

Aan:
De Gemeenteraad van Coevorden
Het College van B & W van Coevorden
Medewerkers van de gemeente Coevorden

Coevorden : 7 augustus 2009.
Onderwerp : vervolgonderzoek bouwvergunningverlening.

Geachte dames en heren,

Deze maand begint de rekenkamercommissie Coevorden het vervolgonderzoek naar de bouwvergunningverlening.

Op 11 augustus houdt zij de gebruikelijke startbijeenkomst om het onderzoek aan de betrokkenen in het ambtelijk apparaat toe te lichten.

Dit onderzoek is een vervolg op het onderzoek "Bouwen met vertrouwen" waarin de afhandeling van bouwvergunningaanvragen door de gemeente werd onderzocht op de aspecten klantgerichtheid en doeltreffendheid. Hierbij werd voorts een vergelijking gemaakt met de resultaten van referentiegemeenten. Ter wille van de vergelijkbaarheid met deze referentiegemeenten werd een kleine categorie (potentiële) vergunningaanvragers in het telefonische enquêtedeel van het onderzoek buiten beschouwing gelaten. Het betrof de groep die wel met de gemeente had overlegd over een bouwaanvraag maar deze niet indiende. Naar aanleiding van een motie van de VVD-fractie heeft de rekenkamercommissie in haar onderzoeksplan 2009 een vervolgonderzoek opgenomen, gericht op de volgende probleemgroepen: "niet-indieners", "aanvraagintrekkers" en "geweigerde aanvragen". De onderzoeksopzet vindt U in de bijlage.

De rekenkamercommissie zal bij dit onderzoek de gebruikelijke aanpak volgen:

- startbijeenkomst met het ambtelijk apparaat;
- ambtelijk wederhoor op de nota van bevindingen;
- bestuurlijk wederhoor op het onderzoeksrapport, inclusief conclusies en aanbevelingen;
- openbaarmaking van het rapport, inclusief het bestuurlijk wederhoor en het nawoord daarop van de rekenkamercommissie, door middel van aanbieding aan de voorzitter van de gemeenteraad en de pers.

Het onderzoek zal worden uitgevoerd door het bureau I & O Research (de heren Jon Severijn en Jasper Lohuis) dat ook het enquêtedeel van het eerste onderzoek heeft verzorgd.

Het is onze bedoeling het onderzoek in november 2009 af te ronden en in december aan de gemeenteraad aan te bieden.

Met vriendelijke groet,

Rekenkamercommissie Coevorden

W.A.M. ten Hove, voorzitter

Bijlage: Korte onderzoeksopzet

Rekenkamercommissie Coevorden
Korte onderzoeksopzet vervolgonderzoek bouwvergunningverlening
6 augustus 2009.

Aanleiding onderzoek.

De rekenkamercommissie heeft gedurende 2007-2008 onderzocht in hoeverre de gemeente Coevorden aanvragen voor bouwvergunningen doeltreffend en klantvriendelijk behandelt. De gemeenteraad heeft dit rapport eind 2008 behandeld. Hierbij diende de VVD-fractie een motie in waarin zij verzocht om aanvullend onderzoek naar de tevredenheid van een groep (potentiële) vergunningaanvragers, die in het onderzoek slechts beperkt aan bod waren gekomen. Het gaat om de groep die wel met de gemeente heeft overlegd over een bouwaanvraag maar deze nooit heeft ingediend: de groep die in de “voorfase” is blijven steken. Achtergrond van het verzoek is dat zich met enige regelmaat ontevreden burgers en bedrijven melden bij de VVD-fractie en daarbij melden dat zij hardnekkige problemen ondervinden in hun bouwaanvraagprocedure. Deze groep was in het onderzoek in beperkte mate bevraagd aan de balie en bleek daarbij overwegend tevreden.

Vanwege deze kennelijke tegenstrijdigheden oordeelt de rekenkamercommissie het als nuttig om naast het totaaloverzicht uit het eerdere onderzoek nogmaals en deze keer specifiek op zoek te gaan naar probleemgroepen bij de vergunningverlening. Naast de groep die in de voorfase is blijven steken bestaan er nog twee andere, vergelijkbare groepen. Ten eerste de groep bij wie de gemeente een vergunning geweigerd heeft. Ten tweede diegenen die een ingediende aanvraag hebben ingetrokken.

Om tot een completer beeld te komen wil de rekenkamercommissie de “niet-indieners”, de “aanvraagintrekkers” en “geweigerden” onderzoeken. Deze groepen bestaan per jaar naar schatting uit 100 personen.

Vraagstelling en afbakening.

Om de vergelijkbaarheid tussen dit vervolgonderzoek en het eerdere rapport te waarborgen, worden – bij een afwijkende hoofdvraag – deels dezelfde deelvragen gehanteerd.

De hoofdvraag luidt:

Hoe is de tevredenheid onder de probleemgroepen (“niet-indieners”, aanvraagintrekkers” en “geweigerden”)?

Voor de beantwoording van deze hoofdvraag zijn 4 deelvragen geformuleerd:

1. Hoe groot zijn onder de (potentiële) aanvragers van bouwvergunningen de probleemgroepen?
2. Welke oorzaken vallen ervoor aan te wijzen dat hun contact met de gemeente over een bouwvergunning (totnogtoe) niet tot een vergunning leidde?
3. Hoe tevreden zijn zij over de behandeling van hun aanvraag en hoe verhoudt de tevredenheidscore zich tot die van de eerder onderzochte ontvangers van een bouwvergunning?
4. Wat zijn bij deze groepen de doorlooptijden bij de vergunningverlening, inclusief voor- en natraject en aanhouding van aanvragen?

Het onderzoek beperkt zich tot een periode van 12 maanden: de periode vanaf 1 juli 2008 tot en met 30 juni 2009.

Onderzoeksaanpak.

De vraagstelling, inclusief de 4 deelvragen, wordt beantwoord door middel van twee deelonderzoeken.

Kwantitatieve analyse.

Deze dient om antwoord te kunnen geven op de deelvragen 1 en 4. Er zal gebruik gemaakt worden van de registraties die de gemeente bijhoudt.

Telefonische enquête.

Op basis van een steekproef zal een telefonische enquête gehouden worden. Geschat wordt een steekproef van 100 adressen met een respons van 60 geslaagde gesprekken. De vragen zullen zoveel mogelijk consistent zijn met de vragen uit het eerdere onderzoek. Vanzelfsprekend zal in de vragen wel worden ingegaan op de redenen voor het niet indienen of intrekken van de aanvraag.

Tijdsplanning.

11 augustus	startbijeenkomst ambtelijk apparaat.
17 augustus	start telefonische enquête
13 oktober	aanbieding nota van bevindingen aan gemeentesecretaris voor ambtelijk wederhoor
27 oktober	ambtelijk wederhoor retour
3 november	aanbieding rapport aan college voor bestuurlijk wederhoor
17 november	bestuurlijk wederhoor retour
Medio december	aanbieding rapport