



Vergunningverlening



Colofon

Rekenkamer Súdwest-Fryslân

dr. M.S. (Marsha) de Vries (hoofdonderzoeker, secretaris)

drs. J.H. (Jet) Lepage MPA (voorzitter)

dr. R.J. (Rick) Anderson (lid)

Contactgegevens

Postadres: Postbus 10.000, 8600 HA Sneek

E-mail: rekenkamer@gemeenteswf.nl

Website: www.gemeenteswf.nl



Vergunningverlening

Een onderzoek naar de rechtmatigheid en doelmatigheid
van en klanttevredenheid over de vergunningverlening in
de gemeente Súdwest-Fryslân

April 2014



Samenvatting

Een belangrijk deel van de gemeentelijke dienstverlening bestaat uit het beschikken op vergunningaanvragen. Gezien de nauwe contacten tussen gemeente, burgers en bedrijven en de daarmee gezichtsbepalende rol van het onderwerp, het ontbreken van inzicht in de klanttevredenheid over de (digitale) vergunningverlening in de gemeente en de indicatie dat de kwaliteit van de vergunningverlening voor verbetering vatbaar is, heeft de rekenkamer van de gemeente Súdwest-Fryslân een onderzoek uitgevoerd naar de vergunningverlening door de gemeente. Dit onderzoek had als doel een antwoord te formuleren op de volgende centrale vraag:

In hoeverre verloopt het proces van vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân rechtmatig, doelmatig en naar tevredenheid van de klanten en wat kan de gemeente doen om de rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid te verbeteren?

Deze onderzoeksvraag viel uiteen in de volgende deelvragen:

1. Welke procedures hanteert de gemeente Súdwest-Fryslân bij vergunningverlening en hoe verhouden deze zich ten opzichte van landelijke wet- en regelgeving?
2. Hoe verlopen de procedures voor vergunningverlening in de praktijk en in hoeverre zijn deze doelmatig?
3. Hoe tevreden zijn de klanten over de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân?
4. In hoeverre en op welke wijze kan de gemeente Súdwest-Fryslân de rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid van het proces van vergunningverlening verbeteren?

Bij het beantwoorden van deze vragen werd gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Allereerst werd een literatuur- en documentonderzoek uitgevoerd. Op basis van dit onderzoek werden beleid, wet- en regelgeving beschreven en werd het normenkader opgesteld. Hiermee werd een antwoord geformuleerd op de eerste onderzoeksvraag. Ook leidde het documentonderzoek tot een checklist met behulp waarvan de dossiers werden bestudeerd. Het dossieronderzoek verschaftte inzicht in de wijze waarop het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt. Daarmee werd een antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag. Er werden willekeurig tien dossiers geselecteerd (vijf omgevingsvergunningen reguliere procedure en vijf evenementenvergunningen) die werden bestudeerd aan de hand van de eerdergenoemde checklist. De onderzoeksperiode voor het dossieronderzoek betreft de eerste helft van 2013. Vervolgens werd er een online enquête afgenomen onder aanvragers van vergunningen. Alle vergunningaanvragers van wie het mailadres bij de gemeente bekend is en die gedurende de eerste helft van 2013 een aanvraag voor een evenementen- of een reguliere omgevingsvergunning hebben ingediend, ontvingen een mail met het verzoek een online vragenlijst in te vullen. Met behulp van het klanttevredenheidsonderzoek werd een antwoord geformuleerd op de derde onderzoeksvraag. Op grond van de antwoorden die zijn geformuleerd op de eerste drie onderzoeksvragen werd vervolgens in antwoord op de vierde deelvraag beschreven in hoeverre en op welke wijze de gemeente Súdwest-Fryslân de rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid van het proces van vergunningverlening kan vergroten.



De belangrijkste conclusies van dit onderzoek luiden als volgt:

- De vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân lijkt overwegend rechtmatig te verlopen.
- De gemeente Súdwest-Fryslân heeft gedurende de afgelopen drie jaar maatregelen getroffen die de doelmatigheid van de vergunningverlening ten goede (zullen) komen.
- De vergunningverlening in Súdwest-Fryslân verloopt in 2013 (nog) niet kostendekkend.
- Vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en over de mate waarin er rekening wordt gehouden met hun specifieke wensen en behoeften.
- Vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân hebben meer waardering voor de wijze waarop evenementenvergunningen worden verleend dan voor de wijze waarop omgevingsvergunningen worden verleend.
- Vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân hebben meer waardering voor één-op-één informatieverstrekking via e-mail dan voor de informatie die wordt verstrekt via de gemeentelijke website.
- De leges die betaald moeten worden voor een vergunningaanvraag zijn aanvragers veelal niet bekend. Met name aanvragers van omgevingsvergunningen blijken ontevreden over de hoogte van de leges in relatie tot de vergunningverlening.

Op basis van deze conclusies werden verschillende aanbevelingen geformuleerd, namelijk:

- Het is van belang om de uren die door medewerkers feitelijk worden gemaakt ten behoeve van vergunningverlening inzichtelijk te maken. Daarmee ontstaat een beeld van de werkelijke kosten per vergunning en van de kosten per processtap. Ook moeten de uren die door medewerkers worden gemaakt worden afgezet tegen de doorlooptijden van vergunningen om zo tot een verdere verbetering van de doelmatigheid van de vergunningverlening te kunnen komen.
- Zorg voor een goed casemanagementsysteem. Corsa geeft momenteel onvoldoende zicht op onder meer de doorlooptijden van evenementenvergunningen en blijkt daarmee ontoereikend in het verstrekken van informatie betreffende de doelmatigheid van de vergunningverlening.
- De klanttevredenheid bij het verstrekken van vergunningen kan worden verhoogd wanneer per vergunningaanvraag een contactpersoon toegewezen zou worden waar vergunningaanvragers terecht kunnen met hun vragen.
- Vergunningaanvragers zouden eerder in het vergunningproces concreet geïnformeerd moeten worden over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag, bijvoorbeeld door deze informatie te verstrekken via de gemeentelijke websites en door de hoogte van de te betalen leges al zoveel mogelijk te expliciteren in de ontvangstbevestiging die alle vergunningaanvragers ontvangen.
- Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de vergunningverlening en pas beleid en procedures daarop aan.



Inhoud

SAMENVATTING	4
1. OPZET VAN HET ONDERZOEK	8
1.1 AANLEIDING	8
1.2 ONDERZOEKSVRAGEN	9
1.3 ONDERZOEKSMETHODEN	10
<i>Literatuur- en documentonderzoek</i>	<i>10</i>
<i>Dossieronderzoek</i>	<i>10</i>
<i>Klanttevredenheidsonderzoek</i>	<i>10</i>
1.4 LEESWIJZER	11
2. NORMENKADER VERGUNNINGVERLENING	12
2.1 RECHTMATIGHEID VAN VERGUNNINGVERLENING	12
2.2 DOELMATIGHEID VAN VERGUNNINGVERLENING	12
2.3 KLANTTEVREDENHEID EN VERGUNNINGVERLENING	14
3. VERGUNNINGVERLENING: BELEID, WET- EN REGELGEVING	18
3.1 VERGUNNINGVERLENING IN DE GEMEENTE SÚDWEST-FRYSLÂN	18
3.2 DE EVENEMENTENVERGUNNING	18
<i>Evenementenbeleid</i>	<i>18</i>
<i>Leges</i>	<i>24</i>
3.3 DE OMGEVINGSVERGUNNING	25
<i>Landelijk kader</i>	<i>25</i>
<i>Lokaal beleid</i>	<i>26</i>
<i>Leges</i>	<i>27</i>
4. VERGUNNINGVERLENING IN DE PRAKTIJK	29
4.1 EVENEMENTENVERGUNNING	29
<i>De evenementenvergunning in cijfers</i>	<i>29</i>
<i>Beleid in de praktijk</i>	<i>31</i>
4.2 OMGEVINGSVERGUNNING	33
<i>De omgevingsvergunning in cijfers</i>	<i>33</i>
<i>Beleid in de praktijk</i>	<i>35</i>
5. KLANTTEVREDENHEID VERGUNNINGVERLENING	38
5.1 EVENEMENTENVERGUNNING	38
<i>Kwaliteit van de dienstverlening</i>	<i>38</i>
<i>Productkwaliteit</i>	<i>40</i>



<i>Prijs</i>	41
5.2 OMGEVINGSVERGUNNING	41
<i>Kwaliteit van de dienstverlening</i>	41
<i>Productkwaliteit</i>	44
<i>Prijs</i>	44
5.3 KLANTTEVREDENHEID VERGELEKEN	45
6. VERGUNNINGVERLENING GEANALYSEERD	46
6.1 RECHTMATIGHEID VERGUNNINGVERLENING	46
6.2 DOELMATIGHEID VAN DE VERGUNNINGVERLENING	47
6.3 KLANTTEVREDENHEID OVER DE VERGUNNINGVERLENING	49
7. CONCLUSIES & AANBEVELINGEN	51
7.1 CONCLUSIES	51
7.2 AANBEVELINGEN	52
BRONNEN	54
<i>Documenten gemeente Súdwest-Fryslân</i>	54
<i>Literatuur</i>	54
BIJLAGE I CHECKLIST DOSSIERONDERZOEK EVENEMENTENVERGUNNING	55
BIJLAGE II CHECKLIST DOSSIERONDERZOEK OMGEVINGSVERGUNNING	59
BIJLAGE III VRAGENLIJST EVENEMENTENVERGUNNING	63
BIJLAGE IV VRAGENLIJST OMGEVINGSVERGUNNING	69
BIJLAGE V WERKPROCES OMGEVINGSVERGUNNING	75
BIJLAGE VI BESTUURLIJKE REACTIE	77
BIJLAGE VII NAWOORD REKENKAMER.....	80



1. Opzet van het onderzoek

1.1 Aanleiding

Een belangrijk deel van de gemeentelijke dienstverlening bestaat uit het beschikken op aanvragen voor een vergunning. Zowel burgers als bedrijven en instellingen treden in contact met de gemeente om een vergunning te verkrijgen, onder andere op het gebied van bouwen, kappen, evenementen, horeca/drank en parkeren. In het jaarverslag 2011 van de gemeente Súdwest-Fryslân wordt aangegeven dat er in de periode november-december 2011 een klanttevredenheidsonderzoek onder de bevolking is uitgevoerd. Het onderzoek laat zien dat de gemeente Súdwest-Fryslân hoog scoort met een 8,0 op de fysieke klantcontacten en redelijk scoort met een 7,3 op de telefonische klantcontacten. Deze meting is echter nog niet gericht op alle frontoffice producten en diensten, zoals WMO, vergunningen en uitkeringen, en betreft niet de *digitale* dienstverlening door de gemeente. Over de tevredenheid van burgers over de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân kunnen op dit moment dus nog geen uitspraken worden gedaan. Verder wordt in het jaarverslag over 2011 geconcludeerd dat vergunningverlening dient plaats te vinden binnen de wettelijk gestelde termijnen en de daarvoor intern opgestelde protocollen, maar (2012, p.47): *“Helaas is de gemeente Súdwest-Fryslân op 1 januari 2011 geconfronteerd met een grote achterstand in het afhandelen van aanvragen omgevingsvergunningen. Vanuit de voormalige gemeenten lagen er nog ongeveer 470 aanvragen. Vanaf 1 januari 2011 komen daar maandelijks ruim 100 aanvragen bij. Daardoor werden aanvragen soms niet binnen de wettelijke termijnen afgehandeld”*. In het Jaarverslag over 2012 vervolgens wordt geconstateerd dat in dat betreffende jaar in de gemeente Súdwest-Fryslân vergunningen werden afgedaan binnen wettelijk gestelde termijnen en intern opgestelde protocollen, maar dat de termijnen waarbinnen vergunningen worden afgedaan nog wel maximaal zijn.

Gezien de nauwe contacten tussen gemeente, burgers en bedrijven en de daarmee gezichtsbepalende rol van het onderwerp, het ontbreken van inzicht in de klanttevredenheid over de (digitale) vergunningverlening in de gemeente en de indicatie dat de kwaliteit van de vergunningverlening voor verbetering vatbaar is heeft de rekenkamer van de gemeente Súdwest-Fryslân besloten een onderzoek uit te voeren naar de vergunningverlening door de gemeente. Hierbij heeft ook meegewogen dat door raadsleden expliciet aan de rekenkamer is verzocht het thema vergunningverlening in onderzoek te nemen.

In dit onderzoek wordt in het bijzonder ingegaan op de onderwerpen rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid waarbij de omgevingsvergunning voor de activiteit bouwen en de evenementenvergunning centraal staan. Er is voor deze typen vergunningen gekozen vanwege de diversiteit in aanvragers; waar verenigingen en ondernemers verantwoordelijk zijn voor het merendeel van de aanvragen voor een evenementenvergunning, zijn het veelal particulieren die een omgevingsvergunning voor de activiteit bouwen aanvragen. Daarnaast is het verschil in beleidsvrijheid voor gemeenten om invulling te geven aan de vergunningverlening interessant. Waar landelijke kaders en richtlijnen bepalend zijn bij het verstrekken van de omgevingsvergunning, heeft de gemeente een grote mate van beleidsvrijheid bij het vormgeven van het beleid inzake evenementenvergunningen.



1.2 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

In hoeverre verloopt het proces van vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân rechtmatig, doelmatig en naar tevredenheid van de klanten en wat kan de gemeente doen om de rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid te verbeteren?

Deze centrale vraag valt uiteen in een viertal deelvragen.

1. Welke procedures hanteert de gemeente Súdwest-Fryslân bij vergunningverlening en hoe verhouden deze zich ten opzichte van landelijke wet- en regelgeving?

Allereerst werd bekeken in hoeverre het proces van vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân voldoet aan de eis van rechtmatigheid. Rechtmatigheid is een term die aangeeft dat het handelen van (bijvoorbeeld) een overheidsorgaan in overeenstemming is met de geldende regels en besluiten. In het kader van dit rekenkameronderzoek werd in het bijzonder aandacht besteed aan de mate waarin de procedures die worden gehanteerd binnen de gemeente Súdwest-Fryslân, passen binnen de wettelijke kaders die door de rijksoverheid zijn vastgesteld voor vergunningverlening. Ook werd gekeken naar de mate waarin de primaire besluiten die door de gemeente Súdwest-Fryslân zijn genomen ten aanzien van vergunningaanvragen in stand konden worden gelaten en of de beslissingen op bezwaar in beroep en hoger beroep overleefd bleven.

2. Hoe verlopen de procedures voor vergunningverlening in de praktijk en in hoeverre zijn deze doelmatig?

Een doelmatig proces van vergunningverlening is een proces dat met inzet van zo weinig mogelijk middelen plaatsvindt. De gemeente levert de afgesproken kwaliteit binnen de afgesproken (of wettelijke) termijn en tegen zo laag mogelijke kosten. In dit onderzoek werden verschillende aspecten van doelmatigheid in beeld gebracht, waaronder de termijnen waarbinnen vergunningaanvragen worden afgehandeld, de verhouding tussen het aantal ambtelijke uren dat wordt besteed aan vergunningverlening en de doorlooptijden van vergunningen en de verhouding tussen de kostprijs van vergunningen en de leges die daarvoor worden geheven. Verder werd, om een uitspraak te kunnen doen over de kwaliteit van de motivering van beschikkingen, onder andere gekeken naar het aantal bezwaar- en beroepsprocedures dat door aanvragers werd gestart en de mate waarin besluiten werden onderbouwd.

3. Hoe tevreden zijn de klanten over de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân?

Klanttevredenheid is de beleving van klanten die ontstaat door het vergelijken van de ervaringen met de dienstverlening met de wensen die men heeft.¹ In dit onderzoek werd de tevredenheid over de vergunningverlening gemeten door in het bijzonder te kijken naar de tevredenheid van burgers en ondernemers over de kwaliteit van de dienstverlening, de productkwaliteit en de prijs (leges) die zij voor de vergunning moeten betalen.

¹ Zie onder andere Parasuraman, 1994.



4. In hoeverre en op welke wijze kan de gemeente Súdwest-Fryslân de rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid van het proces van vergunningverlening verbeteren?

Op grond van de antwoorden die zijn geformuleerd op de eerste drie onderzoeksvragen werd vervolgens in antwoord op de vierde deelvraag beschreven in hoeverre en op welke wijze de gemeente Súdwest-Fryslân de rechtmatigheid, doelmatigheid en klanttevredenheid van het proces van vergunningverlening kan vergroten.

1.3 Onderzoeksmethoden

Literatuur- en documentonderzoek

Allereerst werd een literatuur- en documentonderzoek uitgevoerd. Op basis van dit onderzoek werden beleid, wet- en regelgeving beschreven en werd het normenkader opgesteld. Hiermee werd een antwoord geformuleerd op de eerste onderzoeksvraag. Ook leidde het documentonderzoek tot een checklist met behulp waarvan de dossiers werden bestudeerd.

Dossieronderzoek

Het dossieronderzoek verschaft inzicht in de wijze waarop het proces van vergunningverlening in de praktijk verloopt. Daarmee werd een antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag. Er werden willekeurig tien dossiers geselecteerd (vijf omgevingsvergunningen reguliere procedure en vijf evenementenvergunningen) die werden bestudeerd aan de hand van de eerdergenoemde checklist (zie bijlage I en II). De onderzoeksperiode voor het dossieronderzoek betreft de eerste helft van 2013.

Klanttevredenheidsonderzoek

Vervolgens werd er een online enquête afgenomen onder aanvragers van vergunningen. Een online enquête heeft verschillende voordelen, zoals de snelheid en relatief lage kosten van deze onderzoeksmethode verbonden zijn, maar met name ook de gebruiksvriendelijkheid van dergelijke enquêtes voor respondenten en onderzoekers en de aantoonbaar kleinere kans op sociaal-wenselijke antwoorden dan bij traditionele onderzoeksmethoden hebben geleid tot de keuze voor deze onderzoeksmethode. Nadeel is wel dat vergunningaanvragers van wie geen mailadres bekend was bij de gemeente, niet voor dit onderzoek konden worden benaderd.

Voor het klanttevredenheidsonderzoek werden zowel aanvragers met positieve beschikkingen als aanvragers met negatieve beschikkingen benaderd. Alle vergunningaanvragers van wie het mailadres bij de gemeente bekend is en die gedurende de eerste helft van 2013 een aanvraag voor een evenementen- of een reguliere omgevingsvergunning hebben ingediend ontvingen een mail met het verzoek een online vragenlijst in te vullen. Er werden in totaal 169 respondenten benaderd die een aanvraag voor een omgevingsvergunning hebben ingediend. Van hen hebben 56 personen de vragenlijst ingevuld, waarmee de respons op 33 procent komt. Daarnaast werden er 104 respondenten benaderd die een aanvraag voor een evenementenvergunning hebben ingediend. 46 van hen hebben de vragenlijst ingevuld waarmee de respons op 44 procent komt. De vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage III en IV. Met behulp van het klanttevredenheidsonderzoek werd een antwoord geformuleerd op de derde onderzoeksvraag.

Tabel 1.1 Klanttevredenheidsonderzoek²

	Aantal aanvragen	Aantal aanvragers	Omvang steekproef	Respons
Evenementenvergunning	150	139	104	46 (44%)
Omgevingsvergunning reguliere procedure	866	357	169	56 (33%)

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 2, wordt het normenkader geschetst aan de hand waarvan de rechtmatigheid en doelmatigheid van en klanttevredenheid over de vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân beoordeeld zullen worden. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 het beleid en de wet- en regelgeving beschreven die van toepassing zijn op het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen. In hoofdstuk 4 wordt beschreven op welke wijze in de gemeente Súdwest-Fryslân in de praktijk uitvoering wordt gegeven aan de vergunningverlening waarna in hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. In hoofdstuk 6 worden de normen en de bevindingen uit de praktijk met elkaar geconfronteerd en wordt een beeld geschetst van de rechtmatigheid en doelmatigheid van en klanttevredenheid over de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân. In hoofdstuk 7, tenslotte, worden conclusies getrokken en een aantal aanbevelingen gepresenteerd.

² Voor beide enquêtes geldt een betrouwbaarheidsinterval van 95 procent. Een betrouwbaarheidsinterval geeft een ondergrens en een bovengrens waartussen de werkelijke waarde met een zeer grote waarschijnlijkheid zal liggen. In dit onderzoek kun je dus zeggen dat met 95 procent zekerheid de werkelijke waarde in het interval zal liggen.



2. Normenkader vergunningverlening

2.1 Rechtmatigheid van vergunningverlening

Rechtmatigheid is een term die verwijst naar de mate waarin het handelen van (bijvoorbeeld) een overheidsorgaan in overeenstemming is met de geldende regels en besluiten. Voor de lokale overheid betekent dit dat het beleid en de regels die op lokaal niveau worden vastgesteld in overeenstemming moeten zijn met hogere wet- en regelgeving. Daarnaast moet de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan lokaal beleid in overeenstemming zijn met beleid, wetten en regels. In het kader van dit rekenkameronderzoek wordt aandacht besteed aan de mate waarin het beleid dat is opgesteld en de procedures die worden gehanteerd binnen de gemeente Súdwest-Fryslân, voldoen aan de wettelijke kaders die door de rijksoverheid zijn vastgesteld voor vergunningverlening. Voor wat betreft de rechtmatigheid van de uitvoering wordt in dit onderzoek onder meer gekeken of de vergunningverlening binnen de wettelijk vastgelegde termijnen plaatsvindt, of besluiten bevoegd worden genomen en naar de mate waarin bezwaar- en beroepsprocedures gegrond worden verklaard.

Tabel 2.1 Normen rechtmatigheid en doelmatigheid van de vergunningverlening

Thema	Norm
Rechtmatigheid	Lokaal beleid en regelgeving zijn niet in strijd met hogere wet- en regelgeving
	Vergunningverlening vindt plaats binnen de wettelijk vastgestelde termijnen
	Er vindt geen verlening van vergunningen van rechtswege plaats ³
	Besluiten worden bevoegd genomen
	Het percentage gegrond verklaarde bezwaar- en beroepsprocedures daalt sinds 2011

2.2 Doelmatigheid van vergunningverlening

Doelmatigheid betreft de verhouding tussen de kosten van de ingezette middelen en de baten van de bereikte doelen. Doelmatigheid is aanwezig naarmate bepaalde baten worden bereikt met minder kosten, of naarmate bepaalde kosten meer baten opleveren.⁴ Een doelmatig proces van vergunningverlening is dus een proces waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt

³ Deze norm is alleen van toepassing op de reguliere omgevingsvergunning. De gemeente moet zich bij het beoordelen van vergunningaanvragen aan wettelijke termijnen houden. Voor de omgevingsvergunning staat in principe een maximale termijn van acht weken. Is binnen die termijn geen besluit over de aanvraag genomen, dan krijgt de aanvrager automatisch een vergunning. Dit wordt een vergunning van rechtswege genoemd.

⁴ Hoogerwerf & Herweijer, 2008.



van de beschikbare publieke middelen. De gemeente levert de afgesproken kwaliteit binnen de afgesproken (of wettelijke) termijn en tegen zo laag mogelijke kosten. Voor het verloop van interne werkprocessen betreffende vergunningverlening is het van belang dat de gemeente beschikt over en handelt conform een procesbeschrijving. In deze procesbeschrijving wordt in ieder geval ingegaan op:

- a. waar, op welke wijze en in welke vorm een aanvraag binnenkomt,
- b. welke stappen een vergunningaanvraag in het afhandelingsproces moet doorlopen,
- c. wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van welke stap in het afhandelingsproces,
- d. binnen welke termijn de vergunning afgehandeld moet worden,
- e. hoeveel uren de betrokken medewerker aan de afhandeling mag besteden en
- f. op welke wijze de burger wordt geïnformeerd over het afhandelingsproces van zijn vergunningaanvraag.

Vervolgens is het van belang dat men binnen de gemeente inzicht heeft in de hoeveelheid tijd die feitelijk wordt besteed aan het afhandelen van (de verschillende stappen in) een vergunningaanvraag en dat het aantal uren dat wordt besteed aan het verstrekken van vergunningen in verhouding staat tot de doorlooptijden van vergunningen. Deze laatste norm behoeft verdere uitwerking en kan nader worden gespecificeerd door gebruik te maken van de zogenaamde taktijd. De taktijd is een maatstaf voor het ritme of tempo van het werk in een proces. Het doel van de taktijd is om het ritme van de productie precies af te stemmen op de klantvraag. De taktijd wordt als volgt berekend: $\text{taktijd} = \text{beschikbare productietijd} / \text{klantvraag}$. In het kader van lokale vergunningverlening is de beschikbare productietijd te definiëren als de tijd die beschikbaar is voor vergunningverlening en kan de klantvraag worden gespecificeerd als het aantal ingediende vergunningaanvragen. Wanneer de vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân doelmatig verloopt dan benadert de feitelijke doorlooptijd per vergunningaanvraag de taktijd.

De vergunningverlening zal daarnaast kostendekkend moeten zijn. Om dit te kunnen beoordelen is het allereerst van belang dat de gemeente inzicht heeft (en geeft) in de kosten die gepaard gaan met (de verschillende stappen in) het proces van vergunningverlening. Vervolgens is het interessant om te kijken naar de mate waarin die kosten worden gedekt door de leges die de aanvragers betalen en om inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de hoogte van de leges tot stand is gekomen; zijn de daadwerkelijke kosten van de vergunningverlening daarbij het uitgangspunt geweest of liggen er andere overwegingen ten grondslag aan de hoogte van de leges?

Tot slot is het interessant om te bezien hoe het is gesteld met de kwaliteit van de motivatie die ten grondslag ligt aan de besluiten die worden genomen in het proces van vergunningverlening. Een mogelijke indicator daarvoor is het aantal bezwaar- en beroepsprocedures dat wordt gestart door vergunningaanvragers afgezet tegen het totaal aantal vergunningaanvragen.



Tabel 2.2 Normen doelmatigheid van de vergunningverlening

Thema	Norm
Doelmatigheid	De gemeente beschikt over een uitgewerkte procesbeschrijving voor het verlenen van vergunningen
	De gemeente werkt conform de procesbeschrijving voor het verlenen van vergunningen
	De gemeente heeft inzicht in het aantal ambtelijke uren dat wordt besteed aan het verlenen van vergunningen (per processtap en per vergunning)
	Het aantal uren dat wordt besteed aan het verstrekken van vergunningen staat in verhouding tot de doorlooptijden van vergunningen
	De gemeente heeft inzicht in de kosten die gepaard gaan met een vergunningaanvraag
	De leges die de gemeente heft voor een vergunningaanvraag zijn niet hoger dan de daadwerkelijk gemaakte kosten
	Het aantal bezwaar- en beroepsprocedures afgezet tegen het totaal aantal vergunningaanvragen daalt sinds 2011

2.3 Klanttevredenheid en vergunningverlening

Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw is er in toenemende mate aandacht voor de kwaliteit van de publieke dienstverlening⁵, een niet eenduidig en lastig te meten verschijnsel. Dienstverlening onderscheidt zich namelijk op vier kenmerken van productie:⁶

1. Dienstverlening is in meer of mindere mate ongrijpbaar.
2. Dienstverlening bestaat eerder uit activiteiten of een serie van activiteiten dan uit dingen.
3. Dienstverlening wordt ten minste in enige mate tegelijkertijd geproduceerd en geconsumeerd.
4. De klant neemt ten minste in enige mate deel aan het productieproces.

Dit onderscheid maakt dat het toepassen van een bedrijfsmatig concept als kwaliteit in de publieke sector op zijn minst enige voorzichtigheid gebiedt. Kwaliteit van de dienstverlening gaat om een verschil tussen verwachtingen van burgers enerzijds en de geleverde prestaties anderzijds. Daarbij is zowel de uitkomst van de publieke dienstverlening van belang, bijvoorbeeld de vergunning die wordt verleend of het paspoort dat wordt verstrekt, maar

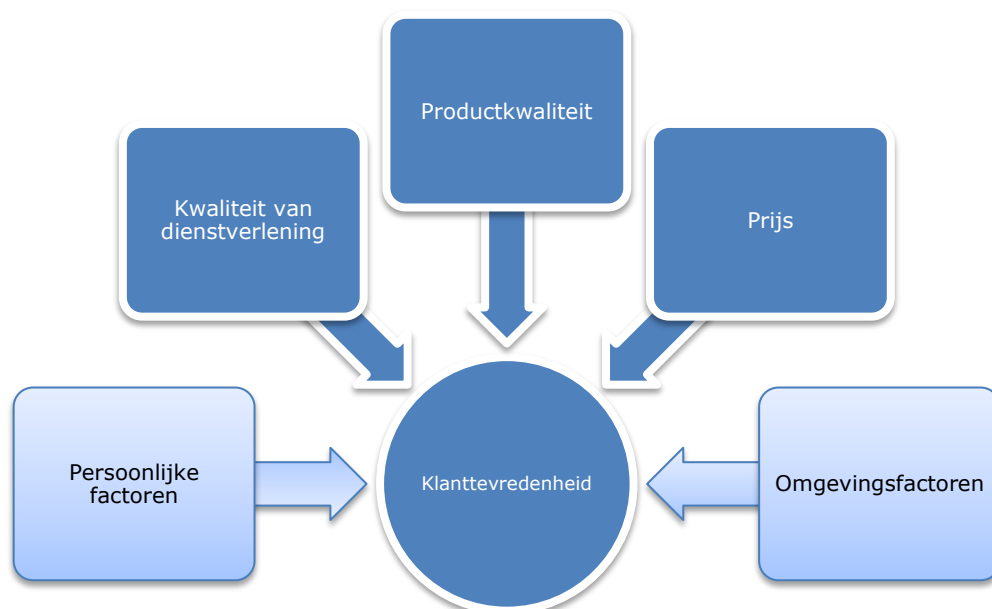
⁵ Zie onder andere Grönroos 1982, Parasuraman e.a. 1994, Kessels 2005.

⁶ Grönroos 1990, Felser 2011.



ook de wijze waarop dat product tot stand is gekomen, het proces, telt mee in de beoordeling van de kwaliteit die wordt geleverd door overheidsinstanties. Met andere woorden, er kan een onderscheid worden gemaakt tussen technische en functionele kwaliteit.⁷ Technische kwaliteit gaat over wat de klant feitelijk ontvangt als gevolg van de dienstverlening, functionele kwaliteit betreft de wijze waarop de dienst wordt geleverd. De kwaliteit van de publieke dienstverlening wordt veelal afgemeten aan de klanttevredenheid, dat wil zeggen, de tevredenheid van burgers over de geleverde prestaties en de wijze waarop deze worden geleverd. Daarbij is ook het oordeel van burgers over de prijs die zij voor de dienstverlening moeten betalen van belang. Daarnaast wordt klanttevredenheid beïnvloed door persoonlijke factoren en omgevingsfactoren, factoren die door overheidsorganisaties niet te veranderen zijn en die derhalve in dit onderzoek buiten beschouwing worden gelaten.

Figuur 2.1 Klanttevredenheid in de publieke sector



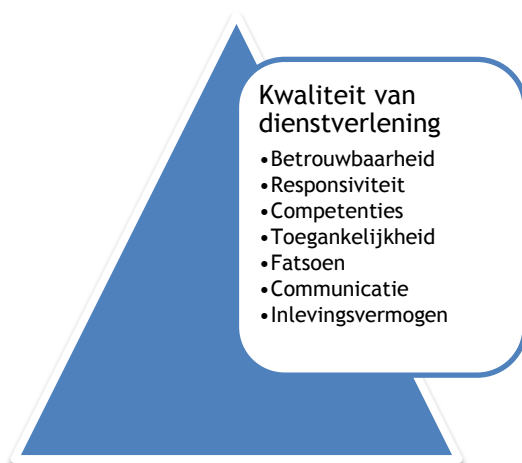
Bron: Kessels 2005, Parasuraman e.a. 1994.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt bepaald door verschillende determinanten. In figuur 2.2 worden de determinanten weergegeven die in dit onderzoek naar vergunningverlening aan de orde komen.

⁷ Grönroos 1982.



Figuur 2.2 Kwaliteit van dienstverlening



Bron: Parasuraman e.a. 1994, Kessels 2005, Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam 2012.

Een eerste determinant van de kwaliteit van dienstverlening is *betrouwbaarheid*. Bij betrouwbaarheid gaat het onder meer om de vraag of de overheid haar afspraken aan de klant nakomt. *Responsiviteit*, een tweede determinant, betreft de bereidheid van ambtenaren om de gevraagde diensten te leveren. Het gaat hier vooral om het openstaan voor de klant. Wordt er bijvoorbeeld snel gereageerd wanneer de klant een vraag heeft over de betreffende dienstverlening? Bij de derde determinant, *competenties*, gaat het in het bijzonder om vakbekwaamheid; beschikken de betrokken ambtenaren in de ogen van de klant over de benodigde vaardigheden en deskundigheid om de dienst te kunnen leveren? De *toegankelijkheid* wordt bepaald door de mate waarin de overheid bereikbaar is, met andere woorden, het gemak waarmee contact kan worden gelegd met een overheidsinstantie. De toegankelijkheid komt tot uitdrukking in openingstijden, maar betreft ook de wijze waarop contact mogelijk is (telefonisch, digitaal, fysiek) en, bij fysiek contact, de locatie waar klanten terecht kunnen met hun vragen. *Fatsoen* heeft te maken met de wijze waarop klanten worden bejegend. In hoeverre zijn de ambtenaren beleefd, vriendelijk, respectvol en betrokken in de ogen van de klant? *Communicatie*, een volgende determinant van klanttevredenheid, gaat over de informatieverstrekking aan klanten, met andere woorden, worden klanten op begrijpelijke wijze geïnformeerd over de gevraagde dienst, over de te volgen procedures, over de prijs die zij moeten betalen, enzovoorts. *Inlevingsvermogen*, tot slot, is de mate waarin overheidsinstanties zich volgens klanten inspannen om in te spelen op hun wensen en behoeften.



Tabel 2.3 Normen klanttevredenheid over de vergunningverlening

Thema	Norm
Klanttevredenheid	Burgers zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening
	Burgers zijn tevreden over de mate waarin de vergunning is afgestemd op hun specifieke wensen en behoeften
	Burgers zijn tevreden over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag



3. Vergunningverlening: beleid, wet- en regelgeving

3.1 Vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân

In het Jaarverslag over 2012 staat dat er bij de gemeente Súdwest-Fryslân jaarlijks zo'n 10.000 vergunningaanvragen worden ingediend. Dit betreft onder andere parkeervergunningen, omgevingsvergunningen (bouw, sloop etc.) en APV-vergunningen. De afgelopen twee jaren is getracht om alle vergunningen en werkprocessen in beeld te brengen en is ernaar gestreefd om binnen de gestelde termijnen alle vergunningen op tijd en op rechtmatige en doelmatige wijze af te doen. Er is een aanvang gemaakt met het aanpassen van de protocollen en werkwijzen met als doel sneller en efficiënter te kunnen werken zodat voor het verlenen van vergunningen een kortere tijd nodig is dan de wettelijk gestelde termijn binnen de beschikbare formatie. In het Jaarverslag wordt geconstateerd dat in 2012 in de gemeente Súdwest-Fryslân vergunningen werden afgedaan binnen wettelijk gestelde termijnen en intern opgestelde protocollen, maar dat de termijnen waarbinnen vergunningen worden afgedaan nog wel maximaal zijn. Daarnaast zouden de gemeentelijke taken op het gebied van vergunningverlening voldoende gefaciliteerd zijn.

In dit hoofdstuk wordt de relevante wet- en regelgeving betreffende het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen beschreven en wordt ingegaan op het beleid dat hierop van toepassing is binnen de gemeente Súdwest-Fryslân.

3.2 De evenementenvergunning

Evenementenbeleid

Evenementen dragen bij aan het culturele en sociaal-maatschappelijke leven binnen een gemeente, maar brengen ook risico's met zich mee voor de fysieke en sociale veiligheid. Een gedegen evenementenbeleid is noodzakelijk om de kans op veiligheidsproblemen te kunnen beperken. Het opstellen van evenementenbeleid is de verantwoordelijkheid van gemeenten in samenwerking met hulpdiensten als politie, brandweer en GHOR. Van een landelijk dwingend kader van wet- en regelgeving is bij evenementen dus geen sprake; evenementenbeleid is een lokale aangelegenheid. Op grond van artikel 174 Gemeentewet is de burgemeester bevoegd voor het verstrekken van evenementenvergunningen. In de Algemene Plaatselijke Verordening wordt deze bevoegdheid verder uitgewerkt.



Artikel 174 Gemeentewet

1. De burgemeester is belast met het toezicht op de openbare samenkomsten en vermakelijkheden alsmede op de voor het publiek openstaande gebouwen en daarbij behorende erven.
2. De burgemeester is bevoegd bij de uitoefening van het toezicht, bedoeld in het eerste lid, de bevelen te geven die met het oog op de bescherming van veiligheid en gezondheid nodig zijn.
3. De burgemeester is belast met de uitvoering van verordeningen voor zover deze betrekking hebben op het in het eerste lid bedoelde toezicht.

Op 20 december 2011 heeft het College van B&W van de gemeente Súdwest-Fryslân de nota 'Evenementenbeleid voor een evenwichtig vermaak' vastgesteld. Deze nota biedt de kaders voor het toetsen en beoordelen van een vergunningaanvraag zodat voor alle betrokkenen duidelijk en helder is onder welke voorwaarden een evenement kan worden georganiseerd. De beleidsnota is opgesteld conform de Handreiking Evenementenveiligheid van het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV). De formulering van de spelregels voor het organiseren van evenementen is bij uitstek een gemeentelijke taak, zo wordt ook expliciet aangegeven in de betreffende nota. In de gemeente Súdwest-Fryslân vinden er jaarlijks zo'n 225 evenementen plaats op het gebied van sport, cultuur, culinaire aangelegenheden en vermaak waarvoor een vergunning moet worden aangevraagd. De gemeente fungeert in de meeste gevallen niet als organisator van deze evenementen, maar is wel verantwoordelijk voor de veiligheid binnen de gemeente. Om die reden is bepaald dat voor het organiseren van een evenement een vergunning nodig is. Zo kan de gemeente er al op voorhand voor zorgen dat een organisator het evenement op een verantwoorde manier vorm geeft. Er wordt daarbij getoetst aan de gevolgen voor de openbare orde, de openbare veiligheid, de volksgezondheid en de bescherming van het milieu. In het kader van de deregulering is er wel een categorie evenementen vastgesteld waarvoor geen vergunning nodig is (zie artikel 2:25 lid 2 APV). Dit betreft kleine evenementen, veelal op buurtniveau, waarbij op voorhand al duidelijk is dat deze geen buitengewoon toezicht van de gemeente behoeven.⁸ Bij deze evenementen kan worden volstaan met een melding. Voor evenementen die niet onder de noemer 'klein evenement' vallen moet via een aanvraagformulier dat digitaal beschikbaar is een vergunning worden aangevraagd.

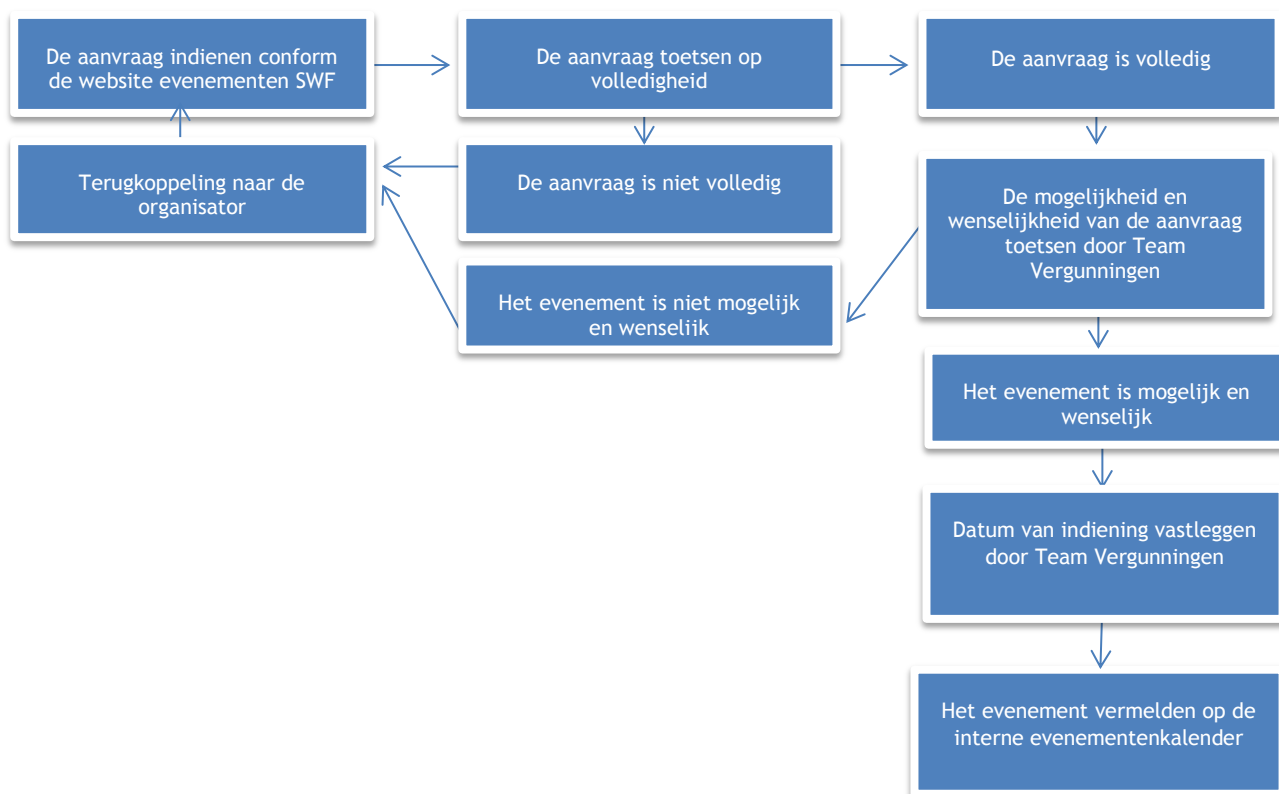
⁸ Geen vergunning is vereist voor een klein evenement, indien:

- a. het aantal aanwezigen niet meer bedraagt dan 75 personen;
- b. het evenement tussen 10.00 en 23.00 uur plaatsvindt;
- c. niet langer dan tot 23.00 uur muziek ten gehore wordt gebracht;
- d. geen omroepactiviteiten plaatsvinden en geen elektronisch versterkte muziek ten gehore wordt gebracht;
- e. het evenement niet plaatsvindt op de rijbaan, (brom)fietspad of parkeerplaats of anderszins een belemmering vormt voor het verkeer en de hulpdiensten;
- f. slechts kleine objecten worden geplaatst met een oppervlakte van minder dan 10 m² per object;
- g. er een organisator is die ten minste 10 werkdagen voorafgaand aan het evenement een melding heeft gedaan aan de burgemeester.



In de beleidsnota worden de stappen beschreven die doorlopen moeten worden bij het indienen van een aanvraag voor een evenementenvergunning. Schematisch ziet het in behandeling nemen van de aanvraag er als volgt uit (figuur 3.1).

Figuur 3.1 In behandeling nemen aanvraag evenementenvergunning



Bron: Evenementenbeleid, 2011, p.24.

Na binnenkomst van de vergunningaanvraag vindt door de behandelend medewerker van het Team Vergunningen de toets op volledigheid plaats. Deze moet positief beoordeeld worden voordat de aanvraag behandeld wordt. Bij de vergunningaanvraag dienen een plattegrond op schaal en een draaiboek gevoegd te worden, elementen die noodzakelijk zijn om tot een oordeel te komen ten aanzien van de openbare orde, de openbare veiligheid, de volksgezondheid en de bescherming van het milieu. Vervolgens wordt er getoetst op mogelijkheid en wenselijkheid. Hierbij wordt gekeken naar:⁹

- Organisatorische draagkracht: Het gemeentelijk apparaat en de hulpverleningsdiensten moeten voldoende personele capaciteit tot hun beschikking hebben om aan hun taken een adequate invulling te kunnen geven. Het aantal evenementen dat wordt gehouden dient hierop afgestemd te zijn. De organisatorische

⁹ Evenementenbeleid, 2011, p.23-24.



draagkracht wordt primair bepaald door het raadplegen van de interne evenementenkalender.

- Externe veiligheid: Het evenemententerrein en bijbehorende (vlucht)routes mogen niet in de plaatsgebonden risicocontouren gelegen zijn. Dit wordt door het Team vergunningen bepaald door online een risicokaart te raadplegen.
- Wenselijkheid: Het evenement moet passen in de visie van de gemeente.

Bij een positieve beoordeling wordt de datum van indiening vastgelegd in de evenementenkalender. De termijn waarbinnen volgens de algemene wet bestuursrecht een besluit op de vergunningaanvraag moet worden genomen begint te lopen op het moment dat de aanvraag wordt ingediend.

Wanneer de gemeente een aanvraag voor een evenementenvergunning in behandeling neemt dan voert zij een risicoscan uit, waarna het evenement wordt aangemerkt als A-, B- of C-evenement. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van het soort evenement, de samenstelling van het evenement en de plaats en tijdstip van het evenement. De afhandeling van de risicoscan dient binnen vijf werkdagen plaats te vinden. Afhankelijk van de classificatie kunnen bepaalde aanvullende documenten van de organisator worden gevraagd, zoals een veiligheidsplan bij B- en C-evenementen of een verkeers- en vervoersplan met tekeningen, en kunnen aanvullende voorschriften in de vergunning worden opgenomen. De behandeltermijn voor A- en B-vergunningen is acht weken. Bij C-evenementen is dit twaalf weken. Deze termijnen beginnen te lopen zodra een aanvraag is ingediend. De A-evenementen kunnen door het team vergunningen van de gemeente zelfstandig worden beoordeeld en afgehandeld. Politie, brandweer en gemeentelijke diensten worden door middel van een afschrift op de hoogte gesteld van het evenement. De B- en C-evenementen worden besproken in het evenementenoverleg. In dit overleg zijn de lokale politie, de lokale brandweer en diverse gemeentelijke teams vertegenwoordigd, onder voorzitterschap van een medewerker van het Team Vergunningen. Voor C-evenementen wordt naast behandeling in het evenementenoverleg ook advies gevraagd van het kernteam veiligheid. Dit team bestaat uit beleidsadviseurs van het team juridische en veiligheidszaken, de groepschef en evenementencoördinator van de politie, de teamleider Risicobeheersing van de brandweer en de medewerker preventie van de GGD-GHOR. Er wordt advies uitgebracht en uiteindelijk besluit het bestuursorgaan (in de praktijk is dit voor A- en B-evenementen gemandateerd aan de teammanager Vergunningen) of een evenementenvergunning wordt afgegeven en welke voorschriften er aan de vergunning worden verbonden. De organisator is primair verantwoordelijk voor het nakomen van de vergunningvoorschriften. Binnen de gemeente Súdwest-Fryslân is een centraal coördinatiepunt ondergebracht bij het Team Vergunningen. Dit coördinatiepunt dient als aanspreekpunt voor de organisatoren van evenementen en is tevens aanspreekpunt voor de betrokken gemeentelijke teams. Doel is de klantvriendelijkheid en efficiëntie bij de vergunningverlening te vergroten.

In 2012 is de werkwijze voor de afhandeling van evenementenvergunningen opnieuw vormgegeven. In juli van dat jaar is het team vergunningen gestart met een LEAN traject. Hiervoor is een ideaalproces ontworpen, waar acties aan gekoppeld zijn. Eén van deze acties is het maken van een werkboek. Dit is een boek met werkprocessen, handleidingen en checklists. Voor wat betreft het cluster APV, waar de evenementenvergunningen worden verleend, zijn het werkboek en de werkprocessen inmiddels in concept gereed. In het document 'Richtlijnen proces onderhandenwerk' van het Team Vergunningen, cluster APV, zijn richtlijnen opgesteld met als doel ervoor zorg te dragen dat alle medewerkers van het Team Vergunningen op dezelfde wijze werken. In de richtlijnen wordt een onderscheid gemaakt tussen de taken van het front- en de taken van het backgedeelte en wordt

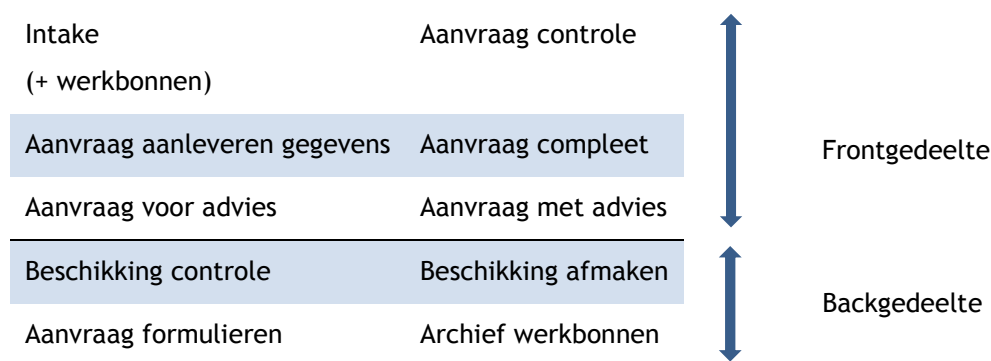


achtereenvolgens ingegaan op de wijze waarop er met de werkkast, de werkbbon en Corsa¹⁰ gewerkt moet worden.

Het frontgedeelte houdt zich, naast het beantwoorden van binnenkomende telefoontjes, onder meer bezig met het te woord staan van klanten die een aanvraag willen doen of bij een voorgesprek, het controleren van aanvragen op volledigheid en indien nodig het opvragen van aanvullende informatie bij de klant, het opvragen van advies bij specialisten, het opslaan van adviezen en aanvullende gegevens in Corsa en het afdoen van lichte vergunningen. Bij voorgesprekken en intakes wordt er door hen gewerkt met checklists. Het backgedeelte houdt zich bezig met het toetsen van een aanvraag en het opmaken van een beschikking. Ook controleren zij (in ieder geval de negatieve) concept beschikkingen van collega's. De (negatieve) beschikkingen kunnen volgens werkafpraak ter controle worden aangeboden aan het juridisch cluster. Zij maken de beschikking verzendklaar en vanaf januari slaan zij aan de hand van standaardjablonen de informatie op in Corsa. Het frontgedeelte maakt per dag onderling afspraken over de verdeling van taken, terwijl het backgedeelte de aanvragen met de kortste termijn of de hoogste urgentie het eerste oppakt.

Sinds eind 2012 beschikt het cluster APV over een werkkast. De kast bestaat uit verschillende stappen (planken) die het fysieke dossier (meer specifiek: de werkbbon) doorloopt. Hierdoor is het op elk moment fysiek zichtbaar waar de werkvoorraad ligt. De indeling van de werkkast wordt weergegeven in figuur 3.2.

Figuur 3.2 De werkkast



Bron: OHW Richtlijnen proces onderhandenwerk Team Vergunningen, Cluster APV, 2013, p.5.

Uit de werkbbonen kan onder meer informatie worden gehaald over de doorlooptijd van aanvragen en het type aanvragen dat binnenkomt. Een werkbbon omvat de volgende onderdelen:

- Onderwerp, contactpersoon, locatie en periode
- Aanvraag: compleetheid en beschikbaarheid
- Voorbereiding: aanvraag voor advies en aanvraag met advies
- Afhandeling
- Aantekeningen

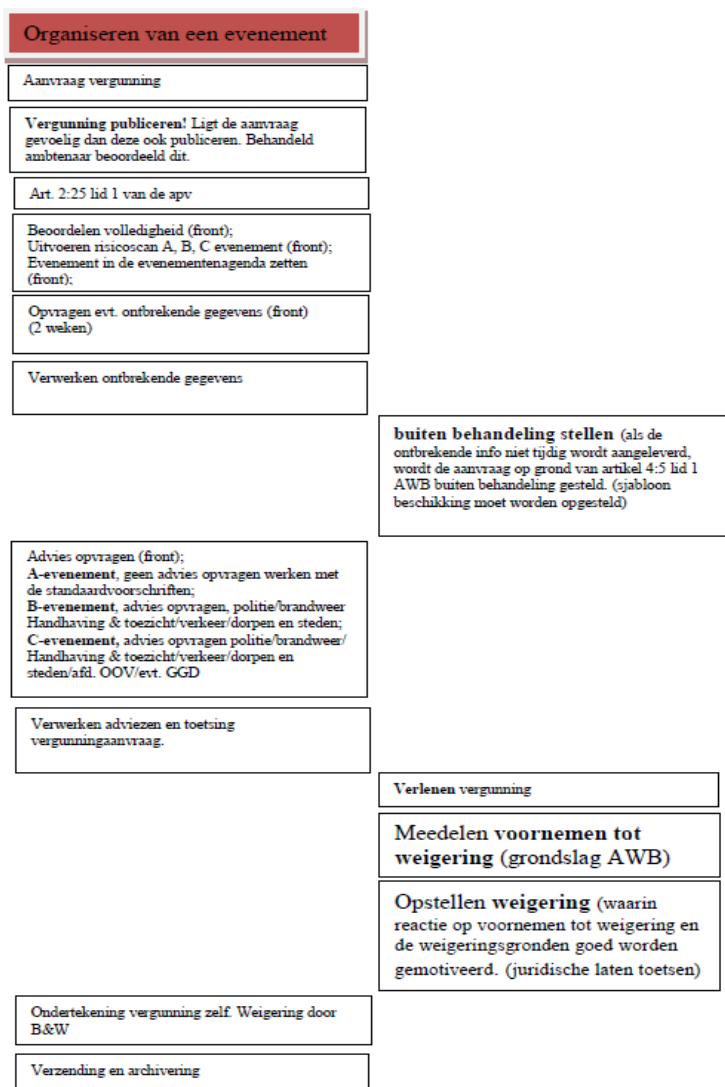
¹⁰ Corsa is het gemeentelijk postregistratiesysteem dat wordt gebruikt ten behoeve van de evenementenvergunningen.



De volgende figuur geeft een weergave van het werkproces evenementen. Voor verschillende collectieve en incidentele festiviteiten is het werkproces op dergelijke wijze gevisualiseerd, voor evenementen in het algemeen en bepaalde typen evenementen (circussen, braderieën, kleine evenementen) in het bijzonder is het werkproces beschreven.

Vanuit het Team Vergunningen wordt aangegeven dat er momenteel nieuw evenementenbeleid in de maak is waarin het proces op hoofdlijnen (figuur 3.1) en het proces op clusterniveau (figuur 3.3) meer op elkaar aan moeten sluiten. Ook wordt aangegeven dat het werkproces evenementen uit figuur 3.3 enige aanpassing vereist vanuit het team, zowel tekstueel (vergunning publiceren moet zijn aanvraag publiceren, behandeld ambtenaar moet zijn behandelend ambtenaar) als inhoudelijk (bij weigering moet ondertekening plaatsvinden door de burgemeester en niet door B&W).

Figuur 3.3 Werkproces evenementen





Leges

In de legesverordening 2012 zijn de leges beschreven die in rekening worden gebracht voor het in behandeling nemen van een aanvraag voor een vergunning. De gemeente heeft de leges voor het belastingjaar 2012 inflatoir verhoogd. In het jaarverslag en de jaarrekening van 2012 wordt aangegeven (2013, p.88): *“Er is nog geen sprake van kostendekkende tarieven omdat de inzet van personeel (nog) niet was toe te rekenen aan de verschillende producten. In 2012 is er een onderzoek afgerond naar de producten uit de WABO en de APV. Deze onderzoeken hebben geresulteerd in hogere tarieven voor 2013”*.

Voor wat betreft de evenementenvergunning is in 2013 de legesverordening op verschillende punten aangepast ten opzichte van 2012. Waar in de legesverordening van 2012 meer werd gedifferentieerd naar verschillende evenementen als braderieën, optochten, feesten, kleine en grootschalige evenementen, worden evenementen in de legesverordening van 2013 geclusterd en ingedeeld in A-, B- en C-evenementen.

Tabel 3.1 Leges evenementenvergunning

Het tarief bedraagt voor het in behandeling nemen van een aanvraag om een vergunning voor het organiseren van een evenement als bedoeld in artikel 2:25 van de APV (evenementenvergunning), indien het betreft:

een vergunning voor een A-evenement (regulier)	€30,00
een vergunning voor een B-evenement (evenement met verhoogde aandacht)	€75,00
een vergunning voor een C-evenement (risicovol)	€1.000,00
Onverminderd het bepaalde in 3.2.1.1, 3.2.1.2 en 3.2.1.3 is, voor zover voor het beoordelen van een aanvraag als bedoeld in artikel 2:25 van de APV voor het organiseren van een evenement het advies wordt gevraagd van de geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen (GHOR) het door de GCOR berekende recht verschuldigd.	
Het tarief bedraagt voor het in behandeling nemen van een vergunning voor het organiseren van een snuffelmarkt als bedoeld in de Algemene plaatselijke verordening	€30,00
Genoemde bedragen worden verhoogd met publicatiekosten wanneer besluiten gepubliceerd worden	€18,20

Bron: Legesverordening 2013.

Verder zijn de te betalen leges sterk omhoog gegaan. Zo werd voor een grootschalig evenement of een evenement met een verhoogd risicoprofiel in 2012 nog €109,10 euro in rekening gebracht, in 2013 betaalt men voor een risicovol evenement, een zogenaamd C-evenement, €1.000. En voor reguliere evenementen als optochten, feesten, muziekvoorstellingen of wedstrijden op of aan de weg betaalde men in 2012 nog €13,70, terwijl daar in 2013 €30 voor in rekening wordt gebracht. Door het Team Vergunningen wordt aangegeven dat de verhoging in 2013 is doorgevoerd op basis van een schatting van het aantal uren per product in 2012. Deze schatting is gebaseerd op een aantal weken uren schrijven voor een aantal veelvoorkomende producten. Er was destijds nog geen sprake van een



structurele urenregistratie. In onderstaande tabel worden de bevindingen van dit onderzoek gepresenteerd. Hierbij werd uitgegaan van een uurtarief van €57,40. Het aantal minuten is de tijd exclusief indirecte kosten (studie-uren, vergadertijd, etc.).

Tabel 3.2 Onderzoek leges evenementenvergunning

Vergunning	Aantal minuten	Kosten	Legesbedrag in 2012
A-evenement	105	€100,45	€13,70
B-evenement	135	€129,15	€37,80
C-evenement	280	€267,87	€109,10

Bron: Aanpassing leges APV/Bijzondere wetten

Ook is er een vergelijking gemaakt met omliggende gemeenten. Door het Team Vergunningen wordt op basis van deze vergelijking geconstateerd dat de urenberekening en de tarieven die in de omliggende gemeenten worden gehanteerd aangeven dat aanpassing van de legesbedragen legitiem is of dat de gehanteerde tarieven minimaal twee maal hoger kunnen worden vastgesteld dan de bestaande tarieven. Er is vervolgens besloten om de leges trapsgewijs te verhogen en om daarnaast te starten met ureschrijven.

3.3 De omgevingsvergunning

Landelijk kader

De omgevingsvergunning is een vergunning voor bouwen, milieu en ruimte. Op 1 oktober 2010 is de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) in werking getreden. Hiermee werd de omgevingsvergunning een feit. In de omgevingsvergunning worden 25 vergunningstelsels samengevoegd. De omgevingsvergunning moet leiden tot minder administratieve lasten voor bedrijven, burgers en gemeenten, betere dienstverlening aan bedrijven en burgers, kortere procedures en het voorkomen van tegenstrijdige voorschriften.¹¹ Burgers en bedrijven kunnen nu bij één loket van één bevoegd gezag één vergunning aanvragen voor hun activiteiten en projecten in de fysieke leefomgeving. Er is nog maar één digitaal aanvraagformulier en na behandeling van de aanvraag krijgt de indiener één beschikking waarop één bezwaarprocedure van toepassing is.

De aanvraag van een omgevingsvergunning is aan landelijke regels gebonden. Deze zijn vastgelegd in de Ministeriële regeling omgevingsrecht (Mor) welke is ingevoerd op 1 oktober 2010. Voor alle werkzaamheden waarvoor een vergunning nodig is, is in de Mor vastgelegd welke documenten en gegevens vereist zijn bij de vergunningaanvraag. Gemeenten mogen alleen die gegevens opvragen die relevant zijn voor de aanvraag, dit kunnen echter ook gegevens zijn die niet landelijk zijn vastgelegd. Gemeenten moeten in dat geval duidelijk aangeven waarom zij deze gegevens nodig hebben. De aanvraag van een omgevingsvergunning kan zowel digitaal als via de post worden ingediend. Het College van Burgemeester en Wethouders is bevoegd tot het beschikken op aanvragen omgevingsvergunningen. De gemeente toetst de vergunningaanvraag aan meer aan het bestemmingsplan, de

¹¹ www.vng.nl, geraadpleegd op 4 juni 2013.



gemeentelijke bouwverordening, het Bouwbesluit, de welstandsnota, de Wabo en de Woningwet. Afhankelijk van de activiteiten die worden aangevraagd, zijn er twee procedures: de reguliere procedure en de uitgebreide procedure. Vergunningaanvragen waarbij alléén een omgevingsvergunning voor bouwen nodig is, vallen altijd onder de reguliere procedure. De gemeente beoordeelt de aanvraag in principe binnen acht weken. Is binnen die termijn geen besluit over de aanvraag genomen, dan krijgt de aanvrager automatisch een vergunning. Dit wordt een vergunning van rechtswege genoemd. Er mag pas met een vergunning van rechtswege worden gebouwd als de bezwaarperiode van zes weken ongebruikt is verstreken. De uitgebreide procedure geldt als naast bouwen bijvoorbeeld ook een vergunning nodig is voor bepaalde vormen van strijdig gebruik met de regels van het bestemmingsplan. Gemeenten hebben in principe zes maanden om de aanvraag te beoordelen. Als de gemeente niet binnen de gestelde periode besluit, wordt geen vergunning van rechtswege verleend maar dan kan de gemeente in gebreke gesteld worden. Daarna heeft de gemeente twee weken de tijd om alsnog te besluiten. Laat de gemeente dit na dan kan een dwangsom worden opgelegd. Ook voor de omgevingsvergunning geldt dat de termijnen beginnen te lopen wanneer de aanvraag is ingediend. In dit onderzoek ligt de nadruk op vergunningverlening via de reguliere procedure.

De aanvraag van een reguliere omgevingsvergunning verloopt als volgt. Allereerst gaat de aanvrager naar het Omgevingsloket online. Daar kan hij met behulp van de vergunningcheck controleren welke vergunningen hij eventueel nodig heeft. Vervolgens kan de aanvrager het aanvraagformulier invullen en deze digitaal dan wel uitgeprint en per post voorzien van de benodigde bijlagen versturen. Gemeenten zijn het eerste aanspreekpunt voor particulieren en bedrijven met vragen over de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) en de omgevingsvergunning. Gemeenten worden daarbij vanuit het Rijk ondersteund door de Helpdesk Omgevingsvergunning.

Lokaal beleid

Via het productenloket op haar website informeert de gemeente Súdwest-Fryslân haar burgers over de wijze waarop een omgevingsvergunning kan worden aangevraagd. Hierbij ligt de nadruk op bouwactiviteiten. De gemeente verwijst naar het Omgevingsloket online voor de vergunningcheck en de daadwerkelijke aanvraag van de vergunning en naar de Mor en de website van de Rijksoverheid voor informatie over indieningsvereisten, afhandeling en termijnen van de vergunningaanvragen. Ook wordt erop gewezen dat voor de aanvraag van een omgevingsvergunning leges verschuldigd zijn. Van de hoogte van de leges wordt op de website geen melding gemaakt. Verder staat op de website van de gemeente Súdwest-Fryslân beschreven hoe de procedure verloopt na het indienen van de aanvraag. Bij het beoordelen van de aanvraag toetst de gemeente de aanvraag eerst op volledigheid. Als er aanvullende stukken nodig zijn, dan stelt zij de aanvrager (eenmalig) in de gelegenheid om deze zaken aan te leveren. Tevens geeft de gemeente aan hoeveel tijd de aanvrager heeft om de gegevens alsnog te verstrekken. Doet hij dat niet, dan neemt de gemeente de aanvraag niet in behandeling. Vult de aanvrager de aanvraag alsnog volledig in, dan wordt deze in behandeling genomen en gaat de beslistermijn lopen. Zodra alle stukken aangeleverd zijn om een aanvraag te kunnen beoordelen, vindt de inhoudelijke toetsing plaats. Zo wordt bijvoorbeeld bij de activiteit bouwen bekeken of die passend is binnen het ruimtelijke kader (bestemmingsplan en welstandsnota) en of de aanvraag voldoet aan de technische eisen (Bouwbesluit). Komen er uit deze inhoudelijke toets zaken naar voren waarvoor de gemeente geen vergunning kan verlenen, dan stelt de gemeente de aanvrager in de gelegenheid zijn aanvraag aan te passen. Zodra de aanvraag voldoet aan de hierboven genoemde eisen, verleent de gemeente een omgevingsvergunning. Het kan zijn dat er aan de vergunning nadere voorwaarden worden verbonden. Nadat een omgevingsvergunning voor bijvoorbeeld



bouwen is verleend, dan mag de vergunninghouder direct starten met de bouw. Wel moet de vergunninghouder dat melden aan de gemeente. Dit is wel voor eigen risico zolang de bezwaarperiode van 6 weken niet is afgelopen. Wanneer de gemeente een omgevingsvergunning heeft verleend voor bouwen en slopen, het veranderen van een monument of het kappen van een boom, dan mag pas worden gestart met de werkzaamheden nadat de bezwaartermijn is afgelopen.¹²

Voor de Wabo wordt vanaf de fusie gebruik gemaakt van beheerssysteem GISVG. In dit beheerssysteem worden de te nemen stappen per type aanvraag doorlopen. Voor de Wabo wordt, evenals voor de evenementenvergunning, een werkboek gemaakt, maar dit werkboek is momenteel nog niet in concept beschikbaar. Wel bestaat er een stroomschema van het proces van de omgevingsvergunning (zie bijlage V).

Leges

Vanuit het Team Vergunningen wordt ten aanzien van de stijging van de leges aangegeven: *“De inkomsten als begroot werden in 2012 niet gehaald. Hier liggen diverse oorzaken aan ten grondslag. Ten eerste de effecten van de crisis, immers het aantal grote projecten (met hoge leges) is sterk gedaald. In de begroting is hier onvoldoende rekening mee gehouden.*

Bovendien zijn er veranderingen in de wetgeving en vastgesteld beleid/verordeningen die hier een rol spelen. Dit betekent enerzijds bijstelling begroting en anderzijds het aanpassen van de legesverordening”. In 2012 is er een overzicht opgesteld van de (loon)kosten van het team Vergunningen, de opbrengsten op basis van de begroting en de leges die benodigd zijn om de kosten van het team te dekken. De totale kosten worden berekend op €1.629.513, de totale opbrengst van de bouwleges op basis van de begroting bedraagt €1.316.350. In 2012 werd binnengehaald €761.899, waarmee het dekkingspercentage op 47 procent lag. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een voorstel voor aanpassing van de leges in de legesverordening dat in december 2012 aan de raad is voorgelegd. Bij een verhoging van de leges met 73 procent wordt de opbrengst €1.318.085 waarmee het dekkingspercentage wordt verhoogd naar 81 procent in 2013. Dit overzicht heeft uiteindelijk geresulteerd in een voorstel dat in december 2012 aan de raad is voorgelegd. Daarnaast is op basis van deze informatie de begroting aangepast, aldus de Teammanager Vergunningen.

In de legesverordeningen 2012 en 2013 (titel 2 hoofdstuk 3) staat beschreven welke kosten er verbonden zijn aan de aanvraag van een omgevingsvergunning voor de activiteit bouwen. Hierbij wordt opgemerkt:¹³ *“Het tarief bedraagt voor het in behandeling nemen van een aanvraag om een omgevingsvergunning voor een project: de som van de verschuldigde leges voor de verschillende activiteiten of handelingen waaruit het project geheel of gedeeltelijk bestaat en waarop de aanvraag betrekking heeft en de verschuldigde leges voor de extra toetsen die in verband met de aanvraag moeten worden uitgevoerd, berekend naar de tarieven en overeenkomstig het bepaalde in dit hoofdstuk en hoofdstuk 4 van deze titel. In afwijking van de vorige volzin kan ook per activiteit, handeling of andere grondslag een legesbedrag worden gevorderd”.* In de volgende tabel worden de leges gepresenteerd die worden geheven voor bouwactiviteiten zoals beschreven in de legesverordening 2012 en 2013.

¹² www.gemeentesudwestfryslan.nl, geraadpleegd op 18 juni 2013. Deze tekst is momenteel gewijzigd, maar gezien de onderzoeksperiode wordt hier verwezen naar de informatie die vergunningaanvragers de eerste helft van 2013 tot hun beschikking hadden.

¹³ Legesverordening 2012.



Tabel 3.3 Leges omgevingsvergunning voor bouwactiviteiten

Indien de aanvraag om een omgevingsvergunning betrekking heeft op een bouwactiviteit als bedoeld in artikel 2.1, eerste lid, onder a, van de Wabo, bedraagt het tarief:	2012	2013
indien de bouwkosten minder dan €5.000,- bedragen	€80	€141
indien de bouwkosten €5.000,- bedragen of meer, doch minder dan €25.000,-	€80	€141
vermeerderd met €7,85 voor elke €500,- of gedeelte daarvan boven €5.000,-		
Indien de bouwkosten €25.000,- bedragen of meer, doch minder dan €50.000,-	€394	€682
vermeerderd met €6,90 voor elke €500,- of gedeelte daarvan boven €25.000,-		
indien de bouwkosten €50.000,- bedragen of meer, doch minder dan €100.000,-	€739	€1.278
Vermeerderd met €6,05 voor elke €500,- of gedeelte daarvan boven €50.000,-		
indien de bouwkosten €100.000,- bedragen of meer, doch minder dan €250.000,-	€1.344	€2.325
Vermeerderd met €5,35 voor elke €500,- of gedeelte daarvan boven €100.000,-		
indien de bouwkosten €250.000 of meer bedragen,	€2.949	€5.102
vermeerderd met €5,10 voor elke €500,- of gedeelte daarvan boven €250.000,-		

Bron: Legesverordening 2012 en 2013.



4. Vergunningverlening in de praktijk

4.1 Evenementenvergunning

De evenementenvergunning in cijfers

In 2013 (t/m de maand november) kwamen er in de gemeente Súdwest-Fryslân 228 aanvragen voor een evenementenvergunning binnen. Hieronder bevonden zich 120 aanvragen voor een terugkerend A-evenement, 107 voor een terugkerend B-evenement en 1 aanvraag voor een terugkerend C-evenement. In totaal werden in 2013 vier bezwaarschriften ingediend, maar deze werden vervolgens alle vier ingetrokken en hadden dus geen beroepsprocedure tot gevolg. In week 15 van 2013 werd gestart met het schrijven van uren per vergunningaanvraag. Gedurende een half jaar (week 15 t/m week 40) werd er door de casemanagers APV/bijzondere wetten in totaal 708,7 uur besteed aan het verlenen van evenementenvergunningen, inclusief het inboeken van aanvragen en exclusief de tijd die (externe) adviseurs besteedden aan een vergunningaanvraag. Uren worden niet geschreven op categorieën evenementen. Aangenomen wordt dat voor A-, B- en C-evenementen respectievelijk 1, 2¼ en 4½ uur per aanvraag nodig is, maar in hoeverre deze getallen realistisch zijn moet in 2014 nog gemeten worden aan de hand van de urenregistratie, aldus het Team Vergunningen.

Het cijfermatig inzicht in de evenementenvergunningen blijkt beperkt te zijn. Navraag bij het Team Vergunningen leert dat evenementenvergunningen (nog) niet in een casemanagementsysteem worden geplaatst. In 2011 werd een groot deel van de aanvragen evenementenvergunningen niet centraal geregistreerd, al werden deze wel opgeslagen op de digitale schijf of fysiek opgeborgen in een dossier. Langzamerhand werd er steeds vaker geregistreerd in Corsa. Echter, hierbij werd (en wordt) soms alleen de uitgaande brief geregistreerd en niet de ingekomen aanvraag. Deze aanvraag is dan wel fysiek beschikbaar of op een schrijft terug te vinden. Zaakgericht werken is (nog) niet ingevoerd, waardoor het lastig is om te achterhalen welke aanvragen evenementenvergunningen bij de uitgaande correspondentie horen. Het invoeren van de brief in Corsa inclusief het versturen van een ontvangstbevestiging vindt plaats via Team Informatievoorziening. Er zijn geen werkafspraken over het toevoegen van deze ontvangstbevestiging in het dossier. Ook zijn er geen afspraken over het invoeren van specifieke eigenschappen van een aanvraag. Hiervoor is het systeem niet geschikt en is inhoudelijke kennis nodig. Het is niet mogelijk om in het systeem op te vragen of een beschikking een vergunning of een weigering betreft, vandaar dat in de tabel alleen het aantal (394) beschikkingen wordt weergegeven dat in 2013 werd verleend.

Wanneer in Corsa wordt gezocht op trefwoord 'vergunning' dan blijken er 4.473 poststukken binnengekomen te zijn en 3.442 poststukken uitgegaan te zijn waarin dat trefwoord terug te vinden is. Er kunnen echter meerdere poststukken betrekking hebben op dezelfde vergunningaanvraag, waardoor deze aantallen lastig te duiden zijn.



Tabel 4.1 Evenementenvergunning in cijfers

Evenementenvergunning	2011	2012	2013 (januari t/m november)
Aantallen aanvragen	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Totaal: 228 A: 120 ¹⁴ B: 107 ¹⁵ C: 1
Aantallen beschikkingen	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Totaal: 394 A: 120 B: 86 C: 22
Aantallen afgewezen aanvragen	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
De gemiddelde doorlooptijd	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
Aantallen aanvragen waarbij de doorlooptijd is overschreden	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar
Aantallen ingediende bezwaarschriften	Niet beschikbaar	0	Totaal: 4 ¹⁶ A: 2 B: 2
Aantallen beroepsprocedures	Niet beschikbaar	0	0
Aantallen ambtelijke uren die feitelijk werden besteed aan het verlenen van evenementenvergunningen ¹⁷	Niet bekend	Niet bekend	708,7 ¹⁸

¹⁴ Betreft de terugkerende evenementen en niet de incidentele evenementen.

¹⁵ Idem.

¹⁶ Alle ingediende bezwaarschriften zijn ingetrokken.

¹⁷ Een enkele vergunningaanvraag omvat soms meerdere besluiten of ontheffingen. Denk hierbij aan een ontheffing geluid o.i.d. Het totaal aantal uren dat werd besteed aan evenementen kan dus ook meervoudige aanvragen omvatten.

¹⁸ Het betreft hier de ambtelijke uren die zijn besteed aan het verlenen van evenementenvergunningen in week 15 t/m week 40 van 2013.



Beleid in de praktijk

In dit onderzoek zijn vijf dossiers van aanvragen evenementenvergunningen bestudeerd. De dossiers betroffen twee A-evenementen (een open dag en een sporttoernooi), twee B-evenementen (beide muziekfestivals) en één C-evenement (groot sportevenement). De vergunningaanvragen werden ingediend in de eerste helft van 2013, met uitzondering van de vergunningaanvraag betreffende het C-evenement welke eind 2012 reeds werd ingediend, maar gedurende 2013 werd afgehandeld. Alle vergunningaanvragen werden toegewezen.

In tabel 4.2 zijn de doorlooptijden van de bestudeerde vergunningprocedures inzichtelijk gemaakt. Bij twee van de procedures werd de termijn overschreden, namelijk bij de open dag (A-evenement) en het grote sportevenement (C-evenement). Vanuit het Team Vergunningen wordt aangegeven dat de aanvrager van het C-evenement in het kader van overleggen op de hoogte was van de termijn van besluitvorming. De overige drie vergunningaanvragen voor A- en B-evenementen werden ruim binnen de wettelijke termijn van acht weken afgehandeld.

Tabel 4.2 Doorlooptijden evenementenvergunningen

Evenement	Datum binnenkomst aanvraag	Datum besluit aanvraag	Datum verzending besluit	Doorlooptijd
A Open dag	26-03-2013	29-05-2013	29-05-2013	65 dagen 43 werkdagen 9 weken
A Sporttoernooi	18-04-2013	31-05-2013	31-05-2013	44 dagen 29 werkdagen 6 weken
B Muziekfestival	21-03-2013	03-05-2013	03-05-2013	44 dagen 30 werkdagen 6 weken
B Muziekfestival	04-04-2013	15-05-2013	15-05-2013	42 dagen 28 werkdagen 5 weken
C Groot sportevenement	28-11-2012	15-04-2013	15-04-2013	139 dagen 95 werkdagen 19 weken

De aanvragen komen bij de gemeente Súdwest-Fryslân binnen via een Aanvraagformulier Evenementen. Bij drie van de aanvragen ontvingen de aanvragers binnen een week een ontvangstbevestiging. Bij twee aanvragen is in het dossier geen ontvangstbevestiging aanwezig, mogelijk omdat de ontvangstbevestigingen die worden verstuurd door het Team Informatievoorziening niet altijd gekoppeld zijn aan de digitale Corsa case, aldus het Team Vergunningen. Uit de werkbonnen die in vier dossiers aanwezig zijn blijkt dat bij drie



vergunningaanvragen een volledigheidstoets werd uitgevoerd waarbij geconstateerd werd dat de aanvragen volledig waren. In één dossier betreffende een B-evenement werd niet duidelijk of de volledigheidstoets werd uitgevoerd. Ook voor het C-evenement werd een werkbon gemaakt en werd getoetst of de informatie die door de aanvrager werd aangeleverd volledig was. Voor alle vergunningaanvragen werd een risicoscan uitgevoerd. Dit gebeurde tegelijkertijd met het maken van de werkbon.

In vier van de vijf dossiers was sprake van het inwinnen van intern en/of extern advies. In de vergunningaanvraag voor de open dag werd, hoewel hier sprake is van een A-evenement en het inwinnen van advies niet is voorgeschreven, advies gevraagd aan politie en brandweer. Bij het andere A-evenement, het sporttoernooi, vond er intern overleg plaats met het gemeentelijk team dat zich bezighoudt met verkeer. Bij de muziektfestivals, de B-evenementen, werden politie en/of brandweer geraadpleegd. Dit gebeurde in één van de dossiers door afzonderlijke mails te sturen naar politie, brandweer en het gemeentelijke team dat zich bezighoudt met verkeer met het verzoek om binnen zeven dagen te reageren. De politie geeft in haar reactie aan te laat te zijn. Hoewel de brandweer in dit dossier negatief adviseert en de politie positief, mits er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, wordt de vergunning toegewezen. In de beschikking worden de bezwaren van brandweer en verkeer omgezet in voorschriften waaraan de aanvrager moet voldoen. Bij het andere muziektfestival is advies ingewonnen bij de brandweer, hiernaar wordt in de beschikking verwezen, en is daarnaast het gemeentelijk Team Ondersteuning geraadpleegd. In de beschikking betreffende het C-evenement wordt verwezen naar een tweetal gesprekken met politie en gemeente. Uit de werkbon blijkt dat er overleg met het kernteam veiligheid is geweest. Het blijkt dat wanneer er intern en/of extern advies wordt ingewonnen, dit advies wordt meegenomen in de besluitvorming en het uiteindelijke besluit, veelal in de vorm van expliciete voorschriften waaraan de aanvrager moet voldoen.

De beslissing op de bestudeerde vergunningaanvragen werd in alle gevallen genomen door de Teammanager Publiek Vergunningen, twee maal namens de burgemeester en driemaal namens de burgemeester en het college, waarvan tweemaal met de toevoeging “voor zover het ieders bevoegdheid betreft”.

De aanvragers van evenementenvergunningen worden in de beschikking op de hoogte gesteld van de leges die zij moeten betalen. In de ontvangstbevestigingen, voor zover deze zijn verzonden, wordt in het geheel niet gesproken over leges. Bij het C-evenement werd zowel in de ontvangstbevestiging als in de beschikking niet gesproken over leges. Navraag bij het Team Vergunningen leert dat dit het gevolg is van afspraken uit de voormalige gemeente die nog moeten worden herzien. Bij drie evenementen werden kosten in rekening gebracht voor de publicatie van het evenement. Bij één A-evenement was dit niet het geval. In hoeverre de evenementen daadwerkelijk werden gepubliceerd werd niet geheel duidelijk. Het sporttoernooi en één muziektfestival werden opgenomen in de interne evenementenkalender. In hoeverre de open dag en het grote sport evenement intern en/of extern werden gepubliceerd werd niet duidelijk uit de dossiers. Het andere muziektfestival werd volgens de beschikking in de gemeenterubriek van lokale kranten en op de website van de gemeente bekend gemaakt.

In de vijf dossiers was een werkbon aanwezig. Vier daarvan waren niet volledig ingevuld.



4.2 Omgevingsvergunning

De omgevingsvergunning in cijfers

In 2011 werden er in totaal ruim elfhonderd aanvragen voor een omgevingsvergunning ingediend. Veruit het merendeel betrof aanvragen voor een reguliere omgevingsvergunning. In 2012 nam het aantal aanvragen af naar ruim negenhonderd aanvragen. Het eerste halfjaar van 2013 kwamen er 444 aanvragen binnen bij de gemeente Súdwest-Fryslân. Het aantal uren dat ambtelijk wordt besteed aan de afhandeling van aanvragen omgevingsvergunningen wordt pas sinds week 15 van 2013 geregistreerd. De uren die in navolgende tabel zijn weergegeven betreffen een periode van een half jaar (week 15 t/m week 40). Onder de aanvragen betreffende reguliere en uitgebreide procedure worden de uren weergegeven die de casemanagers bouw, milieu en brandpreventie hebben besteed aan het daadwerkelijk behandelen en verlenen van vergunningen, dus exclusief adviezen, externe partijen, inboeken, mails, telefoon etc. Onder VB is het aantal ambtelijk besteedde uren weergegeven exclusief de uren die de casemanagers milieu en brandpreventie hebben gemaakt.

Tabel 4.3 Omgevingsvergunning in cijfers

Omgevingsvergunning		2011	2012	2013 (januari t/m juni)
Aantallen aanvragen totaal ¹⁹		1183	931	444
Aantallen aanvragen uitgebreide procedure		106	76	27
Aantallen haalbaarheidstoetsing ²⁰		295	373	171
Aantallen aanvragen reguliere procedure		1077	855	417
Aantallen ambtelijke uren, besteed aan verlenen omgevingsvergunningen	Reguliere procedure	Niet bekend	Niet bekend	1437
	Uitgebreide procedure	Niet bekend	Niet bekend	749,12
	Haalbaarheidstoetsing	Niet bekend	Niet bekend	512

Het merendeel van de vergunningaanvragen betreft de reguliere procedure. In 2011 werden er ruim negenhonderd reguliere omgevingsvergunningen verleend, in de eerste helft van 2013 ruim driehonderd. Vanuit het Team Vergunningen wordt aangegeven dat in het aantal

¹⁹ Reguliere en uitgebreide aanvragen omgevingsvergunningen.

²⁰ Concept aanvragen.



verleende vergunningen van 2011 ook 210 vergunningen zijn opgenomen die in de periode voor 2011 in de voormalige gemeenten zijn aangevraagd. Daar kunnen ook aanvragen tussen zitten van voor de invoering van de Wabo op 1 oktober 2010, de zogenaamde bouwvergunningen. Van een groot deel van de aanvragen ontbreekt de aanvraagdatum in het systeem en is dus niet digitaal te achterhalen of het om bouw- of Wabo-vergunningen gaat. Verder is op 1 april 2012 het bouwbesluit 2012 in werking getreden waarbij de sloopmelding is geïntroduceerd. Voor een aantal categorieën is de sloopmelding in plaats van de omgevingsvergunning gekomen. Het aantal omgevingsvergunningen (reguliere en uitgebreide procedure) met sloopactiviteit betreft in 2011 223 stuks en in 2012 78 stuks. In 2012 waren er 589 sloopmeldingen, in 2013 792. Voor de sloopmeldingen (kunnen) geen leges worden gevraagd. Op basis van uenschrijven blijkt dat er in 2013 van week 15 t/m week 40 gemiddeld 0,85 uur (50 minuten) werd besteed aan een sloopmelding. Dit is exclusief inboeken, het eventueel raadplegen van adviseurs en archivering. Het aantal verleende omgevingsvergunningen is daarmee gedaald, maar het werk is wel gebleven, aldus het Team Vergunningen.

Het aantal aanvragen reguliere omgevingsvergunningen waarbij de doorlooptijd is overschreden is gedaald van 275 in 2011 tot 95 in het eerste halfjaar van 2013. Ook het aantal ingediende bezwaarschriften, het aantal van rechtsweg verleende vergunningen en het aantal beroepsprocedures is gedaald.

In de periode van week 15 t/m week 40 van 2013 werden door casemanagers bouw, milieu en brandpreventie ruim veertienhonderd uur besteed aan het beschikken op reguliere omgevingsvergunningen.

Tabel 4.4 Reguliere omgevingsvergunning in cijfers

Reguliere omgevingsvergunning	2011	2012	2013 (januari t/m juni)
Aantallen verleende omgevingsvergunningen reguliere procedure	902	846	324
Aantallen geweigerde aanvragen	20	25	25
De gemiddelde doorlooptijd ²¹	30	36	37
Aantallen aanvragen waarbij de doorlooptijd is overschreden	275	232	95
Aantallen ingediende bezwaarschriften (incl. lopende procedures)	180	67	84
Aantallen gegrond verklaarde bezwaarschriften	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	0
Aantallen ongegrond verklaarde bezwaarschriften	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	7

²¹ Het gaat hier om de modus in werkdagen.



Aantallen van rechtswegs verleende vergunningen	25	9	4
Aantallen beroepsprocedures	12	14	4
Aantallen gegrond verklaarde beroepsprocedures	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet bekend: procedures lopen nog
Aantallen ongegrond verklaarde beroepsprocedures	Niet beschikbaar	Niet beschikbaar	Niet bekend: procedures lopen nog
Aantallen ambtelijke uren die feitelijk werden besteed aan het verlenen van reguliere omgevingsvergunningen	Niet bekend	Niet bekend	1437

Beleid in de praktijk

In het kader van dit onderzoek zijn vijf dossiers van aanvragen omgevingsvergunningen bestudeerd. Bij vier van deze aanvragen is de vergunning toegekend, één aanvraag is afgewezen²². Twee aanvragen werden voorafgegaan door een vooroverlegplan. De aanvragen werden via de reguliere procedure behandeld en hadden betrekking op de volgende activiteiten:

- Legalisering erfafscheiding
- Uitbreiding basisschool
- Het vergroten van de garage/berging in strijd met het bestemmingsplan
- Het uitbreiden van de woning in strijd met het bestemmingsplan
- Het bouwen van een woning

In onderstaande tabel worden de doorlooptijden van de bestudeerde vergunningaanvragen gepresenteerd. De reguliere procedure bij omgevingsvergunningen dient binnen een termijn van acht weken te worden afgehandeld. Bij alle bestudeerde vergunningaanvragen werd deze termijn gehaald, in twee gevallen na opschorten van de termijn voor herstel. Bij het legaliseren van de erfafscheiding is de termijn voor het nemen van een beslissing opgeschort in verband met een nog lopend mediationtraject.

²² Tegen deze afwijzing is bezwaar gemaakt. De beslissing op bezwaar is opgeschort in verband met een mediation traject dat momenteel nog loopt.



Tabel 4.5 Doorlooptijden omgevingsvergunningen

Activiteit	Datum binnenkomst aanvraag	Datum besluit aanvraag	Datum verzending besluit	Datum indiening 1 ^e bezwaar	Datum besluit op bezwaar	Doorlooptijd
Legaliseren erfafscheiding	30-01-2013	06-05-2013	06-05-2013	27-05-2013	Opgeschort i.v.m. mediation	97 dagen 67 werkdagen 13 weken ²³
Uitbreiding basisschool	30-05-2013	26-06-2013	26-06-2013	n.v.t.	n.v.t.	28 dagen 20 werkdagen 3 weken
Het vergroten van de garage/berging in strijd met het bestemmingsplan	21-05-2013	17-06-2013	17-06-2013	n.v.t.	n.v.t.	28 dagen 20 werkdagen 3 weken ²⁴
Het uitbreiden van de woning in strijd met het bestemmingsplan	08-01-2013	26-02-2013	26-02-2013	n.v.t.	n.v.t.	50 dagen 36 werkdagen 7 weken
Het bouwen van een woning	10-01-2013	26-02-2013	26-02-2013	n.v.t.	n.v.t.	48 dagen 34 werkdagen 6 weken

Vier van de vergunningaanvragen werden digitaal ingediend, eenmaal werd een vergunningaanvraag via de post ingediend waarbij gebruik werd gemaakt van een formuliersversie uit 2010. Na ontvangst van de vergunningaanvragen werd voor elk van de aanvragen dezelfde dag nog een ontvangstbevestiging gestuurd naar de aanvrager. In de ontvangstbevestiging werd de aanvrager erop geattendeerd dat het aanvragen van een vergunning met kosten gepaard gaat waarbij werd verwezen naar de legesverordening op de website van de gemeente Súdwest-Fryslân. In de twee dossiers waarin sprake was van een vooroverlegplan werd bij de ontvangstbevestiging van het vooroverlegplan concreet de hoogte van de te betalen leges genoemd.

Wanneer de vergunningaanvraag binnenkomt bij de gemeente dan wordt nagegaan of de aanvraag voldoet aan de in de Ministeriele regeling omgevingsrecht (Mor) gestelde voorschriften voor het in behandeling nemen van een omgevingsvergunning. In vier dossiers wordt expliciet melding gemaakt van deze ontvankelijkheidstoets en blijkt de aanvrager per brief geïnformeerd te zijn over het feit dat deze toets is uitgevoerd en de uitkomst ervan. Tweemaal werd een aanvraag geschorst voor herstel. De aanvrager werd schriftelijk geïnformeerd over de ontbrekende stukken en werd gevraagd om binnen een termijn van vier weken de benodigde stukken aan te leveren. Eenmaal had de gemeente het voornemen een

²³ In dit dossier werd de behandeling van de aanvraag voor maximaal 9 weken geschorst voor herstel van verzuim door de aanvrager.

²⁴ In dit dossier werd de behandeling van de aanvraag voor maximaal 4 weken geschorst voor herstel van verzuim door de aanvrager.



vergunningaanvraag te weigeren. Er werd telefonisch contact opgenomen met de aanvrager om hem te informeren over de mogelijkheid een zienswijze in te dienen. Toen de aanvrager die dag niet thuis bleek te zijn werd de weigering van de vergunning onmiddellijk met het oog op het verlopen van de wettelijke termijn.

Bij vier van de vijf vergunningaanvragen heeft de gemeente Súdwest-Fryslân een advies opgevraagd bij Hûs en Hiem. Alle gemeenten in de provincie Fryslân zijn voor de welstands- en monumentenadvisering aangesloten bij de gemeenschappelijke regeling Welstandszorg Hûs en Hiem. Hûs en Hiem verstrekt adviezen op het gebied van redelijke eisen van welstand en monumenten bij aanvragen voor omgevingsvergunningen. De aanvragers hebben kennis genomen van de adviezen van Hûs en Hiem door de zitting van de welstandscommissie bij te wonen, maar ook gebeurde het dat kritiek op de voorgelegde plannen door Hûs en Hiem werd besproken met de aanvrager van de vergunning of zijn gemachtigde. De adviezen van Hûs en Hiem werden meegenomen in de besluitvorming en ook in de uiteindelijke beslissingen die door de gemeente Súdwest-Fryslân werden genomen ten aanzien van de vergunningaanvragen. Tweemaal werd een vergunningaanvraag voor advies doorgestuurd naar de Backoffice Ruimtelijke Ordening (BRO, nu Ruimtelijke Ontwikkelingen en Economische Zaken - ROEZ geheten).

De beslissing op de bestudeerde vergunningaanvragen werd in alle gevallen genomen door de Teammanager Publiek Vergunningen namens het College van Burgemeester en Wethouders. In de uiteindelijke beschikkingen werd het toekennen dan wel afwijzen van de vergunningaanvraag onderbouwd door te verwijzen naar het toetsingskader dat is neergelegd in artikel 2.10 van de Wabo, namelijk het bestemmingsplan, de redelijke eisen van welstand, Bouwbesluit 2012 en de bouwverordening. Ook werd een berekening van de te betalen leges bijgevoegd.

In de vijf dossiers die werden bestudeerd voor dit onderzoek was een werkbond aanwezig. Slechts één van de werkbonden werd volledig ingevuld.



5. Klanttevredenheid vergunningverlening

5.1 Evenementenvergunning

In totaal hebben 46 personen die gedurende de eerste helft van 2013 een aanvraag voor een evenementenvergunning hebben ingediend de vragenlijst ingevuld. Zeventig procent van de respondenten vroeg gedurende die periode eenmaal een evenementenvergunning aan. Een ruime meerderheid van de evenementenvergunningen werd aangevraagd namens verenigingen, terwijl ongeveer zestien procent van de vergunningen werd aangevraagd door particulieren en eveneens zestien procent door ondernemers. Ruim negentig procent van de respondenten kreeg daadwerkelijk de vergunning toegekend. Een kwart van de aanvragen betrof A-evenementen, waarbij moet worden opgemerkt dat een meerderheid van de respondenten aangaf niet te weten voor welk type evenement een vergunning werd aangevraagd.

Ruim tachtig procent van de respondenten geeft aan het verlenen van vergunningen door de gemeente Súdwest-Fryslân in algemene zin als goed tot zeer goed te beoordelen. Van de respondenten die eerder een evenementenvergunning hebben aangevraagd is ruim twaalf procent van mening dat de vergunningverlening is verbeterd en geeft bijna zestig procent aan dat de kwaliteit van de vergunningverlening hetzelfde is gebleven. Bijna een derde van de respondenten vindt dat het verlenen van evenementenvergunningen door de gemeente is verslechterd.

Kwaliteit van de dienstverlening

Aanvragers van evenementenvergunningen maken gebruik van verschillende kanalen om voorafgaand aan hun vergunningaanvraag informatie in te winnen (zie tabel 5.1). De helft van de respondenten maakte gebruik van de website van de gemeente en/of had mailcontact met de gemeente. Zo'n veertig procent van de respondenten gaf aan voorafgaand aan hun vergunningaanvraag telefonisch contact opgenomen te hebben met de gemeente.

Tabel 5.1 Informatievoorziening voorafgaand aan de vergunningaanvraag

Kanalen	Aantal respondenten	Percentage respondenten	Rapportcijfer
Website van de gemeente Súdwest-Fryslân	25	54	6,2
E-mail	23	50	7,2
Telefonisch	18	39	6,9
Loket	3	7	5



Ik heb voorafgaand aan mijn aanvraag geen informatie ingewonnen	5	11	n.v.t.
Anders, bijvoorbeeld persoonlijk overleg	5	11	8 ²⁵

Bijna negentig procent van de respondenten gaf aan dat dat het (heel) makkelijk was om aan de benodigde informatie te komen. Met uitzondering van het loket worden alle informatiekkanalen met een voldoende beoordeeld. Van de drie meest gebruikte kanalen werd het contact via de mail als meest positief beoordeeld en de informatievoorziening via de website als minst positief.

Een meerderheid van de respondenten heeft tijdens de behandeling van hun vergunningaanvraag informatie ingewonnen bij de gemeente Súdwest-Fryslân (zie tabel 5.2). Dit gebeurde vooral via de mail en telefonisch, waarbij men over het contact per mail ook hier het meest tevreden was. Ruim tachtig procent van de respondenten vond het (heel) makkelijk om aan informatie te komen tijdens de behandeling van hun vergunningaanvraag.

Tabel 5.2 Informatievoorziening tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag

Kanalen	Aantal respondenten	Percentage respondenten	Rapportcijfer
E-mail	24	56	7,2
Telefonisch	15	35	6,5
Loket	4	9	6,4
Ik heb tijdens de behandeling van mijn aanvraag geen informatie ingewonnen	14	33	n.v.t.
Anders, bijvoorbeeld persoonlijk overleg	2	5	8 ²⁶

Meer dan tachtig procent van de respondenten die telefonisch contact opnamen met de gemeente, werd naar eigen zeggen binnen vijf minuten te woord gestaan. Van de respondenten die de gemeente via de mail benaderden geeft ongeveer de helft aan dat zij binnen twee werkdagen een reactie op hun mail kregen, ruim tachtig procent ontving een antwoord binnen vijf werkdagen. Meer dan negentig procent van de aanvragers vindt dat zij van de gemeente een voldoende tot volledig antwoord kreeg op de gestelde vragen. Ongeveer drie kwart van de respondenten vindt dat de gemeente zich bij de behandeling van hun vergunningaanvraag goed aan de tijdsplanning hield, terwijl meer dan negentig procent van de respondenten aangeeft dat de gemeente zich (ook) aan (andere) gemaakte afspraken hield. Ongeveer de helft van de respondenten heeft problemen ervaren tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag. Van deze respondenten vindt de helft dat de gemeente adequaat reageert op problemen. Driekwart van de aanvragers is van mening dat zij goed op de hoogte werden gehouden van de voortgang van de vergunningaanvraag en bijna

²⁵ Slechts één respondent beoordeelde dit kanaal met een rapportcijfer.

²⁶ Idem.



negentig procent van de respondenten vindt dat de gemeente hen goed informeerde over de uiteindelijke beslissing die werd genomen ten aanzien van de vergunningaanvraag. Ook de wijze waarop de gemeente haar beslissing onderbouwt, wordt positief beoordeeld door vijftientig procent van de respondenten.

Wanneer aanvragers van evenementenvergunningen wordt gevraagd naar hun tevredenheid over de wijze waarop zij te woord zijn gestaan door de gemeente dan blijken zij hierover behoorlijk tevreden te zijn (zie tabel 5.3). Er was de meeste waardering voor de vriendelijkheid van de medewerkers. De deskundigheid en duidelijkheid van de medewerkers werden het minst positief beoordeeld, al moet hierbij worden opgemerkt dat de medewerkers ook op deze aspecten ruim voldoende scoorden.

Tabel 5.3 Bejegening

Kwaliteit van de dienstverlening	Rapportcijfer
Vriendelijkheid	7,6
Betrokkenheid	7,1
Deskundigheid	6,9
Betrouwbaarheid	7,2
Duidelijkheid	6,9

Productkwaliteit

Drie kwart van de respondenten is van mening dat de gemeente bij de beoordeling van de aanvraag voor een evenementenvergunning voldoende rekening houdt met de specifieke wensen en omstandigheden van de aanvragers. Een kwart van de respondenten is hierover dus niet tevreden. Als reden daarvoor geven zij in het bijzonder aan dat de eisen die worden gesteld niet aansluiten bij de schaal van het evenement. Eén van de respondenten merkt hierover op: *“We hebben maar een hele kleine show met een beperkt publiek, terwijl wij aan de eisen van een groot evenement moeten voldoen en dat is niet haalbaar”*. Andere respondent geven aan:

- *“[Een] dorpsfeest in een klein dorp is anders dan andere feesten”*
- *“Ik heb de vergunning aangevraagd om een bazaar te organiseren, wat ik hiervoor allemaal in moet vullen is veel te overdreven, het leek wel de vergunningaanvraag van een heel groot evenement zoals de Sneekweek”*.
- *Het betrof de avondvierdaagse, vooral bedoeld voor lagere schooljeugd. Er moesten veel niet ter zake doende vragen worden beantwoord, zoals drugs- en drankverkoop. Een evenement als deze, welke al jaren door bestuur en veel vrijwilligers georganiseerd wordt, is altijd goed verlopen met mensen die ter plaatse goed op de hoogte zijn van o.a. routes”*



Prijs

Wanneer de aanvragers van evenementenvergunningen wordt gevraagd naar de leges die zij moesten betalen voor hun vergunningaanvraag, dan geeft de helft aan vooraf niet op de hoogte te zijn geweest van de prijs die voor de vergunningaanvraag betaald moest worden. Achteraf geeft bijna driekwart van de respondenten aan tevreden te zijn over de prijs die zij voor hun vergunningaanvraag moesten betalen in relatie tot de vergunningverlening. Een tevreden respondent merkt op: *“Omdat het evenement niet doorging kregen we ook geen rekening. KLASSE!!!”*. Een minderheid van de respondenten vindt de leges te hoog, zo ook een aanvrager die hierover opmerkt: *“Ik vind het jammer dat wij moeten betalen voor het organiseren van een evenement, terwijl in andere plaatsen dit organiseren door de lokale overheid gestimuleerd wordt en onze gemeente andere vormen van buurtactiviteiten subsidieert. Dan mag je verwachten dat een niet-commercieel initiatief dat in aansluiting op de Nationale Buitenspeeldag al jarenlang door bewoners wordt georganiseerd, door de gemeente “beloond” wordt met een gratis vergunning en een paar gratis hekken”*.

5.2 Omgevingsvergunning

In totaal hebben 58 respondenten die gedurende de eerste helft van 2013 een omgevingsvergunning hebben aangevraagd deelgenomen aan dit onderzoek. Driekwart van hen heeft eenmaal een aanvraag voor een omgevingsvergunning ingediend bij de gemeente, een kwart diende meerdere malen een dergelijke aanvraag in. Ongeveer twee derde van de aanvragen werd ingediend door particulieren, een vijfde betrof aanvragen van ondernemers ten behoeve van hun eigen onderneming en in acht procent van de gevallen werd de vergunning door een ondernemer aangevraagd ten behoeve van een klant. Ruim tachtig procent van de respondenten gaf aan de vergunning daadwerkelijk ontvangen te hebben en bij zestien procent van de aanvragers werd de vergunning geweigerd.

Wanneer respondenten wordt gevraagd naar een algemeen oordeel over de wijze waarop de gemeente Súdwest-Fryslân omgevingsvergunningen verleent dan blijkt dat zeventig procent de vergunningverlening als goed tot zeer goed te beoordelen. Twaalf procent vindt de vergunningverlening slecht en achttien procent beoordeelt het verlenen van omgevingsvergunningen door de gemeente als zeer slecht. Van de respondenten die eerder een omgevingsvergunning bij de gemeente Súdwest-Fryslân hebben aangevraagd heeft een meerderheid de indruk dat de kwaliteit van de vergunningverlening ongeveer gelijk is gebleven, terwijl een derde de kwaliteit van de vergunningverlening als slechter dan in het verleden beoordeelt.

Kwaliteit van de dienstverlening

Het merendeel van de aanvragers van een omgevingsvergunning informeert zich voorafgaand aan het aanvragen van de vergunning over onder andere procedures en vereisten. Zij maken daarvoor gebruik van verschillende kanalen (zie tabel 5.4). De website van de gemeente Súdwest-Fryslân wordt het vaakst gebruikt om informatie te verkrijgen, gevolgd door telefonisch contact en websites van de rijksoverheid over de omgevingsvergunning.



Tabel 5.4 Informatievoorziening voorafgaand aan de vergunningaanvraag

Kanalen	Aantal respondenten	Percentage respondenten	Rapportcijfer
Websites van de rijksoverheid	15	26	n.v.t.
Website van de gemeente Súdwest-Fryslân	33	57	6,3
E-mail	12	21	7,1
Telefonisch	21	36	6,1
Loket	10	17	5,8
Ik heb voorafgaand aan mijn aanvraag geen informatie ingewonnen	5	9	n.v.t.
Anders, bijv. via een architect of aannemer	13	22	6,1

Ongeveer twee derde van de aanvragers gaf aan dat het makkelijk tot heel makkelijk was om aan de benodigde informatie te komen, terwijl een derde van de aanvragers van mening was dat dit (heel) moeilijk was. Hoewel alle informatiekkanalen door de aanvragers gemiddeld als positief worden beoordeeld is men het meest positief over het contact per mail en het minst positief over het contact aan het loket.

Ook heeft het merendeel van de aanvragers tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag informatie ingewonnen bij de gemeente (zie tabel 5.5). Wanneer aanvragers gedurende de behandeling van hun vergunningaanvraag informatie willen hebben dan nemen zij het vaakst telefonisch contact op, gevolgd door contact via de mail.

Tabel 5.5 Informatievoorziening tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag

Kanalen	Aantal respondenten	Percentage respondenten	Rapportcijfer
E-mail	24	42	6,2
Telefonisch	34	60	5,9
Loket	8	14	5,4
Ik heb tijdens de behandeling van mijn aanvraag geen informatie ingewonnen	10	18	n.v.t.
Anders, bijv. via een architect of aannemer	6	11	5,9



Ruim twee derde van de respondenten geeft aan dat het tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag (heel) makkelijk is om de gewenste informatie te krijgen, bijna een derde van de respondenten is van mening dat dit (heel) moeilijk is. Het meest positief is men over het contact via de mail, terwijl respondenten het minst positief zijn over het contact aan het loket. Verschillende respondenten geven aan een vast contactpersoon bij de gemeente bij wie zij terecht kunnen met hun vragen te missen.

Bijna twee derde van de respondenten die telefonisch contact opnamen met de gemeente geeft aan dat zij binnen vijf minuten te woord werden gestaan. Van de respondenten die de gemeente via de mail benaderden geeft een ruime meerderheid aan dat zij binnen vijf werkdagen een reactie op hun mail kregen. Ongeveer zeventig procent van de respondenten kreeg van de gemeente een voldoende tot volledig antwoord op de gestelde vragen. Ongeveer drie kwart van de respondenten vindt dat de gemeente zich bij de behandeling van hun vergunningaanvraag goed aan de tijdsplanning en aan de (andere) gemaakte afspraken hield. Minder tevreden is men over de wijze waarop de gemeente reageert op problemen; ongeveer de helft van de respondenten die problemen hebben ervaren tijdens de behandeling van hun vergunningaanvraag geeft aan dat de gemeente daar (helemaal) niet adequaat op reageert. Verder werd twee derde van de respondenten goed op de hoogte gehouden van de voortgang van de vergunningaanvraag en ook goed geïnformeerd over de uiteindelijke beslissing die werd genomen ten aanzien van de vergunningaanvraag. De onderbouwing van de beslissing wordt eveneens door twee derde als (zeer) goed beoordeeld, terwijl een derde van mening is dat de onderbouwing van hun beschikking slecht tot zeer slecht is.

Vervolgens is de respondenten gevraagd om, indien zij contact hebben gehad met medewerkers van de gemeente Súdwest-Fryslân, aan te geven hoe zij de wijze waarop zij te woord werden gestaan hebben ervaren (zie tabel 5.6). De medewerkers van de gemeente Súdwest-Fryslân krijgen een voldoende voor alle kwaliteitskenmerken die in dit onderzoek zijn meegenomen; vriendelijkheid, betrokkenheid, deskundigheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid. Respondenten blijken het meest positief over de vriendelijkheid van de medewerkers en zijn het minst te spreken over de duidelijkheid van de medewerkers.

Tabel 5.6 Bejegening

Kwaliteit van de dienstverlening	Rapportcijfer
Vriendelijkheid	6,8
Betrokkenheid	6,1
Deskundigheid	6
Betrouwbaarheid	6,1
Duidelijkheid	5,8



Productkwaliteit

Vervolgens is de respondenten gevraagd in hoeverre zij van mening zijn dat de gemeente Súdwest-Fryslân bij de behandeling van hun vergunningaanvraag voldoende rekening heeft gehouden met hun specifieke wensen en omstandigheden. Volgens ruim zestig procent van de respondenten was dit het geval. De bijna veertig procent van de respondenten die vond dat de gemeente onvoldoende rekening had gehouden met wensen en omstandigheden motiveerde hun oordeel met argumenten als:

- De eisen die werden gesteld veranderden gedurende het vergunningtraject
- Er wordt door de gemeente met twee maten gemeten
- De gemeente is niet geïnteresseerd in specifieke wensen en omstandigheden
- De gemeente is te star bij het toepassen van de regels

Verskillende respondenten geven aan dat zij hun vergunningaanvraag graag persoonlijk en mondeling hadden willen toelichten, maar dat dat op dit moment niet mogelijk is. Zo merkt één respondent daarover op: *“Ze hadden beter ons uit kunnen nodigen om persoonlijk de verbouwing door te spreken. Vooral als er onduidelijkheden zijn en [we] niet op 1 lijn zitten”.*

Prijs

Ongeveer twee derde van de respondenten geeft aan voorafgaand aan hun vergunningaanvraag niet op de hoogte te zijn geweest van de prijs die daarvoor betaald moet worden. Wanneer wordt gevraagd naar de verhouding tussen vergunningverlening en de prijs die zij daarvoor moeten betalen dan blijkt twee derde van de respondenten hier een negatief oordeel over te hebben. Enkele citaten ter illustratie:

“Het was onduidelijk wat de totale prijs zou zijn voor de vergunning, als ik dit eerder had geweten had ik geen aanvraag ingediend.”

“Het traject is zeer voorspoedig verlopen en ik was ook blij dat mijn plan in één keer goed was gekeurd, alleen dat er een prijskaartje aan hangt van bijna €1.000,- vond ik nogal veel. Als er inzicht wordt gegeven welke kosten hiermee gedekt worden, dan krijg ik er denk ik meer begrip voor. Misschien dat dat wat transparanter zou kunnen.”

“Leges van 200 euro voor een schutting van 500 vind ik niet in verhouding en waarom betaalt de klant advertentiekosten bij de leges, terwijl de gemeente de meldingsplicht heeft!!”

“Vooraf een totaal kostenoverzicht naar de klant zou ik zeer gewaardeerd hebben.”

Zowel de onduidelijkheid over de te betalen leges als de feitelijke hoogte van de leges blijkt een meerderheid van de respondenten dus als negatief te beoordelen.



5.3 Klanttevredenheid vergeleken

Op basis van voorgaande is het nu mogelijk de klanttevredenheid voor de twee typen vergunningen te vergelijken (zie tabel 5.7). Aanvragers van evenementenvergunningen blijken tevredener over de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân dan aanvragers van omgevingsvergunningen.

Tabel 5.7 Klanttevredenheid vergeleken

	Evenementenvergunning	Omgevingsvergunning
Algemeen oordeel	83% goed tot zeer goed	70% goed tot zeer goed
Kwaliteit dienstverlening		
Informatievoorziening voorafgaand aan aanvraag (gem. rapportcijfer)	6,7	6,3
Informatievoorziening tijdens behandeling aanvraag (gem. rapportcijfer)	7	5,9
Bejegening (gem. rapportcijfer)	7,1	6,2
Productkwaliteit	76% tevreden	61% tevreden
Prijs	50% vooraf op de hoogte van de leges 73% tevreden over prijs/kwaliteitverhouding	33% vooraf op de hoogte van de leges 33% tevreden over prijs/kwaliteitverhouding



6. Vergunningverlening geanalyseerd

6.1 Rechtmatigheid vergunningverlening

Het lokaal beleid ten aanzien van het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen is niet strijdig met hogere wet- en regelgeving en ook de uitvoering lijkt grotendeels in overeenstemming met wet- en regelgeving. Wel blijkt vergunningverlening niet altijd binnen de wettelijk vastgestelde termijn en plaats te vinden. Voor wat betreft de evenementenvergunningen ontbreekt een totaaloverzicht van de mate waarin wettelijke termijnen worden gehaald, maar het dossieronderzoek wijst uit dat dit in ieder geval in de eerste helft van 2013 niet altijd het geval was. Ook het verlenen van omgevingsvergunningen vindt niet altijd binnen de wettelijk vastgestelde termijnen plaats, al blijkt wel dat de wettelijke termijnen in 2013 vaker worden gehaald dan twee jaar eerder. Daarnaast blijkt dat er relatief minder vaak dan in voorgaande jaren omgevingsvergunningen van rechtswege worden verstrekt.

Zowel de besluiten op aanvragen evenementenvergunningen als besluiten op aanvragen omgevingsvergunningen worden bevoegd genomen door de Teammanager Publiek Vergunningen namens respectievelijk de burgemeester en het College van Burgemeester en Wethouders.

Wanneer we kijken naar de mate waarin bezwaar- en beroepsprocedures gegrond worden verklaard dan blijkt dat er in 2012 en 2013 geen bezwaar- en beroepsprocedures betreffende evenementenvergunningen werden afgerond. Daarnaast blijkt dat op basis van de beschikbare informatie niet te beoordelen valt hoe het percentage gegrond verklaarde bezwaar- en beroepsprocedures betreffende omgevingsvergunningen zich heeft ontwikkeld.

Tabel 6.1 Analyse rechtmatigheid

Thema	Norm	Praktijk
Rechtmatigheid	Lokaal beleid en regelgeving zijn niet in strijd met hogere wet- en regelgeving	Lokaal beleid en regelgeving betreffende de evenementen- en omgevingsvergunning zijn niet in strijd met hogere wet- en regelgeving
	Vergunningverlening vindt plaats binnen de wettelijk vastgestelde termijnen	Het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen vindt niet altijd binnen de wettelijk vastgestelde termijnen plaats
	Er vindt geen verlening van vergunningen van rechtswege plaats	Niet van toepassing Er vindt in 2013 wel verlening van omgevingsvergunningen van rechtswege plaats
	Besluiten worden bevoegd genomen	Besluiten op aanvragen evenementen- en omgevingsvergunningen worden bevoegd genomen



Het percentage gegrond verklaarde bezwaar- en beroepsprocedures daalt sinds 2011	In 2012 en 2013 werden er geen bezwaar- en beroepsprocedures betreffende evenementenvergunningen afgerond Op basis van de beschikbare informatie valt niet te beoordelen hoe het percentage gegrond verklaarde bezwaar- en beroepsprocedures betreffende omgevingsvergunningen zich ontwikkeld heeft
---	--

6.2 Doelmatigheid van de vergunningverlening

De gemeente Súdwest-Fryslân beschikt over uitgewerkte procesbeschrijvingen voor het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen die grotendeels voldoen aan de criteria uit het normenkader. De procesbeschrijvingen geven aan waar, op welke wijze en in welke vorm een vergunningaanvraag binnenkomt en welke stappen een vergunningaanvraag in het afhandelingsproces moet doorlopen. Voor wat betreft de evenementenvergunningen wordt ook aangegeven wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van welke stap in het afhandelingsproces (frontgedeelte of backgedeelte). Dit is voor wat betreft de omgevingsvergunning (nog) niet het geval, mogelijk door ontbreken van een werkboek. Voor evenementen- en omgevingsvergunningen is bekend binnen welke termijnen de verschillende typen vergunningen afgehandeld moeten worden. Voor de evenementenvergunningen is recentelijk door middel van kengetallen vastgesteld hoeveel uren de betrokken medewerker aan de afhandeling mag besteden, voor omgevingsvergunningen is een dergelijke inschatting niet voorhanden. De wijze waarop de burger geïnformeerd moet worden over het afhandelingsproces van zijn vergunningaanvraag (wanneer, hoe en door wie) is meer expliciet uitgewerkt voor de omgevings- dan voor de evenementenvergunning.

In april 2013 is het Team Vergunningen gestart met uren schrijven en het per vergunning en processtap inzichtelijk maken van het aantal uren dat wordt besteed aan het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen. Het is op basis van de beschikbare informatie niet mogelijk gebleken om voor de onderzoeksperiode een inschatting te maken van het aantal uren dat wordt besteed aan vergunningverlening in verhouding tot doorlooptijden van vergunningen.

In 2012 is de hoogte van de leges voor omgevingsvergunningen (specifiek bouw) voor 2013 vastgesteld op basis van een berekening van de feitelijke loonkosten van het Team Vergunningen enerzijds en een schatting van de hoeveelheid aanvragen omgevingsvergunningen en dus de verwachte opbrengsten anderzijds. Voor evenementenvergunningen is geprobeerd de hoogte van de leges vast te stellen aan de hand van een *schatting* van de loonkosten en inkomsten. Voor beide typen vergunningen is in 2013 nog geen sprake van kostendekkendheid van de vergunningverlening in totaal. Daarnaast is niet inzichtelijk wat de kosten per processtap zijn.

Gedurende 2012 en 2013 werden er geen bezwaarprocedures betreffende aanvragen evenementenvergunningen gestart of afgerond. Voor wat betreft de aanvragen omgevingsvergunningen valt op dat het aantal bezwaar- en beroepsprocedures afgezet tegen het totaal aantal aanvragen omgevingsvergunningen in 2012 daalt ten opzichte van 2011, maar in 2013 toeneemt en zelfs hoger komt te liggen dan in 2011.



Wel moet hierbij worden opgemerkt dat beperkingen in registraties, onder andere het gevolg van beperkingen van de gebruikte systemen en onvolledigheid van dossiers (met name werkbonnen), het beoordelen van de doelmatigheid van de vergunningverlening bemoeilijkt.

Tabel 6.2 Analyse doelmatigheid

Thema	Norm	Praktijk
Doelmatigheid	De gemeente beschikt over een uitgewerkte procesbeschrijving voor het verlenen van vergunningen	De gemeente beschikt over uitgewerkte procesbeschrijvingen voor het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen die grotendeels voldoen aan de criteria uit het normenkader
	De gemeente werkt conform de procesbeschrijving voor het verlenen van vergunningen	De gemeente werkt bij het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen overwegend conform de procesbeschrijving
	De gemeente heeft inzicht in het aantal ambtelijke uren dat wordt besteed aan het verlenen van vergunningen (per processtap en per vergunning)	Sinds week 15 van 2013 registreert de gemeente het aantal uren dat wordt besteed aan het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen, per processtap en per vergunning
	Het aantal uren dat wordt besteed aan het verstrekken van vergunningen staat in verhouding tot de doorlooptijden van vergunningen	Dit kan voor evenementen- en omgevingsvergunningen op basis van de beschikbare informatie niet worden beoordeeld
	De gemeente heeft inzicht in de kosten die gepaard gaan met een vergunningaanvraag	De gemeente heeft geen volledig inzicht in de kosten die gepaard gaan met een aanvraag evenementenvergunning De gemeente heeft slechts een globaal beeld van de kosten die gepaard gaan met een aanvraag omgevingsvergunning
	De leges die de gemeente heft voor een vergunningaanvraag zijn niet hoger dan de daadwerkelijk gemaakte kosten	De leges die worden geheven voor evenementen- en omgevingsvergunningen zijn niet kostendekkend



Het aantal bezwaar- en beroepsprocedures afgezet tegen het totaal aantal vergunningaanvragen daalt sinds 2011

Gedurende 2012 en 2013 werden er geen bezwaarprocedures betreffende aanvragen evenementenvergunningen gestart of afgerond

Het aantal bezwaar- en beroepsprocedures afgezet tegen het totaal aantal aanvragen omgevingsvergunningen ligt in 2013 hoger dan in 2011

6.3 Klanttevredenheid over de vergunningverlening

Een ruime meerderheid van de aanvragers is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening, dat wil zeggen, de informatieverstrekking en bejegening bij het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen. De aanvragers van beide typen vergunningen winnen voorafgaand aan en tijdens de behandeling van hun vergunningaanvraag vooral informatie in via de website van de gemeente, e-mail en telefonisch contact. Het contact via e-mail wordt het meest gewaardeerd, gevolgd door telefonisch contact. Ook de afstemming op specifieke wensen en behoeften wordt door een meerderheid van de vergunningaanvragers gewaardeerd.

Wanneer we de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek voor de twee typen vergunningen vergelijken, dan blijken de aanvragers van evenementenvergunningen tevredener te zijn dan de aanvragers van reguliere omgevingsvergunningen. Dit geldt zowel voor hun algemene oordeel als voor hun oordeel op onderdelen, dat wil zeggen, de kwaliteit van de dienstverlening en de mate waarin de gemeente Súdwest-Fryslân rekening houdt met specifieke wensen en omstandigheden (productkwaliteit). Het verschil is echter het grootst voor wat betreft het oordeel van vergunningaanvragers over de prijs/kwaliteitsverhouding; waar een ruime meerderheid van de aanvragers van evenementenvergunningen aangeeft tevreden te zijn over de prijs in relatie tot het vergunningproces, spreekt een ruime meerderheid van de aanvragers van omgevingsvergunningen zijn onvrede hierover uit.



Tabel 6.3 Analyse klanttevredenheid

Thema	Norm	Praktijk
Klanttevredenheid	Burgers zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening	Een ruime meerderheid van de burgers is tevreden over de informatieverstrekking en bejegening bij het verlenen van evenementen- en omgevingsvergunningen
	Burgers zijn tevreden over de mate waarin de vergunning is afgestemd op hun specifieke wensen en behoeften	Een ruime meerderheid van burgers is tevreden over de mate waarin hun evenementenvergunning is afgestemd op hun specifieke wensen en behoeften
	Burgers zijn tevreden over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag	Een meerderheid van burgers is tevreden over de mate waarin hun evenementenvergunning is afgestemd op hun specifieke wensen en behoeften
	Burgers zijn tevreden over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag	Hoewel voor ongeveer de helft van de burgers de hoogte van de leges niet bekend was voordat zij een aanvraag voor een evenementenvergunning, indienden, geeft een ruime meerderheid aan tevreden te zijn over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag in relatie tot de vergunningverlening
		Een ruime meerderheid van de burgers is voorafgaand aan hun aanvraag voor een omgevingsvergunning niet op de hoogte van de te betalen leges en geeft aan ontevreden te zijn over de hoogte van de leges die zij uiteindelijk voor hun aanvraag moeten betalen in relatie tot de vergunningverlening



7. Conclusies & aanbevelingen

7.1 Conclusies

Conclusie 1 De vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân lijkt overwegend rechtmatig te verlopen.

Lokaal beleid past binnen landelijke kaders en besluiten worden bevoegd genomen. Wettelijke termijnen worden niet altijd gehaald, maar wel vaker dan in het verleden. Ook worden er relatief minder omgevingsvergunningen van rechtswege afgegeven.

Conclusie 2 De gemeente Súdwest-Fryslân heeft gedurende de afgelopen drie jaar maatregelen getroffen die de doelmatigheid van de vergunningverlening ten goede (zullen) komen.

Recentelijk zijn procesbeschrijvingen uitgewerkt en wordt de uitvoering ingericht conform die procesbeschrijvingen. Daarnaast worden ambtelijke uren inzichtelijk gemaakt om beter zicht te krijgen op de kosten en tijdsinvestering die met vergunningverlening gepaard gaan. Wel is het zo dat het aantal bezwaar- en beroepsprocedures afgezet tegen het totaal aantal aanvragen omgevingsvergunningen volgens de reguliere procedure hoger ligt in 2013 dan in 2011.

Conclusie 3 De vergunningverlening in Súdwest-Fryslân verloopt in 2013 (nog) niet kostendekkend.

Voor de omgevingsvergunning zijn in 2012 de feitelijke loonkosten afgezet tegen de vermoedelijke opbrengsten en zijn op basis daarvan de leges voor 2013 verhoogd. Voor de evenementenvergunning is een schatting van de tijdsbesteding per vergunningaanvraag afgezet tegen een gemiddeld uurtarief en heeft daarnaast een vergelijking met de leges van omliggende gemeenten plaatsgevonden, waarna de leges voor 2013 zijn verhoogd. In 2013 kon voor beide typen vergunningen nog niet inzichtelijk worden gemaakt wat de kosten van de vergunningverlening per processtap zijn.

Conclusie 4 Vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening en over de mate waarin er rekening wordt gehouden met hun specifieke wensen en behoeften.

Een meerderheid van de vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân heeft een positief oordeel over de wijze waarop vergunningen worden verleend. Zij zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening, dat wil zeggen, de informatieverstrekking voorafgaand aan en tijdens de behandeling van hun vergunningaanvraag en de wijze waarop zij worden behandeld door medewerkers van de gemeente. Ook is een meerderheid van de vergunningaanvragers tevreden over de mate waarin de gemeente Súdwest-Fryslân bij de vergunningverlening rekening houdt met specifieke wensen en omstandigheden (productkwaliteit).



Conclusie 5 Vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân hebben meer waardering voor de wijze waarop evenementenvergunningen worden verleend dan voor de wijze waarop omgevingsvergunningen worden verleend.

Wel blijken vergunningaanvragers tevredener te zijn over de wijze waarop evenementenvergunningen dan over de wijze waarop omgevingsvergunningen worden verleend. Dit geldt voor hun algemene oordeel, maar ook voor hun oordeel over de informatievoorziening voorafgaand aan en tijdens de behandeling van hun vergunningaanvraag, de bejegening door medewerkers, de afstemming op specifieke wensen en omstandigheden en de prijs/kwaliteitverhouding.

Conclusie 6 Vergunningaanvragers in de gemeente Súdwest-Fryslân hebben meer waardering voor één-op-één informatieverstrekking via e-mail dan voor de informatie die wordt verstrekt via de gemeentelijke website.

Voor beide typen vergunningen geldt dat vergunningaanvragers meer waardering hebben voor één-op-één contact via e-mail en (in het geval van de evenementenvergunning) ook telefoon dan voor de informatieverstrekking via de website.

Conclusie 7 De leges die betaald moeten worden voor een vergunningaanvraag zijn aanvragers veelal niet bekend. Met name aanvragers van omgevingsvergunningen blijken ontevreden over de hoogte van de leges in relatie tot de vergunningverlening.

Aanvragers van evenementenvergunningen worden in de ontvangstbevestiging niet geïnformeerd over de hoogte van de te betalen leges. Hoewel zij de legesverordening kunnen raadplegen, zou dat hen niet de benodigde informatie opleveren, aangezien zij bij hun aanvraag veelal niet op de hoogte blijken te zijn van het type evenement (A, B of C) waar zij een vergunning voor aanvragen. Aanvragers van omgevingsvergunningen worden in de ontvangstbevestiging verwezen naar de legesverordening. Toch blijkt ook een merendeel van hen niet op de hoogte te zijn van te betalen leges en zijn zij relatief vaak ontevreden over de hoogte van de leges afgezet tegen de kwaliteit van het vergunningproces.

7.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1

Het is van belang om de uren die door medewerkers feitelijk worden gemaakt ten behoeve van vergunningverlening inzichtelijk te maken. Daarmee ontstaat een beeld van de werkelijke kosten per vergunning en van de kosten per processtap. Ook moeten de uren die door medewerkers worden gemaakt worden afgezet tegen de doorlooptijden van vergunningen om zo tot een verdere verbetering van de doelmatigheid van de vergunningverlening te kunnen komen.

Aanbeveling 2

Zorg voor een goed casemanagementsysteem. Corsa geeft momenteel onvoldoende zicht op onder meer de doorlooptijden van evenementenvergunningen en blijkt daarmee ontoereikend in het verstrekken van informatie betreffende de doelmatigheid van de vergunningverlening.



Aanbeveling 3

De klanttevredenheid bij het verstrekken van vergunningen kan worden verhoogd wanneer per vergunningaanvraag een contactpersoon toegewezen zou worden waar vergunningaanvragers terecht kunnen met hun vragen.

Aanbeveling 4

Vergunningaanvragers zouden eerder in het vergunningproces concreet geïnformeerd moeten worden over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag, bijvoorbeeld door deze informatie te verstrekken via de gemeentelijke websites en door de hoogte van de te betalen leges al zoveel mogelijk te expliciteren in de ontvangstbevestiging die alle vergunningaanvragers ontvangen.

Aanbeveling 5

Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de vergunningverlening en pas beleid en procedures daarop aan.



Bronnen

Documenten gemeente Súdwest-Fryslân

Evenementenbeleid voor een evenwichtig vermaak, 2011
Jaarverslag en jaarrekening 2012
Jaarverslag en jaarrekening 2011
Legesverordening 2013
Legesverordening 2012
Richtlijnen proces onderhandenwerk, 2013
Verordening Algemene Plaatselijke Verordening Súdwest Fryslân, 2013

Literatuur

Felser, C., In dienstverlening begint ontwerpen bij begrijpen, in: *M&O*, nr.3, 2011, p.17-34.
Grönroos, C., *Service Management and Marketing - Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Lexington: Lexington Books, 1990.
Grönroos, C., *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Research Reports No. 8, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsinki, 1982.
Hoogerwerf, A. & M. Herweijer, *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*, 8^e druk, 2008.
Kessels, M., *Klanttevredenheid bij de overheid. Een onderzoek naar de klanttevredenheid van de publieke dienstverlening van de gemeente Helmond*, Gemeente Helmond Afdelingen Stadswinkel en Onderzoek & Statistiek, 2005.
Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry, Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research, in: *Journal of Marketing*, 58(1), 1994, p.111-124.
Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam, *Dienstverlening evenementenvergunningen. Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen*, Amsterdam, 2012.



Bijlage I Checklist dossieronderzoek evenementenvergunning

1. Dossiernummer of -kenmerk:

.....

2. Naam aanvrager:

.....

3. Toelichting

.....

4. Op welke wijze is de aanvraag ingediend?

() Digitaal

() Per post

5. Welke beslissing is er genomen op de vergunningaanvraag?

() Afwijzing vergunning

() Toewijzing vergunning

() Gedeeltelijke toewijzing vergunning

() Bezwaar gegrond

() Bezwaar ongegrond

6. Wie heeft die beslissing genomen?

.....

7. Welke termijnen zijn er in acht genomen?

Datum binnenkomst aanvraag:

.....

Datum besluit aanvraag:

.....

Datum verzending besluit:

.....



Datum indiening 1^e bezwaar:

.....

Datum indiening laatste bezwaar:

.....

Datum besluit op bezwaar:

.....

8. Heeft de aanvrager een ontvangstbevestiging gekregen?

- ☐ ja, binnen 1 week
- ☐ ja, binnen 2 weken
- ☐ ja, na 2 weken
- ☐ nee
- ☐ onbekend

9. Is er een volledigheidstoets uitgevoerd?

- ☐ ja
- ☐ nee

10. Is de aanvraag geschorst voor herstel van verzuim door de aanvrager:

- ☐ ja
- ☐ nee

11. Zo ja, gedurende welke periode(n):

Van tot

Van tot

Van tot

12. Is de aanvrager op de hoogte gesteld van het ontbreken van bij de aanvraag benodigde stukken en is gevraagd om de stukken binnen een redelijke termijn aan te leveren?

- ☐ ja, binnen 4 weken
- ☐ ja, na 4 weken
- ☐ nee
- ☐ onbekend



☐ niet van toepassing

13. Is er een risicoscan uitgevoerd?

☐ ja, binnen 5 werkdagen

☐ ja, na 5 werkdagen

☐ nee

☐ onbekend

14. Is de vergunning(aanvraag) gepubliceerd?

☐ ja, ...

☐ nee

☐ onbekend

15. Is de aanvrager actief geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze bij het voornemen van een weigering van de aanvraag?

☐ ja

☐ nee

☐ niet van toepassing

16. Is er advies ingewonnen bij het beoordelen van de vergunningaanvraag? (B-evenement: evenementenoverleg , C-evenement: evenementenoverleg + kernteam veiligheid)

☐ ja, namelijk

☐ nee

☐ onbekend

☐ niet van toepassing (A-evenement)

17. Is het advies bekend gemaakt aan de aanvrager?

☐ ja

☐ nee

☐ onbekend

☐ niet van toepassing

18. Zijn de adviezen expliciet meegenomen in de besluitvorming?



- ☐ ja
- ☐ nee

19. Zijn de adviezen overgenomen in het uiteindelijke besluit?

- ☐ ja
- ☐ nee

20. Heeft er intern overleg plaatsgevonden tussen verschillende afdelingen?

- ☐ ja, namelijk
- ☐ nee
- ☐ onbekend

21. Is de aanvrager op de hoogte gesteld van ingekomen bezwaarschriften?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ onbekend
- ☐ niet van toepassing

22. Is de aanvrager actief geïnformeerd over de te betalen leges?

- ☐ ja
- ☐ nee

23. Overige vragen/opmerkingen



Bijlage II Checklist dossieronderzoek omgevingsvergunning

1. Dossiernummer of -kenmerk:

.....

2. Naam aanvrager:

.....

3. Toelichting

.....

4. Op welke wijze is de aanvraag ingediend?

() Digitaal

() Per post

5. Welke beslissing is er genomen op de vergunningaanvraag?

() Afwijzing vergunning

() Toewijzing vergunning

() Gedeeltelijke toewijzing vergunning

() Bezwaar gegrond

() Bezwaar ongegrond

6. Wie heeft die beslissing genomen?

.....

7. Welke termijnen zijn er in acht genomen?

Datum binnenkomst aanvraag:

.....

Datum besluit aanvraag:

.....

Datum verzending besluit:

.....



Datum indiening 1^e bezwaar:

.....

Datum indiening laatste bezwaar:

.....

Datum besluit op bezwaar:

.....

8. Heeft de aanvrager een ontvangstbevestiging gekregen?

- ☐ ja, binnen 1 week
- ☐ ja, binnen 2 weken
- ☐ ja, na 2 weken
- ☐ nee
- ☐ onbekend

9. Is de aanvraag gepubliceerd in een huis-aan-huis-blad en op de website van de gemeente SWF?

- ☐ ja
- ☐ nee

10. Is de aanvraag geschorst voor herstel van verzuim door de aanvrager:

- ☐ ja
- ☐ nee

11. Zo ja, gedurende welke periode(n):

Van tot

Van tot

Van tot

12. Is de aanvrager op de hoogte gesteld van het ontbreken van bij de aanvraag benodigde stukken en is gevraagd om de stukken binnen een redelijke termijn aan te leveren?

- ☐ ja, binnen 4 weken
- ☐ ja, na 4 weken
- ☐ nee
- ☐ onbekend



☐ niet van toepassing

13. Is de aanvrager actief geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van een zienswijze bij het voornemen van een weigering van de aanvraag?

☐ ja

☐ nee

☐ niet van toepassing

14. Is er extern advies ingewonnen bij het beoordelen van de vergunningaanvraag?

☐ ja, namelijk

☐ nee

☐ onbekend

15. Is het externe advies toegestuurd aan de aanvrager?

☐ ja

☐ nee

☐ onbekend

☐ niet van toepassing

16. Zijn externe adviezen expliciet meegenomen in de besluitvorming?

☐ ja

☐ nee

17. Zijn externe adviezen overgenomen in het uiteindelijke besluit?

☐ ja

☐ nee

18. Heeft er intern overleg plaatsgevonden tussen verschillende afdelingen?

☐ ja, namelijk

☐ nee

☐ onbekend



19. Is de aanvrager op de hoogte gesteld van ingekomen bezwaarschriften?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ onbekend
- ☐ niet van toepassing

20. Is de aanvrager actief geïnformeerd over de te betalen leges?

- ☐ ja
- ☐ nee

21. Overige vragen/opmerkingen



Bijlage III Vragenlijst evenementenvergunning

Enquête klanttevredenheid evenementenvergunning

1. Hoe vaak heeft u gedurende de periode januari t/m juni 2013 een aanvraag voor een evenementenvergunning ingediend bij de gemeente Súdwest-Fryslân?

☐ Eenmaal

☐ Meerdere malen

2. In welke hoedanigheid heeft u de vergunning(en) aangevraagd? Meerdere antwoorden mogelijk

☐ Als particulier

☐ Als ondernemer ten behoeve van mijn eigen onderneming

☐ Als ondernemer ten behoeve van een klant

☐ Anders, namelijk _____

3. Wat heeft de gemeente besloten ten aanzien van uw laatste vergunningaanvraag?

☐ Ik heb de vergunning gekregen

☐ Mijn vergunningaanvraag is geweigerd

☐ Ik heb mijn vergunningaanvraag ingetrokken

☐ Mijn vergunningaanvraag is nog in behandeling

4. Welk type evenement betref/betroffen uw vergunningaanvraag/-aanvragen?

☐ A evenement(en)

☐ B evenement(en)

☐ C evenement(en)

☐ Verschillende typen evenementen

☐ Dat weet ik niet

Page 1



Enquête klanttevredenheid evenementenvergunning

5. Welke kanalen heeft u gebruikt om - voorafgaand aan uw aanvraag - informatie over de evenementenvergunning te krijgen? Meerdere antwoorden mogelijk

☐ Website van de gemeente Súdwest-Fryslân

☐ E-mail

☐ Telefonisch

☐ Loket

☐ Ik heb voorafgaand aan mijn aanvraag geen informatie ingewonnen

☐ Anders, namelijk _____

6. Hoe gemakkelijk was het voor u om de gewenste informatie te krijgen?

☐ Heel makkelijk

☐ Makkelijk

☐ Moeilijk

☐ Heel moeilijk

☐ Niet van toepassing

7. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie die u voorafgaand aan uw vergunningaanvraag heeft gekregen?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing
Website van de gemeente Súdwest-Fryslân	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonisch	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Loket	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anders	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Welke kanalen heeft u gebruikt om informatie te verkrijgen over de behandeling van uw vergunningaanvraag? Meerdere antwoorden mogelijk

☐ E-mail

☐ Telefonisch

☐ Loket

☐ Ik heb geen informatie ingewonnen over de behandeling van mijn vergunningaanvraag

☐ Anders, namelijk _____



Enquête klanttevredenheid evenementenvergunning

9. Hoe gemakkelijk was het voor u om de gewenste informatie te krijgen?

☐ Heel makkelijk
☐ Makkelijk
☐ Moelijk
☐ Heel moeilijk

10. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie die u heeft gekregen over de behandeling van uw vergunningaanvraag?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonisch	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Lokaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anders	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de wijze waarop u te woord werd gestaan door de medewerker(s) van de gemeente?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vriendelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Betrokkenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Deskundigheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Betrouwbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Indien u de gemeente telefonisch hebt benaderd i.v.m. uw vergunningaanvraag, hoe lang moest u dan gemiddeld wachten voordat u te woord werd gestaan?

☐ Kortere dan 1 minuut
☐ Tussen de 1 en 5 minuten
☐ Langer dan 5 minuten
☐ Niet van toepassing



Enquête klanttevredenheid evenementenvergunning

13. Indien u de gemeente via de mail heeft benaderd i.v.m. uw vergunningaanvraag, hoe lang moest u dan gemiddeld wachten voordat u een reactie kreeg?

☐ Kortere dan 2 werkdagen

☐ Tussen de 3 en de 5 werkdagen

☐ Langer dan 5 werkdagen

☐ Niet van toepassing

14. In hoeverre heeft u van de gemeente antwoord gekregen op de door u gestelde vragen?

☐ Ik heb volledig antwoord gekregen op mijn vragen

☐ Ik heb voldoende antwoord gekregen op mijn vragen

☐ Ik heb onvoldoende antwoord gekregen op mijn vragen

☐ Ik heb geen antwoord gekregen op mijn vragen

15. Hoe goed hield de gemeente zich aan de tijdsplanning bij de behandeling van uw vergunningaanvraag?

☐ Zeer goed

☐ Goed

☐ Slecht

☐ Zeer slecht

16. Hoe goed hield de gemeente zich aan met u gemaakte afspraken?

☐ Zeer goed

☐ Goed

☐ Slecht

☐ Zeer slecht

17. Hoe adequaat reageerde de gemeente op problemen?

☐ Zeer adequaat

☐ Adequaat

☐ Niet erg adequaat

☐ Helemaal niet adequaat

☐ Er deden zich geen problemen voor



Enquête klanttevredenheid evenementenvergunning

18. Hoe goed hield de gemeente u op de hoogte van de voortgang van uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

19. Hoe goed informeerde de gemeente u over de beslissing die zij nam ten aanzien van uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

20. Hoe goed onderbouwde de gemeente de beslissing die zij nam over uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

21. Was u vooraf op de hoogte van de prijs die u moest betalen voor uw vergunningaanvraag?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

22. Geef een waardering voor de vergunningverlening in relatie tot de prijs die u daarvoor moest betalen.

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht



Enquête klanttevredenheid evenementenvergunning

23. Vindt u dat de gemeente bij de behandeling van de vergunningaanvraag voldoende rekening hield met uw specifieke wensen en omstandigheden?

☐ Ja

☐ Nee, want

24. Geef een algemene beoordeling van de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân.

☐ Zeer goed

☐ Goed

☐ Slecht

☐ Zeer slecht

25. Is de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân beter of slechter dan eerder of ongeveer hetzelfde gebleven, of hebt u nog niet eerder een evenementenvergunning bij deze gemeente aangevraagd?

☐ Beter

☐ Slechter

☐ Ongeveer hetzelfde

☐ Ik heb nog niet eerder een evenementenvergunning aangevraagd bij deze gemeente

26. Mocht u nog opmerkingen hebben ten aanzien van de verlening van evenementenvergunningen door de gemeente Súdwest-Fryslân, dan kunt u deze hier vermelden.

Page 6



Bijlage IV Vragenlijst omgevingsvergunning

Enquête klanttevredenheid vergunningverlening

1. Hoe vaak heeft u gedurende de periode januari t/m juni 2013 een aanvraag voor een omgevingsvergunning ingediend bij de gemeente Súdwest-Fryslân?

☐ Eenmaal

☐ Meerdere malen

2. In welke hoedanigheid heeft u de vergunning(en) aangevraagd? Meerdere antwoorden mogelijk

☐ Als particulier

☐ Als ondernemer ten behoeve van mijn eigen onderneming

☐ Als ondernemer ten behoeve van een klant

☐ Anders, namelijk

3. Wat heeft de gemeente besloten ten aanzien van uw laatste vergunningaanvraag?

☐ Ik heb de vergunning gekregen

☐ Mijn vergunningaanvraag is geweigerd

☐ Ik heb mijn vergunningaanvraag ingetrokken

☐ Mijn vergunningaanvraag is nog in behandeling

4. Welke kanalen heeft u gebruikt om - voorafgaand aan uw aanvraag - informatie over de omgevingsvergunning te krijgen? Meerdere antwoorden mogelijk

☐ Websites van de rijksoverheid

☐ Website van de gemeente Súdwest-Fryslân

☐ E-mail

☐ Telefonisch

☐ Loket

☐ Ik heb voorafgaand aan mijn aanvraag geen informatie ingewonnen

☐ Anders, namelijk

Page 1



Enquête klanttevredenheid vergunningverlening

5. Hoe gemakkelijk was het voor u om de gewenste informatie te krijgen?

☐ Heel makkelijk
☐ Makkelijk
☐ Moelijk
☐ Heel moeilijk
☐ Niet van toepassing

6. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie die u voorafgaand aan uw vergunningaanvraag heeft gekregen?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing
Website van de gemeente Súdwest-Fryslân	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonisch	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Loket	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anders	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Welke kanalen heeft u gebruikt om informatie te verkrijgen over de behandeling van uw vergunningaanvraag? Meerdere antwoorden mogelijk

☐ E-mail
☐ Telefonisch
☐ Loket
☐ Ik heb geen informatie ingewonnen over de behandeling van mijn vergunningaanvraag
☐ Anders, namelijk _____



Enquête klanttevredenheid vergunningverlening

8. Hoe gemakkelijk was het voor u om de gewenste informatie te krijgen?

☐ Heel makkelijk
☐ Makkelijk
☐ Moelijk
☐ Heel moeilijk

9. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de informatie die u heeft gekregen over de behandeling van uw vergunningaanvraag?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Niet van toepassing
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Telefonisch	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Loket	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Anders	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Page 3



Enquête klanttevredenheid vergunningverlening

10. Kunt u in een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de wijze waarop u te woord werd gestaan door de medewerker(s) van de gemeente?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vriendelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Betrokkenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Deskundigheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Betrouwbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Duidelijkheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Indien u de gemeente telefonisch hebt benaderd i.v.m. uw vergunningaanvraag, hoe lang moest u dan gemiddeld wachten voordat u te woord werd gestaan?

- ☐ Kortere dan 1 minuut
- ☐ Tussen de 1 en 5 minuten
- ☐ Langer dan 5 minuten
- ☐ Niet van toepassing

12. Indien u de gemeente via de mail heeft benaderd i.v.m. uw vergunningaanvraag, hoe lang moest u dan gemiddeld wachten voordat u een reactie kreeg?

- ☐ Kortere dan 2 werkdagen
- ☐ Tussen de 3 en de 5 werkdagen
- ☐ Langer dan 5 werkdagen
- ☐ Niet van toepassing

13. In hoeverre heeft u van de gemeente antwoord gekregen op de door u gestelde vragen?

- ☐ Ik heb volledig antwoord gekregen op mijn vragen
- ☐ Ik heb voldoende antwoord gekregen op mijn vragen
- ☐ Ik heb onvoldoende antwoord gekregen op mijn vragen
- ☐ Ik heb geen antwoord gekregen op mijn vragen

14. Hoe goed hield de gemeente zich aan de tijdsplanning bij de behandeling van uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht



Enquête klanttevredenheid vergunningverlening

15. Hoe goed hield de gemeente zich aan met u gemaakte afspraken?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

16. Hoe adequaat reageerde de gemeente op problemen?

- ☐ Zeer adequaat
- ☐ Adequa
- ☐ Niet erg adequaat
- ☐ Helemaal niet adequaat
- ☐ Er deden zich geen problemen voor

17. Hoe goed hield de gemeente u op de hoogte van de voortgang van uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

18. Hoe goed informeerde de gemeente u over de beslissing die zij nam ten aanzien van uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht

19. Hoe goed onderbouwde de gemeente de beslissing die zij nam over uw vergunningaanvraag?

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Slecht
- ☐ Zeer slecht



Enquête klanttevredenheid vergunningverlening

20. Was u vooraf op de hoogte van de prijs die u moest betalen voor uw vergunningaanvraag?

☐ Ja

☐ Nee

21. Geef een waardering voor de vergunningverlening in relatie tot de prijs die u daarvoor moest betalen.

☐ Zeer goed

☐ Goed

☐ Slecht

☐ Zeer slecht

22. Vindt u dat de gemeente bij de behandeling van de vergunningaanvraag voldoende rekening hield met uw specifieke wensen en omstandigheden?

☐ Ja

☐ Nee, want

23. Geef een algemene beoordeling van de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân.

☐ Zeer goed

☐ Goed

☐ Slecht

☐ Zeer slecht

24. Is de vergunningverlening door de gemeente Súdwest-Fryslân beter of slechter dan eerder of ongeveer hetzelfde gebleven, of hebt u nog niet eerder een vergunning bij deze gemeente aangevraagd?

☐ Beter

☐ Slechter

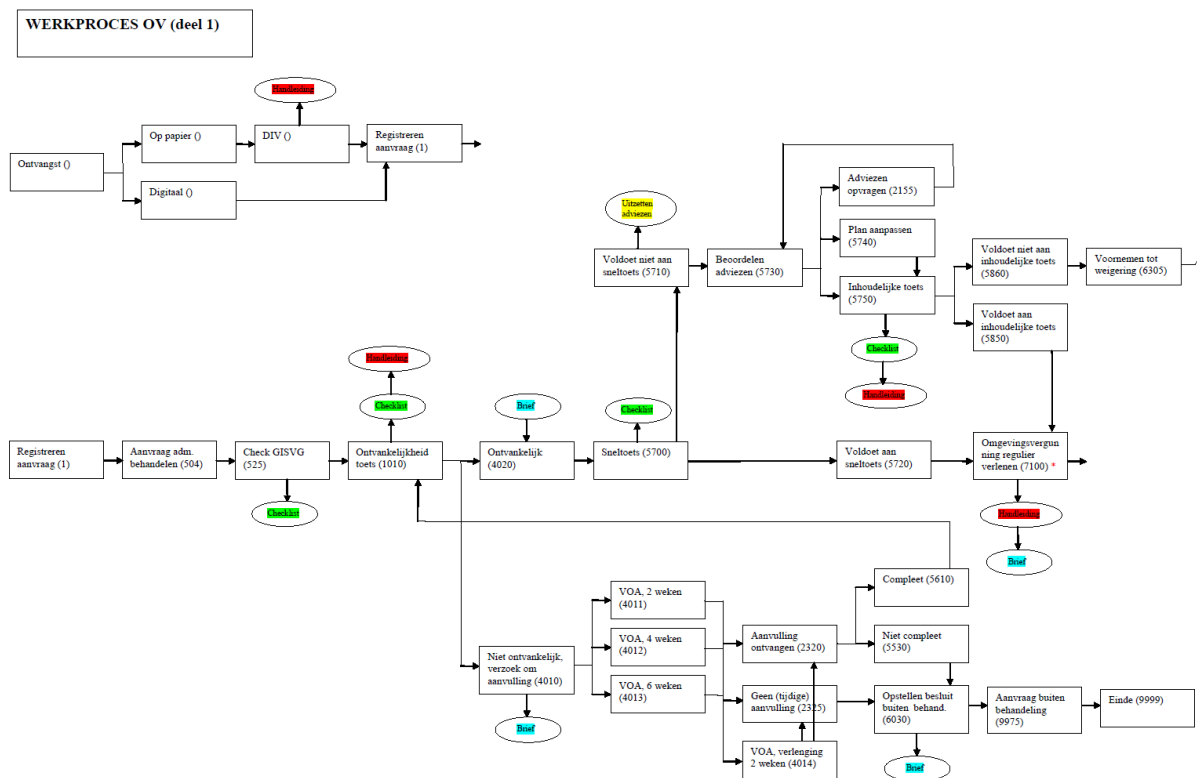
☐ Ongeveer hetzelfde

☐ Ik heb nog niet eerder een omgevingsvergunning aangevraagd bij deze gemeente

25. Mocht u nog opmerkingen hebben ten aanzien van de verlening van omgevingsvergunningen door de gemeente Súdwest-Fryslân, dan kunt u deze hier vermelden.

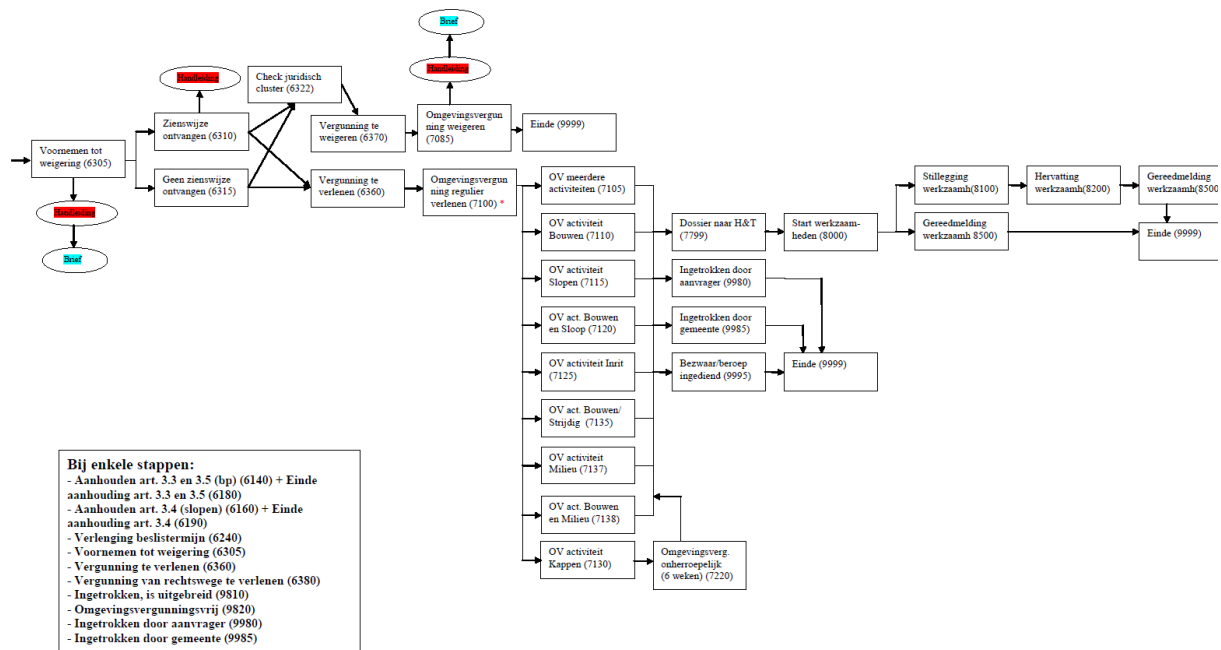


Bijlage V Werkproces Omgevingsvergunning





WERKPROCES OV (deel 2)





Biilage VI Bestuurlijke reactie



Uw kenmerk: -

Rekenkamer gemeente Súdwest-Fryslân
T.a.v. mevr. dr. M.S. de Vries
Postbus 10000
8600 HA SNEEK

Ons nummer: U14.002724



Behandeld door: mevrouw R. Meulenaar
Telefoon: 0515-48 90 00

VERZONDEN – 2 APR 2014

Sneek, 31 maart 2014

Onderwerp: Reactie onderzoek
Vergunningverlening

Geachte leden van de Rekenkamer,

Met waardering hebben wij kennis genomen van uw onderzoek naar vergunningverlening. Alleen de evenementenvergunning en de omgevingsvergunning via de zogenaamde reguliere procedure, vormden onderwerp van onderzoek. Het onderzoek geeft belangrijke input voor een reflectie van de ontwikkelingen binnen het team Vergunningen en de verdere verbetering van de dienstverlening. Daarnaast is het deelonderzoek naar klanttevredenheid zeer belangrijk voor het eenvoudig verder optimaliseren van werkprocessen en producten.

Leantraject

In juli 2012 is het team Vergunningen gestart met 2 leantrajecten, APV en Wabo. Inmiddels lopen er 5 leantrajecten. Ten opzichte van de onderzoeksperiode zijn dan ook al veel verbeterlagen doorgevoerd. Een aantal geconstateerde zaken in het rapport is daarom inmiddels mogelijk achterhaald.

Aandachtspunten

In het onderzoeksrapport worden naast een vijftal aanbevelingen ook opvallende aandachtspunten gesignaleerd en benoemd. Er wordt gekeken of en hoe deze aandachtspunten uit het onderzoek bij kunnen dragen aan een verdere verbetering van de dienstverlening, enkele voorbeelden:

- Klanten zijn het meest tevreden over informatievoorziening via de mail. Het loket scoort echter niet voldoende. Er ligt een uitdaging om de uitkomsten te achterhalen en te verbeteren. Nader onderzoek zal worden in hoeverre accountmanagement voorafgaand aan de aanvraag organisatie-breed kan worden ingevoerd.
- De website is onvoldoende gevuld met informatie voor de klant. Eind 2013 is de nieuwe website samen met de nieuwe huisstijl online gegaan. Informatie en (enkele) aanvraagformulieren zijn hierbij aangevuld of verwijderd ten opzichte van de onderzoeksperiode. Eén van de in gang gezette, maar nog openstaande acties uit het leantraject is het aanpassen van de informatieverstrekking op de website. Dit jaar zal gestart worden met het verder aanpassen en verbeteren van de informatieverstrekking.
- Voor evenementenaanvragen wordt een algemene ontvangstbevestiging verstuurd. Hierin staat geen verdere informatie over de behandeling van de aanvraag. Eén van de leanacties is het aanpassen en verbeteren van de ontvangstbevestiging.
- Het evenementenbeleid wordt herzien. Er wordt onderzocht of en in hoeverre de opmerkingen betreffende werkprocessen, de ontvankelijkheidstoets, de aan te leveren gegevens en publicaties daarin kunnen worden meegenomen.

Gemeente Súdwest-Fryslân
Postbus 10.000
8600 HA Sneek
IBAN NL42BNGB0285149431
Kvk nr. 51791811

T 0515-48 90 00
F 0515-48 99 99
E info@sudwestfryslan.nl
W www.sudwestfryslan.nl

Gemeentelcketten
Kerkstraat 1, Bolsward
Marktstraat 15, Sneek
Merck 1, Workum



Aanbevelingen

De conclusies van het onderzoek worden onderschreven. Uit de conclusies volgen onderstaande aanbevelingen. Per aanbeveling is de argumentatie aangegeven om de aanbevelingen 1,2,4 en 5 over te nemen en in te vullen en aanbeveling 3 op alternatieve wijze in te vullen.

Aanbeveling 1

Het is van belang om de uren die door medewerkers feitelijk worden gemaakt ten behoeve van vergunningverlening inzichtelijk te maken. Daarmee ontstaat een beeld van de werkelijke kosten per vergunning en van de kosten per processtap. Ook moeten de uren die door medewerkers worden gemaakt worden afgezet tegen de doorlooptijden van vergunningen om zo tot een verdere verbetering van de doelmatigheid van de vergunningverlening te kunnen komen.

Er wordt sinds week 15 van 2013, halverwege de onderzoeksperiode, uren geschreven op producten. De uitkomsten/inzichten worden op dit moment ingezet voor het verbeteren van de dienstverlening en kwaliteit en het verhogen van de doorloopsnelheid van vergunningen. Er wordt dus per product uren geschreven. Daarnaast wordt er periodiek uren geschreven op een bepaalde processtap. De uitkomsten worden gebruikt om inzichtelijk te krijgen of een bepaalde verbeteractie doelmatig is en om de werkvoorraad te kunnen beheersen. Het voert echter te ver door om structureel per processtap de uren bij te houden. Wel wordt in het kader van kostendekkend werken gekeken wat een aanvraag kost en of dat in verhouding staat tot de benodigde inzet. De aanbeveling is reeds in gang gezet en wordt dan ook overgenomen.

Aanbeveling 2

Zorg voor een goed casemanagementsysteem. Corsa heeft momenteel onvoldoende zicht op onder meer de doorlooptijden van evenementenvergunningen en blijkt daarmee ontoereikend in het verstrekken van informatie betreffende de doelmatigheid van de vergunningverlening.

In 2013 is een intern onderzoek gestart naar een casemanagementsysteem voor APV/bijzondere wetten. Er zijn vijf verschillende systemen bekeken. Uiteindelijk is besloten om in 2014 GISVG te gaan vullen en in te richten. Op dit moment zijn twee producten getest. De aanbeveling is reeds in gang gezet.

Aanbeveling 3

De klanttevredenheid bij het verstrekken van vergunningen kan worden verhoogd wanneer per vergunningaanvraag een contactpersoon toegewezen zou worden waar vergunningaanvragers terecht kunnen met hun vragen.

Tijdens het leantraject is gekozen voor het werken met een teamvoorraad in plaats van dossiers op naam. Complexe aanvragen worden afgedaan via een contactpersoon. Er is een procesbewaker (kastbeheerder) die de voortgang en doorlooptijd van alle aanvragen bewaakt. De kastbeheerder bepaalt afhankelijk van de aanwezige capaciteit en het onderhandenwerk wie welke dossiers moet oppakken. De klantcontacten verlopen via een ingericht telefoniekanaal. Voor het verbeteren van de klanttevredenheid wordt de aanbeveling overgenomen in die zin dat wordt gekeken op welke wijze op enig moment een contactpersoon wordt toegevoegd aan (complexe) individuele aanvragen. Dit kan door zowel tijdens het in behandeling nemen van de aanvraag als voorafgaand aan de aanvraag hier gestalte aan te geven. De procesbewaker blijft de voortgang en de doorlooptijden van de aanvragen bewaken en stuurt op de te nemen stappen per dossier.

Aanbeveling 4

Vergunningaanvragers zouden eerder in het vergunningproces concreet geïnformeerd moeten worden over de hoogte van de leges die zij moeten betalen voor hun vergunningaanvraag, bijvoorbeeld door deze informatie te verstrekken via de gemeentelijke websites en door de hoogte van de te betalen leges al zoveel mogelijk te expliciteren in de ontvangstbevestiging die alle vergunningaanvragers ontvangen.

Een van de reeds in gang gezette acties van het leantraject is het verbeteren en updaten van de informatieverstrekking op de website en het aanpassen van de brieven en ontvangstbevestigingsfolder. Het is mogelijk op basis van de door de aanvrager aangeleverde



informatie een concept legesbedrag aan te geven. Bij de inhoudelijke beoordeling blijkt echter vaak dat er meerdere of andere onderdelen noodzakelijk zijn waardoor het legesbedrag wijzigt. Er wordt onderzocht wat de mogelijkheden zijn van het voortijdig aangeven van de leges. Ook is de legesverordening op de website geplaatst. De aanbeveling wordt overgenomen.

Aanbeveling 5

Onderzoek periodiek de waardering van klanten over de vergunningverlening en pas beleid en procedures daarop aan.

De aandachtspunten worden meegenomen in het onderzoek 'Minder regels'. Daarnaast wordt in het lopende programma Dienstverlening aandacht besteed aan houding en klantgerichtheid van de organisatie en haar medewerkers. Uitgangspunt daarbij is dat de klantvraag centraal staat. Zo zijn er binnen dit programma normen en garanties ontwikkeld als het gaat om de communicatie tussen de klant en de organisatie. De aanbeveling wordt overgenomen.

Wij gaan ervan uit u hiermee volledig te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders van Súdwest-Fryslân,
burgemeester, gemeentesecretaris,

drs. H.H. Apotheker

drs. J. Krul



Bijlage VII Nawoord rekenkamer

De rekenkamer constateert dat het college met waardering en instemming heeft kennisgenomen van haar bevindingen ten aanzien van de vergunningverlening in de gemeente Súdwest-Fryslân. Wij zijn verheugd dat de aanbevelingen die wij in ons rapport hebben gedaan alle worden overgenomen door het college, waarbij verschillende aanbevelingen reeds in gang zijn gezet.

Ook in dit onderzoek heeft de rekenkamer de medewerking van het ambtelijk apparaat als zeer prettig ervaren, waarvoor wij onze dank uitspreken. Wij hopen met ons onderzoek een bijdrage te leveren aan het verder optimaliseren van werkprocessen en aan het verbeteren van de dienstverlening aan de burgers in de gemeente Súdwest-Fryslân