



## Minder regels, minder kosten?

Deregulering en administratieve lastenverlichting  
in de gemeente Beek

9 april 2010







## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Aanleiding en doel	5
1.2	Onderzoeksvragen	5
1.3	Reikwijdte van het onderzoek	6
2.	Onderzoeksaanpak	11
2.1	Methode van onderzoek	11
2.2	Toetsingskader	11
2.3	Leeswijzer	12
3.	Dereguleringsbeleid tot 2006	15
3.1	Inleiding	15
3.2	Nulmeting	15
3.3	Maatregelen en acties in het ZOR-RO programma	15
4.	Dereguleringsbeleid in het tijdval 2006-2009	17
4.1	Inleiding	17
4.2	Het SIRA-traject	17
4.3	Dienstverleningsvisie	21
4.4	Domein Bestuurszaken	22
4.5	Domein Publiekszaken	24
4.6	Domein Werk en Inkomen	26
4.7	Domein Welzijn, Zorg en Onderwijs	26
4.8	Domein Beheer Openbare Ruimte	27
4.9	Domein Ruimtelijke Ordening, Bouw- en Woningtoezicht	28
4.10	Domein Financiën en Belastingen	29
5.	Realisatie doelstellingen en toetsing aan toetsingskader	31
5.1	Realisatie dereguleringsdoelstelling programmabegroting 2008	31
5.2	Toetsing stand van zaken aan het toetsingskader	31
5.3	Projectaanpak deregulering en lastenverlichting	33
5.4	Kanttekeningen commissie	33
5.5	Bevindingen andere onderzoeksinstanties	34
5.6	Kosten-batenanalyse ambtelijke inzet	34
6.	Invloed van deregulering op het ondernemersklimaat in beek	35
6.1	Ondernemersklimaat	35
6.2	Communicatie met het bedrijfsleven	35
6.3	Klantvriendelijkheid voor ondernemers	36
6.4	Beek gezien door de Kamer van Koophandel	36



7.	Rol van de gemeenteraad bij deregulering	39
7.1	Wettelijk kader	39
7.2	Uitvoeringspraktijk	39
7.3	Landelijke ontwikkelingen na de gemeenteraadsverkiezingen	39
8.	Conclusies en aanbevelingen	41
8.1	Conclusies	41
8.2	Aanbevelingen	43
 Bijlagen		
1.	Geraadpleegde bronnen en literatuur	46
2.	Overzicht gevoerde gesprekken	48
3.	Overzicht eerdere onderzoeken rekenkamercommissie	49
4.	De rekenkamercommissie	51



## 1. Inleiding en onderzoeksaanpak

De overheid wil de regelzucht en bureaucratie in Nederland terugdringen. Daartoe heeft het kabinet nationale doelstellingen geformuleerd. In het bestuursakkoord van juni 2007 tussen rijk en gemeenten is afgesproken dat ook de gemeenten hun bijdragen leveren aan de vermindering van de administratieve lastendruk van burgers en bedrijven. De gemeente Beek heeft in het coalitieprogramma 2006 - 2010 de intentie uitgesproken om het in gang gezette proces van deregulering voort te zetten en zo nodig te komen met aanvullende voorstellen. In de programmabegroting 2008 heeft het college doelstellingen aangegeven.

Dit onderzoeksrapport beschrijft en evalueert de deregulering in de gemeente Beek. In dit eerste hoofdstuk komen de aanleiding van het onderzoek, het doel, de onderzoeksvragen en de reikwijdte van het onderzoek aan bod.

### 1.1 Aanleiding en doel

#### 1.1.1 Aanleiding

De gemeenteraad van de gemeente Beek heeft de rekenkamercommissie (verder aan te duiden als “de commissie”) verzocht een onderzoek in te stellen naar de stand van zaken van het dereguleringsproces in de gemeente Beek. De raad is geïnteresseerd in de opzet van het dereguleringsproces en de procedures waarmee permanente aandacht wordt gevraagd voor dit onderwerp. Ook wil de raad kennisnemen van de concrete resultaten. In het bijzonder vraagt de raad aandacht voor de effecten van het dereguleringsproces op het ondernemersklimaat in de gemeente Beek.

#### 1.1.2 Doel

Het doel van dit onderzoek is het inzichtelijk maken van de stand van zaken en de resultaten van het dereguleringsbeleid van het college en de uitvoering door de ambtelijke organisatie.

Ook het trekken van conclusies ter bevordering van een doelmatig en doeltreffend dereguleringsproces ten behoeve van burgers en bedrijfsleven behoren tot de doelstelling van het onderzoek. Conclusies leiden tot aanbevelingen die naar de commissie hoopt bijdragen aan een succesvolle aanpak van deregulering en administratieve lastendruk.

### 1.2 Onderzoeksvragen

#### 1.2.1 Hoofdonderzoeksvraag

De hoofdonderzoeksvraag voor dit onderzoek luidt:

Wat is zowel in beschrijvende als evaluerende zin de stand van zaken in de gemeente Beek ten aanzien van het onderwerp deregulering?



### 1.2.2 Deelvragen

In deze paragraaf wordt de hoofdonderzoeksvraag opgedeeld in deelvragen. Om te kunnen komen tot een opsomming van de deelvragen volgt eerst in vogelvlucht, de later in dit rapport uit te werken historie ten aanzien van het onderwerp deregulering en administratieve lastenverlichting in Beek.

- In 2005 is de gemeente Beek van start gegaan met een actief dereguleringsproces;
- in het coalitieprogramma 2006 - 2010 is sprake van het “voortzetten van het dereguleringsproces”;
- in de programmabegroting 2008 worden concrete doelstellingen geformuleerd ten aanzien van deregulering:
  - inventarisatie van alle beleidsregels op basis waarvan beleidsregels worden ingetrokken of geschrapt;
  - de overgebleven beleidsregels beschikbaar stellen op de website;
  - via een nieuwe werkwijze voor het opstellen van beleidsregels de kwaliteit waarborgen voor de toekomst;
  - aandacht voor het continu proces van deregulering;
  - vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven in 2008 met 25% ten opzichte van 2006;
  - nieuwe wet- en regelgeving op dit punt volgen en implementeren.

Dit resulteert in de volgende deelvragen:

1. Hoe is de deregulering in de gemeente Beek sinds 2005 ingezet en welke procedures zijn ontwikkeld voor continue aandacht voor dit thema? Wat zijn de concrete resultaten?
2. Zijn de doelstellingen aangaande lokale regelgeving uit de programmabegroting 2008 gerealiseerd?
3. Welke rol speelt deregulering (op gemeentelijk niveau) voor de ondernemer in de gemeente Beek? Welk effect heeft het gevoerde beleid voor ondernemers?
4. Wat is de rol van de raad aangaande deregulering? Hoe wordt die rol ingevuld?

Ook heeft het bovenstaande er toe geleid dat de commissie haar onderzoek heeft opgedeeld in twee perioden: de tijd voorafgaand aan het coalitieprogramma 2006 - 2010 in hoofdstuk 3 en het tijdvak 2006-2009 in hoofdstuk 4. Waarbij opgemerkt moet worden dat de laatste periode feitelijk ook nog eens uiteenvalt in de eerste jaren van de coalitie, daar waar het gaat over de beschrijving van het beleid dat in die periode is ontstaan. En anderzijds de beschrijving van de feitelijke situatie bij het schrijven van dit rapport .

### 1.3 Reikwijdte van het onderzoek

De gemeenteraad van Beek heeft de commissie gevraagd een onderzoek in te stellen naar het dereguleringsbeleid van de gemeente. In de rapportage worden regelmatig de termen deregulering en administratieve lastenverlichting gebruikt. Deregulering is kort weergegeven het verminderen en vereenvoudigen van de officiële regelgeving. Administratieve lasten worden gedefinieerd als de tijd en kosten van burgers en ondernemingen om te voldoen aan informatieverplichtingen voortvloeiend uit wet- en regelgeving van de overheid. Het gaat dan om alle administratieve lasten zoals het bestuderen van regelgeving, verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie inclusief de kosten van verplichte onderzoeken.



Deze benadering van administratieve lasten is eenzijdig, omdat ze voorbijgaat aan de effecten aan de ‘andere zijde’: de tijd en kosten die het gemeentelijk apparaat in de (gewijzigde) regelgeving moet steken. De commissie komt daar bij de conclusies en aanbevelingen op terug.

### 1.3.1 Afbakening verschil tussen deregulering en administratieve lastenverlichting

Deregulering en administratieve lastenverlichtingen worden vaak, maar onterecht, als synoniem gebruikt. Ook in Beek wordt de term deregulering gebruikt terwijl de vraagstelling van de raad tendeert naar vragen rond administratieve lastenverlichting. Deregulering is een middel om te komen tot administratieve lastenverlichting.

Administratieve lastenverlichting is een meeromvattend begrip dan deregulering. Bij vermindering van de administratieve lasten speelt niet alleen de aanpak van regels een rol.<sup>1</sup> Ook de wijze waarop de regeldruk bewaakt wordt en bijvoorbeeld de implementatie van het regime dat voor vervallen regels in de plaats komt is van belang. Evenals de bejegening van en de communicatie met burger en bedrijfsleven.<sup>2</sup>

Bij vermindering van de administratieve lasten speelt dus ook het Dienstverleningsconcept van de gemeente een rol. H. Winter (2009) schetst het volgende beeld: ‘Op lokaal niveau wordt vooral geïnvesteerd in verbetering van dienstverlening. Onder de noemer van ‘deregulering’ zijn de afgelopen jaren binnen de gemeenten veel projecten op gang gekomen ter verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. De inzet van ICT ter verbetering van de dienstverlening scoort hoog.’<sup>3</sup> ‘Verder zetten gemeenten in op het versnellen van besluitvorming en vereenvoudiging van vergunningplichten. Concrete voorbeelden van succesvolle dereguleringsinitiatieven zijn het afschaffen van de kapvergunning en de vergunning voor kleine evenementen. Het afslanken van de Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) is een vrij breed genoemd dereguleringssucces. Verder worden veel initiatieven genoemd onder de noemer van ‘slimme dienstverlening’: vereenvoudiging van formulieren, één loket voor het bedrijfsleven, geautomatiseerde aanvraagprocedures, het eenmalig volstaan met het overleggen van gegevens en het concentreren van vergunningprocedures.’<sup>4</sup>

### 1.3.2 Onderzoek deregulering in Beek binnen de context van administratieve lastenverlichting

Gegeven het belang om bij een onderzoek naar deregulering ook de consequenties voor de administratieve lastenverlichting in beeld te krijgen, komt de commissie tot de volgende vaststelling van de reikwijdte van het onderzoek.

De commissie heeft er voor gekozen het onderwerp deregulering te onderzoeken in de context van de administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven. Voor zover het beleid op het terrein van de dienstverlening en de uitvoering van dat beleid een kwestie zijn voor de beoordeling (van het effect) van de deregulering wordt de dienstverlening in het onderzoek meegenomen.

<sup>1</sup> Voor zover de commissie bekend, is er tot nu toe door lokale rekenkamers slechts één onderzoek ingesteld dat louter deregulering (in de enge betekenis van het woord) tot onderwerp had. Het betreft een onderzoek naar het kapvergunningenbeleid in de gemeente Ermelo in 2007. In het rapport zijn geen eindconclusies getrokken. Het resultaat van het onderzoek is aangemerkt als nulmeting. De gegevens zullen worden gebruikt in een vergelijkend onderzoek over 1 á 2 jaar.

<sup>2</sup> Een fictief voorbeeld om dit te verduidelijken: als een regel voor het aanvragen van een vergunning vervalt, maar het formulier voor de daarvoor in de plaatskomende melding moet tussen 9 en 12 uur ten gemeentehuizen worden afgehaald, later ingevuld worden en weer persoonlijk worden terugbezorgd, dan kan getwijfeld worden aan het positieve effect van de deregulering.

<sup>3</sup> dr. H. Winter, parttime hoofddocent bestuursrecht en bestuurskunde aan de Faculteit Rechtsgeleerdheid van de Rijksuniversiteit Groningen en directeur van onderzoek- en adviesbureau Pro Facto; congres ‘Publiek/privaat: vervlechten of ontvlechten?’ op 16 november 2009 te Groningen.

<sup>4</sup> Idem.



Daarbij moet opgemerkt worden dat hoewel de commissie dit wel gepoogd heeft de bestuurlijke lasten voor de gemeente zelf niet in kaart te brengen zijn. Hoewel dit wel zou moeten om tot een compleet beeld te komen. De commissie komt hierop terug in onderdeel 1.3.4 van dit rapport.

### 1.3.3 De scope van het onderzoek

De commissie heeft in haar onderzoek een groot aantal projecten en dossiers betrokken. Hierop wordt in de navolgende hoofdstukken ingegaan. Hier worden ze in vogelvlucht genoemd:

- het ZOR-RO programma dat in 2006 is uitgevoerd en aan de raad voor besluitvorming is voorgelegd;
- het SIRA-traject dat in 2008 in gang is gezet waarbij de gehele organisatie is doorgelicht op lastendruk voor specifieke producten. Het traject resulteerde in het lijvige dereguleringsadvies gemeente Beek van 14 april 2009. Dit heeft ook geleid tot een concreet Beeks Plan van aanpak voor de implementatie;
- in de periode 2006 - 2009 hebben alle afdelingen de in hoofdstuk 4 van dit rapport beschreven bijdragen geleverd aan de administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven;
- het project deregulering gemeente Beek met behulp van SIRA consulting;
- het Wmo klanttevredenheidsonderzoek 2008 en het klant- en burgeronderzoek 2009;
- in het najaar 2008 is organisatiebreed het Dienstverleningsconcept en de Dienstverleningsvisie uitgewerkt en vastgelegd. Het programma van wensen en eisen voor het Dienstverleningsconcept gemeente Beek is op 4 december 2008 door Contain Organisatie Advies afgerond;
- hierop is het Startdocument dienstverleningsvisie van 27 april 2009 gebaseerd. In juni 2009 is de Dienstverleningsvisie gemeente Beek tot stand gekomen;
- in 2009 heeft de gemeente zich geprepareerd op de invoering van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo);
- eveneens in juni 2009 is de projectenbundel Realisatie Elektronische Dienstverlening 2009 - 2012 door het college vastgesteld;
- begin 2010 zal naar verwachting het Communicatiebeleidsplan worden vastgesteld;
- tevens is de gemeente bezig met het opstellen van het Kwaliteitshandvest Dienstverlening. Ook hiervan heeft de commissie het fundament verkend;
- ook heeft de commissie kennis kunnen nemen van de Toekomstvisie 2010 - 2030 'Ondernemend Beek: veelzijdig en vitaal in Zuid-Limburg' zoals door de raad vastgesteld op 10 december 2009.

### 1.3.4 Afbakening

De commissie heeft ook een aantal zaken niet kunnen doen.

Het seniorenconvent heeft in december 2009 aanvullend aan de commissie de vraag gesteld naar de kosten-batenanalyse van de ambtelijke inzet wat betreft de deregulering. De commissie kan deze vraag, die de commissie relevant acht, niet beantwoorden omdat de gemeente niet over het daarvoor noodzakelijke meetinstrumentarium beschikt. Er zijn geen adequate gegevens vastgelegd.

De commissie kan om dezelfde reden geen oordeel geven over de eventuele verschuiving van de administratieve lastendruk van burgers en bedrijven naar het gemeentelijk apparaat.



Indien een gemeente bijvoorbeeld toestaat dat bouwtekeningen niet meer in veelvoud op groot formaat ingeleverd hoeven te worden, maar deze zelf vergroot en vermenigvuldigt vanaf A4-formaat leidt de lastenverlichting voor burgers en bedrijven tot lastenverzwaring voor het gemeentelijk apparaat. De commissie ziet dat als een manco van de dereguleringsaanpak in Beek en op vele plekken elders. Een beoordeling van de administratieve lasten is niet compleet zonder een inschatting van de verschuiving van de lasten van burger of bedrijfsleven naar de overheid. Het kan een beleidskeuze zijn om hoe dan ook, dus ongeacht de kosten voor de gemeente, voor de burger en het bedrijfsleven administratieve lasten en regelgeving te beperken. Zelfs als die keuze gemaakt wordt is het van belang om de hoogte van de kosten wel te kennen. Ook in het Dereguleringsadvies gemeente Beek van SIRA Consulting zijn de bestuurlijke lasten<sup>5</sup> van de producten niet geraamd.

Ook de vraag of en in hoeverre de gemeentelijke organisatie te maken heeft met lastenverzwaringen ten gevolge van opgelegde verplichtingen door andere overheidsinstanties maakt geen deel uit van het onderzoek. Een voorbeeld daarvan dat ook in het verlengde ligt van het bovenstaande is de in paragraaf 4.6.1. te bespreken Wet eenmalige uitvraag (WEU) welke er voort zorgt dat instanties niet naar gegevens mogen vragen die reeds verstrekt zijn aan samenwerkende instanties. Goed voor de burger, die minder hoeft aan te leveren, maar de kosten om dit mogelijk te maken zijn voor dezelfde burger als belastingbetaler minder in beeld. Overigens ontbreekt ook voor een dergelijke meting in Beek het instrumentarium.

De overheid heeft ingezet op het beleid om zaken zo dicht mogelijk bij de burger af te wikkelen. Daar zit ondanks mogelijke efficiencywinst een kostenplaatje aan vast voor de overheid die het dichtst bij die burger staat: de gemeente. Het is voor de commissie echter niet doenlijk om binnen het kader van dit onderzoek de effecten van de deregulering op de bestuurlijke lasten van de gemeente te onderzoeken en daarover uitspraken te doen.

Primair wordt in dit onderzoek uitgegaan van het beleid, de doelstellingen en de verantwoording en rapportage van het college respectievelijk de ambtelijke organisatie. De commissie beschrijft het beleid en de uitvoering, beoordeelt de validiteit, verifieert indien mogelijk berekeningen en opgegeven realisaties. Ze rapporteert haar bevindingen aangevuld met conclusies en aanbevelingen aan de raad.

### 1.3.5 Kritische benadering

De commissie gaat niet enkel af op de weergave van de gemeente maar onderzoekt ook de opvattingen over het beleid en de uitvoering van de administratieve lastenverlichting zoals die leven bij vooral het bedrijfsleven in Beek. Daartoe is ondermeer gesproken met vertegenwoordigers van het bedrijfsleven in de Kamer van Koophandel in de regio. De commissie heeft verder kennisgenomen van de opvattingen van de klankbordgroep bij het SIRA-traject. In deze klankbordgroep hebben vertegenwoordigers van het Beekse bedrijfsleven zitting. Daarnaast heeft de commissie kennisgenomen van bevindingen van andere externe onderzoeken.

<sup>5</sup>Bestuurlijke lasten zijn de kosten voor overheidsorganisaties voor het uitvoeren of uit laten voeren van handelingen die direct voortvloeien uit de informatieverplichtingen voor burgers en bedrijven uit de wet- en regelgeving. Het gaat om het beoordelen, verzamelen, bewerken, registreren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie. Het betreffen de door de overheidsorganisatie bestede tijd (uren maal uurtarief) en de gemaakte kosten uitgedrukt in euro's. (Sira Consulting, Administratieve en bestuurlijke lastenherziening).





## 2. Onderzoeksaanpak

In dit hoofdstuk komt de gebruikte onderzoeksmethode, het toetsingskader bij het onderzoek en een leeswijzer voor dit rapport aan de orde.

### 2.1 Methode van onderzoek

#### 2.1.1 Activiteiten

Voor dit onderzoek zijn de volgende activiteiten verricht: conceptie en vaststelling van het onderzoeksvoorstel, deskresearch van de dossiers en beleidsdocumenten, literatuurstudie<sup>6</sup>, interviews met betrokkenen<sup>7</sup>, verslaglegging interviews, vergelijking van interviewuitkomsten met dossiers, toetsing van de uitkomsten aan het toetsingskader, conceptrapportage, wederhoor, schrijven conclusies en aanbevelingen en definitieve vaststelling rapportage door de commissie.

#### 2.1.2 Analyse

Na literatuurstudie en deskresearch van dossiers en documenten hebben interviews met betrokkenen plaatsgevonden. De commissie heeft de inventarisatie van verordeningen in februari 2005 als nulmeting aangemerkt. Het beleid en de uitgevoerde en voorgenomen acties in het tijdvak 2006 - 2010 zijn door de commissie geanalyseerd en beschreven. Vervolgens zijn beleid, beleidsvoornemens, maatregelen en acties aan het toetsingskader getoetst. De commissie heeft ook getoetst in hoeverre de doelstellingen van het gemeentebestuur uit het coalitieprogramma en de programmabegroting zijn gerealiseerd. De opgestelde conceptrapportage is ter verificatie op feitelijke onjuistheden voorgelegd aan de ambtelijke organisatie van de gemeente Beek.

### 2.2 Toetsingskader

Als toetsingskader bij dit onderzoek hanteert de commissie als basis de criteria uit de 'Monitoring Medeoverheden' opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in samenwerking met de Regiegroep Regeldruk.

De commissie heeft waarnodig het toetsingskader aangevuld met vereisten zoals die door andere instanties zijn aangegeven zoals bijvoorbeeld de webrichtlijn van het NOiV<sup>8</sup> en het toetsingskader invoering Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) van Egem-i<sup>9</sup>.

Deze criteria tezamen leveren een zeventigtal ijkpunten op, op basis waarvan de gemeente Beek beoordeeld is door de commissie.

<sup>6</sup> In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de geraadpleegde literatuur.

<sup>7</sup> In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van alle voor dit onderzoek geïnterviewde personen of gremia.

<sup>8</sup> Nederland Open in Verbinding.

<sup>9</sup> Elektronische gemeente. Kennisplatform voor gemeentelijke vraagstukken rond informatievoorziening, e-dienstverlening en organisatieontwikkeling.



## 2.3 Leeswijzer

### 2.3.1 Indeling in hoofdstukken

Hoofdstuk 3 bevat de beschrijving van het dereguleringsbeleid tot 2006. Dit is het vertrekpunt voor de beoordeling van de voortgang door de commissie.

In hoofdstuk 4 wordt het beleid en de uitvoering in het tijdvak 2006 - 2009 beschreven en toegelicht. Maatregelen en acties komen hier aan de orde. Eerst worden organisatiebrede projecten gepresenteerd daarna komen de projecten en acties van elk domein in de gemeentelijke organisaties aan de orde. Ook wordt daarbij ingegaan op de nog niet afgeronde acties en de stand van de uitvoering daarvan. De maatregelen en acties op het terrein van de dienstverlening komen, voor zover ze van belang zijn voor de beoordeling van het dereguleringsproces, eveneens aan bod in dit hoofdstuk.

In hoofdstuk 5 worden de onderzoeksvragen uit paragraaf 1.2.2 over de realisatie van de doelstellingen uit het coalitieprogramma en de programmabegroting expliciet beantwoord. Ook wordt op die plek ingegaan op de opvattingen en beoordelingen door vertegenwoordigers van doelgroepen aangaande de administratieve lastenverlichting en dienstverlening in Beek. Verder bevat dit hoofdstuk het resultaat van de toetsing van het Beekse beleid en de uitvoering daarvan in maatregelen en acties aan het toetsingskader.

Hoofdstuk 6 belicht de beleving van de administratieve lastendruk door vooral het bedrijfsleven van Beek. Ook komt daar de invloed van de regeldruk op het vestigingsklimaat aan de orde.

De rol van de gemeenteraad bij de deregulering en de wijze van invulling van deze rol is het onderwerp van hoofdstuk 7.

Tot slot bevat hoofdstuk 8 de conclusies en aanbevelingen.



### 2.3.2 De behandeling van de deelonderzoeksvragen in dit rapport

De hoofdonderzoeksvraag is in het vorige hoofdstuk opgedeeld in 4 deelvragen. In onderstaande tabel is aangegeven, waar in dit rapport de deelvragen behandeld worden.

---

Tabel 1: *Behandeling deelvragen*

---

Deelvragen onderzoek	Hoofdstukken in dit rapport
1 Hoe is de deregulering in de gemeente Beek sinds 2005 ingezet en welke procedures zijn ontwikkeld voor continue aandacht voor dit thema? Wat zijn de concrete resultaten?	Voor 2006: Hoofdstuk 3 2006-2009: Hoofdstuk 4
2 Zijn de doelstellingen aangaande lokale regelgeving uit de programmabegroting 2008 gerealiseerd?	Hoofdstuk 5
3 Welke rol speelt deregulering (op gemeentelijk niveau) voor de ondernemer in de gemeente Beek? Welk effect heeft het gevoerde beleid voor ondernemers?	Hoofdstuk 6
4 Wat is de rol van de raad aangaande deregulering? Hoe wordt die rol ingevuld?	Hoofdstuk 7

---





### 3. Dereguleringsbeleid tot 2006

Dit hoofdstuk bevat de beschrijving van het dereguleringsbeleid tot 2006. Dit is het vertrekpunt voor de beoordeling van de voortgang door de commissie.

#### 3.1 Inleiding

In 2005 is de gemeente Beek van start gegaan met een actief dereguleringsbeleid onder de naam: ZOR-RO, hetgeen staat voor Zoek Onnodige Regels op en Ruim ze Op. Het initiatief voor de beleidsontwikkeling en -uitvoering is terug te voeren op het regeringsprogramma van het kabinet met het motto: “meedoen, meer werk, minder regels”.

Het ZOR-RO programma is uitgezet binnen de afdelingen van de gemeentelijke organisatie. Dit met de volgende resultaten:

- het programma heeft inzicht gegeven in de wirwar van verordeningen;
- ZOR-RO heeft ook de medewerkers in de organisatie er van bewust gemaakt dat meer en vaker aandacht besteed moet worden aan de zinnigheid van regels;
- het programma heeft gepoogd een cultuur te creëren die mede gericht is op het zoeken naar doelmatige en doeltreffende manieren om met de belangen van de organisatie en van burgers en bedrijven om te gaan. Niet klakkeloos voortborduren op bestaande regelgeving en het volgen van geëffende paden.<sup>10</sup>

#### 3.2 Nulmeting

Gestart is met het inventariseren van de verordeningen. In het Register Interne Zaken komen per februari 2005 in de gemeente Beek 82 verordeningen voor. In juli 2005 zijn dat er nog 61.

#### 3.3 Maatregelen en acties in het ZOR-RO programma

##### 3.3.1 De ZOR-RO beoordeling van de verordeningen

Het beoordelingstraject in het kader van de actie ZOR-RO leidt tot intrekking van 35 verordeningen. Van de resterende 61 verordeningen zijn er 36 in orde bevonden. Voor de overige 25 verordeningen loopt een opschoningstraject; 10 worden geactualiseerd; 3 vernieuwd en bij 12 verordeningen vinden tekstaanpassingen plaats. Daarbij worden wijzigingen aangebracht in de naam, in teksten, vinden aanpassingen plaats aan wetgeving of maatschappelijke ontwikkelingen, verduidelijkingen, enz. Enkele verordeningen worden beoordeeld op de mogelijkheid ze samen te voegen met andere verordeningen. Ook wordt bij bepaalde verordeningen de geldigheid van een jaar omgezet in langere of doorlopende geldigheid. Zodoende hoeft niet elk jaar de gehele verordening opnieuw formeel te worden vastgesteld.

Elke medewerker is uitgenodigd om mee te werken aan de actie en zelf voorstellen te doen voor het terugbrengen of aanpassen van regels. Het ingestelde projectbureau heeft met de afdelingshoofden de verordeningen doorgenomen en gescreend op overbodige, verouderde, moeilijk geformuleerde of anderszins niet begrijpelijke teksten en termen.

<sup>10</sup> Voorstel aan de gemeenteraad d.d. 30 augustus 2005.



Aanbevolen is ondermeer een meer uniforme vormgeving en opzet. Ook een artikelsgewijze toelichting is waar mogelijk toegevoegd. De op de producten betrekking hebbende legeskosten worden aan de verordening als bijlage toegevoegd. Wijzigingen leiden dan niet tot het opnieuw moeten vaststellen van de gehele verordening. Een digitaliseringstraject wordt voorbereid.<sup>11</sup>

### 3.3.2 ZOR-RO verslag aan de gemeenteraad

Op 29 september 2005 is aan de raad voorgesteld om 35 met name genoemde verordeningen in te trekken. Hierna bleven in Beek toch 61 verordeningen van kracht. Bij de hierboven genoemde nulmeting zijn 82 verordeningen aan de orde. Als daar 35 van ingetrokken worden zouden er minder dan 61 moeten overblijven. Het verschil wordt veroorzaakt doordat (oude) verordeningen boven water kwamen die niet op de eerste lijst voorkwamen.

Tevens werd op die datum de raad geïnformeerd over de collegebesluiten om:

- de aangewezen verordeningen te actualiseren, tekstueel aan te passen, te gieten in een eenduidig model en waar mogelijk te voorzien van een artikelsgewijze toelichting;
- per afdeling de verordeningen te clusteren en op intranet te plaatsen;
- de bedragen uit de legesverordening waar mogelijk ook op te nemen als bijlage bij de verordening zelf;
- acties uit te zetten om vanaf 1 juli 2006 alle verordeningen op de website te plaatsen met een link tussen de informatie en de betreffende bepaling in de verordening;
- elke verordening bij PEOF<sup>12</sup> te registeren en archiveren;
- per 2 jaar een gehele screening van verordeningen te agenderen.

### 3.3.3 Verdergaande vereenvoudiging procesgang door de gemeenteraad afgewezen

Bovendien is op voornoemde datum in 2005 voorgesteld het vaststellen en aanpassen van verordeningen die vooral gericht zijn op uitvoering, voortaan te delegeren aan het college van burgemeester en wethouders. Hiervoor geldt de restrictie dat het verordeningen betreft waarbij mandatering wettelijk is toegestaan. Bovendien moeten de aanpassingen wettelijk mogelijk zijn en geen invloed hebben op het eraan ten grondslag liggend beleid.<sup>13</sup> De raad heeft dit onderdeel van de voorstellen niet overgenomen. Bij het vaststellen van alle verordeningen volgt men derhalve nog de route via de raad.

---

<sup>11</sup> Rapportage actie ZOR-RO d.d. 19 juli 2005 .

<sup>12</sup> Personeel, Informatisering, Organisatie, Facilitaire Zaken.

<sup>13</sup> Raadsvoorstel en besluiten actie ZOR-RO d.d. 30 augustus 2005.



## 4. Dereguleringsbeleid in het tijdvak 2006 - 2009

In dit hoofdstuk wordt het beleid en de uitvoering in het tijdvak 2006 - 2009 beschreven en toegelicht. Eerst komen de organisatiebrede projecten aan bod. Daarna komen de projecten en acties van elk domein in de gemeentelijke organisaties aan de orde. Ook wordt daarbij ingegaan op de nog niet afgeronde acties en de stand van de uitvoering daarvan. De maatregelen en acties op het terrein van de dienstverlening komen, voor zover ze van belang zijn voor de beoordeling van het dereguleringsproces, eveneens aan bod in dit hoofdstuk.

### 4.1 Inleiding

Na de gemeenteraadsverkiezingen in 2006 is in het coalitieprogramma het thema deregulering expliciet opgenomen. De coalitie wil Beek een voorbeeldfunctie laten innemen voor overige gemeenten.<sup>14</sup>

Er wordt geïnvesteerd in publiciteit rondom het thema deregulering. In Beek wordt een congres georganiseerd. Het thema moet bij de medewerkers “tussen de oren gaan zitten”, zo is de gedachte.

Op basis van de inventarisatie van beleidsregels wordt periodiek bekeken welke regels geschrapt kunnen worden. In de programmabegroting 2008 zijn streefdoelen opgenomen. In de programmarekening wordt daarover gerapporteerd.

Nieuwe wettelijke regels voor ondernemers met een lastenvermeerdering worden zo klantvriendelijk mogelijk geïmplementeerd. Ook wordt een deregulerings- en uitvoeringstoets uitgevoerd. Beoordeeld wordt of de regel noodzakelijk is en in operationaliteit uitvoerbaar. Per domein worden acties uitgevoerd en maatregelen genomen.

De vermindering van de administratieve lasten voor de gemeente leidt niet tot bijstelling van de formatie van de gemeentelijke organisatie. Controle en toezicht blijven immers noodzakelijk.

In dit hoofdstuk worden de in het tijdvak 2006 - 2009 ondernomen acties en maatregelen gepresenteerd. In paragraaf 4.2 komt het SIRA-project aan de orde, dan in paragraaf 4.3 de Dienstverleningsvisie. Daarna wordt vanaf paragraaf 4.4 gefocust op de acties binnen de diverse domeinen van de gemeentelijke organisatie.

### 4.2 Het SIRA-traject<sup>15</sup>

Organisatiebreed heeft de gemeente het project Deregulering gemeente Beek gestart. Daarmee wordt beoogd de administratieve lastendruk voor bedrijven en burgers verder terug te dringen en de dienstverlening en klantgerichtheid van de organisatie te verbeteren.

In 2008 is gestart met een onderzoek naar dereguleringsmogelijkheden met ondersteuning van SIRA Consulting. Bij dit onderzoek zijn in samenwerking met de doelgroepen 56 producten geselecteerd, 36 producten voor bedrijven en 20 burgerproducten.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Gesprek mr. P.H. de Jonge, afdelingshoofd Bestuurszaken gemeente Beek, 6 november 2009.

<sup>15</sup> Dereguleringsadvies gemeente Beek d.d. 24 april 2009.

<sup>16</sup> Oorspronkelijk zouden 60 producten worden geselecteerd. Vier producten zijn tijdens het onderzoek komen te vervallen.



De producten zijn getoetst op de volgende criteria:

- administratieve lasten;
- leges;
- aantal producten en aanvragen;
- aanvraagtijd;
- geldigheidsduur;
- transparantie en informatie;
- samenloop van producten en dubbele gegevensuitvraag;
- controle en handhaving.

#### 4.2.1 SIRA werkwijze

De gehanteerde werkwijze is:

- inventariseren van de gemeentelijke producten;
- selecteren van producten;
- analyseren van producten;
- in kaart brengen van risico's en visie van dossierhouders;
- concept dereguleringsadvies voor managementoverleg;
- opstellen dereguleringsadvies.

#### 4.2.2 SIRA aanbevelingen

In de rapportage zijn aanbevelingen opgenomen.

Voor de aanbevelingen die worden onderschreven door het gemeentelijke managementoverleg wordt voorgesteld te besluiten tot feitelijke implementatie. Van een aantal aanbevelingen die het managementteam niet overneemt wordt afgesproken deze als zogeheten 'extra ambitie' ter accordering of afwijzing voor te leggen aan bestuur en politiek. Daarvoor moet worden nagegaan of deze, met name gelet op de risico's wel of niet kunnen worden geïmplementeerd. Hiervoor wordt aanbevolen voorafgaand aan een besluit tot wel of niet implementeren eerst een discussie te voeren op politiek-bestuurlijk niveau.

De aanbevelingen zijn gericht op:

- afschaffen van producten;
- het omzetten van producten in algemene regels;
- het vereenvoudigen van procedures door:
  - reduceren van het aantal stappen;
  - reduceren van de doelgroep;
  - reduceren van de frequentie;
  - reduceren van de tijdsbesteding;
  - reduceren van de kosten voor bedrijven en burgers;
  - reduceren van de aanvraagtijd;
  - verbeteren van de dienstverlening;
  - introduceren van een coördinatieregeling voor samenloop van producten.
- introduceren van accountmanagement;
- terugkoppeling van resultaten van controle en handhaving naar dossierhouders;



- herbeoordeling van de legeskosten (na implementatie);
- gebruik van de ‘Beslisboom reductie Regeldruk’ bij wijzigingen en ontwikkeling van nieuwe producten;
- afstemmen van toezichtcapaciteit na implementatie voorstellen;
- versterking samenwerking met andere gemeenten en organisaties.

#### 4.2.3 SIRA raming administratieve lasten

De administratieve lasten van de 56 geselecteerde producten zijn indicatief geraamd op:  
 voor het gezamenlijke bedrijfsleven 242.057 euro per jaar;  
 voor alle burgers van Beek samen 11.278 uur en 383.827 euro per jaar.

De totale legeskosten voor deze producten zijn geraamd op 598.093 euro.<sup>17</sup>

Ook de financiële effecten voor burgers en bedrijfsleven van de genoemde dereguleringsmogelijkheden bij de gemeentelijke producten in het dereguleringsadvies zijn indicatief geraamd. Daarbij moet worden bedacht dat er diverse mogelijkheden zijn en dat het uiteindelijke effect afhankelijk zal zijn van of en hoe het advies wordt opgevolgd en hoe de implementatie zal plaatsvinden.

Opgesplitst naar autonome producten en producten in medebewind<sup>18</sup> met beleids- en/of uitvoeringsvrijheid voor de gemeente zijn de kwantificeerbare mogelijke besparingen aan administratieve lasten indicatief geraamd op (per jaar):

Tabel 2: *Mogelijke besparingen administratieve lasten (indicatief per jaar)*

	Autonome producten	Producten in medebewind	Autonoom en medebewind
Burgers	195 euro 318 uren	40.037 euro 2.763 uren	40.232 euro 3.081 uren
Bedrijven	2.367 euro	21.857 euro	24.234 euro <sup>19</sup>

<sup>17</sup> SIRA Consulting - Dereguleringsadvies gemeente Beek 24 april 2009.

<sup>18</sup> In landelijke wetten worden vaker taken ter uitvoering opgedragen aan de gemeenten. Dit wordt ‘medebewind’ genoemd. Soms hebben gemeenten geen enkele speelruimte. Bij de uitvoering van andere wetten hebben de gemeenten beleids- of uitvoeringsvrijheid. Dit wordt aangeduid als: medebewind met beleids- of uitvoeringsvrijheid van de gemeenten. Daarnaast heeft de gemeente staatsrechtelijke autonomie om bepaalde zaken die de eigen gemeente betreffen zelf te regelen in bijvoorbeeld de Algemeen Plaatselijke Verordening (APV). Dit wordt aangeduid als de autonome bevoegdheid van de gemeente.

<sup>19</sup> SIRA Consulting – Dereguleringsadvies gemeente Beek 24 april 2009.



De Administratieve lasten zijn berekend met toepassing van het Standaard Kosten Model (SKM). Voor bedrijven worden deze berekend in euro's per jaar.<sup>20</sup>Voor burgers in tijd en out-of-pocketkosten. Deze wijze van berekenen voldoet aan de door de Interdepartementale Onderzoekdirectie Administratieve lasten (IPAL) opgestelde definitie.

Hoewel bij de geselecteerde producten het aantal producten uit regelgeving in medebewind in de meerderheid is, kan toch geconcludeerd worden dat waar het gaat om administratieve lastenverlichting er in absolute zin voordeel te behalen valt bij de producten uit medebewind met beleids- en/of uitvoeringsvrijheid voor de gemeente. Afschaffen van producten en het omzetten in algemene regels is bij deze producten uiteraard veel minder mogelijk dan bij autonome producten.

De commissie constateerde reeds eerder in dit rapport dat het meten van de administratieve lastenverlichting voor burger en bedrijfsleven zonder de consequenties aan gemeentezijde in kaart te brengen (en te blijven meten) feitelijk een incomplete aanpak is.

#### 4.2.4 Plan van aanpak naar aanleiding van de SIRA rapportage

Op 8 juni 2009 heeft het college van burgemeester en wethouders kennis genomen van het SIRA advies en de ambtelijke opmerkingen ten aanzien van de aanbevelingen. Besloten is het rapport voor te leggen aan de klankbordgroep uit het bedrijfsleven. Aansluitend zal de gemeente een concreet Plan van Aanpak opstellen. Het uitgangspunt voor dit Beeks Plan van aanpak is het SIRA-advies. De aanbevelingen die in overeenstemming met het managementoverleg zijn gedaan worden overgenomen. De aanbevelingen die als extra ambitie ten opzichte van het managementoverleg zijn gedaan worden met in achtname van de ambtelijke opmerkingen overgenomen en uitgewerkt. De aandachtspunten van de klankbordgroep worden eveneens meegenomen.

Het plan van aanpak is ten tijde van het onderzoek van de commissie in concept gereed. In een uitvoeringsplan zijn per afdeling en per product de verbetermogelijkheden beschreven. De realisatie van de verbetermogelijkheden zijn op enkele al eerder gerealiseerde verbeteringen na, voorzien voor 2010. De uiterlijke realisatie datum is daarbij aangegeven. Verbetering van de dienstverlening en klantgerichtheid maken reeds onderdeel uit van het EGEM-i<sup>21</sup> traject, dat later in dit hoofdstuk aan de orde komt. Zo zal een aanvraag bijvoorbeeld digitaal ingediend kunnen worden middels DigiD. In de gemeente Beek zullen de meeste projecten in 2010 zijn afgerond. Aanbevelingen op het gebied van de verbetering van de dienstverlening zijn deels uitgewerkt in het Dienstverleningsconcept. Begin 2010 zal naar verwachting het Communicatiebeleidsplan worden vastgesteld. Tevens zullen aanbevelingen nog nader worden uitgewerkt in het nog op te stellen Kwaliteitshandvest. Verwacht wordt dat dit Kwaliteitshandvest in het vierde kwartaal 2010 gereed zal zijn.

Van de aanbevelingen die niet in overeenstemming met het managementoverleg zijn gedaan, de additionele ambities, heeft het college besloten een pilot voor accountmanagement te starten. Dit besluit zal nader worden uitgewerkt in het Dienstverleningsconcept en het Kwaliteitshandvest.

<sup>20</sup> Berekend als de som van de loonkosten (bestede tijd voor het verzamelen, bewerken, registeren, bewaren en ter beschikking stellen van informatie) maal het uurtarief en de out-of-pocketkosten.

<sup>21</sup> Elektronische gemeente. Kennisplatform voor gemeentelijke vraagstukken rond informatievoorziening, e-dienstverlening en organisatieontwikkeling.



#### 4.2.5 Visie klankbordgroep op de SIRA implementatie

Het advies van SIRA Consulting en de voornemens van het college zijn in een bijeenkomst voorgelegd aan de klankbordgroep van vertegenwoordigers van het bedrijfsleven in Beek. Deze vertegenwoordigers hadden inhoudelijk geen op of aanmerkingen op het advies. Zij hebben wel te kennen gegeven dat de communicatie in ruime zin tussen gemeente en het bedrijfsleven moet worden verbeterd. Een dergelijke verbetering wordt door hun ook ervaren als lastenverlichting. Als voorbeeld geven zij aan de verbetering van communicatie en informatievoorziening via de website. Daarnaast kan volgens de klankbordgroep de klantgerichtheid worden verbeterd door goede en regelmatige communicatie via de website en tussen de gemeente en de klant in het algemeen.<sup>22</sup>

### 4.3 Dienstverleningsvisie<sup>23</sup>

Inwoners, bedrijven en instellingen stellen steeds hogere eisen aan gemeentelijke dienstverlening. De dienstverlening is nu goed, maar op termijn onvoldoende als de organisatie zich niet blijft ontwikkelen, zo is te lezen in de Dienstverleningsvisie.<sup>24</sup> De gemeente prepareert zich daarom actief op de toekomst. Daartoe is met externe begeleiding de Dienstverleningsvisie gemeente Beek opgesteld voor de vier kanalen: digitale dienstverlening, telefonische dienstverlening, baliedienstverlening en schriftelijke dienstverlening.

#### 4.3.1 Totstandkoming Dienstverleningsvisie

In november 2008 hebben de leden van het managementoverleg en de beleidsmedewerkers in een workshop met elkaar gesproken over het programma van wensen en eisen en hebben ideeën met elkaar uitgewisseld over de vervolgstappen voor de Dienstverleningsvisie en een Dienstverleningsconcept. In december 2008 is het programma van wensen en eisen voor het Dienstverleningsconcept gemeente Beek samengesteld door Contain Organisatie Advies. In april 2009 is het Startdocument Dienstverleningsvisie gemeente Beek opgesteld. Het traject resulteert in de Dienstverleningsvisie gemeente Beek van juni 2009. In juni 2009 is ook het Realisatieplan Elektronische Dienstverlening 2009 - 2012 opgesteld. Bij dit plan is een uitgebreide projectenbundel gevoegd. Het Dienstverleningsconcept bevat het strategische doel over ongeveer 10 jaar. Het geeft echter ook richting aan de operationele veranderingen die nodig zijn om het doel te realiseren.

De visie bestaat uit drie delen:

- oriëntatie op dienstverlening;
- streefbeeld voor dienstverlening;
- streefbeeld per dienstverleningskanaal: digitale, telefonische, balie- en schriftelijke dienstverlening.

De facetten uit de Dienstverleningsvisie zijn na uitwerking en implementatie van directe invloed op de communicatie, klantgerichtheid en de administratieve lastendruk van burgers en ondernemers en daarom is deze visie in het onderzoek van de commissie betrokken.

<sup>22</sup> Concept Plan van aanpak.

<sup>23</sup> Voor zover het beleid op het terrein van de dienstverlening en de uitvoering van dat beleid een issue zijn voor de beoordeling van de deregulering is de dienstverlening in het onderzoek betrokken. De commissie heeft nadrukkelijk bij dit onderzoek niet de algemene dienstverlening door de gemeente onderzocht.

<sup>24</sup> Dienstverleningsvisie gemeente Beek, juni 2009.



#### 4.3.2 Realisatieplan Elektronische Dienstverlening 2009 - 2012

Om de digitale dienstverlening van de gemeente Beek verder te ontwikkelen is, zoals al gemeld, samen met EGEM-i het Realisatieplan Elektronische Dienstverlening 2009 - 2012 opgesteld om verbeteringen door te voeren. Bij dit plan is een projectenbundel gevoegd. Het plan beschrijft de huidige situatie van de organisatie en zet deze af tegen de gewenste toekomstige situatie. Vervolgens wordt de wijze gepresenteerd waarop de gemeente Beek tussen nu en 2012 de voorzieningen denkt te realiseren die benodigd zijn voor de e-overheid. De projectenbundel bevat 28 projecten die in meer of mindere mate in elkaar ingrijpen. Enkele projecten zijn al ten dele gerealiseerd. Zo is bijvoorbeeld de aansluiting op de DigiD voorziening operationeel evenals het elektronisch betalen via Ideal. Dit is echter beperkt tot burgers die digitaal producten afnemen. Uitbreiding van deze service naar bedrijven moet nog worden gerealiseerd.

#### 4.3.3 Project Kwaliteitshandvest

Het project Kwaliteitshandvest voor de dienstverlening is tijdelijk in de wacht gezet in verband met het Project Dienstverleningsconcept. Inmiddels is dit project weer opgepakt. Verwacht wordt dat het Kwaliteitshandvest in het vierde kwartaal 2010 gereed zal zijn.

In de achterliggende paragrafen is de impact van het dereguleringsbeleid op de totale organisatie en de beleidsvoering in de breedte gepresenteerd. In de navolgende paragrafen komt het reguleringsbeleid en de daaruit voortvloeiende acties binnen specifieke gemeentelijke domeinen aan de orde.

### 4.4 Domein Bestuurszaken

In deze paragraaf komen de activiteiten die uitgevoerd zijn door de afdeling Bestuurszaken in het kader van de deregulering aan de orde.

#### 4.4.1 Coördinatie ZOR-RO en SIRA

Bestuurszaken is de coördinerende afdeling voor de deregulering. Deze afdeling heeft het SIRA-traject binnen de gemeente begeleid en mee uitgevoerd. In 2006 heeft deze afdeling ook de actie ZOR-RO gecoördineerd. De actie ZOR-RO is beschreven in hoofdstuk 3 van dit rapport.

#### 4.4.2 Gemeentelijke website

Alle verordeningen en beleidsregels die nog van kracht zijn na de actie ZOR-RO, zijn onder supervisie van de afdeling Bestuurszaken digitaal beschikbaar gesteld op de website van de gemeente.

#### 4.4.3 Algemene Plaatselijke Verordening

##### APV 2006 en 2007

Op de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) Gemeente Beek is in 2006 en 2007 de dereguleringsstoets uitgevoerd door de afdeling Bestuurszaken. De APV is gecontroleerd, aangepast, geactualiseerd en eveneens beschikbaar gesteld op de website. In 2007 is bijvoorbeeld de verordening speelautomaten ingetrokken en geïntegreerd in de APV. Door deze maatregelen wordt het aantal verordeningen teruggedrongen. Specifieke bepalingen zijn vervallen of ondergebracht in een verzamelbepaling.



Er is een vrijstellingsbesluit voor kleinschalige evenementen ingevoerd. De burgemeester kan vrijstelling verlenen voor door hem aan te wijzen categorieën evenementen. Deze wijzigingen zijn doorgevoerd om tot vereenvoudiging van regels en dus minder belasting van burgers en bedrijven te komen.

Anderzijds worden bepalingen toegevoegd om bijvoorbeeld bedelarij tegen te gaan en cameratoezicht op openbare plaatsen mogelijk te maken. Het opnemen van deze bepalingen is een uitvloeisel van wijzigingen in de nationale wetgeving.

In het najaar van 2007 heeft verdere deregulering plaatsgevonden. De APV is toen aangepast aan dereguleringsvoorstellen van de 'modelverordening Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)'. Bovenop deze voorstellen heeft de gemeente ook de 'eigen' dereguleringsstoets toegepast. Een reeks aanpassingen is het gevolg:

- alle vergunningen op grond van de APV worden bijvoorbeeld voor onbepaalde tijd verleend. De jaarlijkse aanvraag kan daarmee achterwege blijven. Met deze aanpassing wordt ook voldaan aan de Europese Dienstenrichtlijn;
- ook worden de weigeringsgronden voor vergunningen op één plaats gezet en geüniformeerd. Bepaalde activiteiten op het terrein van de dienstverlening worden met het oog op de administratieve lastenverlichting gedereguleerd omdat de risico's voor openbare orde en veiligheid beperkt worden geacht. Met de doorvoering van de aanpassingen wordt aan normen op basis waarvan de deregulering wordt getoetst voldaan;
- in een enkel geval is nieuwe regulering toegepast teneinde bijvoorbeeld in de pas te lopen met landelijke of regionale projecten zoals de Bestuurlijke aanpak georganiseerde criminaliteit (BIBOB).<sup>25</sup>

#### APV 2010

Bij raadsbesluit van 10 december 2009 is de APV 2010 vastgesteld. De APV heeft naast de toetsing aan de voorgestelde modelverordening van de VNG eveneens weer de interne dereguleringsstoets doorlopen. Naast de algemene update, vereenvoudigingen, verduidelijkingen van begripsbepalingen, enzovoorts zijn vergunningen vervallen en vervangen door algemene regels waaraan moet worden voldaan zoals bijvoorbeeld de terrasvergunning in de horeca waarmee wordt ingespeeld op actuele ontwikkelingen zoals het rookverbod binnen horecagelegenheden.

#### 4.4.4 Aanpak deregulering Horeca

In de herziene Drank- en Horecawet (DHW) heeft de centrale overheid randvoorwaarden uitgezet voor het lokaal te voeren beleid. De uitvoering van de DHW is aan het college van burgemeester en wethouders opgedragen. De Voedsel- en Waren Autoriteit (VWA) voert het toezicht op de naleving van de wet door de gemeente en door de bedrijven. In 2008 heeft de VWA een onderzoek ingesteld bij de gemeente Beek. Hierbij heeft de VWA conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Naar aanleiding van de aanbevelingen heeft de gemeente:

- een inhaalslag gemaakt wat betreft achterstallige dossiers;
- de actualiteit van het totale vergunningenbestand onderzocht en ondergebracht in een dynamische database. Jaarlijks zal een checklist aan de horecabedrijven worden gezonden om actuele informatie te krijgen en ook de verantwoordelijkheid van de ondernemer te benadrukken.

<sup>25</sup> Bibob staat voor: Bevordering integriteitbeoordeling door het openbaar bestuur.



De ondernemer wordt zo als service herinnerd aan gewijzigde bepalingen, dan wel er aan herinnerd dat wijzigingen in zijn bedrijf maatregelen van ondernemerszijde noodzakelijk maken;

- het vergunningenbestand vergeleken met de gegevens van de checklist en door de gemeente zelf bij de Kamer van Koophandel opgevraagde informatie. Daarvoor is een digitale toegang tot het Handelsregister beschikbaar gekomen. Jaarlijks worden steekproefsgewijze enkele dossiers getoetst op de aanwezigheid van eventuele intrekingsgronden;
- handhaving plaats laten vinden in overeenstemming met de Kadernota Handhaving;
- de behandeltermijnen laten bewaken door de behandelende ambtenaar om termijnoverschrijdingen te voorkomen. De praktijk laat echter zien dat de behandelend ambtenaar niet altijd grip krijgt op de behandeltermijnen van adviesaanvragen door de gemeente bij het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) en het Landelijk Bureau BIBOB;
- invulling gegeven aan haar wens om met de VWA de controles bij bedrijven af te stemmen. De gemeente levert daartoe haar planning aan bij de VWA. Dubbele controles door de gemeente en de VWA kunnen daardoor worden voorkomen.

#### Checklist voor aanvraag DHW-vergunning

Op de gemeentelijke website is een checklist opgenomen van de benodigde documenten voor het aanvragen van een DHW-vergunning en er is informatie opgenomen evenals het geplande tijdpad voor de behandeling. Het intakegesprek en de checklist gelden ook als informatievoorziening richting ondernemer. De gemeente Beek gaat hierbij kennelijk uit van de compliance-gedachte. Deze houdt in de veronderstelling dat mede door een dienstverlenende attitude van de overheid de bereidheid tot nakoming van de wettelijke verplichtingen door burgers en bedrijven wordt bevorderd.

De gemeente biedt ook vooroverleg aan. De ondernemer kan voordat hij aanpassingen doet aan zijn bedrijfsvoering en rechtsgevolgen intreden zich laten informeren en adviseren door de gemeente over de gevolgen voor zijn vergunning.

## 4.5 Domein Publiekszaken

In deze paragraaf komen de activiteiten die uitgevoerd zijn door de afdeling Publiekszaken in het kader van de deregulering aan de orde.

### 4.5.1 Project herijken Dienstverleningsconcept

Het projectbeheer van het project 'herijken Dienstverleningsconcept' behoort tot de taken van de afdeling Publiekszaken. Het project is globaal hierboven beschreven omdat het impact heeft op de gehele organisatie.

### 4.5.2 Creëren van E-loket

De gemeente heeft dienstverlening in 2007 als speerpunt gedefinieerd. Dienstverlening aan burgers via internet wordt verder geoptimaliseerd. Om het mogelijk te maken dat burgers zich kunnen identificeren op internet is de website aangesloten op DigiD<sup>26</sup>. Ook is de mogelijkheid om te betalen via internet gerealiseerd. Per 1 maart 2007 werd het E-loket van de gemeente Beek officieel geopend.

---

<sup>26</sup>Digitale iDentificatie (nationaal uniform identificatiesysteem).



De eerste producten die door de burger langs deze wijze zijn af te nemen is het aanvragen van een GBA<sup>27</sup>-uittreksel en de melding van binnengemeentelijke verhuizingen. Inmiddels kunnen ruim 30 producten middels het E-loket worden besteld. De afdeling Publiekszaken voert de regie in deze dossiers.

#### 4.5.3 CVDR

Vanaf 1 januari 2011 is elke gemeente verplicht om alle algemeen verbindende voorschriften (AVV) online beschikbaar te stellen via de landelijke Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR). De decentrale regelgeving wordt vindbaar en raadpleegbaar via één centrale overheidsbrede zoekdienst [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl). De gemeente Beek heeft de module voor aansluiting op de CVDR aangeschaft. Een account met geautoriseerde functionarissen is aangemaakt. De teksten moeten volgens een bepaald format worden aangeleverd. Naar verwachting zal in februari 2010 de verplichte toets daarvoor worden afgelegd. Beek bereidt zich daarop voor in samenwerking met omliggende gemeenten. De complete regelgeving zal daarna worden ingevoerd. De gemeente kan de 100% verklaring afgeven zodra alle algemeen verbindende voorschriften in het digitale systeem staan.

#### 4.5.4 Indexering tarieven

Per 1 januari 2008 vindt indexering van de tarieven plaats. Waar van toepassing worden de landelijke richtlijnen gevolgd. Waar geen landelijke richtlijnen voor de tarieven gelden worden de gemeentelijke leges uniform geïndexeerd met 2%. Het tarief voor rijbewijzen wordt voor 2008 bevroren omdat het aan de hoge kant is in relatie tot het tarief van een Nederlandse Identiteitskaart die eenzelfde 'productieproces' kent en de tariefstelling voor huwelijksrechten wordt herzien omdat het te gedifferentieerd is.

Voor 2009 wordt de systematiek van indexering voortgezet. De tarieven voor vermissing van een reisdocument en/of rijbewijs worden afgeschaft. Voorheen moest de initiële aanvraag van het oorspronkelijke document in het fysieke archief worden opgezocht. Door de automatisering kan de initiële aanvraag met behulp van de computer worden opgezocht. De in rekening gebrachte kosten staan dan niet meer in verhouding tot de minimale inspanning.

#### 4.5.5 Overleggen bewijsstukken bij aangifte huwelijk of geregistreerd partnerschap

Om de administratieve lasten zoveel mogelijk te beperken wordt burgers gevraagd om een verklaring te ondertekenen over de juistheid van de van hen bekende gegevens voor het opmaken van een huwelijksakte of akte van geregistreerd partnerschap. De burger hoeft de bewijsstukken in de meeste gevallen niet meer zelf aan te leveren. De gemeente vraagt de ontbrekende persoonsgegevens van personen die in een andere gemeente wonen zelf op via de landelijke database GBA-V<sup>28</sup>. De gemeente Beek is op deze base aangesloten. Dit geldt niet voor brondocumenten uit het buitenland.

#### 4.5.6 Aanvragen en uitgeven reisdocument aan huis

De gemeente heeft in juni 2008 een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Vivantes Zorggroep. Periodiek zal in de locatie "Om de Toren" een spreekuur op afspraak worden ingericht voor het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten. Dat gebeurt al ad hoc op locatie als mensen fysiek niet in staat zijn naar het gemeentehuis te komen.

<sup>27</sup> Uittreksel uit de Gemeentelijke Basis Administratie.

<sup>28</sup> Dit staat voor Gemeentelijke Basis Administratie - Verstrekkingen.



## 4.6 Domein Werk en Inkomen

In deze paragraaf komen de activiteiten die uitgevoerd zijn door het domein Werk en Inkomen in het kader van de deregulering aan de orde.

### 4.6.1 Eenmalige uitvraag gegevens

Op grond van de Wet eenmalige uitvraag (WEU) mogen overheidsinstanties niet nogmaals vragen om gegevens die al zijn verstrekt aan samenwerkende instanties. Door de invoering van het Digitaal Klantdossier fase 1 is de lijst met door de gemeente bij klanten op te vragen bewijsstukken drastisch teruggebracht. Door deze actie: sanering bewijslast is 70% van de bewijsstukken komen te vervallen.

### 4.6.2 Digitaal klantendossier

Digitaal Klantdossier fase 2 is gestart. De samenwerking wordt uitgebreid met meer partners en wordt versneld. Verwacht wordt dat kan worden volstaan met het zelf uitvragen van minder gegevens.

### 4.6.3 Verlaging controlefrequentie mutatieformulieren

Per 1 januari 2010 is het systeem van maandelijkse mutatieformulieren voor alle uitkeringsgerechtigden vervangen. Hiervoor in de plaats komt een systeem waarbij klanten nog slechts twee maal per jaar hun gegevens hoeven te controleren. Hieraan gekoppeld is een systeem van risicoanalyse. Zogenaamde risicocliënten moeten wel nog in de maandelijkse frequentie de mutatieformulieren invullen.

## 4.7 Domein Welzijn, Zorg en Onderwijs

In deze paragraaf komen de activiteiten die uitgevoerd zijn door het domein Welzijn, Zorg en Onderwijs in het kader van de deregulering aan de orde.

### 4.7.1 Wijziging en aanpassing algemene subsidieverordening

Beek kende in de subsidieverordening het onderdeel 'incidenteel subsidie'. In 2006 is dit onderdeel uit de algemene subsidieverordening verwijderd en vervangen door een activiteitensubsidie. Verenigingen kunnen hier een beroep op doen voor een speciale of nieuwe activiteit. Daarnaast is een faciliteringsregeling ingevoerd. De nieuwe activiteitensubsidie zal voor verenigingen toegankelijker zijn dan de oude incidenteel subsidie. Via een standaardformulier moet de vereniging kenbaar maken voor welke activiteit men deze subsidie wil ontvangen. Voor de faciliteringsregeling is het uitgangspunt: eenvoud, gebruiksvriendelijkheid en geen onnodige inzet van ambtelijke capaciteit.



De regeling voorziet in:

- interne verrekening van tegemoetkoming onroerende zaakbelasting (ozb), legeskosten, gebruik zwembad/sporthal door jeugdleden;
- zonder verdere formaliteiten afhalen van verkeersafzettingen en vlaggen;
- een eenvoudig format voor een aanvraag voor een beperkt aantal zaken waarvoor wel nog een verzoek aan de gemeente moet worden gericht;
- aanvraagformulieren voor subsidie die digitaal beschikbaar zijn via de website.

#### 4.7.2 Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Wmo- aanvragen

Bij een aanvraag voor een individuele Wmo-voorziening moet worden beoordeeld of de aanvrager beperkingen heeft en hoe deze gecompenseerd kunnen worden door voorzieningen.

Ten aanzien van de Wmo aanvraag zijn in grote lijnen twee verbeteringen doorgevoerd:

1. Indiciestelling Wmo. Bij een aanvraag Wmo wordt beoordeeld of de aanvrager belemmeringen ondervindt in het dagelijks leven. Dit gebeurt door de Wmo-consulent of door een onafhankelijke instantie. Om de aanvragen sneller te kunnen afhandelen is het streven erop gericht dat de Wmo-consulent meer indicaties zelf doet. De klant hoeft niet meer naar het gemeentehuis te komen voor een intakegesprek. Er worden meer huisbezoeken afgelegd. Alle eerste aanvragen voor huishoudelijke hulp worden via een huisbezoek geïndiceerd. Daarbij kan tevens kennis worden genomen van de toestand van de klant. Deze bezoeken kunnen leiden tot verdere signaleringen.
2. Extern advies. Voor de beoordeling van de Wmo aanvraag wordt een extern onafhankelijk advies gevraagd. Deze adviezen worden schriftelijk aan de gemeente toegezonden. Aanvragen van klanten kunnen sinds kort direct in daarvoor opgerichte adviesteams van de GGD-arts en Wmo-consulenten worden behandeld waarna dit tot een aanbeveling leidt. Ongeveer 75% van de gevallen kunnen nu zo worden afgehandeld. Deze werkwijze verkort de procedure aanzienlijk. Afwijzingen worden via de reguliere methode behandeld. Aanvragen Wmo-voorzieningen en gehandicaptenkaarten kunnen op deze wijze snel worden behandeld.

Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen

Voor aanbestedingen van Wmo-hulpmiddelen wordt een programma van eisen opgesteld. De gemeente Sittard-Geleen wordt gemandateerd om mede namens de gemeente Beek de aanbestedingsprocedures te voeren voor de regionale aanbesteding van de Wmo-hulpmiddelen.

Samenwerking met externe instanties op Wmo terrein

Ziekenhuizen in Zuid-Limburg en verpleeghuis Invia kunnen rechtsreeks aan de gemeente melding doen van patiënten die worden ontslagen indien deze behoefte hebben aan hulp of aanpassing van de woning.

#### 4.8 Domein Beheer Openbare Ruimte

In deze paragraaf komen de activiteiten die uitgevoerd zijn door het domein Beheer Openbare Ruimte in het kader van de deregulering aan de orde.



#### 4.8.1 Beleidsregels voor het plaatsen van tijdelijke obstakels

In 2007 heeft de gemeente in het kader van de deregulering beleidsregels voor het langs de openbare weg plaatsen van tijdelijke reclameborden, containers en steigers vastgesteld. Daarmee komt het aanvragen van een vergunning voor het tijdelijk plaatsen van deze objecten te vervallen. Als aan de voorwaarden en normen van de beleidsregels wordt voldaan, kan worden volstaan met een melding.

#### 4.8.2 Bomenbeleidsplan

Op grond van de bestaande bepalingen dient voor het rooien van elke boom binnen de gemeente Beek een kapvergunning te worden aangevraagd. Aangevraagde kapvergunningen werden echter nauwelijks of nooit geweigerd. Daarmee is aan een van de criteria voor deregulering van het product voldaan. Algemene regels worden opgesteld volgens het Model Groene Kaart van de Bomenstichting. Hierin is het kapverbod beperkt tot aangewezen bomen en houtopstanden. Het behoud en de bescherming van de daarvoor in aanmerking komende bomen kan worden geregeld en afgedwongen via de omgevingsvergunning.<sup>29</sup> De APV 2010 is op dit punt dan ook aangepast. Een vergunning voor het kappen van ‘particuliere’ bomen is nog slechts nodig voor bomen en gebieden die op de lijst zijn geplaatst.

### 4.9 Domein Ruimtelijke Ordening Bouw- en Woningtoezicht

In deze paragraaf komen de activiteiten die uitgevoerd zijn door het domein Ruimtelijke Ordening Bouw- en Woningtoezicht in het kader van de deregulering aan de orde.

#### 4.9.1 SIRA

Ook dit domein heeft op zijn terrein een bijdrage geleverd aan het SIRA-project, waarbij de deregulering richting ondernemers de insteek is.

Meer specifiek leverde dit domein als volgt zijn bijdrage aan de administratieve lastenverlichting.

#### 4.9.2 Overheid heeft Antwoord

Beek doet mee aan de landelijke facultatieve projecten voor gemeenten “Overheid heeft Antwoord/Samenwerkende Catalogi” en “Antwoord voor bedrijven.” Deze projecten bieden burgers en ondernemers de mogelijkheid om makkelijker aan beschikbare formulieren en informatie te komen. De doelstelling is het realiseren van een optimale samenwerking binnen de overheid door het koppelen van digitale producten- en dienstencatalogi. Onafhankelijk van de overheidswebsite waarop de zoektocht naar informatie wordt gestart kunnen door de koppeling altijd de gewenste producten en diensten worden gevonden. “Antwoord voor bedrijven” maakt de ondernemers branchegericht wegwijs in regels, vergunningen en subsidies.

---

<sup>29</sup> Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo).



#### 4.9.3 Front-office ondernemers

De gemeente maakt gebruik van een front-office voor ondernemers. Vragen van ondernemers worden doorgeleid naar de bedrijvencontactfunctionaris.

#### 4.9.4 Implementatie Omgevingsvergunning

In 2009 heeft het Parlement ingestemd met de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Daarmee wordt de omgevingsvergunning een feit. Circa 25 regelingen en vergunningen voor wonen, ruimte en milieu gaan op in de omgevingsvergunning. Deze vergunning kan bij één Omgevingsloket online worden aangevraagd. Provincies en gemeenten gaan in 2010 met de nieuwe vergunning werken. De landelijke ingangsdatum is nu, na meermaals uitstel, voorzien voor 1 juli 2010. De gemeente Beek heeft een werkgroep Wabo ingesteld die de voorbereiding en implementatie verzorgt. Periodiek komen de verschillende aspecten die samenhangen met de invoering binnen de werkgroep aan de orde. Er is een implementatiebudget beschikbaar van 50.000 euro. Voor de opleiding van medewerkers is een opleidingsplan opgesteld. De aanbesteding daarvan was begin november in gang gezet. De processen voor alle Wabo-vergunningen zijn beschreven. De basisaansluiting op het Omgevingsloket-online is actief. Een aantal andere facetten voor een geslaagde invoering waaronder de Wabo-applicatie zijn nog in ontwikkeling.

#### 4.10 Domein Financiën en Belastingen

In dit domein ligt naast deregulering de nadruk op vereenvoudiging van de procedures en dienstverlening. De resultaten in de afgelopen jaren zijn als volgt samen te vatten:

- planning en controldocumenten en belastingverordeningen zijn digitaal op de gemeentesite beschikbaar gesteld;
- de precarioheffing is geschrapt;
- kwijtscheldingsverzoeken en verzoeken om tegemoetkomingen worden ongevraagd aan potentiële klanten toegezonden, de afdoening van deze verzoeken is versneld;
- de invordering van belastingen en de algemene invordering is versoepeld en versneld;
- de gemeente heeft haar betalingstermijn teruggebracht tot 3 weken.





## 5. Realisatie van de doelstellingen en toetsing aan het toetsingskader

In de voorgaande hoofdstukken is de eerste deelonderzoeksvraag uit paragraaf 1.2 beantwoord. In dit hoofdstuk beantwoordt de commissie deelonderzoeksvraag nummer 2: Zijn de doelstellingen aangaande lokale regelgeving uit de programmabegroting 2008 gerealiseerd? Om de stand van zaken aangaande het dereguleringsproces breder dan alleen aan het doel uit 2008 te toetsen, is in paragraaf 5.2 een confrontatie tussen de Beekse praktijk en het toetsingskader dat de commissie heeft opgesteld, aan de orde. Verder gaat dit hoofdstuk in op resultaten uit andere onderzoeken en een aanvullende onderzoeksvraag welke aan de commissie gericht werd.

### 5.1 Realisatie dereguleringsdoelstelling programmabegroting 2008

In de programmabegroting 2008 geeft de gemeente aan te streven naar vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven in 2008 met 25% ten opzichte van 2006. Deze doelstelling heeft de gemeente ook vermeld in de speciale begrotingseditie van de Bewonerskrant gemeente Beek.

In de programmarekening 2008 is gerapporteerd dat het aantal regels/verordeningen in 2008 met 25% is verminderd ten opzichte van de situatie in 2006. Een doelstelling die overigens na de implementatie van het SIRA advies zal zijn gerealiseerd.

De in de programmarekening opgenomen doelstelling wijkt echter af van de omschrijving in de programmabegroting en de Bewonerskrant. Of de administratieve lasten voor burgers en ondernemers met 25% zijn verminderd is immers niet af te leiden uit de vermindering van het aantal regels/verordeningen. Vervallen verordeningen waren soms zo oud dat het bestaan nauwelijks bekend was. Andere verordeningen zijn samengevoegd of geïntegreerd of opgenomen in de Algemene Plaatselijke Verordening. Daar staat tegenover dat verbetering van de dienstverlening een positieve invloed heeft op de vermindering van administratieve lasten. Door SIRA is een indicatieve raming gemaakt van de administratieve lasten voor burgers en ondernemers in de gemeente Beek in 2008. Een dergelijke berekening voor 2006 van de gemeente ontbreekt echter zodat de uitkomst van 2008 niet daartegen afgezet kan worden.

Ook het bereiken van de andere doelstellingen uit de programmabegroting 2008 is door de commissie geëvalueerd. In hoofdstuk 8 zijn de conclusies op dit punt weergegeven.

### 5.2 Toetsing stand van zaken aan het toetsingskader

De commissie heeft de administratieve lastenverlichting inclusief de deregulering getoetst aan haar toetsingskader.

Als toetsingskader bij dit onderzoek hanteert de commissie als basis de criteria uit de 'Monitoring Medeoverheden' opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) in samenwerking met de Regiegroep Regeldruk. De criteria gaan over de evaluatie van regeldruk, dienstverlening en toezicht.



Dit kader is aangevuld met criteria uit de nota's:

- 'Meten is weten, handleiding voor het definiëren en meten van administratieve lasten voor het bedrijfsleven'.
- 'Handreiking voor het reduceren van Administratieve Lasten'.<sup>30</sup>

De commissie heeft waarnodig het toetsingskader aangevuld met vereisten zoals die door andere instanties zijn aangegeven zoals bijvoorbeeld de webrichtlijn van het NOiV<sup>31</sup> en het toetsingskader invoering Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) van Egem-i <sup>32</sup>.

Daarnaast heeft de commissie zelf enkele ontbrekende kaders toegevoegd.

Deze criteria tezamen leveren de ijkpunten op, op basis waarvan de gemeente Beek beoordeeld is door de commissie. Deze ijkpunten kennen globaal de volgende indeling. Het betreffen checklistvragen voor de evaluatie van:

- regeldruk waaronder een concreet maatregelenplan in het bijzonder voor ondernemers;
- dienstverlening:
  - digitale producten en werkprocessen;
  - fysieke dienstverlening;
- toezicht;
- doorlooptijden/op tijd beslissen;
- procedures;
- diversen zoals afstemming met omliggende gemeenten, leges, implementatie nieuwe wetgeving, samenwerking en overleg met de doelgroepen.

In het totaal is door de commissie op circa 70 punten getoetst. Daarbij moet bedacht worden dat het toetsingskader is samengesteld uit kaders voor regeldruk, (digitale) dienstverlening, procedures, aandachtspunten, enz. De kaders hebben soms op meerdere onderdelen betrekking of overlappen elkaar enigszins. Een praktisch probleem is, dat er gemeentelijke maatregelen zijn die bijvoorbeeld per 1 januari 2010 van kracht worden. Een deel van de acties moet nog worden doorgevoerd of geïmplementeerd (veelal in 2010). De commissie heeft daarmee rekening gehouden bij de toetsing. Ze heeft geen aanleiding gevonden om te veronderstellen dat de voorgenomen acties niet doorgevoerd worden.

Ze gaat er in voorkomende gevallen bij de beoordeling vanuit dat de maatregelen worden doorgevoerd in overeenstemming met de voornemens. Enkel een beoordeling van de al doorgevoerde maatregelen waarvan meetbare resultaten bekend zijn, zou een onvolledig beeld opleveren van de stand van zaken van de administratieve lastenverlichting in de gemeente Beek.

---

<sup>30</sup> Uitgevoerd door SIRA Consulting in opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Financiën en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

<sup>31</sup> Nederland Open in Verbinding.

<sup>32</sup> Elektronische gemeente. Kennisplatform voor gemeentelijke vraagstukken rond informatievoorziening, e-dienstverlening en organisatieontwikkeling.



### 5.3 Projectaanpak deregulering en lastenverlichting

Ook heeft de commissie globaal de aanpak van projecten bekeken in de trant van welke acties zijn nodig om de doelen te bereiken, wie voert ze uit, wanneer, wie is verantwoordelijk, kosten-raming van de acties en informatie aan de raad of vaststelling door de raad.

In hoofdstuk 8 wordt bij de conclusies de score van de gemeente Beek ten aanzien van de projectaanpak weergegeven.

### 5.4 Kanttekeningen commissie

De commissie plaats ten aanzien van enkele concrete punten de volgende opmerkingen. Ook daarbij moet weer bedacht worden dat soms verbeteringen al zijn opgenomen in de beleidsvoornemens.

- Niet alle formulieren zijn digitaal beschikbaar. De producten die via het E-loket aan te vragen zijn, kunnen volledig digitaal aangevraagd worden (30 producten). Voor de overige producten zijn de formulieren, die op de website staan te downloaden, maar deze formulieren moeten nog op papier geretourneerd worden. Ook hiervoor moet bekeken worden of retournering via internet mogelijk gemaakt kan worden.
- De gemeente heeft geen specifiek meldpunt voor administratieve lasten. Wel is er een procedure voor het registreren en doorsturen van dergelijke meldingen naar de betrokken ambtenaar.
- Er is een klachtenprocedure en een klachtencoördinator. De procedure bestaat uit 3 stappen: gesprek op informele basis met coördinator en/of ambtenaar waarin een minnelijke oplossing wordt bekeken; behandeling door de klachtencommissie, behandeling door de Nationale Ombudsman (NOM). Jaarlijks zijn er gemiddeld 7 á 8 klachten waarvan 90% betrekking heeft op vermeende onjuiste bejegening door medewerkers.<sup>33</sup>
- Jaarlijks zijn er circa 20 bezwaren van derdebelanghebbenden tegen vergunning verleningen. Deze bezwaren worden overeenkomstig de vastgestelde procedure behandeld.
- De gemeente Beek behoort wat de leges betreft tot de duurste gemeenten in de Westelijke Mijnstreek<sup>34</sup>
- Er is niet structureel geld beschikbaar gesteld voor de administratieve lastenverlichting. Kredietverlening vindt op ad hoc basis plaats zoals bijvoorbeeld voor het SIRA-traject.
- De gemeente heeft nog geen systeem waarbij de aanvrager inzicht heeft in de status van zijn/haar aanvraag. Hiervoor moet volgens de gemeente eerst de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) worden gerealiseerd. Dit project loopt inmiddels.
- Volgens opgaaf van de gemeente<sup>35</sup> worden in Beek alle vergunningen respectievelijk afwijzingen in principe tijdig afgegeven. In voorkomende gevallen zijn kennisgevingen van termijnverlengingen verzonden. De aanvragen worden bij binnenkomst geregistreerd en de afhandeling wordt bewaakt. Het systeem is voorzien van een signaalfunctie.
- De gemeente heeft desgevraagd opgaaf gedaan van het aantal aanvragen en verstrekte vergunningen voor verschillende producten over 2006 en 2007 en de prognoses voor 2008 en 2009. Binnen het kader van dit onderzoek heeft de commissie de opgaaf voor kennisgeving aangenomen.

<sup>33</sup> Gesprek hoofd afdeling Bestuurszaken op 6 november en 18 december 2009. Volgens het burgerjaarverslag 2008 bedroeg het aantal klachten in 2007: 7 en in 2008: 5.

<sup>34</sup> [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten.

<sup>35</sup> Gesprek met hoofd afdeling Bestuurszaken op 6 november en 18 december 2009.



Relevante dereguleringsmaatregelen zijn op verschillende tijdstippen in deze periode doorgevoerd of moeten nog worden geïmplementeerd, bijvoorbeeld per 1 januari 2010. Op dit moment is niet vast te stellen of de fluctuerende aantallen van de verschillende producten het gevolg zijn van het dereguleringsbeleid of van andere ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld de economische situatie. Een aanzienlijk aantal producten gaat bovendien in 2010 op in de zogenaamde Omgevingsvergunning.

## 5.5 Bevindingen andere onderzoeksinstanties

De commissie heeft ook gerelateerde onderzoeken die Beek (mede) betreffen van andere onderzoeksinstanties geanalyseerd. Enkele punten met relevantie voor het onderzoek naar administratieve lastenverlichting zijn hieronder vermeld.

### 5.5.1 Klant- en burgeronderzoek

De gemeente laat elke vier jaar een klant- en burgeronderzoek uitvoeren. Het meest recente onderzoek is in juni/juli 2009 uitgevoerd door Bureau Flycatcher. Het onderzoek is echter niet specifiek gericht op het bedrijfsleven. Uitgaande van de samenvatting en de managementrapportage van de gemeente is het resultaat in het algemeen positief.

Een deel van de ondervraagden opteert voor langere openstelling van de publieksbalie in het gemeentehuis. Van de ondervraagden heeft 90 procent thuis een internetaansluiting. Ruim 40 procent zegt echter niet te weten dat men ook via internet zaken met de gemeente kan doen. Bijna eenderde van de ondervraagden zegt DigiD niet te kennen of heeft geen DigiD account. Ook bij het onderdeel digitale informatievoorziening wordt op de website door de respondenten informatie over de status van een aanvraag gemist. Een aantal opgesomde zaken wordt meegenomen in het project herijken Dienstverleningsconcept.

### 5.5.2 Wmo-klanttevredenheidsonderzoek

Begin 2009 is het (verplichte) Wmo-klanttevredenheidsonderzoek 2008 gehouden. Enkele punten die ook van belang zijn voor de beoordelingen van de administratieve lasten van burgers zijn hieronder weergegeven. Klanten zeggen minder tevreden te zijn over de wachttijden tussen toekenning en levering van ondersteuning.<sup>36</sup> De klant mist informatie over de afhandeling van zijn aanvraag wanneer dit langer duurt. De gemeente concludeert zelf dat in de communicatie met de burger meer aandacht moet worden besteed aan de mogelijkheid en de procedure van het indienen van klachten.

## 5.6 Kosten-batenanalyse ambtelijke inzet

Naar aanleiding van het gesprek van het seniorenconvent met de commissie heeft de raad in december 2009 aanvullend gemeld benieuwd te zijn naar de kosten-batenanalyse van de ambtelijke inzet van de deregulering. Deze vraag kan niet worden beantwoord. Voor het geven van een oordeel over de effecten van de dereguleringsinspanningen voor de gemeentelijke organisatie in Beek ontbreken de vastleggingen. Daardoor bestaat geen inzicht in concrete meetbare effecten in financiële zin of aangaande vermindering van het capaciteitsbeslag op de organisatie. De kosten gaan in het algemeen voor de baten uit. Het spreekt vanzelf dat in deze fase relatief veel en hoge initiële kosten worden gemaakt zowel in financiële zin als wat de ambtelijke inzet betreft, waarbij het inverdieneffect pas geleidelijk en op termijn zal optreden.

---

<sup>36</sup> Vanaf 1 januari 2009 is gekozen voor één leverancier waardoor de wachttijden worden verholpen.



## 6. Invloed van deregulering op het ondernemersklimaat in Beek

Ondernemers zijn gebaat bij het reduceren van de gemeentelijke administratieve lasten voor bedrijven. Zo trekt ook bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel zich de administratieve lastenverlichting bij gemeenten aan. Deregulering en kwaliteitsverbetering van de regelgeving zijn middelen daartoe. In dit hoofdstuk wordt gefocust op het Beekse ondernemersklimaat, en daarmee op de derde deelvraag voor dit onderzoek in paragraaf 1.2.2.

### 6.1 Ondernemersklimaat

Uit de voorgaande hoofdstukken kunnen we de volgende acties destilleren ten voordele van het ondernemingsleven in Beek:

- Het toetsen en beperken van het aantal verordeningen en regels zoals bij de actie ZOR-RO zijn ten voordele van bedrijven. Acties en maatregelen waardoor verordeningen worden verduidelijkt en in omvang beperkt, zoals meerdere keren met de Algemene Plaatselijke Verordening van de gemeente Beek is gebeurd, dragen daartoe bij. Integratie van informatieverstrekking en vergunningverlening zoals bij de horecavergeving hoort daar ook bij.
- Voor de horecasector heeft de gemeente vooroverleg geëntameerd. Ondernemers wordt de mogelijk geboden hun plannen voordat definitieve stappen in hun bedrijfsvoering worden gezet met de gemeente te bespreken.
- Binnen het SIRA-project is de gemeente de dialoog met het bedrijfsleven aangegaan. Samen met het onderzoeksbureau SIRA heeft de gemeente een behoorlijk aantal producten geselecteerd en vervolgens tegen het licht gehouden. Het college heeft nagenoeg alle SIRA- aanbevelingen overgenomen. Dat geldt ook voor de additionele voorstellen van het onderzoeksbureau en de klankbordgroep. Dat zijn vijf aanbevelingen als extra ambitie ten opzichte van het niveau waarover met het managementoverleg overeenstemming is bereikt. Niet overgenomen is voorshands de invoering van accountmanagement. Besloten is daarvoor eerst een pilot in te stellen.

### 6.2 Communicatie met het bedrijfsleven

Zowel door de Kamer van Koophandel als door vertegenwoordigers van het Beekse bedrijfsleven in de klankbordgroep voor het SIRA-traject is kritiek geuit op de communicatie tussen gemeente en het bedrijfsleven. Zij vinden de communicatie voor verbetering vatbaar. Een dergelijke verbetering wordt door het bedrijfsleven ook als lastenverlichting ervaren.<sup>37</sup>

Een klantvriendelijke houding, meedenken met ondernemers, vergunningenprocedures die snel worden doorlopen, één loketprincipe, duidelijkheid over en weer, facilitering door de gemeente en een vertrouwensrelatie zijn criteria waarop de ondernemer de gemeente beoordeelt. Deze criteria weegt de ondernemer mee bij zijn beslissingen.

De gemeente onderkent het belang van een goede communicatie met de doelgroep. Zo bezoekt het college elk kwartaal een onderneming.

<sup>37</sup> Aandachtspunten klankbordgroep SIRA-traject.



Zelf denkt het college dat de gemeente zich wat klantgerichtheid betreft in het voorste deel van het peloton bevindt. Het wil echter graag de sprong naar de kopgroep maken. Men realiseert zich echter ook dat in de praktijk niet in alle gevallen volgens 'het Kwaliteitshandvest' wordt gewerkt.<sup>38</sup>

### 6.3 Klantvriendelijkheid voor ondernemers

MKB Limburg heeft als onderdeel van de landelijke verkiezing in 2008 een prijs uitgelooft voor de mkb-vriendelijkste gemeente in Limburg. In de uitgeschreven wedstrijd voor de klantvriendelijkste gemeente scoort Beek een achtste plaats. Beek is daarmee de best gekwalificeerde Zuid-Limburgse gemeente.<sup>39</sup> De uiteindelijke rangorde is gebaseerd op de vier onderdelen:

- de tevredenheid van ondernemers;
- het imago van de gemeente;
- de communicatie en beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf;
- de hoogte van de gemeentelijke (administratieve) lasten voor het MKB.

De twee eerste onderdelen werden bepaald aan de hand van een internetenquête met vragen over ondermeer het ondernemersklimaat, de snelheid van handelen, de toegankelijkheid, betrouwbaarheid en deskundigheid van de ambtelijke dienst. Onderzoeksbureau HanzeConnect heeft de gemeenten op de onderdelen communicatie en beleid beoordeeld. De hoogte van de (administratieve) lasten werden in kaart gebracht aan de hand van gegevens van het Centrum voor Onderzoek van de Economie van de Lagere Overheden.

Het MKB heeft de wedstrijd georganiseerd om gemeenten te stimuleren een mkb-vriendelijk beleid te voeren. De verkiezing werd ondersteund door het Ministerie van Economische Zaken en de Kamers van Koophandel. De provincie was vertegenwoordigd bij de prijsuitreiking in Limburg.

### 6.4 Beek gezien door de Kamer van Koophandel

De gemeente wordt door de klanten beoordeeld in vergelijking met andere instellingen waarmee zij te maken hebben. De ontwikkelingen die zich bij andere dienstverleners voordoen zijn daarom relevant voor het verwachtingspatroon waaraan de gemeente Beek moet voldoen.<sup>40</sup> Waar het in de ogen van de Kamer van Koophandel om gaat, is dat de gemeente een klantvriendelijke houding in neemt, meedenkt met ondernemers, een vergunningprocedure snel wordt doorlopen, er één aanspreekpunt (loket) bestaat, dat er over en weer sprake is van duidelijkheid, van een vertrouwensrelatie tussen ondernemers en gemeente en dat de gemeente faciliteert. Ondernemers wegen af waar ze de meeste ruimte krijgen ten aanzien van bereikbaarheid, klantvriendelijkheid, snelheid van afhandeling van formaliteiten, eventueel subsidie. Op basis daarvan maken ze een keuze.<sup>41</sup>

<sup>38</sup> Gesprek wethouder Wierikx op 23 december 2009.

<sup>39</sup> Persbericht MKB Limburg van 2 oktober 2008 en Dagblad De Limburger 8 november 2008 "Zuiden minder vriendelijk voor MKB".

<sup>40</sup> Dienstverleningsvisie gemeente Beek, juni 2009.

<sup>41</sup> Kort verslag gesprek met de Kamer van Koophandel op 14 december 2009.



De gemeente Beek wil de bedrijvigheid en het ondernemersklimaat en daarmee de regionale economie stimuleren. Grootschalige bedrijven worden gefaciliteerd om zich te vestigen op een van de bedrijventerreinen. MKB-ondernemers worden gefaciliteerd om kleinschalige bedrijvigheid te vestigen in de kernen.<sup>42</sup> Een 'goede naam' als gemeente op het terrein van administratieve lastendruk, dienstverlening, klantgerichtheid en effectieve communicatie met het bedrijfsleven zullen de gemeente daarbij van dienst zijn. In die zin zal deregulering en in bredere zin administratieve lastenverlichting een gunstige invloed hebben op het ondernemersklimaat in de gemeente Beek

In 2009 heeft de Kamer van Koophandel vanuit ondernemersoptiek een screening laten uitvoeren van gemeentelijke websites. De gemeente Beek scoort daarbij met 35 punten in de middenmoot van 40 Limburgse gemeenten. De hoogst haalbare score was 57. De scores lagen tussen 18 en 55. Er waren wat de gemeente Beek betreft nauwelijks verschillen met de vorige screening. De informatie voor ondernemers was kennelijk niet actueel. De laatste aanpassing op de website had meestal in 2007 plaatsgevonden. In de halfjaarlijkse ranking in het voorjaar 2009 van het programmabureau Nederland Open in Verbinding (NOiV) 2008 - 2011 staat Beek op de vijfde plaats. Aan 84 gemeenten is een score toegekend. De ranking is gebaseerd op door gemeenten zelf verstrekte gegevens.<sup>43</sup>

De Kamer van Koophandel schat de gemeente Beek lager in dan de commissie doet als het gaat om de vorderingen rond de dereguleringen in relatie tot het ondernemersklimaat. In een gesprek van de commissie met de Kamer van Koophandel bleken vertegenwoordigers van de Kamer van Koophandel niet op de hoogte van een aantal significante vorderingen welke in Beek geboekt zijn. De voortgang kan door Beek beter voor het voetlicht gebracht worden.

De commissie heeft via drie sporen het ondernemersklimaat onderzocht: via de Kamer van Koophandel, via de verslegging van de Beekse ondernemers in de SIRA klankbordgroep en via een vragenlijst aan de Beekse ondernemers. De commissie heeft de vier Beekse ondernemersverenigingen een brief en een vragenlijst toegezonden. Er is slechts één reactie ontvangen met summiere informatie. Via dit laatste spoor zijn geen significant nieuwe inzichten ontstaan. Respondent heeft een positief oordeel over de dienstverlening van de gemeente en de bereikbaarheid van de ambtenaren maar is te onbekend met de digitale dienstverlening van de gemeente zoals de website, ondernemersloket, downloaden van formulieren, digitale aanvragen, enzovoort.

<sup>42</sup> Toekomstvisie 2010 – 2030, Ondernemend Beek: veelzijdig en vitaal in Zuid-Limburg en het gesprek met wethouder Wierikx op 23 december 2009.

<sup>43</sup> Het Programmabureau Nederland Open in Verbinding (NOiV) publiceert elk najaar de monitor en de ranking. Deze schetsen een actueel beeld van de overheden op het gebied van open standaarden en open source software. Monitor en ranking zijn onderdelen van het actieplan NOiV van de staatssecretarissen van Economische Zaken en Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.





## 7. Rol van de gemeenteraad bij deregulering

De vierde en laatste deelvraag voor dit onderzoek vraagt naar de rol van de raad bij het dereguleringsvraagstuk. Voor het beantwoorden van deze deelvraag is onder meer gesproken met een vertegenwoordiging van de gemeenteraad.

### 7.1 Wettelijk kader

De betrokkenheid van de raad bij de deregulering is in overeenstemming met het wettelijk kader. De raad stelt de kaders en besluit over het invoeren, wijzigen en schrappen van verordeningen. Kaderstellend heeft de raad in 2005 het ZOR-RO-document vastgesteld. De raad houdt het vaststellen van de verordeningen aan zich en heeft om moverende redenen een efficiëntieslag ter zake tegengehouden.

### 7.2 Uitvoeringspraktijk

De implementatie en uitvoering behoren tot de gemeentelijke bedrijfsvoering. Het is het takenpakket van het college en de ambtelijke organisatie.

De raad controleert de voortgang via de planning- en controlcyclus. Concreet betekent dat door middel van de programmabegroting en de programmarekening. In voorkomende gevallen wordt de raad wanneer daartoe aanleiding bestaat, over aangelegenheden betreffende deregulering geïnformeerd.

De raad beschouwt de deregulering als een permanent aandachtsgebied van de raad en de commissies. Vanuit de algemene signalerende taak als volksvertegenwoordiger merkt de raad op dat niet altijd de regels als problematisch worden ervaren maar wel de toepassing ervan door uitgebreidheid van voorschriften en door termijnen. Dat ook in relatie tot de kosten.

Deregulering leidt tot lastenverlichting bij burgers en ondernemers. Hoewel de raad van mening is dat Beek op dit punt op de goede weg is, zoekt hij een bevestiging daarvan. Gelet op het belang dat de raad hecht aan het onderwerp is de onafhankelijke rekenkamercommissie om een onderzoek gevraagd.

### 7.3 Landelijke ontwikkelingen na de gemeenteraadsverkiezingen

Het Adviescollege Toetsing Administratieve Lasten (ACTAL) waarschuwde het kabinet op 14 januari 2010 dat de doelstelling om de administratieve lasten voor bedrijven per 2011 met 25 procent te reduceren niet binnen handbereik ligt.<sup>44</sup> Ook constateerde ACTAL toen: 'Gemeenten leveren momenteel een belangrijke bijdrage aan de vermindering van regeldruk over de gehele linie. Wij (ACTAL) vinden het van belang dat deze initiatieven - met steun van het Rijk - na de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2010 worden geïntensiveerd. Wij streven er naar dit met adviezen aan gemeenten verder te ondersteunen. Zo onderzoeken wij op dit moment in welke mate gemeentelijke verkiezingsprogramma's aandacht besteden aan de vermindering van administratieve lasten en regeldruk (bijvoorbeeld door een reductiedoelstelling of verbetering van dienstverlening) en wat de gevolgen voor regeldruk als gevolg van voorstellen in de gemeentelijke verkiezingsprogramma's zijn.' Om op 12 februari 2010 te constateren<sup>45</sup> dat de aandacht voor dit onderwerp in de gemeentelijke verkiezingsprogramma's 'onder de maat' zijn.

<sup>44</sup> Brief van ACTAL aan Tweede Kamer der Staten Generaal, vergaderjaar 2009-2010, 29515, nr 311.

<sup>45</sup> Bron [www.actal.nl](http://www.actal.nl).



Daar waar de Kamer van Koophandel Limburg kritisch staat ten opzichte van de vorderingen ten aanzien van administratieve lastenverlichting in Beek, is ACTAL in haar brief aan de Tweede Kamer op haar beurt kritisch ten opzichte van de dereguleringsrol van de Kamers van Koophandel in het algemeen<sup>46</sup>.

---

<sup>46</sup> `Wij maken ons echter zorgen om de voortgang bij UWV, Kamers van Koophandel, Senter Novem en de Waterschappen.'  
Brief van ACTAL aan Tweede Kamer der Staten Generaal, vergaderjaar 2009-2010, 29515, nr 311.



## 8. Conclusies en aanbevelingen

### 8.1 Conclusies

1. De gemeente Beek is op de goede weg als het gaat om deregulering en dienstverlening. In 2005 heeft het onderwerp deregulering de vereiste aandacht gehad. Daarna leek de ambitie minder hoog. In 2008 en 2009 heeft de administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijfsleven in Beek een impuls gekregen. Het thema deregulering is een terugkerend en in de praktijk daadwerkelijk bewaakt aandachtspunt. De gemeente scoort op het merendeel van de ijkpunten positief.<sup>47</sup> Het ambitieniveau van beleidsvoornemens, visies, concepten, te implementeren en al geïmplementeerd acties en maatregelen is hoog. Rond de dienstverlening zijn nog enkele stappen te zetten om de ambities waar te maken. De commissie meent dat Beek na implementatie van alle beleidsvoornemens in de buurt komt van haar ambitie om ter zake deregulering en dienstverlening een voorbeeldfunctie te vervullen. Daarvoor zal echter aan het onderwerp onverminderd aandacht moeten worden besteed. Implementatie van de resterende maatregelen zal voortvarend ter hand genomen moeten worden.
2. Over de bestuurlijke lasten voor de gemeentelijke organisatie in Beek zijn niet, zoals aanvullend gevraagd door de raad, uitspraken te doen. Er zijn door het ontbreken van vastleggingen namelijk geen concrete direct meetbare resultaten vast te stellen. De commissie kan geen oordeel geven over de eventuele verschuiving van de administratieve lastendruk van burgers en bedrijven naar het gemeentelijk apparaat. De commissie ziet dit ontbrekend inzicht van de dereguleringsaanpak in Beek. De beoordeling van de administratieve lasten zijn niet compleet zonder een inschatting van de verschuiving van de lasten van burger of bedrijfsleven naar de overheid. SIRA heeft in haar advies ook geen raming gegeven of kunnen geven van de bestuurlijke lasten van de onderzochte producten.
3. Bij de producten in medebewind met beleids- of uitvoeringvrijheid voor de gemeente is het belang van de lastenverlichting in absolute zin naar verhouding het hoogst.
4. Ten aanzien van de dienstverlening zijn nog slagen te maken. De website kan worden verbeterd. De invoering van accountmanagement is afhankelijk van de ervaringen met de pilot. De commissie is van mening dat indien Beek daadwerkelijk prioriteit wil geven aan het ondernemersklimaat accountmanagement een onontbeerlijk en wezenlijk onderdeel is van de dienstverlening aan bedrijven. De gemeente heeft inmiddels de Dienstverleningsvisie en een Dienstverleningsconcept vastgesteld.
5. De gemeente wordt door de klanten beoordeeld in vergelijking met andere dienstverlenende instellingen en leveranciers waarmee zij te maken hebben. Hoewel de ambtenaren of de raad die vergelijking wellicht niet maken zijn de ontwikkelingen die zich bij andere dienstverleners voordoen uitermate relevant voor het verwachtingspatroon bij burgers of het bedrijfsleven waaraan de gemeente Beek moet voldoen. De stand van de behandeling van een aankoop van een vliegticket bij [www.KLM.nl](http://www.KLM.nl) of een boek bij [bol.com](http://bol.com) is vanaf het eerste moment tot de aflevering vanuit het kantoor of de huiskamer via het internet te volgen.

<sup>47</sup> Dit kan niet kwantitatiever aangegeven worden. Daar de ijkpunten deels kwalitatief van aard zijn of de gemeente Beek bijvoorbeeld maar deels op een bepaald ijkpunt scoort.



De gemeente Beek kan aan dat verwachtingenpatroon nog niet voldoen. Bij de stap naar elektronische dienstverlening is voor de klant de stand van zaken bij andere gemeenten zeker niet het enige ijkpunt.

6. Beek wil werk maken van deregulering en administratieve lastenverlichting, dit als een van de speerpunten in de richting van de service naar burger en bedrijven. Voor de klanten speelt ook nog zoiets als directe financiële lastenverlichting. In de marge van dit onderzoek wordt geconstateerd dat de Beekse leges tot de hoogste in de regio behoren. Het is uitermate aannemelijk dat burger en bedrijf naast soepele dienstverlening de prijs ervan minstens even belangrijk vinden. Een (niet door de commissie te houden) onderzoek naar de waardering van de prestaties in de breedte van de gemeente in de ogen van de burger en het bedrijfsleven zou inzicht geven in de relatieve waarde van al de inspanningen in deregulering en lastenverlichting.
7. De voornemens van de gemeente Beek zijn ambitieus. Voor een deel betreffen ze vereisten voor de communicatie binnen de e-overheid. Uitvoering van voornemens die direct of indirect van invloed zijn op de administratieve lastenverlichting moeten nog tot verbeteringen leiden. Een aantal aanbevelingen is uitgewerkt en moet worden geïmplementeerd. De voortgang van de uitvoering en implementatie moet ook tijdens het proces worden bewaakt. De raad zou de uitvoerende partij in dezen bij de les kunnen houden.
8. In de programmarekening 2008 is gerapporteerd dat het aantal regels/verordeningen in 2008 met 25% is verminderd ten opzichte van de situatie in 2006. De commissie kan die conclusie onderschrijven maar geeft ook aan dat daarmee niet is voldaan aan de oorspronkelijke doelstelling in de programmabegroting en de communicatie in de Bewonerskrant (25% minder administratieve lasten). Of de administratieve lasten voor burgers en ondernemers met 25% zijn verminderd is immers niet af te leiden uit de vermindering van het aantal regels/verordeningen.
9. In de programmabegroting 2008 stonden meer doelstellingen voor deregulering en vermindering administratieve lasten druk (zie paragraaf 1.2.2). De commissie is van oordeel dat aan deze specifieke doelstellingen is voldaan.
10. De aanpak van de projecten in het kader van de deregulering en lastenverlichting voldoet in het algemeen aan de daaraan te stellen eisen. Dat geldt zeker voor de aanpak van de professioneel ondersteunde projecten. Gelet op de doorlooptijden van een aantal projecten is een concrete beschrijving van de stappen en doorlooptijden wenselijk. Het enkel benoemen van realisatie- of einddata biedt te weinig houvast voor de raad om zo nodig tussentijds bij te sturen.
11. De samenwerking met belangengroeperingen behoeft meer aandacht. Met de Kamer van Koophandel, Ondernemend Limburg en Koninklijke Horeca Nederland zijn afspraken gemaakt over voortzetting van de samenwerking na het SIRA-project. Er zijn echter kritische geluiden waar te nemen van de zijde van de Kamer van Koophandel. De gemeente slaagt er onvoldoende in om de ambitie en resultaten meetbaar te concretiseren en daarover met burgers en bedrijfsleven te communiceren. Dergelijke geluiden zijn ook te horen bij ondernemers in de klankbordgroep van het SIRA-traject. Zij geven nadrukkelijk te kennen dat de communicatie in ruime zin tussen de gemeente en het bedrijfsleven kan worden verbeterd.



Een dergelijke verbetering wordt door de doelgroep ook als lastenverlichting ervaren. Beek doet zichzelf tekort als ze niet beter over haar vorderingen communiceert.

## 8.2 Aanbevelingen

1. De commissie beveelt de gemeente aan met ambitie door te gaan met de verdere ontwikkeling van deregulering en administratieve lastenverlichting voor burgers en bedrijven. Het SIRA-advies en uitvoering van het opgestelde Plan van Aanpak zal een positieve bijdrage leveren aan de deregulering en administratieve lastenverlichting. Het Kwaliteitshandvest moet worden afgerond en geïmplementeerd. Dit handvest is een goede gelegenheid voor een PR-campagne over de dienstverlening door de gemeente Beek naar burger, bedrijven en andere stakeholders.
2. Belangrijk is de verbetering van de communicatie met de doelgroepen. Het 'SMART' beschrijven van doelstellingen biedt de gemeente de gelegenheid daarover concreet te rapporteren en in- en extern te communiceren. De beeldvorming is belangrijk waar het gaat om de beoordeling van het ondernemingsklimaat door het bedrijfsleven. Klantgerichtheid is daarbij een sleutelwoord. Neem als gemeente zelf initiatief en werk voortvarend en met durf aan de implementatie van de voornemens. Communiceer over de resultaten.
3. Overweeg de invoering van een methode om de effecten van de dereguleringsinspanningen van de ambtelijke organisatie meetbaar te maken. Een meetinstrumentarium bijvoorbeeld een tijdregistratie per product zou daarvoor een middel kunnen zijn. Ook met een standaardkostenmodel zou het effect op de bestuurlijke lasten geraamd kunnen worden.
4. De commissie constateert dat er als het gaat om de positie van de raad in zake het dereguleringsproces, de raad de koers van de belangrijke projecten steunt. Er zijn echter in 2010 nog beleidsvoornemens te realiseren. De commissie adviseert de raad haar toezichhoudende rol op dit punt waar te maken en zich periodiek goed te laten informeren over de voortgang en doorlooptijden van de projecten.
5. Zeker niet alleen omdat er van rijkswege aandacht voor zal zijn (zie par 7.3), maar vooral ook omdat het een logisch vervolg is van de ingeslagen route adviseert de commissie om concrete en toetsbare doelstellingen voor deregulering en administratieve lastenvermindering (inclusief de gemeentelijke component) in het nieuwe coalitieprogramma op te nemen.





## Bijlagen



---

Bijlage 1:  
Geraadpleegde bronnen en literatuur

---

'Meten is weten' Handleiding voor het definiëren en meten van administratieve lasten voor het bedrijfsleven	Interdepartementale Projectdirectie Administratieve Lasten Den Haag, december 2003
Monitoring Mede-overheden	Vereniging Nederlandse Gemeenten in samenwerking met de Regiegroep Regeldruk.
Handreiking voor het reduceren van Administratieve Lasten	SIRA Consulting in opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Financiën en de VNG
Webrichtlijn	Nederland Open in Verbinding (NOiV)
Reductie administratieve lasten voor het bedrijfsleven	Algemene Rekenkamer, juni 2006
Resultaat uitwerkingsopdrachten en discussie workshop	Gemeente Beek, november 2008
Kapvergunningenbeleid, Nulmeting	Rekenkamercommissie gemeente Ermelo, juni 2007
Startdocument Dienstverleningsvisie	Gemeente Beek, april 2009
Programma van wensen en eisen Dienstverleningsconcept	Gemeente Beek, december 2008
Dienstverleningsvisie	Gemeente Beek, juni 2009
Realisatie Elektronische Dienstverlening 2009 - 2012, Bijlage 1 Projectenbundel	Gemeente Beek, 2009
Dereguleringsadvies gemeente Beek	SIRA Consulting, april 2009
Dereguleringsadvies gemeente Beek, Bijlagen	SIRA Consulting, april 2009
Coalitieprogramma 2006 – 2010	Gemeenteraad Beek
Programmabegroting 2008	Gemeente Beek



Programmarekening 2008	Gemeente Beek
Bewonerskrant	Gemeente Beek
Internet, webwinkel gemeente Beek, E-Loket, Folders digitaal, Ondernemersloket, Wmo-loket	Gemeente Beek
Onderzoek Administratieve Lasten van gemeentelijke regelgeving voor bedrijven en burgers	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Plan van aanpak Administratieve Lastenverlichting Burgers	Ministerie van Bestuurlijke Vernieuwing en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties
'Deregulering: lastig te duiden, handig in het gebruik'	dr. H. Winter, congres 'Publiek/privaat: vervlechten of ontvlechten' op 16 november 2009 te Groningen
Standaardkostenmodel	VNG
Rapportage OBR. Tussenmeting administratieve lasten ondernemers (januari 2007 - juli 2008) gemeente Rotterdam	De Boer & Ritsema van Eck, mei 2009
Rapport op maat: gemeente Beek, Jaar 2007	Waar staat je gemeente? Benchmarkhuis
Terugdringen administratieve lasten	Kamer van Koophandel Brabant
Regeldruk en administratieve lastenvermindering, Bestuursakkoord	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Deregulering model-APV	VNG, mei 2007

---



---

Bijlage 2:  
Overzicht gevoerde gesprekken

---

De heer M.V.J. de Louw	Gemeentesecretaris Beek
De heer mr. P. H. de Jonge	Afdelingshoofd Bestuurszaken Beek
Seniorenconvent	Gemeenteraad Beek
De heer M.J.W.M. Wierikx	Wethouder Beek (portefeuillehouder)
Mevrouw drs. M. Smit	Kamer van Koophandel Limburg, beleidsmedewerker
De heer drs. J.H.M.A. Kneepkens	Kamer van Koophandel Limburg, zelfstandig bestuursadviseur / door KvK ingehuurd procesmanager

---



---

Bijlage 3  
Overzicht eerdere onderzoeken rekenkamercommissie

---

2006	Nuth	Onder de loep	Declaratiegedrag in de gemeente Nuth
2006	Gulpen-Wittem	Tere plekken	Integriteit en wegwerkzaamheden aan de Slenakerweg in Gulpen-Wittem
2006	Meerssen	In de Meerssense maat	Onderzoek naar de organisatieontwikkeling van de gemeente Meerssen 1993-2006
2007	Eijsden	Een goede buur of een verre vriend	De samenwerking tussen Eijsden en Margraten in de startblokken
2007	Eijsden	Vooronderzoek naar de financiering van het centrumplan in de gemeente Eijsden	
2007	Gulpen/Wittem	Kompas of glazen bol?	Onderzoek naar het sturingsinstrumentarium van de gemeente Gulpen-Wittem
2007	Gulpen-Wittem	Doel of middel?	Intergemeentelijke samenwerking door de gemeente Gulpen-Wittem
2007	Valkenburg	Een geschenk uit de hemel	De samenwerking tussen Valkenburg aan de Geul en 3W
2008	Beek	Elk uur telt	Inhuur van extern advies voor de gemeente Beek
2008	Nuth	Voor het goede doel	Doelmatig en doeltreffend sportaccommodatiebeleid voor de gemeente Nuth
2009	Gulpen-Wittem	Van de grond gekregen	Grondexploitatie in Gulpen-Wittem nader onderzocht



2009	Eijsden	Met de knip op de beurs	Doelmatigheid van het accommodatiebeleid in Eijsden
2009	Meerssen	Vijf kanten van pentasz	Functioneren van de regionale sociale dienst Pentasz vanuit Meerssens perspectief
2009	Beek	Met of zonder schone lei?	De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in Beek
2009	Eijsden	Oude wijn in nieuwe zakken?	De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in Eijsden
2009	Gulpen-Witterm	Midden in de roos geschoten?	De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in Gulpen-Witterm
2009	Valkenburg	Drie parels aan één ketting	Intergemeentelijke samenwerking door de gemeente Valkenburg aan de Geul
2010	Nuth	Niets nieuws onder de Wmo?	De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in Nuth
2010	Valkenburg	Meedoen en ondersteunen; keuzes of knelpunten?	De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning in Valkenburg

---



---

Bijlage 4:  
De rekenkamercommissie

---

De rekenkamercommissie bestaat uit:

ir. P.T.H.J. (Peter) Thuis	: voorzitter
drs. M.J.M. (Mimi) Crijns	: lid
drs. A.M.J. (Ton) Dreuw RC	: plv. voorzitter
mr. D.J.J.M. (John) Havenith	: lid
dr. H.P.M. (Bert) Kreemers	: lid
drs. W.J.H.S. (Wil) Lindelauf RA RO	: lid
M.G.A. (Maurice) Cobben	: secretaris

Alle leden maken op persoonlijke titel deel uit van de commissie. De in de commissie werkzame registeraccountant treedt niet in die hoedanigheid op.

Website	:	<a href="http://www.rekenkamericie-zl.nl">www.rekenkamericie-zl.nl</a>
Postadres	:	Postbus 998, 6300 AZ Valkenburg aan de Geul
Telefoon	:	06 – 215 337 83
Emailadres	:	<a href="mailto:info@rekenkamericie-zl.nl">info@rekenkamericie-zl.nl</a>