

Bestuursdienst

<b>GRIFFIE</b>	
reg.nr. <i>gRoos 1860674</i>	ingek. 26 MRT 2009
class. -2.0751	
te beh. door: <i>GR</i>	
kopie gez. aan:	



Afdeling Bestuursadvisering  
Onderwerp Regeldrukvermindering

Bezoekadres  
Waagstraat 1

Postadres  
Postbus 20001  
9700 PB Groningen

Wij zijn met het openbaar vervoer  
bereikbaar, buslijnen 1, 2, 3, 5, 6,  
11, 13, 16

Informatie over vertrektijden krijgt  
u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum en  
kenmerk vermelden.

Telefoon 7626/7630

Bijlage(n) 2

Ons kenmerk BD 09.1852334

E-mailadres  
bestuursdienst@bsd.groningen.nl

Datum 10-03-2009  
26 MRT 2009 Uw brief van

Uw kenmerk

Website  
www.groningen.nl

Geachte dames en heren,

In onze brief van 18 augustus 2008 hebben wij u geïnformeerd over de voortgang van het project regeldrukvermindering. De brief is besproken in de raadscommissie Financiën en Veiligheid van 10 september 2008. In deze brief informeren wij u over de huidige stand van zaken.

Gelijktijdig met deze brief wordt u een discussienotitie over de wijziging en deregulering van de Algemene Plaatselijke Verordening Groningen (APVG) aangeboden. In deze brief en de bijlagen zullen wij herhaaldelijk verwijzen naar die discussienotitie.

### 1. Samenwerkingsverband Regio Groningen-Assen

Bij aanvang van het project in november 2007 hebben wij aangegeven bij alle diensten te zullen inventariseren welke mogelijkheden er zijn om regeldruk en administratieve lasten te verminderen.

Wij hebben er voor gekozen deze inventarisatie uit te voeren in samenwerking met enkele gemeenten (Assen, Leek, Tynaarlo, Haren, Noordenveld en Slochteren) uit het Samenwerkingsverband Regio Groningen-Assen. De EZ-subsidie die voor deze inventarisatie beschikbaar is gesteld, is aangewend voor een doorlichting van 30 gemeentelijke producten (vergunningen, ontheffingen, toestemmingen) die voor deregulering in aanmerking komen. Het project is uitgevoerd door SIRA Consulting. Van de geselecteerde producten zijn er 5 specifiek voor bedrijven, 3 uitsluitend voor burgers en 22 voor zowel bedrijven als burgers.

Tijdens een bijeenkomst op 24 november 2008 is met een vertegenwoordiging van de Kamer van Koophandel Noord en het bedrijfsleven van de deelnemende gemeenten het concept-



dereguleringsadvies besproken. Alle partijen waren van mening dat het project een goede bijdrage levert aan deregulering in de deelnemende gemeenten. Op 27 november 2008 heeft het Samenwerkingsverband een definitief dereguleringsadvies uitgebracht dat u hierbij aantreft.

In bijlage 1 wordt voor elk van de 30 producten een ambtelijk advies gegeven op het uitgebrachte advies van SIRA Consulting. Een uitvoerige omschrijving van deze producten treft u aan in het bijgevoegde Dereguleringsadvies Samenwerkingsverband Regio Groningen-Assen.

Omdat de adviezen van SIRA Consulting betrekking hebben op alle deelnemende regiogemeenten en dus niet specifiek op onze gemeente zijn toegespitst, kan het voorkomen dat een concreet advies in de Groningse situatie niet leidt tot een vermindering van de administratieve lasten. In die gevallen wijken we dan ook (gemotiveerd) van het advies af.

## **2. Klantenpanels**

Het bureau Onderzoek van SOZawe heeft in november 2008 een rapport uitgebracht naar de mogelijkheden van regeldrukvermindering in de gemeente Groningen. Het rapport treft u hierbij aan. In het rapport zijn vier domeinen onderscheiden:

1. Ondernemen en Bedrijf
2. Stad en Ruimte
3. Mens en Welzijn
4. Publiekszaken

Op basis van gegevens van burgers en bedrijven die in de eerste helft van 2008 klantencontacten met onze gemeente hebben onderhouden, zijn op basis van a-selecte steekproeven per domein klantenpanels georganiseerd. De opgedane ervaringen van burgers en bedrijven zijn in het rapport opgenomen. Tevens zijn suggesties besproken om de regeldruk te verminderen of de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

De meeste verbeterpunten richten zich op het verkorten van termijnen, waarmee aanvragen worden afgehandeld en vooral op het verschaffen van helderheid over de status van de aanvraag.

De ervaringen aan de balie (front-office) zijn veelal positief. De aangedragen verbeterpunten richten zich vooral op de afhandeling van aanvragen door de back-office. Wanneer een aanvraag is ingediend, is het vaak onduidelijk op basis van welke indicatoren de beoordeling plaatsvindt en wanneer een besluit mag worden verwacht.



Burgers die meermalen een aanvraag hebben ingediend, spreken vaak de wens uit slechts één keer gegevens te hoeven verstrekken. Men doelt daarbij niet alleen op persoonsgegevens, maar ook op overige al bij de gemeente bekende informatie.

Opvallend is dat het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening positiever is, wanneer er sprake is van persoonlijk contact met de aanvrager. Voor burgers en ondernemers is het vaak onduidelijk met wie ze contact kunnen hebben om informatie te krijgen. De vraag om een vaste contactpersoon die meedenkt met de aanvrager en goed bereikbaar is, is een veelgehoord verzoek. In bijlage 2 van deze brief vindt u onze uitvoerige reactie op het uitgebrachte rapport.

### **3. Herziening APVG**

Gelijktijdig met de totstandkoming van het dereguleringsadvies van SIRA Consulting is gewerkt aan een discussienotitie met een concept-voorstel tot wijziging van de Algemene Plaatselijke Verordening Groningen (APVG). De door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) gedereguleerde model-APV is daarbij als uitgangspunt genomen. Daarnaast zijn de adviezen van SIRA Consulting – voor zover die betrekking hebben op APVG-wijzigingen – in het voorstel meegenomen. De adviezen van SIRA Consulting komen overigens grotendeels overeen met de model-APV van de VNG.

Enkele voorstellen uit het advies van SIRA Consulting worden niet overgenomen, omdat ten aanzien van sommige onderwerpen recent beleidsvorming heeft plaatsgevonden, zoals het beleid rondom de kapvergunning en de vergunningsplicht voor handelsreclame. Daarnaast zijn sommige adviezen niet overgenomen omdat besluitvorming met betrekking tot deze onderwerpen op korte termijn te verwachten valt, zoals over de terrasvergunning.

### **4. 'Quick wins'**

Behalve de meer de structurele aanpak van regeldrukvermindering via de klantenpanels, het onderzoek vanuit de Regio Groningen-Assen en de herziening van de APVG, hebben we in de afgelopen periode een groot aantal 'quick wins' gerealiseerd. Hieronder volgt een overzicht.

#### *Bedrijven*

- Het bedrijvenloket verleent vergunningen voor de horecabranche (exploitatievergunning, terrasvergunning, vergunning op grond van de Drank- en Horecawet) waar dat kan integraal in de vorm van één 'mantelvergunning'.



- Per vergunning wordt beoordeeld of de geldigheidsduur kan worden verlengd. Een kansspelvergunning hoeft bijvoorbeeld nog maar één keer in de vier jaar te worden aangevraagd, terwijl dat voorheen jaarlijks moest. De legeskosten zijn daarmee eveneens teruggebracht.
- Via de gemeentelijke website is een digitale aanvraag mogelijk voor een ontheffing op grond van artikel 35 Drank- en Horecawet en voor een ontheffing van de winkeltijden.
- Het terrassenbeleid wordt dit voorjaar herijkt en geactualiseerd (collegebesluit 19 augustus 2008).

#### *Bouwen en wonen*

- Naar aanleiding van het initiatiefvoorstel van de D'66 fractie heeft het college een preadvies uitgebracht over de doorlooptijd voor een aanvraag voor een lichte bouwvergunning. De meeste lichte bouwaanvragen kunnen nu binnen een week worden afgehandeld.
- De welstandscommissie hoeft bij de versnelde afhandeling voor aanvragen van lichte bouwvergunningen niet meer in alle gevallen te worden geconsulteerd.
- In de brief van 6 oktober 2008 heeft ons college uw raad geïnformeerd over de wijze waarop in de gemeente Groningen handhaving en toezicht is georganiseerd ten aanzien van de bouw- en milieuregelgeving en de brandveiligheid. Door een systematische prioritering, een efficiëntere benadering en een betere coördinatie wordt op dit terrein een aanmerkelijke beperking van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven gerealiseerd.
- Door het actief aanbieden van informatie via onze gemeentelijke website (zoals digitaal kaartmateriaal) is de afhandelingsnelheid van een aantal gemeentelijke producten toegenomen.

#### *Sociale zaken*

Bij de dienst SOZawe zijn werkprocessen recent aangepast om tot een vermindering van administratieve lastendruk en een klantgerichte dienstverlening te komen:

- Door de 'lean' procedure bijzondere bijstand worden aanvragen direct bij de balie bekeken en – indien mogelijk – direct afgehandeld. Als noodzakelijke gegevens ontbreken, krijgt de klant dit direct mondeling te horen. Aanvragen blijven hierdoor niet onnodig lang liggen.
- Bepaalde klantgegevens worden bijgehouden in een landelijk digitaal klantendossier. Deze gegevens kunnen door de dienst SOZawe worden geraadpleegd. Daardoor hoeven bepaalde gegevens niet vaker dan één keer aan de klant te worden gevraagd.
- Voor de eindejaarsuitkering van € 50 hoeven de minima die in de bestanden van de dienst SOZawe zijn opgenomen, geen aanvraag in



te dienen. Zij krijgen de uitkering automatisch op hun rekening gestort.

- Klanten kunnen via de site 'Bereken uw recht' vooraf uitrekenen of zij recht hebben op een uitkering.
- Via het e-loket kunnen burgers bepaalde diensten aanvragen, zoals: aanmelden voor voorlichting start eigen bedrijf of beschermingsbewind aanvragen bij de GKB.
- De dienst is bezig met het inrichten van een Klant Contact Center (KCC). Door kennis en klantinformatie goed te structureren en te organiseren kunnen in het KCC veel klantvragen snel en goed worden beantwoord.
- Wanneer een klant bezwaar maakt tegen een besluit, wordt door de afdeling Juridische Zaken telefonisch contact opgenomen en wordt het besluit mondeling toegelicht en besproken. Vaak leidt dit tot de intrekking van een bezwaarschrift, waarmee soms onnodige procedures worden voorkomen.

#### *Welzijn en zorg*

- Kleine aanpassingen aan woningen (tot € 2.500) in het kader van de WMO worden verstrekt in een verkorte procedure. Eenvoudige woningaanpassingen zijn hiermee eenvoudiger te realiseren voor mindervalide inwoners.
- Voor de uitvoering van de huishoudelijke verzorging is een algemeen aanvraagformulier ontwikkeld waarop zoveel mogelijk al bekende informatie is voorbedrukt.
- Binnen het WMO beleidsveld wordt direct hulp ingezet als door de 1<sup>e</sup> lijn of het Zorgloket wordt geconstateerd dat dit noodzakelijk is. Achteraf vindt dan de nodige indicatie plaats.

#### *Publiekszaken*

- Publiekszaken zoekt uit of burgers die eerder in aanmerking kwamen voor kwijtschelding, daar opnieuw voor in aanmerking komen. Wanneer dat het geval is, volgt voortaan automatisch kwijtschelding.
- Met ingang van 1 januari 2009 worden aan burgers die aangifte willen doen van een huwelijk of een partnerschap willen registreren, geen bewijsstukken meer gevraagd. De verplichting om stukken aan de ambtenaar van de burgerlijke stand te overleggen wordt vervangen door het afleggen van een verklaring waarin de relevante gegevens zijn opgenomen. De ambtenaar verifieert de afgelegde verklaring door raadpleging van de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) en zo nodig andere instanties.



### *Vrijwilligersorganisaties*

- Wij hebben inmiddels een aanvang gemaakt met het samenstellen van een digitaal handboek dat een duidelijk overzicht moet geven van alle gemeentelijke regelgeving (belastingen, vergunningen, subsidies) die op vrijwilligersorganisaties van toepassing is.
- Samen met vier andere gemeenten hebben wij meegedaan aan een onderzoek (in opdracht van het Ministerie van VWS) dat is gericht op gericht op de versterking van het vrijwilligerswerk door de lokale regeldruk voor vrijwilligersorganisaties te verminderen. Wij willen graag meer inzicht in de specifieke knelpunten waar vrijwilligers tegen aan lopen bij wet- en regelgeving. Ook willen wij weten op welke manier wij kunnen bijdragen aan het oplossen van deze knelpunten. De resultaten van dit onderzoek bieden wij u zo spoedig mogelijk aan.

### **5. Vervolgacties**

Voor de rest van 2009 zijn de volgende acties op het programma:

1. Implementatie en uitvoering de adviezen van SIRA consulting.
2. Implementatie en uitvoering van het onderzoeksrapport van het Bureau Onderzoek en het per domein en dienst tweejaarlijks herhalen van dergelijke klantenpanels.
3. Verder aanpassen gemeentelijk verordeningenbestand aan de modelverordeningen van de VNG.
4. Deelname aan een samenwerkingsverband met de Kamer van Koophandel Noord, Bouwend Nederland, de VNG en de gemeenten uit het Samenwerkingsverband met als inzet het verkennen van verdergaande mogelijkheden tot deregulering voor het bedrijfsleven.
5. Invoering van het 'Normenkader voor Bedrijven'; het normenkader is een maatlat voor goede dienstverlening aan bedrijven bestaande uit tien meetbare indicatoren. Het normenkader is ontwikkeld door de ministeries van Economische Zaken en Financiën in samenspraak met MKB Nederland en VNO-NCW. Met behulp van het normenkader kunnen gemeenten zien en laten zien hoe hun dienstverlening scoort ten opzichte van minimum kwaliteitsnormen. Op basis hiervan kunnen gemeenten verbeteracties formuleren en dit zichtbaar maken aan het lokale bedrijfsleven.

### **6. Conclusie**

We hebben een belangrijke stap gezet in ons streven om de regeldruk in de gemeente Groningen te verminderen. Daar waar snel resultaat kon worden geboekt ('quick wins'), hebben we dat gedaan. De meer structurele aanpak blijkt uit de dereguleringsadviezen van SIRA Consulting, het onderzoek van



Bureau Onderzoek (klantenpanels) en het voorstel voor een gedereguleerde APVG.

We hebben steeds gekozen voor een pragmatische aanpak waarbij wij (de kwaliteit van) dienstverlening minstens zo belangrijk vinden als het verminderen van regels. In technisch opzicht is vast en zeker meer te dereguleren maar het gaat niet altijd om de regels als zodanig. Met regels worden ook belangen beschermd. We hebben dan ook van geval tot geval beoordeeld of een regel kan worden afgeschaft cq. vereenvoudigd of dat de rechtszekerheid juist is gediend bij handhaving van een regel. Al met al denken wij hiermee een evenwichtig tussenresultaat te hebben bereikt en zullen wij u informeren over het vervolg.

Hoogachtend,  
burgemeesters en wethouders  
van Groningen

de burgemeester,

de secretaris,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. van der...'.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. van der...'. Below the signature is a horizontal line.