het verzamelen van informatie over de processen via procesbeschrijvingen, afdelingsplannen en van toepassing zijnde verordeningen. Bovendien zijn in deze fase gesprekken gevoerd met (verantwoordelijke) medewerkers en is een dossieronderzoek uitgevoerd. Het tweede deel van het onderzoek heeft betrekking op een enquête onder Edese burgers die in 2003 een aanvraag hebben ingediend op één van de geselecteerde onderwerpen. In totaal zijn er 386 burgers geënuquêteerd.

Op basis van het eerste deel van het onderzoek concludeert de Rekenkamercommissie dat een beleidsmatige aanpak, waarmee een gemeentebrede visie op klantgericht werken wordt vertaald in jaarplannen en activiteiten van afdelingen, niet voldoende expliciet is gemaakt.

Binnen de bestaande planning en verantwoordingsinformatie zijn geen gegevens opgenomen die iets zeggen over de mate van klantgericht werken van de gemeente Ede. Belangrijkste voorbeeld hiervan is informatie over de realisatie van doorlooptijden.

De Rekenkamercommissie stelt tevens vast dat het op elkaar aansluiten van geautomatiseerde informatiesystemen (nog) onvoldoende is georganiseerd en dat automatiseringsmogelijkheden niet altijd voldoende worden benut.

Voor een aantal processen geldt dat het afhandelen van een aanvraag vaak niet plaatsvindt binnen de genormeerde doorlooptijd. Het ontwikkelen van systemen die relevante managementinformatie aanleveren is nog volop in ontwikkeling. Dossiers zijn in veel gevallen niet compleet, soms ontbreken essentiële controledocumenten. Er lijkt geen eenduidig systeem van archivering te bestaan, waardoor het moeilijk is het proces te volgen. Bezwaarschriften tegen een beslissing op een ingediende aanvraag komen regelmatig voor. Indien het aantal bezwaarschriften wordt afgezet tegen het aantal ingediende aanvragen, dan scoren de volgende typen aanvragen het hoogste: kapvergunningen (3,9 procent), bouwvergunningen (3,5 procent) en gehandicaptenparkeerkaarten (3 procent). Het aantal gegrond verklaarde bezwaren is, afgezet tegen het totale aantal afgehandelde bezwaarschriften binnen dezelfde categorie, het grootste bij bouwvergunningen (30 procent) en kapvergunningen (28 procent). Het aantal klachten van klanten over onheuse bejegening door ambtenaren is beperkt.

De uitgevoerde enquête leert dat een aanzienlijk deel van de aanvragers voorafgaand aan de aanvraag een bezoek brengt aan de balie. De meeste aanvragers zijn tevreden over de wijze waarop de baliemedewerker hen te woord stond. Kritischer zijn aanvragers over de informatie die zij krijgen en over de deskundigheid van de medewerkers. De dienstverlening aan de telefoon kan op een aantal punten beter. Niet iedere aanvrager kreeg snel de juiste medewerker aan de lijn en was tevreden over de verkregen informatie. De informatie over hoe burgers een aanvraag kunnen indienen is goed, minder tevredenheid is er over de informatie die verstrekt wordt over de verdere procedure. De gemeentelijke website en de gemeentegids worden door slechts een klein deel van de aanvragers geraadpleegd. Hoewel het algemene

oordeel van de aanvragers over de medewerkers positief is, blijkt dat een kwart van de aanvragers niet tevreden is.

Een aanzienlijk deel van de aanvragers vindt dat zij lang op een ontvangstbevestiging hebben moeten wachten. Een bevestiging die overigens niet altijd wordt verstrekt. Een groot deel van de aanvragers meent dat zij langer op de afhandeling van een aanvraag hebben gewacht, dan te verwachten was op basis van de verkregen informatie. Aanvragers beoordelen de brieven die zij ontvingen van de gemeente als ruim voldoende.

Aanvragers dienen niet snel een bezwaarschrift in tegen een besluit op een aanvraag. De meeste indieners van een bezwaarschrift zijn ontevreden over de afhandeling van hun bezwaarschrift. Het algemene oordeel over de afhandeling van de aanvraag van ongeveer 33 procent van de burgers, die een aanvraag hebben ingediend bij de afdeling Vergunningen en Handhaving, is matig of slecht. Het langs elkaar heen werken van ambtenaren, de lange tijdsduur van de afhandeling en de onduidelijke brieven zorgen voor ontevredenheid. Van de burgers die een aanvraag hebben ingediend bij de afdeling Werk, Inkomen en Zorg, is uiteindelijk zo'n 15 procent niet tevreden over de afhandeling van hun aanvraag.

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de Rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen geformuleerd. De Rekenkamercommissie heeft zich hierbij beperkt tot de hoofdpunten. De Rekenkamercommissie doet de volgende aanbevelingen:

- ontwikkel een gemeentebrede visie en meetbaar beleid op klantgerichtheid;
- verbeter de informatievoorziening richting de aanvrager, voorafgaand aan de aanvraag;
- communiceer breed binnen de organisatie wat er verwacht wordt van de ambtenaren ten aanzien van de behandeling van klanten en de aanvragen;
- zorg voor een betere sturing op en verantwoording over bestaande voorraden en doorlooptijden (onderbrengen in de P&C-cyclus);
- verbeter de (tussentijdse) berichtgeving aan de aanvrager;
- neem doorlooptijden gedetailleerd op in de bestaande procesbeschrijvingen;
- ontwikkeling een centrale instructie over dossiervorming.

1. Inleiding

In de tweede helft van 2003 is in Ede de nieuwe Rekenkamercommissie benoemd. In tegenstelling tot de commissie Financiële Beheerszaken, de voorganger van de Rekenkamercommissie, is er nu ook sprake van externe leden. De Rekenkamercommissie bestaat uit vijf externe leden en vier raadsleden. Na het afronden van een lopend onderzoek heeft de Rekenkamercommissie zich gericht op haar eerste 'eigen' onderzoek. Een belangrijk argument bij het selecteren van het onderzoeksonderwerp was dat de Rekenkamercommissie een onderzoek wilde uitvoeren waarbij de Edese burger nadrukkelijk betrokken werd. Uiteindelijk is gekozen voor het onderzoeken van de wijze waarop de gemeente aanvragen van burgers afhandelt. Het onderzoek is in januari 2004 opgestart.

2. Opdracht onderzoek

2.1. Aanleiding onderzoek

In de loop van 2003 zijn bij de Rekenkamercommissie verschillende klachten van burgers binnengekomen over de afhandeling van aanvragen door de gemeente. De genoemde bezwaren hierbij waren de lange doorlooptijd van processen en de wijze van communiceren van de gemeente. Het adagium 'afpraak is afspraak' gaat bij de gemeente volgens deze burgers niet op. De gemaakte afspraken (schriftelijk en/of telefonisch) met de gemeente werden in de praktijk niet nagekomen. Naar aanleiding van de ontvangen klachten heeft de Rekenkamercommissie besloten een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop de gemeente aanvragen van burgers afhandelt. Dit onderwerp sloot bovendien goed aan bij de wens van de Rekenkamercommissie om een onderzoek uit te voeren, waarbij er sprake is van nadrukkelijke betrokkenheid van de Edese burgers.

2.2. Kader onderzoek

Het kader van het onderzoek is door de Rekenkamercommissie uitgewerkt aan de hand van de onderzoeksvraag en een kort vooronderzoek.

2.2.1. ONDERZOEKSVRAAG

Voorafgaand aan het formuleren van de onderzoeksvraag is er binnen de Rekenkamercommissie uitvoerig gesproken over de aard en uitvoering van het onderzoek. Aspecten die hierbij aan de orde kwamen waren met name het doel en de afbakening van het onderzoek. Het toetsen van de klantgerichtheid van de gemeente werd benoemd als doel van het onderzoek. Ten aanzien van de afbakening werd afgesproken dat het onderzoek zich zou richten op een beperkt aantal typen aanvragen. De te onderzoeken typen aanvragen zouden geselecteerd worden op basis van een kort vooronderzoek.

De onderzoeksvraag werd als volgt geformuleerd: *worden aanvragen van burgers adequaat afgehandeld? Is de gemeente in deze voldoende klantgericht?*

2.2.2. UITWERKING ONDERZOEKSVRAAG

De geformuleerde onderzoeksvraag is door de Rekenkamercommissie verder uitgewerkt. Besloten is dat het onderzoek zowel gericht moest zijn op aanvragen, als beroep- en bezwaarschriften die naar aanleiding van een afwijzende beschikking zijn geschreven. Onder burgers worden private personen verstaan, woonachtig in de gemeente Ede. Het begrip adequaat tenslotte is uitgewerkt aan de hand van de volgende aspecten:

- a. Volgens de regels/ procedure (aspect van tijdigheid);
- b. Van goede kwaliteit (normen, criteria);
- c. Door een deskundig en bevoegd persoon beantwoord;
- d. In begrijpelijk Nederlands opgesteld;
- e. Tijdige start van de uitvoering, conform het antwoord/ besluit.

2.2.3. VOORONDERZOEK

Om te bepalen op welke typen aanvragen het onderzoek zich zou moeten richten is een kort vooronderzoek uitgevoerd. In dit vooronderzoek is in eerste instantie bekeken welke typen aanvragen bij de gemeente binnenkomen en om welke aantallen het hierbij gaat. Uit dit totaaloverzicht is vervolgens een selectie gemaakt van de te onderzoeken typen aanvragen. Bij deze selectie is gebruik gemaakt van drie criteria. Ten eerste richt het onderzoek zich op aanvragen waarover klachten zijn ontvangen van burgers. Ten tweede gaat het om aanvragen waarbij er minimaal sprake is van een periode van enkele weken tussen aanvraag en beschikking. En als derde criterium werd tenslotte gekozen voor aanvragen waarop geen/ weinig controle is van externe instanties.

Naar aanleiding van de gehanteerde selectiecriteria is besloten om de aandacht te richten op een aantal aanvragen die afgehandeld worden door de afdelingen Vergunningen en Handhaving en Werk, Inkomen en Zorg. Hierbij gaat het in totaal om twaalf typen aanvragen. Voor de afdeling Vergunningen en Handhaving betreft het de volgende typen aanvragen:

- Lichte bouwvergunningen;
- Reguliere bouwvergunningen;
- Sloopvergunningen;
- Kapvergunningen;
- Uitwegvergunningen;
- Reclamevergunningen;
- Aanlegvergunningen;
- Milieuvergunningen.

De aanvragen van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

- Woonvoorzieningen;
- Mobiliteitsvoorzieningen (vervoers- en rolstoelvoorzieningen, collectief vraagafhankelijk vervoer);
- Gehandicaptenparkeerkaarten;
- Gehandicaptenparkeerplaatsen.

3. Aanpak onderzoek

3.1. Verzamelen informatie

Het onderzoek is gestart met het verzamelen van informatie over de processen waarmee de geselecteerde typen aanvragen verwerkt worden. Hierbij ging het met name om procesbeschrijvingen, afdelingsplannen en van toepassing zijnde verordeningen.

3.2. Oriënterende gesprekken

Op basis van de verzamelde informatie zijn oriënterende gesprekken gevoerd met de hoofden van de afdelingen Vergunningen en Handhaving en Werk, Inkomen en Zorg. Doel van deze gesprekken was naast het kennismaken met de verantwoordelijke medewerkers, het verkrijgen van meer inzicht in de uitvoering van de verschillende processen. Bovendien is gesproken over de problemen die zich voordoen bij de uitvoering van de processen en de externe partijen die betrokken zijn bij het afhandelen van een aanvraag. Tenslotte is per type aanvraag een totaaloverzicht opgevraagd van de aanvragen die in 2003 zijn ingediend. De resultaten van de oriënterende - en vervolggesprekken, zijn weergegeven in gespreksverslagen. De gespreksverslagen zijn door de afdelingshoofden aangevuld en geaccordeerd.

3.3. Dossieronderzoek

Het totaaloverzicht per type aanvraag van in 2003 door burgers ingediende aanvragen is gebruikt om een nadere selectie te maken. Per type aanvraag zijn vijf individuele aanvragen geselecteerd. De dossiers van deze individuele aanvragen zijn vervolgens opgevraagd. Hierbij ging het in totaal om zestig dossiers. Met behulp van een sjabloon is de afhandeling van de geselecteerde aanvragen chronologisch en gedetailleerd in kaart gebracht. Per individuele aanvraag is een dossier samengesteld voor intern gebruik, waarin kopieën van belangrijke documenten betreffende de aanvraag zijn opgenomen. Ook het sjabloon waarmee de uitvoering van de aanvraag vastgelegd is, is in het dossier opgenomen. Per type aanvraag zijn de meest opvallende zaken uit het dossieronderzoek opgenomen in een overzicht.

3.4. Enquête burgers

Het streven van de Rekenkamercommissie was er op gericht om de Edese burgers nadrukkelijk bij de uitvoering van het onderzoek te betrekken. Daarom is besloten om via een enquête Edese burgers te benaderen. Het uitgangspunt hierbij was inzicht te verkrijgen in de vraag hoe Edese burgers denken over de wijze waarop de gemeente aanvragen afhandelt. Per type aanvraag is een representatieve steekproef getrokken uit de Edese burgers die in 2003 een aanvraag hebben ingediend op dat terrein. Deze enquête is uitgevoerd door de afdeling OO&S (Onderzoek, Ontwikkeling en Statistiek) van de gemeente Ede.

3.5. Analyse gegevens

De informatie die verzameld is via de uitgevoerde interviews, het dossieronderzoek en de enquête onder Edese burgers is geanalyseerd.

3.6. Terugkoppeling resultaten

De resultaten van het uitgevoerde onderzoek zijn voorgelegd aan de hoofden van de afdelingen Vergunningen en Handhaving en Werk, Inkomen en Zorg. Hierbij is besproken of het beeld dat ontstaat uit de analyses, overeenkomt met het beeld dat zij hebben over de uitvoering van de verschillende processen. Onjuistheden en inmiddels gerealiseerde veranderingen zijn verwerkt in de uiteindelijke tekst.

3.7. Rapportage

Dit eindrapport bestaat uit bovengenoemde resultaten en analyses, alsmede de conclusies en aanbevelingen van de Rekenkamercommissie.

4. Bevindingen onderzoek

Algemeen

Met name bij de afdeling Werk, Inkomen en Zorg valt het op dat er voortdurend nieuwe wetten komen, die vertaald moeten worden in processen en instructies voor de medewerkers. Dit draagt niet bij aan een efficiëntere afhandeling van aanvragen.

4.1. Beleid klantgerichtheid

Tijdens het onderzoek is gebleken dat er binnen de gemeente diverse activiteiten plaatsvinden, waarbij klantgerichtheid een rol speelt. Klantenpanels en het project 'Klare Taal' zijn daar voorbeelden van.

Een beleidsmatige aanpak waarmee een gemeentebrede visie op klantgericht werken wordt vertaald in de jaarplannen van de afdelingen en de daaruit voortvloeiende uitvoering is niet voldoende expliciet gemaakt. Mede daardoor ontbreekt de samenhang tussen de diverse activiteiten op dit gebied en blijft een adequate voortgangscntrole van de in gang gezette activiteiten achterwege.

4.2. Geautomatiseerde systemen

Voor de verwerking van de aanvragen van inwoners van de gemeente Ede worden diverse geautomatiseerde informatiesystemen gebruikt. Een beoordeling van de werking van deze systemen viel buiten de scope van het onderzoek. Desalniettemin is het de commissie opgevallen dat aansluiting van diverse systemen, zoals WAVE en DBS (nog) onvoldoende is georganiseerd. Ook kan worden gesteld dat de automatiseringsmogelijkheden niet optimaal worden benut. Een geautomatiseerd signaleringssysteem voor een dreigende overschrijding van genormeerde doorlooptijden is daar een voorbeeld van.

4.3. Hoeveelheid aanvragen 2003

Vergunningen en Handhaving

De hoofdafdeling Vergunningen en Handhaving behandelt veelvuldig aanvragen van inwoners van de gemeente Ede. De complexiteit en frequentie van de aanvragen is zeer divers. Binnen de scope van het onderzoek is gekeken naar de volgende soorten aanvragen:

Soort aanvraag	Ingediend	Afgehandeld
Aanvragen milieuvergunningen en – meldingen voor niet-agrarische activiteiten	24	33
Aanvragen milieuvergunningen en – meldingen voor agrarische activiteiten	146	106
Aanvragen om lichte en reguliere bouwvergunningen	1101	1165
Aanvragen om sloopvergunningen	209	240
Aanvragen om kapvergunningen	720	713
Aanvragen om uitwegvergunningen	108	111
Aanvragen om reclame vergunningen	49	37
Aanvragen om aanleg vergunningen	39	19

Werk, Inkomen en Zorg

De afdeling Werk, Inkomen en Zorg heeft te maken met een redelijk constante stroom aanvragen wanneer 2002 en 2003 vergeleken worden¹. Per kwartaal zijn de aantallen aanvragen wel behoorlijk verschillend². In het document 'Terugblik op de werking van de verordening voorziening gehandicapten' (maart 2004) wordt gesteld dat de vraag zal toenemen (door bevolkingsopbouw en extramurale zorg), maar dat uitgangspunten zullen veranderen (van vraaggericht naar meer aanbodgericht). Hiermee verwacht men de kosten te kunnen beheersen.

De in de onderstaande tabel opgenomen aanvragen zijn in het onderzoek betrokken.

Soort aanvraag	Ingediend	Afgehandeld	Voorraad per 1/1/2003	Voorraad per 1/1/2004
Woonvoorzieningen	1289	1609	469	590
Mobiliteitsvoorzieningen ³	522+275= 797	585+307= 892	194	250
			Afgewezen	Toegewezen
Gehandicapten P-kaarten	? ⁴	505	71	409
Gehandicapten P-plaatsen	p.m.	p.m.	8	17

¹ Ten opzichte van 2002 is er een redelijk constant aantal aanvragen afgehandeld: woonvoorzieningen: 1609 (2002:1289); vervoersvoorziening 585 (2002:562); rolstoelvoorziening 307 (2002:327) en invalidenparkeerplaats/-kaart 505 (2002:454)

² Stroom aanvragen per kwartaal in 2003 (275 <->386 voor woonvoorzieningen, 106<->161 voor vervoersvoorziening en 61<->87 voor rolstoelvoorziening)

³ Vervoersvoorzieningen en rolstoelvoorzieningen samengenomen

⁴ Op het productblad gehandicaptenzorg (65.02) worden de verwerkte aanvragen niet uitgesplitst naar gehandicaptenparkeerkaarten en –plaatsen. Er wordt slechts een totaal aantal afgehandelde aanvragen genoemd

Uit deze tabel valt op te maken dat:

1. Er meer aanvragen zijn afgewerkt, dan er nieuwe aanvragen zijn ingeboekt. Dit wijst op het inhalen van de achterstand, of het teruglopen van de voorraad.
2. Echter de voorraad op 1.1.2004 is voor beide WVG voorzieningen toegenomen ten opzichte van de voorraad op 1.1.2003. Dit wordt veroorzaakt door vervuiling in het systeem. Afgehandelde aanvragen worden niet altijd afgeboekt. De afdelingsleiding heeft aangegeven dat men bezig is deze vervuiling uit het systeem te filteren.

4.4. Behandeling van de aanvragen door de gemeente

4.4.1. ALGEMEEN

Vergunningen en Handhaving

Voor 2003 is voor de hoofdafdeling Vergunningen en Handhaving een jaarplan opgesteld. Naast het geven van inzicht in de geplande productie en personeelsinzet, geeft het plan de speerpunten voor het betreffende jaar aan. Een van de speerpunten is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Binnen de hoofdafdeling is een missie gedefinieerd. Deze luidt als volgt:

'Het op een klantgerichte manier voortdurend bevorderen en bewaken van de duurzame bouwkundige-, milieu- en ruimtelijke kwaliteit en een bijdrage leveren aan een goede volkshuisvesting binnen de gemeente Ede'

Uit deze missie blijkt dat de hoofdafdeling klantgericht wil werken. Tot het moment van het onderzoek zijn er geen klantonderzoeken gehouden, waarin wordt gemeten in hoeverre de inwoners van de gemeente Ede tevreden zijn over de afhandeling van de diverse aanvragen.

Uit de gehouden interviews is gebleken dat binnen de hoofdafdeling een bewuste keuze wordt gemaakt om de kwaliteit van de uiteindelijke beslissing te laten prevaleren, boven de genormeerde doorlooptijd.

De afdelingsleiding heeft aangegeven dat er binnen de hoofdafdeling in verband met capaciteitsgebrek prioriteiten gesteld moeten worden. Voor de helderheid wil de Rekenkamercommissie benadrukken dat dit knelpunt niet is meegenomen in de beoordeling van de onderzoeksvraag en de commissie zich niet uitlaat over de juistheid van de gestelde prioriteiten.

Werk, Inkomen en Zorg

Het beleidsdoel is geformuleerd als het 'voldoen aan de zorgplicht die de gemeente heeft op grond van de WVG, door het verstrekken van (vergoedingen voor) woon- en leefvoorzieningen aan zelfstandig wonende gehandicapten en ouderen'.

De hoofdafdeling Werk, Inkomen en Zorg beschikt over een jaarplan dat enerzijds de ontwikkelingen schetst waar de hoofdafdeling mee te maken krijgt, en anderzijds inzicht geeft in de productiedoelstellingen en beleidsactiepunten. De ontwikkelingen, doelstellingen en actiepunten ten aanzien van de Wet Voorzieningen Gehandicapten zijn in een aparte paragraaf opgenomen. Over de uitvoering van werk wordt per kwartaal gerapporteerd. Er wordt nog gewerkt aan het verbeteren van de rapportages inzake maand- en kwartaalcijfers. Onlangs is er een format ontwikkeld voor maandrapportages. De komende periode moet dit format gevuld worden met beschikbare en relevante gegevens. Welzorg, de instelling die verschillende voorzieningen aanbrengt/uitleent, brengt ieder kwartaal een rapport uit over klanttevredenheid. Dit rapport baseert zich echter op reacties van klanten op het moment dat ze een voorziening ontvangen.

Het aantal fte's is sinds het besluit van B&W op 4 maart 2003 gestegen van 6,50 tot 8,03. De aanwezige capaciteit is volgens de afdelingsleiding voldoende om de werkvoorraad te beheersen.

De hoofdafdeling Werk, Inkomen en Zorg is een dienstverlenende organisatie waar veel contact is met de klanten. Iedere zes weken is er bijvoorbeeld contact met een

klantenpanel. Ook is er een goed werkende klachtenregeling, die laagdrempelig is. Klanten kunnen bijvoorbeeld door het invullen van een gele kaart aangeven dat men ontevreden is over de dienstverlening. Op een dergelijke melding volgt binnen twee weken een reactie.

Bij de uitvoering van de aanvragen heeft de afdeling behalve met een eigen werkproces, te maken met andere instellingen die adviezen moeten geven dan wel beschikkingen moeten uitvoeren. De betrokkenheid van derden zorgt er voor dat het controleren, managen en beheersen van het proces complexer wordt.

Aanvragen in het kader van de WVG worden afgehandeld door een team van medewerkers, die elkaar kunnen vervangen. Sommige processen waarbij specifieke kennis nodig is (bouwkundige aanpassingen) gebeuren door één medewerker. De doorlooptijd van het totale proces wordt bewaakt, medewerkers hebben hier zelf direct inzicht in. Een bewaking op de doorlooptijd van fasen in het totale proces ontbreekt echter. De totale werkvoorraad uit het systeem wordt over de medewerkers verdeeld.

Bij aanvragen voor een P-plaats/P-kaart/mobiliteitsvoorziening gebeurt de ondertekening van de brieven door de teamleider van de afdeling WVG, of bij diens afwezigheid door Hoofd Inkomen en Zorg.

Een aanvrager kan een klacht over bijvoorbeeld trage afhandeling op meerdere manieren indienen: rechtstreeks bij een medewerker, of via de klachtenfunctionaris. Een dergelijke brief van een klant en de schriftelijke reactie hierop, wordt in Word verwerkt en niet in GWS4all. Wel wordt de brief, volgens de verantwoordelijke medewerkers, in het fysieke dossier opgenomen. De resultaten van het uitgevoerde dossieronderzoek bevestigen dit.

4.4.2. DE PROCESSEN

Vergunningen en Handhaving

Van de gecontroleerde processen zijn vrij recent procesbeschrijvingen opgesteld. Bij het opstellen is de gewenste procesindeling beschreven. Het afdelingshoofd heeft aangegeven dat (nog) niet in alle gevallen conform deze procesbeschrijving wordt gewerkt.

In het algemeen moet het besluit op een aanvraag voor een reguliere bouwvergunning binnen 12 weken worden genomen. Voor lichte bouwvergunningen en kapvergunningen geldt 6 weken. Reclame en uitwegvergunningen kennen een behandelnormtijd van 8 weken. Sloopvergunningen 13 weken. Voor de overige (gecontroleerde) processen is in de procesbeschrijving een algemene tekst opgenomen, waarbij vermeld staat dat voldaan moet worden aan wettelijke eisen. De termijn wordt hierbij niet expliciet genoemd.

Naast de wettelijke normen zijn in de procesbeschrijving geen interne normen opgenomen ten aanzien van de doorlooptijd van de afzonderlijke processtappen, zoals een termijn waarbinnen een ontvangstbevestiging moet worden verzonden. Ofwel de doorlooptijd van het totale proces is niet opgeknipt in een normtijd per processtap.

Bij de opzet van de administratieve organisatie lenen de processen bij Vergunningen en Handhaving zich goed voor controle aan het begin van het proces. Een goede intake voorkomt immers een verstoring in de loop van de behandeling van de aanvraag. Deze invoercontroles, zoals een checklist voor de juistheid en volledigheid van de aanvraag, worden nog niet voldoende toegepast. De afdelingsleiding heeft aangegeven daar inmiddels wel aan te werken.

Alle primaire aanvragen m.u.v. milieuvergunningen worden vastgelegd in een geautomatiseerd systeem (WAVE). Daaropvolgende brieven van inwoners worden niet vastgelegd in het gemeentebreed gehanteerde postregistratiesysteem (DBS), omdat deze niet operationeel is voor de afdeling vanwege het technisch niet aansluiten bij het huidige systeem. Er bestaat dus geen geautomatiseerde koppeling tussen beide systemen. WAVE genereert niet de gewenste managementinformatie

ten aanzien van (gemiddelde) doorlooptijden en dergelijke. Tijdens het onderzoek bleek het niet mogelijk transparante informatie over doorlooptijden uit het systeem te halen. Dit betrof bijvoorbeeld het aantal lopende aanvragen waarvoor op dat moment de genormeerde doorlooptijd was overschreden. Zicht op het aantal tijdig afgehandelde aanvragen ontbreekt dan ook. Overigens is dit ook tijdens een eerder gehouden interne controle geconstateerd.

Werk, Inkomen en Zorg

Er zijn procesbeschrijvingen aanwezig sinds eind 2003, die inmiddels definitief zijn vastgesteld. In de procesbeschrijving is de huidige werkwijze vastgelegd. Procesgerelateerde werkinstructies zijn verwerkt in productformulieren. Naast de wettelijke normen zijn in de procesbeschrijvingen geen interne normen opgenomen ten aanzien van de doorlooptijd van de afzonderlijke processtappen, zoals een termijn waarbinnen een ontvangstbevestiging moet worden verzonden.

Alle aanvragen worden ingebracht in het systeem GWS4all, behalve de aanvragen voor een gehandicaptenparkeerkaart, -plaats en collectief vraagafhankelijk vervoer. Deze aanvragen worden in een separaat systeem vastgelegd.

Volgens de procesbeschrijvingen worden klantgegevens geverifieerd met behulp van de Gemeentelijke Basis Administratie en beschikkingen collegiaal getoetst. Uit de dossiers is niet af te leiden of dit daadwerkelijk plaatsvindt.

4.4.3. DOORLOOPTIJDEN VAN DE AANVRAGEN

Vergunningen en Handhaving

Uit het dossieronderzoek is niet te achterhalen of de afdeling (tijdig) communiceert met de aanvrager over de stand van zaken van zijn/haar aanvraag. Ontvangstbevestigingen zijn in een groot aantal gevallen niet terug te vinden in de dossiers. Ook is de tussentijdse correspondentie veelal niet in de dossiers opgenomen. Het is dan ook niet mogelijk om een conclusie te trekken over de kwaliteit (juistheid en tijdigheid) van de eerste reactie naar de aanvrager. Hetzelfde geldt voor tussentijdse correspondentie met de aanvrager. In een groot aantal van de gecontroleerde dossiers is dergelijke correspondentie niet terug te vinden.

Er wordt veelvuldig gebruik gemaakt van standaardbrieven. Deze brieven zijn in het kader van het gemeentebrede project 'Klare Taal' beoordeeld op begrijpelijk taalgebruik.

Binnen de afdeling Vergunningen en Handhaving zijn voldoende maatregelen genomen om het risico van het van rechtswege verlenen van een vergunning (in verband met overschrijding van de termijn) af te dekken. Dit heeft een hoge prioriteit binnen de afdeling. Het aantal van rechtswege toegekende bouwvergunningen over 2003 bedroeg ongeveer 15. Ten opzichte van het totale aantal aanvragen is dit een gering aantal.

Indien een aanvraag voor een bouwvergunning om inhoudelijke redenen een opschortende werking krijgt, geeft het geautomatiseerde systeem niet de mogelijkheid om goed op doorlooptijd te sturen. In deze gevallen is niet gebleken dat er actief op doorlooptijd wordt gestuurd. Ook is het dan voor de aanvrager niet duidelijk wanneer de beslissing op de aanvraag kan worden verwacht. De aanvrager ontvangt bij het starten van een vrijstellingsprocedure een brief over de te volgen procedure, de beslissingstermijn is afhankelijk van de omstandigheden. Het merendeel van de onderzochte dossiers voor reguliere bouwvergunningen liet een doorlooptijd van meer dan 100 dagen zien.

Ten aanzien van kapvergunningen kan worden gesteld dat dit proces (op het moment van de controle) niet adequaat werd beheerst. De doorlooptijden waren te lang en de aanvrager werd niet adequaat geïnformeerd. Hierbij moet worden aangetekend dat de afdelingsleiding tijdens het onderzoek heeft aangegeven dit probleem te onderkennen en bezig is met organisatorische maatregelen om de afhandeling van de aanvragen te verbeteren. Overigens is, volgens het afdelingshoofd, de uitvoering ten opzichte van een aantal jaren geleden al flink verbeterd.

Bij de controle van de aanvragen voor een reclamevergunning bleek dat in het merendeel van de gevallen de afhandelingstermijn langer was dan de termijn van zes weken, die in de ontvangstbevestiging wordt vermeld. Opvallend daarbij is dat in de procesbeschrijving een afhandelingstermijn van acht weken staat vermeld. In het algemeen kan worden gesteld dat de sturing op de (wettelijke) afhandelingstermijn en de informatie daarover aan de aanvrager voor verbetering vatbaar is. Wellicht wordt dit veroorzaakt door het uitgangspunt van de hoofdafdeling dat de kwaliteit van de beslissing gaat boven de doorlooptijd. Het lastige hierbij is dat de aanvrager niet altijd op de hoogte is van dit uitgangspunt.

Werk, Inkomen en Zorg

De genormeerde afhandelingstermijn voor aanvragen in het kader van de WVG, gehandicaptenparkeerplaats en –kaart is 12 weken. Dit ligt formeel niet vast (AWB), maar is gekozen in verband met afstemming met de gemeentelijke WVG verordening. Uit het dossieronderzoek blijkt dat het afhandelen van aanvragen binnen deze termijn lastig is, dit speelt met name bij gehandicaptenparkeerplaatsen. Bij deze aanvragen wordt de genormeerde afhandelingstermijn vaak niet gehaald⁵, bovendien verschilt de afhandelingstermijn sterk⁶. Overschrijding van de afhandelingstermijn wordt volgens de betrokken medewerkers bij alle typen aanvragen vaak veroorzaakt door het feit dat er advies moet worden aangevraagd bij andere instanties. Bij het afhandelen van een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats moet bovendien altijd een melding plaatsvinden in een lokaal blad. Omwonenden hebben vervolgens vier weken de tijd om bezwaar te maken tegen de aanleg van een gehandicaptenparkeerplaats. Overigens heeft de afdelingsleiding aangegeven dat de genormeerde afhandelingstermijnen niet realistisch zijn en aangepast worden in de nieuwe WVG-verordening.

Er zit soms een flinke tijd tussen de datum van aanvraag, de datumstempel voor ontvangst en bevestiging van de aanvraag. Reden hiervoor is dat de ontvangstbevestiging pas wordt verstuurd op het moment dat de consulent aan de aanvraag gaat werken. De afdelingsleiding heeft aangegeven dat deze werkwijze inmiddels is aangepast. Direct na het inboeken van de aanvraag wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Soms ontbreken ontvangstbevestigingen (woonvoorzieningen). De aanvraagdatum in het dossier en die in het systeem verschillen soms van elkaar, omdat in het verleden meerdere werkprocesnummers gekoppeld waren aan één aanvraag. Deze werkwijze wordt nu niet meer gehanteerd

Het huidige systeem biedt niet de mogelijkheid om de doorlooptijd van de aanvragen te splitsen naar de verschillende fasen van het proces, waarbij gebruik gemaakt moet worden van externe medische adviezen (HMG, Kruiswerk of RIO), offertes (Welzorg) of afgifte van parkeerkaarten (afdeling burgerzaken). In het geval van een woningaanpassing kan er geruime tijd verstrijken tussen de voorlopige beschikking en de definitieve beschikking. Na het afgeven van de voorlopige beschikking heeft een aanvrager vijftien maanden de tijd om de woningaanpassing uit te (laten) voeren. Na het voltooien van de woningaanpassing wordt pas de definitieve beschikking afgegeven.

De daadwerkelijke aanleg van een gehandicaptenparkeerplaats is niet af te leiden uit het dossier en dus niet toetsbaar. Binnen de afdeling heerst de opvatting dat het proces is afgerond, na het afgeven van de definitieve beschikking. Dit is veelal het moment waarop externe instanties het werk overnemen. Het gaat hierbij om de sector ROB, die verantwoordelijk is voor het aanleggen van de parkeerplaats. Het communiceren naar de klant over de aanleg van de parkeerplaats is, in overleg met de sector ROB, voor verbetering vatbaar.

4.4.4. VOLLEDIGHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN DOSSIERS

Vergunningen en Handhaving

Binnen de afdeling Vergunningen en Handhaving wordt geen standaard dossierindeling gehanteerd. Controle op de kwaliteit van de dossiers is daarom

⁵ Onderzoek bij parkeerkaarten 4 van de 5 binnen de termijn, parkeerplaatsen 4 van de 5 ruim boven de termijn, gemiddeld 141 dagen (20 weken)

⁶ Een aanvraag had een behandeltijd van 268 dagen

inefficiënt. Ook interne audits en/of kwaliteitscontroles worden daardoor onnodig tijdrovend. Controle op rechtmatigheid viel buiten de scope van het onderzoek. Wel kan worden geconstateerd dat in een aantal dossiers essentiële controledocumenten ontbraken, zoals een aanvraagformulier, bezwaarschrift, etc.

Werk, Inkomen en Zorg

In de dossiers zijn vaak geen ontvangstbevestigingen aanwezig (gehandicaptenparkeerkaart). Volgens de beschrijving van het proces gehandicaptenparkeerkaart wordt niet naar het rijbewijs gevraagd. Wel wordt gevraagd naar het paspoort of de identiteitskaart.

Standaardformulieren en –brieven zitten in het dossier, maar documenten inzake tussentijdse communicatie met cliënten ontbreken veelal. Er lijkt geen systeem van archivering van deze documenten of communicatie te bestaan. Het is daardoor moeilijk om het proces te volgen.

4.4.5. KLACHTEN EN BEZWAARSCHRIFTEN

Burgers die menen onheus bejegend te zijn door een ambtenaar bij het afhandelen van een aanvraag, kunnen hierover een klacht indienen. Een burger die het niet eens is met de beslissing op een ingediende aanvraag kan een bezwaarschrift indienen. Bezwaarschriften worden afgehandeld door de commissie voor de bezwaarschriften.

Vergunningen en Handhaving

De afdelingsleiding heeft aangegeven dat het aantal klachten per jaar beperkt is tot zo'n vijf stuks. De beleidslijn binnen de afdeling Vergunningen en Handhaving is dat in eerste instantie geprobeerd wordt om de zaak met de belanghebbende af te handelen. Indien dit leidt tot een goede oplossing voor alle betrokkenen, blijft een formele klachtbehandeling achterwege. In alle andere gevallen wordt de klacht voorgelegd aan de directeur van de sector ROB voor een formele afhandeling. De directeur neemt een beslissing, nadat zowel de klager als de betrokkenen binnen de afdeling zijn gehoord.

Het jaarverslag over 2003 van de commissie voor de bezwaarschriften levert het volgende overzicht op ten aanzien van de aanvragen voor een vergunning⁷:

	Bouw	Kap-	Sloop-	Reclame	Milieu	Uitweg
Bezwaarschriften ingediend in 2003	39	28	2	2	3	
Nog in behandeling	11	9				
Buiten behandeling gelaten	3	3				
Gegronde	13	4			1	
Ingetrokken	5	3		1		
Niet ontvankelijk	2	2			1	1
Ongegrond	23	7				

Indien het aantal ingediende bezwaarschriften wordt afgezet tegen het aantal ingediende aanvragen, scoort reclamevergunningen met 4,1 procent het hoogste. De overige scores zijn: kapvergunningen (3,9 procent), bouwvergunningen (3,5 procent), milieuvergunningen (1,8 procent) en sloopvergunningen (1,0 procent). Het aantal grondverklaringen is, afgezet tegen het totale aantal afgehandelde bezwaarschriften binnen dezelfde categorie, het grootste bij bouwvergunningen (30 procent) en kapvergunningen (28 procent). Het aantal bezwaarschriften inzake bouwvergunningen is de laatste jaren redelijk stabiel, ten aanzien van kapvergunningen geldt dat er in 2003 (28) een sterke stijging waarneembaar was ten

⁷ Het aantal ingediende aanvragen in een jaar komt niet noodzakelijkerwijs overeen met het aantal afgehandelde aanvragen. Aanvragen worden soms in het ene jaar ingediend en het daaropvolgende jaar afgehandeld

opzichte van 2002 (15) en 2001 (13). Ten aanzien van de overige vergunningen geldt dat het aantal bezwaarschriften stabiel is op een laag niveau.

Werk, Inkomen en Zorg

De afdelingsleiding heeft aangegeven dat er in 2003 in totaal 11 klachten⁸ geregistreerd zijn. Het merendeel van deze klachten, 9 stuks, werd niet ontvankelijk verklaard. De klager heeft steeds informatie en uitleg gekregen over procedure en inhoud, soms werd bemiddeld en naar oplossingen gezocht. In twee gevallen werd doorverwezen naar het projectbureau. Bij twee terechte klachten is er excuses aangeboden en uitleg gegeven.

Het jaarverslag over 2003 van de commissie voor de bezwaarschriften levert het volgende overzicht op ten aanzien van aanvragen voor een WVG-voorziening, gehandicaptenparkeerkaart en –plaats:

	WVG	P-kaart	P-plaats
Bezwaarschriften ingediend in 2003	35	14	0
Nog in behandeling	3	6	
Buiten behandeling gelaten	3	1	
Gegronnd	1	0	
Ingetrokken	13	0	
Niet ontvankelijk	4	2	
Ongegrond	11	5	

Het aantal ingediende bezwaarschriften bedroeg bij de WVG 1 procent van het aantal ingediende aanvragen. Bij de parkeerkaarten was het percentage 3 procent. Opvallend is het geringe aantal gegronde bezwaren en de 13 ingetrokken bezwaren voor de WVG. De gemiddelde afhandelingstermijn van een bezwaarschrift inzake een besluit op een aanvraag voor een WVG-voorziening was in 2003 ruim 92 dagen. Bij bezwaarschriften inzake gehandicaptenparkeerkaarten lag de afhandelingstermijn boven 102 dagen.

De reden die hiervoor wordt gegeven, is het feit dat veelal aanvullend medisch advies gevraagd moet worden.

Het aantal bezwaarschriften inzake WVG-aanvragen is in 2003 (35) gedaald t.o.v. 2002 (69) en 2001(76), hetgeen een indicatie kan zijn voor een betere uitvoering van en/of betere informatievoorziening over de WVG. Het is ook mogelijk dat de cliënten de veranderde verordening van 2002 (geen financiële tegemoetkoming voor gebruik regiotaxi of traxx) inmiddels kennen en hierover goed geïnformeerd zijn. Ten aanzien van aanvragen voor een gehandicaptenparkeerkaart geldt dat het aantal bezwaarschriften in 2003 (14) meer dan verdubbeld is ten opzichte van 2002 (6). De wijziging van de Regeling Gehandicaptenparkeerkaarten in oktober 2001 is hier debet aan. Het merendeel van de bezwaarschriften in 2003 had betrekking op een zogenaamde passagierskaart, waarvoor de eisen aanmerkelijk hoger zijn komen te liggen.

4.5. Beleving bij de burgers

Zoals al aangegeven wilde de Rekenkamercommissie inzicht verkrijgen in hoe de Edese burgers denken over de wijze waarop de gemeente aanvragen afhandelt. Om dit te bereiken is door de afdeling Onderzoek, Ontwikkeling en Statistiek een enquête uitgevoerd. De volgende probleemstelling werd hierbij onderzocht: *Wat zijn de ervaringen van burgers en bedrijven⁹ bij het aanvragen en afhandelen van een vergunning (Vergunningen en Handhaving), of een voorziening (Werk, Inkomen en Zorg)?*

⁸ Mail van HtD van 12.2.2004

⁹ Bedrijven zijn hier beschouwd als 'aanvragers'

De enquête is uitgevoerd in de periode tussen 15 juni en 9 juli 2004. In totaal zijn 302 burgers aangeschreven die in 2003 een voorziening hebben aangevraagd bij de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. Ook zijn 772 burgers en bedrijven aangeschreven die in 2003 een vergunning hebben aangevraagd bij de afdeling Vergunningen en Handhaving. Alle aangeschreven burgers/bedrijven kregen een schriftelijke vragenlijst toegestuurd, maar konden de vragenlijst ook via internet invullen en verzenden. Gegeven de verwachte lagere respons onder de vergunningaanvragers en de grotere diversiteit van typen vergunningen, zijn er meer adressen geselecteerd van aanvragers van een vergunning dan van aanvragers van een voorziening. In totaal zijn er voor wat betreft de voorzieningen 168 ingevulde vragenlijsten teruggestuurd en voor de vergunningen 218. De respons bedraagt hierdoor voor voorzieningen 56 procent en voor vergunningen 28 procent. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Aangezien er maar weinig aanleg- en reclamevergunningen zijn aangevraagd in 2003, zijn deze voor de analyse samengenomen in één categorie (overig). Een aantal grafieken en tabellen die (deel)resultaten van de uitgevoerde enquête weergeven zijn opgenomen in de bijlage van dit rapport.

Respons Vergunningen en Handhaving

	Respons
Bouwvergunning	64
Sloopvergunning	25
Kapvergunning	55
Milieuvergunning	31
Uitwegvergunning	32
Overig	11
Totaal	218

Respons Werk, Inkomen en Zorg

	Respons
Woonvoorziening	58
Mobiliteitsvoorziening	50
Parkeervoorziening	60
Totaal	168

4.6. Ervaringen tijdens de aanvraag

Een aanzienlijk deel van de aanvragers bezocht de balie of het loket. De meeste van hen zijn tevreden over de wijze waarop de balie-medewerker hen te woord stond. Aanvragers zijn echter kritischer over de informatie die zij kregen en over de deskundigheid van de medewerkers. Aanvragers van een voorziening zijn meer tevreden over het 'baliecontact' dan de aanvragers van een vergunning. De dienstverlening aan de telefoon kan op een aantal punten beter. Zo kreeg een vijfde van de vergunningaanvragers niet snel de juiste persoon te pakken en was ongeveer een vijfde niet tevreden over de informatieverstrekking. Hoewel het algemene oordeel over de medewerkers van de meeste aanvragers positief is, is een kwart van de vergunningaanvragers en 13 procent van de voorzieningaanvragers niet tevreden. De informatieverstrekking is vaak goed, vooral over de manier waarop iemand een vergunning of voorziening kan aanvragen. Informatie over de verdere procedure, kosten en wat te doen bij een afwijzing ontbreekt vaak of vindt men onvoldoende. De gemeentelijke website en de infogids zijn door maar een klein deel van de aanvragers als informatiebron gebruikt.

4.6.1. PERSOONLIJK CONTACT MET DE GEMEENTE

Vergunningen en Handhaving

Contact aan de balie

Voor het aanvragen van een vergunning, of voor informatie kunnen burgers of bedrijven een bezoek brengen aan de balie Bouwen, Wonen en Milieu van de afdeling Vergunningen en Handhaving. Ruim de helft van de vergunningaanvragers (57 procent), heeft een bezoek gebracht aan de balie. Vooral aanvragers van een bouwvergunning komen vaak aan de balie (75 procent). De meeste bezoekers zijn

tevreden over de wijze waarop de baliemedewerker hen te woord heeft gestaan. Van de bezoekers aan de balie vindt in totaal 90 procent dat ze vriendelijk geholpen zijn en 90 procent dat de medewerker voldoende tijd voor ze genomen heeft. De aanvragers voor een uitwegvergunning zijn in verhouding het minst tevreden over de wijze waarop ze te woord zijn gestaan, 70 procent vindt dat de baliemedewerker vriendelijk was en 80 procent is van mening dat er voldoende tijd werd genomen.

Op de informatievertrekking en de deskundigheid geven de bezoekers iets meer kritiek. Van de bezoekers vindt 15 procent dat de baliemedewerker niet voldoende deskundig was (73 procent vond dit wel). Daarnaast vindt 17 procent dat ze niet goed geïnformeerd zijn (75 procent wel). Vooral aanvragers van een uitwegvergunning zijn ontevreden, slechts de helft van de aanvragers vindt de baliemedewerker deskundig. Aanvragers van een bouwvergunning zijn het meest tevreden over de deskundigheid. Aanvragers van een kapvergunning zijn het meest tevreden over de informatieverstrekking.

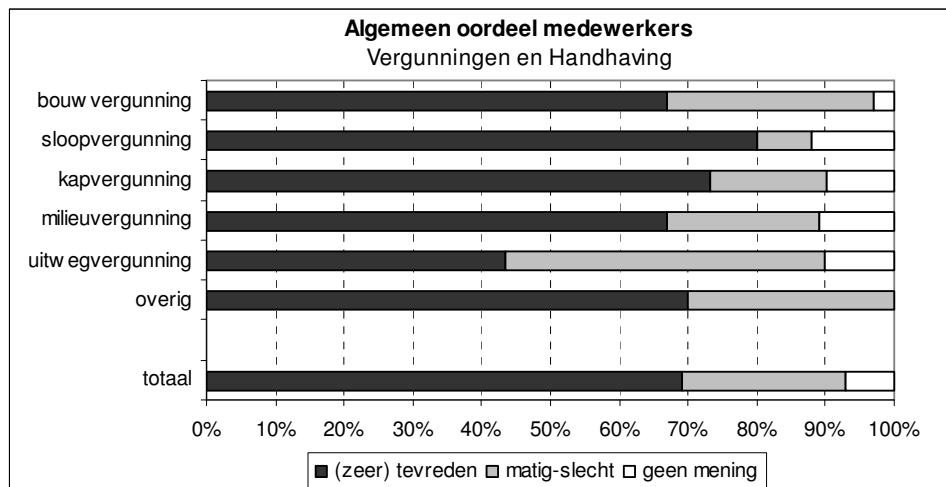
Telefonisch contact

Ongeveer de helft van de vergunningaanvragers (52 procent) heeft de gemeente gebeld over hun aanvraag. In het algemeen zijn aanvragers tevreden over de wijze waarop men telefonisch te woord is gestaan. Van de vergunningaanvragers die de gemeente gebeld hebben, kreeg bijna driekwart snel de juiste persoon aan de telefoon, ruim eenvijfde echter niet. Voor de aanvragers van de uitwegvergunning kostte het in vergelijking de meeste tijd: een derde kreeg de juiste persoon niet snel aan de lijn. De meerderheid van de vergunningaanvragers vindt dat ze vriendelijk te woord zijn gestaan (85 procent) en dat de medewerker voldoende tijd nam (81 procent). Echter, 11 procent vindt dat ze niet vriendelijk te woord werden gestaan en er niet voldoende tijd genomen werd voor de beantwoording van hun vragen. Aanvragers van een uitwegvergunning zijn het minst tevreden over de wijze waarop ze te woord zijn gestaan, terwijl aanvragers van een bouwvergunning het minst tevreden zijn over de tijd die de medewerker voor het telefoontje nam.

Ongeveer tweederde van de aanvragers van een vergunning vindt dat de medewerker aan de telefoon voldoende deskundig was, 19 procent vindt echter van niet. Ruim tweederde van de burgers/ bedrijven die met de balie Bouwen, Wonen en Milieu heeft gebeld, vindt dat ze goed geïnformeerd zijn. Eenvijfde vindt dat ze niet goed geïnformeerd zijn. Vooral aanvragers van bouw- en uitwegvergunningen zijn hier niet tevreden over, ruim een kwart vindt dat ze niet goed geïnformeerd zijn en iets minder dan een kwart vindt dat de medewerker aan de telefoon niet deskundig was.

Algemeen oordeel medewerkers

Wat vindt u in het algemeen van de medewerkers van de gemeente Ede waarmee u te maken kreeg? Tweederde van de aanvragers van een vergunning is tevreden of zeer tevreden. Een kwart is niet tevreden en vond de medewerker matig of zelfs slecht. Zeven procent heeft hier geen mening over. Vooral aanvragers van een uitwegvergunning zijn niet zo tevreden over de medewerkers van de gemeente Ede, 46 procent vond de medewerkers waar ze mee te maken kregen matig of slecht. Het meest tevreden zijn degenen die een sloopvergunning hebben aangevraagd, 80 procent is tevreden of zeer tevreden over de medewerkers van de gemeente Ede.



Werk, Inkomen en Zorg

Contact aan de balie

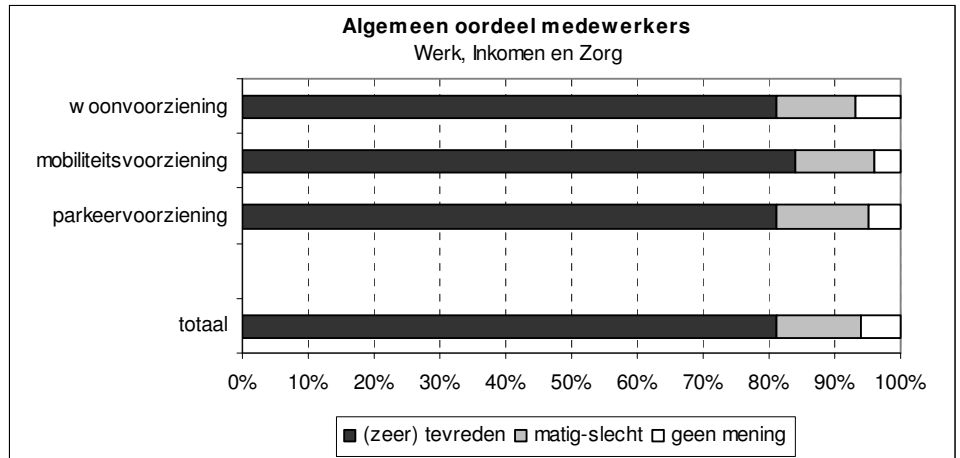
Voor het aanvragen van een voorziening kunnen burgers een bezoek brengen aan het WVG-loket van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg. Aanvragers van een voorziening komen minder vaak bij de balie dan vergunningaanvragers, 43 procent heeft een bezoek gebracht aan het WVG-loket. Aanvragers van een woonvoorziening gaan relatief weinig naar het loket (29 procent). In het algemeen zijn aanvragers van een voorziening meer tevreden over het contact aan de balie, dan aanvragers van een vergunning. Een overgrote meerderheid van 95 procent vindt de baliemedewerker vriendelijk en 96 procent stelt dat de medewerker voldoende tijd voor ze nam. Over de deskundigheid zijn ook iets meer bezoekers tevreden, 83 procent vindt de baliemedewerker deskundig. Voor de informatieverstrekking geldt dat 91 procent van de bezoekers vindt dat de medewerker ze goed geïnformeerd heeft.

Telefonisch contact

Van de aanvragers voor een voorziening heeft tweederde telefonisch contact gehad met de gemeente. In het algemeen is men tevreden over de wijze waarop men telefonisch te woord is gestaan. Voor de voorzieningen geldt dat 90 procent snel de juiste persoon aan de lijn had. De aanvragers van een woonvoorziening kregen bijna allemaal snel de juiste persoon te spreken (97 procent). Aanvragers van voorzieningen zijn tevreden over het contact aan de telefoon, 95 procent vindt dat de medewerker ze vriendelijk te woord heeft gestaan en 94 procent dat de medewerker voldoende tijd nam. Van de burgers die naar de afdeling Werk, Inkomen en Zorg hebben gebeld, is 91 procent van mening dat de medewerker aan de telefoon deskundig was en 88 procent vindt dat ze goed geïnformeerd zijn aan de telefoon (4 procent vond van niet). In het algemeen waren de aanvragers van een woonvoorziening het meest tevreden over het contact aan de telefoon.

Algemeen oordeel medewerkers

Van de aanvragers is 82 procent (zeer) tevreden over de medewerkers waar ze mee te maken kregen. Dertien procent is minder tevreden en oordeelt dat ze de medewerkers matig of slecht vonden. Zes procent heeft hier geen mening over. Tussen de diverse voorzieningen zijn er maar kleine verschillen, in het algemeen zijn aanvragers van een mobiliteitsvoorziening het meest tevreden (84 procent) en zijn aanvragers van een parkeervoorziening het meest ontevreden (14 procent) over de medewerkers van de gemeente.



4.6.2. INFORMATIEVERSTREKKING

Vergunningen en Handhaving

Informatieverlening

Ongeveer driekwart van de aanvragers van een vergunning heeft van de gemeente informatie gekregen over hoe ze de vergunning konden aanvragen. Het grootste deel, 77 procent, heeft informatie gekregen over de locatie waar ze de vergunning konden aanvragen. Ongeveer driekwart heeft informatie gehad over welke gegevens noodzakelijk zijn bij de aanvraag. Een kwart echter heeft geen informatie ontvangen over hoe ze de vergunning konden aanvragen, 20 procent niet waar ze het konden aanvragen en 21 procent heeft geen informatie gehad over welke gegevens nodig waren. Vooral aanvragers van een milieuvergunning ontbrak het aan informatie over de wijze van aanvragen van de vergunning.

Ongeveer tweevijfde van de aanvragers heeft informatie gekregen over hoeveel de vergunning gaat kosten, de helft kreeg dit echter niet. Iets meer dan de helft (52 procent) kreeg informatie over het verdere verloop van de procedure, een derde echter niet. De helft van de aanvragers van een vergunning heeft informatie ontvangen over hoe lang de procedure gaat duren, maar bij bijna tweevijfde ontbrak deze informatie. Slechts een kwart ontving informatie over wat te doen als de aanvraag wordt afgewezen, maar ruim de helft (57 procent) ontving deze niet. Vooral aanvragers van een sloopvergunning hebben in verhouding weinig informatie gekregen over de afhandelingsprocedure, de duur van de procedure en wat ze kunnen doen bij een afwijzing van de aanvraag.

Informatie uit de gemeentegids en de gemeentelijke website

Op de gemeentelijke website en in de gemeentegids staat informatie over de verschillende vergunningen. Deze informatiebronnen zijn echter slechts door een klein deel van de aanvragers gebruikt, eenvijfde van de vergunningaanvragers heeft de website van de gemeente geraadpleegd en 16 procent de gemeentegids. Vooral aanvragers van een sloop- of bouwvergunning hebben de website geraadpleegd (respectievelijk 28 en 23 procent). Slechts iets meer dan de helft van de vergunningaanvragers (24 van de 45) die op de website heeft gekeken, is tevreden over de informatieverstrekking. Hetzelfde geldt voor de gemeentegids, nauwelijks meer dan de helft van de vergunningaanvragers die de gids geraadpleegd heeft (20 van de 35) is hier tevreden over. Bijna de helft van de vergunningaanvragers vond de informatie in de gemeentegids matig of slecht.

Werk, Inkomen en Zorg

Informatieverlening

Van de voorzieningaanvragers heeft 80 procent informatie gekregen over hoe ze de voorziening konden aanvragen, 81 procent waar ze de voorziening konden aanvragen en 80 procent welke gegevens hiervoor nodig zijn. Over hoe de aanvragen moesten worden ingediend kreeg 15 procent van de aanvragers van een voorziening geen informatie, 14 procent beschikte niet over informatie omtrent de locatie waar ze het konden aanvragen en 14 procent was niet geïnformeerd over de gegevens die ze nodig hadden voor de aanvraag.

Iets minder dan de helft van de aanvragers van een voorziening kreeg informatie over de kosten van de voorziening (46 procent), een even groot deel kreeg deze informatie echter niet. Over het verdere verloop van de aanvraag heeft 70 procent van de aanvragers informatie ontvangen. Iets meer dan de helft (58 procent) heeft informatie gekregen over hoe lang de procedure gaat duren, aan een kwart is dit echter niet verteld. Ruim een derde (36 procent) ontving informatie over wat te doen als de aanvraag wordt afgewezen, bij een ongeveer even groot deel ontbrak deze informatie.

Informatie uit de gemeentegids en de gemeentelijke website

Aanvragers van een voorziening maken vaker gebruik van de gemeentegids (20 procent) dan van de gemeentelijke website (6 procent). De informatiegids is vooral door aanvragers van een parkeervoorziening bekeken (27 procent). Acht van de elf aanvragers is tevreden over de informatie op de website. Van de aanvragers van een voorziening die de gemeentegids raadpleegden was vierde (29 van 36) tevreden over de informatie in de gids.

4.7. Ervaringen tijdens de afhandeling

De meeste burgers/bedrijven vragen een vergunning of voorziening aan door het aanvraagformulier op te sturen, of af te geven. Relatief veel aanvragers van een voorziening hebben hulp nodig bij het invullen. Ruim 80 procent van de aanvragers kreeg een schriftelijke bevestiging van hun aanvraag. Zij ontvingen deze naar schatting na gemiddeld 3 (Vergunningen en Handhaving) of 4 (Werk, Inkomen en Zorg) weken, een kwart van de vergunningaanvragers vond dat zij lang op de bevestiging hebben moeten wachten. De norm voor de behandeltijd van een aanvraag varieert. Ruim een kwart van de vergunningaanvragers en ruim een vijfde van de voorzieningaanvragers vindt dat zij langer op het besluit hebben gewacht, dan vooraf was aangegeven. De aanvragers vinden de brieven die zij van de gemeente ontvingen ruim voldoende. De persoonlijke formulering van de brieven scoort lager dan de begrijpelijkheid, vriendelijkheid en volledigheid van de brieven. Aanvragers maken niet snel bezwaar tegen het besluit, 7 procent van de vergunningaanvragers en 2 procent van de voorzieningaanvragers maakten bezwaar. De meeste van hen zijn ontevreden over de afhandeling van hun bezwaarschrift. Algemeen oordeel over de aanvraag, een derde van de vergunningaanvragers vond de afhandeling matig of slecht. De lange tijdsduur van de afhandeling, langs elkaar heen werken door ambtenaren, geen consequent beleid en bureaucratie leiden tot ontevredenheid. Aanvragers van voorzieningen zijn positiever, slechts 15 procent is niet zo tevreden.

4.7.1. INDIENEN VAN DE AANVRAAG EN ONTVANGSTBEVESTIGING

Burgers/bedrijven kunnen een aanvraag voor een vergunning of voorziening indienen bij de gemeente. Dit kan schriftelijk door een ingevuld aanvraagformulier op te sturen, of af te geven bij de balie. Ook is het mogelijk de aanvraag met hulp van een medewerker van de gemeente af te handelen.

Vergunningen en Handhaving

Indienen aanvraag

De helft van de aanvragers van een vergunning (51 procent van de steekproef) heeft het aanvraagformulier ingevuld en opgestuurd naar de afdeling Vergunningen en Handhaving, 46 procent heeft het ingevulde formulier afgegeven bij de balie. Slechts 3 procent heeft het formulier samen met een baliedewerker ingevuld.

Ontvangstbevestiging

Volgens de grote meerderheid van de aanvragers (82 procent) werd de aanvraag schriftelijk bevestigd¹⁰. Ongeveer 40 procent van de aanvragers wist nog na hoeveel weken zij de ontvangstbevestiging thuisgestuurd kregen, gemiddeld na 3 weken (variërend van minimaal 1 tot maximaal 14 weken). Een kwart van hen vond dat zij lang op de ontvangstbevestiging hebben moeten wachten. Overigens blijkt uit de antwoorden het belang van het sturen van een schriftelijke ontvangstbevestiging van de aanvraag. Van de aanvragers van een vergunning die geen bevestiging van de aanvraag ontvingen, heeft ruim 30 procent dit gemist en vindt 20 procent dit zelfs onacceptabel.

Werk, Inkomen en Zorg

Indienen aanvraag

Aanvragers van een voorziening komen relatief minder vaak naar de balie voor een aanvraag en hebben meer behoefte aan hulp bij de aanvraag. Het merendeel van de aanvragers stuurde de aanvraag op (67 procent), 17 procent gaf de aanvraag af bij de balie en 16 procent vulde de aanvraag samen met een medewerker van de afdeling Werk, Inkomen en Zorg in. Vooral onder de aanvragers van woon- en vervoersvoorzieningen is de behoefte aan hulp bij de aanvraag groot. Aanvragers van een parkeervoorziening daarentegen hebben weinig hulp nodig, 69 procent stuurde de aanvraag op en 26 procent gaf de aanvraag af bij de balie.

Ontvangstbevestiging

Van de aanvragers van een voorziening kreeg 84 procent een ontvangstbevestiging thuisgestuurd. Ze ontvingen deze gemiddeld na 4 weken (variërend van 1 tot maximaal 8 weken). Ongeveer 15 procent vond dat zij er lang op hebben gewacht. Van de aanvragers van een voorziening die geen ontvangstbevestiging kregen, heeft 25 procent dit gemist en vindt 25 procent dit onacceptabel.

Medische keuring

Tweevijfde van de aanvragers van een voorziening heeft voor de aanvraag een medische keuring ondergaan. De percentages zijn als volgt verdeeld over de verschillende typen aanvragen: woonvoorzieningen (35 procent), vervoersvoorzieningen (45 procent) en parkeervoorzieningen (60 procent). Ruim tweederde van de aanvragers is positief of zeer positief over deze keuring, een kwart is hier neutraal over en 5 procent is negatief of zeer negatief over de medische keuring. Vooral aanvragers van een parkeervoorziening zijn ontevreden over de keuring, 13 procent is er (zeer) negatief over. Aanvragers van een woonvoorziening zijn het meest tevreden over de keuring, 75 procent is (zeer) positief.

4.7.2. HET BESLUIT

Vergunningen en Handhaving

Brief met het besluit

Na enige tijd stuurt de gemeente een besluit over de aanvraag. In het algemeen moet het besluit op een aanvraag voor een reguliere bouwvergunning binnen 12 weken worden genomen. Voor lichte bouwvergunningen en kapvergunningen geldt 6 weken, voor reclame en uitwegvergunningen 8 weken. Sloopvergunningen kennen een behandelnormtijd van 13 weken. Ongeveer de helft van de aanvragers van een vergunning kon zich herinneren na hoeveel weken zij het besluit ontvingen. Gemiddeld was dit na 9,5 week (variërend tussen 1 en 50 weken). Bijna de helft van de aanvragers (45 procent) vond dat zij lang op het besluit hebben moeten wachten. Tussen de diverse vergunningen bestaan maar kleine verschillen in behandeltime, zo was het gemiddelde voor een bouwvergunning 9,2 weken, voor een sloopvergunning 9,5 week en voor een kapvergunning 8 weken¹¹. Ruim een kwart van de aanvragers van een vergunning (28 procent) vond de behandeltime van hun aanvraag langer dan

¹⁰ Aanvragers van een aanleg-, kap-, reclame- of sloopvergunning krijgen de ontvangstbevestiging in combinatie met de acceptgiro voor de leges. Het kan echter zijn dat een aantal van deze vergunningaanvragers, die aangeven dat ze de bevestiging niet hebben ontvangen, zich dit door deze combinatie niet meer herinneren

¹¹ Voor de andere vergunningen waren de aantallen te klein om hier uitspraken over te doen

ze op basis van de gemeentelijke informatie hierover hadden verwacht. Voor de helft duurde het niet langer dan ze hadden verwacht en eenvijfde weet het niet.

Bezwaar gemaakt?

Iedereen die het niet eens is met de beslissing van de gemeente naar aanleiding van een aanvraag, heeft het recht hiertegen bezwaar te maken. Van alle aanvragers van een vergunning vond 12 procent dat er reden was om bezwaar te maken. Tweevijfde van hen (39 procent) heeft echter geen bezwaarschrift ingediend. Opvallend is dat de meeste indieners van een bezwaarschrift ontevreden zijn over de afhandeling hiervan. Vooral bij uitwegvergunningen was een relatief groot deel van de aanvragers het niet eens met de beslissing.

Werk, Inkomen en Zorg

Brief met het besluit

Het besluit op een aanvraag voor een voorziening moet genomen worden binnen 12 weken. Een groot deel van de aanvragers van een voorziening kon zich niet meer herinneren na hoeveel weken zij het besluit ontvingen. Een derde wist het nog. Zij hebben gemiddeld ruim 6,5 week gewacht (variërend tussen 2 en 26 weken). Een derde van hen vond dat ze lang moesten wachten op het besluit. Aanvragers van een woonvoorziening wachtten gemiddeld 7,3 weken, aanvragers van een vervoersvoorziening 6,4 weken en aanvragers van een parkeervoorziening 5,5 week. Ruim eenvijfde van de aanvragers van een voorziening (22 procent) vond de behandeltijd van hun aanvraag langer, dan ze hadden verwacht (op basis van de gemeentelijke informatie hierover). Voor ruim de helft (59 procent) duurde het niet langer dan ze hadden verwacht, en eenvijfde weet het niet.

Bezwaar gemaakt?

Van alle aanvragers van een voorziening vond 6 procent dat ze reden hadden om bezwaar te maken, hiervan heeft ongeveer eenderde daadwerkelijk bezwaar gemaakt.

4.7.3. BEOORDELING BRIEVEN

Vergunningen en Handhaving

Aan de aanvragers van een vergunning is gevraagd om de brieven die ze van de gemeente hebben gekregen te beoordelen met een rapportcijfer voor begrijpelijkheid, vriendelijkheid, persoonlijke formulering en de volledigheid van de informatie. Vergunningaanvragers geven gemiddeld een 7,0 voor de begrijpelijkheid van de brieven, een 7,0 voor vriendelijkheid en ook een 7,0 voor de volledigheid van de informatie. De persoonlijke formulering scoort gemiddeld het laagste cijfer, hiervoor geven vergunningaanvragers een 6,5. Aanvragers van een uitwegvergunning geven gemiddeld de laagste cijfers voor de brieven van de gemeente.

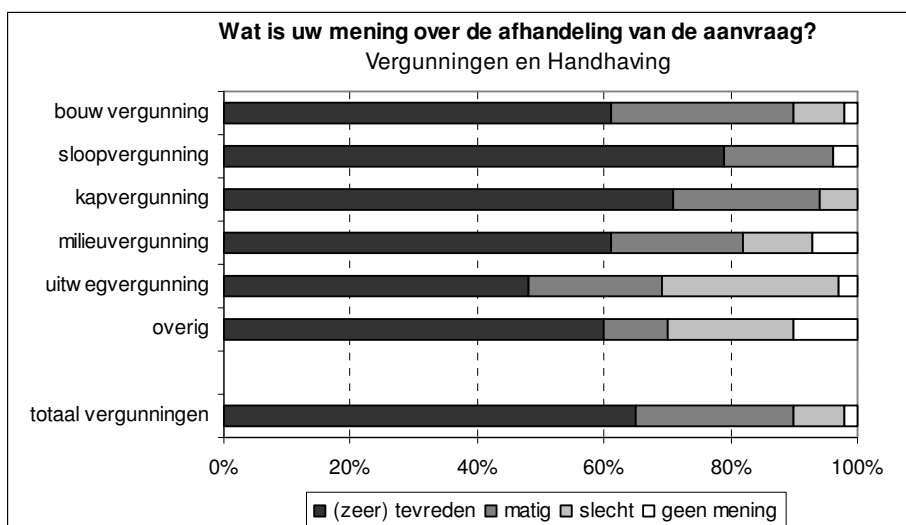
Werk, Inkomen en Zorg

Voorzienaansvragers geven gemiddeld een 7,8 voor de begrijpelijkheid van de brieven, een 7,9 voor vriendelijkheid en ook een 7,9 voor volledigheid van informatie. De persoonlijke formulering krijgt een 7,5 van de voorzieningaanvragers. Aanvragers van een woonvoorziening geven gemiddeld de hoogste cijfers voor de brieven.

4.7.4. MENING OVER DE AFHANDELING VAN DE AANVRAAG

Vergunningen en Handhaving

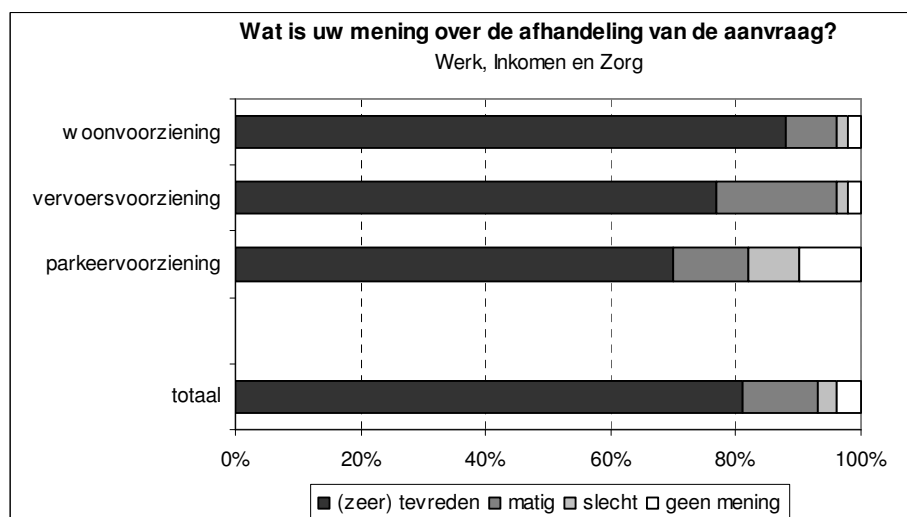
Van de aanvragers van een vergunning is 65 procent in het algemeen tevreden of zeer tevreden over de afhandeling, 25 procent vindt de afhandeling matig en 8 procent vindt de afhandeling slecht. De tevredenheid over de afhandeling van de aanvraag hangt samen met het soort vergunning dat men heeft aangevraagd. Zo zijn de aanvragers van een sloopvergunning en de aanvragers van een kapvergunning overwegend tevreden over de afhandeling (respectievelijk 71 procent en 79 procent is tevreden). Aanvragers van een bouwvergunning zijn wat minder tevreden (29 procent vindt de afhandeling matig en 8 procent vond het slecht). Het minst tevreden zijn de aanvragers van een uitwegvergunning, 21 procent vindt de afhandeling matig en 28 procent vindt de afhandeling slecht.



Voor aanvragers van bouwvergunningen zijn vooral de tijdsduur van de afhandeling, het niet consequent uitvoeren van beleid door de gemeente, onbehoorlijke behandeling en de hoge kosten redenen om de afhandeling matig of slecht te vinden. Aanvragers van uitwegvergunningen zijn vooral ontevreden over de termijn van afhandeling van de aanvraag, onbehoorlijke behandeling, bureaucratie en het niet consequent uitvoeren van het beleid. Andere redenen die genoemd worden (ook door andere aanvragers) zijn: het maken van fouten, langs elkaar heen werken van ambtenaren, afspraken die niet worden nagekomen en slechte informatieverstrekking.

Werk, Inkomen en Zorg

Aanvragers van een voorziening zijn meer tevreden over de afhandeling van hun aanvraag dan aanvragers van een vergunning. Tachtig procent is (zeer) tevreden, 12 procent vindt de afhandeling matig en slechts 3 procent vindt het slecht. Ook hier zijn er verschillen tussen de diverse voorzieningen. Het meest tevreden zijn de aanvragers van een woonvoorziening (88 procent is tevreden). Voor aanvragers van een parkeervervoorziening is de ontevredenheid vooral gericht op de in hun ogen onnodige en overbodige oproep voor de medische keuring en de verstrekking van verkeerde informatie. De meest genoemde reden om ontevreden te zijn over de afhandeling is de tijdsduur van de afhandeling.



5. Conclusies onderzoek

5.1. Afhandeling volgens de regels

Het afhandelen van aanvragen vindt in een groot aantal gevallen niet binnen de genormeerde tijd plaats. In het algemeen kan worden gesteld dat dit wordt veroorzaakt door:

- niet realistisch geformuleerde normtijden voor het afhandelen van een aanvraag.
- gemaakte keuzes binnen afdelingen. Zo heeft bijvoorbeeld de afdeling Vergunningen en Handhaving een strategische keuze gemaakt voor inhoudelijke kwaliteit boven tijdigheid.
- externe factoren en organisatorische onvolkomenheden. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het vragen van advies aan een derde instantie, waarmee onvoldoende duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden over tijdigheid, het niet op elkaar aansluiten van geautomatiseerde systemen (WAVE en DBS) en het veelvuldig aanpassen van procedures door veranderende wetten en prioriteiten.
- onvoldoende actieve sturing op dit fenomeen. Informatie over doorlooptijden van aanvragen is in veel gevallen niet bekend bij het management. Zowel de afdeling Vergunningen en Handhaving als Werk, Inkomen en Zorg is bezig met het opzetten/verbeteren van een systeem dat de gewenste managementinformatie moet aanleveren.

De werkwijze die in de praktijk wordt gehanteerd bij de afhandeling van aanvragen blijkt in veel gevallen op onderdelen af te wijken van de opgestelde procesbeschrijvingen. De resultaten van interne controles onderschrijven dit.

5.2. Kwaliteit van de afhandeling

De afdelingen willen klantgericht werken, maar hoe dit vormgegeven moet worden is veelal niet uitgewerkt. Een uitzondering hierop zijn concrete activiteiten zoals klantenpanels bij de afdeling Werk, Inkomen en Zorg, en het gemeente brede project 'Klare Taal'. Het ontbreekt op gemeentelijk niveau aan een alomvattende visie en meetbare doelstellingen ten aanzien van klantgericht werken.

Het is niet altijd mogelijk om aan de hand van dossiers te beoordelen of procedures gevolgd zijn en de informatieverstrekking aan burgers goed verlopen is. Vaak zijn de dossiers niet compleet, zo ontbreekt tussentijdse correspondentie met aanvragers veelal. Er lijken geen expliciete regels te zijn voor dossiervorming en –opbouw. Procesbeschrijvingen van alle onderzochte typen aanvragen zijn aanwezig. In de beschrijving wordt veelal een genormeerde doorlooptijd voor het volledige proces genoemd. Het ontbreekt echter aan doorlooptijden voor de verschillende onderdelen van het afhandelen van een aanvraag. Ofwel, de doorlooptijd van het totale proces is niet opgeknipt in een normtijd per processtap.

Burgers dienen relatief weinig klachten en bezwaarschriften in naar aanleiding van de afhandeling van hun aanvraag. De meeste bezwaarschriften ontstaan wanneer wetten en beleid veranderen. Uit het jaarverslag van de Commissie voor de bezwaarschriften blijkt dat de afhandeling van bezwaarschriften vaak lange tijd in beslag neemt. In 2003 bedroeg de afhandelingstermijn voor bezwaarschriften in het kader van WVG-aanvragen (woon- en mobiliteitsvoorzieningen) gemiddeld 92 dagen, terwijl bij gehandicaptenparkeerkaarten de gemiddelde termijn zelfs 102 dagen bedroeg. Volgens de Commissie voor de bezwaarschriften vindt de lange doorlooptijd o.a. zijn oorzaak in het feit dat aanvullend medisch advies gevraagd wordt. Uit de enquête blijkt dat aanvragers niet snel een bezwaarschrift indienen, ook al zijn ze het niet eens met het besluit. Van de aanvragers die wel een bezwaarschrift indienden, zijn velen ontevreden over de afhandeling hiervan. De reden voor de ontevredenheid is echter niet in kaart gebracht.

5.3. Deskundigheid en bevoegdheden

De deskundigheid van medewerkers viel buiten de de scope van het dossieronderzoek. Wel is bij het dossieronderzoek bekeken of de wijze van autoriseren in de praktijk aansloot bij de vastgestelde procesbeschrijvingen en of er geen sprake was van onrechtmatigheden. Ten aanzien van dit punt geldt dat het dossieronderzoek geen bijzonderheden heeft opgeleverd.

Bij de enquête is nadrukkelijk gevraagd aan burgers hoe zij denken over de deskundigheid van medewerkers. Van de aanvragers die telefonisch contact hebben opgenomen met de afdeling Vergunningen en Handhaving is 19 procent van mening dat de medewerker niet deskundig was. Dit percentage varieert overigens bij de verschillende typen aanvragen. Bij de afdeling Werk, Inkomen en Zorg is 9 procent van de aanvragers van mening dat de medewerker onvoldoende deskundig was.

5.4. Begrijpelijk Nederlands

De burgers zijn tevreden over de taal die de gemeente gebruikt in haar brieven. Op de onderdelen begrijpelijkheid, vriendelijkheid, persoonlijke formulering en volledigheid van informatie scoren alle brieven een voldoende.

5.5. Tijdig starten met de uitvoering

Slechts bij een beperkt aantal typen aanvragen ligt de verantwoordelijkheid voor het tijdig starten met de uitvoering bij de gemeente. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het aanleggen van een gehandicaptenparkeerplaats en het verstrekken van een mobiliteitsvoorziening. Uit de dossiers is veelal niet af te leiden of tijdig gestart wordt met de uitvoering. Wel is geconstateerd dat er onduidelijkheid bestaat over de vraag waar de verantwoordelijkheid van een afdeling eindigt bij het afhandelen van een aanvraag. Dit speelt bijvoorbeeld bij de aanleg van een gehandicaptenparkeerplaats. De afdeling Werk, Inkomen en Zorg van de sector EWZ handelt de aanvraag af, maar de afdeling Beheer van de sector ROB is verantwoordelijk voor de aanleg.

5.6. Algemeen

Uit het dossieronderzoek en de gehouden enquête valt te concluderen dat er nog verbeteringen zijn te realiseren op het gebied van het klantgericht afhandelen van aanvragen.

Het percentage burgers dat tevreden is over de afhandeling van aanvragen door de afdeling Werk, Inkomen en Zorg varieert, afhankelijk van het type aanvraag, tussen de 70-90 procent. Bij de afdeling Vergunningen en Handhaving ligt het percentage tevreden aanvragers gemiddeld iets lager (50-80 procent). Met name de afhandeling van aanvragen voor een uitwegvergunning scoort slecht. De redenen voor het verschil tussen de afdelingen zijn niet bekend, maar kunnen veroorzaakt worden door het uiteindelijke resultaat, n.l. een beslissing op een ingediende aanvraag. Ook is er natuurlijk sprake van verschillende doelgroepen voor de afdelingen.

Het percentage burgers dat over de afhandeling van de aanvraag niet, of minder, tevreden is schommelt dus tussen de 10 en 50 procent. Is dit reden tot ongerustheid? Hierover kan de commissie geen uitspraak doen, zolang er geen normen zijn vastgelegd.

Voor de aanvragen voor uitweg- en in mindere mate bouwvergunningen, alsook aanvragen voor parkeervoorzieningen scoren matig. Belangrijkste oorzaken voor ontevredenheid, zijn volgens burgers: de lange tijdsduur, het niet consequent uitvoeren van het beleid, te hoge kosten en het langs elkaar heen werken van ambtenaren.

6. Aanbevelingen onderzoek

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de Rekenkamercommissie een aantal aanbevelingen geformuleerd. De Rekenkamercommissie heeft zich hierbij beperkt tot de hoofdpunten.

1. Ontwikkel een gemeentebrede visie en meetbaar beleid¹² op klantgerichtheid

Het ontwikkelen en uitdragen van een duidelijke en gemeentebrede visie op klantgerichtheid zal binnen de gemeentelijke organisatie helderheid geven over het belang van klantgericht werken, de (meetbare) eisen die de gemeente daaraan stelt en de bewustwording van het klantgericht werken verder ondersteunen. Als gevolg hiervan weet een inwoner bij het contact met de gemeente wat de procedure is, en hoelang deze gaat duren.

Klantgericht werken kan op zeer veel manieren binnen de ambtelijke organisatie worden opgepakt en uiteindelijk tot verschillende resultaten leiden. Juist daarom is het van belang vanuit “concernniveau” binnen de organisatie helder te maken welke visie er bestaat en op welke wijze deze ten uitvoer moet worden gebracht.

2. Verbeter de informatievoorziening richting de aanvrager

Het verbeteren van de informatievoorziening richting de aanvrager, voorafgaand aan de aanvraag, over de afhandeling zal leiden tot een grotere acceptatie en tevredenheid. Met name de informatie over het verloop van de procedure na het indienen van de aanvraag, de uit te voeren inhoudelijke toetsing van de aanvraag, de kosten van de aanvraag en de mogelijkheid om bezwaar in te dienen laat vooralsnog te wensen over.

3. Verbeter de (tussentijdse) berichtgeving aan de aanvrager

Mede op basis van door de Nationale Ombudsman gestelde normen dient de gemeente beleid te ontwikkelen waarmee de berichtgeving aan een aanvrager wordt verbeterd. Een tijdig verzonden ontvangstbevestiging, waarin wordt gemeld wie de behandelende ambtenaar of afdeling is, wanneer de aanvrager een beslissing kan verwachten en wat mogelijke knelpunten in het proces kunnen zijn, geeft snel helderheid bij de aanvrager. Indien blijkt dat de aangegeven datum overschreden gaat worden, moet de aanvrager een tussentijds bericht ontvangen, waarin een nieuwe uiterste afhandelingdatum wordt genoemd en uitleg over de redenen van vertraging wordt gegeven. Dit geldt ook voor de afhandeling van bezwaarschriften, die sneller moet verlopen.

4. Neem doorlooptijden op in de bestaande procesbeschrijvingen

In de procesbeschrijvingen dienen de genormeerde doorlooptijden prominenter naar voren te komen. Dit geldt niet alleen voor de totale doorlooptijd, maar ook voor de verschillende stappen binnen het proces. Deze doorlooptijden dienen vervolgens bewaakt te worden. Hierdoor is het mogelijk beter te sturen op het realiseren van genormeerde doorlooptijden. Belangrijk is het om de tijd die nodig is voor “externe” adviezen (bijvoorbeeld bij Werk, Inkomen en Zorg), beter te monitoren en te beheersen.

¹² Bestaand beleid zoals ‘Klare Taal’ en sectoraal opgesteld beleid kunnen worden ingepast in dit gemeentebrede perspectief

5. Zorg voor een betere sturing op en verantwoording over voorraadgegevens en doorlooptijden (P&C-cyclus)

Indien binnen de gemeente erkend wordt dat klantgericht werken en het tijdig afhandelen van aanvragen van belang is, dan ligt het voor de hand dat informatie over voorraden en doorlooptijden onderdeel moet uitmaken van de planning en controlesystematiek. Door deze gegevens als verantwoordingsinformatie te gebruiken, wordt het zicht op de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente vergroot.

6. Ontwikkel een centrale instructie over dossiervorming

Een betere beheersing van processen en het uitvoeren van een efficiënte interne controle, vereist het ontwikkelen van centrale kaders voor dossiervorming en – opbouw.

Bijlagen

Bijlage 1 Begeleidende brief vragenlijst Werk, Inkomen en Zorg

Bijlage 2 Vragenlijst Werk, Inkomen en Zorg

Bijlage 3 Begeleidende brief vragenlijst Vergunningen en Handhaving

Bijlage 4 Vragenlijst Vergunningen en Handhaving

Bijlage 5 Tabellen figuren

