

# Bewijs van Goede Dienst gemeente Draften 2008

## Norm 1. Voldoen aan aanvraagtermijnen

**De minimumnorm wordt nog niet voor alle aanvragen gehaald.**

Vooraf bij de milieu- en RO-gerelateerde vergunningen is sprake van overschrijding van de termijn. De afstemming met derden zoals de provincie en waterschap vraagt veel tijd waardoor de gemeente de aanvraag niet altijd binnen de termijn afhandelt.

De gemeente introduceert in 2009 case-management voor complexe vergunning-aanvragen. Dit neemt de gemeente mee in het traject invoering omgevingsvergunning.

## Norm 2. Hersteltermijn

**Termijnoverschrijding wordt binnen hersteltermijn gerealiseerd**

Gemeente slaagt erin de termijnoverschrijdingen te beperken tot maximaal 15 werkdagen. Binnen 5 werkdagen wordt 60% hersteld.

De verwachting is dat de gestelde plusnorm van 80% haalbaar is na introductie van casemanagement.

## Norm 3. Volledigheid verzoeken en aanvragen.

**70% van de onderzochte aanvragen is direct ontvankelijk. De norm is niet gehaald.**

Ondanks de ondersteuning die gemeente biedt bij het invullen van vergunning-aanvragen ontbreken vaak gegevens.

Om de resultaten te verbeteren en te voldoen aan de norm heeft de gemeente zich aangesloten bij EGEM om aanvragen te vereenvoudigen en te digitaliseren.

## Norm 4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid

**De deskundigheid van de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,5.**

De beoordeling van de inhoudelijke kennis varieert per afdeling.

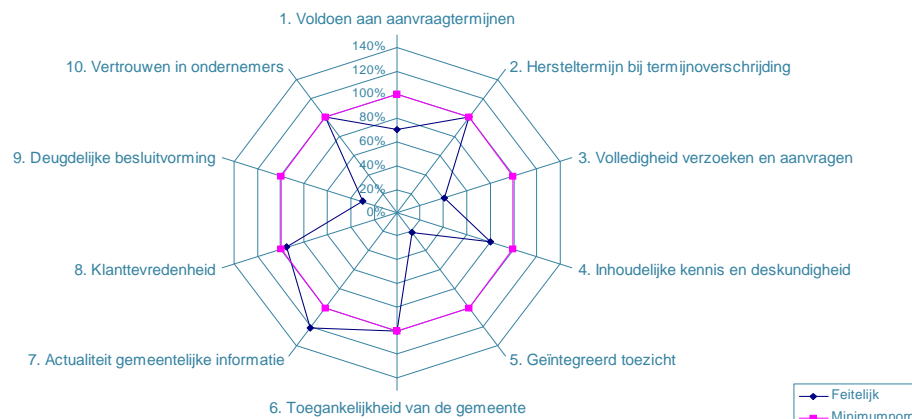
Voor de afdelingen, die onder de minimum norm zijn beoordeeld start een bijscholingsprogramma. Voor de zomer 2009 is dit afgerond. Afhandeling van complexe aanvragen wordt uitbesteed aan adviesbureaus.

## Norm 10. AL ondernemers

**Reductie van 25% is gerealiseerd met het dereguleringsproject.**

Het dereguleringsproject dat gemeente met de landelijke voucherregeling heeft uitgevoerd is in 2008 afgerond en de maatregelen zijn geïmplementeerd.

De gemeente gaat verder dan de VNG Model Verordeningen. Resultaat: AL in de gemeente liggen 30% onder landelijk gemiddelde.



## Norm 5. Beleving van toezicht

**Het toezicht is nog niet geïntegreerd.**

Het toezicht wordt uitgevoerd door verschillende afdelingen. Vooral horeca ondernemers hebben daar last van.

De gemeente gaat in 2009 het toezicht integreren en voor de horecasector samenwerken met de Voedsel en Warenautoriteit.

## Norm 9. Deugdelijke besluitvorming.

**25% van de bezwaar- en beroeps-procedures zijn gegrond.**

Uit de analyse van de bezwaar en beroepsprocedures blijkt de gemeente in 25% van de gevallen in het ongelijk gesteld.

De gemeente maakt een nadere analyse van de gevallen om inzicht te krijgen in de reden hiervoor en te bekijken of de deskundigheid van het personeel daarbij een rol speelt.

## Norm 8. Klanttevredenheid

**De klanttevredenheid wordt beoordeeld met een 7,5**

Klanttevredenheid is door de ondernemers goed beoordeeld. Vooral de inrichting van het bedrijvenloket wordt positief beoordeeld. Gemeente scoort boven de minimumnorm.

Op enkele punten is verbetering mogelijk. Deze punten oppakken binnen het EGEM project.

## Norm 7. Actualiteit gemeentelijke informatie

**De documentatie en informatie is actueel.**

Als resultaat van het dereguleringsproject heeft de gemeente alle externe en interne informatie geactualiseerd voor de meest aangevraagde vergunningen.

Om de actualiteit te waarborgen gaat de gemeente – naast de externe informatie – het aanpassen van gemeentelijke verordeningen vereenvoudigen.

## Norm 6. Respons snelheid

**De gemeente reageert binnen 3 werkdagen op vragen en verzoeken.**

Door het nakomen van interne afspraken en een versnelling in procedures bij postkamer is de reactiesnelheid van de gemeente verbeterd tot de minimumnorm.

Met de implementatie van een systeem voor documentenbeheer wil de gemeente in 2009 de plusnorm van 1 dag halen.

## Actielijst

- De gemeente introduceert casemanagement voor complexe vergunningen in 2009.
- De gemeente sluit zich aan bij EGEM.
- De gemeente stelt een bijscholingsprogramma op voor de medewerkers van de afdelingen die onder de minimumnorm voor inhoudelijke kennis en deskundigheid scoren.
- Complexe aanvragen worden vaker uitbesteed aan deskundige adviesbureaus.
- De gemeente integreert in 2009 het toezicht en gaat voor de horecasector samenwerken met de Voedsel en Warenautoriteit.
- De gemeente gaat door met de implementatie van het systeem voor document-beheer en streeft naar het behalen van de plusnorm. Binnen één dag te reageren op vragen en verzoeken in 2009.
- De gemeente vereenvoudigt het aanpassen van verordeningen.
- Binnen het EGEM project pakt de gemeente acties op om de klanttevredenheid verder te verbeteren.
- De gemeente analyseert de reden voor het hoge aantal gegronde beroep en bezwaarprocedures. Daarbij wordt nagegaan of de deskundigheid van de medewerkers daarbij een rol speelt.

## Colofon

Het Normenkader voor Bedrijven is een gezamenlijke productie van vertegenwoordigers van de gemeenten Almere, Alphen aan den Rijn, Amsterdam, Capelle aan de IJssel, Eersel, Hardenberg, Leiden, Oud Beijerland, Sittard-Geleen, Zoetermeer, MKB Nederland, VNO-NCW, KvK, VNG, project Kwaliteitshandvesten (ministerie van BZK/ICTU/Burgerlink), SIRA Consulting en de Regiegroep Regeldruk (ministeries van Financiën en Economische Zaken).

Gemeenten die een meting hebben uitgevoerd en een verbeterplan hebben opgesteld aan de hand van het Normenkader voor Bedrijven kunnen een Bewijs van Goede Dienst aanvragen.

Heeft u vragen over het Normenkader voor Bedrijven en het Bewijs van Goede Dienst, dan kunt u contact opnemen met de Regiegroep Regeldruk via [gemeenten@rr.nl](mailto:gemeenten@rr.nl), of kijken op de website [www.bewijsvangoededienst.nl](http://www.bewijsvangoededienst.nl).



## Inleiding

Het Normenkader voor Bedrijven is toegepast door de gemeente Draften om de dienstverlening aan ondernemers transparant en inzichtelijk te maken. Hiermee weten onze ondernemers wat zij concreet van de gemeenten kunnen verwachten. En kunnen we toetsen of wij deze verwachtingen in de praktijk ook waar maken. Daar waar dat nog niet is gelukt, hebben we voorstellen ontwikkeld om het minimumniveau van dienstverlening in de toekomst wel te bereiken.

## De Randvoorwaarden

Om met het Normenkader te kunnen werken moeten gemeenten en ondernemers aan enkele basisrandvoorwaarden voldoen. De onderdelen die nog niet volledig zijn gerealiseerd worden in 2009 afgerond en geoperationaliseerd.

### De gemeente voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

- ✓ Productencatalogus
- ✓ Centrale registratie en monitoring
- ✓ 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn klachtenafhandeling
- ✗ Interne open cultuur
- ✓ Een aanspreekpunt voor bedrijven
- ✓ Overzicht interne afspraken
- ✗ Systeem voor documentenbeheer

### Bedrijven voldoen aan volgende randvoorwaarden:

- ✓ De kwaliteit van de ingediende aanvragen is verbeterd
- ✓ Het bedrijvenloket is door 350 bedrijven bezocht
- ✓ De kwaliteit van de ingevulde formulieren en rapportages is verbeterd
- ✗ Minder dan 30% van de bedrijven komt te laat op een afspraak

## Verantwoording

Voor de beoordeling van het Normenkader voor Bedrijven Gemeente Draften, is voor 10 vergunningen de dienstverlening beoordeeld. In totaal zijn 250 vergunningen - uit een totaal van 1.000 vergunningen - willekeurig geselecteerd, beoordeeld en geanalyseerd.

In het onderzoek hebben in totaal 150 ondernemers hun mening over de dienstverlening van de gemeente Draften uitgesproken op basis van hun concrete ervaringen in 2008.

De beknopte rapportage waarin integraal over de uitkomsten wordt gerapporteerd, is beschikbaar bij het bedrijvenloket van de gemeente Draften.