

“Minder regels, meer service”

**Evaluatie van het project
2010-2014**

Januari 2014

minder
regels



1. Inleiding

Voor u ligt de evaluatie van het project “Minder regels, meer service 2010-2014”. Het terugdringen van regelgeving en daarmee het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven was één van de speerpunten uit het Coalitieakkoord 2010-2014. Met het project “Minder regels, meer service” is dit nader uitgewerkt. Eind 2010 is het project gestart met de Kadernota Minder regels, meer service (Raad 16 december 2010, nr. 2010/349556). Daarbij werd gelijktijdig het eerste actieprogramma (voor 2011) vastgesteld. Voor 2012 en 2013 is apart een actieprogramma door de Raad vastgesteld. Over de actieprogramma’s van 2011 en 2012 is al een evaluatie aan de Raad voorgelegd. De evaluatie van het laatste actieprogramma van het project (over 2013) is als bijlage bij deze nota gevoegd. Het project wordt met deze evaluatie afgesloten.

Dit betekent niet dat de aandacht voor deregulering en verbetering van dienstverlening na 2013 voorbij is. Doel van het uitgevoerde project was juist om dit onderwerp zowel bij het bestuur als bij de ambtelijke organisatie op de agenda te krijgen en te houden. Het is aan de nieuwe Raad om te besluiten in welke vorm en intensiteit dit onderwerp in de volgende collegeperiode wordt opgepakt.

In de onderstaande evaluatie worden de resultaten van het project beschreven, maar wordt ook vermeld waarom bepaalde voornemens uiteindelijk niet zijn gerealiseerd. Ten slotte wordt een blik in de toekomst geworpen over hoe de gemeente, na afloop van dit project, blijvend aandacht wil geven aan minder administratieve lasten voor burgers, bedrijven en de gemeente zelf.

2. De ambitie van de gemeente Haarlem voor deregulering

In onze samenleving zijn afspraken en regels geaccepteerd om alles in goede banen te leiden. Regels dragen bij aan een gelijke en rechtvaardige behandeling van burgers en ondernemers en aan continuïteit van beleid. Anderzijds geldt dat de bescherming die deze regels moeten bieden, tegelijk ook vaak als een hindernis worden gezien voor nieuwe initiatieven. Het is dus zaak om een goed evenwicht te vinden tussen de zaken die je in regels wilt vangen en de zaken die je aan de samenleving zelf kunt overlaten. Voorkomen moet worden dat alles wordt “dichtgeregeld”, waardoor de samenleving steeds meer “op slot” gaat.

3. De voorgeschiedenis

Begin 2010 werd door de Raad de nota “Administratieve lastenverlichting voor burgers en ondernemers” vastgesteld (2010/30066). Het Rijk had de gemeenten opdracht gegeven om een administratieve lastenverlichting voor burgers en ondernemers te realiseren. Ter bevordering hiervan werd de “Tijdelijke Regeling Stimulering Aanpak Vermindering Administratieve Lasten” van het Ministerie van Financiën ingesteld. Met een financiële bijdrage uit deze regeling is door Ernst & Young aan de hand van een landelijk vastgestelde methodiek een aantal vergunningen van de hoofdafdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving doorgelicht.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek werd aan de toenmalige Raad een aantal concrete suggesties voor dereguleringsmaatregelen voorgelegd, zoals afschaffing van de splitsingsvergunning en afschaffing van de ontheffing voor het houden van schadelijke dieren.

In april 2010 trad er een nieuw college aan. In het coalitieakkoord 2010-2014 “Het oog op morgen” werd deregulering als één van de speerpunten opgenomen. Hiermee werd lokaal voortgeborduurd op het door het Rijk in gang gezette dereguleringstraject.

Selectie uit “Het oog op morgen”, Coalitieakkoord 2010-2014.

Een betrouwbare overheid: Een goede dienstverlening vanuit de gemeente is de basis voor vertrouwen. Het gaat om een goede dienstverlening, transparante verantwoording en heldere communicatie. Wij gaan ervoor zorgen dat onze organisatie vraag gestuurd, servicegericht en toegankelijk is.

- *Actieve Haarlemmers: Wij streven er naar 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 kleine, krachtige 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 versterking 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 innovatie 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.*

Eind 2010 werd door de Raad de Kadernota “Minder regels meer Service” vastgesteld. Op basis daarvan werden er actieprogramma’s vastgesteld voor 2011, 2012 en 2013. Hierin werden de concrete inspanningen op het gebied van deregulering opgenomen.

Deregulering gaat over het verminderen van regels en het vereenvoudigen van procedures. Maar het heeft óók betrekking op “meer zaken overlaten aan burgers en bedrijven zelf”. Een recent voorbeeld hiervan is de invoering van het keurmerk voor coffeeshops in 2013. De betreffende ondernemers krijgen hiermee, als ze aan vooraf gestelde eisen voldoen, een grotere eigen verantwoordelijkheid en daarmee minder toezicht vanuit de gemeente. Het keurmerk was weliswaar geen actie uit het project, maar het geeft wel aan dat er ook buiten het project om gewerkt is aan deregulering.

Goede en snellere dienstverlening aan burgers en bedrijven door de gemeente is een belangrijk onderdeel van het project. Een voorbeeld hiervan zijn de zelfbedieningszuilen in de publiekshal. Bij die dienstverlening hoort vooral ook: het goed kunnen uitleggen van nut en noodzaak van bestaande regelgeving. Mensen willen niet horen: “dat is nu eenmaal de regel”, maar ze willen juist snappen waarom die regel bestaat. Een duidelijke uitleg neemt vaak al een stuk wrevel weg bij burgers en bedrijven die een vergunning of ontheffing nodig hebben. Voor een weigering van een vergunning of ontheffing heeft men doorgaans ook wel begrip. Wel wil men zo snel mogelijk duidelijkheid over de lengte van de procedure en de uitkomst daarvan. Verder wordt het gewaardeerd wanneer er vanuit de gemeente wordt meegedacht over eventuele alternatieve oplossingen.

4. Partners bij het streven naar deregulering

Gedurende de projectperiode is er voor wat betreft deregulering meegekeken met het Rijk, het kennisinstituut van de VNG (KING) en collega gemeenten. Daarbij is gebruik gemaakt van “best

practices” uit andere gemeenten over deregulering. Helaas kunnen best practices niet altijd één op één worden overgenomen. Gemeenten verschillen nu eenmaal van elkaar, bijvoorbeeld qua bebouwingsdichtheid, bestuur en bedrijven. Er zal dus altijd per geval moeten worden bekeken of een maatregel uit een andere gemeente toepasbaar en gewenst is voor Haarlem.

Persoonlijke ervaringen van ondernemers, burgers en eigen medewerkers zijn de belangrijkste inspiratiebron geweest bij het opstellen en uitvoeren van de jaarlijkse actieprogramma's. Ook is gebruik gemaakt van de ideeën en suggesties van de Kamer van Koophandel en het MKB. Bij de opstelling van de actieprogramma's is een klankbordgroep geraadpleegd, bestaande uit ondernemers en partners van de stad.

5. Afbakening

De eigen regelgeving van een lokale overheid (ook wel de autonome regelgeving genoemd) is slechts beperkt verantwoordelijk voor de regeldruk. Het Rijk is met zijn regels (als de gemeente die uitvoert ook wel medebewind genoemd) verantwoordelijk voor naar schatting 80% tot 90% van de regeldruk. De behaalde resultaten uit dit project zijn gebaseerd op regelgeving en werkprocessen waar de gemeente zelf rechtstreeks invloed op had.

De directe invloed op vermindering of vereenvoudiging van rijksregels is gering, al probeert de gemeente Haarlem waar dat kan haar rol te nemen om hierover mee te denken en te praten (zie verder over het ambassadeurschap van wethouder Nieuwenburg voor het landelijk project Beter & Concreter in paragraaf 10 van deze evaluatie).

Ook binnen de Europese Commissie wordt een actieprogramma uitgevoerd om administratieve lasten voor burgers en bedrijven te verminderen. Te denken valt aan zaken als e-facturering en vrijstelling van jaarrekeningplicht. Dergelijke Europese lastenvermindering heeft ook doorwerking naar burgers en ondernemers in Haarlem.

6. Organisatie van het project

Het project was een gemeentebrede opgave. Verschillende wethouders waren betrokken bij onderdelen uit de actieprogramma's. Om het belang van deregulering goed en continue te borgen, kreeg wethouder Nieuwenburg deregulering als apart onderwerp in zijn portefeuille. Ambtelijk werd het project aangestuurd door de afdeling Omgevingsvergunning van de hoofdafdeling Veiligheid, Vergunningen en Handhaving. De werkzaamheden zijn binnen de bestaande formatie uitgevoerd. Over alle drie de projectjaren is zowel een actieprogramma als de evaluatie daarover aan de Raad aangeboden.

7. Beoogde effecten van het project

De effecten die met het project werden nagestreefd zijn in de Kadernota Minder regels meer service uit 2010 als volgt omschreven:

Effecten voor de burgers en bedrijven:

- Een *stimulans voor het burgerschap* binnen de 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 *stimulans voor het ondernemerschap* in Haarlem. 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 er minder tijd nodig is om formulieren in te vullen.

- Een gemeente waar je *goed mee kunt samenwerken*. Een gemeente die voor je klaarstaat, met je meedenkt en afspraken nakomt. Samenwerking vanuit vertrouwen, zonder bureaucratie en onnodige verspilling van tijd en geld.

Effecten 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. Belangrijk is wel om te beseffen dat een aantal inspanningen daarentegen extra werk kunnen opleveren.
- *Imagoverbetering gemeente Haarlem*. Door burgers en ondernemers vanuit vertrouwen te benaderen, door dienstverlening transparant te maken, wordt bijgedragen aan het imago van de gemeente.

8. Wat is er op dit punt bereikt?

Hieronder volgt een aantal algemene effecten van het project. In paragraaf 9 zijn alle afzonderlijke resultaten en voltooide acties opgesomd.

Met het afschaffen van een aantal vergunningen (waarvoor veelal algemene regels in de plaats zijn gekomen) wordt meer een beroep gedaan op het eigen beoordelingsvermogen van de betrokken burgers of bedrijven. Uiteraard moeten burgers en bedrijven zich wel aan de algemene regels houden en kan de gemeente daar als het nodig is op handhaven. Met de afschaffing van de vergunningen is tijdwinst behaald zowel voor burgers en ondernemers als voor de gemeente zelf.

In de projectperiode is samengewerkt met de Kamer van Koophandel om de beleving van ondernemers van gemeentelijke dienstverlening in Haarlem in beeld te krijgen. In 2012 is er een onderzoek geweest (een samenwerking Kamer van Koophandel en de gemeente) naar de beleving van de gemeentelijke dienstverlening bij ondernemers. De uitkomsten van het onderzoek zijn in aanwezigheid van de gemeente, Kamer van Koophandel en de betreffende ondernemers gepresenteerd. Kort gezegd hebben de ondernemers aangegeven te wensen dat de gemeente meer denkt vanuit het perspectief van de ondernemers, dat procedures duidelijk zijn, en dat de binnen de gemeente betrokken afdelingen van elkaar weten welke contactmomenten er met de ondernemers zijn geweest en wat daarbinnen is afgesproken. Voor dit laatste punt heeft de gemeente nu, samen met vertegenwoordigers van de bedrijven, in onderzoek of bedrijven behoefte hebben aan het zogenoemde Ondernemingsdossier en zo ja, in welke vorm en mate. In een aantal andere gemeenten wordt dit instrument al naar tevredenheid van de betrokken ondernemers gebruikt.

In 2011 heeft de gemeente het Bewijs van Goede Dienst uitgereikt gekregen. Haarlem heeft daarmee aangetoond dat een meting is uitgevoerd aan de hand van het Normenkader voor Bedrijven en heeft op basis hiervan een verbeterplan opgesteld in samenwerking met het bedrijfsleven om de dienstverlening aan ondernemers zichtbaar te verbeteren.

De medewerkers van de afdeling Omgevingsvergunning hebben een training gevolgd in klantgericht werken. Belangrijk is namelijk dat de klant niet alleen te horen krijgt wat er *niet* kan en waarom niet, maar dat hij ook kort uitgelegd krijgt wat er eventueel *wel* mogelijk is. De ondernemers bijvoorbeeld blijken zich minder te storen aan de regels dan aan de manier waarop daaraan uitvoering wordt gegeven. Dit is een blijvend punt van aandacht voor de gemeentelijke organisatie.

Verder is het bewustzijn over het risico van de regelreflex binnen de gemeente toegenomen. Haarlem moet er voor blijven waken zich verantwoordelijk te voelen voor incidenten en die bijna automatisch te beantwoorden met onevenredige regelgeving.

Lean cursussen binnen de gemeente hebben er toe geleid dat een aantal vergunningen sneller verleend kan worden (denk aan de eenvoudige bouwvergunning die binnen twee weken wordt verstrekt, de procedure rond de kinderdagverblijven is versneld en begin 2014 wordt onderzocht of de evenementenvergunning kan worden versneld). Binnen bureau Vergunningen is één van de medewerkers aangewezen als coördinator voor de voortgang bij het lean maken van de overige vergunningen.

De beoogde imagoverbetering van de gemeente als gevolg van dereguleringsmaatregelen is moeilijk meetbaar ook al omdat hier veel andere aspecten bij betrokken zijn. Bovendien was er om aan het begin van het project geen budget om een 0-meting voor een imago-onderzoek op het alleen het onderdeel deregulering te doen. Toch is de verwachting dat veel burgers en ondernemers tevreden zijn met acties als bijvoorbeeld de snellere afgifte van de eenvoudige bouwvergunning, de (gedeeltelijke) afschaffing van de terrasvergunning en de vrije koopzondag. Vanuit het Rijk en diverse gemeenten is er belangstelling voor de manier waarop Haarlem bezig is met deregulering. Verschillende gemeenten zijn al in Haarlem op werkbezoek geweest om met eigen ogen te zien hoe Haarlem slimmer werkt bij de afhandeling van Wabo vergunningen.

Een exact percentage over de verminderde regeldruk in Haarlem is niet te geven.

Het resultaat is niet meetbaar door uitsluitend te kijken hoeveel regels of vergunningen er zijn afgeschaft of vereenvoudigd. Want ondanks de binnen het project bereikte afname van de regeldruk blijft er ook regelgeving bij komen (vaak rijks- of Europese regelgeving). Bovendien is de impact (merkbaarheid voor burger en/of bedrijf) op het beëindigen van een vergunningssoort die veel wordt gevraagd groter dan bij vergunningssoorten waar minder vraag naar is. Ook het meten van de resultaten in kwalitatieve zin blijft lastig. Een startende ondernemer bijvoorbeeld zal ervaren dat hij met veel regels te maken krijgt. De regels waaraan hij een aantal jaren geleden nog wel zou moeten voldoen, maar nu niet meer, zullen hem niet opvallen. Ten slotte is niet het aantal regels of procedures dat is afgeschaft of gewijzigd een goede graadmeter, maar de mate waarin burgers en bedrijven hier ook echt iets in positieve zin van merken. Omdat hier aan het begin van het project geen 0-meting voor is gedaan, kan dat achteraf niet met cijfers of percentages worden onderbouwd.

9. Overzicht inspanningen “Meer service, minder regels”.

Bij de Kadernota Minder regels, meer service uit 2010 was een overzicht gevoegd met suggesties voor dereguleringsacties binnen de projectperiode. Dit overzicht is, *geactualiseerd naar de stand van december 2013* als “bijlage 2” bij deze evaluatie gevoegd. Aan het begin van het project waren er 76 acties gepland, waarvan er al 22 in het voortraject van het project waren afgerond. Eind 2013 is het aantal gerealiseerde acties opgelopen tot 55 (per abuis staat er bij “Versnellen schuldhelpverleningsaanvragen en bijstandsaanvragen” een rood bolletje, dit moet een groen bolletje zijn). 15 acties lopen nog door in 2014 en 6 acties bleken niet haalbaar. Veel, maar niet alle in dit overzicht genoemde acties zijn teruggekomen in de jaarprogramma’s. En in de jaarprogramma’s van 2011, 2012 en 2013 zijn weer wel acties opgenomen die niet in het oorspronkelijke overzicht stonden. Vandaar dat hieronder nog een expliciete opsomming volgt van de resultaten uit de jaarprogramma’s. Het niet helemaal synchroon lopen van beide overzichten heeft te maken met het feit dat het hier om een dynamisch proces ging waarbij sommige acties niet terugkeerden in een jaarprogramma en andere acties juist pas in de loop van het project zijn toegevoegd.

10. Behaalde resultaten en voltooide acties vanuit de evaluaties van de jaarprogramma’s 2011, 2012 en 2013:

1. Er is geen vergunning meer nodig voor het houden van hinderlijke of schadelijke dieren.
2. De terrasvergunning is alleen nog vereist voor complexe situaties. In het overgrote deel van de gevallen kan worden volstaan met een melding.
3. De afhandeling van uitkeringsaanvragen is versneld door de invoering van de fraudescorekaart.

4. Er heeft onderzoek plaatsgehad naar structurele samenwerking met rijksinspecties ter voorkoming van dubbel toezicht.
5. De gemeente Haarlem heeft in 2011 het Bewijs van Goede Dienst verkregen. Dit biedt een toets voor een normenkader voor dienstverlening aan bedrijven. Het bewijs van Goede Dienst is een initiatief van het Ministerie van Economische Zaken, in samenwerking met MKB Nederland, VNO-NCW, KvK, VNG en het ministerie van Binnenlandse Zaken.
6. Het Bewijs van Goede Dienst is in een aparte bijeenkomst gepresenteerd aan Haarlemse Ondernemers.
7. De vergunning voor koek en zopie is afgeschaft, er zijn algemene regels vastgesteld.
8. Op raadsvoorstellen die bijdragen aan deregulering is het logo van Minder regels, meer service vermeld. Dit logo is ook gebruikt in de persberichten die over deze nota's worden uitgegeven.
9. Er wordt een gezamenlijke schouw uitgevoerd (b.v. bij evenementen: schouw brandweer en gemeente gelijktijdig).
10. De vrije koopzondag is doorgevoerd.
11. De mogelijkheid voor een persoonlijk adviesgesprek voor ingewikkelde evenementen is ingevoerd.
12. Informatie voor vrijwilligers is gebundeld op de ("oude") website van de gemeente.
13. Lastenverlichting op het gebied van horecacontroles is doorgevoerd. Wanneer er bij een controle blijkt dat een ondernemer iets moet aanpassen, kan hij per mail terug melden of de aanpassing heeft plaatsgevonden. Hij hoeft niet opnieuw een handhaver rond te leiden.
14. Wabo-projectbesluiten hoeven niet meer langs de raad ter goedkeuring (snellere doorloop aanvragen).
15. De mogelijkheid voor mediation is ingevoerd bij vergunningverlening (juridisch medewerkers van afdeling Omgevingsvergunning hebben hiervoor een cursus gevolgd).
16. De jaarlijkse ontheffing sluitingstijden horeca en de aanwezigheidsvergunning speelautomaten zijn omgezet in driejaarlijkse ontheffingen. Dit is in de legesverordening 2012 opgenomen, de ontheffingen zijn eind december 2011 voor 3 jaar verleend.
17. In de nieuwe publiekshal van de Raakspoort zijn zelfbedieningszuilen geïnstalleerd.
18. De reclamevergunning is uit de Apv gehaald. Er zijn algemene regels voor in de plaats gekomen. De vergunning voor handelsreclame aan gebouwen etc. valt al onder de Wabo. Hiermee is de benodigde dubbele vergunning verdwenen. Er is afgezien van een meldingsplicht.
19. In de Nota Ruimtelijke Kwaliteit zijn toetsingscriteria opgenomen om tot eenduidigheid van de afhandeling van vergunningaanvragen te komen.
20. De hondenpenning is afgeschaft.
21. Gecertificeerde bedrijven hoeven bepaalde onderzoeken, zoals bijvoorbeeld houten paalfunderingsonderzoeken niet meer aan te leveren of hun aanvraag om vergunning wordt op bepaalde onderdelen niet meer getoetst.
22. De Welstandtoets wordt deels ambtelijk (i.p.v. door de Adviescommissie Ruimtelijke Kwaliteit) uitgevoerd (= tijdswinst in het vergunningenproces).
23. Op initiatief van de Kamer van Koophandel is onderzoek gedaan naar de beleving van gemeentelijke dienstverlening bij ondernemers. De bevindingen uit het onderzoek zijn in december 2012 gepresenteerd in een gezamenlijke bijeenkomst van gemeente, de KvK en een aantal ondernemers. Suggesties voor verbetering worden door de betrokken afdelingen binnen de organisatie opgepakt.
24. Er is een versnelling van de conceptfase in de bestemmingsplanprocedure doorgevoerd.
25. De procedure voor de afgifte van reguliere bouwvergunningen (Wabo, activiteit bouwen) is (bij volledigheid van de aanvraag) teruggebracht van 6 weken naar maximaal 2 weken.
26. De meldingsplicht voor vergunningsvrije werkzaamheden aan monumenten is vervallen.
27. Er is een collectieve geluidsontheffing (i.p.v. de ontheffingen voor alle afzonderlijke deelnemers) doorgevoerd voor de deelnemende cafés en podia aan het evenement Popronde.
28. De quickscan procedure voor bouwplannen niet passend binnen het bestemmingsplan is versneld en verduidelijkt.

29. Er is een pilot uitgevoerd door een aantal gemeenten, waaronder Haarlem om bij kleine bouwwerken aan de achterzijde van gebouwen geen bouwtechnische toets meer uit te voeren. Dit is inmiddels voor de deelnemende gemeenten vastgelegd in de Crisis- en herstelwet en wordt dus in Haarlem ook zo uitgevoerd.
30. De regels rondom het uitstallen van goederen zijn vereenvoudigd. De uitstalvergunning is vervangen door algemene regels.
31. De ventvergunning is afgeschaft. Hiervoor in de plaats zijn algemene regels gekomen.
32. De marktverordening wordt herzien. Overbodige regels en ingewikkelde bepalingen zijn verwijderd, c.q. verduidelijkt. Per marktlocatie komt er een apart inrichtingsplan.
33. Er heeft een ambtelijke brainstorm plaatsgehad met een aantal medewerkers uit diverse afdelingen. Het doel hiervan was om nieuwe ideeën te genereren voor deregulering en om het onderwerp “deregulering” levend te houden binnen de ambtelijke organisatie voor de continuïteit van het dereguleringsproces. Ideeën zijn gedeeld binnen de organisatie.
34. Een groot deel van de medewerkers van de afdeling Omgevingsvergunning heeft een training gevolgd over meer klantgericht werken.
35. Eind 2013 is het nieuwe BIS ingevoerd. En de bestuurlijke stukkenstroom binnen de gemeentelijke organisatie is digitaal geworden (via Verseon).
36. De Apv is in juli 2013 herzien. Er is een aantal regels uit verdwenen en sommige vergunningstelsels zijn omgezet in algemene regels. De model Apv van de VNG vormde een belangrijke leidraad bij een aantal wijzigingen.
37. De gemeentelijke website is begin 2014 vernieuwd. De website is nu ingericht met als uitgangspunt de vraag van de klant (toptakenwebsite). De meest afgenomen gemeentelijke producten zijn leidend. Dit leidt tot een forse teruggang in het aantal webpagina's.
38. In 2014 wordt het Handelsregister van de Kamer van Koophandel een basisregistratie. De ondernemer hoeft vanaf dan bij vergunningaanvragen geen uittreksels meer mee te zenden: de gemeente moet verplicht aansluiten bij deze basisregistratie en hier zelf de benodigde informatie uit halen.
39. Eind 2012 is wethouder Jan Nieuwenburg door het rijk aangesteld als regionaal ambassadeur voor de gemeenten in Noord-Holland voor het programma “Beter en Concreter”. Dit programma is door het Rijk en de VNG opgezet onder meer om tegenstrijdige rijksregelgeving te signaleren en op te heffen. Ook is er de mogelijkheid voor gemeenten om kennis in de vorm van “good practices” op het gebied van deregulering met elkaar uit te wisselen.

Voorbeelden van deregulering in Haarlem *buiten* het project in de periode 2010 tot 2014 zijn:

- De toezichtlasten voor coffeeshops worden minder, wanneer zij beschikken over een door de gemeente uitgegeven “Keurmerk voor coffeeshops”.
- Voor straatartiesten zijn algemene regels opgesteld. De gemeente heeft er voor gekozen hier geen vergunningsplicht voor in te stellen. Betrokkenen kunnen op vertoon van hun legitimatie gratis bij het loket Bedrijven en Omgeving een ontheffing ophalen. Er zijn algemene regels gemaakt waar men zich aan dient te houden en waar op gehandhaafd kan worden.
- Door een nieuwe werkwijze bij de gemeente zijn de administratieve lasten voor aanvragers van subsidie verminderd.

11. Wat is (nog) niet gelukt en waarom niet?

- Afschaffen vergunning opbreken openbare weg: *Dit punt is onderzocht, maar niet wenselijk gebleken. Er moet controle en soms actie van de gemeente zelf blijven op de deugdelijkheid van het aangebrachte straatwerk.*
- Afschaffen collectevergunning: *Dit punt is onderzocht, maar niet wenselijk gebleken. Dit om het aantal collectes te kunnen reguleren en te voorkomen dat ook niet gecertificeerde organisaties langs de deuren gaan.*
- Afschaffen loterijvergunning : *Deze vergunning wordt vereist op basis van de Wet op de Kansspelen. De gemeente is niet bevoegd om deze vergunning af te schaffen.*

- Bij hamerstukken versnelling in besluitvorming Gemeenteraad: *In maart 2013 is in een raadsconferentie over het eigen vergaderstelsel door de Raad besloten om dit niet verder uit te werken.*
- Kapvergunning deels omzetten in algemene regels: *Stuk voor de Commissie Beheer is in mei 2013 teruggetrokken door het college. Er zal naar verwachting op een later moment een nieuw voorstel aan de Raad worden voorgelegd.*
- Uitvoeren minimaregel door gift bedrag ineens: *Als gevolg van de in 2013 in de raad vastgestelde nota "Samen voor Elkaar" is er een aantal cruciale wijzigingen doorgevoerd in het Sociale Domein. Daardoor is de invoering van de minimaregel door gift ineens, vervallen. Met de nota "Samen voor elkaar" is duidelijk wel gestreefd naar meer deregulering en klantgerichtheid onder andere door het uitgangspunt van het Sociale Domein toe te passen, namelijk: één gezin, één plan, één regisseur.*

12. Deregulering in Haarlem ná 2013.

Ook na afloop van het project is blijvende aandacht nodig voor verbetering van de dienstverlening en het verminderen van de regeldruk voor burgers en ondernemers én voor de gemeente zelf. Hieronder wordt verteld wat er al aan initiatieven voor 2014 en verder op de rol staat.

Gemeentelijke acties die doorlopen naar 2014 of in dat jaar worden gestart.

Hoewel het project eind 2013 is afgesloten gaan de inspanningen om tot minder en eenvoudiger regels te komen wel door. Voor 2014 staan de volgende zaken gepland:

1. Het omzetten van de vergunningplicht in algemene regels voor het onderdeel innemen openbare grond is toch in bewerking. Het overgaan op algemene regels vergt uit een oogpunt van veiligheid op de weg een regel indeling in deelgebieden, dus meer maatwerk.
2. Het opstellen van een checklist voor het aanvragen van een vergunning bij het organiseren van een evenement/bijeenkomst. Voor grote evenementen is er al een dergelijke checklist. Voor kleinere evenementen zal binnenkort een apart aanspreekpunt binnen de gemeente zijn. Deze medewerker zal rechtstreeks contact hebben met de organisatoren van kleine evenementen.
3. Via lean sessies wordt onderzocht of de procedure rond de evenementenvergunning versneld kan worden.
4. Het blijvend toetsen van nieuw beleid op mogelijkheden voor minder regels en een goede service.
5. De mogelijkheid van het Ondernemingsdossier wordt verder onderzocht. Er hebben in 2013 wel al verkennende gesprekken plaatsgevonden met alle betrokkenen.
6. De wenselijkheid van vereenvoudiging van de horecavergunningen wordt in 2014 onderzocht. Als dit positief uitpakt kan dit begin 2015 worden geëffectueerd.
7. Er komt een Ondernemerspanel waarmee ondernemers vier maal per jaar via een enquête hun mening kunnen geven over de dienstverlening van de gemeente.

Voorbeelden van inspanningen op landelijk niveau die doorwerken naar de gemeente.

Het Rijk is onder andere bezig met de aanpak van knelpunten in het omgevingsrecht. Door professionals in de bouw is een breed en omvangrijk overzicht aan verschillende soorten knelpunten uit de uitvoeringspraktijk aangeleverd. Het Rijk wil op basis daarvan bezien hoe zoveel mogelijk belemmeringen en onnodige regels kunnen worden geschrapt. Ook zal het Rijk, in samenwerking met de VNG, nadere bekendheid geven aan het standaard in bestemmingsplannen opnemen van ruimere afwijkings- en vrijstellingsmogelijkheden en hardheidsclausules. Verder is in de Crisis- en herstelwet een stuk deregulering opgenomen onder andere om meer vaart te krijgen in bouwinitiatieven.

Landelijk programma "Beter en Concreter".

Het Rijk is in samenwerking met de VNG in 2012 gestart met het programma “Beter en Concreter”. Dit programma borduurt voort op de resultaten van het landelijk inmiddels afgesloten project Minder regels, meer service. Maar er is nadrukkelijk een nieuwe ambitie toegevoegd, namelijk het verbeteren van de uitvoerbaarheid van rijksregelgeving. Dit betekent dat men ook onderzoekt wat de mogelijkheden zijn voor vermindering van regeldruk van door of vanwege het rijk opgelegde regels en procedures. Omdat de meeste regelgeving afkomstig is van het rijk, is het goed na afloop van ons eigen project Minder regels, meer service, aansluiting te hebben bij dit landelijke project. Het project Beter en Concreter kent 3 sporen te weten:

- Betere uitvoerbaarheid (rijks-)regelgeving;
- Vermindering van toezichtlasten;
- Slimmer werken, betere dienstverlening

Om het project vanuit de gemeenten te voeren is er door het Rijk voor elke provincie een “regeldrukambassadeur” benoemd. Voor Noord-Holland is dat de Haarlemse wethouder Nieuwenburg. Gemeentebestuurders kunnen aan de ambassadeurs melden waar zij tegenaan lopen bij het verminderen van regeldruk. Deze verzamelt knelpunten en geleidt ze door naar de Interbestuurlijke Taskforce. Regionaal ambassadeurs van Beter en concreter zijn benoemd door de ministers van BZK en EZ. De ambassadeurs houden periodiek regionale bestuurdersbijeenkomsten. In 2012 en in 2013 zijn er in Haarlem, onder leiding van wethouder Nieuwenburg twee bestuurlijke bijeenkomsten geweest waarbij onder andere het MKB-onderzoek naar de drie grootste ergernissen van ondernemers in hun contact met de overheid is besproken. Verder werd het onderzoek van de “Ontslakkingsbrigade” over de stroperige en ingewikkelde bouwregelgeving en mogelijke oplossingen gepresenteerd¹. Ook zijn voorbeelden uit de diverse gemeenten met elkaar gedeeld. In de laatst gehouden bijeenkomst in november 2013 heeft regioambassadeur Nieuwenburg de aanwezige bestuurders opgeroepen om voor de verkiezingen in 2014 het onderwerp deregulering expliciet op te nemen in de nieuwe collegeprogramma’s en één van de toekomstige wethouders de verantwoordelijkheid voor dit onderwerp te geven.

13. Ten slotte

Het feit dat het onderwerp deregulering in de afgelopen periode zowel bestuurlijk, als ambtelijk goed is belegd, heeft zijn dienst bewezen. Haarlem staat goed op de kaart als het over dereguleringsinspanningen gaat. Als Haarlem dit niveau wil vasthouden zal dat, naast de bestuurlijke borging, ook moeten worden vertaald in een goede borging binnen de ambtelijke organisatie, met een voor dit onderwerp verantwoordelijk medewerker. Deze moet dan de landelijke en lokale ontwikkelingen volgen, nieuwe initiatieven in de organisatie uitzetten en waar nodig aanjagen. Het is uiteraard aan de nieuw gekozen Raad om daar na 19 maart 2014 over te besluiten.

14. Bijlagen

Bijlagen: Evaluatie Actieprogramma 2013 (als onderdeel van deze notitie) en (apart) het overzicht “inspanningen Meer service, minder regels: Kadernota deregulering en dienstverlening”.

¹ Het rijk heeft de conclusies en aanbevelingen uit het rapport hierover van prof. Friso de Zeeuw inmiddels ook in onderzoek.



EVALUATIE actieprogramma 2013

Afgehandeld in 2013
Uitgezocht, maar toch niet haalbaar
Doorlopende actie
Gestart in 2013, loopt door naar 2014

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

Inspanning	AFD.	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
1. Versnelling en verduidelijking quick scan procedure bouwplannen niet passend binnen bestemmingsplan.	VVH/OV en DV en Gebiedsmanagers	EC	Er worden duidelijkere richtlijnen gegeven over wanneer een ruimtelijk initiatief in aanmerking komt voor een omgevingsvergunning. Zowel de organisatie als de aanvrager zijn gebaat bij duidelijkheid aan het begin van het traject. Dit bespaart voor beide partijen tijd en geld. <i>In het derde kwartaal van 2013 is hieraan uitwerking gegeven. Quick scan zal uitsluitend nog worden uitgevoerd als er bij een initiatief niet passend binnen het bestemmingsplan sprake is van: een groot maatschappelijk en/of economisch belang, een duidelijke fout in het bestemmingsplan of een situatie waarin in het bestemmingsplan al rekening is gehouden.</i>	
2. Bij hamerstukken versnelling in besluitvorming Gemeenteraad.	Griffie	BS	Tussen behandeling van hamerstukken in de commissie en vaststelling in de gemeenteraad zit vaak twee	

			weken. In het kader van de evaluatie van het vergaderstelsel in 2013 zal bekeken worden of dit versneld kan worden. <i>In maart 2013 is in een raadsconferentie over het eigen vergaderstelsel besloten om dit niet verder uit te werken.</i>	
3. Invoeren Ondernemingsdossier.	VVH/HBO en OV	BS/EC	Voor de horeca wordt het ondernemingsdossier ingevoerd, dit is een nieuwe manier van samenwerken en informatie delen tussen gemeente en horecaondernemers. Alle activiteiten worden zichtbaar en informatie wordt hierin gedeeld, dit betekent sneller vergunning en vereenvoudiging van het toezicht. <i>In 2013 zijn de gesprekken gestart met Horeca Nederland. Het streven is om in 2014 met een pilot van start te gaan.</i>	
4. Pilot bouwregelgeving uitvoeren.	VVH/OV	EC	B&W hebben al eerder besloten indien dit mogelijk wordt mee te doen aan de pilot met andere gemeenten om bij kleine bouwwerken aan de achterzijde van gebouwen geen bouwtechnische toets meer uit te voeren. Zodra dit wettelijk mogelijk wordt, zal hiervoor besluitvorming plaatsvinden. <i>In de Crisis- en herstelwet is inmiddels geregeld dat Haarlem deze werkwijze kan toepassen.</i>	
5. Leanmanagement invoeren op vergunningverlening.	VVH/OV	EC	In navolging op de flitsvergunning voor kleine bouwwerken worden alle vergunningsprocedures lean gemaakt. <i>In oktober 2013 is er gestart met het lean maken van de evenementenvergunning. Andere vergunningsoorten zullen nog volgen.</i>	
6. Afspraken met corporaties uit Lokaal Akkoord uitwerken.	VVH/OV	JN	In het lokaal akkoord is vastgelegd dat gemeente en corporaties afspraken gaan maken over het beperken van de bouwtechnische toets bij woningbouwplannen. Deze afspraken kunnen	

			<p>gecertificeerde bureaus behelzen.</p> <p><i>Op 2 oktober 2013 is dit akkoord ondertekend door Elan, Ymere, Pré Wonen en de gemeente. Opgenomen zijn de prestatieafspraken voor de periode 2013-2016. Uitwerking afspraken vanaf oktober 2013. Het beperken van de bouwtechnische toets is overigens onderdeel van de opinienota "Denkrichtingen bouwleges" die in november 2013 aan de Raad is voorgelegd.</i></p>	
7. Uitstalvergunning aanpassen.	SZ/E&C + VVH/OV	JN	<p>De procedure en regels rondom het uitstellen van goederen worden vereenvoudigd. <i>In juli 2013 heeft de Raad hiertoe algemene regels vastgesteld en de vergunning afgeschaft (nota nr. 2013/50350).</i></p>	
8. Vergunning innemen openbare grond aanpassen.	DV/Balie + GOB	LM	<p>Alleen voor gecompliceerde situaties is een vergunning/ontheffing nodig, voor activiteiten waarbij de veiligheid niet in het geding is, is een meldingsplicht voldoende. Het kost burgers en ondernemers minder tijd en minder ergernis. <i>Algemene regels zijn in voorbereiding</i></p>	
9. Ventvergunning en flyervergunning afschaffen.	VVH	BS	<p>De regels voor venten en flyeren worden omgezet in algemene regels. Handhaving blijft mogelijk. <i>Vergunning is afgeschaft en algemene regels zijn gereed.</i></p>	
10. Reclamevergunning vereenvoudigen en grotendeels omzetten in algemene regels met meldingsplicht.	VVH	JN	<p>De huidige regels uit de Apv voor reclame kunnen worden omgezet in algemene regels, in beschermd stadsgezicht en bij monumenten blijft een vergunningplicht op grond van de WABO bestaan. <i>In juli 2013 heeft de Raad hiertoe besloten (nota nr. 2013/50350).</i></p>	
11. Evenementenvergunningen verder vereenvoudigen.	VVH	BS	<p>Nog verder vereenvoudigen van vergunningen voor evenementen. <i>Is laatste kwartaal van 2013 in voorbereiding gegaan.</i></p>	

12. Kapvergunningplicht deels omzetten in algemene regels.	GOB + VVH/OV	LM+EC	Nieuwe Bomenverordening is in concept gereed, inventarisatie monumentale particuliere bomen is gestart. <i>Stuk voor de Commissie Beheer is in mei 2013 teruggetrokken door het college. Er zal op een later moment een nieuw voorstel aan de Raad worden voorgelegd.</i>	
13. Doorlichten alle vergunningen met behulp van toetsingskader (eventueel aangevuld met de lokale effectentoets).	gemeentebreed	BS	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 worden. Vervolgens kunnen we procedures vereenvoudigen en onze dienstverlening verbeteren. <i>De Apv is in juli 2013 gewijzigd (raadsbesluit 16 mei 2013). In afwachting van de nieuwe rijksregelgeving voor de horeca zal dat onderdeel in zijn geheel in 2014 in de Apv worden aangepast (vervangen terrasvergunning en verlov tot één exploitatievergunning). In 2014 moet de gemeente aangesloten zijn bij de basisregistratie van het nieuwe Handelsregister (rijksregelgeving). Dit betekent dat ondernemers bij een vergunningaanvraag geen uittreksels uit het register van de KvK meer hoeven te</i>	

			overleggen. De gemeente raadpleegt dan rechtstreeks het nieuwe Handelsregister van de KvK.	
--	--	--	--	--

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

Inspanning	Afd	PH	Winst voor burgers en ondernemers	SvZ
14. Uitvoeren minimaregel door gift bedrag ineens.	SZW	JN	Er wordt een webshop gebouwd waar de persoon die hier recht op heeft punten krijgt en online direct lid kan worden en zaken kan kopen zonder verantwoording achteraf. <i>Toelichting: Als gevolg van de in 2013 in de raad vastgestelde nota "Samen voor Elkaar" is er een aantal wijzigingen doorgevoerd in het Sociale Domein. Daarmee is de invoering van de minimaregel door een gift ineens, vervallen. Met deze nota is gestreefd naar meer deregulering en klantgerichtheid onder andere door hét uitgangspunt van het Sociale Domein toe te passen, namelijk: één gezin, één plan, één regisseur.</i>	
15. Digitaal aanvragen mogelijk maken van diverse vergunningen of ontheffingen.	M&S	CM	Digitaal aanvragen van bijvoorbeeld speelautomatenvergunningen, ontheffing sluitingstijden, evenementenvergunningen, marktvergunningen, standplaatsvergunningen levert administratieve lastverlichting op. <i>De nieuwe toptaken website is in januari 2014 gestart. In een latere fase zal worden gekeken naar verdere mogelijkheden voor digitale vergunningverlening. De evenementenvergunning zal één van de eerste producten zijn die hiervoor in aanmerking komen. Voorlopig kunnen de overige Apv-vergunningen door middel van een invulbaar Pdf-formulier worden aangevraagd.</i>	

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

Inspanning	Afd	PH		SvZ
16. Vereenvoudiging Marktverordening en marktreglement.	VVH/O V	JN	De huidige marktverordening en het marktreglement blijken onnodig ingewikkeld. Er zal een vereenvoudiging van de tekst en afschaffing van overbodige bepalingen plaatsvinden. <i>Vaststelling nieuwe verordening eerste</i>	

			<i>kwartaal 2014. Daarnaast zal er door b&w per locatie een inrichtingsplan worden vastgesteld.</i>	
17. Brainstormgroep mogelijkheden voor verdere deregulering.	Gemeen tebreed	JN	Er zal een brainstormgroep worden ingesteld om verder na te denken over mogelijkheden voor dereguleringsacties in 2013 en volgend. <i>Interne brainstorm is gehouden op 12 september 2013. Opmerkingen betroffen overwegend de werkprocessen binnen de gemeente. Opmerkingen en suggesties voor verbetering zijn overhandigd aan het Directieteam.</i>	
18. Lokaal meldpunt minder regels.	DV	Jvd H	Dit meldpunt is bedoeld om iedere burger of ondernemer die geconfronteerd wordt met onduidelijke regels en/of onnodige lasten. <i>In 2014 wordt er gestart met een Ondernemerspanel, waar ondernemers dit soort meldingen kunnen doen. Voor burgers blijft de mogelijkheid open van meldingen via Antwoord@Haarlem.nl.</i>	
19. Stageproject In Holland deregulering.	Gemeen tebreed	JN	Studenten van In Holland zullen als stageopdracht krijgen om binnen de gemeentelijke organisatie als buitenstaanders mee te kijken naar de regels en werkprocessen binnen de gemeente. Doel van de opdracht is: komen met voorstellen voor mogelijkheden om als gemeente goedkoper en sneller te kunnen werken, waardoor de klant ook voordeel ervaart in de vorm van minder regels/kosten. <i>Twee studenten van de Hogeschool In Holland hebben een half jaar stage gelopen bij de gemeente waarbij zij vrij waren aan te geven wat zij van de regels en werkprocessen binnen de gemeente vonden. Er is een eindrapport opgemaakt. Onderzocht wordt of hier (nieuwe) voor de gemeente bruikbare ideeën uit zijn voortgekomen. Waarschijnlijk zal er in 2014 als vervolg op deze stageopdracht een opdracht komen voor studenten van een Universiteit. Daarbij zal de opdracht aan deze studenten verder afgebakend worden.</i>	
20. Vernieuwing BIS, digitalisering stukkenstroom.	Griffie	BS	In voorjaar 2013 wordt een nieuw Bestuurlijk Informatiesysteem ingevoerd, toegankelijk voor burgers en raadsleden. Het nieuwe BIS maakt het eenvoudig om papierloos te werken, dit brengt efficiency mee in administratieve ondersteuning. <i>Dit nieuwe systeem is in het najaar van 2013 ingevoerd.</i>	
21. Algemene Plaatselijke Verordening aanpassen.	M&S/Ju Za	CM	De APV kan omgezet worden in de standaard APV van de VNG met minder	

			<p>uitzonderingen. <i>Raadsbesluit van 16 mei 2013, ingangsdatum herziene APV is 1 juli 2013 (b&w 2013/105466).</i></p>
<p>22. Implementeren toetsingscriteria voor nieuwe lokale wet- en regelgeving.</p>	<p>VVH/O V + M&S/Ju Za</p>	<p>JN/ CM</p>	<p>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. <i>Is een continue proces. Werd binnen project "Minder regels, meer service" in de gaten gehouden.</i> <i>Bovendien neemt Haarlem deel aan andere dereguleringsprojecten, zoals Kloosterhoeveberaad, Bouwen op Vertrouwen en Beter & Concreter. Voor dit laatste project is wethouder Nieuwenburg door het rijk benoemd als regioambassadeur voor Noord-Holland.</i> <i>Doel hiervan is: ideeën voor deregulering genereren uit eigen netwerk en deze weer delen met andere gemeenten in Noord-Holland. Op 8 november 2013 heeft er een bijeenkomst plaatsgehad met andere gemeentebestuurders uit Noord-Holland.</i> <i>Thema's waren: ontslakken bij ruimtelijke initiatieven, toptaken (klantvriendelijker inrichten gemeentelijke website) en MKB onderzoek naar regeldruk bij gemeenten.</i></p>