



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten



## RAADGEVER

# Verbeteren dienstverlening en aanpak regeldruk

Hoe ervaren burgers en bedrijven de dienstverlening van de gemeente? Word je snel geholpen, kun je al veel zaken digitaal afhandelen? Met deze raadgever geven we u een oriëntatie op het aanpakken van regeldruk en het verbeteren van dienstverlening.

*“Waarom moet ik als drukke ondernemer elk jaar opnieuw naar het gemeentehuis om een terrasvergunning aan te vragen?”*

### Afspraken met het Rijk

De overheid staat voor de taak om regelgeving en de eigen organisatie goed te organiseren en daarbij ruimte te laten voor burgers en bedrijven. In de bestuursafspraken 2012-2015 tussen het Rijk en de andere overheden staat dat de administratieve lasten voor burgers en bedrijven elk jaar met 5% moeten verminderen.

### Samenwerking Rijk en gemeenten

Rijk en gemeenten werken in verschillende programma's samen. Bijvoorbeeld in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid (iNUP). Dat is onder meer gericht op snelle, goede en persoonlijke dienstverlening waarbij burgers en ondernemers kunnen kiezen hoe ze contact zoeken met de gemeente: via telefoon, website of persoonlijk contact aan de balie. In 2017 moeten alle overheidsproducten digitaal verkrijgbaar zijn. Ook moeten de basisadministraties op orde zijn zodat een burger of ondernemer zijn gegevens maar één keer hoeft te verstrekken. (Zie ook de raadgever Veilige informatie: randvoorwaarde voor de professionele gemeente).

Het programma Beter en concreter, goede regels – gerichte service is een gezamenlijk programma van de VNG en de ministeries van BZK en EZ voor het aanpakken van regeldruk en het verbeteren van de juridische kwaliteit van regels. Met uiteenlopende projecten en instrumenten worden gemeenten vanuit het programma ondersteund. In elke provincie is een burgemeester of wethouder regionaal ambassadeur van Beter en concreter. Hij draagt het programma uit en

verzamelt goede voorbeelden. Als gemeenten bij de uitvoering van rijksregelgeving tegen knelpunten aanlopen, kunnen ze terecht bij de interbestuurlijke taskforce van Beter en concreter die het probleem kan agenderen bij het ministerie van oorsprong.

### Basisvragen over regeldruk

De gemeenteraad stelt gemeentelijke regelgeving vast. U staat als raadslid voor de afweging of de verordening waar u over moet besluiten goede regels bevat. Bij het beoordelen van de regels kunt u drie basisvragen betrekken.

- Moeten wij dit als gemeente echt regelen? Wat is het gevolg als we niets doen? Welk probleem lossen we op met deze regel?
- Staat de regel in verhouding tot het beleidsdoel? Wat zijn de (onbedoelde) gevolgen?
- Is de uitvoering van de regel passend vanuit het oogpunt van dienstverlening? Is er een minder belastend alternatief mogelijk?

### Een structurele plek in de organisatie

Veel gemeenten hebben deregulering en dienstverlening structureel ingebed in de organisatie. Bijvoorbeeld door een portefeuillehouder aan te wijzen en een ambtelijke probleemeigenaar. De gemeente Haarlem heeft bijvoorbeeld een doorlopend programma voor het aanpakken van regeldruk. Steeds als een onderwerp is verwezenlijkt, wordt er een nieuw punt aan het programma toegevoegd. Ondernemers zijn nauw betrokken bij de aanpak.

### Waar kunt u als raadslid op sturen?

- *Vergunningen of algemene regels* De Algemene Plaatselijke Verordening (APV) is een goed vertrekpunt voor het aanpakken van regeldruk. Veel artikelen in de APV beginnen met regels als: 'Het is verboden zonder voorafgaande vergunning van het college...' Maar is zo'n vergunning nodig? Een aanvraag kost de ondernemer/burger tenslotte tijd en geld. Vaak is een algemene regel even effectief en even goed te handhaven.
- *Ondernemersklimaat* Hoe houdt de gemeente contact met de ondernemers? Vanuit Beter en concreter is hiervoor een Ondernemerspeiling beschikbaar.
- *Website* Hoe gebruiksvriendelijk is de gemeentelijke website? Vaak staat op gemeentelijke websites zo veel informatie dat een gebruiker snel kan verdwalen. Zijn de toptaken (zoals parkeren, paspoorten, afval) goed te vinden?
- *Welstand* Kunnen bepaalde wijken of gebieden binnen de gemeente welstandsluw of welstandsvrij worden gemaakt?
- *Digitalisering* Hoe ver is uw gemeente met het digitaliseren van overheidsproducten? Hoeveel producten kunnen al digitaal worden aangevraagd, wat is de ambitie?
- *Informeel aanpak* Gebruikt uw gemeente al de informele aanpak? Even bellen om een beslissing uit te leggen scheelt veel bezwaarschriften en geeft burgers meer voldoening dan een ingewikkelde juridische brief.
- *Subsidie zonder moeite* Veel gemeenten investeren in het vergemakkelijken van het subsidieproces, bijvoorbeeld door een lean-aanpak (geen overbodige processtappen)
- *Grote schoonmaak* De stapeling van gemeentelijk beleid is soms fruikend voor toch al schaarse bouwinitiatieven. De gemeente Zaanstad bracht het aantal beleidsnota's bijvoorbeeld terug van 130 naar 40.

### Meer informatie

- Op [www.vng.nl/goederegels](http://www.vng.nl/goederegels) vindt u nieuws, producten en diensten van programma Beter en concreter. U kunt zich ook abonneren op de digitale nieuwsbrief, stuur dan een mail naar [beterenconcreter@vng.nl](mailto:beterenconcreter@vng.nl)
- Op [www.vng.nl/dienstverleninginformatiebeleid](http://www.vng.nl/dienstverleninginformatiebeleid) vindt u meer over het iNUP
- Goede voorbeelden op het terrein van dienstverlening staan op [goedopgelost.overheid.nl/](http://goedopgelost.overheid.nl/) en op [praktijkvoorbeelden.vng.nl](http://praktijkvoorbeelden.vng.nl)
- Op [www.risicoregelreflex.nl](http://www.risicoregelreflex.nl) vindt u onderzoek en ander interessant materiaal de 'overreagerende' overheid
- Kijk ook eens op [www.actal.nl](http://www.actal.nl) (website Adviescollege Toetsing Regeldruk)

Deze raadgever is onderdeel van een reeks VNG-raadgevers over uiteenlopende onderwerpen. U vindt alle raadgevers op [www.vng.nl/raadsleden](http://www.vng.nl/raadsleden). Op deze pagina staat nog meer informatie speciaal voor raadsleden.