

Raadsstuk 143/2006
B&W datum 18 juli 2006
Sector/Afd SO/vt
Reg.nr(s) 06/29

Onderwerp **Beantwoording vragen van de heer C.J. Pen inzake vereenvoudigen vergunningen en verbetering dienstverlening ondernemers**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Ingevolge het bepaalde in artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergadering van de gemeenteraad stellen wij u hierbij in kennis van de op 9 mei 2006 bij ons college ingekomen vragen van de heer C.J. Pen en het door het college gegeven antwoord.

De burgemeester,
mr. B.B. Schneiders

Van: CDA fractie Haarlem
Cees-Jan Pen

Aan: College van B&W
T.a.v. portefeuillehouder Economische Zaken

Betreft: Vereenvoudigen vergunningen en verbetering dienstverlening ondernemers

Geacht college,

Vermindering van de bureaucratie, betere dienstverlening voor ondernemers en het versterken van de concurrentiekracht van ondernemers staan hoog op de politieke agenda. Dit is een taak voor Rijk provincies en ook voor gemeenten. Op lokaal niveau moet vooral het midden- en kleinbedrijf profiteren door het schrappen of eenvoudiger maken van regels en vergunningen op met name het terrein van milieubepalingen, bouw en verbouw, transport, horeca en parkeren. Ook dient de dienstverlening aan ondernemers te verbeteren via onder meer 'shared service organisaties', beter gebruik ICT, toepassing van de wet 'lex silencio positivo' en inzicht in de manier waarop de prijs van een vergunning is bepaald (zie ook www.vereevoudigingvergunningen.nl en www.strijdigeregels.nl).

De economische ontwikkeling van de gemeente Haarlem baart het CDA zorgen. Ondanks de bereikte resultaten rond starters- en acquisitiebeleid, veilig ondernemen en de investeringen in de Waarderpolder blijft de economische ontwikkeling achter (Staat van Haarlem, april 2006). Met name de dienst- en vergunningverlening moet beter. Zo staat er letterlijk op p. 15: *"het bleek dat met name ondernemers moeilijk een weg in de gekantelde organisatie van SO konden vinden.....ondernemers hadden liever contact met een deskundige zonder tussenkomst van een accountmanager"*. Ook laat paragraaf 3.1 zien dat we te weinig doen aan het vasthouden van bedrijven, de relatie tussen de gemeente en het bedrijfsleven het relatiebeheer. Juist omdat de dienst- en vergunningverlening voor burgers goed

functioneert, bevreemdt dit ons des te meer, mede gelet op de uitkomsten van de Benchmark Gemeentelijke Ondernemingsklimaat van het Ministerie van Economische Zaken. Hieruit bleek dat in 2005 Haarlem matig presteerde op: contacten met ambtenaren, nakomen van afspraken, mogelijkheid klachten te uiten, telefonische bereikbaarheid en kennisniveau van ambtenaren. Alleen het inrichten van een fysiek bedrijvenloket is volstrekt onvoldoende.

De fractie van het CDA wenst naar aanleiding van bovenstaande schriftelijke vragen te stellen ex artikel 38.

- Vraag 1. Deelt u onze zorgen over de matige dienst- en vergunningverlening van de gemeente aan ondernemers?
- Vraag 2. Kunt u ons op korte termijn informeren hoe het fysieke bedrijvenloket is georganiseerd en is verankerd in de gemeentelijke organisatie?
- Vraag 3. Werkt het college aan een plan van aanpak voor het vereenvoudigen en zo mogelijk schrappen van vergunningen voor ondernemers? Zo ja, op welke wijze informeert u de raad daarover?
- Vraag 4. Onderzoekt u de mogelijkheden om in Haarlem van een ‘shared service organisatie’, beter gebruik van ICT en toepassing van de wet ‘lex silencio positivo’ en het geven van een duidelijker overzicht in de manier waarop de prijs van een vergunning is bepaald? Zo ja, welke?
- Vraag 5. Werkt het college aan het verbeteren van de contacten tussen ambtenaren/bestuurders en het bedrijfsleven en een beter relatiebeheer?

Met vriendelijke groeten,

Cees-Jan Pen

Aan de heer C.J. Pen
lid van de gemeenteraad
Kleverparkweg 54 rood
2023 CG Haarlem

Onderwerp:
Beantwoording vragen inzake
vereenvoudigen vergunningen en
verbetering dienstverlening ondernemers

Uw brief van:
9 mei 2006

Geachte heer Pen,

Bijgaand treft u de antwoorden aan op de vragen die u heeft gesteld (mei 2006) over de vereenvoudiging van vergunningen en verbetering dienstverlening aan ondernemers. In de beantwoording wordt verwezen naar het plan van aanpak dat bij de opening van het loket in februari van dit jaar is vastgesteld om te komen tot een goed functionerend loket. Dit plan wordt als bijlage aan dit schrijven toegevoegd.

1. *Deelt u onze zorgen over de matige dienst- en vergunningverlening van de gemeente aan ondernemers?*

Antwoord

In het kader van het Grote Steden Beleid heeft de gemeente Haarlem afspraken gemaakt om het ondernemersklimaat te verbeteren. Eén van de doelstellingen is de dienstverlening aan het bedrijfsleven op een hoger niveau te brengen. Uit de laatste benchmark naar gemeentelijk ondernemersklimaat (mei 2005) blijkt dat Haarlem nog wel een verbetering kan realiseren op het gebied van gemeentelijke dienstverlening maar ook dat de waardering van Haarlemse ondernemers voor het ondernemersklimaat is gestegen. Op het gebied van toegankelijkheid van het bedrijvenloket heeft Haarlem een aanzienlijke verbetering kunnen noteren van 6.0 naar 6.5. Het oordeel over de vindbaarheid van het loket was echter gedaald (van 6.3 naar 6.1). Het oordeel over de dienstverlening van de gemeente is ongeveer gelijk gebleven (van 5.6 naar 5.5)

Uit het onderzoek dat is uitgevoerd in het kader van het verbeterings- en innovatieproject van het ministerie van economische zaken van mei 2006 blijkt ook dat ondernemers in het algemeen nog niet zo tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening.

De waarheid gebiedt echter ook te zeggen dat ons geen (grote aantallen) signalen van bedrijven bereiken dat de dienstverlening van de gemeente aan hen gebrekkig zou zijn. Dit blijkt evenmin uit het aantal klachten dat bij de gemeente wordt ingediend. Uit de VROM-inspectie van 2005 blijkt dat Haarlem bij de uitvoering van de bouwregelgeving het goed doet.

Desondanks erkennen wij dat de dienstverlening aan het bedrijfsleven verdere verbetering behoeft. Hiertoe hebben wij een plan van aanpak vastgesteld (december 2005). Voor de uitvoering van dit plan van aanpak is het jaar 2006 genomen. Dit heeft inmiddels geleid tot een aantal resultaten waaronder het beschikbaar krijgen van meer productfolders en aanvraagformulieren (ook op het digitale loket van de

website van de gemeente) en het thuis via internet kunnen volgen van bouwaanvragen (pilot). Aan meer, grotere en kleinere verbeteringen, wordt momenteel hard gewerkt.

2. *Kunt u ons op korte termijn informeren hoe het fysieke bedrijvenloket is georganiseerd en is verankerd in de gemeentelijke organisatie?*

Antwoord

Het ondernemersloket maakt deel uit van het loket Bouwen, Wonen & Leefomgeving (BWL) van de Publieksdienst aan de Zijlsingel.

De informatie die de medewerkers van dit loket (momenteel wordt gewerkt aan het specialiseren van enkele medewerkers voor de bemensing van het ondernemersloket) beschikbaar moeten hebben, wordt grotendeels verzorgd door de sector SO. Dat heeft plaatsgevonden door het aanleveren van eenvoudige productinformatie, het overdragen van kennis over de Waarderpolder, andere bedrijventerreinen, bedrijfsverzamelgebouwen, ontwikkelingen in de Spoorzone e.d. (zie hiervoor pag. 3 bovenaan van het Plan van Aanpak verbetering entree en dienstverlening bedrijfsleven).

Ons voornemen is om de verbinding tussen het ondernemersloket en de beleidsmedewerkers in de backoffice in de nieuwe organisatie verder te versterken. Over de wijze waarop dit zal geschieden en de positionering van het bedrijvenloket in de nieuwe organisatie wordt u nader geïnformeerd bij de reorganisatie voorstellen.

3. *Werkt het college aan een plan van aanpak voor het vereenvoudigen en zo mogelijk schrappen van vergunningen voor ondernemers? Zo ja, op welke wijze informeert u de raad daarover?*

Antwoord

De gemeente neemt deel aan het “Convenant Stroomlijning dienstverlening aan Ondernemers van het ministerie van Economische Zaken”. Binnen dat convenant richt de gemeente zich op een drietal verbeteringstrajecten, te weten:

- Aanpak van strijdige regels

Er wordt op het ministerie van EZ en VROM gewerkt aan een modelverordening die landelijk kan worden ingevoerd ter vervanging van de plaatselijke APV's.

Haarlem participeert in de landelijke werkgroep en zal initiatieven daar waar mogelijk steunen

- Het bedrijvenloket

De onderzoeksresultaten en leerervaringen van andere gemeenten worden gebruikt om het bedrijvenloket van de gemeente Haarlem te verbeteren. Met name de herkenbaarheid van het bedrijvenloket is daarbij een belangrijk aandachtspunt

- De vereenvoudiging van vergunningen

Het voornemen is één omgevingsvergunning te regelen waarmee een aantal nu nog bestaande vergunningen kan worden vervangen.

4. *Onderzoekt u de mogelijkheden om in Haarlem van een ‘shared service organisatie’, beter gebruik van ICT en toepassing van de wet ‘lex silencio positivo’ en het geven van een duidelijker overzicht in de manier waarop de prijs van een vergunning is bepaald? Zo ja, welke?*

Antwoord

Ja, in het najaar van 2006 zal een projectgroep starten die zich zal focussen op de administratieve lastenverlichting voor bedrijven en ondernemers.

Met behulp van ICT wordt gewerkt aan het verbeteren van de digitale dienstverlening voor ondernemers, zo is het inmiddels mogelijk een bouwvergunning digitaal te volgen en zijn veel vergunningsaanvragen digitaal beschikbaar. Voor zover het de wet silencio positivo betreft is landelijke wetgeving in de maak die de gemeente Haarlem zal volgen.

5. *Werkt het college aan het verbeteren van de contacten tussen ambtenaren/bestuurders en het bedrijfsleven en een beter relatiebeheer?*

Antwoord

Ja, hoewel er al goede overlegvormen zijn zoals de centrum management groep Haarlem, het parkeeroverleg met het bedrijfsleven en het horecaoverleg zijn wij voornemens het overleg bedrijfsleven nieuw leven in te blazen. Daarnaast is de gemeente momenteel in gesprek met diverse organisaties van ondernemers en onderwijsinstellingen waaronder het Nova college en IN-Holland om tot intensivering van de samenwerking te komen. Centraal doel is de versterking van de lokale economie en het realiseren van een effectief kennisnetwerk.

Voor zover het het verbeteren van het relatiebeheer betreft is de gemeente doende een digitaal netwerk aan te schaffen waarmee een belangrijke verbetering zou kunnen worden gerealiseerd.

Tenslotte wordt nagedacht over het goed organiseren van pro-actief accountmanagement. Het huidige project Ondernemend Werven dat daar voor een deel in voorziet loopt eind 2006 af. In de reorganisatievoorstellen zal hiervoor een oplossing worden geboden.

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris
drs. M.C.A. den Haan, plv.

de burgemeester
mr. B.B. Schneiders