

Raadsstuk

Onderwerp: “Minder regels, meer service” Kadernota 2010-2014

Reg.nummer: 2010-349556

1. Inleiding

Eén van de speerpunten uit het Coalitieakkoord 2010-2014 is het terugdringen van de regelgeving en daarmee het verbeteren van de dienstverlening. Deze ambitie wordt geconcretiseerd in de doelstellingen minder regels, minder administratieve lasten en een meer klantgerichte dienstverlening met betrekking tot regelgeving en procedures.

Landelijk is er veel aandacht geweest voor het verminderen van de regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening. Ook in Haarlem is de afgelopen jaren zeker vooruitgang geboekt, maar desalniettemin is verbetering nog mogelijk en zijn extra inspanningen gewenst.

De kadernota 2010-2014 geeft een overzicht van hetgeen al is bereikt in Haarlem en wat nog moet worden opgepakt. Deze kadernota verwoordt voor de komende vier jaar de Haarlemse visie en doelstellingen voor deregulering en de daaruit voortvloeiende verbetering van de dienstverlening. Op basis hiervan wordt in het vervolg jaarlijks een actieprogramma ter vaststelling aan de gemeenteraad aangeboden. Nieuwe nota's die voorzien in de wens tot deregulering worden door het college voorzien van het stempel 'Minder regels, meer service'.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. De visie zoals verwoord in de nota 'Minder Regels, meer service', vast te stellen;
2. Kennis te nemen van de afspraken die (landelijk) zijn gemaakt en waaraan de gemeente zich heeft verbonden;
3. Kennis te nemen van de reeds ingezette acties binnen de gemeente voor minder administratieve lasten en de daaruit voortvloeiende verbetering van de dienstverlening;
4. Vast te stellen het huidige (en aan te vullen) overzicht van de gemeentelijke inspanningen;
5. Op grond van de nota jaarlijks een actieprogramma vast te stellen;

3. Beoogd resultaat

De nota “Minder regels, meer service” draagt bij om een aantal ambities zoals geformuleerd in het coalitieprogramma en wensen voor de lokale overheid vanuit het Rijk te realiseren. Het draagt bij aan de ontwikkeling van de gemeente naar een vraaggestuurde, servicegerichte en toegankelijke organisatie die zichtbaar en aanspreekbaar is.

4. Argumenten doelstelling op het gebied van deregulering en dienstverlening vast te stellen en

1.1. Voor de gehele organisatie is het goed voor de komende vier jaar de visie en hieraan uitvoering te geven.

Met de nota wordt voor de gehele organisatie voor de komende vier jaar de visie en doelstelling op het gebied van deregulering en dienstverlening vastgesteld, dit voor zowel bestaande regels als nieuwe regels. Hierdoor zal onnodige, complexe of tegenstrijdig regelgeving aangepakt en voorkomen en de regelreflex worden gekeerd.

2.1. Voor de monitoring is het goed een compleet beeld te hebben van de landelijke richtlijnen, programma's en wetgeving die in gang zijn gezet.

De gemeente heeft zich in een aantal gevallen per convenant vastgelegd om programma's uit te voeren en voert nieuwe wetgeving en werkwijzen in. De kadernota geeft een compleet beeld.

3.1. Voor de monitoring is het goed een beeld van de reeds ingezette gemeentelijke acties en de voortgang daarin te kennen.

De gemeente heeft reeds tal van acties ingezet, samenhang en bekendheid zijn niet altijd goed terug te vinden. De kadernota geeft een beeld van deze reeds ingezette acties en de voortgang.

4.1. en 5.1. De inventarisatie binnen de gemeente heeft een overzicht van alle te maken inspanningen opgeleverd, welke aangevuld kan worden en waaruit jaarlijks het actieprogramma wordt samengesteld.

In het complete overzicht van inspanningen kunnen aanvullingen worden gedaan door de gemeenteraad en andere partijen. Het overzicht is een dynamisch product, waaruit jaarlijks het actieprogramma wordt samengesteld.

5. Kanttekeningen

1.1. Deregulering voor de klant hoeft niet altijd een afname in de werkzaamheden voor de gemeente te betekenen.

In sommige gevallen betekent deregulering voor de klant niet altijd een afname in werkzaamheden voor de gemeentelijke organisatie. Dit is geen argument om de regelreflex niet te willen keren en de lasten voor de burger te verminderen.

4.2. Uitvoeren van de inspanningen zal extra inzet vergen die mogelijk later efficiency opleveren, voor de burger/klant en/of de gemeente.

Onduidelijk is of het uitvoeren van de inspanningen efficiency opleveren, dit is niet het doel of uitgangspunt van deze inspanningen. Wel zullen de effecten zoveel mogelijk in beeld worden gebracht.

6. Uitvoering

Op grond van de kadernota Deregulering wordt op basis van de prioriteiten een jaarlijks actieprogramma vastgesteld door het college. De burger wordt regelmatig op de hoogte gehouden van de voortgang. Hiervoor is inmiddels een communicatieplan opgesteld. De uitvoering van de inspanningen, monitoring en opstellen van de actieprogramma's en evaluatie zullen binnen de bestaande formatie worden ingevuld.

7. Bijlagen

Kadernota Deregulering 2010-2014

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

1. De visie zoals verwoord in de Nota Minder Regels, meer service, Kadernota 2010-2014 vast te stellen;
2. Kennis te nemen van de afspraken die (landelijk) zijn gemaakt en waaraan de gemeente zich heeft verbonden;
3. Kennis te nemen van de reeds ingezette acties binnen de gemeente voor minder administratieve lasten en een meer klantgerichte dienstverlening;
4. Vast te stellen het huidige (en aan te vullen) overzicht van de gemeentelijke inspanningen;
5. Op grond van de nota jaarlijks een actieprogramma vast te stellen;

Gedaan in de vergadering van (wordt ingevuld door de griffie)

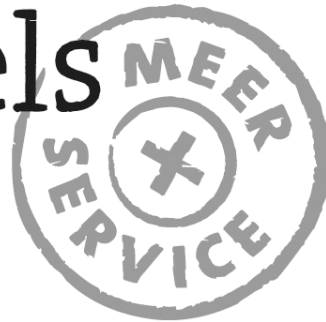
De griffier

De voorzitter

"Minder regels, meer service"

Kadernota Deregulering & Dienstverlening 2010 - 2014
23 september 2010

minder
regels



"Minder regels, meer service"

Kadernota Deregulering & Dienstverlening 2010 - 2014

Wij kiezen voor een aansprekende en duidelijke titel 'Minder regels, meer service'. De begrippen deregulering en dienstverlening zijn containerbegrippen waar verschillende mensen een verschillende betekenis aan toekennen. Als gemeente Haarlem willen wij een toegankelijke en begrijpelijke naam die iedere burger en ondernemer direct begrijpt. Daarnaast sluit deze naamgeving ook aan bij de landelijke ambitie.

Inhoudsopgave

1	Belang en opzet kadernota	1
1.1	Over het keren van de regelreflex	1
1.2	Doelstelling kadernota: wat willen wij bereiken?	1
1.3	Uitgangspunten: wat is het vertrekpunt van de kadernota?	1
1.4	Leeswijzer: over de opzet kadernota	2
2	Over maatschappelijke verwachtingen en landelijke ontwikkelingen	3
2.1	Maatschappelijke verwachtingen over dienstverlening	3
2.2	Landelijke ontwikkelingen: minder regels, meer dienstverlening	4
2.2.1	Afspraak om regeldruk in gemeenten te verminderen met 25%	4
2.2.2	Inspanningen gericht over verminderen regeldruk voor burgers	5
2.2.3	Inspanningen gericht over verminderen regeldruk voor ondernemers	6
2.2.4	Visie op publieke dienstverlening in 2015 en 2020	9
2.2.5	Verbeteren van digitale dienstverlening	10
2.2.6	Tot slot: overzicht gewenst in het woud van programma's, initiatieven, instrumenten, producten en handreikingen	11
3	Over de huidige situatie in Haarlem: vooruitgang geboekt, maar nog niet 'klaar'	12
3.1	Verbetering 'minder regels, meer service' in onze gemeente in gang gezet	12
3.2	Waarom aanvullende inspanningen nodig zijn	14
4	Visie op deregulering en dienstverlening	17
4.1	Afbakening	17
4.2	Ambitie: een moderne, ondernemende en stimulerende gemeente	18
4.3	Doelstelling: 'minder regels, meer service'	19
4.4	Effecten: over de opbrengsten waarvoor wij de inspanningen verrichten	20
5	Strategie en aanpak Haarlemse opgave	22
5.1	Strategie: langs welke weg gaan wij onze ambitie realiseren?	22
5.2	Het stellen van prioriteiten: onderbouwing van keuze voor inspanningen	22
5.3	Nieuwe regelgeving: toetsingscriteria voor nieuwe regelgeving	23
6	Over het realiseren van de ambitie	25
6.1	Realisatie vraagt een verandering in het denken en handelen van allemaal!	25
6.2	Bewaken van de opgave: over het monitoren van de doelstellingen	26
6.3	Organisatie: hoe gaan wij het organiseren?	27
6.4	Beheersing van de opgave: binnen bestaande budgetten	28
6.5	Communicatie over de opgave: over voortgang en resultaten	28

1 Belang en opzet kadernota

Uit de gevoerde gesprekken blijkt dat het voor burgers en bedrijven niet alleen gaat om het aantal regels en soms onbegrijpelijke regelingen. Het gaat vooral om de slechte uitvoering van de regels of de matige dienstverlening. Ook het ontbreken van toezicht of de slechte afstemming tussen de verschillende toezicht-houders is een belangrijk punt.

In: Regelen of niet, dereguleren van gemeentelijke verordeningen, 2008, VNG, Den Haag

1.1 Over het keren van de regelreflex

De gemeente Haarlem wil een duurzame, ondernemende, sociaal betrokken en goed bestuurde stad zijn. Wij willen onze inwoners en ondernemers talrijke kansen en mogelijkheden bieden om te wonen, te werken en te ondernemen. Om dit te bereiken zijn afspraken en regels in onze stad nodig. Regels dragen bij aan een gelijke en rechtvaardige behandeling van burgers en ondernemers en aan continuïteit van het beleid. Maar ook geldt: 'de regel voor de één, is een beperking en een last voor de ander'. Het is zoeken naar een goede balans in regelgeving. De afgelopen jaren is echter een 'regelreflex' ontstaan, niet alleen binnen de gemeente Haarlem, maar ook binnen de Rijksoverheid en andere medeoverheden. Er bestaat de neiging om alles preventief 'dicht te regelen'. Burgers en ondernemers ervaren dat wij als lokale overheid, maar ook andere lokale overheden en de Rijksoverheid, niet meer effectief en slagvaardig werken en toegankelijk en klantvriendelijk naar hen zijn. De veelheid en complexiteit van de regelgeving leidt tot een afname van de effectiviteit en een afname in de kwaliteit van de dienstverlening. Wij willen deze regelreflex keren!

1.2 Doelstelling kadernota: wat willen wij bereiken?

De afgelopen jaren is er vanuit de Rijksoverheid, Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de verschillende lokale overheden veel aandacht geweest voor het verminderen van de regeldruk en het verbeteren van de dienstverlening (zie ook hoofdstuk 2). Ook in onze gemeente hebben wij met diverse initiatieven een eerste stap naar 'minder regels en meer service' gezet, desalniettemin is verbetering nog mogelijk en gewenst. In deze kadernota wordt vanuit de landelijke ontwikkelingen toegewerkt naar de specifieke Haarlemse opgave op het gebied van deregulering en dienstverlening voor 2010 tot en met 2014. Deze kadernota verwoordt onze Haarlemse visie en doelstellingen op dienstverlening en deregulering en beschrijft op welke wijze deze ambities gerealiseerd kunnen worden, juist ook in tijden van bezuinigingen. De kadernota vormt het vertrekpunt voor de komende vier jaar. Op basis van deze nota wordt jaarlijks een actieprogramma opgesteld.

1.3 Uitgangspunten: wat is het vertrekpunt van de kadernota?

Een ambitieuze kadernota voor de gehele gemeente Haarlem

De kadernota is opgesteld, omdat wij geloven dat wij als gemeente nog beter onze taken kunnen vervullen. Maar om daadwerkelijk regelgeving te vereenvoudigen en de dienstverlening naar burgers en ondernemers te verbeteren is *onze hele organisatie* aan zet. Burgers en ondernemers verwachten dat hun gemeente met één gezicht spreekt.

Voor het realiseren van deze ambitieuze nota is de betrokkenheid van alle actoren binnen onze gemeente, van burgemeester, wethouder, gemeenteraadslid, maar ook afdelingshoofd, toezichthouder, loketbeambte, een absolute voorwaarde.

Kadernota levert winst op voor drie partijen

Voor een sterke gemeente is interactie met haar omgeving belangrijk: voor welvaart, voor welzijn, voor een goed voorzieningenniveau, voor werkgelegenheid, voor economische groei en voor natuur en recreatie. En deze interactie staat onder druk vanwege de afstand die de burgers en de ondernemers voelen tot de gemeente. Wij hebben de ambitie om de ervaren ruimte tussen ‘gemeente’ en ‘publiek’ te dichten. Deze kadernota levert winst op voor drie ‘partijen’: de burgers in onze gemeente, onze ondernemers met hun bedrijven en voor onze organisatie zelf. Vanuit deze winst wordt doorgebouwd aan het verstevigen van de relatie en de samenwerking om met elkaar een sterke gemeente te zijn en te blijven!

Voor de kadernota is gebruik gemaakt van ‘best practices’

Niet alleen in de gemeente Haarlem wordt nagedacht over het verminderen van de regelgeving en het vereenvoudigen van procedures. De Rijksoverheid heeft eveneens doelstellingen geformuleerd om regels te vereenvoudigen en diverse programma’s opgericht ter ondersteuning van gemeenten. De Rijksoverheid heeft gemeenten ook nadrukkelijk opgeroepen om gehoor te geven aan ‘minder regels en meer service’, onder andere door digitaliseren van informatie en producten. Daarnaast heeft de VNG verschillende initiatieven ontplooid en zijn ‘best practices’ van andere lokale overheden beschikbaar. Voor de opzet van onze kadernota is nadrukkelijk gekeken naar de lessen en inzichten waar wij als gemeente Haarlem ons voordeel mee kunnen doen.

1.4 Leeswijzer: over de opzet kadernota

De kadernota bestaat, naast deze inleiding, uit vijf hoofdstukken. Hoofdstuk 2 gaat over de wijze waarop klanten dienstverlening van gemeenten verwachten en over de landelijke ontwikkelingen. Hoofdstuk 3 beschrijft de lokale inspanningen, die reeds zijn volbracht in onze gemeente en licht toe waarom aanvullende inspanningen nodig zijn. Hoofdstuk 4 verwoordt de visie en de doelstelling van de kadernota. Hoofdstuk 5 gaat over de wijze waarop de ambitie gerealiseerd wordt. Tot slot eindigt hoofdstuk 6 met een beschrijving wat nodig is om de ambitie te realiseren.

2 Over maatschappelijke verwachtingen en landelijke ontwikkelingen

Wij hebben te maken met zelfbewuste, betrokken burgers. Zelfbewust, omdat ze zelf in staat zijn informatie en diensten te vinden. Wij moeten deze dus eenvoudig toegankelijk maken. Betrokken omdat zij bereid én in staat zijn om zelf initiatief te nemen en om ons te helpen anderen, die dat wel nodig hebben, actief te ondersteunen. Standaardisatie waar mogelijk, maatwerk waar nodig.

Mevr. A. Jorritsma-Lebbink, Voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

2.1 Maatschappelijke verwachtingen over dienstverlening

Klanten verwachten hoge kwaliteit, betaalbare prijs en gebruiksgemak

Burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen vragen als klant hoge kwaliteit tegen een betaalbare prijs en weten uit ervaring dat dit mogelijk is in de private sector. Vanuit deze ervaringen rekenen zij op dezelfde behandeling van hun behoeften en wensen binnen de overheidsdienstverlening: modern, professioneel, persoonsgericht, samenhangend en gericht op de situatie van de klant (maatwerk). Burgers en bedrijven verwachten daarnaast snelle, toegankelijke en begrijpelijke diensten, die aansluiten bij alle mogelijkheden die binnen het digitale tijdperk bestaan. Ook wordt transparantie over de te leveren diensten en de kwaliteit daarvan verwacht. Klantgerichte competenties worden nog belangrijker. Gelukkig heeft onze gemeente de afgelopen jaren een flinke verbeterslag gemaakt in de dienstverlening naar burgers en ondernemers. Toch geldt dat gezien de maatschappelijke ontwikkelingen voortdurende aandacht nodig is en blijft om dienstverlening optimaal te laten aansluiten en dezelfde tevreden klant te behouden.

Klanten doorzien het overheidssysteem niet meer

In Nederland worden steeds meer netwerken, ketens, organisatieoverstijgende programma's en projecten opgericht. Door organisatie overschrijdende samenwerking overzien burgers en bedrijven 'de overheid' niet meer. Dit vraagt van overheden om de dienstverlening te benaderen vanuit de klanten; zij verwachten iets van 'de' gemeente en niet van een afdeling vergunningen en handhaving. Deze wens wordt versterkt door het gebruik van ICT. Voor de gemeente is het belangrijk om intern goed af te stemmen, maar ook met medeoverheden en publieke organisaties daarbuiten. Verbinding tussen overheidsdiensten wordt belangrijker.

Klanten willen graag digitaal contact

De klant van tegenwoordig wil graag veel vanuit huis organiseren op een tijdstip wanneer het hem of haar uitkomt. ICT biedt de mogelijkheid om via verschillende ingangen tijd- en plaatsonafhankelijk te zoeken naar informatie, niet alleen in tekstvorm, maar ook via beeld- of geluidsfragmenten. Binnen de private sector wordt het principe van (web)selfservice al volop toegepast. Natuurlijk zullen persoonsgebonden diensten (voorlopig) blijven bestaan voor burgers die minder met ICT overweg kunnen of diensten die echt loketgebonden blijven vanuit wettelijke verplichtingen. Deze digitale wensen van klanten vragen echter om betrouwbare digitale voorzieningen met de juiste informatie en borging van kwaliteit en privacy. Een opgave, maar daarnaast een kans om diensten die alle gemeenten in Nederland leveren, meer te uniformeren.

Een nieuwe digitale ontwikkeling betreft het gebruik van sociale media. Sociale media is een verzamelnaam voor diverse internettoepassingen waarop je informatie door middel van tekst (artikelen), geluid (muziek), beeld (video) kunt delen, zoals op Hyves en Twitter.

Klanten willen graag ‘op de hoogte’ zijn

Door de toename en toegankelijkheid van informatie via het internet bestaat bij klanten de wens op de hoogte te blijven van het verloop van een aanvraag of een uitkomst in de gemeenteraad. Ook is door internet nieuwe informatie heel snel beschikbaar. Klanten vormen daardoor sneller een mening over een publieke dienst. Zo kunnen burgers de diensten publiekelijk beoordelen op internetsites of bekritisieren via sociale media platforms. Deze betrokkenheid leidt tot een andere relatie tussen overheid en klanten. Media spelen hier ook nadrukkelijk een rol waardoor meningsvorming verder wordt versterkt. De tendens is dat overheden zich vaker willen en moeten verantwoorden over gemaakte keuzen.

Klanten vragen om vertrouwen en ruimte

De verwachtingen over de overheid nemen toe, de burgers en de bedrijven vinden al snel dat het ‘de’ verantwoordelijkheid van ‘de overheid’ is. De gemeente moet toezicht houden, handhaven en zorgen voor juiste voorzieningen. Zowel de verwachtingen van de klant, als ook de kritiek op de overheden nemen toe, zelden is een burger echt tevreden. Wellicht heeft de overheid dit mechanisme zelf gecreëerd door alles ‘vast te leggen en te regelen’. De overheid wekt de indruk door alle regelgeving dat zij een samenleving zonder risico’s kan garanderen. De overheid wil nadrukkelijk deze trend keren en doet meer dan voorgaande jaren een beroep op participatie van de burgers. Ook wij als gemeente Haarlem willen minder aanzet zijn. Wij willen vertrouwen geven en ruimte bieden aan onze burgers en ondernemers.

Kortom, mensen verwachten een goede dienstverlening van de gemeente of de kwaliteit daad-werkelijk positief beoordeeld wordt, hangt af van de mate waarin hun ervaringen overeenkomen met hun verwachtingen.

2.2 Landelijke ontwikkelingen: minder regels, meer dienstverlening

De overheid heeft gewoon te veel hooi op de vork genomen. De irritatie over het teveel aan regels zorgt voor een tekort aan vertrouwen. Vermindering van de regeldruk brengt de burger en het bestuur dichter bij elkaar.

Jacques Wallage, voorzitter Taskforce Regeldruk Gemeenten

2.2.1 Afspraak om regeldruk in gemeenten te verminderen met 25%

Afspraken tussen Rijksoverheid en gemeenten in uitvoeringsagenda

In het bestuursakkoord ‘Samen aan de slag’ van 4 juni 2007 hebben het Rijk en de gemeenten afspraken gemaakt om de regeldruk voor de burgers en de bedrijven met 25% te verminderen en de dienstverlening te verbeteren. Voor het realiseren van deze doelstelling zijn op zowel rijksniveau als binnen de gemeenten concrete afspraken gemaakt, waarmee belangrijke knelpunten voor de burgers en de bedrijven worden aangepakt. Deze afspraken zijn uitgewerkt in de uitvoeringsagenda ‘dienstverlening en regeldruk gemeenten’ (5 oktober 2007) waarin VNG en de Ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Economische Zaken en Financiën samenwerken om (administratieve) lasten die voortkomen uit de regelgeving te beperken voor de burgers en de bedrijven. Op hoofdlijnen gaat het om de volgende onderwerpen, die grotendeels voor het einde van 2010 gerealiseerd moeten zijn:

- *minder*: regels en procedures, gegevensverstrekkingen bij allerlei aanvragen en verantwoording van bijvoorbeeld bijstand
- *eenvoudiger*: aanvraag van vergunningen, zoals evenementen, aanvragen van sociale zekerheid, zoals bijstand, het invullen van formulieren

- *makkelijker*: digitale gegevensvertrekking en informatie-uitwisseling, aanvragen van reisdocumenten bij willekeurige gemeente
- *beter*: kwaliteit van de dienstverlening, een luisterend oor voor klachten, omgang met vrijwilligersorganisaties
- *sneller*: dienstverlening door afhandeling via internet.

Onder coördinatie van staatssecretaris Bijleveld is de aanpak van het programma 'Regeldruk en Administratieve Lastenvermindering' (REAL) gericht op het bereiken van merkbare resultaten voor de burgers, professionals in de openbare sector, ondernemers, en medeoverheden (gemeenten, provincies en waterschappen).

Algemene inspanningen vermindering regeldruk gemeenten

Naast bovenstaande initiatieven zijn de volgende inspanningen of producten noemenswaardig, gericht op het verminderen van regeldruk voor gemeenten.

- Op 1 oktober 2010 wordt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) van kracht. Deze wetgeving maakt het mogelijk voor burgers en ondernemers om bij één loket in één keer een omgevingsvergunning aan te vragen voor bijvoorbeeld bouwactiviteiten. Bovendien kan de aanvraag digitaal worden ingediend via Omgevingsloket online.
- Er zijn regionale regeldrukambassadeurs benoemd die collega-bestuurders informeren over succesvolle mogelijkheden om lokale regeldruk te verminderen.
- De Interbestuurlijke Taskforce onder voorzitterschap van de heer Wallage levert een bijdrage aan de vermindering van de regeldruk op lokaal niveau. Veel gemeenten hebben zich aangemeld als pioniergemeente om een bijdrage te leveren aan de aanpak van de top tien knelpunten.
- Op www.minderregelsmeerservice.nl zijn instrumenten, praktijkvoorbeelden en links geplaatst, die ondersteunen bij de realisatie van 'minder regels en meer service'.
- VNG modelverordeningen zijn gedereguleerd en voorzien van begrijpelijke digitale formulieren.
- Er zijn meldpunten opgericht waar burgers en ondernemers tegenstrijdige regelgeving kunnen melden, maar ook verbeterpunten om administratieve lasten te verminderen.
- In navolging op België is in Nederland ook een Kafka team gestart. Het team toetst projecten op administratieve lasten. Samen met uitvoerders, beleidsmakers en politici worden de uitkomsten besproken. Het doel is om Kafkaïaanse situaties bloot te leggen en gezamenlijk aan structurele verbetering te werken.

Ondanks de val van het kabinet worden in 2011 de verschillende programma's getoetst op het wel of niet bereiken van de gestelde ambities. De activiteiten hiervoor worden de komende maanden voortgezet.

In de volgende paragrafen lichten wij de landelijke inspanningen toe die gericht zijn op het verminderen voor regeldruk voor burgers en ondernemers. Daarna schetsen wij de landelijke visie op publieke dienstverlening en de inspanningen op het vergroten van digitale dienstverlening.

Juist vanuit de gedachte om als Haarlem zoveel als mogelijk gebruik te maken van de landelijke verworvenheden, is het belangrijk om de ontwikkelingen te beschrijven.

2.2.2 Inspanningen gericht over verminderen regeldruk voor burgers

Top 10 Aandachtspunten van burgers

In januari 2008 is door de Rijksoverheid een Plan van Aanpak 'top 10' gepresenteerd. Op basis van knelpunten, door burgers benoemd, zijn 10 aandachtspunten zijn beschreven ter verbetering van het contact met de overheid. Voor elk van de 10 aandachtspunten wordt aangegeven wat doelstellingen zijn en welke acties ondernomen worden. Uiteindelijk zal in dialoog met de burger worden vastgesteld of het knelpunt is opgelost. Ook zijn er

gescheiden programma's ingericht specifiek ten behoeve van de administratieve lastenverlichting van ondernemers, professionals en medeoverheden.

- Snel en zeker; inzicht in wacht- en doorlooptijden en kortere wachttijden door afhandeling via internet.
 - Eenvoudige aanvraag en efficiëntere verantwoording van de bijzondere bijstand.
 - Eén keer je gegevens verstrekken; alle inkomensafhankelijke regelingen in de persoonlijke internetpagina.
 - Makkelijk een reisdocument; paspoorten en identiteitskaarten aanvragen bij gemeentehuis naar eigen keuze.
 - Minder vergunningen; verschuiving van vergunningen naar algemene regels.
 - Begrijpelijke taal: eenvoudige formulieren voor het doorgeven van een verhuizing, aanvraag zorgvoorzieningen en aanvraag uittreksel GBA.
 - Meer vertrouwen in burgers, door bijvoorbeeld meer verantwoordingsvrije bedragen in de zorg en sociale zekerheid.
 - Een luisterend oor: problemen met de overheid oplossen door (pre-)mediation
 - Ruimte geven vrijwilligers: voor het gemakkelijker organiseren van evenementen.
 - Kwaliteit voorop: minimaal een rapportcijfer zeven voor de kwaliteit van overheidsdienstverlening.
- Top 10 – aandachtspunten, januari 2008

Versnellingsagenda zodat veel burgers profiteren van minder regeldruk

Naast de uitvoeringsagenda en top 10 aandachtspunten is in augustus 2009 een versnellingsagenda 'betere dienstverlening met minder regeldruk voor burgers' opgesteld. Er is een aantal projecten geselecteerd waarmee sneller en meer voortgang kan worden geboekt door de inzet van extra middelen. Op deze manier profiteren niet alleen mensen in de meer kwetsbare posities in de domeinen zorg en sociale zekerheid van de maatregelen, maar ook de burgers die minder intensief contact hebben met de overheid. Deze landelijke versnellingsagenda vormt een belangrijke basis voor de uitvoeringsprogramma's.

2.2.3 *Inspanningen gericht over verminderen regeldruk voor ondernemers*

- Veel van de ergernis van bedrijven over de regeldruk gaan over:
- onzekerheid rond de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. Bedrijven willen meer aandacht en tijd voor invoering van nieuwe regels
 - onzekerheid door een lange doorlooptijd. Een snellere besluitvorming door de uitvoeringsorganisatie neemt veel onzekerheid en ergernis weg
 - onzekerheid door (vermeende) willekeur in de uitvoering. Goede communicatie is belangrijk om deze ergernis zoveel mogelijk te verminderen.
- Nulmeting administratieve lasten bedrijven, 2007

Plan van Aanpak regeldruk bedrijven 2007 - 2011

Om de regeldruk voor bedrijven en instellingen te verminderen heeft de Rijksoverheid de volgende activiteiten geïnitieerd (Plan van Aanpak regeldruk bedrijven 2007 – 2012, 12 oktober 2007):

- *minder en eenvoudiger vergunningen*. Door het schrappen van overbodige vergunningen, het samenvoegen van vergunningen en het sneller verlenen van vergunningen. Ook geldt dat ondernemers automatisch een vergunning moeten krijgen als de overheid te laat reageert op hun aanvraag voor een vergunning (lex silencio positivo)
- *heldere informatie over wetten, regels en subsidie*. Het kabinet heeft de website Antwoordvoorbedrijven.nl opgezet. Hierop vinden ondernemers per branche informatie over wet- en regelgeving, vergunningen en subsidies

- een vaste datum waarop nieuwe wetgeving van kracht wordt. Sinds 1 januari 2009 worden nieuwe wetten en regels op slechte enkele, vaste momenten ingevoerd. Daarbij geldt dat voortaan voldoende lange termijnen gelden om de nieuwe regels in te voeren
- beter toezicht. De verschillende inspecties werken meer samen en bezoeken zoveel mogelijk gezamenlijk bedrijven. In het midden- en kleinbedrijf komen inspecties nog maximaal twee keer per jaar langs en geeft het Inspectieloket informatie
- betere online dienstverlening en kostenbesparende computersystemen. Het kabinet wil een meer en betere online dienstverlening, bijvoorbeeld een computersysteem waarmee ondernemers milieuwetten gemakkelijker kunnen naleven.

De doelstelling is om de regeldruk merkbaar te verminderen met 25% minder administratieve lasten.

Versnellingsagenda om ondernemerschap optimaal te stimuleren

In maart 2009 is een aanvullend beleidsakkoord opgesteld in verband met de economische crisis. Een belangrijk onderdeel hiervan is de versnellingsagenda met 16 maatregelen gericht op het terrein van de arbeidsmarkt, het domein bouwen en wonen en de versterking van de vertrouwensbenadering van bedrijven door de overheid.

<p>Arbeidsmarkt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vereenvoudigde loonheffing 2. Vermindering AL kleine baantjes 3. Maatregelen deeltijd WW 4. Stimuleringspakket arbeidsmarkt 	<p>Bouwen en inrichting ruimte</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Vaker toestaan vergunningvrij bouwen 6. Meer gebiedsgerichte toepassing van bouw- en milieuregelgeving 7. Snellere vergunningverlening windparken
<p>High trust</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Verlicht regime kleine ondernemingen 9. Eigen verklaring bij aanbesteden 10. Lastenarme NEN-normen 11. Vervallen verplichting aanleveren uittreksels Kamer van Koophandel <p><i>Overzicht maatregelen versnellingsagenda</i></p>	<p>Overig</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Crisis- en Herstelwet 13. Bevorderen eenvoudiger vergunningverlening door gemeenten 14. Afschaffen exploitatievergunning 15. Grensoverschrijdend e-factureren 16. Mogelijkheid kwartaalaangifte BTW

Ondertekening convenant door grootste gemeenten

Daarnaast is op 15 april 2009 een convenant ‘verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk voor ondernemers’ tussen de G27 (waaronder Haarlem), de staatssecretaris van het Ministerie van Economische Zaken en de voorzitter van MKB-Nederland afgesloten. In het convenant zijn de volgende afspraken gemaakt:

- de gemeente meet de kwaliteit van haar dienstverlening met behulp van het normenkader voor bedrijven. De resultaten van deze meting en een verbeterplan worden gepresenteerd aan ondernemers met een Bewijs van Goede Dienst
- de gemeente versnelt de vergunningverlening voor projecten die een grote private investering mogelijk maken en voorziet de ondernemer van actuele en adequate informatie omtrent het proces van zijn vergunningaanvraag
- de gemeente voert de voucherregeling Administratieve Lastenverlichting (AL) uit en voert de modelverordeningen van de VNG in
- de gemeente spant zich in om vergunningen af te schaffen (zoals de reclamevergunning) en te vervangen door algemene regels
- de gemeente spant zich in om de administratieve lastendruk die samenhangt met de horecaexploitatievergunning met 25% te verminderen

- de gemeente spant zich in om de administratieve lasten van het lokale welstandsbeleid en welstandstoezicht te verminderen met 25%
- de gemeente zal de toezichtlasten voor ondernemers verminderen
- de gemeente maakt afspraken over de Bedrijven InvesteringsZones (BI-zones)
- de gemeente neemt deel aan jaarlijkse monitoring op nationaal niveau

Het convenant eindigt op 31 december 2011.

Tabel 1: Samenvatting Normenkader voor bedrijven

Termijnen	Minimumnorm
1. Voldoen aan aanvraagtermijnen > Eenduidige afhandeltermijnen	100% van de aanvragen wordt binnen de wettelijke aanvraagtermijn verleend
2. Hersteltermijn bij termijnoverschrijding > Anticipatie op termijnoverschrijding	60% van de termijnoverschrijdingen wordt binnen 5 werkdagen hersteld
3. Volledigheid verzoeken en aanvragen > Transparante dienstverlening	85% van de aanvragen is bij eerste indiening ontvankelijk
Professionaliteit	Minimumnorm
4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid > Professioneel en capabel	7
5. Beleving van toezicht > Beperkte toezichtlasten	7
Ondernemersgerichtheid	Minimumnorm
6. Responsnelheid> Toegankelijkheid	Gemiddelde responstijd is 3 dagen
7. Actualiteit gemeentelijke informatie	90% van de informatie via website en documentatie is actueel
8. Klanttevredenheid> Klantgerichtheid en betrokkenheid	7
Betrouwbaarheid	Minimumnorm
9. Deugdelijke besluitvorming	10% bezwaar- en beroepsprocedures zijn gegrond
10. Administratieve lasten ondernemers > Beperkte administratieve lasten	25% lager dan landelijk gemiddelde administratieve lasten

Verbetering zichtbaar, maar nog steeds last van regeldruk

In juni 2009 is de tweede belevingsmonitor Regeldruk voor ondernemers uitgevoerd. Evenals vorig jaar voelen ongeveer vier op de tien ondernemers zich bij het ondernemen belemmerd door de tijd en kosten om de wetten en regels na te leven en om alle door de overheid verplicht gestelde informatie te verstrekken.

Alhoewel een landelijke verbetering te signaleren is, blijven de voornaamste klachten de lange doorlooptijden, slechte afhandeling en onduidelijke informatie. De agrarische sector en de handel, ambachten en horeca ervaren de regeldruk het sterkst.

Aanvullende inspanningen vermindering regeldruk ondernemers

Ter afsluiting van deze paragraaf worden aanvullende noemenswaardige initiatieven en instrumenten beschreven ten behoeve van het verminderen van regeldruk voor de ondernemers en de bedrijven.

- MKB Nederland en VNO-NCW hebben de tien belangrijkste landelijke ondernemerswensen voor gemeentelijke dienstverlening in kaart gebracht. In samenwerking met gemeenten is op basis hiervan het 'normenkader voor bedrijven' ontwikkeld. Via een meting kunnen gemeenten toetsen in welke mate hun dienstverlening voldoet aan deze normen en verbeteracties formuleren. De resultaten van de meting en de verbeteracties kunnen gemeenten vervolgens zichtbaar maken aan het lokale bedrijfsleven met een Bewijs van Goede

Dienst. Het Bewijs van Goede Dienst is een certificaat waarop de resultaten en de verbeteracties met betrekking tot de dienstverlening aan ondernemers van een gemeente staan

- Programma Eenduidig Toezicht is opgezet om bedrijfsbezoeken door al die verschillende toezichthouders zo veel mogelijk te combineren
- er zijn regionale ‘regeldrukpanels’ opgezet. Gemeenten en regionale bedrijven stellen daarin gezamenlijk prioriteiten, houden rekening met oplossingen de behoeften van de ondernemers in die regio, wisselen kennis en ervaring uit en ontwikkelen goede voorbeelden
- er zijn daarnaast diverse instrumenten ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij de aanpak van regeldruk, zoals de lokale effectentoets, Lex Silencio Positivo voor autonome vergunningstelsels, Voorbereidingsmodule bouwaanvragen, Subsidiekader gemeenten en de Toolkit Lokaal Toezicht.

2.2.4 Visie op publieke dienstverlening in 2015 en 2020

In juni 2005 presenteerde de commissie Jorritsma haar visie ‘Publieke dienstverlening, professionele gemeenten, visie 2015’. De visie bestaat uit vier eindbeelden over de gemeentelijke dienstverlening:

- de dienstverleningsrelaties tussen de burgers en de gemeenten worden ingericht vanuit de logica van de burger, het bedrijf, de maatschappelijke instelling als afnemer van diensten
- er is één ‘single point of contact’. De gemeentelijke overheid wordt het eerste aanspreekpunt van een burger, bedrijf of maatschappelijke instelling voor de gezamenlijke dienstverlenende Nederlandse overheden. Als portaal dan wel frontoffice van de Nederlandse overheid draagt de gemeente er zorg voor dat burgers, bedrijven en instellingen alle producten en diensten bij hem direct kunnen afnemen, dan wel dat ze via zijn ‘bemiddeling’ door andere overheden dan wel ketenpartners worden geleverd
- de gegevenshuishoudingen en basisregistraties zijn op orde, vergemakkelijken elektronische dienstverlening en gegevens hoeven eenmalige aangeleverd te worden
- de dienstverleningsketens worden ingericht volgens het principe van de (web)selfservice. De burgers kunnen op ieder gewenst moment op welke plaats dan ook zaken doen met de gemeente.

De Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) nam de ambitie van de commissie Jorritsma over en vulde de ambitie aan met de doelstelling om uiterlijk in 2015 over een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte publieke dienstverlening te komen waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct wordt afgehandeld door de gemeente.

Antwoord © voor alle gemeenten in Nederland

In 2006 gaf de stuurgroep Gemeentelijke Dienstverlening aan de VDP de opdracht om een visie uit te werken die gemeenten helpt om deze ambitie tot 2015 te realiseren. In deze visie wordt het concept *Antwoord©* geïntroduceerd.

Antwoord© gaat uit van één klantcontactcentrum (KCC) als snelle en herkenbare ingang voor de hele overheid. De gemeente beantwoordt hier vragen, zet aanvragen in gang en verwijst door naar andere overheidsorganisaties. De burger kiest hoe hij contact zoekt met de overheid: via een verkort telefoonnummer, de post, een website, e-mail of aan de balie. In alle gevallen kan hij rekenen op een snel en goed antwoord.

VDP, VNG en het ICTU-programma e-Overheid voor Burgers werken samen met vertegenwoordigers van gemeenten, adviesbureaus, koepelorganisaties en belangenorganisaties aan de uitwerking en concretisering van deze visie. In navolging op ‘Gemeente heeft *Antwoord©*’ verscheen in september 2008 *Antwoord© 2*.

Basis op orde, werken aan de toekomst

De visie 2015 heeft geleid tot een grote bereidheid en activiteiten bij gemeenten om de publieke dienstverlening te verbeteren. Vijf jaar later is er behoefte aan een concretisering en actualisering van de visie 2015. De focus ligt meer op de vraag en behoefte van de burger.

In de visie 'Dienstverlening draait om mensen' (maart 2010) wordt beschreven dat het juist nu belangrijk is om te investeren in de dienstverlening, omdat het financiële baten en maatschappelijke baten oplevert. Een blik naar 2020 levert een geactualiseerde visie op, te weten:

- er is meer behoefte bij gemeenten om onderling af te stemmen en te komen tot gelijke concepten
- er is een roep om (zelf)normering: heldere ambities en normering in combinatie met sancties
- er is meer aandacht nodig voor de verbinding en samenwerking tussen de verschillende dienstverleners en de betekenis daarvan voor elke afzonderlijke organisatie
- alleen (technische) instrumenten zijn onvoldoende om een nieuwe toekomst te maken. Gedrag en houding zijn uiteindelijk bepalend voor de kwaliteit van de dienstverlening.

De strategie om de komende jaren aan goede en passende dienstverlening te werken, bestaat uit de basis op orde (versnellen en versterken van de uitvoering van de visie 2015) en noodzakelijke extra inspanningen ten behoeve van het toekomstbeeld 2020.

2.2.5 Verbeteren van digitale dienstverlening

In april 2006 is de verklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid!' tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen opgesteld. Met het ondertekenen van deze verklaring committeerden gemeenten, provincies, waterschappen en het Rijk zich aan het verbeteren van e-dienstverlening aan de burgers en de bedrijven en het bereiken van de geplande administratieve lastenverlichting. De commissie Wallage/Postma heeft op verzoek van het kabinet in december 2007 advies uitgebracht over hoe de overheid de elektronische infrastructuur het beste kan ontwikkelen en invoeren. De commissie constateerde een gebrek aan regie en samenhang, waardoor de gezamenlijke overheidsbrede elektronische infrastructuur nog te weinig wordt gebruikt. Als reactie daarop heeft het kabinet in juni 2008 haar visie op betere dienstverlening van de overheid opgesteld en het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) opgericht.

- De algemene eisen aan de overheidsdienstverlening zijn uiteraard altijd geweest dat deze *rechtmatig en doelmatig* moeten zijn.
- De overheidsdienstverlening moet *toegankelijk zijn*. Dienstverlening via internet stelt alle burgers, ook met eventuele beperkingen, in staat om 24 uur per dag, 7 dagen per week zaken met de overheid te regelen. Zij die niet met internet overweg kunnen, moeten nu én in de toekomst ook via andere communicatiekanalen (post, balie, telefoon) de overheid kunnen bereiken (meerkanaalsaanpak).
- Burgers moeten kunnen rekenen op *servicegerichte medewerkers*. Medewerkers die over expertise, inlevingsvermogen beschikken en klanten correct bejegenen.
- De overheid moet ook *ontvankelijk zijn* voor input van mensen die willen participeren: gebruikers weten zelf vaak het beste wat er mis is en hoe het beter kan.
- De overheid moet zoveel mogelijk *vraaggestuurd en persoonsgericht* opereren: handelen vanuit het perspectief van burgers. Rekening houden met de individuele omstandigheden van mensen en luisteren naar hun wensen.
- Overheidsdienstverlening moet *eenduidig* zijn. Mensen moeten dezelfde kwaliteit diensten en/of informatie ontvangen, ongeacht het communicatiekanaal.
- De overheid moet diensten en informatie *tijdig* verstrekken en *transparant* zijn over het proces, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn en niet (te) lang hoeven wachten. De informatie van de overheid, ook

op internet, moet betrouwbaar zijn.

- De overheid moet haar diensten samenhangend aanbieden, zodat overlap en tegenstrijdigheid kan worden voorkomen en gegevens eenmalige verstrekt hoeven worden.

Visie op e-dienstverlening, juni 2008

Aanvullende afspraken om digitale ambitie te realiseren

Op 1 december 2008 is een nieuwe verklaring ondertekend waarin afspraken worden gemaakt tussen het Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen om de potentie van de inmiddels bestaande infrastructuur van de e-overheid gericht te benutten voor een betere dienstverlening. Het programma levert een belangrijke bijdrage aan de doelstellingen voor de vermindering van administratieve lasten voor de burgers en de bedrijven.

2.2.6 Tot slot: overzicht gewenst in het woud van programma's, initiatieven, instrumenten, producten en handreikingen

Het voorgaande laat zien dat er veel (landelijke) activiteiten gestart zijn ten behoeve van het verminderen van de regelgeving en het verbeteren van de dienstverlening. De inspanningen in de diverse programma's versterken elkaar om de gewenste doelen te bereiken, maar de samenhang tussen de uitvoeringslijnen is niet helder in beeld gebracht. Temeer omdat een deel van de landelijke afspraken, zoals in de uitvoeringsagenda en het convenant voor ondernemers, een verplichtend karakter hebben en de gemeente hier niet alleen aan wil voldoen, maar ook moet voldoen. Het ontbreekt aan overzicht wat Nederlandse gemeenten precies op 31 december 2011 gerealiseerd moeten hebben en op welke wijze toetsing plaatsvindt. Tegelijkertijd moet ook opgemerkt worden dat wij spreken over complexe onderwerpen. Met deregulering, dienstverlening en digitalisering worden verschillende doelen beoogd, maar tevens bevatten zij onderling veel raakvlakken.

Voor onze gemeente is het noodzakelijk om de landelijke initiatieven overzichtelijk te structureren, zodat zichtbaar wordt wat wij als gemeente reeds hebben opgepakt en waarop de komende periode aandacht gevestigd moet worden.

Wij kunnen gelukkig opmerken dat wij als gemeente de vele verschillende afspraken in ons vizier hebben! Wel degelijk sluiten wij als gemeente aan bij de landelijke ontwikkelingen.

Daarnaast geldt echter dat wij niet alleen de landelijke ontwikkelingen in de gaten moeten houden. Het is belangrijk om tevens te kijken naar de specifieke Haarlemse situatie. Welke knelpunten signaleren Haarlemse burgers en ondernemers die ergernis op leveren? Welke aandachtspunten komen uit klanttevredenheidonderzoek onder de Haarlemse bevolking naar voren?

Vanuit deze combinatie, landelijke verplichtingen versus lokale wensen, kunnen wij activiteiten in samenhang brengen en de Haarlemse opgave formuleren. In het volgende hoofdstuk beschrijven wij de huidige situatie in onze gemeente.

3 Over de huidige situatie in Haarlem: vooruitgang geboekt, maar nog niet ‘klaar’

De heer Huijbregts noemt als voorbeeld de oneerlijke concurrentie die is ontstaan door de winkeltijdenwet: 'Ik vind het bijzonder onrechtvaardig dat supermarkten op zondag open mogen en ik dicht moet blijven.'
Uitspraak de heer Huijbregts van bakkerij Van Vessem & Le Patichou

3.1 Verbetering ‘minder regels, meer service’ in onze gemeente in gang gezet

Op het gebied van deregulering en dienstverlening heeft de gemeente Haarlem de afgelopen jaren zeker vooruitgang geboekt. In het coalitieakkoord ‘Sociaal en Solide’(2006-2010) werden activiteiten benoemd, zoals het verbeteren van ICT-toepassingen en een kwaliteitssysteem voor de dienstverlening van de gemeente. Daarnaast zijn verschillende afdelingen betrokken bij de landelijke projecten vanuit de VNG. In deze paragraaf worden enkele voorbeelden geschetst van activiteiten, die reeds zijn ontplooid in onze gemeente om de regeldruk te verminderen en de dienstverlening naar burgers en ondernemers te verbeteren. Het is geen uitputtend overzicht, maar illustreert dat onze gemeente de afgelopen jaren niet stil heeft gezeten en zeker al verbetering in gang heeft gezet.

- Vanaf 2004 is reeds accountmanagement ingevoerd.
- De organisatie is, vooruitlopend op de Omgevingsvergunning, sinds 2004 in toenemende mate ingericht op integrale vergunningverlening, toezicht en handhaving, met als gevolg voor de klant één aanspreekpunt voor verschillende vergunningen.
- De vraag naar gegevens van minima is teruggedrongen door de instelling van de Haarlempas als verificatiemiddel.
- Er is afgesproken toe te werken naar één klantcontactcentrum bij de afdeling Dienstverlening voor burgers en ondernemers. Als onderdeel daarvan is ook een ondernemersloket ingericht waar ondernemers terecht kunnen voor vragen en ondersteuning. Er is dus geen sprake van één vast contactpersoon voor ondernemers of startende ondernemers, maar wel van een herkenbaar contactpunt met verschillende deskundige medewerkers.
- Vanwege de toegenomen complexiteit in het samenwerken, zijn er binnen de gemeente afspraken gemaakt over ketensamenwerking en stroomlijning van interne samenwerking. Het doel van deze afspraken is om sneller te antwoorden op klantvragen en ook om de doorlooptijden van vergunningen te verkorten.
- De doorlooptijden van bouwvergunningen zijn teruggebracht en de gemeente heeft ervaring opgedaan met het afgeven van flitsvergunningen voor kleine bouwaanvragen (binnen een week).
- De wijziging van de APV om een vergunningsplicht om te kunnen zetten in een meldingsplicht is gewijzigd en vastgesteld.
- De maandelijkse inkomstenverklaringen bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid is afgeschaft en vervangen door een jaarlijks voorgedrukt statusformulier. Daarnaast zijn veel formulieren ingevuld in SmartDoc waardoor gegevens in aanvraagformulieren al zijn voorgedrukt.
- Wanneer burgers willen trouwen, hoeven er tegenwoordig geen uittreksels meer bijgevoegd te worden. Als gemeente halen wij deze uittreksels zelf rechtstreeks uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA).
- Ondernemers en burgers kunnen in Haarlem hun klachten, vragen en/of opmerkingen kenbaar maken, digitaal via de gemeentelijke website of bij het ondernemersloket.

Enkele fragmenten van meldingen openbare ruimte van inwoners van Haarlem:

- Al drie maanden geleden is er een melding gemaakt over de rammelende putdeksel. Al die tijd onder- vinden wij overlast van die putdeksel. Wanneer komt de gemeente in actie?
- De prullenbakken worden volgens de meldster slecht of te weinig geleegd. Vrijdag zitten ze al halfvol en nu zitten ze zo vol dat er van alles naast ligt. Doordat er ook hondenpoepbakken bij zitten, zorgt dit ook voor stankoverlast.
- Door de aanleg van een nieuwe brug over de Delft liggen gedeeltes van een ponton op het wegdek opgestapeld. Een gedeelte van het ponton rust tegen een jong boompje aan. Zou de ponton van het boompje afgehaald kunnen worden?
- Geluidsoverlast van harde muziek op donderdag en vrijdag van 23.00 tot 4.00 uur van een bar. De bar heeft maar een vergunning tot 23.00 uur.
- Er zit een scheur in de boog van het poortje van Egelantier(s)tuin. Misschien is het al langer zo, maar het viel me gisteren ineens op toen ik er langs fietste (en ik kijk veel om heen). De poort is al een hele tijd geleden ingepakt in een houten constructie, maar die voorkomt niet dat het eventueel instort, want het ondersteunt het boogje niet. Als ik dit elders moet melden dan hoor ik dat graag.
- Het laatste jaar is de overlast van met name bussen enorm toegenomen. Mijn huis is afgelopen jaar totaal verbouwd en ook geïsoleerd tegen geluid, maar behalve geluid heb ik flink last van trillingen veroor- zaakt door busverkeer. Het leefcomfort drastisch is verminderd en ik vrees zelfs voor de waarde van mijn huis.

- Sinds begin 2009 functioneert in Haarlem een gemeentebrede stuurgroep Digitalisering. De stuurgroep wordt ondersteund door een programmabureau dat een gemeentebrede prioriteitstelling van informatieverbeteringen heeft doorgevoerd en in hoog tempo formats en standaarden ontwikkelt voor een planmatige uitvoering van de gekozen prioriteiten. Er is een forse inhaalslag gemaakt op het gebied van digitalisering.
- In maart 2009 zijn huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening vastgesteld en gepubliceerd op de gemeentelijke website. Naast de landelijke principes van antwoord © voegt de gemeente hier nog vier princi- pes aan toe; vertrouwen in de klant; huisafspraken gelden voor de hele gemeente; meeliften op landelijke initiatieven en samenwerking met contractpartijen.
De afspraken gelden als de norm voor klantcontacten binnen de gemeente en de inrichting van haar processen. Het kwaliteitshandvest voor burgers is ook vastgesteld en inzichtelijk voor klanten.
- Uit het klantonderzoek in 2007 naar de dienstverlening van sociale zaken en werkgelegenheid (SoZaWe) in de gemeente Haarlem kwam naar voren dat de inkomensondersteunende regelingen gekenmerkt worden door lange afhandelingstermijnen en dubbele gegevensuitvraag. Om die reden is de gemeente gestart met het ter- rugbrengen van het termijn van afhandeling, bijvoorbeeld door vermindering van het aantal processtappen. Ook is een start gemaakt met het vereenvoudigen van formulieren. Het klantonderzoek in 2009 liet een verbe- tering zien in de dienstverlening van SoZaWe.
- In het kader van de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (WMO) is een Plan van Aanpak voor een ‘Markt- plaats hulp bij het huishouden, zorgruil en buurtdienst’ opgericht. Het betreft een fysieke en digitale markt- plaats waarbij zelfregulering, in plaats van het stellen van een hulpvraag aan de overheid centraal staat. Ge- meente Haarlem faciliteert deze marktplaats.
- De gemeente Haarlem heeft in G27 verband op 15 april 2009 het convenant ‘verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk voor ondernemers’ ondertekend. Daarmee heeft de gemeente zich bereid verklaard en verplicht om verschillende instrumenten in te zetten om de dienstverlening naar bedrijven te verbeteren.
- In 2009 is de Voucherregeling AL aangevraagd door VVH. In maart 2010 heeft de gemeenteraad de nota AL vastgesteld, waarmee besloten is een elftal vergunningstelsels af te schaffen of (deels) om te zetten in algeme- ne regels met eventueel meldingsplicht. Zo is de splitsingsvergunning direct afgeschaft. Het beleid met ver- eenvoudiging voor terrassen en uitstallingen, het houden van schadelijke dieren en evenementen is in voorbe-

reiding. Voor filmopnamen zijn de regels inmiddels aangepast en is deels meldingsplicht doorgevoerd. De afdeling VVH is momenteel bezig met de aanpassingen in de beleidskaders.

- Sinds december 2009 neemt de gemeente deel aan een project van de VNG om de gemeentelijke subsidieregeling te dereguleren. Gezamenlijk wordt gewerkt aan een nieuwe Algemene Subsidieverordening, die de administratieve rompslomp voor de subsidieaanvrager en de gemeente vermindert. Hierbij geldt het principe: 'hoe lager het subsidiebedrag, hoe minder verantwoordingsregels'.
- Vanuit de afdeling VVH zijn aanvragers van vergunningen verzocht om deel te nemen aan een enquête over de tevredenheid van de vergunningverlening. Uit deze enquête blijkt dat 77% van de klanten de dienstverlening rondom het vergunningverleningsproces positief beoordelen en de medewerkers kwalificeren als vriendelijk en professioneel.
- Vanaf 1 september 2010 kunnen buitengewone opsporingsambtenaren (boa's) van de gemeente Haarlem een geldboete opleggen zonder tussenkomst van de rechter en politie. Deze bestuurlijke strafbeschikking (BSB) voor overlastfeiten in de openbare ruimte draagt bij aan lastenverlichting van de rechterlijke macht en de politie.
- Uit onderzoek naar vergunningverlening blijkt dat over het algemeen de gemeente Haarlem haar vergunningverleningsproces in de basis redelijk goed op orde heeft. Het merendeel van de klanten (77%) beoordeelt de dienstverlening positief en kwalificeren de medewerkers als vriendelijk en professioneel.
- De afdeling VVH heeft de mogelijkheid 'parapluie-loopvergunningen' te verlenen vastgelegd in de verordening. Inmiddels is deze op verzoek van woningcorporaties ook verleend. Instellingen, die een dergelijke parapluie-sloopvergunning bezitten, hoeven bij het aantreffen van asbest niet weer apart een vergunning aan te vragen.

Het bovenstaande laat zien dat gemeentebreed veel initiatieven zijn ontplooid.

3.2 **Waarom aanvullende inspanningen nodig zijn**

Ondanks dat er de afgelopen periode veel activiteiten zijn uitgevoerd, zijn er ook nog verbeterpunten te benoemen waar de gemeente momenteel voor staat. Zeker om de ambities zoals geformuleerd in het coalitieprogramma en het collegewerkprogramma daadwerkelijk te realiseren. Wij destilleren in deze paragraaf de zes belangrijkste conclusies over de huidige stand van zaken in onze gemeente.

Vooraf ondernemers zijn nog ontevreden

De gemeente Haarlem heeft deelgenomen aan de benchmark ondernemingsklimaat (21 juni 2010). Het eindcijfer was wel gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor, maar het cijfer is nog lager dan het landelijke gemiddelde en tevens laag voor een metropoolregio.

Ook vindt het merendeel van de ondernemers in Haarlem dat de aandacht voor het ondernemingsklimaat de afgelopen jaren niet is veranderd. Uit het onderzoek 'ontwikkeltraject Vergunningverlening' blijkt dat de voorlichting over producten van de afdeling VVH naar ondernemers toe verbeterd kan worden. Extra inzet en aandacht voor Haarlemse ondernemers lijkt wenselijk.

Op vrijdag 12 februari 2010 bezocht staatssecretaris De Jager van Financiën ondernemend Haarlem. Het bezoek stond in het teken van tegenstrijdige regelgeving. Het kabinet wil de regeldruk vereenvoudigen, zodat het bedrijfsleven meer tijd krijgt om te ondernemen. Echter, de gemeente Haarlem loopt vergeleken met andere gemeenten achter op het gebied van deregulering, aldus MKB-Haarlem en VNO-NCW Zuid-Kennemerland.

Digitale systemen voorhanden, maar implementatie behoeft aandacht

Binnen onze gemeente zijn de digitale systemen ter verbetering van de dienstverlening voorhanden. Zo kan de verandering van een papieren aanvraag naar een online aanvraag de administratieve lasten nog flink omlaag brengen, maar het aanschaffen van digitale systemen is een eerste stap. Het optimaal benutten van de systemen is de volgende stap. Het kost tijd voor medewerkers om wegwijs te worden in nieuwe ICT-systemen, evenals het koppelen van huidige bestaande systemen op nieuwe systemen. De komende periode is dan ook aandacht nodig voor het goed implementeren en toepassen van de nieuwe digitale voorzieningen.

Voortdurende aandacht voor dienstverlening blijft nodig voor match tussen klantverwachting en daadwerkelijke ervaring

De afdeling dienstverlening heeft de afgelopen jaren gemerkt dat het aantal klantcontacten dat de gemeente Haarlem behandelt de laatste jaren flink is toegenomen. Enerzijds, omdat nieuwe wet- en regelgeving leiden tot meer contactmomenten, anderzijds omdat alle klantcontacten nu binnenkomen via één loket en worden geïnventariseerd. De voorspelling is dat het aantal klantcontacten blijft toenemen. Op basis van de maatschappelijke ontwikkelingen (zie hoofdstuk 2) gelden ook de volgende prognoses voor Haarlem:

- de Haarlemse burgers en ondernemers ('klanten') zullen steeds hogere verwachtingen hebben over een professionele dienstverlening van de gemeente: snel, toegankelijk en gericht op hun specifieke situatie
- de wens tot digitalisering van gemeentelijke producten en diensten neemt verder toe, evenals het verzoek om tijd- en plaatsonafhankelijke informatie en producten te verkrijgen
- het opbouwen van een goede dienstverlening tussen de burgers en ondernemers en de gemeente wordt niet eenvoudiger. Onder andere door sociale media wordt de publieke opinie snel beïnvloed. Het winnen van vertrouwen van burgers en ondernemers kost tijd en een kleine tegenslag doet het opgebouwde vertrouwen snel verdwijnen.

Er blijft daardoor voortdurende aandacht nodig voor het optimaliseren van de dienstverlening. Zo blijkt uit recent onderzoek naar de vergunningverlening dat de communicatiekanalen (balie, brief, internet) nog een duidelijke verbeterslag kunnen maken. Een groot verschil tussen de verwachte dienstverlening van de gemeente en de daadwerkelijke ervaring leidt tot ontevreden burgers en ondernemers.

Het vertrouwen van burgers en ondernemers in de gemeente is broos

Uit het burgerjaarverslag van 2009 bleek dat veel Haarlemmers vertrouwen hebben in onze gemeenteraad, als ook het College van Burgemeester en Wethouders.

Zo zijn collegeleden veelvuldig in de stad en in de wijken actief geweest en zijn debatten van de gemeenteraad rechtstreeks te beluisteren op internet en de radio. Het vertrouwen is de afgelopen jaren toegenomen, dat is positief omdat wij als gemeente dicht bij onze burgers en ondernemers willen staan. Tegelijkertijd constateren wij ook dat het opgebouwde vertrouwen broos is. Veel burgers verwachten meer van de gemeente dan in de praktijk kan worden waargemaakt en er is onvrede en ongenoegen over het algemene functioneren van de overheid. De legitimiteit en het gezag van het gemeentebestuur is geen vanzelfsprekendheid.

In het concept collegewerkprogramma Haarlem 2010-2014 worden drie urgente vraagstukken beschreven die om een duidelijk antwoord van het gemeentebestuur vragen de komende periode. Eén van deze vraagstukken is de verhouding tussen burger en bestuur.

Inzet in het versterken van het vertrouwen van de burgers en ondernemers in de gemeente is van cruciaal belang om ambities te kunnen realiseren.

Omvangrijke bezuinigingen op gespannen voet met investering in verminderen van regelgeving en verbeteren van de dienstverlening

In het coalitieakkoord 2010 -2014 en het collegewerkprogramma is beschreven dat er omvangrijke bezuinigingen vanuit de Rijksoverheid op de gemeente Haarlem af komen. Dit betekent dat Haarlem de komende jaren fors zal bezuinigen en op een heel zorgvuldige wijze om moet gaan met het geld dat de gemeente van haar inwoners, bedrijven en de Rijksoverheid ontvangt. Het verminderen van regelgeving kan in positieve zin bijdragen, omdat het 'tijdswinst' kan opleveren doordat minder administratieve handelingen van medewerkers nodig zijn om regels en procedures uit te voeren. Tegelijkertijd vraagt het verbeteren van dienstverlening soms ook om extra handelingen om burgers en ondernemers tegemoet te komen. Het is zoeken naar een goede balans tussen het investeren in deregulering en dienstverlening en de baten en lasten die daaruit voortvloeien.

Binnen de gemeente Haarlem kunnen verschillende afdelingen activiteiten opsommen die vereenvoudigd kunnen worden, zodat de bestuurlijke lasten (administratieve lasten voor de interne organisatie van de gemeente) afnemen. Enkele voorbeelden die genoemd zijn: besluiten omtrent het plaatsen en verplaatsen van verkeersborden; wijze waarop de gemeente factureert en klantgesprekken met minima op sociale zaken

Voorbeelden uit de workshop 'sturen op vertrouwen', 14 september 2010

Samenhang noodzakelijk in het oppakken van deregulering, dienstverlening en digitalisering

Uit onderzoek blijkt dat gemeente Haarlem hard werkt aan het verbeteren van de digitalisering van producten en diensten¹⁾. Ook komt naar voren dat digitalisering veel invloed heeft op het verbeteren van de dienstverlening. Binnenkort verschijnt dan ook het 'Masterplan digitalisering' waarin een samenhangende visie wordt beschreven. Het voorbeeld toont nog weer eens aan hoe nauw verwant de ambities, minder regels, meer digitaal en een (nog) betere dienstverlening' met elkaar verweven zijn. Het betreffen gemeentebrede onderwerpen die veel afdelingen raken. De noodzaak om gemeentebreed te kijken naar deze opgave willen wij hier nogmaals onderstrepen.

Al het voorgaande overziend, kunnen wij stellen dat er voldoende aanleiding is en blijft om door te gaan met een stevige inzet op 'minder regels, meer service'. Om die reden beschrijven wij in het volgende hoofdstuk onze visie daarop.

¹⁾ De ontwikkeling van dienstverlening en e-overheid in de gemeente Haarlem, 26-11-2009.

4 Visie op deregulering en dienstverlening

In organisaties zijn van oudsher regels en procedures vastgesteld om voor stabiliteit en voorspelbaarheid te zorgen. De regels houden de organisatie bij elkaar en maken samenwerking mogelijk. Niettemin zijn de regels en procedures van vandaag vaak een oplossing voor de problemen van gisteren. Oude regels vormen vaak een grote hindernis voor een organisatie die nieuwe problemen die de omgeving stelt, wil oplossen.
Diepgaande verandering, R.E. Quinn

4.1 Afbakening

Alvorens wij onze visie en doelstellingen beschrijven op het gebied van deregulering en dienstverlening, is het zinvol de begrippen nader toe te lichten en te definiëren.

Deregulering behelst het verminderen van officiële regelingen, wetten en bemoeienissen van overheidswege. Als overheid wil je regels opstellen die ertoe doen en verschil kunnen maken in situaties voor burgers, maar het de afgelopen drie decennia is het aantal regels exponentieel toegenomen en te ver doorgeslagen. Deregulering vraagt ook om een andere perceptie, namelijk het vertrouwen dat het maatschappelijke verkeer zichzelf ook kan regelen. Wanneer wij spreken over deregulering, bedoelen wij het volgende:

- het afschaffen van regelgeving die nauwelijks wordt gebruikt en/of overbodig is
- het wijzigen van regelgeving in algemene regels met of zonder melding
- het vereenvoudigen van de procedure om te voldoen aan de regelgeving, denk aan het verlengen van de geldigheidsduur, het vereenvoudigen van formulieren, het verkorten van aanvraagtijd et cetera.

Onze definitie van deregulering kent een belangrijke verbinding met dienstverlening. Wij verstaan onder dienstverlening alle interacties en transacties tussen onze gemeente en onze inwoners, bedrijven, verenigingen en maatschappelijke instellingen. Wij kunnen het verminderen van regelgeving niet loskoppelen van het verbeteren van de dienstverlening. Het vergemakkelijken van de regelgeving is tenslotte bedoeld om de burgers en ondernemers adequaat te helpen. Dat betekent dat klanten kunnen kiezen welk kanaal zij willen gebruiken om iets te regelen: internet, e-mail, telefoon, post of langskomen. Het gaat bij dienstverlening om:

- de wijze waarop burgers en ondernemers geholpen worden
- om de kwaliteit van producten en diensten, en
- om de leveringsvoorwaarden die bij deze producten en diensten horen.

Wanneer wij kijken naar deregulering en dienstverlening is het belangrijk te benoemen dat wij onze klanten, de burgers en ondernemers van Haarlem, centraal stellen.

We verplaatsen ons in hen om te onderzoeken waar wij als gemeente zijn doorgeschooten in 'teveel regels' wat ten koste gaat van onze dienstverlening. Want wij willen de dienstverlening goed laten aansluiten op de verwachtingen van de klanten.

Daarnaast is het aannemelijk en ook gewenst dat door minder regels en administratieve lasten voor burgers en ondernemers wij als gemeente hier tevens van profiteren. In veel gevallen kunnen procedures sneller doorlopen worden en vergt naleving minder (administratieve) handelingen van onze bestuurders en ambtenaren zelf.

Vanuit dit perspectief beschrijven wij in de volgende paragraaf onze ambitie.

4.2 **Ambitie: een moderne, ondernemende en stimulerende gemeente**

De gemeente Haarlem wil een betrouwbare overheid zijn. Onze ambitie is om de gemeente verder te ontwikkelen naar een vraaggestuurde, servicegericht en toegankelijke organisatie. Duidelijk, streng en daadkrachtig als dat nodig is, maar ook zichtbaar en aanspreekbaar. Wij willen streven naar een kleine, slimme en flexibele overheid waarin de bureaucratie wordt teruggedrongen. Wij willen in onze stad ondernemers aantrekken en faciliteren, regelgeving terugdringen en denken in mogelijkheden en kansen. Economische structuurversterking is verder gebaat bij deregulering. Wij willen niet alles ‘vastleggen’ in voorschriften, maar zoeken naar nieuwe vormen om afspraken te maken en participatie en inspraak te vergroten voor burgers en bedrijven. Wij willen als gemeente ook stimuleren dat burgers en ondernemers meer ‘zelf kunnen doen’, zoals het gebruik van het digitaal loket op een tijdstip dat een burger of ondernemer het zelf uitkomt of door moderne selfservice zuilen voor eenvoudige producten en diensten.

- *Een betrouwbare overheid:* Een goede dienstverlening vanuit de gemeente is de basis voor vertrouwen. Het gaat om goede dienstverlening, transparante verantwoording en heldere communicatie. Wij gaan ervoor zorgen dat onze organisatie vraaggestuurd, servicegericht en toegankelijk is.
- *Actieve Haarlemmers:* Wij streven ernaar dat de bewoners van onze stad zich medeverantwoordelijk voelen voor de inrichting van hun eigen samenleving. Wij willen actief burgerschap bevorderen en duidelijke afspraken maken met bewoners en organisaties. Wij zien het als een opgave ook nieuwe (waaronder digitale) vormen van participatie en inspraak te vinden.
- *Een krachtige kleinere organisatie.* Wij streven naar een kleine, slimme en flexibele overheid. Daarbij moeten wij durven kiezen; voor kerntaken, voor investeren in kwaliteit van de ambtelijke organisatie, voor versterken van digitalisering, ICT en voor een moderne interactieve website. Wij gaan de bureaucratie terugdringen en streven naar verdere deregulering.
- *Werk voor iedereen.* Werk, ondernemerschap, vernieuwingsgezindheid en innovatie zijn de motor voor emancipatie en ontwikkeling. Haarlem moet actief en stimulerend optreden en haar bedrijfsleven koesteren. De gemeente moet ondernemers aantrekken en faciliteren, regelgeving terugdringen en denken in mogelijkheden en kansen. Economische structuurversterking is verder gebaat bij deregulering en bij vrije horecasluitingstijden in nauw overleg met alle partners.

Coalitieakkoord 2010-2014, Met het oog op morgen

Vanuit deze ambitie willen wij als gemeente de komende jaren doorgroeien naar een moderne, ondernemende en stimulerende gemeente voor haar klanten. Een betrouwbare gedigitaliseerde organisatie die ondernemend gedrag beloont, weet wat er in de stad speelt en burgers en partijen stimuleert hun eigen verantwoordelijkheid te pakken. Wij streven naar een moderne en eigentijdse dienstverlening waarbij de klanttevredenheid blijvend met een ruime voldoende wordt gewaardeerd. In de volgende paragraaf concretiseren wij onze ambitie naar drie doelstellingen.

Bij klanten gaat het om inwoners, bedrijven of instellingen aan wie gemeentelijke producten en diensten worden afgeleverd. Dat is in drie gevallen:

- als zij directe afnemers zijn, omdat ze er recht op hebben of aanspraak op maken (bijvoorbeeld een uitkering, rijbewijs, vergunning of subsidie)
- als zij als ingezetene verplicht zijn deze af te nemen (bijvoorbeeld het betalen van belastingen of het tonen van een identiteitsbewijs)

- als zij de gemeente benaderen met een initiatief, een verzoek om informatie of voor het indienen van een klacht of een melding.

4.3 Doelstelling: ‘minder regels, meer service’

Onze ambitie kunnen wij concretiseren in de volgende drie doelstellingen:

- minder regels
- minder administratieve lasten
- meer klantgerichte dienstverlening met betrekking tot regelgeving en procedures.

Wij lichten deze doelstellingen nader toe.

Minder regels binnen onze gemeente. Het gaat hier zowel om de lokale regelgeving van onze gemeente zelf (autonome regelgeving), als ook de uitvoering van landelijke wet- en regelgeving (regelgeving in medebewind met beleids- en/of uitvoeringsruimte voor gemeenten). Wij willen ‘minder regels’ realiseren door:

- de huidige (maar ook nieuwe regels) regels te verminderen door de regels kritisch te toetsen op de beoogde doelstelling ervan
- het aantal vergunningen te verminderen, dan wel te vereenvoudigen, ook de regels zoals verwoord in de APV.

Minder administratieve lasten voor burgers, ondernemers, maar en daarmee ook voor ons als gemeente zelf bij de uitvoering en naleving van de regelgeving. Wij bedoelen hier de informatieverplichtingen en indieningsvereisten die wij van burgers en ondernemers vragen om te voldoen aan wet- en regelgeving (wordt vaak uitgedrukt in hoeveelheid tijd of de kosten die hiermee gepaard gaan). Denk aan het verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie (zoals de papieren die nodig zijn bij het indienen van een bouwvergunning en uittreksels uit het GBA bij een huwelijk). Wij zetten in op:

- het vereenvoudigen van formulieren voor aanvragen voor bijvoorbeeld subsidies en vergunningen
- het verminderen van de gevraagde informatie en indieningsvereisten om in aanmerking te komen voor een regeling
- het verbeteren van integrale toezicht en handhaving
- het verder digitaliseren van informatie en procedures over regelgeving van de gemeente.

Meer klantgerichte dienstverlening met betrekking tot regelgeving en procedures naar de burgers en de ondernemers. Wij willen hen adequaat helpen en ondersteunen en zorgen dat wij als gemeente kwalitatief goede producten en diensten leveren op een snelle manier en in een kort tijdsbestek. Dit betekent dat wij verwachtingen van burgers en ondernemers op een goede manier moeten managen en dat wij uit leggen waarom wij als gemeente bepaalde regels en procedures hanteren. Het verduidelijken van de procedure kan al leiden tot subjectieve verlichting!

Concreet gaan wij voor:

- het verminderen van wacht- en doorlooptijden, zoals het versnellen van beroeps- en bezwaar-procedures
- het verbeteren van informatie over wet- en regelgeving. Meer dan voorheen willen wij verduidelijken en toelichten wat een bepaalde procedure inhoudt
- het optimaliseren van de gegevensverstrekking vanuit de gemeente naar de burgers en de ondernemers
- gemeentegrensoverstijgende dienstverlening te realiseren door met andere gemeenten, de Rijksoverheid, maar ook met partners samen te werken en systemen aan elkaar te koppelen
- het gedrag en de houding van interne medewerkers (nog) klantgericht maken en versterken

- het voortzetten van deelname als gemeente Haarlem aan landelijke benchmarks om de kwaliteit van onze dienstverlening te monitoren en zicht te houden op de wijze waarop wij onze dienstverlening rondom regelgeving en procedures kunnen blijven verbeteren.

Onze inzet is om in de komende coalitieperiode 2010-2014 activiteiten te starten die gericht zijn op het behalen van deze doelstellingen. Bij elke inspanning wordt steeds nagegaan in hoeverre de activiteit bijdraagt aan het bereiken van bovenstaande doelen.

Belangrijk om hierbij te vermelden is dat de doelstellingen niet 'los' van elkaar gezien kunnen worden. Zoals wij eerder hebben opgemerkt hangen de doelstellingen nauw samen. Gezamenlijk dragen deze drie doelstellingen bij aan de ambitie om een moderne, ondernemende en stimulerende gemeente Haarlem te worden.

Tot slot is het goed te benadrukken dat het verminderen van regels en lasten alleen mogelijk is voor de regels en procedures waar de gemeente Haarlem zelf direct invloed op kan uitoefenen. De gemeente zal ook zeker de komende periode de Rijksoverheid en regionale overheden moeten aanspreken op nieuwe of aangepaste wet- en regelgeving die de doelstellingen van de gemeente Haarlem negatief beïnvloeden. Ook geldt dat naast de Rijksoverheid binnen de Europese Commissie een actieprogramma wordt uitgevoerd om administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verminderen (voor bedrijven geldt soms een vermindering van 33%). Te denken valt aan e-factoring en vrijstelling van jaarrekeningplicht. Dergelijke Europese lastenvermindering heeft tevens invloed en impact op burgers en ondernemers in Haarlem.

4.4 Effecten: over de opbrengsten waarvoor wij de inspanningen verrichten

Het nastreven van doelstellingen leidt tot de gewenste effecten die wij graag willen bereiken. Zoals eerder benoemd zijn het effecten die winst opleveren voor meerdere partijen, de burgers, ondernemers en onze gemeente zelf.

Wat levert het op voor burgers en ondernemers?

- Een *stimulus voor het burgerschap* binnen onze gemeente Haarlem. Een stad waarin burgers de ruimte krijgen om initiatieven vorm te geven, zoals een buurtfeest of een sportevenement, zonder dat het leidt tot irritatie. Een toegankelijke gemeente activeert ook het burgerschap: het meedenken, participeren en betrokken zijn bij een prettige woon- en werkomgeving.
- Een *stimulus voor het ondernemerschap* binnen onze gemeente. Haarlem wil een stad zijn waar het ondernemersklimaat prettig is. Het verminderen van regelgeving en uitvoeringshandelingen draagt bij aan een goed ondernemersklimaat waar sneller en makkelijker iets kan, bijvoorbeeld omdat een jaarlijkse vergunning niet meer nodig is of omdat minder tijd nodig is om formulieren in te vullen
- Een gemeente waar je *goed mee kunt samenwerken*. Een gemeente die voor je klaar staat, met je meedenkt en afspraken nakomt. Samenwerking vanuit vertrouwen, zonder bureaucratie en onnodige verspilling van tijd en geld.

Wat levert het op voor de gemeente zelf?

- Een *efficiëntere bedrijfsvoering voor de gemeente*. In veel gevallen levert het verminderen van regelgeving niet alleen voordeel op voor burgers en ondernemers, maar ook voor de organisatie van de gemeente zelf. Door minder uitvoeringshandelingen en minder informatievereisten kunnen wij slagvaardiger, sneller en efficiënter werken. Dit levert voordelen op in de bedrijfsvoering van de gemeente. Belangrijk is wel om te be-

- noemen dat een aantal inspanningen daarentegen extra werk kunnen opleveren. Denk bijvoorbeeld aan het aannemen van een melding van een verloren paspoort dat voortaan ook wordt doorgegeven aan de politie.
- *Imagoverbetering gemeente Haarlem*. Door de burgers en de ondernemers vanuit vertrouwen te benaderen, door dienstverlening transparant te maken, dragen wij bij aan het verbeteren van ons imago als gemeente.
 - Een gemeente waarin medewerkers elkaar gemakkelijk kunnen vinden en op een andere manier met *elkaar samenwerken*. Dat wil zeggen: duidelijk, creatief, slagvaardig en trots.

In het volgende hoofdstuk staan wij stil bij de wijze waarop wij onze ambitie gaan verwezenlijken.

5 Strategie en aanpak Haarlemse opgave

Ondanks het feit dat er niet veel geld is voor nieuw beleid, wil de coalitie wel de bakens verzetten. Het nieuwe bestuur maakt zich sterk om de visie en beleidsdoelstellingen uit het coalitieakkoord ook daadwerkelijk te gaan realiseren.

Coalitieakkoord 2010 -2014, 'Met het oog op morgen'

5.1 Strategie: langs welke weg gaan wij onze ambitie realiseren?

De voorliggende kadernota beschrijft de ambitie van onze gemeente. Deze ambitie wordt geconcretiseerd in jaarlijkse actieprogramma's. Elke afdeling beschrijft inspanningen die het betreffende jaar worden uitgevoerd. Het inventariseren van de inspanningen vindt plaats langs drie lijnen:

- stap 1: het in kaart brengen van de landelijke verplichtingen waar de gemeente Haarlem aan moet voldoen. De uitvoeringsagenda, de top 10 knelpunten, de versnellingsagenda voor burgers en ondernemers, het Plan van Aanpak vermindering regeldruk bedrijven en het convenant 'verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk ondernemers' bevatten deze landelijke afspraken en zijn daarmee het vertrekpunt
- stap 2: aanvullend hierop worden de wensen en behoefte van de burgers, ondernemers en de gemeente zelf geïnventariseerd
- stap 3: tot slot worden 'best practices' van medeoverheden getoetst op toegevoegde waarde voor de gemeente Haarlem.

Op basis van deze drie stappen wordt de specifieke Haarlemse opgave zichtbaar. Belangrijk om op te merken is dat veel inspanningen geen 'extra' activiteiten zijn. In het dagelijkse reguliere werk van afdelingen zijn deze initiatieven al gesignaleerd. Veelal kunnen de inspanningen dan ook binnen de huidige taakstelling worden uitgevoerd.

Op basis van deze stappen is een overzichtskaart (*bijgevoegd in A3 formaat*) gemaakt van inspanningen op het gebied van deregulering en dienstverlening. Het overzicht geeft in een oogopslag weer welke inspanningen reeds gerealiseerd zijn (groen), maar ook wat al in gang is gezet (oranje) of nog opgepakt moet worden (rood).

Jaarlijks wordt gemonitord of de inspanningen op koers liggen en of daarmee de gestelde doelen bereikt worden. De gemeenteraad en het College van B&W worden nadrukkelijk bij de uitvoering en voortgang van de inspanningen betrokken, bijvoorbeeld in de prioriteitstelling van de inspanningen gezien de actualiteit van dat jaar. Ook wordt een kleine groep vertegenwoordigers van verschillende doelgroepen in Haarlem jaarlijks bevestigd op de voortgang en effecten om te onderzoeken of de ingezette maatregelen echt resultaat opleveren voor burgers en ondernemers (zie hiervoor tevens paragraaf 6.2).

5.2 Het stellen van prioriteiten: onderbouwing van keuze voor inspanningen

Het is belangrijk dat zorgvuldig wordt afgewogen welke activiteiten op welk moment worden opgepakt of niet worden opgepakt. Transparantie over gekozen prioriteiten vanuit de gemeente Haarlem verschaft helderheid naar burgers en ondernemers. Om te komen tot een zorgvuldig afgewogen keuze is het waardevol om te beschrijven

op grond waarvan een definitieve keuze wordt gemaakt voor een inspanning in het jaarlijks op te stellen actieprogramma.

Om inspanningen te prioriteren, kunnen wij denken aan de volgende criteria.

Effecten van inspanningen:

- effecten voor *burgers*, mogelijk nader te onderscheiden in kwetsbare en minder-kwetsbare burgers
- effecten voor *ondernemers*, eveneens te specificeren naar type ondernemer, zoals winkelier, agrariër, et cetera
- effecten voor de *gemeente Haarlem zelf*, zoals imagoverbetering of bestuurlijke lastenverlichting.

Mate waarin inspanning te realiseren is:

- *tijd*, over de snelheid waarmee een inspanning gerealiseerd kan worden
- de *kosten* die gepaard gaan om een inspanning uit te voeren
- de te leveren *kwaliteit* om de inspanning te realiseren
- *rendement en draagvlak* die nodig is om een inspanning te realiseren
- combinatie *tijd versus opbrengst*: de verhouding in relatieve waarde van de inspanningen gezien de te bereiken gewenste effecten (quick win of niet?)

In de jaarlijks op te stellen actieprogramma's zal worden toegelicht voor welke prioriteiten het betreffende jaar gekozen is en wat de beweegredenen daarvoor is geweest.

5.3 Nieuwe regelgeving: toetsingscriteria voor nieuwe regelgeving

Een eerste belangrijke stap om onze ambities te gaan realiseren is het vaststellen van een set van afspraken waar nieuwe lokale regelgeving aan moet voldoen. Wij kunnen wel starten met het verminderen van het aantal regels in het bestaande beleid, maar daarnaast moet direct nieuwe regelgeving getoetst worden om te waarborgen dat onze ambitie ook in nieuwe regelgeving weerklinkt. Van bestuurders en beleidsambtenaren vraagt het om na te denken of het vaststellen van (nieuwe) regelgeving de juiste methode is om een gewenst doel te bereiken. In deze kadernota willen wij het volgende toetsingskader vaststellen.

Toetsingskader

Regels moeten op een effectieve en zo min mogelijk belastende manier bijdragen aan het bereiken van de gestelde doelen en het gewenste beleid dat de gemeente wil voeren. Gemeente Haarlem toetst nieuwe regelgeving aan de onderstaande criteria.

Doeltreffendheid en doelmatigheid: een nieuwe regel wordt alleen opgesteld als het echt nodig is

- Draagt de regeling bij aan het bereiken van het gewenste doel?
- Draagt de regeling bij aan een moderne, stimulerende en ondernemende gemeente Haarlem?

- Staat de regelgeving een goede dienstverlening naar burgers en ondernemers niet in de weg?

Subsidiariteit en evenredigheid: een nieuwe regel mag niet onevenredig zwaar zijn voor het doel waarvoor hij is opgesteld

- Wat is de noodzaak van de regelgeving?
- Is de verhouding tussen de baten en de lasten die de uitvoering van de regeling met zich meebrengt redelijk?
- Is de naleving van de regelgeving zo eenvoudig mogelijk opgezet?

Nafleefbaarheid, uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid

- Is de regelgeving getoetst op naleefbaarheid, uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid?
- Zijn er tijdsgebonden bepalingen opgenomen? Zo ja, is dat noodzakelijk?
- Worden alleen strikt noodzakelijke gegevens aan de aanvrager gevraagd?
- Worden er zo min mogelijk administratieve verplichtingen gevraagd?
- Levert de handhaafbaarheid geen extra onnodige inspanningen op? Zowel voor de burgers als voor de ondernemers, als ook voor de gemeente zelf?

Eenvoud, duidelijkheid en toegankelijkheid

- Is de regelgeving eenvoudig, duidelijk en toegankelijk voor iedereen die met de regelgeving te maken krijgt?
- Is de regelgeving opgeschreven in begrijpelijke taal?

Differentiatie

- Geldt de nieuwe regelgeving voor alle burgers en ondernemers? Is het mogelijk te differentiëren naar bepaalde doelgroepen?

Onderlinge afstemming

- Wat is het effect van deze regelgeving op andere regelgeving?
- Regelt deze regeling andere onderwerpen dan bestaande regelingen?

6 Over het realiseren van de ambitie

'Je kan mooie structuren bedenken voor een organisatie, maar het zijn toch vaak de houding en het gedrag van medewerkers die uiteindelijk de kwaliteit en slagvaardigheid van een organisatie bepalen.'

Quote naar aanleiding van de retraite van het managementteam Haarlem in mei 2010

6.1 Realisatie vraagt een verandering in het denken en handelen van ons allemaal!

Het waarmaken van deze ambitie vraagt niet alleen om het uitvoeren van de gekozen inspanningen, maar ook over de borging ervan binnen onze gemeente. Het is een omvangrijke gemeentebrede opgave waar nog meer als voorheen een klantgerichte houding gewenst is – zoals ook beschreven in 'Meer in huis voor Haarlem'. Ter illustratie geven wij enkele voorbeelden hieronder van veranderingen, te weten:

- voor ambtenaren geldt dat de behoefte van de klant centraal staat, niet de wijze waarop het eigen werkproces binnen de gemeente is ingericht. Het vraagt klantgerichte competenties, zoals proactief meedenken, faciliteren bij het zoeken naar een oplossing, maar ook om afdelingoverstijgend te denken
- in aansluiting daarop geldt dat de klant de kennisbron voor de gemeente is. Beleidsmakers en beleidsuitvoerders verkrijgen belangrijke informatie vanuit burgers en ondernemers door hun gestelde vragen, verzoeken en klachten. Dit betekent dat beleidsmakers en –uitvoerders aan burgers en ondernemers uit moeten leggen waarom zij handelen zoals zij handelen en wat zij daarvan gaan merken. Het vraagt een andere manier van denken waarbij de klant het vertrekpunt vormt
- het uitgangspunt is dat regelgeving en procedures zo gemakkelijk mogelijk georganiseerd moeten worden. Het vraagt van iedereen vertrouwen in elkaar om niet alles op papier te beschrijven: van onze ambtenaren naar onze klanten, van ons als werkgever naar onze ambtenaren enzovoort. Onze natuurlijke houding om automatisch terug te vallen op papier moeten wij loslaten en daarbij geldt tevens dat het minder toevertrouwen op papier aan de voorkant, niet per definitie betekent dat wij meer moeten handhaven aan de achterkant!

Enkele opmerkingen van klanten uit het onderzoek naar vergunningverlening waaruit noodzaak tot veranderen van houding en gedrag blijkt, maar ook dat wij op de goede weg zijn:

- mijn vergunning is in eerste instantie afgewezen. Ik kreeg wel te horen wat niet mocht (dat snap ik), maar miste een beetje het advies wat dan wel mag
- men kan mij niet uitleggen waarom bepaalde regels zijn zoals zij zijn. Antwoorden zoals 'regel is regel' waarvan in uitzonderlijke situaties niet van afgeweken kan worden geeft mij de indruk dat de gemeente er niet voor de burger is, maar zich alleen verstopt achter procedures
- de front office dame aan de balie was zeer meewerkend en behulpzaam
- het is prettig om een contactpersoon aan de balie te hebben.

Het veranderen van houding en gedrag van bestuurders en ambtenaren is geen eenvoudige opgave. Om de inspanningen te laten beklijven en echt toe te groeien naar een moderne, stimulerende en ondernemende gemeente moeten wij hiervoor veel aandacht hebben. Het besef bestaat binnen onze gemeente, bijvoorbeeld door het initiatief van 'hans', maar verdient de komende periode ook zeker aandacht.

Hans is de Haarlemse Ambtenaar Nieuwe Stijl. Hans is duidelijk, creatief, slagvaardig en trots. Hans is niet van bovenaf opgelegd, maar is in de organisatie als een open actie- en ondernemend vernieuwingsmodel ontstaan. Steeds meer enthousiaste collega's treffen elkaar regelmatig en zoeken elkaar op om zaken 'hansig' aan te pakken.

In het actieprogramma worden inspanningen opgenomen die zorgen dat wij hier alert op blijven.

Een 'best practice' uit een andere gemeente: gemeente Leiden

Medewerkers spelen een cruciale rol in het voorkomen/creëren van administratieve lasten. In 2008 is de gemeente Leiden gestart met een speciale minder en beter scholingsmodule. Ruim 200 medewerkers hebben de module gevolgd om via scholing aandacht te vestigen op administratieve lastenvermindering. Medewerkers hebben een handreiking ontvangen en in afdelingsoverleggen wordt hier expliciet aandacht aan besteed.

6.2 Bewaken van de opgave: over het monitoren van de doelstellingen

Bestaande kwantitatieve indicatoren als monitoring

Binnen de gemeente Haarlem werken veel afdelingen met concrete (top)indicatoren om te monitoren of doelstellingen behaald worden. Daarnaast zijn er diverse (landelijke) onderzoeken die periodiek plaatsvinden, zoals de benchmark ondernemingsklimaat, het klanttevredenheidsonderzoek van de afdeling dienstverlening of het Omnibusonderzoek, die minder regels, minder administratieve lasten en meer dienstverlening reeds meten. De gemeente Haarlem zal hier aan blijven deelnemen om een goed beeld te vormen waar onze gemeente staat ten opzichte van andere gemeenten. Zo is in het convenant 'verbetering dienstverlening en vermindering regeldruk voor ondernemers' opgenomen dat de rijksoverheid en de gemeenten zichzelf ten doel stellen ten minste een rapportcijfer zeven te halen voor de dienstverlening aan bedrijven.

Ter aanvulling op deze kwantitatieve indicatoren is gekozen om daarnaast een kwalitatieve monitoringsmethode te hanteren.

Aangevuld met een kwalitatieve meting onder burgers en ondernemers

In 2010 worden tien burgers en ondernemers in Haarlem gevraagd naar hun ervaringen met de gemeente. In 2011, 2012 en 2013 worden deze burgers en ondernemers gevolgd.

De komende periode zullen tien burgers en ondernemers benaderd worden die regelmatig in aanraking komen met de gemeenten. Vooralsnog wordt gedacht aan:

1. een horecaondernemer
2. een winkelier
3. iemand van een vrijwilligersorganisatie
4. iemand die gebruik maakt van de Haarlempas
5. een ondernemer van een bouwbedrijf
6. iemand van de woningcorporatie
7. iemand uit de Waardepolder
8. een organisatie waar de gemeente subsidie aan verstrekt (cultuur/educatie)
9. een ambtenaar die in de gemeente Haarlem woont
10. een raadslid.

Aan de hand van hun ervaringen wordt inzicht verkregen of daadwerkelijk verbetering is optreden. Uit praktijkverhalen, kan meer dan via cijfers, recht worden gedaan aan de complexiteit, minder regelgeving en lasten en een betere dienstverlening. Ook krijgen wij als gemeente zicht waarom inspanningen wel of niet slagen. Wij willen de burgers en ondernemers onder andere bevragen op de administratieve lasten die zij ervaren hebben,

over de aanvraagtijd van producten en diensten en over de wijze waarop zij in informatie zijn voorzien vanuit onze gemeente.

Tot slot wordt voor een extra impuls, maar ook om voortdurend aandacht vast te houden binnen onze gemeente voor 'minder regels, meer service' enkele overkoepelende gemeentebrede afspraken gemaakt, te weten:

- alle nieuwe lokale regelgeving wordt getoetst aan de hand van de toetsingscriteria zoals beschreven in paragraaf 5.3
- er komt een stempel op beleidsnotities, waarin expliciet aandacht is voor het verminderen en/of vereenvoudigen van regelgeving en het verbeteren van de dienstverlening
- in het format van een raadsbesluit komt een extra toevoeging. Er wordt gevraagd of er aandacht is voor 'minder regels, meer service'. De gemeenteraadsleden toetsen tijdens hun besluitvorming of wij als gemeente niet voorbijgaan aan de door ons geformuleerde doelstellingen.

Een nieuwe innovatieve manier om je imago als gemeente te laten onderzoeken is de inzet van een digitale 'imagomanager'. De imagomanager onderzoekt op alle digitale kanalen wat er over je als gemeente wordt geschreven en destilleert hier het imago uit van de publieke opinie. Op basis van de uitkomsten kan gericht bijgestuurd worden. De afdeling Dienstverlening onderzoekt momenteel de mogelijkheid of een dergelijk initiatief ook van betekenis voor onze gemeente kan zijn.

6.3 Organisatie: hoe gaan wij het organiseren?

Het overzicht van inspanningen laat zien dat verschillende wethouders verantwoordelijk zijn voor de betreffende inspanningen. 'Minder regels, meer service' is een gemeentebrede opgave. Om die reden geldt dat in principe het gehele college aan zet is. Deregulering is een middel om de dienstverlening te vergroten. Om de prioriteit die het college aan dit onderwerp geeft goed te beleggen, is in de portefeuillevdeling expliciet opgenomen dat wethouder J. Nieuwenburg verantwoordelijk is voor het vormgeven van de ambities op het gebied van Minder regels, meer service.

De wethouder is verantwoordelijk om:

- de (tussen)resultaten van het project te beoordelen
- de samenhang tussen de op te leveren resultaten te bewaken
- de voortgang van de activiteiten te controleren en waar nodig bij te sturen
- de gehele collegeperiode betrokken te zijn bij de uitvoering van deze ambities

Ambtelijk is het trekkerschap ondergebracht bij de Hoofdafdeling VVH, afdeling Omgevingsvergunning. De projecttrekker ondersteunt de wethouder en samen worden de (tussen)resultaten van het project beoordeeld en geborgd. Verder kent de projecttrekker de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- het bewaken van de planning en de voortgang van de doelstellingen zoals beschreven in de kadernota
- het zorgdragen voor de totstandkoming van de jaarlijkse actieprogramma's en voortgangsrapportages
- het rapporteren van resultaten aan de eindverantwoordelijke wethouder, het college van B&W en de gemeenteraad.

Om op een slagvaardige en slimme wijze invulling te geven aan de inspanningen, wordt gezocht naar een werkwijze om gemeentebreed de uitvoering van de inspanningen te bewaken en elkaar te inspireren en enthousiastmeren in de uitvoering daarvan.

6.4 Beheersing van de opgave: binnen bestaande budgetten

De financiële crisis dwingt onze gemeente tot omvangrijke bezuinigingen, die ten tijde van het opstellen van het coalitieakkoord al opliepen tot een bedrag van 35 miljoen structureel per 2018 (uitgaande van slechts 1% economische groei). Zorgvuldig zullen wij onze gelden, dat wij van onze inwoners, bedrijven en vanuit de Rijksoverheid ontvangen, moeten omgaan.

Desalniettemin willen wij wel onze ambitie ‘minder regels, meer service’ waarmaken. Deregulering, vermindering van regeldruk, staan hoog in het vaandel. Wij geloven dat wij binnen de bestaande capaciteit van onze afdelingen de inspanningen kunnen oppakken. Veel van de inspanningen betreffen het verbeteren van het reguliere werk. Deze kadernota leidt dan ook niet tot extra financiële middelen.

6.5 Communicatie over de opgave: over voortgang en resultaten

Wij kunnen communicatie van deze opgave in twee onderdelen splitsen, te weten:

- *communicatie over de opgave zelf*: het informeren over de aanpak van de opgave en de voortgang ervan - vooral voor de interne organisatie. Het doel hiervan is om betrokkenen op de hoogte te houden en te motiveren om de opgave te realiseren
- *communicatie over de resultaten*: het informeren van alle relevante betrokkenen over bereikte resultaten - vooral voor burgers en ondernemers in de gemeente Haarlem. Het doel hiervan is om draagvlak te genereren en te laten zien dat de gemeente invulling geeft aan de landelijke afspraken.

Belangrijk om op te merken is dat communicatie ook geen doel op zich moet worden. Burgers en ondernemers moeten automatisch in hun contact met de gemeente verbetering opmerken.