



Afdeling Bestuursadvisering  
Onderwerp Regeldrukvermindering

Bezoekadres  
Waagstraat 1

Postadres  
Postbus 20001  
9700 PB Groningen

De leden van de raad van  
de gemeente Groningen  
te  
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 BD10.2152218

Datum 2 8 JAN 2010 Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres  
bestuursdienst@bsd.groningen.nl

Website  
www.groningen.nl

Geachte heer/mevrouw,

In onze brief van 8 november 2007 hebben wij u geïnformeerd over onze uitgangspunten en inzet op het terrein van de regeldrukvermindering. Over de voortgang van het project bent u vervolgens geïnformeerd in onze brieven van 18 augustus 2008 en 26 maart 2009. De nu voorliggende brief kunt u beschouwen als een eindrapportage waarbij wij een overzicht geven van de actuele stand van zaken.

## 1. Samenwerkingsverband Regio Groningen-Assen

In samenwerking met andere gemeenten uit de Regio Groningen-Assen hebben wij 30 gemeentelijke producten (vergunningen, ontheffingen, toestemmingen) doorgelicht die voor deregulering in aanmerking komen. In bijlage 1 van de brief van 10 maart 2009 (hier eveneens als bijlage 1 bijgevoegd) hebben wij ons standpunt bepaald ten aanzien van het uitgebrachte advies. De door ons ondersteunde onderdelen van het advies waarvoor een wijziging van de gemeentelijke regelgeving noodzakelijk was, zijn inmiddels grotendeels geëffectueerd omdat u op 25 november 2009 de gedereguleerde Algemene Plaatselijke Verordening Groningen (APVG) 2009 heeft vastgesteld. Ook voor de overige door ons overgenomen SIRA-adviezen geldt dat deze inmiddels, op één uitzondering na, in beleid en regelgeving zijn vastgelegd. Alleen met betrekking tot de sloopvergunning (bijlage 1, nr. 4) zullen wij het voorstel - algemene regels met een melding vooraf - betrekken bij de actualisering van de huidige bouwverordening. Een voorstel daarover verwachten wij in de loop van 2010 te kunnen doen. Op dit moment zijn wij echter nog in afwachting van de nieuwe model VNG bouwverordening. Verder is in de bijlage (onder punt 18. budgetsubsidie) een, achteraf, te stellen beperking opgenomen ten aanzien van meerjarige budgetsubsidies. In lijn met de ontwikkelingen rond de kostprijsystematiek zal de wenselijkheid en de vormgeving van meerjarige subsidieafspraken nader worden beschouwd en te zijner tijd aan u worden voorgelegd.



## **2. Klantenpanels**

Het in november 2008 uitgebrachte rapport van het bureau Onderzoek van de dienst SOZAWE over de vermindering van de regeldruk en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, heeft geleid tot een groot aantal conclusies en aanbevelingen op deze beleidsterreinen. Ons standpunt ten aanzien van dit rapport is verwoord in bijlage 2 (hier eveneens als bijlage 2 bijgevoegd) van onze brief van 26 maart 2009.

Het grootste deel van de door ons overgenomen conclusies en aanbevelingen, zijn op dit moment onderdeel geworden van de gemeentelijke werkprocessen. Opgemerkt wordt dat een verdere verbetering van de gemeentelijke dienstverlening aan de burger en het bedrijfsleven door ons als een continu proces wordt aangemerkt. Bij sommige onderdelen die nadere toelichting behoeven, plaatsen wij hierna enige kanttekeningen.

### *Onderdeel Stad en Ruimte, loket Bouwen en Wonen.*

Het compleet indienen en afhandelen van een bouw aanvraag is nog steeds niet mogelijk. Dat komt omdat de door het ministerie van VROM ontwikkelde ICT tools nog steeds niet voldoen. Samen met het ministerie zijn wij bezig de ontwikkelde programmatuur verder te testen.

### *Onderdeel Mens & Welzijn, Sociale Zaken en Werk*

De dienst is bezig om de processen die in de bijlage zijn beschreven te implementeren en beschouwt dat als onderdeel van het reorganisatie proces binnen de dienst. Binnen de reorganisatie staat klantmanagement centraal. Uitgangspunt is dat de klant zo min mogelijk hinder moet hebben van onze procedures. De doorlooptijden worden korter en de werkprocessen worden efficiënter ingericht. Daarbij wordt zeer zorgvuldig omgegaan met de privacy van klanten.

Verder wordt momenteel een professionaliseringsslag gemaakt voor zowel klantmanagers, medewerkers van de inkomensverstrekking en hun leidinggevenden. Alle folders, brochures, standaardbrieven en beschikkingen zijn in begrijpelijke taal herschreven.

## **3. Aanpassen gemeentelijk verordeningenbestand aan de modelverordeningen van de VNG**

Om gemeenten te ondersteunen bij het dereguleren van de regelgeving op lokaal niveau, heeft de VNG al haar modelverordeningen onder de loep genomen. De modelverordeningen zijn getoetst op nut en noodzaak, administratieve lasten voor burgers en bedrijven, gebruikersvriendelijkheid en



de Europese Dienstenrichtlijn. Zoals hiervoor al aan de orde is gekomen, is de APVG inmiddels gedereguleerd. Vanaf begin 2010 zal worden gezien in hoeverre de overige gemeentelijke regelgeving kan worden gedereguleerd aan de hand van de gewijzigde modelverordeningen van de VNG.

#### **4. Deelname aan diverse samenwerkingsverbanden**

Wij participeren nog steeds in diverse samenwerkingsbestanden en werkgroepen, samen met onder andere de VNG en de Kamer van Koophandel, om de mogelijkheden te onderzoeken voor een verdere deregulering voor burgers en bedrijfsleven. Vermindering van administratieve lasten, deregulering en verbetering van de dienstverlening zijn naar ons oordeel thema's die in onze organisatie stevig zijn verankerd maar zullen altijd onze aandacht blijven vragen.

#### **5. Invoering van het 'Normenkader voor Bedrijven'**

Wij zijn op dit moment bezig met het invoeren van het Normenkader voor Bedrijven. Hiervoor ontvangen wij een financiële bijdrage van het Rijk. Als onderdeel van dit project vindt er een audit plaats op een aantal activiteiten. Hiervoor zijn 10 gemeentelijke producten geselecteerd. Het gaat hier om:

- Exploitatievergunning horeca;
- kansspelvergunning;
- terrasvergunning;
- drank- en horecavergunning,
- lichte bouwvergunning
- reguliere bouwvergunning;
- parkeervergunning;
- tapvergunning;
- ontheffing van de winkeltijdenwet;
- besluit bijstandverlening zelfstandigen (BBZ).

De verwachting is dat het normenkader in de 1<sup>e</sup> helft van 2010 zal zijn geïmplementeerd.

#### **6. Benchmarking**

In het najaar van 2008 hebben de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de ministeries van Economische Zaken en Financiën gemeenten gevraagd deel te nemen aan een benchmark. De vragen gingen over de thema's regeldruk, dienstverlening en toezicht. In totaal hebben 93 gemeenten, waaronder de gemeente Groningen, de vragen uit de benchmark beantwoord. Aangezien de databank nog in een opbouwfase verkeert, bestaat er op dit moment nog niet de mogelijkheid om integrale vergelijkingen uit te



voeren. Wel bestaat de optie de eigen gemeente te benchmarken met een gemeente die qua inwonertal vergelijkbaar is.

Vanaf 2012 zal de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden gebruikt als platform voor monitoring en benchmarking. Tot die tijd zal jaarlijks een benchmark worden uitgevoerd. Hoe meer gemeenten participeren des te vollediger het beeld. Van de verzamelde gegevens worden landkaarten gemaakt waarop de resultaten per gemeente inzichtelijk worden. Het wordt daardoor eenvoudiger zich met andere gemeenten te vergelijken op deze thema's. Het nut en het gebruik van de benchmark zullen wij te zijner tijd evalueren.

## 7. Tot slot

Wij menen met de genomen besluiten en maatregelen een wezenlijke bijdrage te hebben geleverd aan een vermindering en vereenvoudiging van de regeldruk en de administratieve lasten voor de burger en het bedrijfsleven. Zoals wij in onze vorige voortgangsbrief van 26 maart 2009 hebben opgemerkt, hebben wij gekozen voor een pragmatische aanpak, waarbij wij de kwaliteit van dienstverlening minstens zo belangrijk vinden als het verminderen en vereenvoudigen van de regels. Wij zijn voornemens om op de ingeslagen weg verder te gaan en daar waar dat mogelijk is te blijven dereguleren. Tegelijkertijd willen we de dienstverlening aan burgers en het bedrijfsleven verder optimaliseren.

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders  
van Groningen

De burgemeester,

De secretaris,

## **Bijlage 1: Reactie op dereguleringsadvies SIRA Consulting**

Hieronder geven wij per product kort onze reactie op het advies van SIRA Consulting. Van de 30 uitgebrachte adviezen worden 18 adviezen overgenomen of zijn reeds geëffectueerd. Verder worden 6 adviezen gedeeltelijk overgenomen. Tot slot wordt van 5 adviezen gemotiveerd afgeweken, terwijl 1 advies niet wordt overgenomen omdat wij het huidige beleid efficiënter achten dan het uitgebrachte advies. Een aantal van de hieronder vermelde producten gaat straks op in de Wet Administratieve Bepalingen Omgevingsrecht (WABO). De Wabo waarvan de inwerkingtreding wordt verwacht op 1 januari 2010 zal ook deregulerend gaan werken.

### **1. Projectbesluit (art. 3.10-15 Wro)**

Het advies '*aan het projectbesluit geen invulling geven*' wordt overgenomen omdat - conform reeds bestaand beleid - de voorkeur wordt gegeven aan het tijdig actualiseren van bestemmingsplannen.

### **2. 3.24 Bestemmingsplan ontheffing art. 3.23-3.24 Wro**

De aanvraag voor een ontheffing wordt vaak samen met de behandeling van de bouw aanvraag behandeld. De onderdelen waarvoor de gemeente ontheffing kan verlenen, staan vermeld in het Besluit op de ruimtelijke ordening. Tevens is artikel 3.4 van de Awb op deze ontheffing van toepassing waardoor het ontwerpbesluit in ieder geval al 6 weken ter inzage moet liggen. Een doorlooptijd van 6 weken is daardoor al niet haalbaar. Vanwege de belangen die een zorgvuldige procedure vereisen en de gestelde wettelijke termijnen nemen wij het advies - *een ontheffingstelstel* - niet over.

### **3. Kapvergunning**

Het advies '*bomenlijst met kapvergunning*' nemen wij niet over. Groningen kent een bomenlijst voor monumentale bomen en daarnaast een vergunningplicht voor bomen met een bepaalde stambreedte. Met deze combinatie en het vigerende gerichte kapbeleid is maatwerk mogelijk.

### **4. Sloopvergunning**

Het advies '*algemene regels met melding vooraf*' tot een bepaalde hoeveelheid sloopafval wordt overgenomen. Het betreft hier het (gedeeltelijk) slopen van niet-monumentale objecten zonder asbest tot een volume van 30 m3. Binnenkort doen wij een voorstel om de regelgeving op dit onderdeel aan te passen.

### **5. Vergunning in- en uitrit**

Het advies '*algemene regels met melding vooraf*' wordt overgenomen. In de nieuwe APVG wordt deze wijziging meegenomen.

### **6. Aanlegvergunning**

In een bestemmingsplan worden expliciet gebieden aangewezen die extra bescherming nodig hebben. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de archeologische waarde van de bodem. Het eerste gedeelte van het advies '*in het bestemmingsplan de gevallen inperken waarvoor een aanlegvergunning nodig is*' kan daarom naar ons oordeel niet worden overgenomen vanwege de

belangen die hierbij zijn betrokken. Het tweede advies *'procedure van vergunningverlening vereenvoudigen'* nemen wij over. Onze werkprocessen zullen hierop worden aangepast.

#### **7. Bouwvergunning, regulier**

Het advies wordt op dit onderdeel door ons niet overgenomen. De maximale doorlooptijd van 12 weken is door hogere wetgeving (Awb) bepaald. Daarnaast bepaalt de kwaliteit van de aanvraag ook de termijn (ook wettelijk vastgelegd). Er is tijd nodig om de vergunning te behandelen. We streven er wel naar om een zo kort mogelijke termijn aan te houden.

#### **8. (Her)aansluiting op het gemeenteriool**

De gemeente werkt al conform de voorgestelde procedure om rioleringsaansluitingen uit te voeren door middel van privaatrechtelijke overeenkomsten.

#### **9. Ontheffing geluidshinder**

Onze gemeente handelt op dit punt al grotendeels conform het advies (*'afschaffen ontheffingsplicht'*) door 10 collectieve festiviteiten aan te wijzen waarvoor geen melding nodig is en 2 incidentele festiviteitendagen die gemeld moeten worden.

#### **10. Vergunning alarminstallaties**

Het advies om de vergunningsplicht te schrappen wordt overgenomen in de gewijzigde APVG.

#### **11. Kabels en leidingen plaatsen in openbare grond**

Het advies *'vergunningstelsel voor reguliere werkzaamheden en een melding voor storings(lasgaten tot 5m2)* wordt door ons overgenomen. Een voorstel op dit punt wordt voorbereid.

#### **12. Exploitatievergunning horeca**

Vastgesteld wordt dat wij op het terrein van de horeca reeds werken met een geïntegreerde vergunningen. In overeenstemming met het advies continueren wij de huidige werkwijze.

#### **13. Terrasvergunning**

Conform het advies handhaven we de huidige situatie. De terrasvergunning is volkomen geïntegreerd binnen de exploitatievergunning.

#### **14. Evenementenvergunning (groot)**

Met het gedeelte van het advies om het vergunningsstelsel te handhaven gaan wij akkoord. Het advies om meerjarige vergunningen af te geven voor terugkerende evenementen, waarbij alleen de wijzigingen hoeven te worden doorgegeven, achten wij niet haalbaar. Wij achten het eenvoudiger – aangezien de situatie nooit hetzelfde is - dat de burger zijn aanvraag nogmaals doorloopt en hergebruikt.

#### **15. Ontheffing artikel 35 Drank- en Horecawet**

Advies voor een ontheffingsstelsel met een doorlooptijd van 3 weken wordt – conform bestaand beleid – overgenomen.

#### **16. Evenementenvergunning (klein)**

Het advies '*algemene regels met melding vooraf*' nemen we over. Een voorstel hierover wordt uitgewerkt in de gewijzigde APVG.

#### **17. Drank- en Horecavergunning**

Overeenkomstig het advies continueren wij het huidige beleid ten aanzien van de afgifte van een (integrale) mantelvergunning.

#### **18. Budgetsubsidie**

Subsidies met een subsidietijdvak van 4 jaar komen in onze gemeente vrijwel niet voor. Wel is er de variant (alleen bij specifieke en kernvoorzieningen cultuur) dat voor de looptijd van de cultuurnota (4 jaar) wordt bepaald welke instellingen voor subsidie in aanmerking komen en voor welke bedragen. Daarmee worden dus in feite de subsidiebudgetten 4 jaar lang voor die instellingen 'ingeruimd'.

Wij nemen het advies '*toekenning subsidie voor 4 jaar met een jaarlijkse verantwoording door de aanvrager*' echter niet over omdat wij jaarlijks willen kunnen bijsturen op wat u als gemeenteraad belangrijk vindt. Dit betekent dat wij ons niet voor 4 jaar vast willen leggen. Wij willen kunnen reageren op ontwikkelingen in de stad. Wij voeren wel op dit moment het project optimalisering subsidies uit waarin wij onder meer bekijken hoe doorlooptijden kunnen worden verkort.

#### **19. Incidentele subsidie**

Wij hanteren de regel dat verlening en vaststelling in één handeling samenvallen en dat de subsidieontvanger geen (tot € 2.500, -) of geen uitgebreide (€2.500, - tot € 10.000, -) bestedingsverantwoording hoeft in te dienen. Dit geldt voor alle subsidies tot € 10.000, - ook voor structurele subsidies. Alle subsidies kleiner dan € 10.000,- (zowel incidentele als structurele) kennen een afzonderlijk aanvraag-, verlenings-, verantwoordings- en vaststellingstraject. Ons beleid is daarmee al verdergaand dan het voorgestelde advies. Verder zijn wij op dit moment bezig om het digitaal aanvragen en verantwoorden van subsidies mogelijk te maken en te verbeteren.

#### **20. (Tijdelijk) innemen van gemeentegrond**

Het advies '*algemene regels met melding vooraf*' is overgenomen. Een voorstel hierover wordt uitgewerkt in de gewijzigde APVG.

#### **21. Reclamevergunning (stadsschoon)**

Conform het advies reguleren wij driehoeksreclameborden al via privaatrechtelijke overeenkomsten. Het advies '*algemene regels*' nemen wij niet over. In de eind vorig jaar vastgestelde 'Reclamenota 2008' is nieuw beleid op dit onderdeel geformuleerd.

#### **22. Optochtvergunning**

Optochten komen te vallen onder de evenementen. Een voorstel hierover zal worden uitgewerkt in de gewijzigde APVG. Het advies '*algemene regels met melding vooraf*' bij (kleine) evenementen wordt daarmee overgenomen.

### **23. Gehandicaptenparkeerkaart**

Het advies om bij de aanvraagprocedure te volstaan met een '*machtiging om medische gegevens*' door de gemeente bij de huisarts op te laten vragen en op deze wijze de aanvraagtijd aanzienlijk te verkorten, wordt door ons niet overgenomen aangezien controle vooraf noodzakelijk blijft om misbruik van de regeling te voorkomen.

Wel hebben wij de procedure voor het verlengen van een gehandicaptenparkeerkaart vereenvoudigd. Wanneer het vooruitzicht op herstel van een cliënt zo slecht is dat verbetering logischerwijs niet meer valt te verwachten, hoeft de cliënt maar één keer gekeurd te worden.

### **24. Marktvergunning**

Het advies '*een vergunning*' komt overeen met de huidige werkwijze in de gemeente Groningen. De voorgestelde afhandelingstijd van één week achten wij niet haalbaar.

### **25. Standplaatsvergunning**

Het advies '*een vergunningstelsel*' komt overeen met de huidige werkwijze in de gemeente Groningen. Een procedure met een afhandelingstermijn van 3 weken achten wij niet haalbaar vanwege de adviesprocedures die hierbij doorlopen moeten worden.

### **26. Ventvergunning**

De ventvergunning wordt conform het advies afgeschaft, maar wel met het invoeren van algemene regels. Een voorstel hierover wordt uitgewerkt in de gewijzigde APVG.

### **27. Ontheffing Winkeltijdenwet**

Het uitgebrachte advies '*collectieve koopzondagen en een ontheffingsstelsel*' met een doorlooptijd van 2 dagen is in de gemeente Groningen reeds staand beleid.

### **28. Vergunning winkeluitstalling**

Op 28 mei 2008 hebt u het voorstel evaluatie uitstallingenbeleid vastgesteld. Het uitstellen van koopwaar in de binnenstad wordt tot maximaal 0.5 meter toegestaan behalve in het kernwinkelgebied. In de rest van de stad zijn grotere uitstallingen toegestaan. Alle uitstallingen in de stad worden vrijgesteld van precario. De APVG is tegelijk met het vaststellen van dit voorstel conform aangepast.

Het advies '*algemene regels*' wordt op basis van dit door u recent vastgestelde beleid voor een deel overgenomen.

### **29. Gehandicaptenvoorziening WMO**



De gemeente hanteert verschillende procedures die afhankelijk zijn van de complexiteit van de situatie. De geldigheidsduur van een besluit is onder meer afhankelijk van de gezondheidssituatie van de aanvrager en de geschiktheid van de woning. De situatie is anders als het een vervoersvoorziening, rolstoel of woonvoorziening betreft. Deze verschillende voorzieningen worden in het advies onder één gemeenschappelijke noemer gebracht. Wij zijn van oordeel dat de huidige door ons gehanteerde werkwijze efficiënter is door het aanbieden van maatwerkoplossingen.

### **30. Collectevergunning**

Conform advies '*algemene regels met melding vooraf*' voor instellingen op het collecterooster van het Centraal Bureau Fondsenwerving. Voor de rest geldt een vergunningsstelsel. Binnenkort zal het vergunningbeleid opnieuw worden vastgesteld.

## **Bijlage 2: 'de druk ontregeld', een onderzoeksrapport van Bureau Onderzoek over regeldrukvermindering in de gemeente Groningen**

In verband met de veelheid van de in het rapport opgenomen opmerkingen, adviezen en aanbevelingen is het niet mogelijk puntsgewijs op elk onderdeel van het rapport te reageren. Wij zullen er de komende periode echter alles aan doen om de conclusies en aanbevelingen van het rapport - daar waar dat mogelijk is - in onze organisatie te implementeren. Hieronder volgt onze reactie op het uitgebrachte onderzoek.

### **1. Ondernemen en bedrijf**

#### *Bedrijvenloket*

- Het onderzoek past in hoofdlijnen goed in de visie van Ondernemen en Bedrijf die vorig jaar is vastgesteld door de stuurgroep BOSS(Stad en Stadhuis). Kort gezegd: ga digitaliseren daar waar dat kan. Verder doen wij, op verzoek van het MKB en VNO-NCW, mee aan de invoering van een normenkader waarmee de dienstverlening naar de ondernemers wordt doorgelicht.  
De suggestie vanuit het klantenpanel om de gemeentelijke website te optimaliseren daar waar het de dienstverlening en informatieverstrekking aan ondernemers betreft wordt daarom door ons onderschreven. Wij zullen daartoe de nodige initiatieven ontplooiën.
- Wij zullen onderzoeken of het Bedrijvenloket ook kan worden ingezet voor het indienen van klachten en verzoeken om handhaving.
- Ten aanzien van het ervaren van het onvoldoende motiveren van afwijzende beschikkingen, wordt in de betreffende brief aan de aanvrager een voorstel gedaan voor een mondelinge toelichting.
- De geplaatste opmerkingen over de spanning tussen de front-office en de back-office zouden verminderd kunnen worden door een aantal beslisbevoegdheden door te mandateren naar de front-office dan wel een direct te consulteren gemandateerde zo dicht mogelijk op plaats en moment van de aanvraag.
- Wij zijn er een voorstander van DigiD in te voeren, ook voor bedrijven.

### **2. Stad en ruimte**

#### *Loket Bouwen en Wonen*

- Het beeld dat wordt geschetst dat de mensen van het Loket Bouwen en Wonen tussen twee partijen staan is herkenbaar. Hierin ligt naar onze mening echter ook de uitdaging waaraan wij hard zullen gaan werken om de verbinding tussen de aanvragers en de zogenaamde achterban van het front-office beter te verzorgen. Ook zullen wij onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om zaken te mandateren op het niveau van de werkvloer.
- Het compleet digitaal indienen en afhandelen is momenteel nog niet mogelijk. Hieraan wordt echter wel gewerkt, zowel door de gemeente als de landelijke overheid (VROM). Deze landelijke voorziening zit nu nog in een testfase.

- Wij zullen daar waar dat noodzakelijk en mogelijk is een meer actievere benadering van de vergunning aanvragers realiseren.
- De opmerkingen over de wijze van vaststelling van bouwleges worden door ons onderschreven. Bij het vaststellen van een nieuwe verordening zullen wij daar rekening mee houden. Wij merken echter wel op dat de leges voor bijvoorbeeld een bouwvergunning worden bepaald naar aanleiding van de hoogte van de bouwkosten, en niet op basis van bijvoorbeeld de diensten die zijn geleverd of de hoeveelheid uren die daarmee gemoeid zijn geweest.
- Wij achten het vanzelfsprekend dat een voor alle partijen duidelijk opgesteld en gemotiveerd besluit wordt opgesteld. De juridische aspecten laten zich soms lastig in begrijpelijke taal omzetten. Het verbeteren van de standaarddocumenten is een project dat bij het Loket Bouwen en Wonen inmiddels wordt uitgevoerd.
- Op basis van de geplaatste opmerkingen van het klantenpanel staan wij een meer actievere benadering door de bouwaccountmanagers voor. De gevallen waarin dit noodzakelijk is, moeten geïnventariseerd worden zodat daar in het werkproces afspraken over kunnen worden gemaakt.
- Als de beoordelingscriteria niet helder zijn, moeten ze worden uitgelegd of zodanig worden aangepast dat ze wel voor een ieder helder kunnen zijn. Ook in de informatievoorziening bij bijvoorbeeld de balie kunnen deze criteria worden uitgelegd.
- Tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden in de regelgeving en het beleid (bestemmingsplannen, parkeernormennota, welstandsnota etc.) moeten worden voorkomen en anders zo spoedig mogelijk hersteld of opgelost. Dit kan door een verdere optimalisering van de samenwerking tussen de diverse organisatie onderdelen binnen de gemeente en door elkaar (eerder) te betrekken bij de totstandkoming van regelgeving en beleid. Wij zullen hiervoor de nodige maatregelen treffen.
- De bouwaccountmanager is het vaste aanspreekpunt van de aanvrager. De informatievoorziening over de producten en procedures kan beter worden ondersteund met goede informatie in brieven en brochures en op de website. Daarnaast kan deze informatieoverdracht in het werkproces worden opgenomen.

#### *Centraal Meldpunt Evenementen*

- Ten aanzien van de opmerkingen over het steeds opnieuw verstrekken van gegevens die al bij de gemeente bekend zou moeten zijn, merken wij op dat wij op het standpunt staan dat iedere keer moet worden uitgegaan van een nieuwe volledige aanvraag, aangezien de situatie nooit hetzelfde kan zijn.
- Via onze gemeentelijke website zullen wij een 'digitaal' draaiboek ter beschikking stellen. Tevens zullen wij onderzoeken of de 'digitale' aanvraag via een zogeheten beslisboomstructuur kan verlopen.
- Wij zullen er naar streven de coördinatievergaderingen efficiënt te laten verlopen. Ook zijn wij op dit moment bezig de aansluiting tussen de front-office en back-office beter te laten verlopen.

- Voor een aantal kleine evenementen zal geen vergunning meer nodig zijn, maar kan worden volstaan met algemene regels met een meldingsplicht. De algemene regels zullen zo helder en beperkt mogelijk worden geformuleerd.
- De aanvrager van een evenement kan hiervoor juridisch aansprakelijk worden gesteld. Wij zullen de aanvrager hierop wijzen.
- In sommige situaties worden evenementen op het laatste moment aangevraagd. Dat beteemt dat er een afhandelingperiode van 3 weken resteert. In de drukke maanden mei en juni kan dat soms tot gevolg hebben dat pas op de dag zelf de vergunning wordt verstrekt. In verband met het verplicht inwinnen van advies van bijvoorbeeld politie en brandweer is dit helaas niet altijd te voorkomen.
- De indiener van een aanvraag zullen wij een ontvangstbevestiging sturen.
- Daar waar dat mogelijk is zullen wij via de aanbieder van informatie op de gemeentelijke website de aanvragers attenderen op de mogelijkheden voor het aanvragen van subsidie.

### **3. Mens & Welzijn**

#### *Sociale Zaken en Werk*

- Wij zijn ons terdege bewust van het belang van goed klant- en casemanagement. In het kader van de organisatieontwikkeling werken we hard aan het professionaliseren van het klantmanagement.
- Professionalisering van het klantmanagement staat al hoog op de agenda van Stad & Stadhuis. Voor het domein Mens & Welzijn (de diensten OCSW, HVD en SOZAWE) zijn competentieprofielen opgesteld voor alle baliemedewerkers van de betreffende diensten. Daarnaast zijn we binnen dit domein bezig met het indelen en ordenen van producten en dienstverlening (sommige producten en diensten worden door alle balies geleverd, andere alleen door de balies van specifieke diensten).
- Met de gegevens over onze klanten wordt in het kader van de privacy bescherming uiterst zorgvuldig omgegaan.
- We willen onderzoeken of het mogelijk is bij ziekte of wisseling van baan vaste vervangers van de contactpersonen in te zetten. Veel suggesties zijn voor ons niet nieuw en met veel zaken die worden genoemd zijn we al bezig, zoals het maar één keer opvragen van gegevens bij de klant, het *lean* maken van aanvragen bijzondere bijstand en het in begrijpelijke taal herschrijven van folders, flyers en brieven, beschikkingen en de informatie op Internet. SOZAWE beschouwt dit als een continu proces dat continue de aandacht verdient.
- Binnenkort gaat de website 'Recht op bijstand' de lucht in. Via deze site kunnen klanten door het invoeren van een aantal inkomensgegevens te weten komen op welke (gemeentelijke) regelingen zij aanspraak kunnen maken.
- In het kader van de organisatieontwikkeling zijn wij begonnen met de herijking van de processen bij de dienst SOZAWE. Dit zal, naast een efficiëntere manier van werken, vooral ook een klantgerichte inrichting van processen moeten opleveren. In dit verband nemen wij

ook de vraag mee hoe wij klanten beter zicht kunnen bieden op de voortgang en doorlooptijd van hun aanvragen.

#### *Hulpverleningsdienst*

- Het op de formulieren vermelde begrippenkader zal in overleg met vertegenwoordigers van adviesorganen worden verduidelijkt.
- Op het moment dat de gemeente startte met de uitvoering van de WMO zijn de gegevens verkregen van de zorgaanbieders. In het kader van de herindicatie benaderen wij alle cliënten en vragen of de gegevens zoals ze bij ons bekend zijn kloppen. Wij gaan ervan uit dat na de herindicatieperiode (eind 2010) alle gegevens correct zijn.
- Voor een groot deel van de voorzieningen geldt dat cliënten door de zorgaanbieders worden bericht dat de verstrekkingstermijn van een tijdelijke voorziening afloopt.
- Vanaf 1 januari 2007 is de gemeente verantwoordelijk voor de WMO en kon daarbij haar eigen beleidsregels maken. In tegenstelling tot veel andere gemeenten, hebben wij een herindicatieperiode van 1 jaar. Voor huishoudelijke verzorging worden versneld herindicaties uitgevoerd. Dit kan leiden tot een andere indicatie (meer of minder aantal uren).
- Bij onduidelijkheid over bijzondere aanvragen is het zorgloket altijd beschikbaar en bereid de juiste organisatie voor de aanvrager te benoemen.
- Wij hebben vele ketenpartners (MEE, MJD, Menzis, CIZ e.a.) waar wij goede afspraken mee hebben. Voor de UWV geldt dit niet. Wij proberen onze cliënten hierbij zoveel mogelijk te ondersteunen.
- Het zorgloket is beschikbaar om telefonisch of bij een bezoek aan de dienst, ondersteuning te bieden. Voor complexe en specifieke zaken zijn andere organisaties, zoals MEE en MJD beschikbaar. Overigens moet de zorgaanbieder de cliënt ook ondersteunen en begeleiden bij vervolgacties.
- Voor AWBZ voorzieningen hebben we korte lijnen met het CIZ. Bij samenloop wordt ook afgesproken wie de aanvraag behandelt.
- Ten aanzien van het invalidenvervoer dient bij een gewenste vertrektijd één uur van te voren gebeld te worden. De taxi mag 15 minuten vóór of na de gewenste tijd verschijnen. De cliënt wordt 5 minuten voordat de taxi arriveert gebeld.
- De doorloopsnelheden van aanvragen zijn in relatie tot de noodzakelijke zorgvuldigheid inmiddels aanzienlijk verbeterd.
- Wij werken inmiddels al met consultants die aanspreekpunt zijn voor cliënten die een aanvraag hebben ingediend. Voor complexe gevallen met veelal meerdere voorzieningen zijn zogeheten case-managers werkzaam.
- Ten aanzien de vervanging van hulpmiddelen merken wij op dat de leverancier verplicht is jaarlijks onderhoud te plegen op het hulpmiddel. Bij een dergelijk onderhoud kan de gebruiker aangeven in hoeverre het hulpmiddel nog optimaal kan worden gebruikt.

- Een eigen bijdrage geldt alleen bij huishoudelijke verzorging. Vaststelling vindt via een landelijke organisatie plaats.
- De doorlooptijden zijn met het oog op een zorgvuldige afwikkeling inmiddels verbeterd (85% binnen 8 weken). Verwerking van meerdere aanvragen heeft onze aandacht. Via ons nieuwe systeem wordt een digitaal dossier gevormd.
- Via een digitale aanvraag kunnen cliënten zich straks melden bij het zorgloket.

#### **4. Publiekszaken**

Voor dit domein is de kwijtscheldingsregeling voor de gemeentelijke belastingen onderzocht. Uit de reacties van de deelnemers van het klantenpanel Publiekszaken bleek dat men de huidige werkwijze van de afdeling Belastingen van de DIA waardeert.