

# *Raadsstuk*

**Onderwerp:** Actieprogramma ‘Minder regels, meer service 2011’

**Reg.nummer:** 2010/358232

## **1. Inleiding**

In de nota “Minder regels, meer service”, kadernota 2010-214, is voorgenomen jaarlijks een actieprogramma ‘Minder regels, meer service’ vast te stellen. Met het actieprogramma ‘Minder regels, meer service 2011’ worden de inspanningen voor 2011 beschreven. Per actie wordt beschreven wat deze opleveren voor burgers en ondernemers. Het actieprogramma is niet statisch. De prioriteiten kunnen gedurende het jaar worden bijgesteld. Gedurende het jaar wordt de voortgang van de inspanningen gemonitord en als afsluiting wordt een evaluatie aangeboden.

## **2. Voorstel aan de raad**

Het college stelt de raad voor:

- Het actieprogramma ‘Minder regels, meer service 2011’ vast te stellen.

## **3. Beoogd resultaat**

Het actieprogramma ‘Minder regels, meer service 2011’ draagt bij aan het realiseren van een aantal ambities zoals geformuleerd in het coalitieakkoord voor Haarlem en wensen vanuit het Rijk voor de lokale overheid. De doelstellingen, afkomstig uit de eerder genoemde kadernota zijn: minder regels, minder administratieve lasten en een klantvriendelijkere dienstverlening met betrekking tot regelgeving en procedures.

## **4. Argumenten**

Met het actieprogramma wordt voor de gehele interne organisatie vastgelegd wat de inspanningen zijn op het gebied van minder regels en meer service. Hierbij wordt tegemoet gekomen aan landelijke ontwikkelingen en de wens tot deregulering en lastenvermindering uit het coalitieakkoord.

## **5. Kanttekeningen**

In sommige gevallen betekent deregulering voor de klant niet altijd een afname in werkzaamheden voor de gemeentelijke organisatie.

## **6. Uitvoering**

Per actie is beschreven wat dit oplevert voor de burgers en ondernemers. Gedurende het jaar blijft het voor de raad mogelijk om acties aan te dragen. De voortgang van de voorgenomen acties wordt bewaakt. Daarnaast wordt elke nota die voorziet in de wens tot deregulering, voorzien van een stempel met het beeldmerk van ‘Minder regels, meer service’. Aan het eind van ieder jaar ontvangt de raad een evaluatie.

## **7. Bijlagen**

Actieprogramma 2011

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:

- Het actieprogramma ‘minder regels, meer service 2011’ vast te stellen.

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

De griffier

De voorzitter



## Actieprogramma 2011

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. 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. Vanuit deze ambitie willen wij als gemeente de komende jaren doorgroeien naar een moderne, ondernemende en stimulerende gemeente voor haar klanten - *Ambitie zoals verwoord in kadernota*

### 1 Concretisering van ambities in kadernota in actieprogramma 2011

De kadernota Deregulering 2010 – 2014 'Minder regels, meer service', verwoordt onze Haarlemse ambitie om onze dienstverlening aan de burgers en de ondernemers te verbeteren en regels en procedures te verminderen en/of te vereenvoudigen.

Wij streven als gemeente Haarlem drie doelstellingen na, die nauw met elkaar verwant zijn:

- *minder regels*: door regels en procedures kritisch te toetsen op relevantie, te verminderen dan wel te vereenvoudigen
- *minder administratieve lasten*: door handelingen bij de uitvoering en naleving van regelgeving voor de burgers en de ondernemers te vereenvoudigen, zoals het verminderen van indieningvereisten en informatieverplichtingen, maar ook door procedures te digitaliseren
- *meer klantvriendelijke dienstverlening met betrekking tot regelgeving en procedures*: door de burgers en de ondernemers adequaat te ondersteunen, bijvoorbeeld door informatie over wet- en regelgeving te verbeteren, maar ook om gegevens sneller en duidelijker te verstrekken.

Voor meer informatie over ambitie en doelstellingen wordt verwezen naar de kadernota.

In de komende coalitieperiode 2010-2014 zullen gemeentebreed diverse activiteiten opgepakt worden die bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen. Deze activiteiten worden opgenomen in jaarlijkse actieprogramma's en vastgesteld door het College van Burgemeester en Wethouders (B&W) en de gemeenteraad. Het voorliggende document bevat de inspanningen die in 2011 worden opgepakt.

### 2 Prioriteiten in 2011





In 2011 is het enerzijds balanceren tussen de wensen van de burgers en de ondernemers en onze ambitie als gemeente zelf en anderzijds tussen de mogelijkheid om deze wensen daadwerkelijk te realiseren gezien de omvangrijke bezuinigingen waar de gemeente Haarlem voor gesteld staat.

Een lastige opgave, maar wij willen als gemeente wel degelijk de bakens verzetten. Om onze ambitie van ‘minder regels, meer service’ invulling te geven, hanteren wij in 2011 de volgende uitgangspunten:

- de focus van de kadernota ligt duidelijk bij onze klanten: de burgers en de ondernemers van Haarlem. Wij kiezen dan ook nadrukkelijk voor inspanningen die ten goede komen aan ‘minder regels, meer service’ voor de burgers en de ondernemers. Wij zullen daarbij specifiek aandacht hebben voor de ondernemers, temeer omdat vooral deze doelgroep nog ontevreden is. Natuurlijk geldt daarnaast dat veel inspanningen ook het werk van onze ambtenaren verlichten en/of vereenvoudigen, maar dat is niet onze primaire insteek
- wij borduren voort op de ingeslagen weg die wij zijn ingegaan. Wanneer wij kijken naar de huidige situatie kunnen wij stellen dat wij als gemeente aan veel inspanningen hebben voldaan (groen) en dat veel inspanningen die voortvloeien uit landelijke afspraken in gang zijn gezet. Onze prioriteit zal in 2011 liggen bij het afronden van de inspanningen die wij gestart zijn (oranje). Wij merken daarbij op dat veel van de huidige in gang gezette inspanningen binnen het takenpakket van een (hoofd)afdeling opgepakt kunnen worden en geen extra inspanningen in tijd en geld vergen
- tot slot zetten wij in op drie nieuwe inspanningen, die ervoor zorgen dat wij binnen de gemeente onze aandacht blijven vestigen op ‘minder regels, meer service’.

De volgende inspanningen, geclusterd per doelstelling, zullen in ieder geval in 2011 worden uitgevoerd. Er bestaat uiteraard ruimte voor de gemeenteraad en het college van B&W om in te spelen op de actualiteit waardoor aanpassing of aanvulling van de inspanningen gewenst is.

## 2.1 *Minder regels: inspanningen om te zorgen voor minder en eenvoudige regels en procedures*

| Inspanning  | Afd <sup>1</sup> | PH    | Winst voor burgers en ondernemers  | SvZ   |
|---|------------------|-------|--|---|
| 1. Opstellen toetsingscriteria nota ruimtelijke kwaliteit   | VVH              | EC/JN | Door het opstellen van toetsingscriteria worden aan burgers en ondernemers dezelfde verzoeken voorgelegd waardoor eenduidigheid in procedures ontstaat.  |  |
| 2. Doorlichten alle vergunningen met behulp van toetsingskader (eventueel aangevuld met de lokale effectentoets). | GB               | JN    | Burgers en ondernemers moeten voor allerlei activiteiten vergunningen aanvragen. Bepaalde type ondernemers (zoals de horeca) of groepen burgers (zoals vrijwilligers) hebben daar relatief veel last van. De ergernis neemt toe wanneer aanvragers verschillende vergunningen tegelijk nodig hebben, er meer vergunningverleners betrokken zijn en de procedures niet duidelijk of logisch zijn opgezet. Door alle vergunningen binnen de gemeente Haarlem te toetsen, krijgen we zicht waar binnen onze gemeente onduidelijkheden en tegenstrijdigheden aan burgers en ondernemers gevraagd wordt. Vervolgens kunnen we procedures vereenvoudigen en onze dienstverlening verbeteren. |  |
| 3. Vergunning openbare weg opbreken aanpassen   | DV               | RvD   | Burgers en ondernemers hoeven geen vergunningsaanvraag meer in te dienen. De procedure wordt vereenvoudigd door instelling van algemene regels en een meldingsplicht.  |  |
| 4. Vergunning koek en zopie   | WZ               | RvD   | Voor koek en zopie op het ijs hoeft geen   |  |

<sup>1</sup> De afkortingen staan voor: Afd = afdeling, PH = portefeuillehouder en svz = stand van zaken


|   |     |     |  |   |
|---|-----|-----|--|---|
| aanpassen   |     |     | vergunning meer aangevraagd te worden, het scheelt de burgers en ondernemers tijd en voorkomt ergernis.  |   |
| 5. Onderzoek naar verbod houden dieren (art. 88, APV) | VVH | BS  | Burgers en ondernemers hoeven geen vergunning meer aan te vragen voor het houden van schadelijke dieren. Er komen algemene regels en een meldingsplicht voor in de plaats.                     | 😊 |
| 6. Uitstalvergunning aanpassen                        | VVH | JN  | De procedure en regels rondom het uitstellen van goederen worden vereenvoudigd.  | 😊 |
| 7. Aanpassing terrasbeleid en – vergunning            | VVH | JN  | De vergunningsaanvraag voor terrassen worden voor ondernemers vergemakkelijkt. Alleen bij complexe situaties is een vergunningsaanvraag noodzakelijk.  | 😊 |
| 8. Vergunning innemen openbare grond aanpassen        | WZ  | RvD | Alleen voor gecompliceerde situaties is een vergunning nodig, voor kleinschalige activiteiten is een meldingsplicht voldoende. Het kost burgers en ondernemers minder tijd en minder ergernis. | 😊 |

## 2.2 Minder administratieve lasten: inspanningen om te zorgen voor minder lasten voor burgers en ondernemers

| Inspanning   | Afd | PH   | Winst voor burgers en ondernemers  | SvZ |
|--|-----|------|--|-----|
| 9. Versnelling afhandeling uitkeringsaanvraag door invoering fraudescorecard | SZW | JvdH | De scorecard is een eenvoudig hulpmiddel om een gefundeerde voorspelling te kunnen doen op regelovertreding van een burger. De uitkeringsaanvraag kan hierdoor sneller doorlopen worden. | 😊   |
| 10. Onderzoek naar structurele samenwerking met rijksinspecties              | VVH | JN   | De gemeente streeft naar structurele samenwerking met rijksinspecties zodat burgers en ondernemers zo min mogelijk worden lastig gevallen met inspectiebezoeken.                         | 😊   |

## 2.3 Meer klantgerichte dienstverlening: snellere, betere en duidelijkere informatie over regels en procedures

| Inspanning   | Afd        | PH      |  | SvZ |
|--|------------|---------|--|-----|
| 11. Uitvoering toets normenkader voor bedrijven                            | VVH/<br>DV | JN/JvdH | Door de toets uit te voeren krijgt de gemeente zicht op haar dienstverlening aan bedrijven. Verbeteracties worden zichtbaar zodat wij als gemeente hier gericht op kunnen investeren.      | 😊   |
| 12. Presenteren Bewijs van Goede Dienst aan ondernemers                    | VVH/<br>DV | JN/JvdH | Ondernemers krijgen zicht op de verbeteracties die de gemeente zal nemen om haar dienstverlening te verbeteren. Ook kunnen ondernemers blijven monitoren of de gemeente vorderingen maakt. | 😊   |
| 13. Implementeren toetsingscriteria voor nieuwe lokale wet- en regelgeving | VVH        | JN      | Alle nieuwe lokale wet- en regelgeving wordt getoetst aan de hand van de criteria om te voorkomen dat nieuwe, onduidelijke procedures met veel lasten ontstaan.                            | 😞   |
| 14. Toevoeging 'minder regels, meer service' aan format van                | VVH        | JN      | Burgers en ondernemers kunnen zichtbaar volgen dat onze gemeente Haarlem prioriteit geeft aan  | 😞   |

|  |     |    |   |   |
|--|-----|----|---|---|
| raadsbesluit   |     |    | 'minder regels, meer service'. Raadsleden worden continu geconfronteerd met de vraag of beleid aan deze uitgangspunten voldoet. |   |
| 15. Implementeren van stempel voor op beleidsnotities zodat expliciet aandacht wordt gevraagd voor 'minder regels, meer service' | VVH | JN | Burgers en ondernemers kunnen zichtbaar volgen dat onze gemeente Haarlem prioriteit geeft aan 'minder regels, meer service'     |  |

In oktober en november 2010 wordt nader uitgewerkt op welke wijze de inspanningen worden gerealiseerd (korte beschrijving van de maatregel, de aanpak en de eigenaar binnen een (hoofd)afdeling).

### 3 Realisatie uitvoering actieprogramma 2011

#### 3.1 Over het monitoren van de doelstellingen

- In november 2010 worden tien burgers en ondernemers gezocht, die de komende drie jaar gevraagd worden naar hun ervaringen met de gemeente.
- In januari 2010 wordt een startbijeenkomst georganiseerd met deze tien burgers en ondernemers.
- In december 2010 wordt contact gezocht met deze burgers en ondernemers om zicht te krijgen op de ervaringen en waar verbetering mogelijk is. Op basis van de uitkomsten wordt bepaald of de inspanningen die bepaald zijn voor 2011 recht doen en tegemoet komen aan 'minder regels, meer service'.
- Als gemeente Haarlem nemen wij deel aan de landelijke benchmarks, die worden gehouden om te toetsen waar gemeenten staan. Uitkomsten hiervan nemen wij mee in het bepalen van de prioriteiten voor 2012.

#### 3.2 Over de uitvoering van het actieprogramma 2011

##### Organisatie

De heer J. Nieuwenburg is als wethouder eindverantwoordelijk voor de realisatie van onze ambities zoals verwoord in deze kadernota. Mevrouw D. de Boo ondersteunt de wethouder in de rol van projecttrekker.

##### Financiën

Het voorliggende actieprogramma zal geen extra financiële middelen vergen om de gekozen inspanningen te realiseren. De inspanningen worden daarnaast uitgevoerd binnen de reguliere werktijd en beschikbare tijd binnen de afdelingen.

##### Communicatie

Over de voortgang wordt op twee manieren gecommuniceerd:

- *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. Concreet betekent dit dat:
  - . succesvolle ervaringen op de interne website van de gemeente worden gedeeld
  - . door middel van een 'stempel' op beleidsstukken wordt op een opvallende wijze zichtbaar dat stukken bijdragen aan 'minder regels, meer service'
- *communicatie over de resultaten*: het informeren van alle relevante betrokkenen over bereikte resultaten, vooral voor de burgers en de 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. Concreet behelst dit de volgende activiteiten:
  - . het opstellen van berichten over bereikte resultaten in de lokale bladen, zoals het Haarlems Dagblad

- . de ervaringsverhalen van de burgers en ondernemers kunnen eveneens geplaatst worden in de lokale media.