



Afhandeling aanvragen burgers
en
Camping De Scheleberg

Vervolgonderzoek

Vervolgonderzoek

Afhandeling aanvragen burgers
en
Camping De Scheleberg

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Onderzoek Afhandeling aanvragen burgers 2004.....	3
3.	Onderzoek Camping De Scheleberg 2004.....	4
4.	Bevindingen vervolgonderzoek.....	4
	4.1. Afhandeling aanvragen burgers.....	5
	4.2. Camping De Scheleberg.....	7
5.	Toelichting op de bevindingen.....	10
6.	Conclusies en aanbevelingen.....	11
	6.1. Conclusies.....	11
	6.2. Aanbevelingen.....	11
	Bijlagen.....	12
	Overzicht uitvoering aanbevelingen.....	12
	Geïnterviewde personen.....	13
	Reactie van burgemeester en wethouders.....	14
	Nawoord Rekenkamercommissie.....	16
	Overzicht aanbevelingen uit 2004.....	17

1. Inleiding

In september 2004 bracht de Rekenkamercommissie het rapport *Afhandeling aanvragen burgers* uit. Twee maanden later publiceerde de commissie een deelrapport *Camping De Scheleberg*.

In het eerste rapport bracht de commissie verslag uit van de bevindingen van het onderzoek naar de klantgerichtheid bij het behandelen van aanvragen van burgers. In het deelrapport werd nader ingezoomd op de wijze waarop door de gemeente de vergunningaanvraag voor het kappen van bomen op het terrein van de camping De Scheleberg is behandeld.

Op basis van de conclusies uit de twee onderzoeken deed de commissie meerdere aanbevelingen. De gemeenteraad nam op 16 december 2004 bij raadsbesluit de aanbevelingen over. De raad verzocht het college de uitwerking daarvan ter hand te nemen.

Tweeënhalf jaar na het raadsbesluit wil de Rekenkamercommissie nagaan of de aanbevelingen zijn uitgevoerd en tot welke resultaten dat heeft geleid. De commissie heeft daartoe een vervolgonderzoek uitgevoerd. Daartoe is uitgegaan van de volgende onderzoeksvraag:

“In hoeverre zijn de aanbevelingen uit het rapport ‘Afhandeling aanvragen burgers’ en het deelrapport ‘Camping De Scheleberg’ uitgevoerd en tot welke resultaten heeft dat geleid?”

De commissie heeft vooral gekeken naar de effectuering van de aanbevelingen en de impact van de rapporten voor de dienstverlening aan de burgers.

Het vervolgonderzoek is uitgevoerd in de periode mei 2007 tot juli 2007. Het onderzoek vond plaats aan de hand van een schriftelijke vragenronde bij de ambtelijke organisatie. Er is een vragenlijst uitgezet bij de directies van de sectoren en de hoofden van de betrokken afdelingen. Na analyse van de antwoorden is een aantal interviews gehouden. Van deze interviews zijn verslagen gemaakt die door de geïnterviewden zijn geaccordeerd.

De commissie heeft haar bevindingen gebaseerd op hetgeen schriftelijk en mondeling door de organisatie is meegedeeld. De commissie heeft de juistheid van de verstrekte informatie steekproefsgewijs geverifieerd. Bij twijfel of onduidelijkheid heeft de commissie deze informatie getoetst aan de hand van dossieronderzoek.

De uitkomsten van het vervolgonderzoek zijn voor ambtelijk wederhoor voorgelegd aan de sectoren en nadien voor bestuurlijk wederhoor aan het college. De reactie van het college is als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

2. Onderzoek Afhandeling aanvragen burgers 2004

Naar aanleiding van klachten van burgers over de afhandeling van aanvragen door de gemeente startte de Rekenkamercommissie in 2003 een onderzoek naar de wijze waarop aanvragen worden afgehandeld. De commissie richtte zich daarbij op de aanvragen om vergunningen bij de sector ROB (Vergunningen & Handhaving) en de aanvragen om WVG-voorzieningen bij de sector EWZ (Werk, Inkomen en Zorg).

Het onderzoek is in twee delen uitgevoerd. Het eerste deel betrof het analyseren van informatie over de werkprocessen en de dienstverlening. Het tweede deel bestond uit een enquête onder Edese burgers.

De commissie concludeerde destijds dat er geen gemeentebrede visie en meetbare doelstellingen ten aanzien van klantgericht werken aanwezig waren. Het ontbrak aan adequate sturing- en verantwoordingsinformatie. Afhandelen van aanvragen vond in een groot aantal gevallen niet binnen de genormeerde tijd plaats.

De werkwijze bij de afhandeling week nogal eens af van de opgestelde procesbeschrijving. Centrale kaders voor dossiervorming ontbraken.

Op basis van deze conclusies deed de commissie een zestal aanbevelingen. De volledige tekst met een toelichting op deze aanbevelingen is als bijlage opgenomen.

De raad besloot op 16 december 2004:

- in te stemmen met de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie;
- het college te verzoeken de uitwerking van de aanbevelingen conform de reactie van het college nader uit te werken.

3. Onderzoek Camping De Scheleberg 2004

Naar aanleiding van het onderzoek dat de commissie deed naar de afhandeling van aanvragen burgers heeft een aantal inwoners van de gemeente de commissie gevraagd onderzoek te doen naar de afhandeling van de vergunningaanvraag voor het kappen van bomen op het terrein van camping De Scheleberg aan de Immenweg te Lunteren. De burgers gaven aan dat er wellicht sprake was van illegaal kappen zonder dat de gemeente daar in voldoende mate tegen is opgetreden.

Na een oriënterende verkenning besloot de commissie een feitenonderzoek uit te voeren naar de gang van zaken rond het kappen van de bomen. Op basis van dit feitenonderzoek concludeerde de commissie dat de vraag of de gemeente de aanvragen (kap-, aanleg- en bouwvergunning) op correcte wijze heeft behandeld op onderdelen negatief moest worden beantwoord.

De commissie deed zeven aanbevelingen om in de toekomst de behandeling van dergelijke vergunningaanvragen te verbeteren. De volledige tekst van deze aanbevelingen is als bijlage opgenomen evenals het commentaar van het college op het rapport.

De raad besloot op 16 december 2004:

- in te stemmen met de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie zoals neergelegd in hun brief van 13 december 2004 met inachtneming van het commentaar daarop van het college;
- het college te verzoeken de uitwerking van de aanbevelingen ter hand te nemen;
- te bezien hoe de beschreven werkwijze in de Verordening Rekenkamercommissie moet worden aangepast c.q. nader moet worden beschreven aan de hand van de ervaringen met onderzoeken van de Rekenkamercommissie tot nu toe.

4. Bevindingen vervolgonderzoek

De commissie is nagegaan in hoeverre de door de raad overgenomen aanbevelingen zijn uitgewerkt. Daarbij zijn concernbrede aanbevelingen onderscheiden van de aanbevelingen die specifiek gericht zijn op vergunningaanvragen en de afdelingen die in 2004 onderwerp van onderzoek zijn geweest.

Hieronder wordt per aanbeveling een beschrijving gegeven van de feiten zoals die uit de vragenlijsten en de aan de commissie verstrekte informatie naar voren komt. Daaronder wordt de bevinding van de commissie vermeld met betrekking tot de mate waarin de aanbeveling is uitgevoerd.

4.1. Afhandeling aanvragen burgers

1. Ontwikkel een gemeentebrede visie en meetbaar beleid op klantgerichtheid.

→Beschrijving

Meegedeeld is dat na vaststelling van het rapport er niet systematisch aan de uitwerking van deze aanbeveling is gewerkt. De organisatie is werkenderweg aan de slag gegaan met de voorzetting van de al bestaande gemeentebrede initiatieven zoals telefonische bereikbaarheid, postafhandeling, het schrijven van klantgerichte brieven en afhandeling van klachten en bezwaren. Hiervoor waren al eerder projecten in gang gezet. Bij enkele van die projecten (telefonie) was meetbaar beleid geformuleerd. De gemeente heeft in 2006 het Kloosterhoeve manifest ondertekend waardoor ze zich verbond aan een landelijk actieplan 2006-2010 voor de gemeentelijke dienstverlening met als ambitie een klantgerichte, transparante en toegankelijke gemeente. Om dit toekomstbeeld te realiseren wil de gemeente de komende jaren een aantal activiteiten verder ontwikkelen. In het voorjaar van 2007 heeft besluitvorming plaatsgehad over het in gang zetten van een gemeentebreed project Publieke Dienstverlening. De verwachting is dat dit in 2^e helft van 2007 zal leiden tot een visie op de gemeentelijke dienstverlening en de meetbaarheid van beleid.

→Bevinding

Aan deze aanbeveling is geen uitvoering gegeven. Er is geen gemeentebrede visie op klantgericht werken en meetbaar beleid ontwikkeld. Er is weliswaar gewerkt aan verbeteringen waaronder het formuleren van meetbare doelen op een aantal deelterreinen, maar dat is niet herleidbaar naar een binnen de gemeente kenbaar gemaakt en besproken totaalvisie over dit onderwerp.

2. Verbeter de informatievoorziening (vooraf) richting de aanvrager.

→Beschrijving

Werk, Inkomen en Zorg

Het verbeteren van de informatievoorziening aan aanvragers van Wvg-voorzieningen is langs een drietal sporen is uitgewerkt: het aanpassen van de ontvangstbevestiging (in 2005), de uitbreiding van de website met een digitaal informatiepunt zorg en welzijn (in 2006) en de verruiming van de openingstijden annex telefonische bereikbaarheid van het loket (in 2007). Het uitbreiden van de website vond plaats in het kader van de inwerkingtreding van de Wmo. Via de website kunnen aanvraagformulieren digitaal worden aangevraagd. Die worden dan per post toegestuurd. De formulieren kunnen niet digitaal worden ingevuld. De verruiming van de openingstijden van het loket vloeit voort uit de samenvoeging van de Wvg met de Wmo en het huisvesten van de (nieuwe) afdeling in het gemeentehuis.

Vergunningen en Handhaving

De informatievoorziening aan aanvragers vindt in hoofdzaak plaats via de balies van het Informatiecentrum Bouwen, Wonen en Milieu en de website van de gemeente. Verbeteringen die vanaf 2004 zijn aangebracht betreffen vooral de website van de gemeente. Daarop is informatie geplaatst over de diverse vergunningen en worden de procedures toegelicht. In 2006 is het Digitaal Loket Omgevingsvergunning van start gegaan. Kap- en sloopvergunningen kunnen digitaal worden aangevraagd en het (aanvraag)proces kan digitaal worden gevolgd. Via het Digitaal Loket kan een 'beslisboom' worden geraadpleegd met informatie over de soort vergunning die nodig is. Voor de andere vergunningen zijn op de website formulieren te downloaden. De formulieren moeten schriftelijk worden ingediend. In de ontvangstbevestiging staat informatie over het verloop van de procedure, de volledigheidstoets en de beoordeling van de aanvraag, de beslistermijn en de te betalen leges. Bij een reguliere bouwvergunning is de hoogte van de leges afhankelijk van de bouwkosten. Daarover ontvangt de aanvrager dan later bericht. In 2006 zijn bijeenkomsten georganiseerd met architecten en adviseurs die veel aanvragen om bouw- en milieuvergunningen verzorgen in de agrarische sector.

→*Bevinding*

Deze aanbeveling is door zowel WIZ als VH opgepakt. De getroffen maatregelen hebben vooral betrekking op de informatievoorziening en het gebruik van de website van de gemeente.

3. Verbeter de (tussentijdse) berichtgeving aan de aanvrager.

→*Beschrijving*

Werk, Inkomen en Zorg

Vanaf 2005 wordt, zo is ons meegedeeld, een tussentijdsbericht aan de aanvrager gestuurd als de beslistermijn wordt overschreden. De reden van de overschrijding en de nieuwe afhandelingstermijn worden daarin vermeld. Bij de behandeling van bezwaar en beroepschriften zijn verdagingbesluiten ingevoerd. Er zijn geen gegevens beschikbaar over de aantallen verstuurd tussenberichten. Die informatie is wel voorhanden met betrekking tot verdagingbesluiten bij bezwaar- en beroepschriften.

Vergunningen en Handhaving

De leiding van de afdeling heeft aangegeven dat bij aanvragen om reguliere of lichte bouwvergunning tussenberichten worden verstuurd als de wettelijke beslistermijn wordt verdaagd of als in bepaalde situaties de beslissing wordt aangehouden. Als een aanvraag om een vergunning niet volledig is volgt een schriftelijk bericht met het verzoek om de ontbrekende gegevens aan te leveren. De termijn waarbinnen op de aanvraag moet worden beslist wordt dan tijdelijk opgeschort.

Tussenberichten worden verstuurd aan de hand van de termijnbewaking in DBS. Deze berichten betreffen vooral vergunningaanvragen waarbij ook een vrijstellingsprocedure gevolgd moet worden. Er is geen analyse en/of informatie beschikbaar over de aantallen verstuurd tussenberichten. Die informatie is er wel met betrekking tot de van rechtswege verleende vergunningen.

Bij aanvragen om een milieuvergunning worden geen tussenberichten verstuurd. De aanvrager ontvangt een ontwerpbesluit waartegen bedenkingen kunnen worden geuit.

→*Bevinding*

Aan deze aanbeveling is door zowel WIZ als VH uitvoering gegeven.

4. Neem doorlooptijden op in de bestaande procesbeschrijvingen.

→*Beschrijving*

Werk, Inkomen en Zorg

De stadia in het aanvraagproces voor de woon- en mobiliteitsvoorzieningen zijn opgenomen in het applicatiesysteem GWS. De fases van de behandeling (inboekdatum aanvraag, datum medisch advies, selectie en offerte hulpmiddel, rapportage en beschikking) zijn in GWS vastgelegd. De totale doorlooptijd van de behandeling is daaruit te herleiden. De doorlooptijd wordt bijgehouden met een uitsplitsing naar het proces van aanvraag, herziening, hercontrole en beëindiging. Gegevens over de doorlooptijd van gehandicaptenparkeerplaatsen en –kaarten zijn niet beschikbaar. Het behandelproces van deze voorzieningen is niet ingebed in GWS en adequaat geborgd in de bedrijfsvoering. Bij het inwinnen van medisch advies vindt termijnbewaking plaats. Bij termijnoverschrijding volgt een tussenbericht.

Vergunningen en Handhaving

Alleen voor aanleg- en kapvergunningen zijn doorlooptijden opgenomen maar niet bij alle overige aanvragen. Als reden hiervoor is opgegeven de in voorbereiding zijnde wetgeving op het gebied van omgevingsvergunning per 2009. In het kader van die wetgeving worden de bestaande werkprocessen vervangen en moet er een geheel nieuw proces worden ingericht.

→ *Bevinding*

Aan deze aanbeveling is door WIZ deels uitvoering gegeven waar het betreft woon- en mobiliteitsvoorzieningen maar niet voor gehandicaptenparkeerplaatsen en –kaarten. Door VH is de aanbeveling uitgewerkt voor aanleg- en kapvergunningen maar niet voor de overige vergunningen.

5. Zorg voor een betere sturing op en verantwoording over voorraadgegevens en doorlooptijden (P&C-cyclus).

→ *Beschrijving*

Werk, Inkomen en Zorg

WIZ maakt onderscheid tussen managementrapportage en stuurinformatie. De managementrapportage geeft financiële informatie weer. De stuurinformatie betreft de werkvoorraden en doorlooptijden. Hierover wordt niet gerapporteerd. Die informatie maakt geen deel uit van de planning en controlcyclus. Deze gegevens worden wel op medewerkerniveau bijgehouden. De teamleider heeft daarin inzage. Dat geldt niet voor gehandicaptenparkeerplaatsen en -kaarten. Stuurinformatie daarover is niet beschikbaar.

Vergunningen en Handhaving

Gegevens over werkvoorraden zijn uit het back-officesysteem te herleiden. De rapportagemogelijkheid daaruit zijn verbeterd. Dat betreft informatie over aantallen aanvragen en besluiten, de aard van de besluiten, de legeskosten en aanverwante zaken. Voor alle vergunningen zijn op ieder moment overzichten te maken.

Over doorlooptijden wordt niet gerapporteerd. De doorlooptijden zijn inzichtelijk voor wat betreft de totale doorlooptijd (van aanvraag tot verlening). Dat richt zich vooral op de bewaking van de wettelijke afhandelingstermijn voor vergunningen. Het systeem signaleert per medewerker welke van de in behandeling zijnde aanvragen over de termijn dreigen te raken. Van vergunningen waarvoor geen wettelijke beslistermijn bestaat wordt de totale doorlooptijd geregistreerd. Doorlooptijden worden niet uitgesplitst naar de processtadia. Sturing hierop vindt niet plaats. Het systeem signaleert wel de kritieke data voor procedures, adviezen en fatale termijnen. De P&C-cyclus gaat vooral over de financiële kant van de realisatie. Ook de omvang van de geplande en gerealiseerde productie wordt daarin meegenomen.

→ *Bevinding*

Gegevens over werkvoorraden en doorlooptijden worden weliswaar in de geautomatiseerde systemen bijgehouden maar niet of slechts zeer beperkt gebruikt als verantwoordings- en stuurinformatie.

6. Ontwikkel een centrale instructie over dossiervorming

→ *Beschrijving*

De uitwerking van de door het college aangekondigde richtlijn voor dossiervorming is niet voortgezet. Meegedeeld is dat dit zou worden opgenomen in het Document Structuur Plan. Nieuwe inzichten en technische mogelijkheden hebben geleid tot het maken van een andere keuze.

De werkzaamheden zijn stopgezet. Nadien is gekozen voor een tweesporenbeleid. Het eerste spoor is een lange termijnoplossing. Dit gaat onderdeel uitmaken van het project Publieke Dienstverlening. Spoor 2 is het uitvoeren van enkele gerichte maatregelen voor het verbeteren van de kwaliteit van de dossiervorming.

→ *Bevinding*

Aan deze aanbeveling is geen uitvoering gegeven. Er zijn geen centrale kaders ontwikkeld voor dossiervorming. Er wordt op dezelfde 'oude voet' gewerkt als in 2004.

4.2. Camping De Scheleberg

Naar aanleiding van het raadsbesluit over het rapport van De Scheleberg heeft het college in februari 2005 een memo uitgebracht aan de raadscommissie Ruimtelijke Ordening met daarin een plan van aanpak voor de uitwerking van de aanbevelingen uit het rapport van de Rekenkamercommissie.

- 1. Laat aanvragen direct bij binnenkomst beoordelen en differentieer de behandeling daarvan. Zorg voor een voortgangscontroleoverzicht en afstemming tussen disciplines en afdelingen.**

→*Beschrijving*

De voorgestelde werkwijze is, zo is ons meegedeeld, ingevoerd. Binnen de afdeling zijn 25 zaken als complex aangemerkt. Dit betreft vooral maatschappelijk en politiek/bestuurlijk gevoelige zaken en minder de inhoudelijk ingewikkelde processen. Deze specifieke zaken worden wekelijks besproken in het MT/VH overleg. De betrokken portefeuillehouder(s) worden hierover consequent geïnformeerd. In overleg wordt bezien of, wanneer en op welke wijze het college, de raadscommissie en de raad actief moeten worden geïnformeerd. Voor deze specifieke zaken zijn voortgangsoverzichten beschikbaar in de backoffice-applicatie. Volgens mededeling door VH heeft de werkwijze geleid tot een betere coördinatie, afstemming en informatie-uitwisseling naar de raad.

→*Bevinding*

De aanbeveling is uitgewerkt en geïmplementeerd in de bedrijfsvoering.

2. *Zorg voor dat helderheid over de uitvoering van de natuurtoets en stel een gemeentebrede procesbeschrijving op waaruit duidelijk wordt wanneer welke functionaris een activiteit op dit gebied moet verrichten.*

→*Beschrijving*

In de memo aan de raadscommissie RO van februari 2005 is een beschrijving gegeven van het nut, de noodzaak en de juridische betekenis van het instrument quick-scan natuurwetgeving. Blijkens mededeling door VH weten medewerkers wanneer de toets nodig is. In de procesbeschrijvingen voor kap- en aanlegvergunningen is de relatie benoemd met de habitatvogelrichtlijn en Flora & Fauna-Natuurbeschermingswetgeving. De overige procesbeschrijvingen zijn niet aangepast. Bij de behandeling van aanvragen om milieuvergunning voor agrarische bedrijven is de natuurtoets geborgd in het beoordelingsformulier. Omdat de provincie bevoegd gezag is voor de Natuurbeschermingswet beoordeelt VH voor alle aanvragen voor agrarische bedrijven of een Natuurbeschermingswetvergunning vereist is.

→*Bevinding*

Aan de aanbeveling is uitvoering gegeven voor wat betreft het geven van helderheid over de uitvoering van de natuurtoets. Er is geen gemeentebrede procesbeschrijving opgesteld.

3. *Maak duidelijke afspraken over de samenwerking tussen de afdelingen Vergunningen & Handhaving en Ontwikkeling Buitengebied. Zorg ervoor dat tijdig naar hogere echelons gecommuniceerd wordt bij verschil van inzicht.*

→*Beschrijving*

Blijkens mededeling door VH wordt de in memo aan de raadscommissie RO van februari 2005 vermelde werkwijze gevolgd. De afdeling Ontwikkeling van de sector ROB heeft toegang tot het back-officesysteem van VH. Voortgangsbewaking vindt plaats door VH. Waar nodig vindt overleg plaats met Ontwikkeling over (het oplossen van) knelpunten. Aangegeven is dat verschillen van inzicht zich niet hebben voorgedaan.

→*Bevinding*

De aanbeveling is uitgewerkt en geïmplementeerd in de bedrijfsvoering.

4. *Verbeter de termijnbewaking van aanvragen. Gebruik de mogelijkheid om de termijn te verlengen.*

→*Beschrijving*

Het backofficesysteem is aangepast om de voortgang te kunnen bewaken. Resultaat is dat medewerkers direct inzicht hebben in kritische termijnen en actie kunnen ondernemen. De verdagingsmogelijkheid wordt gebruikt als verzekerd moet worden dat afhandeling anders niet binnen de wettelijke termijnen kan plaatsvinden. In 2 gevallen is er een vergunning van rechtswege verstrekt.

→Bevinding

De aanbeveling is uitgewerkt en geïmplementeerd in de bedrijfsvoering.

- 5. Formuleer een helder beleid ten aanzien van de herplantplicht in een situatie als bij de Scheleberg. Daar waar dat niet mogelijk is moeten de voorwaarden worden omschreven op welke wijze de herplantplicht wordt vastgesteld. Laat dit niet door 1 ambtenaar vaststellen maar bouw een functiescheiding in het vaststellingsproces in.**

→Beschrijving

Naar de mening van VH is deze aanbeveling in de praktijk niet uitvoerbaar zoals ook in de memo van het college van februari 2005 aan de raadscommissie RO is vermeld. Bij de toetsingswerkzaamheden moet rekening worden gehouden met de kaders van de voorschriften van de betreffende bestemmingen. Die zijn divers. Volgens VH is niet in alle gevallen een herplantplicht nodig en mogelijk. Maatwerk is daarbij vereist. Door het in één hand leggen van de advisering is, naar mening van VH, een efficiënte en goed afgestemde aanpak van de advisering verzekerd. Daarop stuurt en ziet de betrokken leidinggevende toe. Om die reden heeft VH geen afspraken in de procesbeschrijvingen opgenomen.

→Bevinding

Aan deze aanbeveling is geen uitvoering gegeven. Er zijn geen maatregelen genomen waardoor subjectiviteit (of de schijn van) wordt voorkomen.

- 6. Evalueer het handhavingsbeleid in zaken als deze. Betrek daarbij de (nieuwe) wetgeving en de intern vastgestelde procedures en praktische zaken, zoals het fotograferen van een beginsituatie**

→Beschrijving

Een betere handhavingstrategie is opgesteld in het kader van de professionalisering van de handhaving. Volgens VH werkt deze in het algemeen tot tevredenheid. Strafrechtelijke handhaving behoort tot de uitzonderingen. Omdat zo is aangegeven het Openbaar Ministerie weinig prioriteit geeft aan deze overtredingen en zelden tot vervolging over gaat. Er is een interne procedure ontwikkeld waarbij onder andere het maken foto's van de beginsituatie is geregeld.

→Bevinding

De aanbeveling is uitgewerkt en geïmplementeerd in de bedrijfsvoering.

- 7. Laat informatievoorziening aan de raad over juridisch complexe dossiers toetsen door juristen die niet direct bij de aanvraag zijn betrokken waardoor een objectief oordeel wordt verkregen.**

→Beschrijving

Blijkens mededeling door VH wordt in minder dan 1% van de gevallen advies gevraagd aan de concernafdeling juridische zaken. Als bij complexe dossiers aanvullend advies nodig (of gewenst) is wordt gebruik gemaakt van de diensten van de huisadvocaat. VH is van mening voldoende juridische kennis in huis te hebben en acht uitvoering van de aanbeveling onnodig zoals ook in de eerder aangehaalde memo aan de raadscommissie RO is vermeld.

→Bevinding

Aan deze aanbeveling is geen uitvoering gegeven.

5. Toelichting op de bevindingen

Uit de vragenlijsten, interviews en (deel)waarnemingen blijkt dat de aanbevelingen die de Rekenkamercommissie in 2004 heeft gedaan met betrekking tot Camping De Scheleberg grotendeels zijn opgevolgd. Een tweetal aanbevelingen is niet opgevolgd omdat uitvoering ervan volgens VH niet nodig of uitvoerbaar zou zijn.

De follow up en de uitvoering van het deelrapport is adequaat opgepakt. Via een plan van aanpak is de raad geïnformeerd over de uitwerking van de aanbevelingen.

In tegenstelling tot het rapport De Scheleberg zijn de aanbevelingen uit het rapport Afhandeling aanvragen burgers beperkt opgevolgd. Slechts twee aanbevelingen zijn integraal uitgevoerd. Over de follow up en de uitvoering van het rapport is de raad nadien niet geïnformeerd.

Er zijn verbeteringen doorgevoerd ten aanzien van de snelheid van de aanvragen en de communicatie met de aanvrager daarover. Met name de afdeling VH heeft daarmee eerder geconstateerde tekortkomingen verbeterd. Dit in tegenstelling tot de in 2004 gesignaleerde tekortkoming bij WIZ over de afhandeling van gehandicapten-parkeerkaarten en –plaatsen. De situatie zoals de commissie die in 2004 aantrof is daar niet wezenlijk verbeterd.

De commissie heeft in dit rapport aangegeven dat de gemeente er goed aan zou doen vanuit een gemeentebrede visie op klantgerichtheid binnen de ambtelijke organisatie verbeteringen door te voeren. Deze aanbeveling is niet opgevolgd. De commissie is van mening dat juist deze stap waarborgen geeft dat de verschillende activiteiten eenduidig zijn en op elkaar worden afgestemd. Ook het doorvertalen van deze visie in de jaarplannen van de verschillende afdelingen ontbreekt daardoor. De aanpak kenmerkt zich door een op activiteiten gerichte sturing.

Informatie over de doorlooptijden blijft in het algemeen binnen de behandelende afdeling. De Rekenkamercommissie constateerde in 2004 dat het rapporteren over de belangrijkste onderdelen van de aanvragen, zoals doorlooptijden zinvol is. Naast het verhogen van de transparantie over de wijze waarop aanvragen worden afgehandeld, wordt de (bij)sturing daardoor verbeterd.

De commissie heeft zich in 2004 kritisch uitgelaten over de dossiervorming. Uit dit vervolgonderzoek blijkt dat ten aanzien van dit onderwerp geen structurele verbeteringen hebben plaatsgevonden.

Het is de commissie opgevallen dat na het uitbrengen van het rapport Afhandeling aanvragen burgers door het college, en binnen de ambtelijke organisatie, er geen toetsbare afspraken zijn gemaakt om de aanbevelingen gestructureerd en tijdig op te volgen. Veel verbeteringen zijn eerst ver na 2004 doorgevoerd. Informatieoverdracht naar de raad over de uitwerking en voortgang van de destijds door de commissie voorgestelde verbeteringen vond niet plaats. Het rapport heeft sindsdien niet op de agenda van de raad gestaan. Ook ontbrak het rapport op de reguliere toezeggingenlijst van de raadscommissie.

Naast de informatie over de uitvoering van de aanbevelingen zijn de geïnterviewden bevraagd op het verschil in follow up van de beide rapporten. Zowel vanuit ambtelijk als bestuurlijk perspectief is als verklaring gegeven dat het rapport De Scheleberg destijds politiek een hot item was. Het onderwerp en de aanbevelingen waren concreet en voor de organisatie behapbaar.

De belangstelling voor het rapport 'Afhandeling aanvragen burgers' daarentegen is na de besluitvorming door de raad ingezakt. Het rapport was complex en breed van opzet en daardoor lastiger uitvoerbaar.

Over het ontbreken van terugkoppeling naar de raad is door de bestuurder aangegeven dat het college na het raadsbesluit tot het overnemen van aanbevelingen beslist over de vraag welke portefeuillehouder dit gaat uitwerken. Die is dan verantwoordelijk voor de verdere gang van zaken. Binnen het college zelf vindt daarna geen terugkoppeling of evaluatie meer plaats. De uitwerking op bedrijfsvoeringniveau rekent het college tot de verantwoordelijkheid van het ambtelijk management.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1. Conclusies

De centrale vraag van dit vervolgonderzoek luidde in hoeverre de aanbevelingen uit de twee rekenkamerrapporten zijn opgevolgd.

De commissie constateert dat de uitvoering van de aanbevelingen uit het rapport *Afhandeling aanvragen burgers* spaarzaam heeft plaatsgevonden. Weliswaar is een aantal verbeteracties getroffen maar van een samenhangende of alomvattende aanpak is geen sprake.

Het rapport en de gedane aanbevelingen van de commissie blijken niet als richtinggevend kader te zijn gebruikt voor de verdere ontwikkelingen vanaf 2004. Na publicatie en behandeling van het rapport door de raad is de ambtelijke organisatie doorgegaan op de eerder ingeslagen weg via afzonderlijke projecten. Eerst in het voorjaar van 2007 is via het toen gestarte project *Publieke Dienstverlening* ingestoken op een gemeentebrede aanpak van het onderwerp.

De aanbevelingen uit het deelrapport *Camping De Scheleberg* zijn adequaat opgepakt en grotendeels ook uitgevoerd. De raad is geïnformeerd over de uitwerking ervan. Hoewel de commissie van mening verschilt met VH over de uitvoering van een tweetal aanbevelingen, is de algemene indruk dat het rapport heeft bijgedragen aan het verbeteren van behandeling van de vergunningaanvragen.

6.2. Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en de conclusies beveelt de Rekenkamercommissie aan:

1. Bij de raadsbesluiten over rekenkamerrapporten aan te geven wanneer over de voortgang en uitvoering van de aanbevelingen aan de raad moet worden gerapporteerd.

Toelichting: Raadsbesluiten over rekenkamerrapporten moeten standaard op de toezeggingenoverzichten aan de raad (commissies) worden opgenomen. Daarmee wordt de termijnbewaking gegarandeerd. Het college ziet toe op de regievoering en de monitoring van de procesgang met betrekking tot de uitwerking van de aanbevelingen en de informatieoverdracht daarover naar de raad.

2. Het college te verzoeken om over de uitwerking van de nog openstaande aanbevelingen uit de onderzoeksrapporten alsnog aan de raad te rapporteren.

*Toelichting: Het gaat vooral om de niet opgevolgde aanbevelingen uit het rapport *Afhandeling aanvragen burgers*.*

Bijlagen

Overzicht uitvoering aanbevelingen

→ Rapport Afhandeling aanvragen burgers	
Aanbeveling (samengevat):	→ uitgevoerd?
Ontwikkel een gemeentebrede visie en meetbaar beleid op klantgerichtheid	Neen
Verbeter de informatievoorziening (vooraf) richting de aanvrager.	Ja
Verbeter de (tussentijdse) berichtgeving aan de aanvrager	Ja
Neem doorlooptijden op in de bestaande procesbeschrijvingen.	Deels
Zorg voor een betere sturing op en verantwoording over voorraadgegevens en doorlooptijden (P&C-cyclus)	Neen
Ontwikkel een centrale instructie over dossiervorming	Neen
→ Deelrapport Camping De Scheleberg	
Aanbeveling (samengevat):	Uitgevoerd?
Laat aanvragen direct bij binnenkomst beoordelen en differentieer de behandeling daarvan. Zorg voor een voortgangscntroleoverzicht en afstemming tussen disciplines en afdelingen.	Ja
Zorg voor dat helderheid over de uitvoering van de natuurtoets en stel een gemeentebrede procesbeschrijving op waaruit duidelijk wordt wanneer welke functionaris een activiteit op dit gebied moet verrichten.	Deels
Maak duidelijke afspraken over de samenwerking tussen de afdelingen Vergunningen & Handhaving en Ontwikkeling Buitengebied. Zorg ervoor dat tijdig naar hogere echelons gecommuniceerd wordt bij verschil van inzicht.	Ja
Verbeter de termijnbewaking van aanvragen. Gebruik de mogelijkheid om de termijn te verlengen.	Ja
Formuleer een helder beleid ten aanzien van de herplantplicht in een situatie als bij De Scheleberg. Daar waar dat niet mogelijk is moeten de voorwaarden worden omschreven op welke wijze de herplantplicht wordt vastgesteld. Laat dit niet door 1 ambtenaar vaststellen maar bouw een functiescheiding in het vaststellingsproces in.	Neen
Evalueer het handhavingsbeleid in zaken als deze. Betrek daarbij de (nieuwe) wetgeving en de intern vastgestelde procedures en praktische zaken, zoals het fotograferen van een beginsituatie	Ja
Laat informatievoorziening aan de raad over juridisch complexe dossiers toetsen door juristen die niet direct bij de aanvraag zijn betrokken waardoor een objectief oordeel wordt verkregen.	Neen

Geïnterviewde personen

- | | |
|--|---|
| 1. Sector Ruimtelijke Ontwikkeling en Beheer
(Vergunningen en Handhaving) | :de heer H. Gerritsen
:de heer A. van den Ende |
| 2. Sector Educatie Welzijn en Zorg
(Werk, Inkomen en Zorg) | :de heer J.W.C. ten Dam |
| 3. Gemeentesecretaris / Algemeen directeur | :de heer J. Miedema |
| 4. College van burgemeester en wethouders | :de heer F.A. van Zuilen |

Reactie van burgemeester en wethouders

Uw commissie heeft een vervolgonderzoek uitgevoerd naar het uit 2004 daterende rapport 'Afhandeling aanvragen burgers' en het deelrapport 'Camping De Scheleberg'. Op 1 september 2007 hebben wij uw concept vervolgrapport 'Afhandeling aanvragen burgers' en 'Camping De Scheleberg' ontvangen. Het onderzoek is uitgevoerd in goed overleg met de ambtelijke organisatie. Hieronder geven wij eerst een reactie op de conclusie(s) en vervolgens gaan wij in op een aantal aanbevelingen uit het rapport 'Afhandeling aanvragen burgers' en het deelrapport 'Camping De Scheleberg'.

Conclusies en aanbevelingen

→Conclusies

Rapport 'Afhandeling aanvragen burgers'

Uw commissie constateert dat de uitvoering van de aanbevelingen uit het rapport 'Afhandeling aanvragen burgers' spaarzaam heeft plaatsgevonden.

Bij deze bevinding zijn wel een aantal kanttekeningen te maken. De gemeente heeft het rapport en de aanbevelingen wel degelijk ter harte genomen alleen heeft het wat meer tijd gekost, omdat ten tijde van het uitbrengen van het rapport de organisatie werd geconfronteerd met het implementeren van de forse bezuinigingen op de overhead. De organisatie is volop in ontwikkeling. Dat is uitgemond in het project Publieke Dienstverlening waarin lopende en nieuwe deelprojecten worden meegenomen. In eerste instantie was ingestoken op technische en organisatorische verbeteringen via ict en de ontwikkeling van het MidOffice-systeem. Van daaruit wordt nu een meer integrale aanpak ontwikkeld gericht op het gemeente-breed verbeteren van de dienstverlening aan burgers. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie zijn weliswaar niet allemaal opgevolgd maar maken wel onderdeel uit van de keuze die is gemaakt bij de nieuwe ingezette ontwikkelingen.

→Aanbevelingen

Met de aanbevelingen in paragraaf 6.2. kunnen wij instemmen.

Openstaande aanbevelingen uit het rapport 'Afhandeling aanvragen burgers'

-Ontwikkel een gemeentebrede visie en meetbaar beleid op klantgerichtheid

Bij de bevinding "aan deze aanbeveling is geen uitvoering gegeven" dient de volgende kanttekening te worden gemaakt. De ingrijpende bezuinigingen dwongen zoals eerder gesteld tot het stellen van prioriteiten. Inmiddels is deze aanbeveling wel opgepakt. Het ontwikkelen van een visie maakt nu deel uit van de taakopdracht die is verstrekt aan de benoemde programmadirecteur Publieke Dienstverlening.

Uitgangspunt bij de klantbenadering vanuit WMO voorzieningen perspectief is integraliteit in advisering en indicatiestelling, eenmalige gegevens uitvraag en zo mogelijk afwikkelen van de vraag binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijnen. Dat dit laatste niet altijd lukt vindt zijn oorzaak vaak in de afhankelijkheid van de levering van diensten in de keten door externe partijen.

Voor wat betreft de Wmo-klanten zal in de toekomst nog meer worden uitgegaan van een integrale klantbenadering. Insteek daarbij is om via een brede indicatiestelling een totaalbeeld te krijgen van de beperkingen zodat een op maat gesneden voorzieningenpakket kan worden aangeboden. Daarbij wordt ook naar de financiële situatie van de klant gekeken. De integrale methode van klantbenadering sluit aan bij het gemeentebrede Programma Publieke Dienstverlening dat dit jaar van start gaat.

-Doorlooptijden opnemen in de bestaande procesbeschrijvingen

Het opnemen van doorlooptijden in procesbeschrijvingen hebben we deels uitgevoerd. Als aanvulling op datgene wat hierover ambtelijk reeds is aangegeven voegen wij het volgende toe.

EWZ is geen voorstander het opnemen van doorlooptijden in de bestaande procesbeschrijvingen. EWZ vindt het beter om gewenste doorlooptijden in het afdelingsplan op nemen.

Bij ROB wordt op dit moment hard gewerkt aan het maken van beschrijvingen van de werkprocessen voor de uitvoering van de komende omgevingsvergunning. Daarin worden de doorlooptijden opgenomen.

-Sturing en verantwoording over voorraadgegevens

Als aanvulling op datgene wat hierover ambtelijk reeds is aangegeven voegen wij het volgende toe. Sturing is aanwezig op individueel niveau van de medewerker. Verantwoording vindt vooral plaats op basis van financiële gegevens. Indien het topmanagement verantwoording wenst op sturniveau kunnen cijfers worden gegenereerd. Overigens gebeurt dit wel bij de nieuwe loot aan de WMO-stam 'de hulp bij het huishouden'.

-Centrale instructie over dossiervorming

Binnen EWZ/WIZ bestaan instructies hoe de klantendossiers moeten worden ingericht. Van de inspectie Werk en Inkomen kregen wij een compliment voor de inrichting van de dossiers van bijstandsklanten. Overigens heeft de papieren dossiervorming zijn langste tijd gehad en wordt binnen afzienbare tijd het elektronische dossier ingevoerd.

Om te komen tot een goede procesbeheersing en informatiehuishouding is besloten om een concernbrede, duurzame oplossing te implementeren. Hiervoor wordt als onderdeel van de MidOffice Suite een zaken-magazijn aangeschaft en ingericht waarin alle zaakdossiers digitaal gevormd en bewaard worden.

De start van de implementatie staat gepland voor de eerste helft van 2008.

Daarnaast zijn diverse verbeteracties ingezet in de dagelijkse bedrijfsvoering, waarbij onder andere de instructies voor dossiervorming geïntegreerd zijn in de Administratieve Organisatie.

Er is gestart met het maken van een kwaliteitshandboek Documentaire Informatievoorziening waar ook de dossiervorming onderdeel van uit maakt.

Deelrapport 'Camping De Scheleberg'

De beschrijving van de feitelijke uitvoering van de aanbevelingen in hoofdstuk 4 van het rapport van de Rekenkamer vinden we correct. Bij de toelichting op de bevindingen vallen wel wat kanttekeningen te plaatsen. Twee aanbevelingen uit het Scheleberg rapport zijn volgens de commissie niet uitgevoerd. Op zich klopt het dat ROB/VH die niet nodig of onuitvoerbaar vond. Het gaat echter niet alleen om de mening van ROB/VH. Het zijn de redenen, die ook door het college en de raadscommissie zijn overgenomen. Zie daarvoor het memo aan de raadscommissie RO van februari 2005.

Wij gaan ervan uit dat wij u hiermede voldoende hebben geïnformeerd en wensen u veel succes bij de afronding van het vervolrapport.

Burgemeester en wethouders van Ede.
25 september 2007.

Nawoord Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie is bij het vervolgonderzoek uitgegaan van het feit dat de gemeenteraad in 2004 met alle uitgebrachte aanbevelingen heeft ingestemd. Na tweeënhalf jaar blijkt een aantal aanbevelingen door het college niet te zijn opgevolgd.

Voor wat betreft het rapport 'Afhandeling aanvragen burgers' is niet gebleken dat het college de raad heeft geïnformeerd of verzocht om de aanbevelingen niet, of anders dan bedoeld, uit te voeren.

In de reactie van het college wordt meerdere malen verwezen naar toekomstige plannen en ontwikkelingen die net zijn gestart.

Het behoeft geen betoog dat de tijdsspanne tussen het overnemen van de aanbevelingen door de raad en de werkelijke uitvoering zeer ruim is. Voor een aantal aanbevelingen ontbreekt het tot op heden aan concrete resultaten.

Het college geeft aan dat de organisatie volop in ontwikkeling is, bezuinigingen van invloed zijn geweest op het opvolgen van de aanbevelingen en in eerste instantie is ingestoken op verbeteringen via ICT en het MidOffice systeem.

Het advies van de Rekenkamercommissie in 2004 een gemeentebrede visie te ontwikkelen was juist bedoeld diverse activiteiten, zoals verbeteringen in ICT gericht, efficiënt en in samenhang in te zetten. Een dergelijke visie is tot heden achterwege gebleven.

→ Rapport Afhandeling aanvragen burgers**1. Ontwikkel een gemeentebrede visie en meetbaar beleid op klantgerichtheid.**

Het ontwikkelen en uitdragen van een duidelijke en gemeentebrede visie op klantgerichtheid zal binnen de gemeentelijke organisatie helderheid geven over het belang van klantgericht werken, de (meetbare) eisen die de gemeente daaraan stelt en de bewustwording van het klantgericht werken verder ondersteunen. Als gevolg hiervan weet een inwoner bij het contact met de gemeente wat de procedure is en hoelang deze zal gaan duren. Klantgericht werken kan op zeer veel manieren binnen de ambtelijke organisatie worden opgepakt en uiteindelijk tot verschillende resultaten leiden. Juist daarom is het van belang vanuit 'concernniveau' binnen de organisatie helder te maken welke visie er bestaat en op welke wijze deze ten uitvoer moet worden gebracht.

2. Verbeter de informatievoorziening richting de aanvrager.

Het verbeteren van de informatievoorziening richting de aanvrager, voorafgaand aan de aanvraag, over de afhandeling zal leiden tot een grotere acceptatie en tevredenheid. Met name de informatie over het verloop van de procedure na het indienen van de aanvraag, de uit te voeren inhoudelijke toetsing van de aanvraag, de kosten van de aanvraag en de mogelijkheid om bezwaar in te dienen laat vooralsnog te wensen over.

3. Verbeter de (tussentijdse) berichtgeving aan de aanvrager.

Mede op basis van door de Nationale Ombudsman gestelde normen dient de gemeente beleid te ontwikkelen waarmee de berichtgeving aan een aanvrager wordt verbeterd. Een tijdig verzonden ontvangstbevestiging, waarin wordt gemeld wie de behandelende ambtenaar of afdeling is, wanneer de aanvrager een beslissing kan verwachten en wat mogelijke knelpunten in het proces kunnen zijn, geeft snel helderheid bij de aanvrager. Indien blijkt dat de aangegeven datum overschreden gaat worden, zal de aanvrager een tussentijds bericht ontvangen, waarin een nieuwe uiterste datum wordt genoemd en uitleg over de redenen van vertraging wordt gegeven. Dit geldt ook voor de afhandeling van bezwaarschriften, die sneller moet worden.

4. Neem doorlooptijden op in de bestaande procesbeschrijvingen.

In de procesbeschrijvingen dienen de genormeerde doorlooptijden prominenter naar voren te komen. Dit geldt niet alleen voor de totale doorlooptijd, maar ook voor de verschillende stappen binnen het proces. Deze doorlooptijden dienen vervolgens bewaakt te worden. Hierdoor is het mogelijk beter te sturen op het realiseren van genormeerde doorlooptijden beter mogelijk worden. Belangrijk is om de tijd die nodig is voor "externe" adviezen (bv bij Werk Inkomen en Zorg) beter te monitoren en mogelijk te beheersen..

5. Zorg voor een betere sturing op en verantwoording over voorraadgegevens en doorlooptijden (P&C-cyclus)

Indien binnen de gemeente erkend wordt dat klantgericht werken en het tijdig afhandelen van aanvragen van belang is, dan ligt het voor de hand dat informatie over voorraden en doorlooptijden onderdeel moet uitmaken van de planning en controlesystematiek. Door deze gegevens als verantwoordingsinformatie te gebruiken, wordt het zicht op de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente worden vergroot.

6. Ontwikkel een centrale instructie over dossiervorming

Een betere beheersing van processen en het uitvoeren van een efficiënte interne controle, vereist het ontwikkelen van centrale kaders voor dossiervorming.

→ Deelrapport Camping De Scheleberg**Aanbeveling 1.**

Uit het dossier van dit onderzoek valt op te maken dat er veel misverstanden zijn veroorzaakt door onduidelijkheid in brieven en meningsverschillen tussen afdelingen binnen de gemeente. De rekenkamercommissie constateert dat de behandeling van de aanvragen van de Scheleberg volgens de bestaande procedure door de gemeente zijn behandeld. Het advies van de rekenkamercommissie is om aanvragen direct bij binnenkomst te beoordelen en de behandeling daarvan vervolgens te differentiëren. Het is denkbaar dat er een onderscheid wordt gemaakt :

- a. Eenvoudige zaken
- b. Juridisch complexe zaken
- c. Bijzondere zaken

Elke soort zaak heeft zijn eigen behandelwijze. De eerste categorie betreft de "bulkverwerking". Een snelle eenvoudige beoordeling zou hier toereikend kunnen zijn. Een grote mate van standaardisatie geeft een andere inrichting van het proces en stelt andere eisen aan de behandelend ambtenaar. De tweede categorie heeft een andere benaderingswijze nodig. Dit zullen meer complexe zaken zijn, die meer behandeltijd nodig hebben en met een specifieke kennis moeten worden behandeld. De derde categorie betreft aanvragen zoals de aanvragen rond de Scheleberg. Dit soort aanvragen komt enkele keren per jaar voor, maar verdient dan ook bijzondere aandacht. Het proces moet daar op worden ingericht, bijvoorbeeld met een helder voortgangscontrole-overzicht.

Het zegt iets over de prioritering van activiteiten (zoals in het dossier Scheleberg de prioriteit voor het uitvoeren van een quick-scan), maar ook over de wijze van communiceren en de integrale behandeling van het dossier met de diverse disciplines. Bij de Scheleberg bijvoorbeeld de afstemming tussen de afdelingen Vergunning/ Handhaving en Ontwikkeling Buitengebied. Een dossier van deze categorie zou bijvoorbeeld door een multidisciplinair team kunnen worden behandeld. Het behoeft geen betoog dat ook voor de communicatie met de raad en de betrokken wethouder(s) deze categorie extra aandacht verdient. Een aantal van onderstaande adviezen kunnen in een directe relatie met dit advies verder worden uitgewerkt.

Reactie van het college ((idem reactie op nr.4)

De organisatie is bezig met het inrichten van de processen. Daarin wordt rekening gehouden met de verschillen in zwaarte van aanvragen. In die situatie zal het aanwijzen van een accountmanager regel zijn. Dat proces nadert zijn afronding. Het is in de praktijk vaak niet mogelijk om vooraf de zwaarte direct te onderkennen. Dat blijkt meestal pas in de loop van de procedure aan de hand van bezwaren van andere belanghebbenden. In combinatie met de verbeterde geautomatiseerde termijnbewaking (zoals genoemd in de reactie op de aanbevelingen van het rekenkamercommissierapport "Afhandeling aanvragen burgers") beoogt dit een adequate manier van afhandelen van dit type bijzondere aanvragen.

Aanbeveling 2

Bespreek binnen de gemeente (met alle betrokken afdelingen) het nut en de noodzaak van een natuurtoets. Zorg ervoor dat er helderheid is wanneer en hoe deze toets moet worden uitgevoerd. Stel een gemeentebrede procesbeschrijving op, waaruit onder andere duidelijk wordt wanneer welke functionaris een activiteit op dit gebied moet verrichten.

Reactie van het college

Wij willen aan deze aanbeveling inhoud gegeven door het opstellen van een notitie waarin het nut, de noodzaak en de juridische betekenis worden aangegeven van het voor intern gebruik geïntroduceerde instrument quick-scan natuurwetgeving. Omdat de quick-scan veelal is gekoppeld aan andere processen willen wij de conclusies daarvan laten opnemen in de bestaande procesbeschrijvingen.

Aanbeveling 3

Maak duidelijke afspraken over de samenwerking tussen de afdelingen Vergunningen/Handhaving en Ontwikkeling Buitengebied. Zorg dat betrokkenen in beide afdelingen dezelfde kennis over de procedure hebben, dat er een goede voortgangsbewaking is en dat er tijdig naar hogere echelons gecommuniceerd wordt als er verschillen van inzicht / mening zijn.

Reactie van het college

In algemene zin bestaan dergelijk afspraken over verantwoordelijkheden en coördinatie van aanvragen om verschillende vergunningen. Voor een deel van de processen zijn deze afspraken c.a. al meer gedetailleerd gemaakt. Voor andere processen zullen die worden gemaakt.

Aanbeveling 4

Verbeter de termijnbewaking van aanvragen. Gebruik de mogelijkheid om de termijn te verlengen. Stem ook de informatievoorziening hier op af. Neem in deze informatie op hoeveel aanvragen er in de betreffende periode van rechtswege zijn verstrekt met daarbij de reden.

Reactie van het college (idem reactie op nr.1)

De organisatie is bezig met het inrichten van de processen. Daarin wordt rekening gehouden met de verschillen in zwaarte van aanvragen. In die situatie zal het aanwijzen van een accountmanager regel zijn. Dat proces nadert zijn afronding. Het is in de praktijk vaak niet mogelijk om vooraf de zwaarte direct te onderkennen. Dat blijkt meestal pas in de loop van de procedure aan de hand van bezwaren van andere belanghebbenden. In combinatie met de verbeterde geautomatiseerde termijnbewaking (zoals genoemd in de reactie op de

aanbevelingen van het rekenkamercommissierapport "Afhandeling aanvragen burgers") beoogt dit een adequate manier van afhandelen van dit type bijzondere aanvragen.

Aanbeveling 5

Formuleer een helder beleid ten aanzien van de herplantplicht in een situatie als bij de Scheleberg. Daar waar het niet mogelijk is beleid helder te beschrijven, moeten duidelijk voorwaarden worden omschreven op welke wijze de herplantplicht wordt vastgesteld. Het ligt voor de hand dit niet zoals nu door 1 ambtenaar te laten vaststellen, maar een soort functiescheiding in het vaststellingsproces in te bouwen waarmee objectiviteit en transparantie wordt bevorderd.

Reactie van het college

Zoals wij in onze reactie op het rapport hebben aangegeven moet bij de toetsingswerkzaamheden rekening worden gehouden met de eisen die de voorschriften van de betreffende bestemming stellen. Die zijn heel divers. Ook is niet in alle gevallen een herplantplicht nodig en mogelijk. Bovendien is het sterk afhankelijk van de plannen die de aanvrager heeft. Daarop is maatwerk noodzakelijk. De criteria die de commissie noemt in paragraaf 5.5 van haar onderzoeksrapport bieden daarvoor naar onze mening een passend en toereikend kader. Door het in één hand leggen van de advisering is een efficiënte en goed afgestemde aanpak van de advisering verzekerd. Daarop stuurt en ziet de betrokken leidinggevende toe. Daarmee is de werkwijze rond aanlegvergunningen niet anders dan rond andere vergunningen en zou naar onze mening ook niet anders moeten zijn. In die zin achten wij uitvoering van de aanbeveling in letterlijke zin niet uitvoerbaar.

Aanbeveling 6

Evalueer het handhavingsbeleid in zaken als deze. Betrek daarbij de (nieuwe) wetgeving en de intern vastgestelde procedures. Daarbij zal uiteraard de vraag aan de orde komen of met frequent toezicht illegale kap voorkomen had kunnen worden en welke maatregelen er nog meer getroffen kunnen worden. De rekenkamercommissie wil daarbij graag ook verwijzen naar praktische zaken, zoals het direct fotograferen van een beginsituatie. Dit is immers in het dossier Scheleberg een duidelijk gemis aan informatie.

Reactie van het college

Wij willen voor dit soort zaken, mede in het licht van de gewijzigde wetgeving en als uitvloeisel van het algemene handhavingsbeleid een handhavingstrategie vaststellen. Het spreekt voor zich dat wij daarbij rekening zullen met de ervaringen in deze zaak. Overigens is in de situatie Scheleberg wel degelijk fotomateriaal beschikbaar en deels getoond aan de onderzoekers.

Aanbeveling 7

Laat informatievoorziening aan de raad over juridisch complexe dossiers (met juridische feiten) toetsen door juristen die niet direct bij de aanvraag zijn betrokken. Daarmee wordt een objectief oordeel verkregen. De afdeling Algemene Juridische Zaken is een voor de hand liggende mogelijkheid.

Reactie van het college

Een van de sturingsprincipes van onze organisatie is integraal werken. Om die reden is er voor gekozen juridische en technische medewerkers bij elkaar in één organisatieonderdeel te plaatsen. Het op meerdere plaatsen in de organisatie positioneren van inhoudelijke deskundigheid zou weinig efficiënt zijn. Om die reden is het niet juist dat structureel een toetsende rol wordt toegekend aan de afdeling Algemene Juridische Zaken. Wel kan in complexe dossiers die afdeling om advies worden gevraagd.

