

## Bewijs van Goede Dienst gemeente Capelle aan den IJssel 2009

**Norm 1. Aanvraagtermijn**

*Met een score van 100% voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De gemeente voldoet in alle gevallen aan de aanvraagtermijn en bijgevolg ook aan de minimumnorm. Daarnaast wordt 94% van de aanvragen sneller behandeld dan de wettelijke norm. De gemeente voldoet hiermee tevens aan de plusnorm.

Om de goede prestatie te borgen heeft de gemeente een dwangsom ingevoerd wanneer niet wordt voldaan aan de aanvraagtermijn.

**Norm 2. Hersteltermijn**

*Met een score van 100% op de hersteltermijnen bij termijnoverschrijding voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De gemeente slaagt er in om aanvraagtermijnen altijd te halen. De gemeente voldoet hiermee automatisch aan de minimum- en de plusnorm met betrekking tot hersteltermijnen.

**Norm 3. Volledigheid verzoeken en aanvragen**

*Met 86% van de aanvragen volledig bij 1e indiening voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De gemeente kan de informatievoorziening voor bepaalde producten verbeteren en ondersteuning bij het indienen van aanvragen aan ondernemers aanbieden door middel van het bedrijvenloket.

**Norm 4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid**

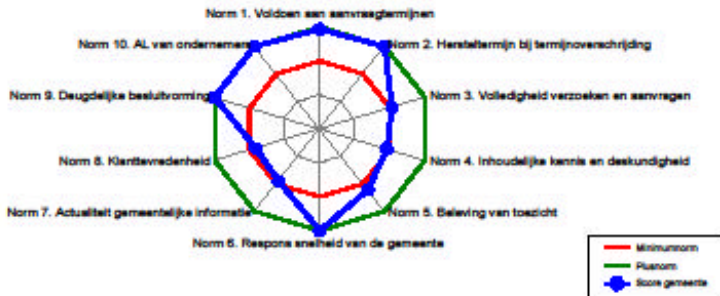
*De inhoudelijke kennis en deskundigheid van de gemeente wordt beoordeeld met een 6,2, hiermee voldoet de gemeente niet aan de minimumnorm.*

De gemeente kan meer investeren in de communicatieve vaardigheden van behandelend ambtenaren, zodat de verschillende belangen en achtergronden goed worden uitgelegd en diverse afwegingen bij een beslissing goed worden onderbouwd.

**Norm 10. AL ondernemers**

*Met een score van 51% beter voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De administratieve lasten (AL) voor ondernemers is in de gemeente Capelle aan den IJssel 51% lager dan het landelijk gemiddelde. De gemeente voldoet hiermee aan de minimum- en de plusnorm.



**Norm 5. Geïntegreerd toezicht**

*De beleving van toezicht wordt beoordeeld met een 7,7, hiermee voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De inspecteurs maken het doel van de inspectie goed duidelijk en ook worden de bevindingen goed samengevat en gecommuniceerd. Een mogelijk aandachtspunt is of er beter aangesloten kan worden bij bedrijfsprocessen om onnodige verstoring te voorkomen.

**Norm 9. Deugdelijkheid besluitvorming**

*Met een score van 100% voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De gemeente probeert het aantal bezwaar- en beroepsprocedures nog verder te verminderen door het inzetten van mediation en mediationvaardigheden.

**Norm 8. Klanttevredenheid**

*Met een score van 6,1% voldoet de gemeente niet aan de minimumnorm.*

De gemeente kan beschikkingen opstellen in begrijpelijke taal en inclusief een checklist.

**Norm 7. Actualiteit informatie**

*Met een score van 85% voldoet de gemeente niet aan de minimumnorm.*

Voor de negen onderzochte producten geldt dat de aangeboden informatievoorziening in 85% van de gevallen actueel is. De gemeente voldoet hiermee net niet aan de norm van 90%. De gemeente Capelle aan den IJssel onderneemt actie om de eigen website aan te passen, te verbeteren, en te actualiseren. De nieuwe website is sinds 16 oktober 2008 online.

**Norm 6. Respons snelheid**

*Met een score van een 1,2 werkdag (respons snelheid) voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

De respons snelheid van de gemeente op binnengekomen schriftelijke en elektronische vragen is gemiddeld 1,2 werkdagen.

De reclamevergunning scoort het beste.

## Bewijs van Goede Dienst gemeente Zoetermeer 2009

### Norm 1. Voldoen aan aanvraagtermijnen

*De minimumnorm wordt bij 80% van de aanvragen gehaald.*

Vooraf bij de aanvragen op verkeersgebied is sprake van overschrijding van de termijn. De afstemming met derden zoals de politie vraagt veel tijd waardoor de aanvraag niet altijd binnen de termijn wordt afgehandeld.

De gemeente gaat de overlegfrequentie met derden onder de loep nemen met als doel tot een snellere afhandeling te komen.

### Norm 2. Hersteltermijn

*Er is geen duidelijk beeld over de afhandeling binnen de hersteltermijn.*

De bekeken dossiers bevatten geen gegevens over hersteltermijnen.

De gemeente gaat de hersteltermijnen intensiever registreren bij een termijnoverschrijding.

### Norm 3. Volledigheid verzoeken en aanvragen

*Met de score van 87% voldoet de gemeente aan de minimumnorm.*

Mede dankzij de betrouwbare productinformatie op de website, de duidelijke kwaliteitsnormen in de handvesten en de zorgvuldige intake komt de gemeente aan deze score.

Om de resultaten verder te verbeteren zet de gemeente actie in op het dereguleringstraject.

### Norm 4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid

*De deskundigheid van de gemeente wordt beoordeeld met een 5,5.*

De beoordeling van de inhoudelijke kennis varieert per vergunningcategorie.

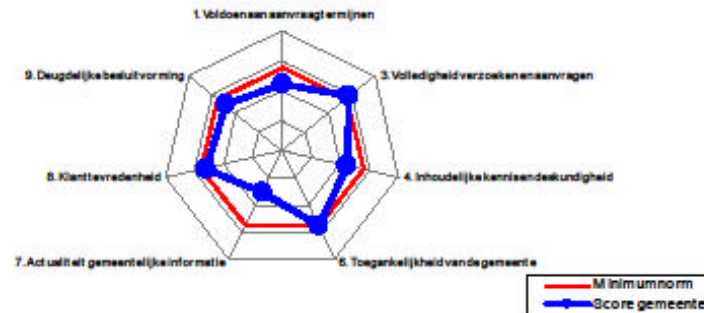
De gemeente verbetert de kwaliteit van de klantcontacten door een betere taakverdeling tussen de frontoffice- en backofficemedewerkers. De registratie van de aard van de vragen en van de afhandeling zal daarbij een handje helpen.

### Norm 10. AL ondernemers

*Score op AL reductie is niet bepaald wegens nog ontbreken van de landelijke AL resultaten in het (concept)meetmodel ten tijde van de meting.*

Medio 2008 is een AL reductie van 10% gerealiseerd volgens het rapport van EIM & Zenc (juli 2008).

De gemeente werkt in 2009 intensief verder aan het dereguleringsproject. De gemeente beoogt een AL reductie van 30% in 2011.



### Norm 5. Beleving van toezicht

*Het toezicht is nog niet geïntegreerd.*

Het toezicht wordt uitgevoerd door verschillende afdelingen. Vooral horeca ondernemers hebben daar last van.

De gemeente voert sedert de 2e helft van 2008 het toezicht geïntegreerd uit en werkt voor de bedrijven beter samen met de brandweer en andere externe organisaties.

### Norm 9. Deugdelijke besluitvorming

*22% van de bezwaar- en beroepsprocedures zijn gegrond.*

Uit de analyse van de bezwaar en beroepsprocedures blijkt de gemeente vooral bij het product bouwvergunningen in het ongelijk te worden gesteld.

De gemeente stroomlijnt de werkprocessen. De flitsvergunning is het eerste resultaat. Tevens wordt getoetst of met aanvullende communicatie het verwachtingenmanagement beter kan.

### Norm 8. Klanttevredenheid

*Met een score van 6,5 voldoet de gemeente niet aan de minimumnorm.*

De klanttevredenheid is door de ondernemers als te laag beoordeeld. Bekende problemen zijn de bereikbaarheid van de gemeente en de afhandeling van bouwvergunningen.

Het ServiceTeamBedrijven is gestart met doelgerichte verbeteracties en monitort de kwaliteit via de landelijke benchmark.

### Norm 7. Actualiteit gemeentelijke informatie

*Met een score van 50% voldoet de gemeente niet aan de minimumnorm.*

Momenteel is het verbetertraject voor de inrichting van de website in uitvoering.

In het kader van de lopende deregulerings- en digitaliseringsprojecten actualiseert de gemeente voortdurend alle externe en interne informatie voor de meest aangevraagde vergunningen.

### Norm 6. Respons snelheid

*De gemeente reageert binnen 3 werkdagen op vragen en verzoeken.*

Voor die taakvelden waar registratie plaatsvindt wordt de norm gehaald.

Begin 2009 verbetert de gemeente de contactmogelijkheden met een vereenvoudigd contactformulier op de website. Via de digitale afhandeling is de afhandeltermijn goed te monitoren en de responsnelheid te verbeteren.



## Bewijs van Goede Dienst gemeente Alphen aan den Rijn 2009

### Norm 1. Aanvraagtermijn

*De minimum norm voor aanvraagtermijnen wordt niet gerealiseerd.*

Met name voor de Evenementenvergunning voor grote evenementen geldt dat de wettelijk verplichte standaardtermijn in 4 op de 10 gevallen wordt overschreden.

De gemeente werkt op dit moment aan de introductie van een dwangsom bij overschrijding. Deze moet ertoe leiden dat het aantal overschrijdingen wordt beperkt.

### Norm 2. Hersteltermijn

*Termijnoverschrijding wordt binnen hersteltermijn gerealiseerd.*

De gemeente slaagt er in om termijnoverschrijdingen in alle gevallen te beperken tot maximaal 5 werkdagen. De gemeente voldoet hiermee aan de plusnorm.

De gemeente monitort de doorlooptijden voor afhandeling van de werkprocessen. Met de verzamelde gegevens moet de dienstverlening verder worden verbeterd.

### Norm 3. Volledigheid verzoeken

*Volledigheid bij eerste indiening aanvragen is voor verbetering vatbaar.*

72% van de onderzochte aanvragen is direct ontvankelijk.

Om deze norm te verbeteren, zet de gemeente in op verbetering van de informatievoorziening en ondersteuning aan ondernemers door middel van een bedrijvenloket. Daarnaast werkt de gemeente aan een verbeterde telefonische bereikbaarheid.

### Norm 4. Inhoudelijke kennis en deskundigheid

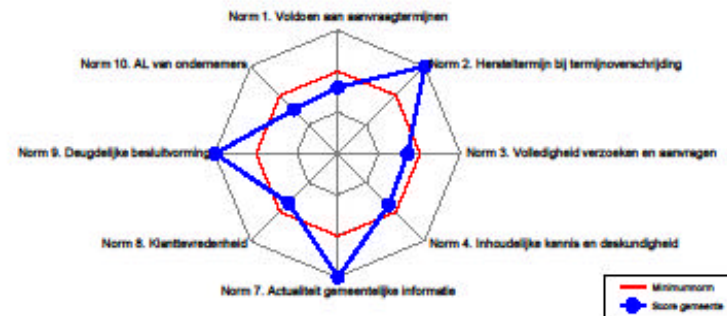
*De deskundigheid van de gemeente wordt beoordeeld met een 6,2.*

Het deskundigheidsniveau van de onderzochte afdelingen wordt door de ondernemers als relatief gelijkwaardig beschouwd, zij scoren allen tussen de 5,7 en 6,7. De gemeente zet in op gestructureerde organisatieontwikkeling door middel van de HRM-agenda, om zodoende deze norm te verbeteren. Centraal thema hierbij 'Je verstaat je vak en verstaat je stad'.

### Norm 10. AL ondernemers

*Met de reductie van 19% voldoet de gemeente net niet aan de ambitie om een reductie van 25% te realiseren t.o.v. het landelijk gemiddelde.*

De gemeente heeft inmiddels diverse acties in gang gezet om de AL verder te verminderen. Voorbeelden zijn de deelname aan het programma 'Beter Geregeld', en activiteiten in het kader van de Omgevingsvergunning. De effecten van deze acties zijn nog niet verwerkt in deze eerste meting.



### Norm 5. Beleving van toezicht

*Het toezicht in de gemeente Alphen aan den Rijn is niet nader onderzocht.*

De score voor geïntegreerd toezicht is nog niet bepaald voor de gemeente Alphen aan de Rijn.

De gemeente Alphen gaat in de toekomst gegevens verzamelen om inzage te krijgen in de beleving van toezicht.

### Norm 9. Deugdelijke besluitvorming

*10% van de bezwaar- en beroepsprocedures gegrond.*

Uit de analyse van de bezwaar- en beroepsprocedures in 2008 is in 10% van de gevallen de gemeente in het ongelijk gesteld. De gemeente voldoet hiermee aan de minimumnorm.

De gemeente probeert het aantal bezwaar- en beroepsprocedures verder te verminderen door het inzetten van mediation en mediationvaardigheden.

### Norm 8. Klanttevredenheid

*De klanttevredenheid wordt beoordeeld met een 6.*

De klanttevredenheid is in 2008 door ondernemers net voldoende beoordeeld. De gemeente soopt hiermee onder de minimumnorm. Om te komen tot een meer op de klant gerichte dienstverlening en tot een hogere klanttevredenheid, streeft de gemeente Alphen aan den Rijn naar een transformatie van een aanboderichte naar een vraaggerichte organisatie.

### Norm 7. Actualiteit informatie

*De documentatie en informatievoorziening is actueel.*

Voor alle vijf de onderzochte producten geldt dat de aangeboden documentatie en informatie actueel is. De gemeente voldoet hiermee aan de minimumnorm.

De gemeente Alphen aan den Rijn heeft recent de eigen website aangepast en verbeterd. Ook de komende tijd zal aandacht worden besteed aan het verbeteren van de digitale diensten.

### Norm 6. Respons snelheid

*De gemeente Alphen aan den Rijn heeft niet bijgehouden in hoeverre tijdig wordt gereageerd op afspraken en verzoeken.*

In de huidige situatie wordt door de gemeente niet bijgehouden in welke mate de gemeente als toegankelijk wordt ervaren. De gemeente is daarom voornemens het document managementsysteem te verbeteren. Een belangrijk onderdeel hierbij is het digitaal volgsysteem (DMS).