

Mag het of mag het niet?

Rekenkameronderzoek naar vergunningafhandeling
in de gemeente Ooststellingwerf

Ooststellingwerf, november 2008

COLOFON

Rekenkamercommissie Ooststellingwerf

bestaat uit onafhankelijke leden, die geen binding hebben met het gemeentelijk apparaat. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris. De rekenkamercommissie heeft een onafhankelijke positie binnen de gemeente. De rekenkamercommissie wil door middel van haar werkzaamheden bijdragen aan de kwaliteit van het lokale bestuur in de gemeente Ooststellingwerf, aan de transparantie van het gemeentelijk handelen en aan de versterking van de publieke verantwoording daarover. De commissie doet dit door de doeltreffendheid, de doelmatigheid en de rechtmatigheid van het door de gemeente gevoerde beleid en bestuur te onderzoeken en de gemeenteraad hierover te rapporteren en te adviseren.

De rekenkamercommissie voert het onderzoek zelf uit, veelal ondersteund door externe onderzoekers. In de onderzoeken wordt altijd teruggekeken naar het verleden, met als nadrukkelijke bedoeling te leren voor de toekomst.

Samenstelling

Leden W. Gerner
 N. Meijer
 E.S. Rijnders

Voorzitter N. van Rijn

Ambtelijk secretaris I. Ruijs - IJzerman

De rekenkamercommissie is bij de uitvoering van het onderzoek naar de afhandeling van vergunningaanvragen ondersteund door onderzoeksbureaus Pro Facto BV uit Groningen en I & O Research uit Enschede.

Onderzoekers A. Middelkamp
 J. Severijn
 H.B. Winter

Contact

Post Postbus 38
 8430 AA OOSTERWOLDE

Mail rekenkamercommissie@ooststellingwerf.nl
Website www.ooststellingwerf.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	7
1 Inleiding	9
1.1. Aanleiding.....	9
1.2. Onderzoeksvragen.....	9
1.3. Methodologische verantwoording	11
1.4. Leeswijzer.....	12
2 Context.....	13
2.1. Voorfase, aanvraagprocedure en rechtsbeschermingsfase.....	13
2.2. Aanvraagprocedure	14
2.2.1. Aanvraag	14
2.2.2. Beslistermijnen	15
2.2.3. Bezwaar	15
2.2.4. Leges	16
2.3. Aanvragen voor een bouwvergunning.....	17
2.3.1. Beslistermijnen	17
2.3.2. De bouwvergunning: weigering en aanhouding.....	17
2.3.3. Vrijstellingen	18
2.3.4. Bestemmingsplannen	18
2.3.5. Welstand	19
2.4. Aanvragen voor kapvergunningen	19
2.4.1. Algemene plaatselijke verordening 1999.....	19
2.4.2. Algemene Plaatselijke Verordening 2008 (ontwerp).....	20
2.5. Aanvragen voor evenementenvergunningen.....	21
2.5.1. Algemene plaatselijke verordening 1999.....	21
2.5.2. Algemene plaatselijke verordening 2008 (ontwerp)	22
2.6. Normenkader	22
2.6.1. Voorlichting	23
2.6.2. Verstrekking procesinformatie.....	23
2.6.3. Rechtmatigheid.....	23
2.6.4. Tijdig beslissen	24
2.6.5. Verdagen.....	24
2.6.6. Integriteit	24
2.6.7. Klanttevredenheid	24
3 Bevindingen	27
3.1. Organisatie	27
3.1.1. Inrichting.....	27
3.1.2. Faciliteiten	27
3.1.3. Personeel	28
3.2. Bouwaanvragen	30
3.2.1. Aantal aanvragen en doorlooptijden	30
3.2.2. Voorlichting	33
3.2.3. Werkwijze afhandeling aanvraag.....	34
3.2.4. Bijzonderheden	35
3.2.5. Samenvatting.....	36

3.3.	Kapvergunningen	36
3.3.1.	Aantal aanvragen en doorlooptijden	36
3.3.2.	Voorlichting	37
3.3.3.	Werkwijze afhandeling aanvragen	37
3.3.4.	Bijzonderheden	38
3.3.5.	Samenvatting.....	40
3.4.	Evenementenvergunning	40
3.4.1.	Aantal aanvragen en doorlooptijden	40
3.4.2.	Voorlichting	41
3.4.3.	Werkwijze afhandelen aanvragen.....	41
3.4.4.	Bijzonderheden	42
3.4.5.	Samenvatting.....	43
4	Klanttevredenheid	45
4.1.	Inleiding	45
4.2.	Schetsplannen.....	45
4.3.	Informatie vooraf	46
4.4.	Behandeltijd aanvragen	46
4.5.	Afhandeling proces en contact gemeente.....	47
4.6.	Totaaloordeel.....	49
4.7.	Ooststellingwerf vergeleken	50
4.8.	Verbetersuggesties.....	50
4.9.	Benchmark klanttevredenheid	50
5	Analyse.....	53
5.1.	Toetsing normen	53
5.1.1.	Voorlichting	53
5.1.2.	Verstrekking procesinformatie.....	53
5.1.3.	Rechtmatigheid.....	54
5.1.4.	Tijdig beslissen	54
5.1.5.	Verdagen.....	54
5.1.6.	Integriteit	55
5.1.7.	Klanttevredenheid	55
5.2.	Beantwoording deelvragen.....	55
5.2.1.	Deelvragen klantgerichtheid.....	55
5.2.2.	Deelvragen rechtmatigheid	56
5.2.3.	Deelvragen integriteit	56
5.2.4.	Deelvragen effectiviteit.....	57
5.2.5.	Hoofdvraag.....	58
6	Conclusie en aanbevelingen.....	59
6.1.	Conclusie	59
6.2.	Aanbevelingen	60
6.2.1.	Middelen	60
6.2.2.	Werkprocessen	61
6.2.3.	Communicatie en sturing	61
6.2.4.	Projectmatig werken	61
6.2.5.	Klanttevredenheid	62
7	Reactie hoor en wederhoor	63

Nawoord	67
Bronnen	71
Bijlagen	73
I Geïnterviewden	75
II Vragenlijst interviews	77
III Checklists dossieronderzoek.....	83
IV Vragenlijst telefonische enquête.....	85

Voorwoord

Het schrijven van een voorwoord is iedere keer opnieuw een specifieke uitdaging. Want waarover moet je schrijven, als de inhoud van het voorliggend rapport het belangrijkste is en als er rond het tot stand komen van dat rapport zich geen bijzondere omstandigheden of gebeurtenissen hebben voorgedaan?

Zo gaat het mij nu weer, want met het verschijnen van dit vierde rekenkamerrapport is natuurlijk ook het vierde voorwoord aan de orde.

Toch is ook deze keer het nodige te melden. Onze wens om een onderzoek uit te voeren hoe de relatie tussen burgers en de gemeentelijke organisatie kan worden verbeterd, is met dit onderzoek gerealiseerd. Vergunningen kan iedereen nodig hebben en dan is het goed als de informatie helder en de procedures klantvriendelijk zijn. Het bijzondere van dit onderzoek betreft dan ook het mee laten wegen van de waardering door de cliënten van de gemeente. Voor de eerste keer is door deze rekenkamercommissie gebruik gemaakt van enquêteresultaten (naast de gebruikelijke dossierstudie en interviews) en voor het eerst worden deze resultaten ook meegenomen in de bevindingen.

De rekenkamercommissie dankt opnieuw allen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek: "leveranciers" van de relevante dossiers, geïnterviewden (zowel ambtenaren als bestuurders) en de burgers die hebben deelgenomen aan de telefonische interviews. De onderzoekers van Pro Facto en van I&O Research, die in uitvoerende zin hun steentje hebben bijgedragen, verdienen eveneens de waardering van de commissie.

De rekenkamercommissie verwacht dat de gemeenteraad, het college en het ambtelijk apparaat de aanbevelingen ter harte willen nemen en naar bevind van zaken het toekomstig handelen zullen aanscherpen cq bijstellen.

Nysius van Rijn
voorzitter

1 Inleiding

1.1. Aanleiding

De rekenkamercommissie van de gemeente Ooststellingwerf heeft besloten om in 2008 de afhandeling van vergunningaanvragen binnen de gemeente Ooststellingwerf tot onderwerp van onderzoek te maken. Een belangrijke reden hiervoor is de wens van de rekenkamercommissie om de relatie tussen burgers, instellingen en bedrijven enerzijds en de gemeentelijke organisatie anderzijds in beeld te brengen. Tevens hoopt de rekenkamercommissie dat waar dat nodig is het onderzoek aanbevelingen voor verbetering van die relatie kan opleveren.

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop de gemeente Ooststellingwerf vergunningaanvragen afhandelt, heeft de rekenkamercommissie Pro Facto en I & O Research gezamenlijk de opdracht verleend hiernaar een onderzoek uit te voeren. Het onderzoek is door de rekenkamercommissie beperkt tot de afhandeling van aanvragen voor lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen. Deze rapportage bevat de resultaten van dit onderzoek.

In het vervolg van dit hoofdstuk treft u achtereenvolgens de onderzoeksvragen en de methodologische verantwoording aan. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer.

1.2. Onderzoeksvragen

De rekenkamercommissie formuleerde de volgende centrale onderzoeksvraag:

Verloopt de afhandeling van vergunningen in de gemeente Ooststellingwerf klantgericht, rechtmatig, integer en effectief?

Voor het onderzoek is deze vraag uiteengelegd in deelvragen. Deze deelvragen zijn hieronder, geclusterd naar onderwerp, weergegeven.

Klantgerichtheid

1.a. Hoe verloopt voorlichting aan en communicatie met burgers, instellingen of bedrijven over de in het onderzoek betrokken vergunningen?

Informatie over vergunningverlening kan op vele manier plaatsvinden; zo kan de informatie generiek of specifiek zijn, uit eigen beweging of op verzoek verschaft worden en bestaan er verschillende informatiekanalen. Gedurende de periode waarin de aanvraag in behandeling is, kunnen zich allerlei (onverwachte) ontwikkelingen voordoen. Vanuit het oogpunt van klantgerichtheid is het van belang de aanvrager op de hoogte te houden over hetgeen rondom zijn aanvraag speelt (zoals de uitkomst van de bouwplantoetsing of opschorting of verlenging van de beslistermijn). Deze vraag ziet op de informatievoorziening door de gemeente en focust op de wijze waarop de gemeente met de aanvrager communiceert over zijn aanvraag.

1.b. Hoe tevreden zijn aanvragers van een vergunning en hoe verhoudt de tevredenheidsscore zich tot de scores in andere gemeenten?

De tevredenheid van burgers over een vergunningprocedure is een indicator voor de klantgerichtheid van de procedure. In het antwoord op deze vraag komt de waardering van de relatie tussen gemeenten en burgers, bedrijven en instellingen terug. Ook wordt aangegeven hoe de tevredenheid van de burgers van Ooststellingwerf zich verhoudt tot tevredenheidsscores bekend uit ander door ons uitgevoerd onderzoek.

Rechtmatigheid

2.a. Welke (rechts)regels zijn van toepassing op de afhandeling van lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen?

Voor deze deelvraag is een inventarisatie gemaakt van de geldende landelijke, regionale en lokale regelgeving op het gebied van bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen. Daarbij wordt ook op het door de gemeente gehanteerde beleid ingegaan. Het geldende recht is benoemd en beknopt beschreven.

2.b. Vindt de behandeling van de lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen plaats volgens de daarvoor geldende regels?

De praktijk van de afhandeling van vergunningen is door middel van dossierstudie onderzocht en naast de wettelijke normen gelegd. Aan de hand van deze vergelijking wordt een uitspraak gedaan over de rechtmatigheid van de vergunningafhandeling.

Integriteit

3. Hoe is geborgd dat de afhandeling van vergunningen integer plaatsvindt?

Als overheidsorganisatie dient de gemeente ervoor te zorgen dat alle aan haar toebedeelde taken integer worden uitgevoerd. Die uitvoering wordt altijd ter hand genomen door personen. Waar verschillende personen zich bezighouden met dezelfde taken, kan het voorkomen dat vergelijkbare gevallen verschillend behandeld worden. In dit deelonderzoek is nagegaan of en, zo ja, op welke wijze dit voorkomen wordt. Onder integer handelen verstaat de rekenkamercommissie onder meer het handelen conform de toegekende bevoegdheden en verantwoordelijkheden, geldende regelgeving en het zorgvuldig en adequaat uitoefenen van toegekende taken.

Effectiviteit

4.a. Hoeveel aanvragen komen bij de gemeente binnen en welke doorlooptijd kennen zij?

Het aantal aangevraagde lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen is voor deze vraag in kaart gebracht. Tevens is nagegaan hoe lang de afhandeling van aanvragen duurt.

4.b. Hoe vindt de afhandeling van vergunningaanvragen plaats?

De huidige werkwijzen bij de afhandeling van vergunningen wordt beknopt beschreven. Daarbij wordt tevens gelet op verschillen in behandeling tussen vergelijkbare aanvragen.

4.c. Hoe moet het afhandelingsproces van vergunningverlening worden gewaardeerd?

Wanneer duidelijk is hoe de afhandeling van vergunningen in de praktijk verloopt en of dit in lijn is met de daarvoor geldende regelgeving, wordt een oordeel geveld over de effectiviteit van de afhandeling van lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen.

1.3. Methodologische verantwoording

Documentonderzoek

Een onderdeel van het onderzoek was het bestuderen van documenten. Het ging daarbij om onder meer de bouwverordening, de APV, de nota integriteit, voorlichtingsmateriaal en gegevens over het aantal aanvragen. De documenten zijn gebruikt voor de ontwikkeling van het normenkader, het krijgen van een beeld van de geldende lokale regelgeving en als basis voor het dossieronderzoek.

Dossieronderzoek

Om een beeld te krijgen van de toepassing van de wet- en regelgeving en de geformuleerd beleid, zijn 32 dossiers onderzocht; 8 evenementenvergunningen, 6 kapvergunningen, en 18 lichte bouwvergunningen. De dossiers zijn door de vakafdelingen geselecteerd op basis van criteria aangeleverd door de onderzoekers.

Interviews

Tijdens het onderzoek zijn zeven interviews gehouden. Gesproken is met de afdelingsmanagers van de afdeling VROM en Publieks- en bestuurszaken, de burgemeester en medewerkers lichte bouw-, kap- en evenementenvergunningen. Van de gesprekken, die een tot twee uur duurden, is verslag gemaakt dat aan de betrokkenen ter controle is voorgelegd. Met de wethouder bouwzaken heeft een telefonisch interview plaatsgevonden.

Klanttevredenheidsonderzoek

Om de klanttevredenheid van de aanvragers van lichte bouw-, kap- of evenementenvergunningen in beeld te brengen zijn telefonische enquêtes afgenomen onder aanvragers die een positieve beslissing hebben gekregen op hun aanvraag. Er is gekozen voor de aanvragers die een positieve beschikking ontvingen vanwege de vergelijkbaarheid met eerder onderzoek in andere gemeenten en daarnaast vanwege het in laatste instantie geringe aantal weigeringen van vergunningen. Hierbij is gebruik gemaakt van adresbestanden die door de gemeente Ooststellingwerf zijn aangeleverd. Het gebruikte bestand bevatte adressen van personen of bedrijven die in 2007 een vergunning aanvroegen. De telefonische enquête is in de maand augustus afgenomen. Voorafgaand aan de enquête is een aankondigingbrief verstuurd aan de personen die in de steekproef waren opgenomen.

De totale netto steekproef bedroeg 189 adressen en telefoonnummers. Er zijn 142 personen telefonisch bereikt, waarvan er in totaal om verschillende redenen 29 personen medewerking geweigerd hebben. De netto respons komt daarmee uit op 80 procent.

Er zijn 75 geslaagde gesprekken gevoerd met aanvragers van een bouwvergunning en 25 met aanvragers van een evenementenvergunning. Het beoogde aantal van 25

geslaagde gesprekken met aanvragers van een kapvergunning is niet gehaald. Er waren niet voldoende volledige persoonsgegevens beschikbaar van recent verleende kapvergunningen.

1.4. Leeswijzer

Dit rapport vervolgt in het volgende hoofdstuk met een beschrijving van de aanvraagprocedure, de wettelijke context waarbinnen op de lichte bouwvergunning, kapvergunning en evenementenvergunning beschikt wordt en het normenkader voor dit onderzoek. In hoofdstuk 3 treft u de bevindingen van het onderzoek aan. De eerste paragraaf van dat hoofdstuk gaat over algemenere en organisatiebrede aspecten, terwijl in de tweede, derde en vierde paragraaf de verschillende vergunningen aan bod komen. Hoofdstuk 4 bevat de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek onder burgers, instellingen en bedrijven. De beantwoording van de onderzoeksvragen en de mate waarin de gemeente Ooststellingwerf voldoet aan de normen uit het normenkader is het onderwerp van hoofdstuk 5. Het rapport sluit af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 6.

2 Context

In dit hoofdstuk gaan we in op de context waarbinnen dit onderzoek plaats heeft gevonden. Allereerst staan we in paragraaf 2.1 stil bij de aanvraagprocedure en de daaraan voorafgaande en opvolgende fasen. In paragraaf 2.2 wordt kort ingegaan op de belangrijkste juridische aspecten van de bouwplanprocedure, in paragraaf 2.3 komt de kapvergunning aan de orde. Paragraaf 2.4 geeft de wettelijke regels rondom de evenementenvergunning. Paragraaf 2.5 betreft het normenkader.

2.1. Voorfase, aanvraagprocedure en rechtsbeschermingsfase

De aanvraagprocedure is de procedure waarin een aanvraag voor een vergunning wordt beoordeeld. Deze besluitvormingsprocedure resulteert in een beschikking. De procedure staat veelal niet op zich. Voorafgaand daaraan of daaropvolgend, kunnen burgers in contact treden met de gemeente over de aanvraag, de verleende of geweigerde vergunning. Het communicatieproces kan globaal in drie fasen worden verdeeld: de voorfase, de aanvraagprocedure en de rechtsbeschermingsfase. De voorfase eindigt en de aanvraagprocedure begint met de indiening van de formele aanvraag. De aanvraagprocedure eindigt met het besluit op de aanvraag. De termijn voor het indienen van een rechtsmiddel begint met de bekendmaking van het besluit op de aanvraag. In de figuur hieronder is dit schematisch weergegeven.



De voorfase van een individuele aanvraag bestaat uit vooroverleg tussen de gemeente en de aanvrager of diens vertegenwoordiger. Dit vooroverleg is niet verplicht en in beginsel vormvrij. Alle mogelijke vormen van vooroverleg kunnen voorkomen, variërend van korte telefonische verzoeken om informatie tot uitgebreide voorbesprekingen waarbij delen van het plan getoetst worden. Een voorbeeld hiervan is een welstandstoets van een bouwplan tijdens vooroverleg. Een termijn voor de duur van deze fase is niet gegeven. De voorfase eindigt wanneer de aanvrager een formele aanvraag voor een vergunning indient.

De aanvraagprocedure is de centrale fase en wordt altijd doorlopen. In de aanvraagprocedure heeft de gemeente de vergunningaanvraag ontvangen en neemt deze in behandeling. Tijdens de behandeling gaat de gemeente na of de aanvraag compleet is, worden de benodigde toetsen uitgevoerd en wordt uiteindelijk een oordeel gevormd over de mogelijkheid de gevraagde vergunning te verlenen. De

wijze waarop de behandeling dient te verlopen en de regels waaraan de gemeente bij de behandeling moet voldoen zijn neergelegd in verschillende wetten en verordeningen. De duur van deze fase hangt af van de aard van de aanvraag. In beginsel zijn er termijnen gesteld voor de lengte van deze fase. Deze fase eindigt met het besluit waarbij de vergunning al dan niet wordt verleend.

Nadat het besluit op de aanvraag is genomen begint de rechtsbeschermingsfase. In deze fase is het voor de aanvrager en derden mogelijk te protesteren tegen de inhoud van het genomen besluit. De eerste stap daartoe is het indienen van een bezwaarschrift. De rechtsbeschermingsfase is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht en de verordening commissie bezwaarschriften van de gemeente Ooststellingwerf.

2.2. Aanvraagprocedure

De procedurele eisen die aan de behandeling van aanvragen zijn gesteld, zijn deels neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en voor de bouwvergunning ook deels in de Wet op de ruimtelijke ordening (Wro) en de Woningwet (Ww). De Awb vormt in beginsel het kader voor al het verkeer tussen burgers en bestuursorganen. De materiële eisen staan met name in bijzondere wetten, zoals de Wro en de Ww. Voor de kap- en de evenementenvergunning heeft de gemeenteraad eigen procedurele en materiële regels vastgesteld, die te vinden zijn in de APV.

Hieronder worden de belangrijkste procedurele regels weergegeven. Voor de inhoudelijke regelgeving met betrekking tot de lichte bouw- kap- en evenementenvergunning verwijzen we u naar achtereenvolgens de paragrafen 2.3, 2.4 en 2.5. Dat alles leidt tot de opbouw van een normenkader in paragraaf 2.6.

2.2.1. Aanvraag

Vergunningen worden verleend of geweigerd op aanvraag. Een aanvraag wordt in de Awb aangemerkt als een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen (art. 1:3 lid 3 Awb). De burger die een aanvraag voor een vergunning indient, is aan te merken als een belanghebbende wanneer de aanvraag op hem betrekking heeft. Een beslissing op een dergelijke aanvraag heeft de vorm van een beschikking (art. 1:3 lid 2 Awb). De algemene bepalingen over besluiten – waaronder dus beschikkingen vallen – zijn neergelegd in hoofdstuk 3 van de Awb. Hoofdstuk 4, Titel 1 bevat regels over de aanvraagprocedure; bijzondere bepalingen over beschikkingen.¹

Aanvragen moeten, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, schriftelijk worden ingediend (art. 4:1).² De aanvraag dient ten minste te bevatten: naam en adres van de aanvrager, de dagtekening en een aanduiding van de beschikking die wordt gevraagd (art. 4:2 lid 1). Tevens verschaft de aanvrager – eventueel op verzoek van het bestuursorgaan – alle bescheiden die nodig zijn om tot een beslissing op de aanvraag te komen (art. 4:2 lid 2 Awb). Het bestuursorgaan kan voor de in-

¹ Titel 4.2 gaat specifiek over de – voor dit onderzoek niet van belang zijnde – subsidiebeschikking, titel 4.3 over besluiten houdende beleidsregels.

² Afdeling 2.3 Awb regelt dat het verkeer tussen burgers en bestuursorganen elektronisch kan verlopen. Het bestuursorgaan moet dan uitdrukkelijk kenbaar hebben gemaakt dat het langs elektronische weg bereikbaar is.

diening van de aanvraag een formulier vaststellen (art. 4:4).³ Wanneer de aanvrager niet heeft voldaan aan de wettelijke vereisten, dan kan het bestuursorgaan de aanvraag vereenvoudigd afdoen (art. 4:5 Awb). Voordien moet de aanvrager echter de gelegenheid worden geboden de aanvraag aan te vullen. De beslistermijn wordt opgeschort met de tijd die de aanvrager nodig heeft om met de gevraagde aanvulling te komen (art. 4:15 Awb). Het bestuursorgaan stelt, als het van plan is de aanvraag af te wijzen, in bepaalde gevallen de aanvrager en de derdebelanghebbende in de gelegenheid zienswijzen naar voren te brengen (art. 4:7 e.v. Awb).

2.2.2. *Beslistermijnen*

Voor aanvragen voor een bouwvergunning gelden de beslistermijnen van de Woningwet. In artikel 46 Ww zijn de beslistermijnen voor het college van burgemeester en wethouders neergelegd. Voor een lichte bouwvergunning is die termijn binnen zes weken na ontvangst van de aanvraag. Voor de evenementen- en de kapvergunning is in artikel 1.2 van de APV bepaald dat binnen acht weken op een aanvraag voor een vergunning of ontheffing beschikt wordt. Voor de kapvergunning is in artikel 4.5.4. van de APV bepaald dat de vergunning van rechtswege wordt verleend indien de termijn wordt overschreden. De beslissing op de aanvraag van een evenementenvergunning dient op basis van de APV binnen acht weken beslist te worden. Dit is echter een termijn van orde. Gedurende de periode waarin de aanvrager verzocht is om aanvullende informatie aan te leveren wordt de beslistermijn opgeschort (art. 4:15 Awb). Wanneer het bestuursorgaan er niet in slaagt om binnen een redelijke termijn een besluit te nemen, dan kan op grond van art. 4:14 Awb de termijn worden verlengd.

2.2.3. *Bezwaar*

Burgers die zich niet kunnen vinden in een besluit van een bestuursorgaan kunnen daartegen bezwaar aantekenen. Tegen een besluit kan bezwaar worden gemaakt als daartegen ook beroep kan worden ingesteld (art. 8:1 jo. 7:1 Awb). De bezwaarprocedure is een verplichte voorprocedure die voorafgaat aan het beroep op de rechter. Hoofdstuk 6 van de Awb geeft de algemene bepalingen over beroep en bezwaar, hoofdstuk 7 de bijzondere bepalingen over bezwaar en administratief beroep, terwijl hoofdstuk 8 de bijzondere bepalingen over beroep bij de rechtbank geeft. Deze beschrijving is beperkt tot bepalingen die van belang zijn voor het maken van bezwaar. Bezwaar kan niet alleen worden ingesteld tegen een besluit, maar ook tegen de schriftelijke weigering een besluit te nemen en tegen het niet tijdig nemen van een besluit (art. 6:2 Awb). Voorbereidingshandelingen zijn niet vatbaar voor bezwaar (art. 6:3 Awb). Bezwaar wordt schriftelijk ingediend bij hetzelfde bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen (art. 6:4 lid 1 Awb). Een bezwaarschrift wordt ondertekend, bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar of beroep is ingediend en de gronden van het bezwaar of beroep (art. 6:5 lid 1 Awb). Indien het bezwaarschrift niet aan de daaraan gestelde eisen voldoet en de indiener het verzuim in de daarvoor gestelde termijn niet herstelt, dan kan het bezwaar niet-

³ In artikel 40a Woningwet is bepaald dat bij algemene maatregel van bestuur voorschriften worden gegeven over de wijze van inrichting en indiening van een aanvraag van een bouwvergunning. De bedoelde algemene maatregel is het Besluit indieningsvereisten aanvraag bouwvergunning.

ontvankelijk worden verklaard (art. 6:6 Awb). Een bezwaarschrift moet binnen zes weken worden ingediend (art. 6:7 Awb), tenzij het gericht is tegen het niet nemen van een besluit. In dat geval is het niet aan een termijn gebonden, maar kan het niet-ontvankelijk worden verklaard indien het onredelijk laat wordt ingediend (art. 6:12 lid 1 en lid 3 Awb).

Het bestuursorgaan dient de ontvangst van een bezwaarschrift schriftelijk te bevestigen (art. 6:14 Awb). Voordat het bestuursorgaan een beslissing op het bezwaar neemt, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord (art. 7:2 Awb). Van het horen kan alleen worden afgezien als het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is, het bezwaar kennelijk ongegrond is, de belanghebbenden kenbaar hebben gemaakt niet gehoord te willen worden of aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen (art. 7:3 Awb). Bij de behandeling van het bezwaar kan gebruik worden gemaakt van een adviescommissie (art. 7:13 Awb). Deze adviescommissie beslist niet op het bezwaar, maar brengt aan het bestuursorgaan daarover advies uit. Op een bezwaar moet binnen zes weken of, als gebruik wordt gemaakt van een adviescommissie, binnen tien weken worden beslist. De beslissing kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd (art. 7:10 Awb). Op grondslag van een ontvankelijk bezwaar wordt door het bestuursorgaan een heroverweging uitgevoerd. Daarbij worden alle, op dat moment bekende, feiten en omstandigheden meegewogen (art. 7:11 Awb). Het besluit op bezwaar moet rusten op een deugdelijke motivering en beide moeten gezamenlijk worden bekendgemaakt (art. 7:12 Awb). Tenslotte moet, als tegen het besluit op bezwaar beroep kan worden ingesteld, dit worden vermeld bij de bekendmaking (art. 6:23 Awb). Daarbij moet gemeld worden door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld.

2.2.4. Leges

Op grond van artikel 229 Gemeentewet kan de gemeente voor een door de gemeente verstrekte dienst een recht heffen. Voorheen werd in de Gemeentewet onderscheid gemaakt tussen rechten en leges, dat onderscheid is inmiddels vervallen. Wanneer in het vervolg gesproken wordt over leges, dan worden rechten in de zin van artikel 229 Gemeentewet bedoeld. Op de leges is de belastingregelgeving uit de Gemeentewet van toepassing (art. 229 lid 2 Gemeentewet). Daarmee is niet gezegd dat leges belastingen zijn, maar wel dat de waarborgen die de wetgever heeft geboden voor de rechtmatigheid en billijkheid van belastingen, ook van toepassing zijn op leges.

Leges worden geheven voor de behandeling van een aanvraag of de verlening van een dienst. Uit recente uitspraken⁴ blijkt dat het legesstelsel aan twee vereisten moet voldoen. Ten eerste mogen er geen onredelijke verschillen zitten tussen kostendekkendheid van de verschillende onderdelen van de legesverordening. Ten tweede dient het tariefstelsel een redelijke mate van degressie te kennen.⁵

⁴ LJN: AV8597, Gerechtshof Arnhem, 03/01678, uitspraak: 08-02-2006 en AWB 06/1164, Rechtbank Middelburg, uitspraak: 20-04-2007.

⁵ Zie voor meer informatie en recent onderzoek naar bouwleges: www.bouwleges.nl.

2.3. Aanvragen voor een bouwvergunning

Op 1 juli 2008 is de nieuwe Wro van kracht geworden en is de Woningwet aangepast. Omdat dit onderzoek zich richt op de aanvragen uit 2007, is hieronder de regelgeving van voor 1 juli 2008 besproken.

2.3.1. Beslistermijnen

Hierboven werd gemeld dat op een aanvraag voor een lichte bouwvergunning binnen zes weken beschikt moet worden. Deze termijn kan niet verlengd worden. Een uitzondering hierop geldt voor die gevallen waarin voor de verlening van de bouwvergunning een vrijstelling van het bestemmingsplan noodzakelijk is. Deze bouwvergunningen komen niet van rechtswege tot stand, ook niet indien het college van burgemeester en wethouders na zes weken op de aanvraag beslist. In artikel 49 Ww zijn afwijkende beslistermijnen opgenomen voor de gevallen waarin vrijstelling van het bestemmingsplan is vereist. Voor vrijstellingen gelden termijnen uit de WRO (art. 19a), de Ww (art. 49) en uit de Awb (uov). De lengte van deze beslistermijn is afhankelijk van verschillende factoren (wel of niet toepassen van de uov, wel of niet aanvragen van een verklaring van geen bezwaar van Gedeputeerde Staten).

2.3.2. De bouwvergunning: weigering en aanhouding

Voor het bouwen is een vergunning vereist van het college van burgemeester en wethouders, de bouwvergunning (art. 40 Ww). In art. 43 Ww is geregeld in welke gevallen geen bouwvergunning nodig is. Hiervoor is het Besluit bouwvergunningsvrije en licht-bouwvergunningplichtige bouwwerken van belang. Het college van burgemeester en wethouders is verplicht om van de aanvraag voor de bouwvergunning kennis te geven (art. 41 Ww). In art. 44 en 44a Ww zijn de limitatieve gronden gegeven waarop een bouwvergunning geweigerd moet (art. 44) dan wel kan (art. 44a) worden:

- het bouwplan is in strijd met het bestemmingsplan;
- het bouwplan is in strijd met het Bouwbesluit 2003;
- het bouwen voldoet niet aan de bouwverordening;
- het bouwplan is in strijd met redelijke eisen van welstand;
- voor het bouwen is een provinciale of gemeentelijke monumentenvergunning vereist en deze is niet verleend;
- de aanvraag kan worden geweigerd op grond van de wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB).

De aanvraag wordt aangehouden wanneer er geen grond is deze te weigeren, maar er op grond van andere regelingen nog belemmeringen bestaan. Zolang de belemmering bestaat, wordt de bouwaanvraag aangehouden. Een maximale termijn voor de aanhouding is niet vastgelegd. Belemmeringen kunnen onder andere in de volgende situaties bestaan:

- voor het gebied waarbinnen het bouwwerk wordt uitgevoerd is op grond van de WRO een voorbereidingsbesluit genomen of een bestemmingsplan in procedure (art. 50);
- de aanvraag betreft een bouwwerk dat behoort tot een beschermd stads- of dorpsgezicht in de zin van de Monumentenwet 1988 (art. 51);

- het bouwen is tevens aangemerkt als het oprichten of veranderen van een inrichting in de zin van artikel 8.1 van de Wet Milieubeheer⁶ (art. 52); voor deze situatie is in dit artikel een afstemmingsregeling getroffen;
- ingeval van ernstig verontreinigde bodem (artikel 52a);
- indien een vergunning op grond van de Monumentenwet is vereist (art. 54).

2.3.3. Vrijstellingen

Bouwaanvragen in strijd met het bestemmingsplan kunnen via vrijstellingsprocedures ingevolge de WRO toch verleend worden. Voor grote projecten ligt de bevoegdheid om vrijstelling te verlenen bij de gemeenteraad (art. 19, lid 1), in de overige gevallen bij het college van burgemeester en wethouders. De binnenplanse vrijstelling is geregeld in artikel 15 WRO, de tijdelijke vrijstelling in artikel 17 en 18 WRO en de vrijstelling voor projecten en andere categorieën in artikel 19 e.v. WRO. Indien sprake is van een oud bestemmingsplan (zie art. 33 WRO) kan de verlening van een art. 19 lid 1-vrijstelling alleen via de figuur van het voorbereidingsbesluit (art. 21 WRO) door de gemeenteraad mogelijk gemaakt worden. In de wet is niet geformuleerd wanneer het gemeentebestuur wel of niet moet meewerken aan een verzoek om vrijstelling. Er is derhalve ruimte die benut kan worden voor het voeren van gemeentelijk beleid.

Vrijstelling - voorbereiding

De artikelen 3:10 t/m 3:18 Awb gaan over de uniforme openbare voorbereidingsprocedure (verder: uov) en geven regels over de wijze waarop de voorbereiding van bepaalde besluiten dient te geschieden. Op aanvragen voor een vrijstelling is veelal de uov van toepassing (alleen voor de artikel 15-vrijstelling doorgaans niet). In de uov zijn regels opgenomen over onder meer de wijze waarop stukken ter inzage gelegd moeten worden (art. 3:11), de manier waarop zienswijzen ingediend kunnen worden (art. 3:15) en de beslistermijnen voor een besluit op aanvraag: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes maanden na ontvangst van de aanvraag (art. 3:18).

2.3.4. Bestemmingsplannen

In hoofdstuk IV, afdeling 3 WRO is bepaald dat de gemeenteraad voor het gebied buiten de bebouwde kom een bestemmingsplan vaststelt. Voor het gebied binnen de bebouwde kom kan de raad een bestemmingsplan vaststellen. Op grond van artikel 33 WRO dient een bestemmingsplan eens in de tien jaar herzien te worden. Het doel van deze bepaling is dat bestemmingsplannen bij de tijd blijven. Burgers die een bouwaanvraag indienen weten welke bestemming rust op de gronden of gebouwen waarvoor ze een bouwaanvraag indienen en kunnen daarmee in hun aanvraag rekening houden. Actuele bestemmingsplannen kunnen voorkómen dat voor een bouwvergunning een vrijstellingsprocedure moet worden gevolgd, omdat het bestemmingsplan hiervoor reeds ruimte biedt. Daarmee wordt voor burgers de rechtszekerheid gediend, bovendien verhoogt het de doorlooptijd van de te volgen procedure. Verwacht mag worden dat bouwaanvragen minder vaak in strijd met het bestemmingsplan zijn.

In de oude WRO was geen directe sanctie opgenomen, indien bestemmingsplannen niet actueel zijn. In de nieuwe Wro is dat wel het geval. Eén van de nieuwe bepa-

⁶ Of art. 15 onderdeel b van de Kernenergiewet.

lingen in deze wet is dat gemeenten geen leges mogen heffen indien voor het bouwplan een bestemmingsplan van toepassing is dat ouder is dan tien jaar. De nieuwe Wro zou aanvankelijk op 1 januari 2008 ingevoerd worden. Inmiddels is de nieuwe Wro ingevoerd per 1 juli 2008. Bovendien is er op grond van de Invoeringswet voor de toepassing van het hier bedoelde sanctiemiddel een overgangspe-riode van vijf jaar ingesteld.

2.3.5. Welstand

Hoofdstuk II afdeling 3 Woningwet handelt over de welstand. Bouwwerken mogen niet in strijd zijn met redelijke eisen van welstand. De gemeenteraad dient een welstandsnota vast te stellen (art. 12a Ww). Deze nota bevat beleidsregels waarin de criteria zijn opgenomen waarmee burgemeester en wethouders rekening dienen te houden bij de toetsing van een bouwaanvraag. Deze criteria zijn zo veel mogelijk toegesneden op categorieën van bouwwerken en kunnen per plaats verschillen. Op grond van artikel 8 lid 6 Ww moet de bouwverordening voorschriften over de welstandscommissie of de stadsbouwmeester bevatten. Een aanvraag voor een reguliere bouwvergunning dient voorgelegd te worden aan de welstandscommissie, dan wel aan de stadbouwmeester. Een lichte bouwvergunning kan worden voorgelegd (art. 48 Ww).

2.4. Aanvragen voor kapvergunningen

Gemeenten beschikken over een autonome bevoegdheid met betrekking tot het be- heer van groen in hun gemeente. De gemeente Ooststellingwerf heeft ervoor geko- zen een kapverbod in te stellen. Dit verbod is geregeld in de algemene plaatselijke verordening (APV). Op dit moment is de algemene plaatselijke verordening uit 1999 nog van kracht. Het is de bedoeling om zeer binnenkort de APV te vervangen. Het ontwerp is gereed en wordt daarom hieronder besproken.

2.4.1. Algemene plaatselijke verordening 1999

Afdeling 5 van de APV handelt over het bewaren van houtopstanden. De afdeling begint met de definiëring van relevante begrippen, zoals houtopstand, hakhout en dunning. Ook het begrip bebouwde kom is gedefinieerd. Dit is van belang omdat op al die delen van de gemeente die niet binnen de bebouwde kom vallen de Bos- wet geldt.

Artikel 4.5.2 bevat het verbod op het vellen van houtopstanden zonder een vergun- ning van burgemeester en wethouders. Op het verbod is in lid twee van dat artikel een aantal uitzonderingen opgenomen. Zo is het bijvoorbeeld niet nodig een ver- gunning te hebben voor het vellen van fijnsparren bedoeld als kerstboom die op speciaal daarvoor gereserveerde terreinen staan of voor het vellen van kweekgoed. Een vergunning kan geweigerd worden. De weigeringsgronden staan opgesomd in artikel 4.5.3a en zijn:

- de natuurwaarde van de houtopstand;
- de landschappelijke waarde van de houtopstand;
- de waarde van de houtopstand voor stads- en dorpschoon;
- de beeldbepalende waarde van de houtopstand;
- de cultuurhistorische waarde van de houtopstand;

- de waarde voor de leefbaarheid van de houtopstand.

Indien niet binnen acht weken (of zestien weken indien de termijn verdaagd is) op de aanvraag beschikt is, wordt de vergunning van rechtswege verleend (artikel 4.5.5). Aan een vergunning kunnen door burgemeester en wethouders voorwaarden worden verbonden (artikelen 4.5.5 en 4.5.6). Belangrijke voorwaarde die aan de vergunning verbonden kan worden, is dat niet met de kap begonnen mag worden voordat de bezwaartermijn is verstreken en eventuele ingediende bezwaren zijn behandeld. Aan de vergunning kan tevens de voorwaarde verbonden worden dat de gekapte bomen vervangen moeten worden.

De afdeling sluit af met een bepaling over schadevergoeding en de bestrijding van lepziekte.

In mei 2007 is door de gemeenteraad een motie aangenomen waarin het college is gevraagd om extra zorgvuldig om te gaan met gemeentelijke bomen. De raad verzocht het college onder meer om geen gezonde bomen te kappen ten behoeve van herinrichtingsplannen. Tevens is het college gevraagd de kring van belanghebbenden uit te breiden en de opstelling van een monumentale bomenlijst voortvarend ter hand te nemen.

De uitvoering van deze motie stuit volgens ambtenaren op problemen. Zo is het begrip belanghebbende juridisch geïkt en beschikt het college niet over ruimte om meer en andere burgers met bezwaren als belanghebbende tot de procedure toe te laten. Dit argument klopt. De kring van belanghebbende wordt door de Awb en de jurisprudentie bepaald. De gemeente heeft geen manoeuvreerruimte op dit punt.

Ambtenaren interpreteren de motie zo dat de gemeenteraad een extra afwegingsgrond creëert voor de weigering van kapvergunningen die niet in de APV is opgenomen. Dat is inderdaad niet houdbaar. Indien de gemeenteraad daadwerkelijk de bedoeling heeft een extra afwegingsgrond toe te voegen, dan zou dat bij de herziening van de APV moeten geschieden. Het verzoek van de gemeenteraad kan ook gezien worden als een verzoek aan het college van burgemeester en wethouders om geen aanvraag voor een kapvergunning voor gezonde bomen in te dienen. Op die manier worden de gezonde bomen gespaard zonder dat dit op juridische problemen stuit. Overigens is de kans groot dat een dergelijk beleid problemen oplevert voor lopende herinrichtings- en inbreidingsplannen. Dat is echter een politiek vraagstuk.

2.4.2. *Algemene Plaatselijke Verordening 2008 (ontwerp)*

Het kapverbod is in de nieuwe APV overeind gebleven. In het eerste hoofdstuk van de APV is neergelegd dat het bevoegde bestuursorgaan binnen acht weken beslist op een aanvraag voor een vergunning of een ontheffing. Hoofdstuk 1 bevat verder procedurele bepalingen die gelden voor alle aanvragen. Hier staan tevens de algemene weigeringsgronden genoemd.

Hoofdstuk 4, afdeling 3 handelt over het bewaren van houtopstanden. Na een artikel met daarin de definities is in artikel 4.3.2. het daadwerkelijke verbod opgenomen. Nieuw is dat de gemeente gaat werken met een lijst van monumentale bomen. Dat een dergelijke lijst bestaat en welke gegevens daarop vermeld moeten zijn is neergelegd in artikel 4.3.3. De kapvergunning moet worden aangevraagd (artikel 4.3.4) en kan op vier gronden worden geweigerd (artikel 4.3.5). Voor monumentale bomen geldt dat de vergunning alleen wordt verleend als aan één van de drie voorwaarden uit artikel 4.3.5 lid 2 is voldaan. In het vervolg van de afdeling

zijn procedurele onderwerpen, bijzondere vergunningvoorwaarden, schadevergoedingen en afstanden tot de erfgrans geregeld. De afdeling sluit af met een bepaling over de bestrijding van boomziekten.

Belangrijkste verschillen tussen de APV 1999 en de APV 2008 zijn het vervallen van de vergunning van rechtswege en het invoeren van een lijst met monumentale bomen. De bepaling voor het tegen gaan van boomziekten is breder geformuleerd. Door de invoering van de lijst met monumentale bomen wordt voor bepaalde bomen een extra regime gecreëerd. Onder de huidige regeling doet zich één van de volgende twee situaties voor:

- de boom valt niet onder het kapverbod, omdat hij is uitgezonderd of de dwarsdoorsnede van de stam op 1 meter 30 hoogte minder dan 10 centimeter bedraagt;
- de boom valt onder het kapverbod en voor kap dient een vergunning verleend te worden.

Onder de nieuwe APV worden de criteria gewijzigd en wordt een derde categorie toegevoegd:

- de boom valt niet onder het kapverbod, omdat hij is uitgezonderd of de dwarsdoorsnede van de stam op 1 meter 50 hoogte bedraagt minder dan 15 centimeter;
- de boom valt onder het kapverbod en voor kap dient een vergunning verleend te worden;
- de boom is een monumentale boom en mag in beginsel niet gekapt worden.

2.5. Aanvragen voor evenementenvergunningen

Op welke wijze gemeenten evenementen binnen hun gemeentegrenzen willen reguleren is aan hun eigen inzicht overgelaten. Over het algemeen geldt dat evenementen gereguleerd zijn in de APV. De gemeente Ooststellingwerf heeft ervoor gekozen de evenementen alleen toe te staan wanneer zij door de burgemeester vergund zijn. De regeling daarvoor is opgenomen in de APV.

2.5.1. Algemene plaatselijke verordening 1999

In de APV 1999 zijn drie bepalingen met betrekking tot evenementen opgenomen. Het gaat om de artikelen 2.2.1, 2.2.2 en 2.2.3. De bepalingen bevinden zich in afdeling 2 (het toezicht op evenementen) van hoofdstuk 2 (openbare orde).

Bepaling 2.2.1 geeft de begripsomschrijving van evenement. Onder evenementen worden verstaan elke voor het publiek toegankelijke verrichting van vermaak, met uitzondering van:

- bioscoopvoorstellingen;
- markten;
- kansspelen;
- het gelegenheid geven tot dansen in een inrichting als bedoeld in de Drank- en Horecawet;
- betogingen, samenkomsten en vergaderingen als bedoeld in de Wet openbare manifestaties;
- een herdenkingsplechtigheid;

- activiteiten bedoeld in de artikelen 2.1.2.1 (optochten), 2.1.4.1 (vertoningen, muziek ten gehore brengen, feesten en wedstrijden), 2.1.4.2 (het aanbieden van diensten), 2.1.4.3 (straatartiesten) en 2.3.3.1 (speelgelegenheden) van de APV.

Voor het houden van een evenement is een vergunning van de burgemeester noodzakelijk, artikel 2.2.2. lid 1 APV. Een uitzondering daarop wordt gevormd door de evenementen waarvoor geldt dat met een melding kan worden volstaan. Het college van burgemeester en wethouders kan op basis van lid 3 van artikel 2.1.4.1 bepaalde evenementen aanwijzen die meldingsplichtig zijn. Aan die melding kunnen voorwaarden zijn verbonden.

Een evenementevergunning kan geweigerd worden. In artikel 2.2.2 lid 3 zijn de weigeringsgronden voor de evenementenvergunning opgenomen:

- de openbare orde;
- het voorkomen of beperken van overlast;
- de verkeersveiligheid of de veiligheid van personen of goederen;
- de zedelijkheid of gezondheid.

In het derde artikel van deze afdeling is bepaald dat het is verboden om de orde bij een evenement te verstoren.

De evenementenvergunning dient binnen acht weken afgehandeld te zijn of, indien deze termijn verdaagd wordt, binnen 16 weken, artikel 1.2 APV.

2.5.2. *Algemene plaatselijke verordening 2008 (ontwerp)*

Ook in de nieuwe APV is het verboden om zonder vergunning van de burgemeester een evenement te organiseren. In het eerste hoofdstuk van de APV is neergelegd dat het bevoegd bestuursorgaan binnen acht weken beslist op een aanvraag voor een vergunning of een ontheffing. Hoofdstuk 1 bevat verder procedurele bepalingen die gelden voor alle aanvragen. Ook staan hier de algemene weigeringsgronden genoemd.

Het verbod om zonder vergunning van de burgemeester een evenement te organiseren is neergelegd in artikel 2.2.2 lid 1. In lid 2 van dat artikel is een uitzondering gemaakt voor barbecues en straatfeesten, mits die voldoen aan de in dat lid genoemde voorwaarden. Voor de barbecues en straatfeesten die voldoen aan het bepaalde hoeft geen evenementenvergunning aangevraagd te worden, maar kan volstaan worden met een melding. Het verbod uit lid 1 geldt verder niet voor zover artikel 10 Wegenverkeerswet daarin voorziet. De overige twee bepalingen uit afdeling 2 van hoofdstuk 2 zien op ordeverstoring tijdens een evenement.

De belangrijkste wijziging is dat niet meer uitgegaan wordt van een algeheel verbod op het organiseren van evenementen zonder vergunning. In de APV is nu aangegeven voor welke evenementen volstaan kan worden met een melding.

2.6. Normenkader

Hieronder is het normenkader voor dit onderzoek geformuleerd. In de toelichtende tekst is telkens aangegeven welke criteria gelden voor het halen van de norm. Daarbij is aangegeven of en zo ja, aan welke onderzoeks(deel)vraag de norm is gekoppeld. Niet alle onderzoeksvragen zijn omgezet in normen opgenomen in het normenkader, omdat niet alle onderzoeksvragen zich hiervoor lenen.

2.6.1. Voorlichting

1. *De gemeente Ooststellingwerf geeft aan aanvragers goede informatie over wijze waarop de aanvraag afgehandeld wordt.*

Onderzoeksvraag 1a gaat onder meer over de manier waarop (potentiële) aanvragers worden voorgelicht. Een manier om de werkwijze bij de afhandeling van aanvragen bekend te maken is door het verschaffen van informatie over die procedure. Daarmee worden aanvragers niet alleen gewezen op de procedure die benodigd is voor het verkrijgen van een kap-, evenementen- of een lichte bouwvergunning, maar kan ook de inhoud en het verloop van de procedure onder de aandacht gebracht worden, waardoor voor (potentiële) aanvragers de procedure duidelijk wordt. De verschafte informatie kan zowel generiek als specifiek zijn. Deze norm wordt getoetst aan de mate waarin de gemeente uit eigen beweging generieke informatie verschaft en op verzoek specifieke informatie verschaft. De waardering van de aanvragers over de voor de voorlichting, verschafte informatie en communicatie vormt eveneens een toetssteen voor deze norm.

2.6.2. Verstrekking procesinformatie

2. *De gemeente Ooststellingwerf houdt de aanvrager op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot zijn aanvraag.*

Gedurende de periode waarin de aanvraag in behandeling is, kunnen zich allerlei (onverwachte) ontwikkelingen voordoen. Soms houden ontwikkelingen in dat van de aanvrager een actie verwacht wordt, soms dat het besluit op de aanvraag langer of juist korter op zich laat wachten. Vanuit het oogpunt van klantgerichtheid is het van belang de aanvrager op de hoogte te houden over hetgeen rondom zijn aanvraag speelt. Als criterium voor deze norm wordt in de dossiers nagegaan of en hoe vaak aanvragers (periodiek) op de hoogte worden gesteld van ontwikkelingen rondom hun aanvraag. Ook in het klanttevredenheidsonderzoek wordt hiernaar gevraagd. Daarmee vormt de respons van aanvragers een tweede indicator voor de mate waarin de gemeente Ooststellingwerf erin slaagt aan deze norm te voldoen. Deze norm ziet op onderzoeksvraag 1a.

2.6.3. Rechtmatigheid

3. *De gemeente Ooststellingwerf handelt aanvragen af volgens de daarvoor geldende wettelijke regels.*

De minimale eis die aan het afhandelen van aanvragen gesteld mag worden, is dat dit conform de daarvoor geldende wettelijke regels geschiedt. Wanneer dit niet het geval is, kan de aanvrager zich geconfronteerd zien met een beschikking die niet houdbaar blijkt en hem niet de rechtszekerheid biedt waarop hij gehoopt had. In het onderzoek wordt (marginaal) getoetst of de beschikkingen voldoen of de daarvoor geldende regelgeving. De wet- en regelgeving vormen daarmee het criterium waaraan deze norm getoetst wordt. Deze norm sluit aan bij de onderzoeksvragen 2a en 2b.

2.6.4. *Tijdig beslissen*

4. *De gemeente Ooststellingwerf handelt aanvragen af binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.*

Deze norm is een verbijzondering van norm 3. De termijnen waarbinnen de gemeente beschikt op de aanvraag vormen het onderwerp van onderzoeksvraag 4a. De termijnen waarbinnen de gemeente dient te beschikken zijn neergelegd in landelijke wet- en regelgeving. Het criterium om vast te stellen of de gemeente tijdig beschikt is dan ook de geldende wettelijke termijn. Daarnaast vormt het aantal van rechtswege verleende bouwvergunningen een indicator.

2.6.5. *Verdagen*

5. *De gemeente Ooststellingwerf geeft schriftelijk bericht van verdaging aan de aanvragers indien de aanvraag niet binnen de daarvoor gestelde termijn kan worden afgehandeld.*

Indien de gemeente er niet in slaagt om binnen de gestelde termijn een beslissing op de aanvraag te nemen, dan dient zij de aanvrager hiervan in kennis te stellen. Deze verplichting is in norm 5 onderdeel gemaakt van het normenkader. Deze norm is een verbijzondering van de norm dat de gemeente de aanvrager informatie verstrekt over ontwikkelingen met betrekking tot zijn aanvraag (norm 2). De norm hangt samen met de onderzoeksvraag 4a. Het criterium vormt het aantal berichten van verdaging dat is opgenomen in de dossiers waarvoor geldt dat zij niet binnen daarvoor gestelde termijn zijn afgedaan.

2.6.6. *Integriteit*

6. *De gemeente Ooststellingwerf beschikt over een uitgeschreven integriteitsbeleid.*

Om na te kunnen gaan of gemeenteambtenaren integer handelen, moet duidelijk zijn wat onder integer handelen verstaan wordt. Als een dergelijke beschrijving ontbreekt, is op voorhand onduidelijk wat integer gedrag is. Integer handelen en de daarmee samenhangende zaken kunnen worden beschreven in een integriteitsbeleid of –notitie. Integriteitsbeleid kan onder meer bestaan uit een beschrijving van integer gedrag en niet-integer gedrag, hoe om te gaan met pogingen van derden integriteit te corrumperen, hoe integriteitsschendingen aan de orde gesteld kunnen worden en wat de sancties voor niet-integer gedrag zijn. Het criterium voor deze norm is de aanwezigheid van een notitie over integriteit en de daarin behandelde onderwerpen. Deze norm sluit aan bij deelvraag 3a.

2.6.7. *Klanttevredenheid*

7. *De tevredenheid van burgers in de gemeente Ooststellingwerf over de afhandeling van aanvragen ligt boven het gemiddelde in referentiegemeenten.*

Een manier om na te gaan of de gemeente Ooststellingwerf klantgericht werkt, is een meting van de klanttevredenheid van burgers. Onderdeel van dit onderzoek is dan ook een klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers van een kap-, evene-

menten- of lichte bouwvergunning. Wanneer dienstverlening een belangrijk onderwerp gevonden wordt, dan zou de gemeente enige ambities op dat vlak moeten tonen. Daarom is als norm neergelegd dat de burgers van de gemeente Ooststellingwerf tevredener zijn over de afhandeling van aanvragen dan de burgers uit referentiegemeenten. Het criterium voor deze norm is daarmee gegeven: het rapportcijfer klanttevredenheid van aanvragers in Ooststellingwerf afgezet tegen het rapportcijfer klanttevredenheid van aanvragers in referentiegemeenten. Deze norm is gekoppeld aan onderzoeksvraag 1b.

Norm	Criterium	Onderzoeksvraag
1 De gemeente Ooststellingwerf geeft aan aanvragers goede informatie over wijze waarop de aanvraag afgehandeld wordt.	<ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin de gemeente eigen generieke informatie verschaft. - De mate waarin de gemeente op verzoek specifieke informatie verschaft. - De mate van tevredenheid van burgers over de verschaft informatie. 	1a
2 De gemeente Ooststellingwerf houdt de aanvrager op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot zijn aanvraag.	<ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin aanvragers (periodiek) op de hoogte gesteld worden van (de problemen met of over) hun aanvraag. - De tevredenheid van de aanvragers over de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden van ontwikkelingen met betrekking tot hun aanvraag. 	1a
3 De gemeente Ooststellingwerf handelt aanvragen af volgens de daarvoor geldende wettelijke regels.	<ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin de afgehandelde aanvragen conform wettelijke regelgeving is afgedaan. 	2a 2b
4 De gemeente Ooststellingwerf handelt aanvragen af binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.	<ul style="list-style-type: none"> - De mate waarin de gemeente voldoet aan het afhandelen van aanvragen binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen. - Het aantal van rechtswege verleende bouwvergunningen. 	4a
5 De gemeente Ooststellingwerf geeft schriftelijk bericht van verdaging aan de aanvragers indien de aanvraag niet binnen de daarvoor gestelde termijn kan worden afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> - Het aantal berichten van verdaging beschikbaar in dossiers waarvoor geldt dat zij niet binnen de termijn afgedaan zijn. 	4a
6 De gemeente Ooststellingwerf beschikt over een uitgeschreven integriteitsbeleid.	<ul style="list-style-type: none"> - De aanwezigheid van een schriftelijk vastgelegd integriteitsbeleid. - De in het integriteitsbeleid behandelde onderwerpen. 	3a
7 De tevredenheid van burgers in de gemeente Ooststellingwerf over de afhandeling van aanvragen ligt boven het gemiddelde in referentiegemeenten.	<ul style="list-style-type: none"> - Rapportcijfer klanttevredenheid van burgers in Ooststellingwerf afgezet tegen het rapportcijfer klanttevredenheid van burgers in referentiegemeenten. 	1b

3 Bevindingen

In dit hoofdstuk rapporteert de rekenkamercommissie over de bevindingen van het onderzoek. Het hoofdstuk begint met een algemene inleiding over de organisatie en enkele andere algemene onderwerpen om daarmee de context van het onderzoek aan te geven. Vervolgens komen achtereenvolgens de afhandeling van lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen aan de orde.

3.1. Organisatie

3.1.1. *Inrichting*

De gemeentelijke organisatie was voorheen opgebouwd volgens het sectoren model, maar is in 2004 gekanteld naar een directiemodel. De gemeentesecretaris en de adjunct-secretaris vormen tezamen de directie.

De gemeente beschikt op dit moment over zeven afdelingen, te weten VROM, WelZOn, Openbare Werken, SoZaWe, Publieks- en bestuurszaken, Administratie en ondersteuning en Bedrijfsvoering. De gemeentesecretaris stuurt de afdelingsmanagers aan. De afdelingsmanager Openbare Werken is tijdelijk afdelingsmanager van de afdeling VROM en van de buitendienst van de afdeling Openbare Werken. De binnendienst van de afdeling Openbare Werken valt tijdelijk onder de verantwoordelijkheid van de afdelingsmanager Publieks- en bestuurszaken.

De gemeente heeft ambities met betrekking tot de klantgerichtheid van de organisatie. In het document "Koning klant" staan de uitgangspunten voor de organisatie. Zo streeft de gemeente ernaar om te denken en te handelen vanuit de klant en zijn klantvraag, staat het gemak van de klant voorop en is de gemeente goed bereikbaar.⁷ Om aan die ambities te voldoen is bij de kanteling van de organisatie in 2004 het front-office gevormd. Het is de bedoeling dat het front-office het contact met de burgers verzorgt en dat alle vragen daar binnenkomen.

3.1.2. *Faciliteiten*

De gemeente beschikt over een postregistratiesysteem: Decos. In dit systeem worden alle binnengekomen poststukken ingeboekt. Daarnaast is voor dit onderzoek van belang dat de afdeling VROM beschikt over ProVAS. In dat programma worden onder meer de bouwaanvragen bijgehouden.

De gemeente maakt bij haar werkzaamheden gebruik van computers, software en randapparatuur. De kwaliteit daarvan is volgens gemeentelijke medewerkers onvoldoende. Het opvragen van gegevens in ProVAS duurt te lang. Of dat een software of hardwareprobleem is, is niet bekend.

De randapparatuur, met name de printers/kopieermachines, vertonen regelmatig storingen. De problemen zijn zo groot dat medewerkers van de afdeling VROM

⁷ Gemeente Ooststellingwerf, *Ambitiedocument Koning klant*, april 2008, p. 15.

uitwijken naar de apparatuur van andere afdelingen en/of op andere etages. Het komt voor dat op meerdere afdelingen de apparatuur tegelijkertijd storingen vertoont. Reparatie en storingsdiensten worden uitgevoerd door de gemeentelijke organisatie. Herstel laat volgens onze informanten vaak te lang op zich wachten. Door deze storingen komen, volgens de geïnterviewden, beslistermijnen onder druk te staan en wordt de werkdruk verhoogd.

De gemeente profileert zichzelf op internet door middel van de website www.ooststellingwerf.nl. De website wordt voor de onderwerpen in dit onderzoek genoemd als een bron van informatie voor burgers. Het plaatsen van informatie op de site gebeurt door een medewerker van het cluster communicatie, het aanleveren van informatie dient te geschieden door webredacteuren. Deze webredacteuren zijn vakambtenaren die zorg dienen te dragen voor informatie en *content* voor de website. De actualiteit van de website laat volgens de geïnterviewden te wensen over. De vakmedewerkers zouden graag zien dat de website beter wordt bijgehouden. Verzoeken om bepaalde informatie te plaatsen worden volgens onze gesprekspartners vaak niet of veel te laat gehonoreerd, waardoor deze informatie op het moment dat die *online* komt achterhaald is.

3.1.3. Personeel

Het afhandelen van vergunningaanvragen gebeurt door mensen. De wijze waarop de medewerkers van de gemeente functioneren, wordt beïnvloed door de randvoorwaarden waaronder zij werken en hoe zij zich daaronder voelen. Hierna gaat de rekenkamercommissie in op een aantal van deze aspecten. Juist deze onderwerpen worden behandeld, omdat uit het onderzoek is gebleken dat zich hier knelpunten voordoen of geïnterviewden deze punten als knelpunten hebben ervaren.

Werkdruk

De aanvragen voor een kap- en lichte bouwvergunning worden afgehandeld door de afdeling VROM. Voor het toetsen van bouwvergunningen beschikt de afdeling over 1,75 fte. Volgens geïnterviewden zou, gezien het aantal aangevraagde vergunningen, de gemeente over ongeveer 3 fte moeten beschikken. Dit aantal is op dit moment niet beschikbaar. Dat in de huidige situatie niet geklaagd wordt over die werkdruk lijkt vooral te danken aan de persoonlijkheden van de beide bouwplantoetsers.

Dat het aantal fte voor de bouwplantoetsing laag is, blijkt ook uit benchmarkonderzoek.⁸ De beschikbare formatie is daarmee van invloed op de werkdruk. Verlichting van de werkdruk door prioritering in de behandeling van aanvragen is nauwelijks mogelijk, omdat voor alle typen bouwvergunningen behandelingstermijnen gelden. Wel zou verlaging van de intensiteit van de bouwplantoets mogelijkheden bieden voor een vermindering van de werklust. Daaraan kleven echter nadelen. Aanpassing van de intensiteit van de bouwplantoets zou een bewuste keuze moeten zijn, waarbij door het management aangegeven wordt op welke aspecten wel en op welke aspecten niet meer of minder intensief wordt getoetst. Het is echter de vraag of uitsluitend aanpassing van de intensiteit van de bouwplantoets een afdoende oplossing biedt voor de hoge werkdruk.

⁸ Zie bijvoorbeeld Rekenkamercommissie Dantumadeel, *Uitvoering Wet Ruimtelijke Ordening en afhandeling bouwaanvragen*, Pro Facto: Groningen, januari 2008.

Een vergelijkbare situatie doet zich voor bij het afhandelen van kapvergunningen. De medewerker die zich hiermee bezighoudt heeft een parttime aanstelling en heeft meerdere taken. Daardoor bestaat een spanning tussen het aantal benodigde fte en het aantal beschikbare fte voor het afhandelen van kapvergunningen.

De aanvragen voor een evenementenvergunning worden afgehandeld door de afdeling Publieks- en bestuurszaken. Alle medewerkers van het cluster publiekszaken houden zich bezig met burgerzaken. Daarnaast houden zij zich bezig met de afgifte van een aantal vergunningen. Twee medewerkers (één parttime, één fulltime) van het cluster houden zich bezig met de evenementenvergunning. Hun werkzaamheden bestaan ruwweg voor tweederde uit werkzaamheden voor burgerzaken en voor eenderde uit overige werkzaamheden, waaronder het afhandelen van evenementenvergunningen. Twee medewerkers zijn op zich voldoende om het aantal evenementen dat op jaarbasis binnenkomt af te handelen. Het evenementenseizoen loopt ongeveer van april tot oktober. De aanvragen vinden dan ook vooral in die periode plaats. De werkzaamheden voor de evenementenvergunningen pieken in die perioden. Het is niet mogelijk om in de zomermaanden meer tijd te besteden aan het afhandelen van evenementenvergunningen en dit in de wintermaanden te compenseren door dan meer tijd aan burgerzaken te besteden. Volgens geïnterviewden is al lange tijd de bedoeling om een werkrooster te hanteren voor het cluster. Zo'n werkrooster is er tot op heden nog niet.

Werkoverleg

Binnen de afdeling Publieks- en bestuurszaken handelt het cluster publiekszaken de evenementenvergunning af. Het is de bedoeling dat eens per twee weken het cluster werkoverleg heeft. Sinds oktober 2007 heeft het clusteroverleg niet plaatsgevonden. Dit werkoverleg wordt door de geïnterviewde zeer gemist.

Cursussen en scholing

Bij de inrichting van het front-office zijn alle medewerkers breed geschoold om over alle gemeentelijke producten informatie te kunnen verschaffen en de APV-vergunningen te kunnen afhandelen. Volgens de geïnterviewden beschikken niet alle front-office medewerkers over voldoende kennis. Er lijkt zich binnen het front-office een vorm van specialisering voor te doen. Daarnaast gebeurt het nog regelmatig dat burgers met vragen over bijvoorbeeld bouw- of kapvergunningen doorverwezen worden naar de vakambtenaren.

Voor de medewerkers bestaan mogelijkheden voor het volgen van cursussen en scholing. Volgens één van de geïnterviewden is het budget daarvoor onvoldoende.

Integriteit

De gemeente Ooststellingwerf beschikt over een uitgeschreven integriteitsbeleid. In de nota inzake integriteit wordt ingegaan op het begrip integriteit, de wettelijke bepalingen, het doel van gedragsregels en de overwegingen om deze in te stellen en het begrip ambtenaar. Vervolgens volgen gedragsregels voor ambtenaren.

In de nota is onderscheid gemaakt tussen algemene en specifieke gedragsregels. Onder de algemene gedragsregels wordt onder meer ingegaan op het (niet) accepteren van gunsten, belangenverstremming, externe contacten. Gedragsregel 4 ziet in het bijzonder op vergunningverlening en bepaalt:

'De procedures en spelregels moeten voor de ambtenaar helder en bekend zijn. Het gedrag van de betrokken ambtenaar moet correct zijn. Het misbruik maken van bevoegdheden en machtspositie moet daarbij worden voorkomen.

De behandeling van de vergunningverlening dien zich in alle openbaarheid af te spelen en de besluitvorming dient objectief en zorgvuldig te zijn.'

Onder specifieke gedragsregels wordt ingegaan op (relatie)geschenken, lunchbesprekingen en reizen. Ten slotte wordt voorgesteld om de ambtseed voor medewerkers en de integriteitsverklaring voor derden (uitzendkrachten, stagiaires, et cetera) te hanteren. De ambtseed voor medewerkers is inmiddels ingevoerd, enkele jaren geleden hebben alle medewerkers de ambtseed afgelegd. De medewerkers die in dienst treden wordt bij hun aanstelling verzocht de ambtseed af te leggen.

In de gesprekken is gevraagd wat de betreffende medewerker verstaat onder integriteit of integer gedrag. Zonder uitzondering wordt daarop geantwoord dat integriteit inhoudt dat je gelijke gevallen gelijk behandelt. Sommigen voegen daar aan toe dat je conform de regels moet handelen of dat je moet voorkomen dat je door burgers wordt gemanipuleerd. Geen van de geïnterviewden noemde de nota integriteit of maakte melding van het bestaan van gedragsregels.

Het beleid voor vergunningen is dat een tweede medewerker altijd het dossier en de beschikking globaal controleert. Daarmee is een waarborg gecreëerd tegen niet-integer handelen door medewerkers.

3.2. Bouwaanvragen

3.2.1. Aantal aanvragen en doorlooptijden

In 2007 ontving de gemeente Ooststellingwerf 174 aanvragen voor een lichte bouwvergunning. Aanvragen voor een lichte bouwvergunning kunnen in strijd zijn met het bestemmingsplan, waardoor het noodzakelijk wordt een aanvullende procedure te volgen. In tabel 1 is aangegeven of een aanvullende procedure nodig was.

Tabel 1: Aantal aanvullend procedures

Type procedure	aantal	%
Geen aanvullend procedure	156	90
Wel een aanvullende procedure	18	10
Totaal	174	100

Niet voor alle lichte bouwaanvragen dient dezelfde aanvullende procedure gevolgd te worden. Afhankelijk van de mate waarin het plan in strijd is met het bestemmingsplan kan de bestemmingsplanprocedure gedifferentieerd worden. In tabel 2 is aangegeven welke procedures gevolgd werden en hoe vaak.

Tabel 2: Type aanvullende procedure

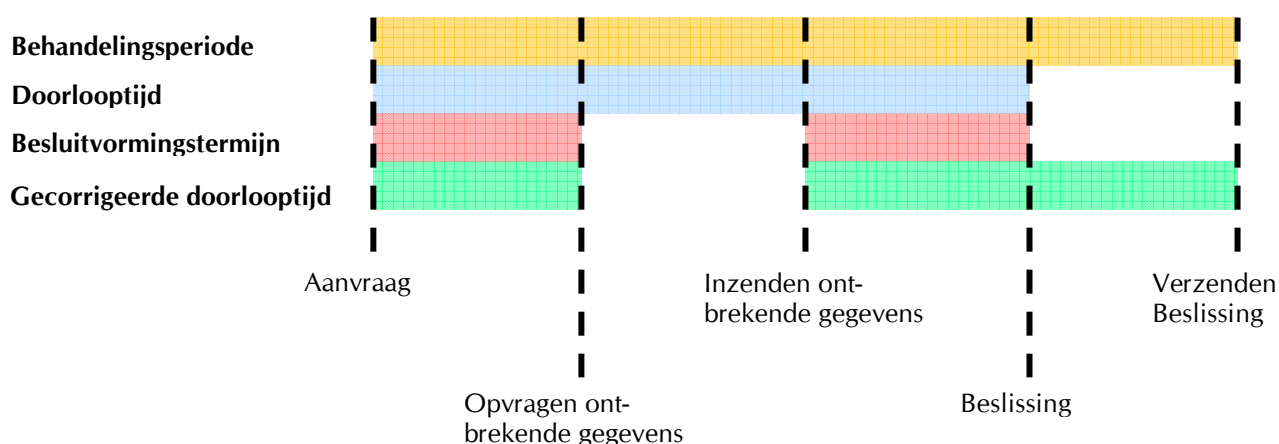
Type aanvullende procedure	aantal	%
Artikel 17	8	44
Artikel 19 lid 2	4	22
Artikel 19 lid 3	4	22
Artikel 15	2	12
Artikel 19 lid 1	-	-
Totaal	18	100

Doorlooptijden

In het hoofdstuk hiervoor is aangegeven dat de wettelijke beschikkingstermijn voor een lichte bouwvergunning zes weken (42 dagen) is. Wordt die termijn overschreden dan is de vergunning van rechtswege verleend. Indien de aanvrager aanvullende gegevens moet aanleveren wordt de beschikkingstermijn verlegd met de termijn die de aanvrager nodig heeft om de gegevens aan te leveren. Hierna wordt onderscheid gemaakt tussen vier situaties:

- de behandelingsperiode: dit is de tijd die verstrijkt tussen het moment van indiening van de aanvraag en het verzenden van de beschikking; dit is de totale periode waarop de aanvrager op een beslissing wacht;
- de doorlooptijd: de tijd tussen aanvraag en het moment waarop het besluit wordt genomen;
- de besluitvormingstermijn: de tijd tussen aanvraag en het moment waarop het besluit is genomen, gecorrigeerd voor opschorting voor aanvulling door aanvrager;
- de gecorrigeerde doorlooptijd: tot en met de verzending van het besluit, gecorrigeerd voor opschorting voor aanvulling door aanvrager;

Deze termijnen zijn hieronder schematisch toegelicht. De gearceerde tijdvakken behoren tot de termijn. In de witte vlakken is de termijn bevroren of afgelopen.



Van belang zijn met name de eerste, de derde en de vierde termijn. De eerste termijn omdat dit de termijn is die burgers daadwerkelijk moeten wachten op hun aanvraag. De vierde termijn is van belang omdat dit de wettelijke beschikkingster-

mijn is. Deze termijn mag de 42 dagen niet overschrijden. De derde termijn is van belang omdat een medewerker van de afdeling VROM desgevraagd aangeeft dat zij menen dat dit de wettelijke beschikkingstermijn is. Dat is echter niet juist: een besluit treedt pas in werking nadat het is bekendgemaakt (art. 3:40 Awb). Dat betekent dat voor de fatale termijnen van artikel 46 Woningwet bepalend is het moment waarop het besluit is bekendgemaakt (zie ook ABRvS 29 december 2004, AB 2005, 199).

In deze paragraaf is uitgegaan van 156 aanvragen waarvoor geen aanvullende procedure is gevolgd. De achttien aanvragen waarvoor een aanvullende procedure is gevolgd zijn buiten beschouwing gelaten. De duur van de verschillende aanvullende procedures lopen uiteen en het aantal aanvullende procedures is gering, zodat daarover geen steekhoudende uitspraken kunnen worden gedaan. Daarnaast waren van één aanvraag niet alle gegevens beschikbaar. Deze aanvraag is eveneens buiten beschouwing gelaten.

In tabel 3 is aangegeven wat het minimale, gemiddelde en maximale aantal dagen per termijn bedroeg.

Tabel 3: Doorlooptijden en beslistermijnen in dagen

	min.	gem.	max.	mediaan
Behandelperiode				
Tijd tussen aanvraag en verzending van de beschikking	1	29,3	71	27
Doorlooptijd				
Tijd tussen aanvraag en de beschikking.	1	25,0	60	17
Besluitvormingstermijn				
Tijd tussen aanvraag en verzending van het besluit gecorrigeerd voor opschorting voor aanvulling door aanvrager	1	19,8	55	13
Gecorrigeerde doorlooptermijn				
Tijd tussen aanvraag en besluit gecorrigeerd voor opschorting voor aanvulling door aanvrager.	1	15,5	42	22

De gemeente heeft voor één vergunning 42 dagen of meer nodig gehad om vanaf het moment van aanvraag tot een beslissing te komen. Op de overig aanvragen is binnen 42 dagen beslist. In niet alle gevallen is de beschikking vervolgens ook binnen de termijn van 42 dagen verzonden. Voor veertien aanvragen geldt dat zij niet binnen de wettelijke termijn van 42 dagen zijn verzonden. In tabel 4 is weergegeven hoeveel dagen er in die veertien gevallen tussen de beslissing en de verzending van het besluit zaten.

Tabel 4: Tijd tussen beslissing en verzending voor aanvragen die te laat zijn verzonden

tijd tussen beslissing en verzending in dagen	aantal beschikkingen
1 dag	1 beschikking
5 dagen	1 beschikking
7 dagen	1 beschikking
8 dagen	2 beschikkingen
11 dagen	7 beschikkingen
13 dagen	1 beschikking
21 dagen	1 beschikking

3.2.2. Voorlichting

Voor de afhandeling van lichte bouwvergunningen beschikt de gemeente niet over eigen schriftelijk voorlichtingsmateriaal. Op de website van de gemeente is informatie te vinden over de bouwvergunning, wanneer een bouwvergunning nodig is en welk type. De gemeente nodigt burgers uit om in vooroverleg te treden over het bouwplan. Ook de procedure en de verschillende processtappen zijn op de site te vinden. Onderaan elke bouwvergunninggerelateerde pagina bestaat de mogelijkheid om een formulier voor de aanvraag van een bouw- of sloopvergunning te downloaden. De pagina waar algemene informatie wordt verschaft, bevat een link naar de website van het ministerie van VROM.

In de centrale hal van het gemeentehuis staan rekken met informatiemateriaal. Hierin bevinden zich folders van het ministerie van VROM over de bouwvergunning. Onder meer informatie over kozijn- en gevelwijzigingen, erf- en perceelafscheidings en dakkapellen is in de hal van de gemeente te verkrijgen.

Met vragen of voor informatie kunnen burgers contact opnemen met de gemeente. Dat kan per post, telefoon, e-mail en in persoon. Het front-office handelt zo veel als mogelijk de vragen aan de balie en de telefoon af. Indien zij de vraag niet kunnen beantwoorden, wat regelmatig voorkomt, wordt een medewerker die zich bezighoudt met de bouwvergunning benaderd. Zij krijgen het telefoontje doorgeschakeld of lopen naar de balie om de burger te woord te staan. Burgers kunnen tijdens de openingstijden van het gemeentehuis langskomen voor informatie. Er is geen "loket bouwen en wonen" als zodanig, maar er is vrijwel altijd wel een medewerker aanwezig die de betreffende burger de benodigde informatie kan verschaffen. Vragen per post en email worden aan de medewerkers bouwvergunningen doorgezonden ter beantwoording.

De gemeente beschikt over kadastrale gegevens en luchtfoto's die beide digitaal beschikbaar zijn en op adres opgevraagd kunnen worden. Aan de hand van die gegevens kunnen de medewerkers burgers snel informeren over de (on)mogelijkheid van hun plannen, de benodigde vergunning en eventueel benodigde vrijstelling. Indien burgers een aanvraag willen indienen worden de betreffende formulieren meegegeven of toegezonden en geeft de medewerker aan welke informatie bij de aanvraag verschaft moet worden.

3.2.3. Werkwijze afhandeling aanvraag

Ontvangst

Een aanvraag komt binnen per post of wordt afgegeven aan de balie. Een aanvraag kan door een gemachtigde verzorgd worden. Het front-office registreert de aanvraag in het postverwerkingssysteem Decos en het bouwvergunningssysteem ProVAS. Het verdere digitale dossier wordt gevormd in ProVAS, Decos bevat enkel verwijzingen naar ProVAS om te voorkomen dat de twee systemen conflicterende of dubbele handelingen uitvoeren.

De ontvangst van de aanvraag wordt schriftelijk bevestigd. In deze brief is aangegeven wat de beslistermijn voor de gemeente is en in welke gevallen deze beslistermijn niet geldt (strijd met het bestemmingsplan). De aanvrager wordt tevens op de mogelijkheid gewezen om bij twee organisaties advies over zijn bouwplan in te winnen.

Toetsen

De aanvraag wordt dan door het front-office aan de bouwvergunningverleners gezonden. Deze dragen zorg voor de publicatie van de aanvraag. Ze toetsen de ontvankelijkheid, of de aanvraag voldoet aan redelijke eisen van welstand en of het bouwplan in overeenstemming met het bestemmingsplan is.

Indien de aanvraag niet compleet is, wordt aan de aanvrager een termijn van veelal 21 dagen geschonken om aanvullende informatie aan te leveren.

Aanvragen die in strijd met het bestemmingsplan zijn, worden aangemerkt als een verzoek om vrijstelling. De aanvrager wordt hierover per brief geïnformeerd. In deze brief is aangegeven wat de leges voor de vrijstellingsprocedure zullen zijn. De vrijstellingsprocedures worden vervolgens gestart.

Welstand

Een aanvraag voor een lichte bouwvergunning kan door het college van burgemeester en wethouders voorgelegd worden aan de welstandscommissie, maar dit hoeft niet. De gemeente Ooststellingwerf maakt gebruik van de diensten van Hûs en Hiem voor de welstandscommissie. De grote commissie vergadert eens per maand in Leeuwarden. Complexe plannen worden aan deze grote commissie voorgelegd. De kleine plannen komen op de agenda van de lokale commissie, een afvaardiging van de grote commissie die eens in de twee weken in Ooststellingwerf vergadert.

Lichte bouwvergunningen worden door de ambtenaren op basis van sneltoetscriteria beoordeeld. Deze lichte plannen hoeven niet aan de welstandscommissie te worden voorgelegd. Wanneer de ambtenaren menen dat ze echter in strijd met de sneltoetscriteria en het welstandsbeleid zijn, dan worden ze toch aan de lokale commissie aangeboden voor een oordeel. Het komt niet vaak voor dat dergelijke aanvragen aan de lokale commissie aangeboden worden, omdat de meeste aanvragen in overeenstemming met de sneltoetscriteria zijn.

Beschikking

Wanneer de inhoudelijke toets is afgerond, wordt de beslissing genomen de aangevraagde vergunning te verlenen of te weigeren. Inhoudelijk wordt deze beslissing genomen door de bouwvergunningverlener. Het dossier wordt vervolgens aan een collega overgedragen. Deze gaat na of het voor de realisatie van het bouwplan ook

andere vergunningen (bijvoorbeeld een kap- of uitritvergunning) nodig zijn. Dit is vrijwel altijd ook al gedurende bouwplantoetsing aan de orde gekomen en, indien nodig, is daarover contact geweest met de aanvrager. De collega voert daarnaast een globale controle uit op de beschikking.

De formele beschikkingsbevoegdheid ligt bij de afdelingsmanager voor het verlenen van vergunningen en bij het college van burgemeester en wethouders voor het weigeren van de vergunning. De beschikking wordt dan ook door hetzij de afdelingsmanager, hetzij het college getekend.

Het weigeren van een lichte bouwvergunning komt weinig voor. Voor aanvragen die geweigerd zouden moeten worden, geldt dat de aanvrager deze vaak intrekt of aanpast zodat verlening van de gevraagde vergunning alsnog mogelijk is. Daarbij zijn lichte aanvragen over het algemeen in overeenstemming met het bestemmingsplan en weigeringen op grond van strijdigheid met het bestemmingsplan komen dan ook weinig voor. In de gevallen waarin een lichte bouwvergunning geweigerd moet worden is de termijn van zes weken aan de krappe kant. De weigering zou dan mee moeten met de collegestukken, waardoor een deel van de beslistermijn opgaat aan de besluitvorming door het college. De medewerkers lossen problemen op dit vlak vooral op door de handtekeningen voor een weigering bij het college op te halen, in plaats van de collegevergadering af te wachten. Door de negatieve beschikkingen te mandateren zou dit probleem verminderd kunnen worden.

Publicatie en verzending

Als de beschikking is genomen wordt het dossier naar de afdeling publiekszaken gezonden. Zij completeren het fysieke dossier en maken de benodigde brieven en de fysieke vergunning aan. Deze gaan voor een laatste controle naar de afdeling VROM en worden vervolgens aan de aanvrager gezonden. De aanvrager ontvangt naast de vergunning een brief. In deze brief wordt de aanvrager erop gewezen dat aan zijn aanvraag voorwaarden verbonden kunnen zijn. Ook de mogelijkheid van derden om bezwaar aan te tekenen wordt aangehaald.

De vergunning wordt meegestuurd met de begeleidende brief en bevat de juridische beslissing de vergunning te verlenen en de voorwaarden waaronder dat is geschied. De vergunning is getekend. Op de vergunning is aangegeven welke leges er in rekening gebracht zullen worden en hoe deze tot stand zijn gekomen. De legesbeschikking is apart ondertekend.

3.2.4. Bijzonderheden

Uit het dossieronderzoek is gebleken dat medewerkers zich in de brieven aan de aanvrager in een enkel geval verschrijven. In de betreffende brieven is een enkele keer het verkeerde lid van artikel 19 WRO genoemd. Omdat deze verschrijving zich voordoet in correspondentie en niet in de vergunning zelf, zijn die verschrijvingen niet problematisch.

Brieven van de gemeente worden gericht aan de aanvrager, ook als de aanvrager zijn aanvraag door een gemachtigde laat verzorgen.

De beschikkingstermijn eindigt op het moment van het verzenden van de beschikking. Dat deze informatie niet juist bekend is bij de medewerkers is zorgwekkend en leidt tot het verlenen van vergunningen van rechtswege.

3.2.5. **Samenvatting**

- Het inboeken van bouwaanvragen gebeurt niet continu, maar wanneer daar tijd voor is. Daardoor ontstaat verstoring van de werkprocessen, waardoor de realisatie van de wettelijke behandeltermijnen onder druk komt te staan. Het gevoel van piekdrukte blijft gedurende het gehele behandelingsproces voelbaar.
- De bouwvergunningen worden door twee medewerkers afgehandeld. Daarmee bestaat, volgens geïnterviewden, een spanning tussen de beschikbare bezetting en het aantal aanvragen.
- De verlening van bouwvergunningen geschiedt niet altijd tijdig door een verkeerde interpretatie van de wettelijke termijnen.
- Indien een lichte bouwvergunning geweigerd moet worden, is de beschikkings-termijn kort.

3.3. **Kapvergunningen**

3.3.1. **Aantal aanvragen en doorlooptijden**

Aantal aanvragen

De onderstaande gegevens zijn ontleend aan de gegevens die de gemeente heeft verschaft. In 2007 zijn er 97 aanvragen voor een kapvergunning ingediend. Niet alle aanvragen hebben geleid tot een beschikking. In tabel 5 is aangegeven hoe de aanvraag is afgehandeld.

Tabel 5: Status van kapaanvragen

Status	aantal	%
Doorgezette aanvragen	83	86
Geen kapvergunning nodig	5	5
Noodkap	5	5
Ingetrokken	3	3
Kapvergunning is al eerder verleend	1	1
Totaal	97	100

Van 69 aanvragen is duidelijk dat de aanvraag geresulteerd heeft in een vergunning die is gepubliceerd. Van veertien aanvragen is uit de aangeleverde gegevens niet af te leiden of de aanvraag is geëindigd in een vergunning die is gepubliceerd. Van de 83 doorgezette aanvragen zijn er vier van rechtswege verleend, daarvan is er slechts één gepubliceerd.

Doorlooptijden

Over de doorlooptijden van de kapvergunningen is slechts in beperkte mate iets te zeggen. De aangeleverde gegevens bieden alleen zicht op het moment waarop de aangevraagde vergunning is gepubliceerd. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat het moment waarop de beschikking is verleend regelmatig na de publicatie van de vergunning valt. De aangeleverde gegevens van de gemeente bevatten niet het moment waarop de beschikking is genomen en/of verzonden. Wel blijkt uit de ge-

gevens dat ten minste vier aanvragen van rechtswege zijn verleend. Uit interviews is gebleken dat dat aantal in 2008 hoger zal liggen. Door overdracht van werkzaamheden is een aantal aanvragen niet afgehandeld en geëindigd in een vergunning van rechtswege.

In het dossieronderzoek zijn zes kapaanvragen bestudeerd. Van deze aanvragen zijn vier binnen de termijn van 8 weken afgehandeld. De overige twee zijn met 56 dagen verdaagd. Van deze twee is één aanvraag van rechtswege verleend, omdat de beschikking niet tijdig verzonden is. De andere beschikking is wel tijdig verleend. Het aantal dossiers waarvan de doorlooptijd bekend is, is zeer gering. De twee kapaanvragen die verdaagd zijn, hingen samen met een omstreden herinrichtingsplan. De genoemde termijnen zijn dan ook enkel indicatief.

3.3.2. Voorlichting

Voor de afhandeling van kapvergunningen beschikt de gemeente niet over schriftelijk voorlichtingsmateriaal. Op de website van de gemeente is een pagina gewijd aan de kapvergunning. Hier is te vinden voor welke bomen een kapvergunning moet worden aangevraagd en wie de vergunning kan aanvragen. Op die pagina zijn niet de precieze maten te vinden, zodat het onduidelijk is vanaf welke afmetingen voor een boom een kapvergunning nodig is. Het verloop van de procedure en de hoogte van de leges komen eveneens aan bod. In afwachting van de inwerkingtreding van het nieuwe beleid bestaan er geen aanvraagformulieren voor de kapvergunning.

In beginsel handelt het front-office telefonische vragen van burgers met betrekking tot kapvergunningen af. Wanneer het geen antwoord heeft, wordt het telefoontje doorgeschakeld naar de medewerker kapvergunningen. Ook alle email wordt naar haar doorgezonden ter beantwoording.

Als burgers bellen met de vraag of een kapvergunning nodig is, dan komt het regelmatig voor dat de medewerker kapvergunningen de inspecteur van de buitendienst die zich bezighoudt met kapinspecties verzoekt een kijkje te nemen. Op die manier wordt voorkomen dat een burger een kansloze aanvraag indient en daarvoor leges verschuldigd is.

3.3.3. Werkwijze afhandeling aanvragen

Ontvangst

Aanvragen voor een kapvergunning moeten schriftelijk bij de gemeente worden ingediend. Voorheen beschikte de gemeente over formulieren voor het aanvragen van een vergunning. Hangende de wijziging van het kapbeleid zijn er geen aanvraagformulieren beschikbaar. Aanvragers kunnen nu een briefje met een verzoek om een kapvergunning sturen. Bij de aanvraag moet een situatietekening worden gevoegd. De aanvraag wordt ingeboekt in Decos en doorgezonden aan de medewerker kapvergunningen.

Toets

De medewerker kapvergunningen toetst de ontvankelijkheid van de aanvraag. Belangrijk is dat een aanvraag alleen door eigenaar van de boom kan worden ingediend. De medewerker registreert de aanvraag in een eigen excelbestand, dat gebruikt wordt om de aanvragen te volgen.

Is de aanvraag ontvankelijk, dan wordt de boom waarop de aanvraag betrekking heeft geïnspecteerd door een medewerker van de buitendienst van de afdeling Openbare werken. Deze medewerker is de enige van de afdeling Openbare werken die zich met deze inspecties bezighoudt. Hij maakt meestal een afspraak met de aanvrager voor bezichtiging van de boom. Aan de hand van een checklist maakt hij een technische beoordeling van de boom. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om of de boom gezond is, een goede kroonstructuur heeft en of de stam beschadigd is. Daarnaast beoordeelt de medewerker of de weigeringsgronden uit de APV van toepassing zijn en, zo ja, in welke mate. De beoordeling eindigt in een advies om een kapvergunning te verlenen of te weigeren en de argumenten daarvoor. Tevens gaat de medewerker buitendienst na of het nodig is om een herplantplicht op te leggen.

Beschikking

Het advies van de medewerker buitendienst komt terug bij de medewerker kapvergunningen van de afdeling VROM, die de aanvraag verder afhandelt. Op basis van het advies beslist de kapvergunningverlener de vergunning te verlenen of te weigeren. Na dit inhoudelijke besluit gaat het dossier naar een collega voor een globale toets op juistheid van het genomen besluit. Kan hij zich vinden in het besluit dan tekent de afdelingsmanager de vergunning. Indien de vergunning geweigerd moet worden, tekent het college. In beleidsgevoelige dossiers worden ook de verleningen door het college getekend.

Aan de vergunning kunnen voorwaarden worden verbonden. Standaard wordt aan elke kapvergunning de voorwaarde verbonden dat pas met de kap begonnen mag worden op het moment dat alle rechtsmiddelen zijn uitgeput. Op die manier wordt voorkomen dat een boom gekapt is, terwijl in een rechtsbeschermingsprocedure de verlening van de vergunning moet worden teruggedraaid.

Aan kapvergunningen die in het kader van ver-, her- of nieuwbouw worden gedaan, wordt de voorwaarde verbonden dat de kap alleen mag plaatsvinden als de benodigde bouwvergunningen zijn verstrekt.

Publicatie en verzending

De verleende vergunning wordt gepubliceerd. Daarbij valt op dat de datum van publicatie geregeld ligt voor de datum waarop de beslissing is genomen.

De aanvrager ontvangt de beschikking zonder verder begeleidend schrijven. De beschikking heeft echter de vorm van een brief. Het besluit en de overwegingen staan uitdrukkelijk in de brief verwoord.

3.3.4. Bijzonderheden

Het komt voor dat vergunningen samenlopen, bijvoorbeeld omdat voor de uitbreiding van een gebouw een boom moet worden gekapt. Ook samenloop van kapvergunningen is in het dossieronderzoek aangetroffen.

Samenloop met bouwaanvragen

Uit de interviews blijkt dat de werkprocessen er niet op toegesneden zijn om deze vergunningen in samenhang te behandelen. Bij de afhandeling van de bouwvergunning wordt wel nagegaan of andere dan de aangevraagde vergunningen noodzakelijk zijn, maar dit gebeurt pas standaard aan het einde van het proces, op het

moment dat de bouwvergunning inhoudelijk al is afgehandeld. Daardoor is afhandeling in samenhang van de vergunningen niet meer mogelijk.

Op ad hoc basis wordt er overleg gevoerd indien blijkt dat meerdere vergunningen noodzakelijk zijn. Het initiatief daartoe hangt af van de afzonderlijke medewerkers. Het blijkt dat bij grotere projecten, zoals herinrichtingsplannen niet projectmatig gewerkt wordt, waardoor de afstemming tussen diverse afdelingen ontbreekt. Omdat niet duidelijk is welke vergunningen nodig zijn, is afstemming van de verschillende procedures niet mogelijk.

In het dossieronderzoek zijn twee dossiers betrokken waarvoor gold dat zowel een kap- als een lichte bouwvergunning noodzakelijk was. Uit het dossier is niet op te maken of, wanneer en op welke punten de beide procedures zijn afgestemd.

Samenloop tussen kapaanvragen

In het dossieronderzoek zijn twee samenlopende kapaanvragen aangetroffen. Het ging om een kapaanvraag van de gemeente en van een private partij in verband met de herinrichting van een terrein.

De gemeentelijke aanvraag was het eerst binnengekomen. Deze aanvraag is in eerste instantie verdaagd. De aanvraag van de private partij kwam later binnen en is eveneens verdaagd. Daarnaast liep voor hetzelfde terrein een bouwaanvraag.

De beslissing op de kapaanvraag ingediend door de gemeente is binnen de daarvoor geldende termijn genomen. De verzending is aangehouden. Het was de bedoeling om de drie beslissingen op hetzelfde moment te publiceren. Door de verzending aan te houden is de wettelijke termijn voor de aanvraag voor een kapvergunning, ingediend door de gemeente, overschreden. Daardoor is die vergunning van rechtswege verleend.

Afstemmen van communicatie over samenlopende vergunningen heeft voordelen, maar kan in dit soort situaties risicovol zijn.

De gemeente werkt aan het afstemmen en gezamenlijk afhandelen van samenlopende aanvragen. Het is de bedoeling van om deze afstemming en integrale afhandeling een verplichting te maken door middel de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Invoering van de wet is inmiddels enkele malen uitgesteld. Anticiperend op deze wet is binnen de gemeente Ooststellingwerf een werkgroep actief om afhandeling in samenhang mogelijk te maken. Het is de bedoeling om, ongeacht of de Wabo binnenkort ingevoerd wordt, per 1 januari 2009 deze integrale afhandeling te starten.

3.3.5. **Samenvatting**

- Kapvergunningen worden door één parttime medewerker afgehandeld. In 2008 zijn gedurende haar afwezigheid haar werkzaamheden niet waargenomen, waardoor kapvergunningen van rechtswege zijn verleend.
- Voor het aanvragen van een kapvergunning bestaan geen aanvraagformulieren.
- Publicatie van beslissingen vindt geregeld plaats voordat de vergunning aan vergunninghouder is verzonden.
- Het aanleveren van wettelijke beschikkingstermijnen of gegevens waaruit deze gegenereerd worden, bleek niet mogelijk. Er zijn bestanden met data, maar niet alle relevante momenten worden daarin bijgehouden.
- Afhandelen van kapvergunningen die samenlopen met andere vergunningen gaat niet vlekkeloos. In één geval leidt het afhandelen van samenlopende aanvragen tot een vergunning van rechtswege. Bij grotere projecten wordt niet altijd tijdig een kapvergunning aangevraagd, waardoor integraal afhandelen niet (meer) mogelijk is.

3.4. **Evenementenvergunning**

Op basis van de Algemene Plaatselijke verordening is het verplicht om voor de organisatie van een evenement een vergunning aan te vragen.

3.4.1. **Aantal aanvragen en doorlooptijden**

In 2007 heeft de gemeente Ooststellingwerf 87 aanvragen voor een evenementenvergunning ontvangen. Van deze 87 aanvragen zijn er 57 verleend. De overige aanvragen zijn geëindigd in een verklaring van geen bezwaar, een ontheffing of een weigering. Van de 57 vergunde evenementen zijn er drie niet doorgegaan. In tabel 6 is een overzicht gegeven van de 87 aanvragen en de afhandeling daarvan.

Tabel 6: Afhandeling van aanvragen voor een evenementenvergunning. ⁹

Afhandeling	aantal	%
Vergunning verleend	57	65
Verklaring geen bezwaar	18	21
Ontheffing	7	8
Weigering	5	6
Totaal	87	100

De doorlooptijd (de tijd tussen de aanvraag en de verzending van de beschikking) van de evenementenvergunning is voor 85 aanvragen aan de hand van de verstrekte gegevens af te leiden. Om de wettelijke beschikkingstermijn vast te kunnen stellen, moet van de doorlooptijd gecorrigeerd worden met de termijn die de aanvrager nodig heeft gehad voor het aanvullen van zijn aanvraag. De gemeenten heeft geen ge-

⁹ Niet alle ingediende aanvragen hebben betrekking op vergunningplichtige evenementen. De wijze waarop de gemeente de betreffende aanvraag heeft afgehandeld is in deze tabel te vinden. Deze opsomming is dan ook niet gelimiteerd tot het verlenen of weigeren van de evenementenvergunning.

gevens aangeleverd over de termijn waarmee de aanvraag is aangehouden in verband met het aanleveren van gegevens door de aanvrager. Daarom kunnen geen uitspraken over de wettelijke beschikkingstermijn gedaan worden.

De gemiddelde doorlooptermijn van aanvragen voor een evenementenvergunning is 39 dagen. Van de 85 bekeken aanvragen vallen 21 aanvragen buiten de maximale termijn van 56 dagen. In de meeste van deze gevallen is de aanvraag aangehouden of opgeschort voor aanvulling van de gegevens door aanvrager. Daarvoor zijn geen aanhoudingsbrieven verzonden. De ambtenaar neemt vrijwel altijd telefonisch contact op met de burger.

3.4.2. Voorlichting

Voorlichting anders dan de informatie op de internetpagina is niet beschikbaar. Op de internetpagina van de gemeente is bij het digitaal loket informatie beschikbaar over de evenementenvergunning. Daar is onder meer te vinden wat onder een evenement moet worden verstaan, welke informatie bij de aanvraag vermeld moet worden en wat de weigeringsgronden zijn. Op de site staat dat voor de evenementenvergunning geen aanvraagformulier beschikbaar is.¹⁰ Op de pagina van het digitaal loket dat gewijd is aan "het organiseren van een feest- of muziekevenement of een wedstrijd" is te vinden dat de vergunning daarvoor aangevraagd kan worden met behulp van het standaardformulier dat op die plek te downloaden is.¹¹

Voorlichting wordt verder gegeven voor zover burgers met vragen de gemeente benaderen. De gemeente beschikt niet over eigen foldermateriaal.

Over het algemeen bellen burgers met de gemeente met de vraag of ze voor een bepaalde activiteit een vergunning nodig hebben. De medewerker evenementenvergunningen staat in vele gevallen deze mensen te woord. Hij noteert hun nawegevens en licht hen voor over de benodigde vergunning. Hij geeft aan hoe een aanvraag ingediend en welke gegevens verstrekt moeten worden. Het aanvraagformulier kan van de site gedownload worden, maar wordt meestal opgestuurd per post naar de aanvrager. Daarbij worden formulieren voor eventuele aanvullende vergunningen of ontheffingen eveneens meegezonden.

3.4.3. Werkwijze afhandelen aanvragen

Ontvangst

Aanvragen die per post binnenkomen worden door de postkamer ingeboekt in Decos. De aanvraag wordt vervolgens doorgezonden aan de medewerker evenementenvergunningen. Hij bekijkt dezelfde dag de stukken en verdeelt de af te handelen aanvragen tussen hem en zijn collega. Als deze verdeling is gemaakt draagt de postkamer zorg voor de verzending van een ontvangstbevestiging met daarin de naam van de behandelend ambtenaar en diens telefoonnummer.

Toets en advies

Allereerst wordt er gekeken of de aanvraag ontvankelijk is en of alle stukken zijn aangeleverd. Voor kleine evenementen, zoals straatbarbecues, grotere verjaardags-

¹⁰ <http://www.ooststellingwerf.nl/sjablonen/2/infotype/loket/product.asp?objectID=514> op 8 september om 15.52 uur.

¹¹ <http://www.ooststellingwerf.nl/sjablonen/2/infotype/loket/product.asp?objectID=524> op 8 september om 15.53 uur.

of huwelijksfeesten of openingen, wordt de burger altijd gevraagd een evenementenvergunning in te dienen. Indien het evenement inderdaad “klein” is en geen risico met zich mee brengt geeft de medewerker daarvoor een schriftelijke verklaring van geen bezwaar af. Als het betreffende evenement een wedstrijd op de openbare weg is, dan wordt daarvoor schriftelijke ontheffing verleend. Blijkt dat niet met een verklaring van geen bezwaar of ontheffing kan worden volstaan, dan wordt de aanvrager daarvan in kennis gesteld en de procedure voor het verlenen van een evenementenvergunning vervolgd.

Afhankelijk van het aangevraagde evenement neemt de ambtenaar contact op met een gemeentelijke afdeling voor intern advies. Het gaat dan bijvoorbeeld om de advies over de vraag of een weg tijdelijk mag worden afgesloten. Daarnaast wordt indien nodig advies van politie en eventueel brandweer ingewonnen.

Beschikking

Binnen acht weken wordt het besluit genomen om de gevraagde vergunning te verlenen of te weigeren. Het mandaat voor het beschikken op aanvragen voor een evenementenvergunning ligt bij de coördinator van het cluster publiekszaken. Hij heeft het mandaat voor zowel het verlenen als het weigeren van vergunningen. De teamcoördinator controleert de beschikking inhoudelijk en tekent. In een enkel geval, wanneer de burgemeester als portefeuillehouder betrokken is bij de vergunning, bijvoorbeeld omdat vooroverleg is gevoerd met de aanvragers in aanwezigheid van de burgemeester, tekent deze de beschikking zelf.

Het weigeren van een evenementenvergunning komt weinig voor. In de afgelopen twee jaar zijn een handjevol evenementen geweigerd, vele omdat ze demonstraties of races met minimotorbikes wilden organiseren. Deze minimotorbikes zijn niet toegestaan op de openbare weg. De politie heeft de gemeente er eveneens op gewezen dat deze voertuigen niet op de openbare weg thuishoren en vergunningaanvragen die daarop betrekking hebben niet verleend mogen worden. Soms maakt een race met of demonstratie van minimotorbikes onderdeel uit van een groter evenement. In dat geval wordt alleen het onderdeel geweigerd.

Publicatie en verzending

De originelen van de vergunning worden aan de aanvrager toegezonden. De medewerker evenementenvergunningen houdt naast het gemeentelijk archief een eigen archief aan. Afschriften van de vergunning worden verzonden aan zowel de politie en de brandweer.

De aanvraag noch de beschikking wordt op dit moment gepubliceerd. Het is de bedoeling dit na de vaststelling van de nieuwe APV wel te gaan doen.

3.4.4. *Bijzonderheden*

Formuleringen

In de brieven bij de vergunningen die in het onderzoek zijn bestudeerd valt op dat af en toe schrijffouten voorkomen. Het aantal is echter gering.

De formulering van één van de vergunningen die in het dossieronderzoek is bestudeerd, is op zich juist, maar zou wel duidelijker kunnen. De vergunning verwijst terug naar de begeleidende brief voor de tijdstippen van het evenement. Het zou duidelijker zijn om deze informatie op te nemen in de vergunning zelf.

Samenloop

Bij sommige evenementen kan niet volstaan worden met een evenementenvergunning alleen, maar dient bijvoorbeeld ook een tijdelijke gebruiksvergunning (voor feesttenten) of een ontheffing van de Drank- en Horecawet (voor het schenken van zwakalcoholische dranken) afgegeven te worden. Wanneer een organisator informatie inwint over de wijze waarop een evenementenvergunning bij de gemeente aangevraagd kan worden, dan meldt de ambtenaar dit. Hij zendt in die gevallen niet alleen het aanvraagformulier voor een evenementenvergunning toe, maar ook de formulieren voor de gebruiksvergunning en/of ontheffing. De aanvragen kunnen gezamenlijk geretourneerd worden. De ontheffing van de Drank- en Horecawet wordt afgehandeld door de medewerker die ook de evenementenvergunning verleent. De aanvraag voor een tijdelijke gebruiksvergunning zendt hij door aan de brandweer.

Verklaring van geen bezwaar

Voor eenvoudige (besloten) feesten is geen evenementenvergunning nodig. Om de afweging te kunnen maken of een vergunning nodig is, wordt aan de organisatoren gevraagd om een aanvraag in te dienen. Aan de hand van deze aanvraag kan nagegaan worden of een vergunning noodzakelijk is. Als dat niet het geval is en de gemeente geen bezwaar heeft tegen het feest, wordt aan de organisatoren een verklaring van geen bezwaar afgegeven.

Op deze wijze beschikken de organisatoren over een bevestiging dat de gemeente de aanvraag heeft bekeken en geen bezwaar heeft tegen het feest. Voor de gemeente is het duidelijk waar en wanneer een feest gehouden wordt en dat een ambtenaar de afweging heeft gemaakt dat dit mogelijk was. Indien klachten binnenkomen is meteen duidelijk of het feest waarover geklaagd is bij de gemeente bekend is.

Ten slotte worden de verklaringen van geen bezwaar naar de politie gezonden. De politie is daarmee op de hoogte van het niet-vergunningplichtige evenement.

3.4.5.

Samenvatting

- De doorlooptijd van een aantal evenementen is groot. Gegevens over opschorting van de aanvraag in verband met het aanvullen van de aanvraag zijn niet bekend. Het is dan ook niet duidelijk hoeveel vergunningen buiten de termijn zijn verleend. Omdat de termijnen slechts termijnen van orde zijn, kunnen evenementenvergunningen niet van rechtswege worden verleend.
- Op de website van de gemeente is op verschillende plekken tegenstrijdige informatie beschikbaar over de evenementenvergunning en in het bijzonder de aanvraagprocedure.
- Evenementen worden vooral in het voorjaar, de zomer en de herfst georganiseerd, het aantal aanvragen is in die periode dan ook het grootst. Binnen de afdeling bestaat volgens de medewerkers geen mogelijkheid om in die periode meer tijd te besteden aan het afhandelen van aanvragen.
- Publicatie van evenementenvergunningen vindt nu niet plaats. Hierdoor weten derden niet welke vergunningen verleend zijn en hoe ze daartegen bezwaar kunnen aantekenen.

4 Klanttevredenheid

4.1. Inleiding

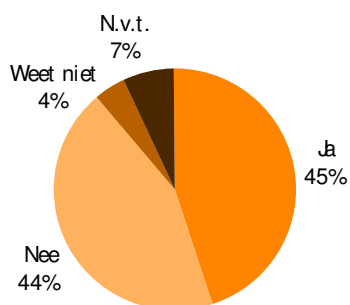
De ervaringen van klanten van de gemeente Ooststellingwerf op het gebied van vergunningverlening zijn in beeld gebracht door middel van een telefonische enquête. Daartoe zijn aannemers, bedrijven en particulieren die onlangs een aanvraag voor een vergunning (bouw-, kap- of evenementenvergunning) hebben gedaan, geïnterviewd. Er zijn in totaal 113 telefonische enquêtes afgenomen waarbij gevraagd is naar de ervaring met de afhandeling van de aanvragen van vergunningen. Van deze korte gesprekken gingen er 75 over een bouwvergunning, 25 over een evenementenvergunning en 13 maal ging het om een kapvergunning.

4.2. Schetsplannen

Bijna de helft van de over een bouwvergunning geïnterviewden (45 procent) heeft voorafgaand aan de formele bouwaanvraag een schetsplan ingediend (figuur 1). Redenen om dit te doen zijn onder meer dat de aannemer het plan heeft ingediend, inventarisatie van de mogelijkheden en haalbaarheid en advies van de gemeente. Geïnterviewden die geen schetsplan indienden (44 procent) noemden onder meer dat dit niet nodig was of dat ze niet wisten dat het nodig was.

Figuur 1

Heeft u voorafgaand aan het indienen van een formele aanvraag een schetsplan ter beoordeling voorgelegd of op andere wijze vooroverleg gevoerd? (n=75).



De gemiddelde beoordelingstijd van een schetsplan was 3,6 weken (n=25), terwijl men verwachtte dat dit 3,8 weken zou zijn (n=26).

De respondenten beoordelen de kwaliteit van de informatie die ze tijdens het voortraject kregen gemiddeld met een rapportcijfer van 7,1 (n=31). Één op de tien waardeert de kwaliteit van de informatie met een onvoldoende (4 of 5), terwijl bijna de helft (48 procent) een ruime voldoende geeft (8 of 9).

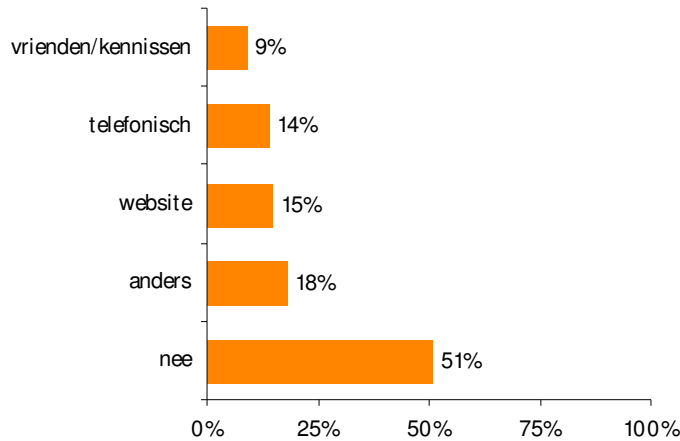
Verder geeft de meerderheid (55 procent) van de respondenten aan dat de schetsplanprocedure ervoor gezorgd heeft dat zij hun oorspronkelijke bouwplan aangepast hebben ingediend.

4.3. Informatie vooraf

Op de vraag of de respondent zich vooraf geïnformeerd heeft over de vergunningaanvraag, geeft meer dan de helft (51 procent) aan dit niet gedaan te hebben. De ondervraagden die zich vooraf wel geïnformeerd hebben, deden dit vooral telefonisch en via de website (figuur 2). Aanvragers van bouwvergunningen informeerden zich het vaakst vooraf (in totaal 55 procent) en aanvragers van evenementenvergunning in veel mindere mate (25 procent).

Figuur 2

Heeft u zich vooraf geïnformeerd over uw vergunningaanvraag? (n = 113).

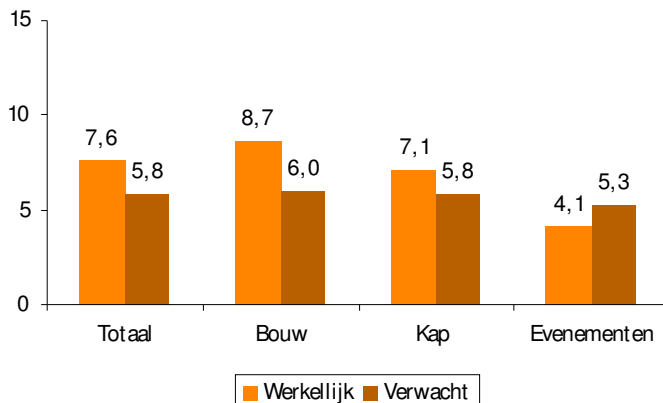


4.4. Behandeltijd aanvragen

De gemiddelde behandeltijd van alle aanvragen bij elkaar genomen (bouw-, kap- en evenementenvergunning) bedroeg 7,6 weken (n=77), terwijl de respondenten een periode van 5,8 weken verwacht hadden. De mediaan (de tijdsspanne waarbinnen 50 procent van de aanvragen is behandeld) ligt lager, namelijk tussen 5 en 6 weken. Dat komt overeen met de mediaan van de verwachte behandeltijd. De werkelijke behandeltijd voor bouwvergunningen (8,7 weken; n=54) lag hoger dan die voor kap- (7,1 weken; n=7) en evenementenvergunningen (4,1 weken; n=16). Alleen voor de evenementenvergunning is de werkelijke behandeltijd gemiddeld lager dan de verwachte behandeltijd.

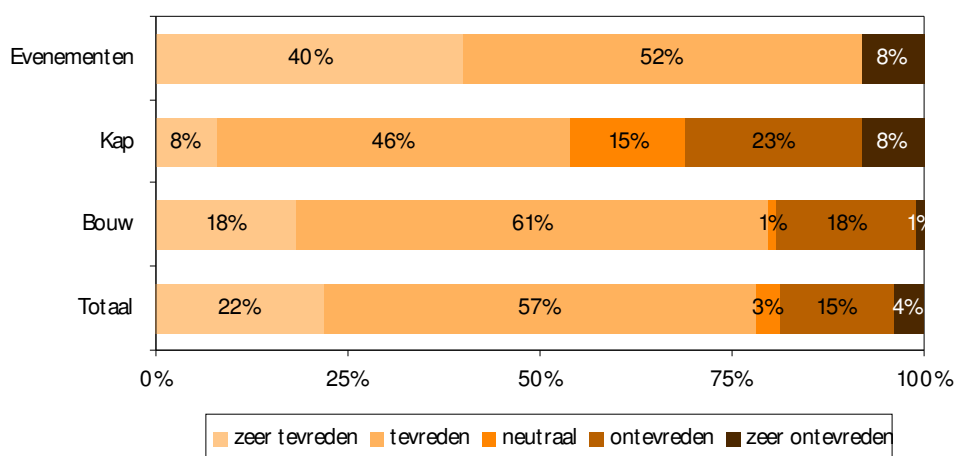
Figuur 3

Werkelijke en verwachte behandeltijd.



Een grote meerderheid van de respondenten (79 procent) is tevreden of zeer tevreden over de behandel­tijd. Als we inzoomen op de kapvergunning, dan geeft iets meer dan de helft van de respondenten (n = 13) aan (zeer) tevreden te zijn (54%). In het geval van de evenementenvergunning geldt dat vrijwel alle geïnterviewden (92 procent) aangeven (zeer) tevreden te zijn. Een veelgenoemde reden voor tevredenheid is de door de respondent ervaren vlotte afhandeling van ‘het gebeuren’.

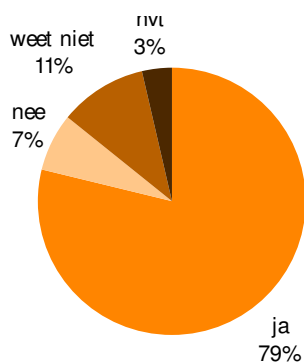
Figuur 4
Tevredenheid over behandel­tijd aanvragen vergunning



4.5. Afhandeling proces en contact gemeente

Meer dan driekwart van de respondenten zegt na de vergunningaanvraag een ontvangstbevestiging te hebben ontvangen. Verder geeft 89 procent van de geïnterviewden aan dat de gemeente de vergunningaanvraag correct behandeld heeft. Meest genoemde toelichtingen waren dat het geheel vlot, makkelijk en zonder problemen verliep.

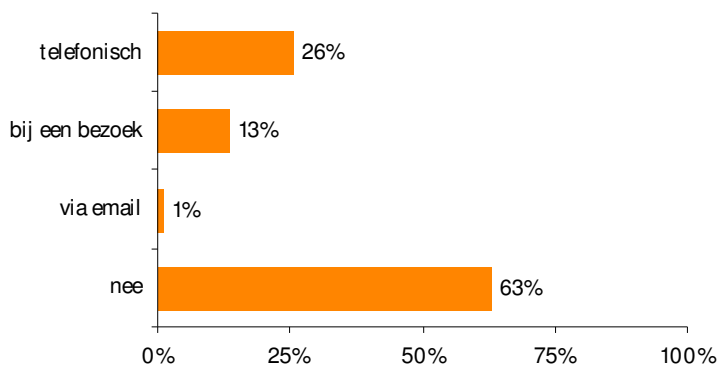
Figuur 5
Heeft u na de vergunningaanvraag een ontvangstbevestiging ontvangen? (n = 113).



Bijna tweederde van de ondervraagden (63 procent) zegt geen (persoonlijk) contact te hebben gehad met een medewerker van de gemeente.

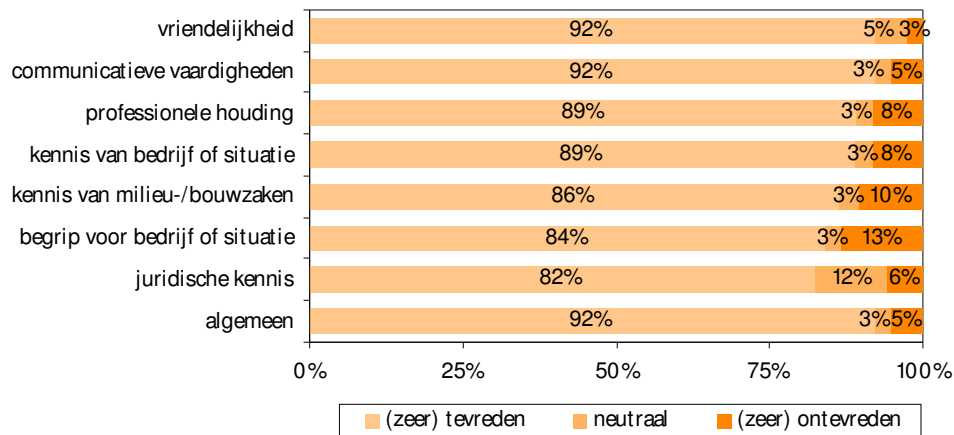
Figuur 6

Heeft u tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag contact gehad met een of meer medewerkers van de gemeente Ooststellingwerf? (n = 113).



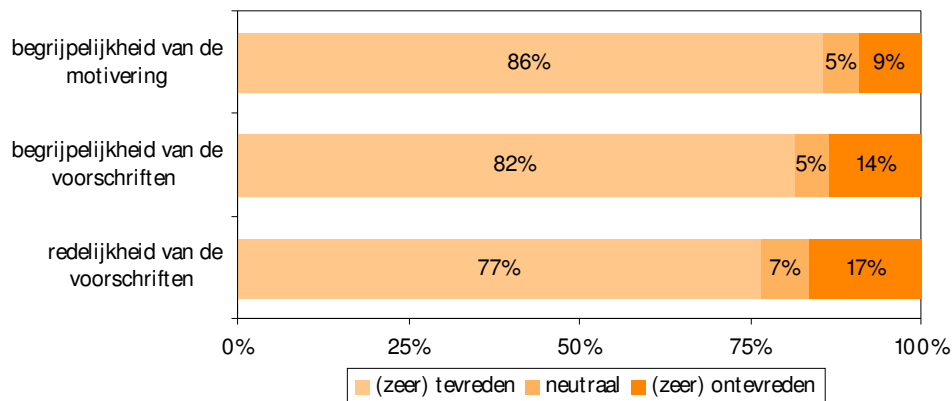
Van de respondenten die contact hebben gehad met een medewerker van de gemeente is een grote meerderheid (64%) tevreden of zeer tevreden (28%) over de medewerker in het algemeen. Slechts enkele respondenten zijn neutraal (3%) of ontevreden (5%). Ook over de verschillende aspecten van de medewerkers zijn ongeveer 9 van de 10 respondenten (zeer) tevreden. Er is wel enig verschil in waardering: het meest tevreden zijn de respondenten over de vriendelijkheid en de communicatieve vaardigheden van de medewerker (92 procent (zeer) tevreden)) en het minst over de juridische kennis (82 procent (zeer) tevreden).

Figuur 8
Tevredenheid over aspecten van medewerkers (nmax = 39, nmin = 17)



Er is ook gevraagd naar de tevredenheid van de respondenten over het besluit van de gemeente op de vergunningaanvraag. Zes van de zeven respondenten (86 procent) zijn (zeer) tevreden over de begrijpelijkheid van de motivering. Over de begrijpelijkheid en redelijkheid van de voorschriften is meer dan driekwart van de geïnterviewden eveneens tevreden (figuur 9). Één op de zes respondenten is (zeer) ontevreden over de redelijkheid van de voorschriften in de vergunning. Bij bouwvergunningen ligt dit percentage het hoogste (18 procent).

Figuur 9
Tevredenheid over het besluit van de gemeente op de vergunningaanvraag (nmax = 103, nmin = 98)



4.6. Totaaloordeel

De aanvragers van een bouw-, kap- of evenementenvergunning geven desgevraagd het gemiddelde rapportcijfer 7,1 voor de mate waarin ze, alles bij elkaar genomen, tevreden zijn over de wijze waarop de gemeente Ooststellingwerf de aanvraag heeft behandeld. Voor bouwvergunningen is het gemiddelde rapportcijfer 7,0, voor kapvergunningen 6,5 en voor evenementenvergunningen 7,7.

4.7. Ooststellingwerf vergeleken

Het oordeel van de ondervraagden in Ooststellingwerf over de behandeling van de vergunningaanvraag kan worden vergeleken met andere benchmarkgemeenten voor wat betreft de bouwvergunningen. De algemene tevredenheid over de behandeling van de aanvraag van een bouwvergunning in Ooststellingwerf is 7,0. Het gemiddelde voor benchmarkgemeenten ligt met 6,7 duidelijk lager. Een belangrijke factor bij de klanttevredenheid is de behandeltijd en de tevredenheid daarover. In Ooststellingwerf is 79 procent van de ondervraagden tevreden of zeer tevreden over de behandeltijd. In de vergelijkbare gemeenten ligt dit percentage gemiddeld op 69 procent. In de bijlagen wordt verder ingegaan op de benchmark.

4.8. Verbetersuggesties

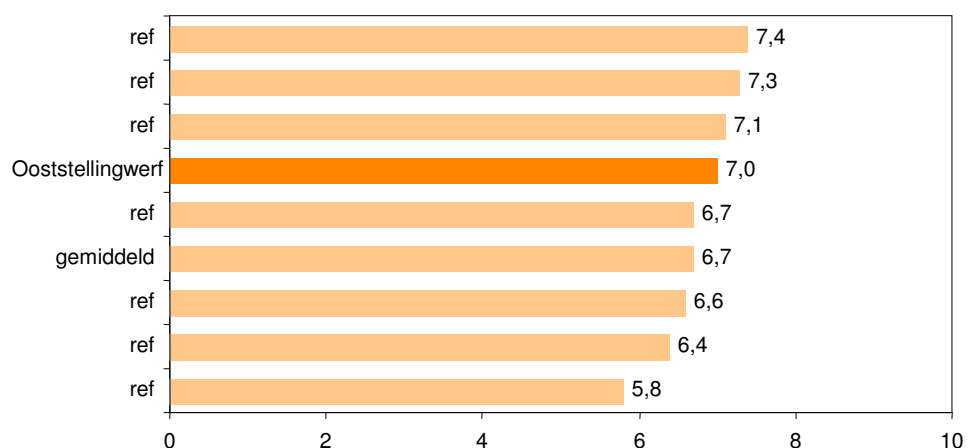
Een aantal van 66 respondenten heeft een of meerdere suggesties voor het verbeteren van de gemeentelijke behandeling van vergunningaanvragen genoemd. De suggesties betreffen o.a. betere kennis van het bestemmingsplan en wetgeving, klantvriendelijker benadering, beter luisteren naar de burger, betere communicatie binnen gemeente en naar de burger toe (duidelijke informatie) en een lagere prijs voor de vergunningaanvraag.

4.9. Benchmark klanttevredenheid

Voor de afhandeling van de aanvragen van bouwvergunningen is vergelijking met andere gemeenten mogelijk. Hiervoor zijn zeven middelgrote gemeenten geselecteerd, waar vanaf 2004 enquêtes zijn afgenomen.

Vergeleken met de benchmarkgemeenten scoort Ooststellingwerf goed wat betreft het rapportcijfer voor de tevredenheid van aanvragers van bouwvergunningen. Het cijfer van 7,0 ligt 0,3 punten hoger dan het gemiddelde van 6,7. Een beeld van de spreiding is weergegeven in onderstaande figuur.

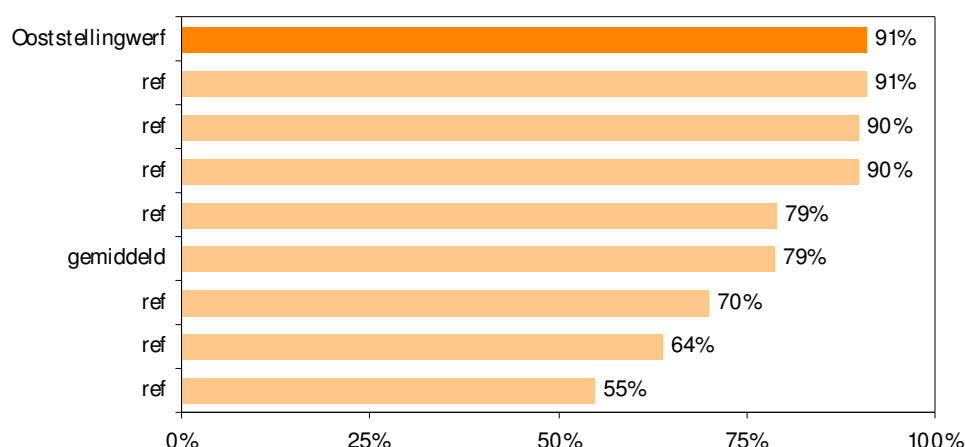
Figuur b1
Rapportcijfer voor algemene tevredenheid over afhandeling aanvraag.



Belangrijk voor de algemene tevredenheid is de tevredenheid over de behandel tijd. Deze is in Ooststellingwerf 79 procent en gemiddeld in de vergeleken gemeenten 71 procent.

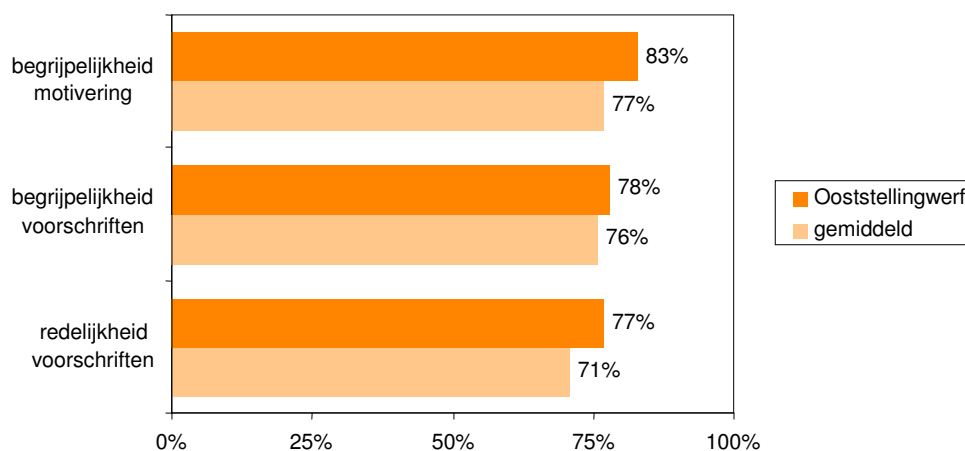
De tevredenheid over de medewerker(s) waarmee respondenten te maken kregen ligt hoog in Ooststellingwerf; 91 procent zegt hierover (zeer) tevreden te zijn. Gemiddeld ligt dit percentage bij referentiegemeenten op 79 procent, waarbij het gemiddelde sterk wordt beïnvloed door gemeenten waar een geringe tevredenheid werd gemeten. Dit is weergegeven in onderstaande figuur.

Figuur b2
Tevredenheid over medewerkers in het algemeen (percentage (zeer) tevreden).



De respondenten in Ooststellingwerf zijn in lichte mate meer tevreden over aspecten van de vergunning dan het gemiddelde voor de benchmarkgemeenten. In onderstaande figuur is de tevredenheid over de begrijpelijkheid van de motivering en de voorschriften en de redelijkheid van de voorschriften weergegeven.

Figuur b3
Tevredenheid over aspecten van het besluit.



5 Analyse

In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit het onderzoek naast de in hoofdstuk 2 geformuleerde normen en gestelde vragen gelegd. Daardoor worden de vragen van de rekenkamercommissie beantwoord en wordt duidelijk in welke mate de gemeente aan de gestelde normen voldoet. Dit hoofdstuk begint met een toetsing van de normen en eindigt met de beantwoording van de deelvragen.

5.1. Toetsing normen

In hoofdstuk 2 presenteerden werd het door de rekenkamercommissie vastgestelde normenkader voor dit onderzoek gepresenteerd. Hieronder wordt per norm nagegaan of de gemeente Ooststellingwerf daaraan voldoet.

5.1.1. Voorlichting

1. *De gemeente Ooststellingwerf geeft aan aanvragers goede informatie over wijze waarop de aanvraag afgehandeld wordt.*

Informatie wordt door de gemeente uit eigen beweging verstrekt op de website van de gemeente. Deze informatie is niet altijd compleet of actueel en is soms innerlijk tegenstrijdig. Een voorbeeld hiervan is het aanvraagformulier voor een evenementenvergunning, dat volgens de ene pagina niet bestaat en op de andere pagina te downloaden is.

De gemeente maakt voor bouwvergunningen gebruik van de folders van het ministerie van VROM. Voor de kap- en de evenementenvergunning bestaat geen schriftelijk voorlichtingsmateriaal.

Specifieke informatie wordt verschaft per telefoon, post, e-mail en in persoon. De informatie wordt verschaft door het front-office of de vakambtenaar.

De informatievoorziening van de gemeente met betrekking tot de schetsplanprocedure wordt gewaardeerd. Slechts één op de tien respondenten meent dat de verstrekte informatie onvoldoende was, terwijl de helft hoge rapportcijfers voor de voorlichting geeft.

5.1.2. Verstrekking procesinformatie

2. *De gemeente Ooststellingwerf houdt de aanvrager op de hoogte van ontwikkelingen met betrekking tot zijn aanvraag.*

De aanvrager ontvangt een ontvangstbevestiging van zijn aanvraag. Indien de aanvraag onvolledig is, wordt de aanvrager schriftelijk verzocht zijn aanvraag aan te vullen.

Van overige ontwikkelingen wordt de aanvrager niet systematisch op de hoogte gehouden. Aanvragers van een evenementenvergunning worden door de medewerker vooral telefonisch op de hoogte gehouden.

5.1.3. *Rechtmatigheid*

3. *De gemeente Ooststellingwerf handelt aanvragen af volgens de daarvoor geldende wettelijke regels.*

De aanvragen voor een evenementen-, kap- en lichte bouwvergunning worden over het algemeen volgens de daarvoor geldende regels afgehandeld.

5.1.4. *Tijdig beslissen*

4. *De gemeente Ooststellingwerf handelt aanvragen af binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen.*

Of op aanvragen voor een kapvergunning en een evenementenvergunning tijdig beschikt wordt kan op basis van de aangeleverde gegevens geen uitspraak worden gedaan. De termijnen gedurende welke de aanvraag opgeschort is geweest voor herstel van verzuim door de aanvrager is niet te achterhalen. Daarmee is ook de beschikkingstermijn niet te achterhalen.

Voor de lichte bouwvergunning is deze termijn wel bekend. Op het merendeel van de aanvragen wordt tijdig beschikt. Leidend voor het moment waarop een aanvraag van rechtswege verleend wordt is het moment waarop de aanvraag bekendgemaakt wordt. De medewerkers gaan er echter ten onrechte van uit dat het moment waarop het besluit wordt genomen bepalend is. Dat heeft ertoe geleid dat in 2007 14 vergunningen van rechtswege zijn verleend. Van 13 van deze vergunningen is dit niet bekend bij de gemeente. Dat betekent dat de beslissing die het gemeentebestuur op de betreffende aanvragen heeft genomen, onbevoegd genomen beslissingen zijn. Daarmee is het tevens de vraag of in die gevallen leges geheven kunnen worden.

5.1.5. *Verdagen*

5. *De gemeente Ooststellingwerf geeft schriftelijk bericht van verdaging aan de aanvragers indien de aanvraag niet binnen de daarvoor gestelde termijn kan worden afgehandeld.*

Het verzenden van verdagingsbrieven is bij aanvragen voor een evenementenvergunning niet gebruikelijk. Voor zover er contact is tussen de gemeente en de aanvrager is dat vooral telefonisch.

Voor lichte bouwvergunningen geldt dat beslissingen in de perceptie van de afdeling tijdig worden genomen en dat daarom het verzenden van verdagingsbrieven niet nodig is. Bij kapvergunningen komt het verzenden van verdagingsbrieven wel voor, maar vindt verdaging weinig plaats.

5.1.6. Integriteit

6. *De gemeente Ooststellingwerf beschikt over een uitgeschreven integriteitsbeleid.*

In de Nota inzake integriteit is vastgelegd wat onder integriteit verstaan moet worden. Deze nota bevat tevens gedragsregels voor ambtenaren en voorbeelden voor een integriteitsverklaring en ambtseed.

5.1.7. Klanttevredenheid

7. *De tevredenheid van burgers in de gemeente Ooststellingwerf over de afhandeling van aanvragen ligt boven het gemiddelde in referentiegemeenten.*

Aanvragers van een lichte bouwvergunning geven de gemeente Ooststellingwerf gemiddeld een 7,0 voor de afhandeling van hun vergunning. Dit cijfer ligt hoger dan de 6,7 die referentiegemeenten gemiddeld scoren.

5.2. Beantwoording deelvragen

Hieronder worden de in het eerste hoofdstuk geformuleerde vragen beantwoord. Eerst komen de afzonderlijk deelvragen aan bod, vervolgens de centrale onderzoeksvraag.

5.2.1. Deelvragen klantgerichtheid

- 1.a. Hoe verloopt voorlichting aan en communicatie met burgers, instellingen of bedrijven over de in het onderzoek betrokken vergunningen?

De gemeente verschaft uit eigen beweging informatie via de gemeentelijke webpagina. Voor alle drie onderwerpen die in dit onderzoek zijn betrokken is informatie op internet beschikbaar. De meeste informatie is te vinden over de bouwvergunning en de verschillende vormen daarvan.

De informatie op internet is niet altijd actueel of compleet. Zo is niet te vinden vanaf welke afmetingen voor bomen een kapvergunning nodig is. Daarnaast is de informatie soms innerlijk tegenstrijdig. Voor de evenementenvergunning staat op de webpagina dat daarvoor geen aanvraagformulier beschikbaar is. Op de pagina over het organiseren van feesten en muziekevenementen staat dat een dergelijk formulier wel bestaat. Het is op die plek ook te downloaden.

Voorlichting door middel van eigen voorlichtingsmateriaal komt binnen de gemeente Ooststellingwerf niet voor. De afdeling VROM maakt voor voorlichting over bouwvergunningen wel gebruik van foldermateriaal van het ministerie van VROM. Deze folders staan in de centrale hal van het gemeentehuis en kunnen door burgers meegenomen worden.

Burgers die met vragen telefonisch of in persoon contact opnemen met de gemeente worden aan de hand van hun specifieke vragen en wensen voorgelicht over de (on)mogelijkheden van hun plan en de daarvoor benodigde vergunningen. Het is de bedoeling dat het front-office dit in beginsel voor alle gemeentelijke producten verzorgt. Indien de medewerkers van het front-office de vragen niet kunnen beantwoorden, wordt de vraag doorgespeeld aan de medewerker die de betreffende ver-

gunningaanvraag behandelt. Voor de lichte bouw- en kapvergunningen zijn dit medewerkers van de afdeling VROM. Voor de evenementenvergunning zijn dit een medewerkers van het front-office.

Vragen die per mail of per post binnenkomen worden doorgezonden aan de medewerkers die zich met de betreffende vergunning bezighouden.

1.b. Hoe tevreden zijn aanvragers van een vergunning en hoe verhoudt de tevredenheidsscore zich tot de scores in andere gemeenten?

Uit het onderzoek onder aanvragers van een lichte bouwvergunning blijkt dat zij in het algemeen zeer tevreden zijn. Vooral de communicatieve vaardigheden, de vriendelijkheid, de kennis van het bedrijf of situatie scoren hoog. Daardoor valt de algemene tevredenheid hoog uit. De aanvragers waarderen de gehele procedure met het cijfer 7,0. Dit cijfer ligt boven het gemiddelde van een 6,7 in referentiegemeenten.

5.2.2. Deelvragen rechtmatigheid

2.a. Welke (rechts)regels zijn van toepassing op de afhandeling van lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen?

De beschrijving van de relevante regelgeving is opgenomen in hoofdstuk 2. Voor alledrie de aanvragen zijn de procedureregels uit de Awb van toepassing. Voor de lichte bouwvergunning zijn daarnaast de Wro en de Ww van belang. De Wro is recent in werking getreden en vervangt de WRO.

De regels voor de kapvergunning en de evenementenvergunning zijn neergelegd in de APV 1999. Op dit moment is er een ontwerp-APV waarvan het de bedoeling is dat deze de APV 1999 zal vervangen.

2.b. Vindt de behandeling van de lichte bouwvergunningen, kapvergunningen en evenementenvergunningen plaats volgens de daarvoor geldende regels?

De afhandeling van de aanvragen vindt grotendeels plaats conform de daarvoor geldende regelgeving. Voornaamste knelpunt is tijdigheid van de beschikkingverlening. Bij de afhandeling van lichte bouwvergunningen komt het voor dat aanvragen van rechtswege worden verleend zonder dat dit bekend is bij de gemeenteambtenaren. Dit wordt veroorzaakt doordat zij het moment dat intern de stukken getekend worden als moment van beschikken beschouwen. Het beschikkingsmoment is echter het moment waarop de beslissing verzonden wordt.

In 2008 is een aantal kapvergunningen van rechtswege verleend. Dat dit kon gebeuren hangt samen met gebrekkige overdracht tussen medewerkers. Daardoor bleven aanvragen waarop beschikt moest worden liggen. Bij kapvergunningen komt het tevens voor dat de publicatie van de beschikking plaatsvindt voordat het besluit is genomen en de beschikking is verzonden.

5.2.3. Deelvragen integriteit

3. Hoe is geborgd dat de afhandeling van vergunningen integer plaatsvindt?

De gemeente Ooststellingwerf heeft een uitgeschreven integriteitsbeleid. Daarin staan gedragsregels voor medewerkers genoemd. Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat integriteit op de werkvloer geen onderwerp van gesprek vormt. Desgevraagd antwoordden alle geïnterviewden dat integriteit inhoudt dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. De verschillende medewerkers hebben kennelijk wel

ruwweg hetzelfde beeld van integriteit. Geen van hen verwijst echter naar het integriteitsbeleid of de gedragsregels.

De beschikkingen worden door een tweede medewerker gecontroleerd op onjuistheden. Daarmee wordt voorkomen dat de gehele aanvraag door een medewerker behandeld wordt. Voor zover deze niet-integer zou handelen, kan dit door de controleur achterhaald worden.

In het onderzoek en de dossierstudie zijn geen aanwijzingen gevonden dat ambtenaren niet-integer handelen bij het afhandelen van vergunningaanvragen.

5.2.4. Deelvragen effectiviteit

4.a. Hoeveel aanvragen komen bij de gemeente binnen en welke doorlooptijd kennen zij?

Deze gegevens zijn per type aanvraag weergegeven in hoofdstuk drie en worden hier slechts kort herhaald.

Het aantal aangevraagde lichte bouwvergunningen in 2007 bedroeg 176. Van deze 176 aanvragen waren 158 bouwplannen conform het bestemmingsplan. De gemiddelde tijd die het de gemeente kostte om een beschikking te nemen is 19,8 dagen. Dit is de termijn tussen aanvraag en moment van verzenden van de beslissing gecorrigeerd voor de termijn die de aanvrager nodig heeft gehad om zijn aanvraag aan te vullen. Van deze 158 aanvragen zijn 14 van rechtswege verleend. Van 13 was dat bij de gemeentelijke medewerkers onbekend.

Het aantal aangevraagde kapvergunningen bedroeg 97. Van deze 97 zijn er 83 geëindigd in een beschikking; alle beschikkingen waren positief. Voor de overige aanvragen geldt dat zij zijn ingetrokken, dat er geen aanvraag nodig was, dat noodkap is gepleegd of dat de vergunning al eerder verleend was. Uit de aangeleverde gegevens zijn geen doorlooptijden af te leiden. Uit de dossierstudie blijkt dat vier aanvragen van de zes bestudeerde aanvragen binnen 8 weken zijn afgehandeld. Twee aanvragen zijn verdaagd, waarvan één rechtswege is verleend. Het aantal betrokken dossiers is echter gering en de doorlooptijden vormen dan ook slechts een indicatie.

In 2007 zijn 87 aanvragen voor een evenementenvergunning ingediend. Van deze 87 aanvragen hebben 57 geresulteerd in de verlening van de aangevraagde vergunning. Vijf aanvragen zijn geweigerd. De overige aanvragen zijn geëindigd in een verklaring van geen bezwaar of een ontheffing. De gemiddelde doorlooptijd van de evenementenvergunning is 39 dagen. Deze termijn is niet gecorrigeerd voor opschorting in verband met het aanleveren van aanvullende gegevens door de aanvrager.

4.b. Hoe vindt de afhandeling van vergunningaanvragen plaats?

In hoofdstuk 3 is per type vergunningaanvraag weergegeven hoe de aanvraag wordt afgehandeld.

Aanvragen worden ontvangen door de postkamer of het front-office en ingeboekt in het postverwerkingssysteem. De aanvragen voor een bouwvergunning worden tevens ingeboekt in het systeem waarin het digitale dossier van de bouwaanvraag gevormd wordt.

De aanvraag wordt aan de medewerker gezonden die de aanvraag behandelt. Deze voert een ontvankelijkheidstoets uit. Daarnaast worden andere relevante aspecten getoetst. Indien nodig wordt intern of extern advies ingewonnen.

De medewerker neemt de inhoudelijke beslissing op de aanvraag. Hij draagt het dossier over aan een collega, die een globale toets op de afhandeling uitvoert. Vervolgens wordt de beschikking genomen. Daartoe tekent de teamcoördinator (evenementenvergunning), het afdelingshoofd (verleende kap- en bouwvergunning) of het college (geweigerde kap- en bouwvergunning) de beschikking. De beschikking wordt toegezonden aan de aanvrager. De kap- en bouwbeschikkingen worden gepubliceerd.

4.c. Hoe moet het afhandelingsproces van vergunningverlening worden gewaardeerd?

De afhandeling van vergunningen verloopt over het algemeen redelijk. De werkprocessen en de uitvoering daarvan voor een individuele beschikking zijn redelijk tot voldoende. Voor bouwvergunningen moet voortaan gewerkt worden met het moment van de verzending van de beschikking als fatale termijn. Samenlopende vergunningen kunnen beter afgestemd worden, hiervoor loopt inmiddels een project. Bij grotere projecten zou sneller en gestructureerder nagegaan moeten worden welke vergunningen nodig zijn. Deze vergunningen moeten vervolgens tijdig aangevraagd worden.

De randvoorwaarden waaronder medewerkers hun werk doen, kunnen verbeterd worden. De randapparatuur zoals printer/kopieermachines is vaak defect en herstel laat lang op zich wachten. De website is niet actueel en verzoeken om wijziging worden niet of laat gehonoreerd.

Tussen de benodigde omvang van de organisatie en de benodigde omvang voor de afhandeling van vergunningenaanvragen bestaat een spanning. Deze spanning doet zich vooral voor bij de bouw- en kapvergunningen. Voor de evenementevergunning speelt dit een bepaalde periode van het jaar, gedurende het evenementenseizoen.

5.2.5. Hoofdvraag

Nu het antwoord op de deelvragen bekend is kan ook op de hoofdvraag een antwoord geformuleerd worden. De rekenkamercommissie stelde deze centrale onderzoeksvraag:

Verloopt de afhandeling van vergunningen in de gemeente Ooststellingwerf klantgericht, rechtmatig, integer en effectief?

Aanvragen voor een vergunning worden in de gemeente Ooststellingwerf voldoende afgehandeld, maar voor bouwvergunningen geldt dat meer aandacht besteed moet worden aan het tijdig afhandelen van de aanvragen. De afhandeling van vergunningen verloopt klantgericht en integer. De effectiviteit van de vergunningverlening is redelijk, maar zou door verbetering van de randvoorwaarden waaronder deze plaatsvindt, verhoogd kunnen worden.

6 Conclusie en aanbevelingen

6.1. Conclusie

In het tweede en derde kwartaal van 2008 heeft de rekenkamercommissie Ooststellingwerf onderzoek laten uitvoeren naar de afhandeling van vergunningen binnen de gemeente Ooststellingwerf. Hierbij is gekozen voor een drietal vergunningen: de (lichte) bouwvergunning, de kapvergunning en de evenementenvergunning. De rekenkamercommissie heeft het onderzoek laten uitvoeren door de bureaus Pro Facto en I & O. Zij voerden document- en dossierstudie uit, hebben met medewerkers van de gemeente gesproken en voerden een klanttevredenheidsonderzoek uit.

De rekenkamercommissie kwalificeert het afhandelingsproces over het algemeen als voldoende, met ruimte voor verbetering. De overschrijding van de wettelijke beschikkingstermijn bij de afhandeling van aanvragen voor een lichte bouwvergunning baart de rekenkamercommissie zorgen. Hiervoor moet een oplossing gevonden worden. De rekenkamercommissie meent dat de afhandeling van aanvragen verder voldoende op orde is. In het vervolg van deze paragraaf treft u de deelconclusies aan waarop deze hoofdconclusie steelt.

Personeel en randvoorwaarden

Voor de bouwvergunningen is de personele bezetting – in vergelijking met andere gemeenten – krap, voor de afhandeling van kapvergunningen is deze onvoldoende. De personele bezetting voor de afhandeling van evenementenvergunningen lijkt voldoende, maar de organisatie slaagt er niet goed in seizoensdrukke altijd voldoende op te vangen. De randvoorwaarden waaronder de medewerkers hun werkzaamheden verrichten zijn niet optimaal. Randapparatuur en scholingsbudgetten worden door de medewerkers als onvoldoende bestempeld. De actualiteit van de website wordt eveneens als probleem genoemd.

Niet integer handelen door medewerkers wordt voorkomen door functiescheiding tussen de behandeling en formulering van de beschikking en de controle daarop. Daarnaast is enige jaren geleden de ambtseed weer ingevoerd.

De lichte bouwvergunning

De aanvragen worden in cohorten en dus niet continu ingeboekt, waardoor in het hele werkproces pieken voorkomen. Uit het dossieronderzoek is gebleken dat bij de afhandeling van bouwvergunningen onbedoelde en ongewilde termijnoverschrijdingen voorkomen. Hierdoor werden bouwvergunningen van rechtswege verleend, zonder dat de gemeente hiervan op de hoogte was.

De kapvergunning

De beschikbare tijd voor het afhandelen van de aanvragen staat op gespannen voet met het aantal aanvragen. Behandeltijden voor kapvergunningen zijn niet vast te

stellen omdat de benodigde gegevens niet goed worden bijgehouden of beschikbaar zijn. Publicatie van de kapvergunningen vindt regelmatig plaats voordat de beschikkingen verzonden zijn. In 2008 zijn aanvragen blijven liggen, waardoor enkele kapvergunningen uiteindelijk van rechtswege verleend zijn. De oorzaak hiervan is dat werkzaamheden wel zijn overgedragen, maar niet uitgevoerd. Samenloop van kapvergunningen met andere aanvragen komt voor. De werkprocessen zijn niet ingericht op het tijdig onderkennen van samenlopende aanvragen en de gezamenlijke afhandeling daarvan.

De evenementenvergunning

Op de website van de gemeente wordt geen eenduidige informatie verstrekt over de wijze waarop een evenement moet worden aangevraagd. Ook van de evenementenvergunningen zijn de behandelzeiten niet vast te stellen, omdat het geen gebruik is om aanhoudings- of verdagingsbrieven te verzenden of gegevens over de aanvulling van de aanvraag door de aanvrager bij te houden. Het is geen gebruik om evenementenvergunningen of aanvragen daarvoor te publiceren. Wanneer de nieuwe APV van kracht wordt, is het de bedoeling om dit wel te doen. Evenementen en de aanvraag voor de vergunning daarvoor zijn seizoensgebonden. De inrichting van het cluster publiekszaken is niet zo flexibel dat in de drukke perioden meer tijd beschikbaar is voor de afhandeling en deze in de rustige perioden gecompenseerd wordt.

Onderdeel van het onderzoek was een enquête onder de aanvragers van lichte bouw-, kap- en evenementenvergunningen. Zij waarden de wijze waarop de gemeente hen vooraf van informatie voorziet. De behandeling van de aanvraag duurt over het algemeen langer dan de aanvragers van te voren hadden voorzien. Wanneer aanvragers contact met medewerkers hebben over hun vergunningaanvraag zijn zij daarover zeer tevreden. Het totaaloordeel van de ondervraagden is positief. De vergunninghouders geven de gemeente gemiddeld een 7,1 voor de afhandeling van de aanvraag.

6.2. Aanbevelingen

Ter verbetering van de afhandeling van aanvragen voor een vergunning, formuleert de rekenkamercommissie vijf aanbevelingen. Bij elke aanbeveling is aangegeven wie volgens de rekenkamercommissie de uitvoering van deze aanbeveling ter hand zou moeten nemen. De rekenkamercommissie maakt daarbij – waar relevant – onderscheid tussen de gemeentelijke organisatie, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

6.2.1. Middelen

Gedurende het onderzoek zijn door verschillende medewerkers opmerkingen gemaakt over de randvoorwaarden waaronder het werk moet worden verricht. Deze opmerkingen waren van uiteenlopende aard en gingen onder meer over de organisatie van het werk en de beschikbare menskracht en middelen. De rekenkamercommissie spoort het management aan om zich die klachten aan te trekken en daar adequaat op te reageren. In het bijzonder wijst de rekenkamercommissie op de con-

tinuïteit van de afhandeling van de aanvragen voor een kapvergunning. Zij beveelt aan de formatie hiervoor te herijken.

6.2.2. *Werkprocessen*

De afhandeling van lichte bouwvergunningen geschiedt niet altijd binnen de daarvoor gestelde beschikkingstermijn. De werkprocessen sluiten niet aan bij de wettelijke vereisten. Dit gebrek in de werkprocessen zou ook voor kunnen komen bij de afhandeling van andere bouwvergunningen, waardoor deze eveneens van rechtswege verleend worden. Bij de kapvergunning heeft de rekenkamercommissie geen aanwijzingen om te veronderstellen dat de inrichting van de werkprocessen leidt tot vergunningen van rechtswege. Evenementenvergunningen kunnen niet van rechtswege worden verleend.

De rekenkamercommissie adviseert de organisatie de werkprocessen voor de bouwvergunningen aan te passen, zodat beschikkingen voortaan binnen de wettelijke beschikkingstermijn genomen worden. Zodanige wijziging van werkprocessen dat samenhangende aanvragen gemakkelijk gelijktijdig kunnen worden afgehandeld lijkt eveneens verstandig. De commissie stelt voor dat aanvragen waarop is beschikt niet langer onnodig blijven liggen voordat ze worden bekendgemaakt.

Nu lichte bouwvergunningen van rechtswege verleend worden en dit niet onderkend is door de betreffende afdeling, vraagt de rekenkamercommissie zich af in hoeverre juridische control bestaat en juridische kwaliteitszorg op orde is. De commissie beveelt dan ook aan dat het college van burgemeester en wethouders nagaat of de juridische functie hierop voldoende is gericht en zo nodig stappen onderneemt om deze functie te versterken.

6.2.3. *Communicatie en sturing*

Het lijkt de rekenkamercommissie goed als nagegaan wordt hoe de informatievoorziening via de website verbeterd kan worden. Op dit moment worden niet alle aanvragers (schriftelijk) van de voortgang van de behandeling van hun aanvraag op de hoogte gehouden.

Relevante sturingsgegevens, zoals beschikkingstermijnen, worden niet bijgehouden. Het ontbreken van deze managementinformatie roept bij de rekenkamercommissie de vraag op hoe het management stuurt op een tijdige afhandeling van de vergunningaanvragen. Geadviseerd wordt dan ook werk te maken van het verbeteren van de managementinformatie, waardoor naast een betere sturing ook een betere verantwoording mogelijk wordt gemaakt.

6.2.4. *Projectmatig werken*

In aansluiting op de vorige opmerking vraagt de rekenkamercommissie aandacht voor projectmatig werken binnen de gemeente. De afstemming van projecten en afhandeling van samenvallende vergunningen vindt nog onvoldoende plaats. Ook de inventarisatie van benodigde vergunningen voor de realisatie van een project vindt niet altijd plaats. De rekenkamercommissie beveelt de gemeentelijke organisatie aan projectmatig werken en projectmanagement voortvarend ter hand te nemen. Projectmatig werken is geen nieuw onderwerp, de rekenkamercommissie vroeg hier al eerder aandacht voor. Die oproep lijkt tot op heden nog onvoldoende effect te

ressorteren. De rekenkamercommissie roept de gemeenteraad op om hier aandacht voor de hebben en te houden.

6.2.5. Klanttevredenheid

Uit het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de algemene waardering van aanvragers van vergunningen voor de afhandeling ruim voldoende is. Als de dienstverlening op dit terrein verder verbeterd wordt, kan deze waardering nog verder verhoogd worden. De rekenkamercommissie beveelt dan ook aan dat de organisatie de behandeltijd verder terugdringt en zo duidelijk mogelijk communiceert over de te verwachten behandeltijd. Daarnaast kan de communicatie over de vergunningaanvraag eenduidiger en klantvriendelijker door informatie op de website toegankelijker te maken en beter in overeenstemming te brengen met de informatie die elders kan worden verkregen.

7 Reactie hoor en wederhoor



Afdeling : VROM
Ambtenaar: Evert Bouma
Doorkiesnummer: (0516) 56 63 94
Ons kenmerk:

De Rekenkamercommissie gemeente Ooststellingwerf
t.a.v. de heer N. van Rijn
De Broek 5
9263 TP GARIJP

Onderwerp: reactie op concept eindrapport "Onderzoek inzake vergunningverlening"

Oosterwolde, 5 november 2008

Beste heer van Rijn,

U heeft ons verzocht het concept eindrapport inzake vergunningverlening te toetsen op juistheid en volledigheid. De toetsing hebben wij laten uitvoeren in samenspraak met de verantwoordelijke ambtenaren. In het algemeen kan gesteld worden dat het concept eindrapport uitvoerig is en een goede en juiste weergave van de feiten is.

Een overzicht met onjuistheden en onvolledigheden treft u in de bijlage aan.

Naast deze toetsing hebben wij bijgevoegd, in de vorm van een ambtelijk commentaar, een overzicht hoe inmiddels een aantal zaken in gang is gezet.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Ooststellingwerf,

Namens hen,

Drs. P.L. Polhuis, gemeentesecretaris / algemeen directeur

Bijlage(n): - I overzicht met onjuistheden en onvolledigheden
- II ambtelijk commentaar

Mandaatregeling: -

Postbus 38, 8430 AA Oosterwolde, bezoekadres: 't Oost 11, telefoon (0516) 56 62 22, fax (0516) 56 62 15
e-mail: gemeente@ooststellingwerf.nl

Bijlage I.

Geconstateerde onjuistheden en / of onvolledigheden in de conceptrapportage:

2.5.1. blz. 21:

Hier staat de volgende begripsomschrijving van een evenement:

“Onder evenementen worden verstaan:

- *Bioscoopvoorstellingen*
- *Markten*
- *Kansspelen*
- *.....*
- *....*
- *Activiteiten bedoeld in de artikelen 2.1.2.1 (optochten), 2.1.4.1 (vertoningen, muziek ten gehore brengen, feesten en wedstrijden), 2.1.4.2. (het aanbieden van diensten), 2.1.4.3 (straatartiesten) en 2.3.3.1 (speelgelegenheden) van de APV”.*

Deze opsomming is niet juist, want dit zijn nu juist **geen** evenementen. Er staat immers in artikel 2.2.1: *“In deze afdeling wordt onder evenement verstaan elke voor publiek toegankelijke verrichting van vermaak, met uitzondering vanen dan volgt de opsomming die hier boven staat.*

3.1.1. blz. 27:

Welzijn is WelZOn.

3.1.3. blz. 28:

Onder *werkdruk* staat: *“Voor de afhandeling van alle bouwvergunningen beschikt de afdeling over 1,75 fte bouwplantoetsers / vergunningverleners” en “.... de gemeente over ongeveer 3 fte moeten beschikken.”* De cijfers hebben betrekking op bouwplantoetsers en niet op de complete afhandeling van alle bouwvergunningen ! De 3 fte staat vermeld in de rapportage ‘Verbetering bedrijfsvoering afdeling VROM (mei 2008)’.

blz. 29:

tweede alinea.....”*alle medewerkers van het cluster publiekszaken houden zich bezig met werkzaamheden voor de afdeling burgerzaken”.* Graag burgerzaken veranderen in *“Publieks- en bestuurszaken”.*

3.4.1. blz. 41:

laatste alinea staat....”*de gemiddelde doorlooptermijn voor een evenementenvergunning is 39 dagen”.....Op bladzijde 46, onder 4.4. staat daarentegen ...”De werkelijke behandelingsduur voor evenementenvergunningen is 4,1 weken; n=16. Vraag: gaat het hier in beide gevallen om de gemiddelde doorlooptijd, want dan moeten beide gegevens wel overeenkomen.*

blz. 41:

(bovenaan) staan de aantallen afgehandelde evenementenvergunningen. De *“onthefingen”* die in deze opsomming staan vinden niet hun wettelijke grondslag in 2.2.2 van de APV en horen dus feitelijk niet thuis in de opsomming. Zie ook mijn opmerking onder “1”. Voor de goede orde wil ik nog de opmerking maken dat een *“verklaring van geen bezwaar”* formeel juridisch geen beslissing/beschikking is, maar niet meer dan een informatieve mededeling aan de *“aanvrager”* dat zijn activiteit/evenement niet vergunningsplichtig is.

3.4.5. blz. 44:

Onder samenvatting: een opmerking over de constatering dat op verschillende plekken op de website tegenstrijdige informatie beschikbaar is over de evenementenvergunning. Mis-

schien is dat wel zo, maar dat laat zich volgens mij voor een deel eveneens verklaren door mijn constatering onder “1”. De informatie op de website over bijvoorbeeld het artikel 2.1.4.1 (*vertoningen, muziek ten gehore brengen, feesten en wedstrijden*) is anders omdat het een ander wettelijk regime kent dan de evenementen die vallen onder de bepaling 2.2.2 APV.

Bijlage II.

Ambtelijk commentaar:

Samenvatting 3.2.5 (van het concept eindrapport)

-Het inboeken van bouw aanvragen gebeurt niet continu, hierdoor verstoring werkproces waardoor behandeltermijnen onder druk komen te staan. De verlening van bouwvergunningen geschiedt niet altijd tijdig door een verkeerde interpretatie van de wettelijke termijn.

Reactie:

Direct toen uit een gesprek met mevrouw Middelkamp bleek dat het versturen van de aanvraag niet binnen 6 weken plaats vond, is actie ondernomen. Het bleek dat 14 van de 16 verleende vergunningen niet binnen de tijd waren verzonden. De toegepaste checklist bij de bouwvergunning is inmiddels aangepast. Op het beoordelingsformulier zijn nu de nog resterende ‘actie’ dagen, nadat de bouwvergunningverleners de aanvraag af gedaan hebben en naar de afdelingsmanager kan voor een handtekening (de officiële bouwvergunning verlening), vermeld. Hiermee is in één oogopslag duidelijk hoeveel tijd er nog is om de vergunning te versturen. Termijnoverschrijding wordt hiermee voorkomen.

Uit het onderzoek blijkt dat de tijd tussen de verlening en de versturing van de vergunning behoorlijk wat verschil zit. Niet alleen van die bovengenoemde 14 aanvragen maar ook van die vergunningen die correct binnen de 6 weken zowel verleend als verstuurd zijn. Van de aanvragen die te laat zijn verzonden, over het jaar 2008 zijn dat 14 vergunningen geweest, is het verschil bij 9 van die vergunningen 8 of meer dagen.

Binnenkort zal een advies worden opgesteld met daarin een voorstel waarmee zowel de continuïteit van het inboeken van de aanvragen, het versturen van de vergunningen en het kunnen verzekeren dat zowel de verlening als het versturen binnen de zes weken gewaarborgd is. Tegelijkertijd moet er zorg voor worden gedragen dat belanghebbende via de website en/ of de krant zo snel mogelijk op de hoogte worden gesteld van hun rechtsmiddelen. Tot op heden gebeurde de bekendmaking aan zowel de aanvrager als de belanghebbenden (dus versturen vergunning, publicatie krant en vermelding website) altijd tegelijk plaats. Het is de vraag of dat nog haalbaar zal zijn.

-De bouwvergunningen worden door twee medewerkers afgehandeld, er bestaat spanning tussen de beschikbare tijd en het aantal aanvragen.

Reactie:

Het binnenkort op te starten formatieonderzoek van de afdeling Vrom zal uitsluitend geven over de nodige omvang. In de rapportage “Verbetering bedrijfsvoering afdeling VROM (mei 2008)” is van de spanning tussen beschikbare en benodigde fte reeds melding gemaakt.

-Indien een lichte bouwvergunning geweigerd moet worden is de beschikkingstermijn kort.

Reactie:

Onderzocht wordt of het weigeren van een bouwvergunning gemandateerd kan worden aan de afdelingsmanager, zodat we geen problemen onder vinden met de termijnen.

Pagina 40 (3.3.5):

1. Aanvraagformulier

Vanaf november 2008 is een aanvraagformulier op de website te downloaden. Op de website en aanvraagformulieren komen de maten en afmetingen te staan. Aanvraagformulier is overeenkomstig de bepalingen van de onlangs vastgestelde APV waarin de kapverordening is opgenomen.

2. Publicatie van beslissingen

Het gebeurt inderdaad dat verzending van de vergunning plaatsvindt na de publicatie in de krant. Aan deze omissie zal worden tegemoet gekomen door de tijd tussen ondertekening en publiceren ruimer te stellen, waardoor aanvrager de vergunning in huis heeft voor de publicatie.

3. Termijnen niet inzichtelijk

Het bijhouden van aanvragen/termijnen in een Excel-bestand heeft inderdaad zijn beperkingen. Deze registratie wordt geprofessionaliseerd zodra de software Squit X0 is geïnstalleerd (eind 2008 / begin 2009).

4. Samenloop met andere vergunningen

Dit punt wordt onderschreven en zal in het kader van verbetering projectmatig werken worden meegenomen.

Algemeen:

De betrokken medewerkers hebben, zoals hierboven al is vermeld, tijdens het proces verbeteringen / wijzigingen / beleidsaanpassingen reeds in gang gezet.

Nawoord

De rekenkamercommissie heeft het commentaar van het college van burgemeester en wethouders ontvangen en de daarin gemaakte opmerkingen op zijn merites beoordeeld. De commissie hecht eraan om per constatering hierop te reageren.

Het college stelt:

blz. 21:

Hier staat de volgende begripsomschrijving van een evenement:

“Onder evenementen worden verstaan:

- *Bioscoopvoorstellingen*
- *Markten*
- *Kansspelen*
- *.....*
- *....*
- *Activiteiten bedoeld in de artikelen 2.1.2.1 (optochten), 2.1.4.1 (vertoningen, muziek ten gehore brengen, feesten en wedstrijden), 2.1.4.2. (het aanbieden van diensten), 2.1.4.3 (straatartiesten) en 2.3.3.1 (speelgelegenheden) van de APV”.*

Deze opsomming is niet juist, want dit zijn nu juist **geen** evenementen. Er staat immers in artikel 2.2.1: *“In deze afdeling wordt onder evenement verstaan elke voor publiek toegankelijke verrichting van vermaak, met uitzondering van....en dan volgt de opsomming die hier boven staat.*

De rekenkamercommissie heeft inderdaad een onjuiste weergave van de APV opgenomen. Inmiddels is deze omissie in de tekst gewijzigd.

Het college stelt:

3.1.1. blz. 27:

Welzijn is WelZOn.

De rekenkamercommissie heeft deze wijziging aangebracht.

Het college stelt:

3.1.3. blz. 28:

Onder *werkdruk* staat: *“Voor de afhandeling van alle bouwvergunningen beschikt de afdeling over 1,75 fte bouwplantoetsers / vergunningverleners” en “.... de gemeente over ongeveer 3 fte moeten beschikken.”* De cijfers hebben betrekking op bouwplantoetsers en niet op de complete afhandeling van alle bouwvergunningen !

De 3 fte staat vermeld in de rapportage 'Verbetering bedrijfsvoering afdeling VROM (mei 2008)'.

De rekenkamercommissie heeft betreffende zinsnede aangepast. De door het college genoemde bron is niet opgenomen, aangezien de constatering van de rekenkamercommissie is gebaseerd op een interview en niet op genoemde bron.

Het college stelt:

blz. 29:

tweede alinea....."alle medewerkers van het cluster publiekszaken houden zich bezig met werkzaamheden voor de afdeling burgerzaken". Graag burgerzaken veranderen in "Publieks- en bestuurszaken".

De rekenkamercommissie heeft betreffende zin gewijzigd, maar niet geheel conform het voorstel van het college, anders zou ook de strekking wijzigen en dat is volgens de commissie niet aan de orde.

Het college stelt:

3.4.1. blz. 41:

laatste alinea staat..."de gemiddelde doorlooptermijn voor een evenementenvergunning is 39 dagen".....Op bladzijde 46, onder 4.4. staat daarentegen ..."De werkelijke behandeltijd voor evenementenvergunningen is 4,1 weken; n=16. Vraag: gaat het hier in beide gevallen om de gemiddelde doorlooptijd, want dan moeten beide gegevens wel overeenkomen.

Het antwoord op de gestelde vraag is volgens de rekenkamercommissie: De beide gegeven tijden zijn gemiddelde doorlooptijden. Zij zijn echter afkomstig uit verschillende bronnen en kunnen daardoor verschillen, want het is niet gezegd dat in de beide deelonderzoeken de steekproef identiek was, noch dat aan burgers is gevraagd wat de doorlooptijd was. In hoofdstuk 3 is op basis van de "harde" gegevens van de gemeente de doorlooptijd geconstrueerd, in hoofdstuk 4 is de basis daarvoor de door de burgers gepercipieerde doorlooptijd.

Het college stelt:

blz. 41:

(bovenaan) staan de aantallen afgehandelde evenementenvergunningen. De "ontheffingen" die in deze opsomming staan vinden niet hun wettelijke grondslag in 2.2.2 van de APV en horen dus feitelijk niet thuis in de opsomming. Zie ook mijn opmerking onder "1". Voor de goede orde wil ik nog de opmerking maken dat een "verklaring van geen bezwaar" formeel juridisch geen beslissing/beschikking is, maar niet meer dan een informatieve mededeling aan de "aanvrager" dat zijn activiteit/evenement niet vergunningsplichtig is.

De rekenkamercommissie geeft het college in deze gelijk. Toch handhaaft de commissie deze onderverdeling. Enerzijds omdat deze inzichtelijk maakt wat er nu gebeurt met een aanvraag voor een (niet-vergunningplichtig) evenement, anderzijds omdat de organisatie zelf zegt ontheffingen en verklaringen van geen bezwaar te zenden en het dossier daarmee te sluiten. Wel heeft de commissie de titel van de tabel gewijzigd en een noot opgenomen ter verduidelijking.

Het college stelt:

3.4.5. blz. 44:

Onder samenvatting: een opmerking over de constatering dat op verschillende plekken op de website tegenstrijdige informatie beschikbaar is over de evenementenvergunning. Misschien is dat wel zo, maar dat laat zich volgens mij voor een deel eveneens verklaren door mijn constatering onder "1". De informatie op de website over bijvoorbeeld het artikel 2.1.4.1 (vertoningen, muziek ten gehore brengen, feesten en wedstrijden) is anders omdat het een ander wettelijk regime kent dan de evenementen die vallen onder de bepaling 2.2.2 APV.

De rekenkamercommissie merkt hierbij het volgende op. Het kan zo zijn dat verschillende wettelijke regimes een verklaring vormen. Maar dat pleit ervoor om de website te verduidelijken. Het kan toch niet zo zijn dat innerlijke tegenstrijdigheden op de website blijven staan, wat de oorzaak ook moge zijn.

Tot zover het feitelijk commentaar op de concept nota van de rekenkamercommissie.

Het eveneens toegevoegde ambtelijk commentaar omtrent in gang zijnde veranderingen en reeds ingevoerde aanpassingen neemt de rekenkamercommissie voor kennisgeving aan.

Rekenkameronderzoek is in zekere zin een momentopname met een sterk retrospectief karakter. Het is niet in de lijn van zo'n onderzoek om als commissie commentaar te leveren op ontwikkelingen en toekomstverwachtingen.

Overigens lijkt het de commissie alleszins gewenst dat de gemeenteraad deze opmerkingen wel betreft in het overleg omtrent dit gehele onderzoek met het college van B&W.

Bronnen

- ABRvS 29 december 2004, AB 2005, 199
- Advies aan burgemeester en wethouders inzake regeling mandaat, volmacht en machtiging d.d. 23 november 2004
- Advies aan burgemeester en wethouders inzake wijziging bouwverordening, 11^e en 12^e serie wijzigingen, d.d. 17 april 2007
- Advies aan burgemeester en wethouders inzake vervolgadvis Monumentale bomenlijst gemeente Ooststellingwerf, d.d. 3 juli 2007
- Afdelingsplan 2007 VROM
- Afdelingsplan afdeling publiekszaken 2007
- Algemene Plaatselijke Verordening 1999 gemeente Ooststellingwerf
- Algemene Plaatselijke Verordening 2008 gemeente Ooststellingwerf
- Brief aan het college van de VNG inzake de twaalfde serie wijzigingen Modelbouwverordening 1992 en wijziging Woningwet d.d. 27 maart 2007
- Brief VROM-inspectie aan het college inzake vervolgonderzoek uitvoering VROM-taken, d.d. 18 februari 2008
- Burgerjaarverslag 2007
- Concept ambitiedocument Koning Klant gemeente Ooststellingwerf, versie 18-04-08
- Informatiebladen bouwen uitgegeven door het ministerie van VROM
- Jaarverslag 2007 algemene kamer commissie bezwaarschriften
- Nota inzake integriteit
- Mededeling aan de raad over uitvoering motie raad over het gemeentelijk kapbeleid d.d. 1 oktober 2007
- Motie inzake gemeentelijk kapbeleid d.d. 15 mei 2007
- Raadsstukken d.d. 10 november 1998
- Raadsstukken d.d. 9 maart 2000
- Raadsstukken raadsvergadering d.d. 21 maart 2000
- Raadsstukken raadsvergadering d.d. 19 juni 2001
- Raadsstukken d.d. 28 november 2006 inzake besluit verordening commissie bezwaarschriften
- Raadsvoorstel inzake de elfde en twaalfde serie wijzigingen bouwverordening d.d. 15 mei 2007
- Rapport inspectie VROM regelgeving gemeente Ooststellingwerf over het jaar 2004, d.d. oktober 2006
- Regeling delegatie, mandaat, machtiging en volmacht, gemeente Ooststellingwerf 2008
- Uitspraak inzake Wonw art. 46 lid 1, art. 44 lid 1 sub d, d.d. 10 mei 2006
- Voorlichtingsmateriaal
- Voorstel burgemeester en wethouders d.d. 22 februari 2005
- Welstandsnota

- Wettekst wet van 20 oktober 2006, houdende nieuwe regels omtrent de ruimtelijke ordening (Wet ruimtelijke ordening), geldend op 9 september 2008

Bijlagen

I Geïnterviewden

- de heer G. Andringa (afdelingshoofd Publieks- en Bestuurszaken)
- de heer E. Bouma (afdelingshoofd VROM)
- de heer P. Bouma (wethouder)
- de heer A. van der Duin (vergunningverlener evenementenvergunningen)
- mevrouw A Nijboer (vergunningverlener kapvergunningen)
- de heer H. Oosterman (burgemeester)
- de heer R. Pronk (inspecteur buitendienst, o.a. voor kapaanvragen)
- de heer D. Vos (bouwplantoetser)
- mevrouw T. van der Wijk (vergunningverlener bouwvergunningen)

II Vragenlijst interviews

Interviewlijst onderzoek vergunningaanvragen
Rekenkamercommissie Ooststellingwerf

Introductie

- Introductie onderzoeker/rkc-lid
- Introductie rkc-onderzoek naar lichte bouw-, kap- en evenementenvergunningen.
- Doel gesprek oriënterend.
- Van gesprek wordt verslag gemaakt.
- Verslag wordt ter correctie voorgelegd.
- Verslag is vertrouwelijk en geheugensteun onderzoekers.
- Verwachte duur van het gesprek is één tot anderhalf uur.
- Vragen?
- Naam, functie, historie geïnterviewde

Wettelijke context

Landelijk

1. Met welke landelijke regelgeving heeft u te maken? Welke bevoegdheden zijn daarin aan het gemeentebestuur toegekend?
2. Functioneert de landelijke regelgeving? Waarom (niet)?
3. Zitten er gaten in de landelijke regelgeving? Lopen regelingen samen? Levert dat problemen op?

Provinciaal

1. Heeft u te maken met provinciale regelgeving? Welke?
2. Welke bevoegdheden zijn daarin aan het gemeente bestuur toegekend?
3. Functioneert de provinciale regelgeving? Waarom (niet)?
4. Zitten er lacunes in de provinciale regelgeving? Lopen regelingen samen? Levert dat problemen op?

Gemeentelijk

1. Met welke gemeentelijke regelgeving heeft u te maken?
2. Heeft de gemeente beleid op dit terrein? Is dat vastgelegd? Is dat gepubliceerd?
3. Wat is de inhoud van de regelgeving/het beleid? Wanneer is de regelgeving/het beleid vastgesteld of herzien?
4. Aan wie zijn bevoegdheden toegekend?
5. Functioneert de lokale regelgeving en het lokale beleid? Waarom (niet)?
6. Zitten er lacunes in de gemeentelijke regelgeving? Lopen regelingen samen? Levert dat problemen op?

Organisatie

1. Wat is de organisatiestructuur van deze afdeling? Wat is de plek van de afdeling binnen de gemeente?
2. Waar liggen formele bevoegdheden en mandaten?

3. Hoe groot (fte) is deze afdeling? Is dat voldoende?
4. Is de kwaliteit van het beschikbare personeel voldoende? Krijgt u de mogelijkheid om bij te scholen of anderszins uw kennis op peil te houden?
5. Beschikt uw afdeling over voldoende financiën om haar werk goed te kunnen doen?
6. Zijn de overige randvoorwaarden voldoende? (bv. Software, beschikbare literatuur, vakbladen, jurisprudentie)
7. Hoe worden u en uw afdeling aangestuurd? (inhoudelijk of procesmatig?)
8. Vindt (regelmatig) (werk)overleg plaats? Wie zijn daarbij aanwezig? Wat is het doel van het overleg?
9. Is de ambtelijke leiding geïnteresseerd in uw werk en dit beleidsterrein? En de bestuurlijke leiding? En de gemeenteraad?

Contact met aanvragers en werkwijze

Voorlichting

1. Verschaft uw gemeente voorlichting over de aanvraagprocedure? Hoe?
2. Is het voor burgers mogelijk om op hun situatie toegesneden voorlichting te krijgen (balie, internetmodule)?
3. Bij wie ligt het initiatief tot voorlichting (bij burger om te vragen of bij gemeente om uit eigen beweging te verschaffen)?
4. Welke voorlichtingskanalen bestaan er (telefoon, e-mail, post, internet, folder, krant, balie)? Wie kiest het kanaal?
5. Is het voor (potentiële) aanvragers mogelijk vooroverleg te voeren?
6. Wie neemt daartoe het initiatief? Wat is het doel van het vooroverleg? En wat het resultaat?
7. Hoe vindt vooroverleg plaats? Wordt een vorm van registratie van het vooroverleg gevoerd?
8. Hoe waardeert u het vooroverleg? En hoe denkt u dat burgers dit waarderen?

Werkwijze

1. Hoeveel aanvragen ontvangt u ruwweg op jaarbasis?
2. Welke doorlooptijd kennen aanvragen ongeveer? Welke problemen doen zich voor en hoe lost u die op?
3. Welke werkwijze volgt u bij het afhandelen van een aanvraag?
 - 3.a. Waar komt de aanvraag binnen.
 - 3.b. Ontvangstbevestiging.
 - 3.c. Publicatie.
 - 3.d. Ontvankelijkheidstoets.
 - 3.e. Aanvullen gegevens door aanvrager.
 - 3.f. Toets(en).
 - 3.g. Beoordeling.
 - 3.h. Beschikking (wie neemt inhoudelijk het besluit).
 - 3.i. Publicatie.
4. Hoe gaat u om met pieken in het aantal aanvragen?
5. Worden aanvragen afgehandeld in overeenstemming met geldend beleid en geldende regelgeving?
6. Met wie werkt u samen bij het afhandelen van een aanvraag? Hoe verloopt die samenwerking?

Contact tijdens aanvraag

1. Hoe houdt u contact met de aanvragers en over welke onderwerpen?
2. Wat is het doel van het onderhouden van contact?
3. Nemen aanvragers zelf contact op? Hoe?
4. Zijn in de dossiers die contacten terug te vinden? Is er een beleid voor het registreren van klantcontacten?
5. Hoe waardeert u het contact met aanvragers? En hoe denkt u dat zij dat waarderen?

Integriteit

1. Is de werkwijze voor het afhandelen van aanvragen geprotocolleerd? Hoe wordt eenheid in afhandeling bewaard?
2. Wat verstaat u onder integer handelen? Wat houdt integriteit voor (gemeente)ambtenaren in?
3. Beschikt uw gemeente over een integriteitsbeleid? Wat is daarin geregeld?
4. Hoe voorkomt u dat uw integriteit geschonden wordt?
5. Merkt u in de praktijk dat uw leidinggevende(n) oog hebben voor integriteit en mogelijke schendingen daarvan? Hoe?
6. Is geborgd dat schending van de integriteit zo veel mogelijk voorkomen wordt? Hoe?

Rechtsbescherming

Bezwaar

1. Komt het voor dat tegen een beschikking bezwaar wordt aangetekend? Is dat vooral door de aanvrager of een derde?
2. Hoe vaak komt dat voor?
3. Wat is over het algemeen de uitkomst van de bezwaarprocedure?
4. Doen burgers beroep op het gelijkheidsbeginsel of op willekeur in bezwaarzaken? Wordt dat gehonoreerd?
5. Hebben bezwaarzaken invloed op de werkprocessen? Worden deze bijvoorbeeld wel eens aangepast naar aanleiding van een bezwaarzaak?

Beroep bij de rechtbank

1. Wordt wel eens een voorlopige voorziening aangevraagd?
2. Komt het voor dat tegen een beschikking beroep wordt ingesteld? Is dat vooral door de aanvrager of een derde?
3. Hoe vaak komt dat voor?
4. Wat is over het algemeen de uitkomst van de beroepsprocedure?
5. Doen burgers beroep op het gelijkheidsbeginsel of op willekeur in bezwaarzaken? Wordt dat gehonoreerd?
6. Hebben beroepszaken invloed op de werkprocessen? Worden deze bijvoorbeeld wel eens aangepast naar aanleiding van een beroepszaak?

Klachten

1. Komt het voor dat een klacht wordt ingediend tegen u of uw collega's?
2. Hoe vaak komt dat voor?
3. Waar gaan klachten over?
4. Hoe wordt daarmee omgegaan?

5. Hebben klachten invloed op de werkprocessen? Worden deze bijvoorbeeld wel eens aangepast naar aanleiding van een klacht?

Tot slot

- Vragen?
- Dank medewerking
- Verslag en eventuele toegezegde stukken

Item lijst voor geïnterviewden

Geachte heer, mevrouw,

De rekenkamercommissie Ooststellingwerf doet onderzoek naar de wijze waarop aanvragen voor een kap-, evenementen- of lichte bouwvergunning in de gemeente Ooststellingwerf worden afgehandeld. Onderdeel van het onderzoek zijn interviews met de betrokken medewerkers en bestuurders binnen de gemeente. Binnenkort hebben we met u een gesprek. Het gesprek wordt gevoerd door mevrouw Ina Middelkamp van onderzoeksbureau Pro Facto en de heer Nysius van Rijn van de rekenkamercommissie. Dit gesprek zal ongeveer een uur tot anderhalf uur duren. Doel van het gesprek is een oriëntatie van de onderzoekers op de werkwijze van uw gemeente en het verzamelen van gegevens ten behoeve van het onderzoek. De onderstaande lijst geeft u een beeld van de onderwerpen die aan bod zullen komen. Mocht u op voorhand nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Ina Middelkamp. Zij is bereikbaar via telefoonnummer 050 3139853 en e-mailadres middelkamp@pro-facto.nl.

- Introductie
- Wettelijke context
 - Landelijke regelgeving (toepasselijkheid, bevoegdheden, samenloop, lacunes, knelpunten)
 - Provinciale regelgeving (toepasselijkheid, bevoegdheden, samenloop, lacunes, knelpunten)
 - Gemeentelijke regelgeving (verordeningen, beleidsregels, bevoegdheidsverdeling, samenloop, lacunes, knelpunten)
- Organisatie
 - Organisatievorm
 - Middelen (menskracht, financiën, randvoorwaarden)
 - Aansturing (bestuurlijk, ambtelijk)
- Contact met aanvragers en werkwijze
 - Voorlichting (generiek, specifiek, op aanvraag, uit eigen beweging, kanaal)
 - Vooroverleg (initiatief, doel, resultaat, waardering, kanaal)
 - Werkwijze afhandelen aanvraag (aantal aanvragen, doorlooptijden, werkwijze, toets, beschikking, samenwerking)
 - Contact tijdens procedure (initiatief, doel, resultaat, kanaal, waardering)
- Integriteit
 - Wat houdt integriteit in
 - Hoe geef je vorm aan integriteit
- Rechtsbescherming
 - Bezwaar (aantal, gronden, besluit op bezwaar, effect)
 - Beroep (aantal, gronden, beslissing in beroep, effect)
 - Klachten (aantal, gronden, beslissing, effect)

Indien u zelf vragen of onderwerpen heeft die niet aan bod zijn gekomen, dan kunt u die altijd aansnijden. We danken u voor uw medewerking.

III Checklists dossieronderzoek

I Dossier

I.1 Dossiernummer of -kenmerk:	
I.2 Type aanvraag	<input type="radio"/> lichte bouwvergunning <input type="radio"/> evenementenvergunning <input type="radio"/> kapvergunning
I.3 Extra kenmerken	<input type="radio"/> afgewezen bouwaanvraag <input type="radio"/> bezwaar door derden <input type="radio"/> samenloop
I.4 Beslissing	<input type="radio"/> afwijzing vergunning <input type="radio"/> toewijzing vergunning <input type="radio"/> gedeeltelijke toewijzing vergunning <input type="radio"/> bezwaar gegrond <input type="radio"/> bezwaar ongegrond
I.5 Omschrijving aanvraag en besluit:	

2 Termijn

Datum van	dd-mm-yyyy	Datum van	dd-mm-yyyy
II.6 eerste contact		II.14 besluit aanvraag	
II.7 indiening schetsplan		II.15 verzending besluit	
II.8 eindoordeel schetsplan		II.16 indiening 1 ^e bezwaar	
II.9 Verzending oordeel schetsplan		II.17 indiening laatste bezwaar	
II.10 officiële aanvraag		II.18 besluit op bezwaar	
II.11 naar welstand		II.19 verzending besluit op bezwaar	
II.12 eerste welstandsadvies			
II.13 laatste welstandsadvies			
II.20 Is de aanvraag geschorst voor herstel van verzuim door de aanvrager?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee		
II.21 Gedurende welke perioden? (Geef begin en einddata)	<input type="radio"/> vantot <input type="radio"/> vantot <input type="radio"/> vantot		
II.22 Is een kennisgeving 4:14 Awb gegeven?	<input type="radio"/> Ja, op <input type="radio"/> Nee		
II.23 Welke termijn voor het besluit is in de kennisgeving 4:14 Awb gegeven?	<input type="radio"/> <input type="radio"/> Nvt		

3 Verstrekking procesinformatie

III.24 Voorafgaand aan formele aanvraag heeft voorlichting plaatsgevonden (intakegesprek/schetsplan)	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
--	---	---

IV Vragenlijst telefonische enquête

Vergunningen

Goedemorgen / middag / avond, u spreekt met @ van I&O Research.

(Voor de enquêteurs verschijnt er een verschillend intro voor de verschillende vergunningen!!)

I&O Research voert in opdracht van de Rekenkamer Ooststellingwerf een onderzoek uit naar de kwaliteit van de vergunningverlening. (1) Daarvoor interviewen wij aannemers, bedrijven en particulieren die onlangs een aanvraag voor een bouwvergunningen hebben gedaan.

(2) Daarvoor interviewen wij aanvragers van een kapvergunning.

(3) Daarvoor interviewen wij burgers, instellingen en bedrijven die een aanvraag voor een evenementenvergunning hebben gedaan.

U heeft onlangs een vergunning aangevraagd. Uw aanvraag is daarom geselecteerd voor dit onderzoek. Schikt het als ik u hierover nu een paar vragen stel? Het interview duurt ongeveer 5 minuten.

Alleen voor bouwvergunningen:

Vóór vraag 1:

- a Heeft u voorafgaand aan het indienen van een formele aanvraag een schetsplan ter beoordeling voorgelegd of op andere wijze vooroverleg gevoerd?

- Ja, omdat: _____
 Nee, omdat: _____ → naar vraag 1
 Weet niet -> naar vraag 1

- b Hoeveel weken heeft de beoordeling van het schetsplan of het vooroverleg geduurd?

--	--	--

- c Hoeveel weken had u verwacht dat de beoordeling van het schetsplan zou duren?

--	--	--

- d Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de informatie die u kreeg tijdens dit voortraject?

Rapportcijfer (Eng: 1 is zeer slecht, 10 is zeer goed)

- e Heeft de schetsplanprocedure ervoor gezorgd dat u uw oorspronkelijke bouwplan aangepast heeft ingediend' heeft ingediend?

- Ja, namelijk: _____
 Nee, want: _____
 Weet niet

Voor bouw, kap- en evenementenvergunningen:

1 Heeft u zich vooraf geïnformeerd over uw vergunningaanvraag? (MEER ANTWOORDEN MOGELIJK)

- Ja, telefonisch
- Ja, schriftelijk
- Ja, via website
- Ja, uit gemeentegids
- Ja, via vrienden/kennissen
- Ja, anders
- Nee

2 Hoeveel weken heeft de behandeling van uw aanvraag in totaal geduurd, gerekend vanaf het moment dat u de aanvraag deed?

--	--	--

3 Hoeveel weken had u verwacht dat het verlenen van de vergunning zou duren?

--	--	--

4 In welke mate bent u tevreden over de totale behandeltime?

- zeer tevreden
- tevreden
- neutraal
- ontevreden
- zeer ontevreden

5 Kunt u uw antwoord toelichten? (Enq: eventueel doorvragen of het om de behandeltime gaat na de formele aanvraag of dat in het voortraject veel time is gaan zitten)

6 Heeft u na de vergunningaanvraag een ontvangstbevestiging ontvangen?

- ja
- nee

7 Heeft de gemeente uw vergunningaanvraag correct behandeld?

- ja
- nee

Ga naar vraag 8

8 Wilt u dit antwoord toelichten? (Enq: waarom wel/niet correct)

9 Heeft u tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag contact gehad met een of meer medewerkers van de gemeente Ooststellingwerf?

- | | |
|---|------------------|
| <input type="checkbox"/> ja, telefonisch | Ga naar vraag 11 |
| <input type="checkbox"/> ja, bij een bezoek | Ga naar vraag 11 |
| <input type="checkbox"/> ja, via een brief | Ga naar vraag 10 |
| <input type="checkbox"/> ja, via een email | Ga naar vraag 11 |
| <input type="checkbox"/> nee | Ga naar vraag 13 |

10 Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van deze brief of brieven:

(als er alleen via een brief contact is geweest, dan na deze vraag niet de vragen over de medewerkers, maar direct door naar 'besluit')

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevre- den	zeer on- tevreden
de duidelijkheid van de brief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de toonzetting van de brief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
het taalgebruik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de begrijpelijkheid van de informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 Als u denkt aan de medewerker(s) met wie u contact heeft gehad, hoe tevreden bent u dan over de medewerker(s) in het algemeen?

- zeer tevreden
 tevreden
 neutraal
 ontevreden
 zeer ontevreden

12 Hoe tevreden bent u over zijn/haar:

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevre- den	zeer onte- vreden
juridische kennis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kennis van uw bedrijf of situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kennis van milieu- of bouwzaken					
kennis van bomen en kapvergunningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kennis van organisatie evenementen (verschillend per vergunning)					
professionele houding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
communicatieve vaardigheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
begrip voor uw bedrijf of situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13 De volgende vragen gaan over het besluit van de gemeente op uw aanvraag voor een vergunning. Hoe tevreden bent u over:

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevre- den	zeer onte- vreden
de begrijpelijkheid van de motivering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de begrijpelijkheid van de voorschriften in de vergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
de redelijkheid van de voorschriften in de vergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Kunt u in een rapportcijfer aangeven in welke mate u, nu alles bij elkaar genomen, tevreden bent over de wijze waarop de gemeente Ooststellingwerf uw aanvraag heeft behandeld, dus inclusief de wachttijd, de motivering, het contact met medewerkers van de gemeente en de uiteindelijke uitkomst?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 Wat zou de gemeente kunnen verbeteren aan de behandeling van vergunningaanvragen?

Dit waren alle vragen.

Graag wil ik u hartelijk bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek.