

The cover features a large, stylized red letter 'G' that frames the central text. The background is a faded, sepia-toned photograph of a crowd of people. The text is centered within the 'G' shape.

# ***de druk ontregeld***

***een onderzoeksrapport over  
regeldrukvermindering in de  
gemeente Groningen***

*Bureau Onderzoek Gemeente Groningen  
PRO-MPT Interim Management en Consultancy*



Bureau Onderzoek is ondergebracht bij de dienst Sozawe van de Gemeente Groningen

# de druk ontregeld

een onderzoeksrapport over  
regeldrukvermindering  
in de gemeente Groningen

Yvonne Roseboom  
Jeanine Vosselman

november 2008

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen  
PRO-MPT Interim Management en Consultancy





mw. Y.M. Roseboom is directeur van PRO-MPT Interim Management & Consultancy

**informatie: [www.pro-mpt.nl](http://www.pro-mpt.nl)**



mw. J. Vosselman, is hoofd van Bureau Onderzoek van de Gemeente Groningen

**informatie [www.bureauonderzoek.nl](http://www.bureauonderzoek.nl)**

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Taskforce Regeldrukvermindering	5
1.2 Project Regeldrukvermindering	7
<b>2. Ervaringen en verbetersuggesties rond regeldruk</b>	<b>9</b>
2.1 Ondernemen en Bedrijf	9
2.2 Ervaringen Ondernemen en Bedrijf	10
2.3 Verbetersuggesties Ondernemen en Bedrijf	13
2.4 Stad en Ruimte	15
2.5 Ervaringen Stad en Ruimte	16
2.6 Verbetersuggesties Stad en Ruimte	24
2.7 Mens en Welzijn	28
2.8 Ervaringen Mens en Welzijn	29
2.9 Verbetersuggesties Mens en Welzijn	37
2.10 Publiekszaken	41
2.11 Ervaringen Publiekszaken	41
2.12 Verbetersuggesties Publiekszaken	42
<b>3. Samenvatting en Conclusie</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage: gespreksitems klantenpanels</b>	<b>45</b>



## 1. Inleiding

Vanaf het eind van de jaren tachtig groeide het besef dat het aantal wetten en regels moest worden teruggebracht. Ook nu nog heeft het kabinet de vereenvoudiging en vermindering van regelgeving hoog in het vaandel staan. Niet alleen vanwege de omvang van het aantal wetten en regels maar ook vanuit de filosofie dat burgers zelf keuzes moeten maken en verantwoordelijkheid dragen in het maatschappelijke leven.

### 1.1 Taskforce Regeldrukvermindering

Vanuit de ministeries van Binnenlandse Zaken, Economische zaken, Financiën en Justitie is in samenwerking met de VNG en het programma Vernieuwing Toezicht ingezet op de reductie van administratieve lasten.

Hiervoor is een Taskforce Regeldrukvermindering in het leven geroepen, onder voorzitterschap van burgemeester Wallage van Groningen,. Het doel van deze Taskforce is enerzijds het stimuleren en ondersteunen van gemeenten bij deregulering en lastenreductie voor burger en bedrijfsleven en anderzijds het bij het rijk agenderen van het hiertoe noodzakelijke opschonen van landelijke regelgeving.

De overheid stelt regels. In eerste instantie om de belangen van burgers te beschermen. Maar door een teveel aan regels en voorschriften krijgt de burger het gevoel niet serieus te worden genomen. Door de regeldruk te verminderen probeert de overheid het vertrouwen van de burgers in de overheid te vergroten en waar nodig terug te winnen.

#### 1.1.1 Pioniergemeente Groningen

Gemeenten konden zich aanmelden als 'Pioniergemeente Regeldrukvermindering'. De gemeente Groningen heeft zich hiervoor gemeld. Het college van de gemeente Groningen heeft in haar programma de ambitie verwoord om burgers vertrouwen te geven en zelf verantwoordelijk te maken, maar daarbij regels te behouden om een (juridische) basis te houden om de naleving van afspraken te kunnen garanderen.

Voor een deel is de gemeente zelf regelgever maar vaak worden regels opgelegd vanuit het rijk of vanuit Europa. Via de landelijke Taskforce kunnen landelijke regels worden aangekaart.

De gemeente Groningen hanteert in het kader van regeldrukvermindering drie uitgangspunten:

1. het verminderen en vereenvoudigen van regels;
2. het vereenvoudigen van toegang tot gemeentelijke dienstverlening;
3. combinatie van regels en vergunningen.

Het is voor de gemeente belangrijk om hinderlijke regels te achterhalen. Voor burgers hinderlijke regels zijn vaak die regels die te veel tijd en of te veel geld kosten, zonder dat goed duidelijk is waarvoor ze dienen.

Uiteindelijk wil de gemeente in 2010 haar burgers en bedrijven een krachtige, samenhangende, Groningse dienstverlening (producten en diensten) aanbieden. Daarbij staan drie uitgangspunten centraal:

1. Men wil de dienstverlening vormgeven vanuit het perspectief van de burger;
2. Een voorvarende doorontwikkeling van elektronische dienstverlening, met aandacht voor doelgroepen die via andere kanalen willen en moeten worden benaderd
3. Men wil kwaliteit en maatwerk leveren (zorgvuldig, op maat, snel en efficiënt).

### **1.1.2 Perspectief van de burger**

Gebaseerd op de belangrijkste bekende knelpunten voor burgers heeft de gemeente tien concrete ambities geformuleerd ten aanzien van het de regeldrukvermindering. Deze zijn:

1. *Snel en zeker*: kortere doorlooptijden en wachttijden door afhandeling via internet.
2. *Eenvoudige aanvraag en verantwoording*: door elektronische aanvraag en efficiëntere verantwoording (van de bijstand).
3. *Één keer je gegevens verstrekken*: alle inkomensafhankelijke regelingen in één persoonlijke internetpagina.
4. *Gemakkelijk een reisdocument verkrijgen*: aanvraag bij een gemeentehuis naar keuze en foto en vingerafdruk maken aan de balie (paspoorten, identiteitskaarten).



5. *Minder vergunningen*: verruiming van vergunningenstelsel via de normering in de algemene regels (bij kappen bomen).
6. *Begrijpelijke taal*: eenvoudige formulieren voor het doorgeven van verhuizing, een aanvraag voor zorgvoorziening en een uittreksel uit het bevolkingsregister..
7. *Meer vertrouwen*: meer verantwoordingsvrije bedragen in de zorg en de sociale zekerheid.
8. *Een luisterend oor voor klachten*: eerder en vaker mediation in plaats van juridisering door bezwaar- en klachtprocedures.
9. *Ruimte geven aan vrijwilligers*: vrijwilligersorganisaties behandelen als groepen burgers ipv als bedrijven waardoor het organiseren van evenementen gemakkelijker wordt.
10. *Kwaliteit voorop*: minimaal een 7 voor overheidsdienstverlening.

## 1.2 Project Regeldrukvermindering

Mede vanuit dit perspectief heeft de gemeente Groningen het Project Regeldrukvermindering opgezet. Eén van de actiepunten vanuit dit project is om in gesprek met burgers en ondernemers te zoeken naar 'snelle resultaten' (quick wins). Gekozen is voor een brede insteek waarbij de regels rondom diverse producten en diensten van de gemeente worden besproken. Centrale vraag daarbij is:

**Welke verbeteringen zijn er, volgens de inwoners van de gemeente Groningen, mogelijk om gemeentelijke regels en procedures te verminderen of te vereenvoudigen?**

Voor de selectie van deze producten en diensten is aangesloten bij de domeinen van dienstverlening die de gemeente onderscheid.

### 1.2.1 Domeinen van dienstverlening

Vragen waarmee burgers, bedrijven of organisaties bij de gemeente Groningen aankloppen zijn ingedeeld naar het soort vraag. Deze vragen zijn de basis voor de indeling van de producten en diensten van de gemeente in domeinen. In totaal zijn vier domeinen vastgelegd:

1. Ondernemen & Bedrijf
2. Stad & Ruimte
3. Mens & Welzijn
4. Publiekszaken

Voor het terugdringen van de regeldruk zijn gesprekken gevoerd met burgers die ervaring hebben met (het aanvragen van) een aantal verschillende producten en diensten, verspreid over deze vier domeinen.

### **1.2.2 Gesprekpanels**

Uitgaand van deze domeinen zijn gemeentelijke diensten gevraagd een bestand aan te leveren met gegevens van burgers die in de eerste helft van 2008 een aanvraag hebben ingediend voor bepaalde producten of diensten. Deze bestanden zijn gecontroleerd op volledigheid en actualiteit door een koppeling met de gemeentelijke basisadministratie. Vervolgens is er een aselecte steekproef getrokken van potentiële gesprekspartners. De burgers uit deze steekproef hebben een brief ontvangen waarin werd aangekondigd dat zij gebeld konden worden met de vraag om deel te nemen aan een groepspanel. Vervolgens werden zij telefonisch benaderd om tot een afspraak te komen voor een van de gespreksavonden. Deze afspraken zijn schriftelijk bevestigd.

Het aantal aanwezigen per avond verschilde. De bijeenkomsten over de regels rondom de WMO (Mens & Welzijn), evenementen (Stad & Ruimte) en bouwen en wonen (Stad & Ruimte) zijn goed bezocht en hebben interessante informatie opgeleverd. Het aantal aanwezigen op de bijeenkomsten over bijstand/bijzondere bijstand (Mens & Welzijn) en het Bedrijvenloket (Ondernemen & Bedrijf) was wat kleiner maar de gesprekken hebben goede informatie opgeleverd. Op de bijeenkomst over kwijtschelding van gemeentelijke belastingen (Publiekszaken) was echter slechts 1 van de 100 gebelde personen aanwezig. Dit is zeer weinig. Maar in de gevoerde telefoongesprekken bleek dat veel mensen eigenlijk geen omkijken meer hebben naar het aanvragen van kwijtschelding. Het gaat immers automatisch. Vanwege deze bevinding is besloten geen extra inzet op dit onderwerp te plegen maar de bevindingen uit het gesprek met deze ene persoon plus de informatie uit de telefoongesprekken te gebruiken voor de rapportage. De gesprekken met burgers hebben plaatsgevonden in september 2008.

## 2. Ervaringen en verbeteringsuggesties rond regeldruk

De deelnemers aan de panels hebben met elkaar gesproken over hun ervaringen met het indienen van hun aanvraag voor producten en diensten van de gemeente Groningen. Uitgaand van hun ervaringen en de ambities van de gemeente Groningen rondom regeldruk zijn suggesties besproken om de regeldruk te verminderen, of de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De resultaten van deze gesprekken worden in dit hoofdstuk uitgewerkt.

### 2.1 Ondernemen en Bedrijf

Het domein Ondernemen & Bedrijf omvat alles wat een ondernemer nodig heeft om succesvol te kunnen ondernemen in de gemeente Groningen. Bij dit burgerpanel gaat het vooral om ervaringen van ondernemers bij aanvragen bij het Gemeentelijk Bedrijvenloket van de dienst Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ). Deze dienstverlening aan ondernemers wordt niet alleen via burgerpanels, maar ook op een andere wijze onderzocht<sup>1</sup>.

#### 2.1.1 Bedrijvenloket

Bij het Gemeentelijk Bedrijvenloket kunnen zowel startende als gevestigde ondernemers al hun ondernemersvragen stellen. In dit loket werken de verschillende gemeentelijke diensten, het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI), de Kamer van Koophandel Groningen en de Belastingdienst voor Ondernemingen samen. Het Gemeentelijk Bedrijvenloket kan ondernemers op verschillende manier van dienst zijn. Onder andere met:

- Advies over regels en vergunningen (horeca-, bouw- en milieuvergunning)
- Informatie over bedrijfskavels
- Advies en begeleiding bij het starten van een bedrijf
- Informatie over het aanvragen van een BTW-nummer in het kader van Belastingen
- Informatie over subsidies
- Ondersteuning bij werving en selectie van personeel

---

<sup>1</sup> Zie 'Dereguleringsadvies Samenwerkingsverband regio Groningen-Assen', Sira Consulting (concept 2008)

- Contact met ondernemersnetwerken en bedrijvenverenigingen

## 2.2 Ervaringen Ondernemen en Bedrijf

De deelnemers aan het panel hadden ervaring met het Bedrijvenloket door aanvragen voor ontheffingen van de Winkeltijdenwet, het opstarten van een bedrijf met behoud van uitkering, het aanvragen van vergunningen voor brandveiligheid, om te mogen parkeren en voor uitstalling.

### Ontheffing Winkeltijdenwet

Aanvragen voor ontheffing van de Winkeltijdenwet kunnen minimaal drie dagen voor de dag waarop de winkel buiten de winkeltijden open wil zijn, via internet worden ingediend. Voor de deelnemers aan het klantenpanel is dit een positief punt. Ook positief vinden zij dat het aantal gegevens dat moet worden verstrekt beperkt is en dat het resultaat kort na het indienen van de aanvraag via email wordt verstrekt en per post bevestigd.

Ondanks deze positieve ervaringen is er volgens hen een aantal verbeteringen mogelijk. De informatie over de regels rond ontheffingen is niet altijd duidelijk.

*'De ontheffing van de winkeltijden, die viel op zondag 5 mei. Moet je eerder dicht? Moet je niet eerder dicht? Dat soort dingen.'*

*'Nee, waarop de openingstijd van 16.00 uur voor avondwinkels gebaseerd is, weet ik niet. Ik kan me er ook niet iets bij voorstellen. Want wij zouden erg graag eerder open willen zijn. Vier uur is eigenlijk te laat.'*

Opvallend is dat eenzelfde aanvraag nu werd goedgekeurd, terwijl deze twee jaar geleden werd afgewezen omdat de betreffende winkeleigenaar al een vergunning had om naast de koopzondagen op vier dagen extra open te zijn. De situatie van de aanvrager is niet veranderd en ook is het hem niet bekend dat er in de tussentijd een verandering in de wetgeving heeft plaatsgevonden die dit verschil veroorzaakt. Telefonische navraag bij het Bedrijvenloket en zoeken op internet heeft de bewuste ondernemer tot nu toe onvoldoende informatie opgeleverd om bovenstaande onduidelijkheden op te lossen.

Een ander punt waarover onduidelijkheid bestaat zijn de kosten bij het indienen van een aanvraag voor ontheffing van de Winkeltijdenwet.

Onafhankelijk van het resultaat van de aanvraag moet een bedrag worden betaald. Dit leidt er toe dat de aanvrager eerst telefonisch contact zoekt met het Bedrijvenloket om te vragen of de aanvraag positief zou worden ontvangen. Nadat het loket dat bevestigde, is het verzoek ingediend.

*'Ik heb eerst gevraagd: mag het überhaupt? Als je hem officieel aanvraagt, ben je die 47 euro kwijt, ook als je nee krijgt.'*

Belangrijk punt voor de aanwezigen is de handhaving van de Winkeltijdenwet. Deze vergunning wordt volgens hen te weinig gehandhaafd door de gemeente. De onderlinge concurrentie tussen bedrijven is zo groot dat ondernemers het liefst net iets eerder dan de anderen open zijn. Dit leidt tot een spiraal waarbij de een na de ander de openingstijden vervroegt, totdat één van hen de gemeente attendeert. Volgens hen zou het Bedrijvenloket hier een actievere rol in moeten spelen om de onderlinge sfeer in winkelgebieden goed te houden.

*'.....en de gemeente met twee maten meten. De moskee verkoopt producten maar dat wordt niet gecontroleerd. Terwijl het wel mijn brood is.'*

*'En dan moeten wij de gemeente vertellen wie en wat er open is. De een begint met eerder open te zijn. Dat zie je als ondernemer een tijdje lang aan. Als anderen eerder open zijn, dan ga ik ook eerder open.'*

### **Starten bedrijf met behoud van uitkering**

*'Ik ben eerst naar Lewenborg geweest, naar het Dok. Daar stonden ze met de oren te klapperen. Dan moet je naar de Kamer van Koophandel gaan. Dus ik naar de KvK toe. Ik heb me gemeld daar, wat de bedoeling was. Zegt die meneer: dan moet je niet bij mij wezen, dan moet je bij het Bedrijvenloket zijn van de gemeente.'*

Uit bovenstaand citaat blijkt dat voor mensen die met behoud van uitkering een bedrijf willen starten informatie niet altijd gemakkelijk te vinden is. In dit geval ging het om contacten van de aanvrager met de Dienst Sociale Zaken en Werk en het Bedrijvenloket. In het geval van deze aanvrager is er bovendien een discussie ontstaan over het recht op uitkering bij het starten van het bedrijf en over de levensvatbaarheid van het bedrijf.

*'Er wordt gewoon met twee maten gemeten, dat is gewoon de clou. Vuurkracht [adviesbureau voor startende ondernemers] die wordt geloofd en onze boekhouder wordt niet geloofd.'*

De reden waarom de aanvraag voor het starten is afgewezen wordt, zo vond men, onvoldoende toegelicht.

Ander punt dat de aanwezigen prettig zouden vinden om te weten zijn de eventuele subsidiemogelijkheden, bijvoorbeeld voor de inzet van gesubsidieerde medewerkers, en de regels en voorwaarden die daaraan verbonden zijn.

### **Vergunning brandveiligheid**

Onderwerp van gesprek was ook het verkrijgen van een vergunning van de gemeente en de brandweer voor brandveiligheid. Om deze vergunning te verkrijgen moet er naar het idee van enkele deelnemers aan het panel veel informatie worden aangeleverd. Welke informatie dat is, was hen niet in één keer duidelijk. Dit leidde tot veel communicatie over en weer.

*'Die hebben mij papieren afgegeven. Dat en dat moet je invullen. Dat heb ik afgegeven bij het Bedrijvenloket. En daar krijg ik ook heel snel antwoord op, want ze hebben meer gegevens nodig natuurlijk.'*

### **Precariorechten en reclamebelasting**

De deelnemers aan het panel melden dat er nu nog aanvragen bestaan voor precariorechten (vergunning voor uitstalling van goederen op grond van de gemeente Groningen) maar dat deze per 1 januari 2009 worden afgeschaft. Dit is bekend door een bericht op teletekst en doordat het Bedrijvenloket hen hierover heeft aangeschreven. Deze actieve benadering wordt gewaardeerd.

Afgezien van het feit dat het prettig is dat het precariorecht wordt afgeschaft vindt men het positief dat deze vergunning eenmalig kon worden aangevraagd en daarna automatisch jaarlijks werd verlengd. Voor reclame-uitingen heb je binnen de diepenring vergunning nodig maar buiten de diepenring niet. Eén van de deelnemers meldt dat de gemeente reclamebelasting wil gaan invoeren, maar is onbekend met de regels die daarbij zouden gaan gelden.

Men krijgt de informatie via RTV Noord, radio en televisie, regionaal nieuws en de Stadsberichten in de Gezinsbode. De ondernemers ervaren het als lastig om dit allemaal in de gaten te houden. Veel informatie wordt volgens de aanwezigen verspreid via ondernemersverenigingen maar voor sommige ondernemers is lidmaatschap daarvan vanwege de tijd en de kosten niet direct een optie.

#### **Laden, lossen, parkeren**

Het laden en lossen van producten voor winkels en het parkeerbeleid in de Groninger binnenstad leidt in sommige gevallen tot irritatie. Als ondernemer in de binnenstad kun je bijvoorbeeld geen eigen parkeervergunning krijgen. Hierdoor moet, als het nodig is om met de auto te komen, de auto ver weg of tegen kosten geparkeerd worden. Laden en lossen kan tussen bepaalde tijdstippen. Wanneer op andere tijden moet worden geladen of gelost, zal dit per keer moeten worden aangevraagd. Hieraan is een bedrag per aanvraag verbonden. Het parkeren, ook om te laden en lossen, wordt wel gecontroleerd. Hierbij ontstaan soms vervelende situaties.

*‘Wij hebben geen bedrijfsauto. Wij hebben gewoon een auto en als de deur dicht staat dan krijgen we ook meteen een bon.’*

### **2.3 Verbetersuggesties Ondernemen en Bedrijf**

De deelnemers van het klantenpanel over de producten en diensten van het Bedrijvenloket hebben de volgende verbetersuggesties.

#### **Snel en zeker:**

- Zoeken naar meer mogelijkheden om via internet aanvragen in te kunnen dienen, inclusief een snelle afhandelingstermijn. Zoals bij de aanvraag voor ontheffing van de Winkeltijdenwet.

#### **Eenvoudige aanvraag en verantwoording:**

- Mogelijkheid voor ondernemers om op de auto te laten zien dat zij aan het laden en lossen zijn en hier toestemming voor hebben.
- De aan te leveren bewijzen en informatie voor startende ondernemers met behoud van uitkering terugbrengen tot een beperkt aantal A4-tjes.

- Heldere en eenduidige informatie over de kosten voor aanvragen:
- Voor ontheffing van de winkeltijden (wanneer je vier aanvragen in één keer indient kost dit 47 euro in totaal, vraag je ze afzonderlijk aan dan kost dit 47 euro per keer).
- Iets doen aan het verschil in kosten tussen ontheffing van de winkeltijden (47 euro) en laden en lossen (8 euro) en precariorechten (133 euro).

**Eén keer je gegevens verstrekken:**

- Bij herhaalde aanvragen zou je gebruik moeten kunnen maken van eerder verstrekte informatie, bijvoorbeeld via een klantnummer voor ondernemers.

**Minder vergunningen:**

- Zoeken naar meer mogelijkheden voor het toepassen van algemene regels in plaats van vergunningen of het automatisch verlengen van vergunningen, zoals bij de precariorechten.
- Een overzicht maken voor startende ondernemers van welke vergunningen er per bedrijfsoort moeten worden aangevraagd en welke eisen daaraan verbonden zijn.
- Als er vergunningen nodig zijn, ook zorgen voor handhaving (waarschuwingen gevolgd door boete) daarvan.
- Informatie verschaffen over de overdraagbaarheid van vergunningen in het geval van verkoop/verplaatsing van bedrijven.

**Kwaliteit voorop**

- Meer initiatief nemen om ondernemers te informeren over wat wel en niet mag en welke regels er gelden.
- Zoek manieren om ook ondernemers die geen lid zijn van ondernemersverenigingen te informeren over belangrijke wijzigingen in wetgeving. Bijvoorbeeld via een duidelijke website van het Bedrijvenloket.
- Informatie voor ondernemers per wijk/buurt van de gemeente inzichtelijk maken.
- Een overzicht van subsidiemogelijkheden voor ondernemers aanbieden.
- Meer afstemming tussen de Dienst Sociale Zaken en Werk en het Bedrijvenloket over de benadering en begeleiding van startende ondernemers met behoud van uitkering.



- Eenduidigheid in het afwijzen/goedkeuren van aanvragen voor vergunningen. Voorkomen van het gevoel van 'meten met twee maten'.
- Heldere toelichting bij afwijzingen.
- Een vaste en goed te bereiken contactpersoon (telefoon, email en bezoektijden) vanuit het Bedrijvenloket voor ondernemers; met specifieke bedrijfskennis over het type bedrijf van de betreffende ondernemer;
- Informatie over het aantal toegestane bedrijven van één soort per aantal inwoners en de werkelijke situatie;
- Informatie over benodigde vergunningen en eisen.

## **2.4 Stad en Ruimte**

Het domein Stad & Ruimte omvat de dienstverlening van de gemeente Groningen op het gebied van ruimtelijke ordening, milieu, bouwen en wonen, openbare ruimte, verkeer en parkeren.

In de burgerpanels zijn gesprekken gevoerd met inwoners die een aanvraag hebben ingediend via de dienst RO/EZ bij het loket Bouwen en Wonen en met burgers die via de Milieudienst een vergunning hebben aangevraagd bij het Meldpunt Activiteiten.

### **2.4.1 Loket Bouwen en Wonen**

Voor het indienen van een bouwvergunning kunnen burgers online een aanvraag indienen via het e-loket Bouwen en Wonen. Het is echter ook mogelijk om een aanvraagformulier af te drukken en schriftelijk in te vullen. Via dit loket kunnen de volgende vergunningen worden aangevraagd:

- bouwvergunning,
- sloopvergunning/melding,
- reclamevergunning,
- monumentenvergunning,
- kapvergunning,
- uitritvergunning

De gemeente ziet als voordelen van het online aanvragen dat burgers vierentwintig uur per dag, zeven dagen in de week thuis achter hun PC de aanvraag kunnen indienen en bezorgen bij de gemeente. Bij een bouwvergunning wordt de burger via de site op de hoogte gehouden van de status van hun aanvraag.

Tevens verloopt alle correspondentie via e-mail. Op termijn zal het mogelijk zijn om ook alle bijlagen, zoals tekeningen, foto's of berekeningen, via internet aan te leveren. Op dit moment is de gemeente nog niet zo ver. Daardoor moeten burgers er rekening mee houden dat alle bijlagen nog per post moeten worden opgestuurd, of langs gebracht, bij het Loket Bouwen en Wonen.

#### **2.4.2 Meldpunt Activiteiten**

Het Centraal Meldpunt Evenementen (CME) is onderdeel van de Milieudienst en heeft tot taak het verstrekken van vergunningen en het coördineren van activiteiten. Daarnaast stelt het Meldpunt regels vast en zorgt voor de naleving ervan. Voor veel activiteiten zoals grote evenementen, straatfeesten, markten, kermissen en feestelijke festiviteiten zijn altijd een vergunning nodig.

## **2.5 Ervaringen Stad en Ruimte**

### **2.5.1 Ervaringen Loket Bouwen en Wonen**

De deelnemers aan het klantenpanel over het Loket Bouwen en Wonen hebben ervaring met aanvragen voor functiewijzigingen en bouwaanvragen.

#### **Functiewijziging pand**

Tijdens het panelgesprek komt de aanvraag voor een functiewijziging van een pand aan de orde. De voorbehandeling van de functiewijziging van het bewuste pand was positief bevonden zodat de aanvragers aan de slag gingen met het bestellen van het benodigde interieur. Tot hun schrik ontvangen ze vervolgens een afwijzing van de daadwerkelijke aanvraag. Na hun reactie daarop werd de aanvraag alsnog positief bevonden.

*'We zijn in augustus begonnen, vorig jaar. Eerst voorbehandeling, dat ging goed. Toen dachten we: de voorbehandeling is positief, dan gaan we de daadwerkelijke behandeling doen. Die werd afgewezen. Dan zit je helemaal in zak en as van: hoe kan dat nou. Toen heeft onze verhuurder ook een brief gestuurd. Wij ook weer gebeld. Toen in één keer ging hij wel door.'*

De betrokkenen zijn voortvarend van start gegaan en besluiten nog een vestiging te openen. Hierbij hebben zij een pand op het oog dat ze willen huren mits de functie van dat pand kan worden gewijzigd. Bij de aanvraag bleek het echter al nodig om een huurcontract te laten zien. De aanvragers wilden echter pas tot de huur overgaan als zij zeker wisten dat de functiewijziging mogelijk zou zijn. In de afwijzingsbrief stond geschreven dat er genoeg panden waren waarop wel de juiste vergunning zat. Wanneer de aanvragers vragen om welke panden het dan ging, bleef het antwoord uit. Een ander punt waar zij tegenaan zijn gelopen was dat sommige investeringen nog niet konden worden aangegaan omdat ook de bank eerst de vergunning wil zien voordat over een lening wordt beslist.

*‘Toen heb ik eens gebeld: Vertel mij nou maar wat voor zaken er te huur zijn, want ik wil deze rompslomp niet hebben. Ik wil graag een zaak overnemen waar een vergunning op zit. Dat konden ze niet vertellen. Toen kreeg ik later weer een bericht van – ja, dat stond een beetje ongelukkig in de brief.’*

### **Bouwaanvraag**

Over de criteria voor het goed- of afkeuren van een bouwaanvraag bestaat bij een deel van de aanvragers onduidelijkheid. Vooral als er in de omgeving soortgelijke zaken zijn gebouwd of aangepast en er wordt geen vergunning gekregen komt het gevoel van subjectiviteit in de beoordeling naar boven.

*‘We wilden graag een garage bij ons in de tuin. We willen hem nu graag op de erfscheiding bouwen. Er staat al veertien jaar een schutting en we mogen niet op de erfscheiding. De gemeente vindt in een keer dat er groene bosjes moeten staan. ...Er zijn woningen voor ons en achter ons die het ook op de erfscheiding hebben...’*

*‘Bovenop het huis hebben wij een stuk er bovenop gebouwd, gelijk met de achterburen. Het is precies hetzelfde, op dezelfde datum ingediend, in één envelop. Die van hun was goed en wij moesten een lichtberekening en noem allemaal maar op. Ik weet het niet hoor. Twee verschillende mensen hebben het bekeken.’*

### **Bestemmingsplan**

Bij een bouwaanvraag zouden de panelleden graag concreet advies krijgen over wat wel en niet mag. Zeker als een eerste aanvraag is afgewezen, terwijl geprobeerd is het bestemmingsplan na te leven.

*'En dan bel ik van: Wat mag dan wel? Ja, dat moet u in het bestemmingsplan lezen....'*

Het bestemmingsplan biedt volgens een deel van de aanvragers onvoldoende helderheid. Zoals de eis, die in één van de Groningse wijken geldt, dat per woning of winkel een aantal parkeerplaatsen moet worden gerealiseerd. Volgens de aanvrager voldoet het pand aan alle eisen maar is het op de bewuste locatie onmogelijk om aan de eis voor parkeerplaatsen te voldoen. Dit wordt ervaren als een tegenstrijdigheid van het bestemmingsplan en het frustreert de plannen van de aanvragers. De gemeente krijgt het advies een soort parkeerfonds op te richten waarin men een bedrag stort waarvoor elders parkeerruimte kan worden gerealiseerd.

*'Maar het idee van: Het is absoluut niet te realiseren op dit moment en toch eisen we dat. Dan denk ik: Hoe lang wil je daar mee door gaan?'*

### **Inspraakprocedure**

Enkele aanvragers, van wie de bouwaanvraag is goedgekeurd, zijn tevreden over de procedure. Enig verbeterpunt is volgens hen de communicatie over het moment waarop feitelijk mag worden begonnen met de verbouwing. Er zijn meerdere ervaringen genoteerd dat mensen na de inspraakperiode onzeker waren of ze konden beginnen met de verbouwing of dat er nog bezwaren bleken te zijn ingebracht.

*'Die (bezwaar)periode is nu al voorbij. Alleen je hoort niet of er ook bezwaren zijn ingebracht en of daar dan nog, of je daadwerkelijk ook kan beginnen.'*

*'Ik had precies hetzelfde probleem. Zes weken gewacht tot de inspraakprocedure voorbij was. En toen na acht weken dacht ik: Ik ga eens bellen hoe het nu zit, of er ook reacties geweest zijn. ... U had al lang mogen beginnen!'*

### **Leges**

De hoogte van de leges die aan een bouw aanvraag zijn verbonden, zijn volgens de panelleden niet in overeenstemming met de diensten die de gemeente levert.

*'Wat mij volkomen ontgaat is de logica tussen de kosten die je betaalt voor je bouw aanvraag en wat je daarvoor terugkrijgt van de gemeente. Want daar hoort toch een soort van verband tussen te zitten.'*

*'Dan krijg je een stapeltje papieren met een paar stempels. Dat is bijzonder veel geld.'*

Ook de wijze van vaststelling van de leges roept onvrede op.

*'Mijn architect had een kostenschatting gemaakt en de gemeente heeft daar ongeveer vijftig procent bovenop gezet. Nu heb ik een aanneemovereenkomst en die is weer beduidend lager dan de schatting van de gemeente. Ik heb dus een legesnota liggen die ruim drieduizend euro te hoog is in mijn visie. Maar het verhaal gaat: Je betaalt maar wat wij inschatten en dan kan je bezwaar indienen.'*

### **Accountmanager**

Enkele aanvragers hebben voor een bouw aanvraag een accountmanager toegewezen gekregen. Deze accountmanager ondersteunt de aanvrager onder andere bij het maken van een planning of een aanvraag voor wijziging van bestemmingsplannen. De inzet van een vaste accountmanager wordt door de aanvragers gewaardeerd. Alleen meer persoonlijk contact zou op prijs worden gesteld. Opvallend is namelijk dat slechts een enkele deelnemer aan het panel de eigen accountmanager ook heeft gezien.

*'Ja, ik heb twee keer koffie gedronken met die man bij de dienst RO/EZ, dat is mijn aanpak, dat schijnt meestal te werken.'*

De meeste aanvragers kennen de accountmanager alleen van de telefoon.

*'Ik heb bijvoorbeeld ook een accountmanager, maar die praat dan gewoon in de brieftaal. Het wordt afgewezen en daar houdt het mee op, in mijn geval dan.'*

*'Ik ben er heel vaak geweest omdat ik er dichtbij zit. Dus dan kan je zo even naar binnen. Maar op den duur krijg je een brief van een mevrouw en dat is dan je aanspreekpunt. Dus u heeft een aanspreekpunt, maar u heeft de persoon nooit gezien? De persoon? Nee. Die zit ergens boven.'*

### **Welstand**

In sommige gevallen is een ontwerp voorgelegd aan de Welstandscommissie. Voor de aanvragers is het onduidelijk op basis waarvan de Welstand een aanvraag goed- dan wel afkeurt.

*'Er staat in het bestemmingsplan omschreven hoe een ontwerp uitgevoerd moet worden. Ze huren een architect in, er wordt een geweldig ontwerp gemaakt, supertrots. Ga ik mee naar het RO/EZ. Dat komt vervolgens bij Welstand terecht. Die keurt het finaal af.'*

### **2.5.2 Ervaringen Meldpunt Activiteiten**

Het aantal evenementen dat de deelnemers organiseren verschilt. Voor de één is het beroepsmatig, voor de ander een eenmalige actie.

#### **Aanvraag evenement**

Opvallend volgens de aanwezigen is dat bij elke aanvraag de gemeente doet alsof het de eerste keer is dat een dergelijk evenement wordt aangevraagd. De meest voor de hand liggende vragen en informatie moeten per keer worden aangeleverd, terwijl de indruk van de panelleden is dat deze informatie toch ergens binnen de gemeente aanwezig moet zijn.

*'De gemeente stelde mij de vraag: hoeveel parkeer capaciteit heeft de sintelbaan? Terwijl dat met diverse evenementen wordt ingericht als parkeerterrein, dus die kennis is bij de gemeente aanwezig. Ik moet daar een onderzoek voor starten, ik moet een rondje gaan bellen. Terwijl op het meldpunt ongetwijfeld ergens een dossier ligt van: Hoeveel kan er eigenlijk op?!'*

Een aanvraag voor een evenement bij het Meldpunt wordt door enkelen beschouwd als een toelatingsexamen. De ervaring van enkelen leert dat andere gemeenten eerder een vergunning verstrekken en dat die vergunning de eisen bevat waaraan je als aanvrager moet voldoen.

*'Hier stelt de gemeente een aantal vragen. Het is net een toelatingsexamen: als je daar het goede antwoord op geeft, dan krijg je een vergunning. Niet eerder.'*

### **Draaiboek**

Bij bepaalde aanvragen moet een draaiboek worden ingeleverd waarover wordt vergaderd. Bij deze (coördinatie-)vergadering zijn volgens de panelleden soms personen aanwezig die feitelijk niets met de aanvraag te maken hebben. Op de vergadering worden vragen gesteld waarvan de antwoorden allemaal in het draaiboek staan beschreven.

Meerdere aanwezigen hebben sterk de indruk dat het draaiboek vooraf niet is doorgelezen.

*'Geen van de mensen die op dat moment gesprekspartner was en aan tafel zat, heeft de moeite genomen om überhaupt het draaiboek door te lezen.'*

*'Ja...., in mijn geval hebben ze tien minuten voor ik ga vergaderen met hun, dan begonnen ze over het draaiboek. Dus ik moest in de gang anderhalf uur wachten, totdat ze klaar waren, om binnen te komen.'*

### **Vraagstelling**

Ook aanvragers voor kleinere evenementen zijn verbaasd over de vragen die je op internet moet invullen om een evenement aan te vragen. Bijvoorbeeld de vraag of er ballonnen worden opgelaten bij het organiseren van een buurtbarbecue. Enkelen melden dat een vergunning soms nog niet wordt afgegeven vanwege het ontbreken van antwoorden op voor de aanvragers onbelangrijke vragen, bijvoorbeeld het ontbreken van de afmeting van een spandoek dat er al jaren hangt.

*'Dan denk ik: Waar heb je het in godsnaam over? Dat spandoek hangt er al 25 jaar en nou moeten we ineens de maat gaan nemen van het spandoek. Dat zijn van die kleine dingetjes.'*

Aandachtspunt voor het loket is dat zij vragen die voor de gunning van de aanvraag van belang zijn, toelichten. In een aantal gevallen gebeurt dit, maar soms is het nog onduidelijk, bijvoorbeeld bij de vraag over de schoonmaak na een evenement.

Wat zijn de consequenties als je hierop aangeeft dat je dit zelf doet of dat je vraagt of de gemeente dit oppakt? Denk bijvoorbeeld aan kosten en termijnen.

*'Wij zeggen van: Oké, we doen het zelf. Dan vragen we alsnog prullenbakken aan. Dan zeggen ze: Ja, dan moet je wel de transportkosten betalen, dertig euro..... Het moet duidelijk zijn wat de consequentie is van een vraag die er wordt gesteld.'*

Voor kleinere evenementen als een buurtbarbecue wordt een vergunning veelal overbodig gevonden, zeker de kosten voor een behandelend ambtenaar in ogenschouw genomen.

*'Als het een standaard evenement is, dan moeten zij mij toch iets kunnen aanreiken van: Het is heel simpel, dit moet je doen.'*

Ook bij een evenement dat al eerder is georganiseerd, zou gebruik moeten worden gemaakt van de al bekende gegevens.

#### **Aansprakelijkheid**

In de vergunning staat beschreven dat de aanvrager aansprakelijk kan worden gesteld als er iets mis gaat en dat het verstandig is daar een verzekering voor af te sluiten. Vooral voor organisatoren van kleinere evenementen zijn deze aansprakelijkheid en de kosten voor de er mee samenhangende verzekering niet stimulerend om nogmaals een dergelijk initiatief te nemen.

*'En toen kreeg ik de vergunning... en nu blijkt ineens dat alles op mijn naam staat en dat ik verantwoordelijk ben voor iedereen op het evenement!'*

#### **Afhandeling van de aanvraag**

De vergunning voor sommige evenementen moet minimaal 12 weken vooraf worden aangevraagd. De duur is afhankelijk van de evenementenschaal. Desondanks hebben sommige aanvragers pas op de dag zelf de vergunning verkregen. Dit betekent dat alle voorbereidingen moeten zijn gedaan, maar dat op het laatste moment het geheel nog afgeblazen kan moeten worden.



Ook andere aanvragers van evenementen waarvoor een kortere aanvraagtermijn geldt, geven aan dat de termijn voor het afhandelen van een aanvraag volledig wordt benut. Het gevoel bestaat dat het Meldpunt en de daaraan verbonden disciplines pas in actie komen als de deadline van de afhandelingstermijn in zicht komt. Een kortere en vooral tijdige beslisperiode wordt daarom op prijs gesteld.

*'Dat is gewoon vervelend, je krijgt op de dag van het evenement de vergunning. Maar stel voor dat het niet doorgaat, dat het afgewezen wordt..... Ik wil daar graag eerder duidelijkheid over. Wij zijn allemaal vrijwilligers die dit organiseren, het kost ons klauwen met tijd en geld.'*

Ondanks deze ervaringen wordt gemeld dat de medewerkers van het Meldpunt welwillend en goed geïnformeerd zijn, maar dat de werkzaamheden tussen andere betrokken disciplines zoals Arriva, brandweer, politie, milieu-inspectie, OCSW of de GGZ niet op elkaar zijn afgestemd.

*'...Je gooit daar een lijntje uit, wacht op respons. En dat komt niet, want daar zit geen druk op. Dus wij bellen naar het Evenementenloket, het loket belt weer naar OCSW: Ja, hij is in bespreking. Hij is met lunch. Hij is op vakantie; na de vakantie pakt hij het op. Geen wonder dat het zo lang duurt.'*

#### **Aanvraag via internet**

De mogelijkheid om aanvragen voor evenementen via internet te kunnen doen, wordt op prijs gesteld. Desondanks vinden de panelleden het een verbetering wanneer je het document niet vervolgens hoeft uit te printen, in te vullen en per post te versturen. Men vindt het gemakkelijker als de aanvraag ook via internet zou kunnen worden doorgegeven. Daarnaast wordt een ontvangstbevestiging op prijs gesteld. Hiervan zegt een deel van de aanwezigen dat zij hier altijd bericht over krijgen, maar een ander deel meldt dat dit niet gebeurt.

#### **Subsidiemogelijkheden**

De aanwezigen stellen het op prijs als zij bij een aanvraag worden geattendeerd op de aanwezige subsidiemogelijkheden. Een jaar geleden was er vanuit het Meldpunt een dergelijk initiatief en dit werd zeer op prijs gesteld.

Desondanks was het niet eenvoudig om de subsidie te verkrijgen, ondanks dat het evenement paste binnen het thema (bevordering van contact tussen studenten en burgers) dat als subsidievoorwaarde was gesteld.

*'Ik heb in eerste instantie, uiteraard, binnen no-time heb je vijf mensen aan de telefoon gehad. Ik heb wel heel simpelweg gehoord: Nee, sorry daar hebben wij geen geld voor over. Voordat ik zelf al zoekende terecht kom bij een pot van zestigduizend euro, of zo.'*

Verder wordt opgemerkt dat de controle op de voorbereidingen van een evenement sterk afhankelijk is van personen. Een nieuw gezicht leidt veelal tot aanscherping van de regels.

## **2.6 Verbetersuggesties Stad en Ruimte**

Bij de panelleden overheerst het gevoel dat de medewerkers achter de loketten voor Bouwen en Wonen en het Meldpunt Evenementen hun best doen maar dat er achter de schermen onvoldoende afstemming is om een aanvraag vlot te laten verlopen.

*'Alleen die mensen die achter die loketten zitten, zowel voor Bouwen en Wonen waar ik dan mee te doen heb en het Evenementenloket, supergemotiveerd, willen je aan alle kanten helpen, geven adviezen. Ze mogen niet op de stoel van de burgemeester gaan zitten om daar beslissingen over te nemen. Maar je merkt heel duidelijk dat er van twee kanten tegen mensen wordt aangeschopt. Van onze kant, wij willen die vergunningen, maar ook van de kant van alle afdelingen waar zij afhankelijk van zijn. De achterban van die loketten, dat functioneert niet goed.'*

### **2.6.1 Verbetersuggesties loket Bouwen en Wonen**

De deelnemers van het klantenpanel over de producten en diensten van het loket Bouwen en Wonen hebben de volgende verbetersuggesties:

#### **Snel en zeker**

- Digitaliseren van de aanvraag.

**Eenvoudige aanvraag en verantwoording**

- Een actievere benadering richting de aanvrager over wat wel en niet mag, zeker in het geval van afkeuring van een (bouw)aanvraag.
- De leges voor een bouwaanvraag op een andere wijze vaststellen dan via percentages van een kosteninschatting.
- Helderheid over de leges voor een bouwaanvraag en de diensten die hiervoor worden geleverd.

**Minder vergunningen**

- Het niet steeds verder aanscherpen van de regelgeving.

**Begrijpelijke taal**

- De taal in brieven is voldoende duidelijk maar de motivering en toelichting op de goed- en afkeuring moet worden verbeterd (argumentatie).

**Meer vertrouwen**

- Laat de accountmanager/vaste contactpersoon ook persoonlijk contact hebben met de aanvrager in plaats van alleen via brieven en telefoon.
- Heldere criteria voor de beoordeling van een bouwaanvraag om het gevoel van subjectiviteit te verminderen.

**Een luisterend oor voor klachten**

- Denk mee met de ondernemers die een bedrijf willen opzetten maar ga niet op hun stoel zitten (zie het voorbeeld over de noodzaak van een huurcontract voor een functiewijziging of het aanbieden van alternatieve locaties als een functiewijziging niet kan worden goedgekeurd).
- Tegenstrijdigheden in bestemmingsplannen zoveel mogelijk voorkomen (zie het voorbeeld over de eis voor parkeerplaatsen bij de bouw van een pand ondanks onvoldoende ruimte).
- Wanneer parkeerplaatsen noodzakelijk zijn, maar op bepaalde plekken niet mogelijk, start dan een soort parkeerfonds waaraan een bijdrage moet worden geleverd, zodat elders parkeerruimte kan worden gerealiseerd.
- Helderheid over de criteria en de argumentatie als een ontwerp wordt voorgelegd aan de Welstandscommissie.

**Kwaliteit voorop**

- Bredere inzet van accountmanagers.
- Een vaste contactpersoon die je kunt bellen voor specifieke vragen en algemene zaken.
- Helderheid over de status van een voorbehandeling van een aanvraag.
- Actief duidelijkheid geven over het moment waarop kan worden gestart met de bouw tijdens of na afloop van de inspraakprocedure.

**2.6.2 Verbetersuggesties Meldpunt Activiteiten**

De deelnemers van het klantenpanel over de producten en diensten van het Meldpunt Activiteiten hebben de volgende verbetersuggesties.

**Snel en zeker**

- De vergunning tijdig verstrekken en niet vlak voor of zelfs op de dag van het evenement, zodat de aanvrager tijdig (gezien de benodigde voorbereidingen) weet of er toestemming is voor het evenement.
- Kijken waar de doorlooptermijn van de afhandeling van aanvragen kan worden verkort.
- De mogelijkheid bieden om de aanvraag volledig via internet te laten verlopen zodat afdrukken, invullen en per post versturen niet meer nodig is.

**Eenvoudige aanvraag en verantwoording**

- Verminder het aantal vragen op de aanvraag voor evenementen.
- De aanvraag opzetten in een boomstructuur waarbij afhankelijk van het antwoord automatisch vragen worden aangegeven of overgeslagen.
- Wanneer de gemeente bepaalde speerpunten heeft, moet het voor aanvragers van evenementen die binnen deze speerpunten vallen, eenvoudiger zijn om de daaraan verbonden voorwaarden te achterhalen en er aan te voldoen.
- Benoem eventuele subsidiemogelijkheden niet alleen, maar geef ook helderheid over de wijze waarop daar gebruik van kan worden gemaakt.

- De wijze van aanvragen herzien, niet alleen vragen stellen, maar juist helder stellen welke eisen aan bepaalde evenementen worden gesteld (Zo wordt ook eerder voorkomen dat vragen worden gesteld die niet van toepassing zijn op het evenement van de aanvrager).

**Eén keer je gegevens verstrekken**

- Maak gebruik van informatie die beschikbaar is uit aanvragen voor eerder gehouden soortgelijke evenementen.
- Aanvragers die vaker eenzelfde evenement organiseren de mogelijkheid bieden om van de eerder verstrekte gegevens gebruik te maken, eventueel door gebruik te maken van een klantnummer.

**Minder vergunningen**

- Zet de aanvraagverplichting bij kleinere evenementen om in een meldingsplicht.

**Begrijpelijke taal**

- Consequenties (o.a. kosten, termijnen) van antwoorden op vragen op de aanvraag verhelderen.

**Meer vertrouwen**

- Laat controles plaatsvinden aan de hand van duidelijk vastgestelde indicatoren.

**Een luisterend oor voor klachten**

- Benader de aanvrager actief over wat wel en niet mag bij bepaalde evenementen.

**Ruimte geven aan vrijwilligers**

- Om ruimte te geven aan vrijwilligers zal meer nadruk moeten worden gelegd op de begrijpelijkheid van de consequenties van aanvragen en eventuele (aansprakelijkheids-) verzekeringen.
- Helderheid over de aansprakelijkheid van organisatoren bij (kleinere) evenementen.

**Kwaliteit voorop**

- Wanneer een draaiboek wordt opgesteld en besproken, zorg dan voor een goede voorbereiding door de leden van de vergadering die hierover gaat spreken.

- Verbeter de samenwerking van de achterkant van het loket (overige gemeentelijke diensten, vervoer, brandweer, politie, milieu-inspectie, etc.)
- Stuur als een aanvraag is ingediend consequent een ontvangstbevestiging.

## **2.7 Mens en Welzijn**

Het domein Mens & Welzijn is gericht op burgers die vragen hebben op het gebied van werk, inkomen, zorg, welzijn en sport. Binnen dit domein zijn gesprekken gevoerd met inwoners die een aanvraag hebben gedaan via de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SOZAWE) en via de Hulpverleningsdienst (HVD).

### **2.7.1 Sociale Zaken en Werk**

SOZAWE ondersteunt burgers op de terreinen werk, inburgering, zorg en inkomen, bijvoorbeeld door:

- Het verstrekken van een bijstandsuitkering of bijzondere bijstand,
- Het ondersteunen bij het vinden van (gesubsidieerd) werk of het starten van een eigen bedrijf,
- Het ondersteunen om uit de schulden te komen,
- Het ondersteunen van inburgeraars,

### **2.7.2 Hulpverleningsdienst**

De HVD werkt voor alle gemeenten in de provincie Groningen. Onderdelen van de HVD zijn onder andere:

- Brandweer Stad en Regio
- Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst (GGD) Groningen
- Alarmcentrale voor de Brandweer
- Meldkamer voor ambulancezorg

Via de site van de HVD kan toegang worden verkregen tot allerlei internetsites over het brede spectrum van openbare gezondheid tot (brand)veiligheid. Bij de HVD gaat het bijvoorbeeld om aanvragen rond:

- Gezondheid
- Jeugdgezondheidszorg
- Reizen
- Aangepast bouwen
- Geestelijke gezondheidszorg

## 2.8 Ervaringen Mens en Welzijn

### 2.8.1 Ervaringen Sociale Zaken en Werk

De ervaringen van de deelnemers aan het klantenpanel over Sociale Zaken en Werk variëren van een aanvraag voor een uitkering aan het Jongerenloket, voor bijzondere bijstand, voor inburgering en de ondersteuning bij het vinden van werk.

#### Balie

Voor deze aanvragers van een uitkering of bijzondere bijstand was het niet direct duidelijk waar zij zich moesten melden. Uiteindelijk komt het goed maar enkele personen zijn daarvoor bij meerdere balies, verdeeld over de stad geweest.

*'Ik ben eerst twee keer naar het verkeerde loket gestuurd. Aangezien ik 22 ben, moet ik naar het Jongerenloket voor onder de 27. Ik stond aan de Zaagmuldersweg en ik moest aan de Eendrachtsskade zijn. De tweede keer was ik wel bij het goede gebouw maar stond ik dus niet op de lijst.'*

*'Ja, in Lewenborg. (red. dit loket is al enige tijd gesloten maar dat was deze deelnemer kennelijk niet bekend) Dus ik heb die meneer aan de balie verteld wat ik van plan was en zus en zo. Hij heeft me gezegd... Ik moet naar de Zaagmuldersweg. Ik ben daar naar toegegaan.'*

#### Contactpersoon

De aanvragers hebben eigen contactpersonen toegewezen gekregen. Desondanks is de ervaring dat contacten over de aanvragen via verschillende medewerkers van de dienst Sociale Zaken en Werk lopen.

Soms komt dat doordat iemand er niet meer werkt, ziek is, of niet aanwezig is. Dit vinden de deelnemers aan het panel onprettig, vooral omdat ze hun verhaal dan opnieuw moeten vertellen, maar ook omdat persoonlijke gegevens voor meerdere personen inzichtelijk zijn.

*'Ik ben ingeschreven bij iemand en ik dacht dat diegene je begeleidt verder in het traject. Maar de volgende keer toen ik een afspraak had, toen kwam ik weer bij een andere consultant. Dus ik heb heel veel verschillende mensen eigenlijk steeds gezien.'*

### **Gegevens**

Het aantal gegevens dat moet worden aangeleverd voor een uitkering wordt door de deelnemers aan het panel wel begrepen. Desondanks vinden zij het wel veel en vooral vinden ze het soms erg persoonlijk. Het idee dat ook andere mensen deze persoonlijke informatie kunnen inzien vinden de deelnemers onprettig.

*'Ja, ik vind het goed dat er zoveel dingen moeten worden ingeleverd. Heel veel dingen kan ik ook wel begrijpen. Ik snap ook wel dat je van je vorige werkgever en dergelijke wat moet inleveren. Maar ik denk dat mijn situatie wel wat anders was, omdat ik net ben afgestudeerd. En in principe vind ik niet dat mijn bijbaantjes van vijf jaar geleden, dat ze daar informatie uit kunnen halen, of wat dan ook. Ik vond dat het wel heel ver terugging voor wat niet echt relevant was naar mijn idee.'*

*'Als je met een persoon begint, dan vertel je zelf die persoon jouw privédingetjes. Dus soms denk ik dat het gewoon iets persoonlijks is tussen jou en die persoon. Maar die persoon die schrijft het op, dus andere mensen kunnen het ook gewoon lezen.'*

In enkele gevallen leidt de bewijslast tot onduidelijkheid. Als voorbeelden worden genoemd een brief van de IB-groep dat de persoon was uitgeschreven en een bewijs van een arts, politie of van het maatschappelijk werk dat verhuizen noodzakelijk is.

*'Ik heb ook wel een brief gekregen van de IB-groep van: Tot dan en dan krijg je studiefinanciering en dan stopt het. Maar die brief was blijkbaar niet genoeg bewijs dat het echt gestopt was. Dan zou er een andere brief moeten komen, maar die had ik echt niet. Dus uiteindelijk zei de consultant bijstand van: Oké, dan deze maar. Ben er heel lang mee bezig geweest om zo'n andere brief te krijgen.'*



*'Ik moest eerst bewijzen dat ik alle dingen die ik zeg, heb meegemaakt. Dus die mevrouw die heeft me gezegd: ik moet een of andere brief hebben, of van de politie, of van de dokter, om te bewijzen dat ik echt moet verhuizen. Ik ben toen naar Beijum gegaan bij de meneer en hij heeft een brief voor me geschreven.'*

### **Reïntegratie**

De medewerkers begrijpen dat zij mee moeten werken aan reïntegratie-activiteiten om er voor te zorgen dat ze zo snel mogelijk aan het werk komen. De activiteiten zelf worden echter niet beschouwd als maatwerk.

*'Het was daar vooral de taak om mensen te leren hoe ze moeten solliciteren. En daarnaast kon je gordijnhaakjes in elkaar zetten. Ik heb ook een gesprek aangevraagd, omdat ik in principe wel weet hoe ik moet solliciteren, een cv klaar had en ook druk bezig was om te solliciteren. Plus daarnaast werkte ik twee dagen in de praktijk. Uiteindelijk is besloten dat ik daarvoor weer kon worden uitgeschreven.'*

*'Je werkt helemaal niet. Je leest het krantje, drinkt een kopje thee, weg. Maar als je niet gaat wordt je uitkering ingehouden. Terwijl ik tegen een boel ambtenaren heb verteld dat ik een timmerman ben.'*

*'Wat vindt u van SOZAWE?*

*Ik vind het eigenlijk helden voor ons. ...Ze betalen voor ons school om verder te gaan, bijvoorbeeld werk te vinden. Ze hebben dat keurig voor ons gedaan, maar wij kunnen niet, wij kunnen geen stageplek vinden. Ik leer voor installatietechniek. Mijn stagebegeleider doet het zelf. Wij doen het niet. Zij zeggen: doe maar schoonmaken, breng koffie voor mij.'*

### **2.8.2 Ervaringen Hulpverleningsdienst**

De ervaringen van de deelnemers aan het klantenpanel over de Hulpverleningsdienst variëren van de aanvraag van huishulp, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen of een vraag om medisch advies ten behoeve van een invalidenparkeerkaart.

### **De aanvraag**

De formulieren die moeten worden ingevuld zijn helder. Het wordt op prijs gesteld dat het standaardformulier dat bij elke aanvraag opnieuw moet worden ingevoerd, vooraf al door HVD van de reeds bekende gegevens wordt voorzien. Wel blijkt er behoefte te zijn aan meer helderheid over het gebruik van begrippen als HV, OB en de indeling in klassen.

*'...Ik ben een keer geweest bij het loket. Stond een keer: Ja mevrouw, u hebt klasse drie. Ik zeg: Nee, ik heb een klasse twee en die heb ik van die instelling ook gekregen. Ik zou dus graag een klasse drie willen. Maar ik zit dus in het systeem als een klasse drie...'*

Wanneer de toegekende periode van een aanvraag is verlopen, stellen de deelnemers aan het klantenpanel het op prijs als er even een herinnering komt vanuit de gemeente.

*'Die man had wel gezegd: Op 1 januari opnieuw aanvragen. Maar ik kreeg op 1 januari niet een sein van: mevrouw u moet het opnieuw aanvragen.'*

Lopende indicaties van de gemeente zijn kennelijk niet in alle gevallen overgenomen terwijl dit volgens de betrokkenen onterecht was.

*'... Dat hij in de herbeoordelingen terecht kwam en een lopende indicatie had tot 2011 maar die werden niet overgenomen, die werden allemaal opnieuw geïndiceerd en die ging twee klassen terug: van vijf naar drie. Dit betekende minder uren zorg.'*

Wanneer aanvragen vaker voorkomen, zoals rolstoelen, is de ervaring dat een aanvraag snel en vlot verloopt. Voor meer bijzondere aanvragen, bijvoorbeeld de aanvraag van een handbike, was het niet altijd helder waar de aanvraag moest worden ingediend.

*'En als ik ergens een hekel aan heb, is dat het kastje-naar-de-muur effect... Het UWV zegt: Je moet bij de gemeente zijn. De gemeente zegt :Je moet bij het UWV zijn. Ergens klopt daar iets niet.'*

### **Indicatiestelling**

Opvallend is bij één van de deelnemers aan het klantenpanel dat de huishoudelijke hulp, die voor zowel de aanvrager als voor de partner was bedoeld, bij het overlijden van de partner bleek te zijn stopgezet.

*'Mijn man en ik hadden samen een aanvraag ingediend voor huishoudelijke hulp. ...Daardoor mochten we niet teveel belast worden, geen van beide. Mijn man die overleed en toen merkten wij, mijn hulp en ik, het was allemaal stopgezet. ... kreeg ik die sores er ook nog eens bovenop.'*

Het blijkt voor de betrokkenen niet altijd duidelijk te zijn waarom een aanvraag tijdelijk wordt goedgekeurd. Zeker wanneer mensen ook psychische problemen hebben, wordt een duidelijke toelichting op prijs gesteld. Ook zou men graag willen dat de gemeente meer initiatief zou nemen om mensen te ondersteunen bij het verlengen, het doen van aanvragen, of het attenderen van mensen op de stappen die ze moeten ondernemen.

### **Telefonische indicatiestelling**

Voor sommige aanvragen wordt een telefonische indicatiestelling prima gevonden, bijvoorbeeld voor een aanvraag voor verlenging van een invalidenparkeerkaart (red. dit verloopt niet via de HVD maar via ROEZ). Het voordeel daarvan is dat informatie heel snel kan worden uitgewisseld.

In andere gevallen is de situatie van de betrokkene zo dat men telefonisch contact niet de juiste manier vindt.

*'Er was aangegeven: niet telefonisch, graag huisbezoek. Werden we toch gebeld, tot het dus inderdaad helemaal mis ging....Toen is er iemand op huisbezoek gekomen en toen is de klasse toch weer verhoogd. Maar dan ben je maanden verder en het moest...'*

De aanwezigen hebben de ervaring dat bij een telefonische indicatiestelling onvoldoende wordt doorgevraagd over de noodzaak van een huisbezoek of de juistheid van de aanvraag. Het zou goed zijn, dat er door de indicatiesteller scherper wordt opgelet of andere, of meerdere, aanvragen noodzakelijk zijn voor de persoon.

Er komt een voorbeeld ter sprake waarin huishoudelijke hulp is toegekend, maar er eigenlijk huishoudelijke hulp plus ondersteunende begeleiding zou moeten worden aangeboden.

*'Als de lijnen korter zouden zijn, op het moment dat ze een aanvraag binnen krijgen en ze constateren dat er naast de aanvraag wat anders zou kunnen zijn, of dat de aanvraag niet op de goede plek is, dat zij zelf actie ondernemen en in overleg met de cliënt zeggen: Vindt u het goed dat wij uw aanvraag doorsturen naar die en die persoon? Bij het CIZ of de Menzis bijvoorbeeld. Die lijn, die zou veel korter kunnen. Maar andersom ook: Er komt een aanvraag voor de gemeente binnen, een verhaal dat niet zo gestructureerd is, bij Menzis. Die moet dan weten waar iemand terecht moet komen.'*

In het geval dat er bij de deelnemers aan het panel een huisbezoek is afgelegd, is de ervaring daarover positief.

### **Kwaliteit**

Over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp zijn de meningen verschillend. Niet alleen de kwaliteit van de feitelijke hulp is belangrijk, maar ook de kwaliteit van de persoon die de hulp verleent. Men stelt het op prijs als de persoon meedenkt met de hulpbehoevende en ook een signalerende rol kan spelen richting de gemeente.

In het geval van invalidenvervoer blijken de aanvragers met vier verschillende aanbieders te maken te kunnen krijgen. De regels die deze aanbieders erop na houden kunnen verschillen.

*'Bij de een moet je een kwartier voor tijd klaarstaan, de ander een kwartier na die tijd. Je moet wel of niet bellen, naar dat of dat nummer. Je moet het een dag van tevoren, of drie uur van te voren aanvragen.'*

### **Doorlooptijden**

De periode van de aanvraag tot het moment dat de voorziening daadwerkelijk kan worden gebruikt, verschilt. De levertijd van een rolstoel (10 tot 12 weken) is volgens de aanvrager acceptabel. Het blijkt dat de aanvraag van een voorziening voor woningaanpassing wel driekwart jaar kan duren. De ervaring leert dat je een dergelijke aanpassing al moet gaan aanvragen voordat je het echt nodig hebt. Deze doorlooptijden zouden moeten worden teruggebracht. De ervaring leert dat (mis)communicatie tussen verschillende organisaties hier een belangrijke rol bij speelt.

*'De eerste aanvraag: gemeente, adviseur. Wij hebben inmiddels geleerd dat we de aanvraag moeten laten indienen door een zakendeskundige, een ergotherapeut, dat scheelt een stap. ...Dan gaat het naar de woningbouw. De woningbouw heeft zelf geen mensen meer in dienst om het uit te voeren. Dus die besteedt het uit aan een aannemer. Met een beetje geluk wordt je gebeld door een onderaannemer. En op een zeker moment wordt er aangebeld, staat er een fluitende loodgieter die zegt: Ik heb de beugel. Ja, maar niet de goede beugel. Of...de beugel wordt gemonteerd, hier ongeveer. Dan denk ik: Dit werkt niet!'*

Het advies van de gesprekspartners is om bij een aanvraag voor woningaanpassingen een goede tekening te laten maken waarop de details zoals het type, de maat en de precieze plek zijn uitgewerkt. Deze tekening zou zowel in bezit van de aanvrager als de gemeente moeten zijn.

De ervaring leert ook dat mensen die meerdere aanvragen hebben ingediend langer moeten wachten omdat de aanvragen niet gelijktijdig, maar na elkaar worden behandeld.

*'Als er meerdere aanvragen gelijktijdig lopen, bijvoorbeeld WMO en er loopt ook een aanvraag voor een beugel bij de wastafel, dan blijft één van de twee aanvragen liggen, want het dossier kan maar op één plek tegelijk zijn. Die noem ik even.'*

### **Contactpersoon**

Zeker mensen die met meerdere aanvragen te maken hebben, zouden een vaste contactpersoon, die de aanvragen in gang zet, zeer op prijs stellen. Deze contactpersoon zou ook de aanvrager moeten informeren over de verwachte doorlooptijd en over het stadium waarin ingediende aanvragen verkeren.

*'Wij zijn zo enorm geschrokken dat we met zoveel mensen te maken hadden. Dus het zou prettig zijn als inderdaad de contacten makkelijker werden, dat er helderheid is, dat er dus – wat hier staat- meer vertrouwen is. Dat er niet continue iemand langs moet komen of moet bellen. Kijk in het dossier en vraag of er veranderingen zijn, of aanvullingen, en werk daarmee. Want echt, je haalt niet voor je plezier iemand heel veel uren in huis.'*

De wijze waarop de aanvragers te woord worden gesteld is in de meeste gevallen positief. Desondanks is de wijze waarop vragen worden gesteld soms onhandig.

*'Hoe ver kunt u nog lopen meneer? Ik dacht van: Goh. Mijn eerste vraag zou zijn: Kunt u überhaupt nog lopen?'*

Daarnaast zou men meer vertrouwen in de aanvrager/gebruiker van voorzieningen en diensten van de HVD op prijs stellen. Zo zou het prettig zijn als bekeken kan worden op welke wijze het verantwoordingsvrije bedrag kan worden verhoogd, zodat minder bonnetjes hoeven te worden overhandigd. Eén van de aanvragers doet de gemeente de suggestie om te kijken of ze niet beter over kunnen gaan tot steekproefsgewijze controle.

In het geval van een bezwaar wordt gewezen op het toepassen van mediation.

*'Absoluut mediation. Ga eens wat sneller met mensen praten in plaats van ze eerst in bezwaar te laten gaan. Zuidhorn doet hier trouwens al heel veel mee.'*

#### **Vervanging van hulpmiddelen**

Het wordt op prijs gesteld dat hulpmiddelen op initiatief van de leverancier/onderhoud worden vervangen.

*'Wat er is gebeurd, is dat de rolstoel waarin ik nu zit, dat die is afgekeurd door de leverancier of het bedrijf wat hem in onderhoud heeft. Toen is er inderdaad een signaal naar de gemeente gegaan van: Die rolstoel is aan vervanging toe. Toen is contact met mij opgenomen door de gemeente van: Hoe gaan we dat doen?'*

#### **Eigen bijdrage**

In sommige gevallen kan de gemeente een eigen bijdrage vragen. De deelnemers aan het gesprek vinden het logisch dat er extra betaald wordt als zij iets extra's willen. Desondanks is het soms onduidelijk waarom men wel of niet een eigen bijdrage moet betalen.

*'...toen ik een rolstoel aanvroeg en ik wilde graag een bepaald type stoel hebben omdat die lichter was, omdat die sneller was. Dus toen zeiden ze :Is goed, eigen bijdrage. Ik vind dat volstrekt duidelijk. Maar vervolgens, de volgende stoel voldeed eigenlijk aan dezelfde specificaties als die waarvoor ik een eigen bijdrage moest betalen en toen hoefde ik ineens geen eigen bijdrage te betalen.'*

De berekening van de eigen bijdrage voor de Alfahulp (aan het CAK) zou volgens de aanvragers niet op basis van inkomensgegevens van twee jaar geleden moeten worden berekend maar op basis van het huidige inkomen. Ook zouden deze bedragen niet ineens moeten worden gefactureerd maar bijvoorbeeld in maandelijks termijnen, zodat mensen beter weten wat ze kunnen verwachten.

*'Ze kijken naar je inkomen van twee jaar geleden en ze doen er ongeveer een half jaar of zeven maanden over tot ze een keer bedenken hoeveel je dan moet betalen. En toen was mijn man overleden en kreeg ik ineens een rekening van zeshonderdzoveel euro. Ik zeg: Ja, zeg! Dat mocht ik wel in termijnen betalen. Maar ik zou wel eens graag willen dat dat gewoon iedere maand kwam en niet dat rare gedoe.... Van twee jaar geleden! Kom nou.'*

## **2.9 Verbetersuggesties Mens en Welzijn**

### **2.9.1 Verbetersuggesties Sociale Zaken en Werk**

De deelnemers aan het klantenpanel over de producten en diensten van de dienst Sociale Zaken en Werk hebben de volgende verbetersuggesties.

#### **Snel en zeker**

- Via internet de eerste aanvraag doen is een goede manier. Het zou goed zijn om de vragen meer toe te spitsen op de situatie van de persoon, bijvoorbeeld door afhankelijk van het antwoord vragen te stellen of over te slaan.
- De regels die samenhangen met de aanvraag bij elkaar op een A-4tje zetten, zodat iedereen precies weet wat wel of niet mag.
- Niet alleen zorgen voor een vaste contactpersoon, maar ook voor vaste locaties waar aanvragers terecht kunnen (om het gevoel te voorkomen van het kastje naar de muur te worden gestuurd.)
- De gemeente zou de doorlooptijden moeten terugbrengen zodat aanvragers eerder weten waar ze aan toe zijn.

#### **Eenvoudige aanvraag en verantwoording**

- De aanvraag meer toespitsen op de persoon en zijn persoonlijke situatie. Het aantal vragen dat moet worden ingevuld kan dan sterk lager.
- De periode waarover je gedetailleerde informatie moet verstrekken beperken tot een voor de persoon relevante periode.

- Men zou de verantwoording voor reiskosten moeten vereenvoudigen.

**Eén keer je gegevens verstrekken**

- Zorg voor een goede overdracht van informatie uit gesprekken van aanvragers met medewerkers. Overige gegevens hoeven slechts éénmalig te worden verstrekt.
- Ga na of er een mogelijkheid is om de maandverklaring zo te wijzigen dat het niet een maandverklaring is maar een verklaring waarin wordt aangegeven of er sprake is van gewijzigde omstandigheden.

**Meer vertrouwen**

- Licht toe waarom vragen soms meerdere keren worden gesteld of waarom er op huisbezoek wordt gegaan.
- Maak helder waarom bepaalde bewijslast nodig is en hoe aan deze bewijslast kan worden voldaan (Geen bewijslast opvragen om de bewijslast. Zie de voorbeelden waar mensen gaan regelen dat er maar iets op papier komt te staan).

**Een luisterend oor voor klachten**

- Intensievere begeleiding op stageplekken (bij inburgerings-trajecten) zodat je echte ervaring op doet in de te leren werkzaamheden.

**Kwaliteit voorop**

- Laat de vaste contactpersonen (consulenten) ook echt de contactpersonen zijn. Breng dus het aantal contacten met medewerkers van de dienst terug.
- Zorg voor vaste vervangers van de ingezette contactpersonen (bijvoorbeeld bij ziekte, wijziging functie en dergelijke).
- Kijk meer naar de persoonlijke situatie van de aanvrager, bij de vraagstelling maar zeker bij de inzet van reïntegratie/scholingsactiviteiten.
- De onderlinge communicatie tussen de medewerkers van SOZAWE kan beter. (bijvoorbeeld tussen de balie, de uitkeringsadministratie, de consulent werk en eventuele anderen).
- Beter afstemming van de stages op scholingstrajecten.



- Houd rekening met de wijze waarop voor de aanvragers privacygevoelige informatie wordt bewaard (bijvoorbeeld door bij de balie afgeleverde informatie niet open in een bakje te leggen, maar in een envelop).

### **2.9.2 Verbetersuggesties Hulpverleningsdienst**

De deelnemers aan het klantenpanel over de producten en diensten van de Hulpverleningsdienst kwamen met de volgende verbetersuggesties.

#### **Snel en zeker**

- Maak waar mogelijk gebruik van informatievertrekking (Waar en hoe kun je ondersteuning krijgen en wat zijn de consequenties daarvan?) en aanvragen via internet (bijvoorbeeld over de gebruikelijke doorlooptijd van een aanvraag, maar ook het stadium waarin en waar de ingediende aanvraag zich bevindt).
- Verkort doorlooptijden, bijvoorbeeld bij de aanvragen voor woningaanpassing.
- Wanneer er meerdere aanvragen tegelijk zijn, zorg er dan voor dat ze gelijktijdig in plaats van na elkaar worden opgepakt. Hiervoor zou een digitaal dossier wellicht een oplossing bieden, of de inzet van één contactpersoon die alles in gang zet en zelf het dossier beheert.

#### **Eenvoudige aanvraag en verantwoording**

- Naast informatieverstrekking en aanvragen via internet moet er altijd een mogelijkheid blijven bestaan voor mensen die niet (zo goed) met computers kunnen omgaan, of niet over een computer beschikken.
- Ga na hoe bouwaanvragen en aanvragen voor hulpverlening gemakkelijker kunnen. Voorkom vooral dat het over te veel schijven gaat.

#### **Eén keer je gegevens verstrekken**

- Zorg dat een verlenging van een indicatiestelling gemakkelijker en sneller kan verlopen.

**Gemakkelijk een reisdocument verkrijgen**

- Ga na of het mogelijk is dat mensen die afhankelijk zijn van vervoer maar éénmaal naar het Kwinkenplein hoeven te komen om een paspoort aan te vragen en op te halen in plaats van, zoals nu, eerst persoonlijk aanvragen en een week later persoonlijk ophalen. Denk daarbij ook aan mogelijkheden om op dezelfde plek een pasfoto te kunnen laten maken (Bij instellingen komen de ambtenaar en de fotograaf soms langs).
- Verlaag de balie(s) aan het Kwinkenplein zo dat mensen in een rolstoel de persoon achter de balie kunnen zien.

**Begrijpelijke taal**

- Geef heldere toelichting wanneer termen als HV1 en HV2 en een indeling in klassen worden gebruikt.

**Meer vertrouwen**

- Ga na hoe het verantwoordingsvrije bedrag kan worden verhoogd zodat minder bonnetjes hoeven te worden overhandigd.
- Ga ook na waar volledige controle van de besteding van gelden vervangen kan worden door steekproefsgewijze controle (bijvoorbeeld bij het persoonsgebonden budget).

**Een luisterend oor voor klachten**

- Ga bij een bezwaar eerder met mensen in gesprek, maak gebruik van mediation.

**Kwaliteit voorop**

- Eén vaste contactpersoon ook voor mensen die meerdere aanvragen hebben. Zodat de contactpersoon op de hoogte is van de persoonlijke situatie van de aanvrager (maatwerk).
- Zorg dat deze vaste contactpersoon op de hoogte is van de procedures en de regels die samenhangen met de aanvraag en ook de aanvrager daarover kan informeren.
- Stem de afspraken rondom vervoer (vervoer binnen de regio, buiten de regio, zittend ziekenvervoer, rolstoelvervoer) beter op elkaar af, zodat de klant weet welke afspraken gelden.

- Baseer de berekening van de eigen bijdrage voor o.a. Alfahulp niet op het inkomen van 2 jaar geleden maar op het huidige inkomen. Bied daarnaast de mogelijkheid om maandelijks de betaling te doen in plaats van een bedrag ineens waarvoor dan een afbetalingsmogelijkheid moet worden getroffen.

## 2.10 Publiekszaken

Het domein Publiekszaken omvat allerlei gebeurtenissen die het leven van de burger markeren, zoals geboortes en paspoorten (burgerzaken) maar ook rechtsbescherming en gemeentelijke belastingzaken. Al deze vragen worden behandeld via de Dienst Informatie en Administratie (DIA). Burgers kunnen met allerlei vragen aan de gemeente Groningen terecht bij het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) dat onderdeel uitmaakt van de DIA.

### 2.10.1 Afdeling Belastingen

De afdeling Belastingen van de DIA int onder meer de onroerende zaak-belasting, de afvalstoffenheffing, de rioolrechten, de hondenbelasting, de reinigingsrechten en de precariobelasting. Daarnaast stelt deze afdeling de WOZ-waarde van alle woningen en bedrijfspanden in de gemeente Groningen vast en regelt de kwijtschelding van belastingen.

## 2.11 Ervaringen Publiekszaken

Voor de deelname aan het klantenpanel Publiekszaken zijn honderd mensen gebeld die gebruik maken van de kwijtscheldingsregeling voor gemeentelijke belastingen. Tijdens de telefoongesprekken werd duidelijk dat de wijze waarop de aanvraag nu kan worden ingediend en verlengd bijzonder wordt gewaardeerd. Velen vertelden dat zij de aanvraag een paar jaar geleden hadden ingediend en dat zij sindsdien de vrijstelling voor gemeentelijke belastingen automatisch ontvangen, omdat zich geen wijzigingen in hun persoonlijke situatie hebben voorgedaan. Ook in het gesprek dat uiteindelijk is gevoerd over de ervaringen met de kwijtscheldingregeling bleek de waardering voor de aanpak. Enkele uitspraken:

*'Ik heb ooit een aanvraag ingediend en daarna gaat het vrij automatisch...Er is een dossier opgebouwd. Er zijn geen belangrijke veranderingen in, dan wordt die vrijstelling automatisch wel verleend.'*

*'Ik hoef daar heel weinig voor te doen. Het weinige is dat ik er een heel eenvoudig formulier bij krijg. Vraagt u kwijtschelding voor dit jaar aan? Dan weten zij al dat er in het verleden vrijstelling is verleend. En op basis van die vrijstelling wordt dan weer een nieuwe vrijstelling bedongen voor dat jaar.'*

*'Nee, er is weinig rompslomp. Er is al eerdere kwijtschelding geweest dus de situering is dan bekend binnen de burelen, dan is er weinig rompslomp en omkijken naar.'*

## **2.12 Verbetersuggesties Publiekszaken**

Voor het verder terugbrengen van de regeldruk bij het aanvragen van kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen zijn geen verbetersuggesties gedaan.

Kennelijk voldoet de wijze waarop de afdeling Belastingen deze zaken afhandelt aan de verwachtingen van de gebruikers.

### 3. Samenvatting en Conclusie

Tijdens de klantenpanels zijn de ervaringen besproken van inwoners van de gemeente Groningen met verschillende loketten en afdelingen van de gemeente. Deze loketten en afdelingen zijn verdeeld over vier domeinen van dienstverlening die in de gemeente worden onderscheiden:

Ondernemen & Bedrijf  
Stad & Ruimte  
Mens & Welzijn  
Publiekszaken

Vanuit deze ervaringen en tien concrete ambities van de gemeente is gevraagd naar verbetermogelijkheden van de Groningse dienstverlening.

#### Conclusie

In de inleiding is de centrale vraag van dit onderzoek verwoord:

**Welke verbeteringen zijn er, volgens de inwoners van de gemeente Groningen, mogelijk om gemeentelijke regels en procedures te verminderen of te vereenvoudigen?**

In dit rapport staan diverse concrete verbetersuggesties genoemd voor de regels en procedures voor elk van de onderzochte producten en diensten. Kijkend naar het algemene beeld valt op dat inwoners en ondernemers het bestaan van regels en procedures accepteren en zelfs ondersteunen.

De meeste verbeterpunten richten zich op het verkorten van de termijnen waarmee aanvragen worden afgehandeld en vooral op het verschaffen van helderheid over de status van de aanvraag. De ervaringen aan de balie (de frontoffice) zijn veelal positief. De verbeteringen richten zich met name op de afhandeling van aanvragen door de backoffice. Wanneer een aanvraag is ingediend, is het vaak onduidelijk op basis van welke indicatoren de beoordeling plaatsvindt en wanneer een besluit mag worden verwacht.

Burgers die meermalen een aanvraag hebben ingediend spreken vaak de wens uit slechts één keer gegevens te hoeven verstrekken. Men doelt daarbij niet alleen op de persoonsgegevens maar ook op overige al bij de gemeente bekende informatie.

Opvallend is dat het oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening positiever is wanneer er sprake is van persoonlijk contact met de aanvrager. Voor de inwoners en ondernemers is het vaak onduidelijk met wie ze contact kunnen hebben om informatie te krijgen. De vraag om een vaste contactpersoon, die meedenkt met de aanvrager en goed bereikbaar is, is een veelgehoord verzoek.

## **Bijlage: gespreksitems klantenpanels**

1. Kunt u vertellen op welke wijze u uw aanvraag heeft ingediend en wat er vervolgens mee is gedaan?
2. Hoe tevreden was u over de dienstverlening van de gemeente bij uw aanvraag ten opzichte van
  - De bereikbaarheid
  - De duur van de aanvraag
  - De duidelijkheid van de informatie
  - De afhandeling
  - De professionaliteit / deskundigheid van de medewerker
  - De contacten rondom de aanvraag
  - rechtvaardigheid
  - Anders?
3. Welke regels vindt u onvoldoende helder of duidelijk? Op welke wijze zou de gemeente u hier meer helderheid/duidelijkheid over moeten verschaffen?
4. Welke regels kosten u (te) veel tijd of geld? Begrijpt u waarom deze regels veel tijd of geld kosten, waarom wel / niet?
5. Welke regels en voorschriften vindt u belangrijk en welke gaan volgens u het doel voorbij / zijn hinderlijk?
6. Op welke wijze kan de overheid een goede balans zoeken tussen de verantwoordelijkheid van burgers enerzijds en de overheid anderzijds?
7. Welke verbeter suggesties heeft u om de ambities van de gemeentelijke organisatie rondom regeldruk te realiseren? De ambities zijn:
  - Snel en zeker:**
    - kortere doorlooptijden en wachttijden door afhandeling via internet
  - Eenvoudige aanvraag en verantwoording:**
    - elektronische aanvraag en efficiëntere verantwoording (van de bijstand)

**Één keer je gegevens verstrekken:**

- alle inkomensafhankelijke regelingen in een persoonlijke internetpagina

**Gemakkelijk een reisdocument verkrijgen:**

- aanvraag bij gemeentehuis naar keuze en foto en vingerafdruk maken aan de balie (paspoorten, identiteitskaarten)

**Minder vergunningen:**

- verschuiving van vergunningen naar algemene regels (bij kappen bomen)

**Begrijpelijke taal:**

- eenvoudige formulieren bij doorgeven verhuizingen, aanvraag zorgvoorzieningen, uittreksel GBA

**Meer vertrouwen:**

- meer verantwoordingsvrije bedragen in de zorg en sociale zekerheid

**Een luisterend oor voor klachten:**

- mediation ipv juridisering door bezwaar- en klachtprocedures

**Ruimte geven aan vrijwilligers:**

- vrijwilligersorganisaties behandelen als groepen burgers ipv bedrijven waardoor het organiseren van evenementen gemakkelijker wordt

**Kwaliteit voorop:**

- minimaal een 7 voor overheidsdienstverlening

8. De gemeente heeft zich ten doel heeft gesteld om het aantal wetten en regels en de daaruit voortkomende verplichtingen te verminderen en eenvoudiger te maken in de komende jaren. Heeft u er geen, een beetje, redelijk veel of veel vertrouwen in dat de gemeente hierin zal slagen?

9. Welke suggesties heeft u om de regeldruk te verminderen of de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren?





