

The background of the slide is a detailed architectural drawing of a residential building. It features a central elevation with a gabled roof and a chimney, flanked by two side elevations. Below the elevations are several floor plans, including a ground floor and a first floor, showing room layouts, furniture placement, and structural elements. The drawing is rendered in a technical, line-art style with some shading to indicate depth and form. The text is overlaid on this drawing in a bold, red font.

# BOUWEN MET VERTROUWEN

Klantgerichtheid en doeltreffendheid van  
de bouwplanprocedure in Coevorden

Rekenkamercommissie Coevorden

***Rekenkamercommissie Coevorden***

- W.A.M. ten Hove, voorzitter
- drs. A.A. Gross, plaatsvervangend voorzitter
- drs. Th.N.J. van Rijmenam
- G.A. Zoons
- vacature intern lid

***Ambtelijke ondersteuning rekenkamercommissie:***

- drs. F.A.C. Lucassen
- drs. C.H. Horstmeier

***Contactgegevens:***

Gemeente Coevorden  
Rekenkamercommissie  
Postbus 2  
7740 AA Coevorden  
T (0524) 598 724 / 598 633  
E [rekenkamer@coevorden.nl](mailto:rekenkamer@coevorden.nl)  
I [www.coevorden.nl/rekenkamer](http://www.coevorden.nl/rekenkamer)

**Coevorden, 8 april 2008**

**Rekenkamercommissie Coevorden:**

**BOUWEN MET VERTROUWEN**

**Klantgerichtheid en doeltreffendheid van de bouwplanprocedure in Coevorden**

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Onderzoeksvragen en verantwoording</b> .....	<b>6</b>
	2.1 Vraagstelling .....	6
	2.2 Onderzoeksmethoden .....	6
	2.3 Verandering van regelgeving .....	8
<b>3</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b> .....	<b>9</b>
	3.1 Inleiding .....	9
	3.2 Klantgerichtheid .....	9
	3.3 Toetsing aan normenkader .....	10
	3.4 Onderzoeksvragen en conclusies .....	15
	3.4.1 Deelvragen .....	15
	3.4.2 Hoofdvraag en conclusie .....	17
	3.5 Aanbevelingen .....	17
	3.5.1 Wettelijke vereisten .....	17
	3.5.2 Infrastructuur .....	18
	3.5.3 Organisatie en processen .....	18
	3.5.4 Klantgerichtheid .....	18
	3.5.5 Bezwaar .....	19
<b>4</b>	<b>Normenkader</b> .....	<b>20</b>
	4.1 Inleiding .....	20
	4.2 Fasen in het communicatieproces .....	20
	4.3 Normen .....	21
<b>5</b>	<b>Praktijk van de uitvoering</b> .....	<b>25</b>
	5.1 Inleiding .....	25
	5.2 Feitelijke kenmerken en gemeentelijke organisatie .....	25
	5.3 Toepassing bouwplanprocedures .....	26
	5.3.1 Feiten en cijfers .....	26
	5.3.2 Werkwijze cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. ....	30
	5.4 Bevindingen uit het dossieronderzoek en de interviews .....	32
	5.4.1 Correspondentie .....	32
	5.4.2 Welstand .....	33
	5.4.3 Termijnen .....	34
	5.4.4 Bezwaren tegen bouwbeschikkingen .....	36
	5.4.5 Klachten .....	38
	5.4.6 Samenwerking met het cluster Ruimte, afdeling Beleid en Realisatie .....	39
<b>6</b>	<b>Uitkomsten enquêtes</b> .....	<b>41</b>
	6.1 Telefonische enquête .....	41
	6.1.1 Behandeltijd aanvragen .....	41
	6.1.2 Tevredenheid behandeltijd .....	41
	6.1.3 Afhandeling proces .....	42
	6.1.4 Contact .....	42

6.1.5 Besluit .....	44
6.1.6 Totaaloordeel.....	44
6.1.6 Uitkomsten vergeleken.....	45
6.2 Balie-enquête .....	45
6.2.1. Baliebezoek.....	45
6.2.2. Contact.....	46
6.2.3 Tevredenheid over medewerkers.....	46
6.2.4. Oordeel over baliebezoek .....	47
6.2.5. Totaaloordeel baliebezoekers .....	47
<b>7 Bestuurlijk wederhoor .....</b>	<b>48</b>
<b>8 Nawoord Rekenkamercommissie .....</b>	<b>50</b>
<b>Bijlage I Wettelijke context .....</b>	<b>51</b>
I.1 Inleiding.....	51
I.2 Procedurele regelgeving.....	51
I.2.1 Algemene wet bestuursrecht .....	51
I.2.2 Gemeentewet .....	56
I.3 Materiële regelgeving.....	57
I.3.2 Bouwverordening Gemeente Coevorden.....	60
I.3.3 Welstandsnota.....	60
<b>Bijlage II Selectiecriteria dossieronderzoek .....</b>	<b>62</b>
<b>Bijlage III Checklist dossieronderzoek.....</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage IV Itemlijst interviews.....</b>	<b>66</b>

# 1 Samenvatting

Dit rapport geeft de bevindingen en conclusies weer van het onderzoek naar de klantgerichtheid en de doeltreffendheid van de bouwplanprocedure in de gemeente Coevorden. Het onderzoek is uitgevoerd door een combinatie van de bureaus Pro Facto en I&O Research in opdracht van de rekenkamercommissie van de gemeente Coevorden.

De hoofdvraag in dit onderzoek luidde:

*Verloopt de afhandeling van bouwaanvragen door burgers en bedrijven door de gemeente Coevorden klantgericht en doeltreffend?*

Deze onderzoeksvraag is uitgesplitst in vier deelvragen. Deze deelvragen hebben betrekking op het aantal aanvragen voor een bouwvergunning, de communicatie met en de tevredenheid van de aanvrager, de kwaliteit van de bouwplanprocedure en de doorlooptijden daarvan.

Uit het onderzoek volgt de volgende conclusie:

**De afhandeling van bouwaanvragen door de gemeente Coevorden vindt over het algemeen klantgericht en doeltreffend plaats, maar op onderdelen zijn verbeteringen mogelijk.**

De gemeente Coevorden handelt bouwaanvragen goed af. Het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. dat de beschikkingen op bouwaanvragen toekent, kent een goede en slagvaardige organisatie doordat de bevoegdheden laag in de organisatie zijn neergelegd. De doorlooptijden van de aanvragen voor een bouwvergunning zijn kort en de wettelijke eisen worden goed nageleefd.

De burgers van Coevorden zijn tevreden over de afhandeling van hun bouwvraag. De gemeente scoort in het telefonisch onderzoek op alle onderdelen van de bouwplanprocedure gelijk aan of hoger dan referentiegemeenten. De burgers betrokken in het telefonisch onderzoek geven de gemeente voor het afhandelen van bouwaanvragen het rapportcijfer 7,4, hetgeen beduidend hoger is dan het gemiddelde van 6,6 in referentiegemeenten. Burgers die in het loket Bouwen en Wonen bezochten waardeerden dit bezoek nog hoger, zij gaven het rapportcijfer 8. Voor dit cijfer zijn geen benchmarkgegevens beschikbaar.

Het onderzoek is uitgemond in elf aanbevelingen van de rekenkamercommissie aan het college van burgemeester en wethouders. Een belangrijke aanbeveling is het waarborgen van de huidige gang van zaken. Gezien de goede en slagvaardige werkwijze van het clus-

ter Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. vormt de voorgenomen reorganisatie een risico. De goede werkwijzen en hoge klantgerichtheid van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. kunnen door de reorganisatie verloren gaan. De rekenkamercommissie beveelt dan ook aan dat gedurende de reorganisatie en in de nieuwe organisatie waarborgen ingebouwd worden om te voorkomen dat de huidige goede praktijk van bouwvergunningverlening lijdt onder de organisatiewijziging. De rekenkamercommissie pleit er verder voor het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. tot voorbeeld te nemen als cluster waar de klantgerichtheid groot is.

Ander belangrijk punt is de houdbaarheid van het legesstelsel. In recente jurisprudentie is bepaald dat het legesstelsel aan twee vereisten dient te voldoen. Allereerst dienen de verschillende onderdelen van het legesstelsel niet op onredelijke wijze van elkaar te verschillen qua kostendekkendheid. Daarnaast dient het tariefstelsel een zekere mate van degradatie te kennen. In dit licht beveelt de rekenkamercommissie aan nog eens naar het legesstelsel te kijken en waar nodig dit aan te passen.

Dit onderzoek ging voor een belangrijk deel over klantgerichtheid. Klantgerichtheid staat hoog in het vaandel bij de gemeente gezien het bestuursprogramma 2002-2006 en de door het Verander Managementteam opgestelde bedrijfs- en besturingsfilosofie. In dat kader wijst de rekenkamercommissie op het belang van periodiek klanttevredenheidsonderzoek waarbij het voor dit onderzoek uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek als een nulmeting kan dienen.

De overige door de rekenkamercommissie gedane aanbevelingen hebben onder meer betrekking op de wettelijke vereisten waaraan de bouwplanprocedure dient te voldoen, de infrastructuur, de organisatie van en de processen binnen de gemeente, de klantgerichtheid van de gemeentelijke organisatie en de bezwaarprocedure.

## 2 Onderzoeksvragen en verantwoording

### 2.1 Vraagstelling

Dit onderzoek gaat over de manier waarop de gemeente Coevorden de aanvragen voor bouwvergunningen afhandelt en hoe het staat met de tevredenheid van aanvragers daarover. Het onderzoek is uitgevoerd door Pro Facto en I&O research in opdracht van de Rekenkamercommissie Coevorden.

De centrale onderzoeksvraag in dit onderzoek is:

*Verloopt de afhandeling van bouwaanvragen door burgers en bedrijven door de gemeente Coevorden klantgericht en doeltreffend?*

Deze onderzoeksvraag is onderverdeeld in zeven deelvragen waarvan het antwoord gezamenlijk moet leiden tot de beantwoording van deze hoofdvraag. De deelvragen zijn:

1. Welk type en hoeveel aanvragen komen bij de gemeente binnen?
- 2a. Hoe verloopt de communicatie met de aanvragers van een bouwvergunning?
- 2b. In hoeverre denkt de gemeente met de aanvrager mee?
- 2c. Hoe gaat de gemeente om met ingediende bezwaarschriften naar aanleiding van genomen beslissingen?
- 2d. Hoe tevreden zijn aanvragers over de behandeling van hun aanvragen en hoe verhoudt de tevredenheidsscore zich tot de scores in andere gemeenten?
3. Hoe moet de bouwplanprocedure worden beoordeeld, gezien in het licht van de genomen beslissing?
4. Wat zijn de doorlooptijden bij de vergunningverlening, inclusief voor- en natraject en aanhouding van aanvragen?

### 2.2 Onderzoeksmethoden

Ter beantwoording van de bovenstaande vragen is een normenkader opgesteld, is de praktijk van de uitvoering in kaart gebracht en zijn klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Het normenkader is opgesteld door Pro Facto en de secretaris-onderzoeker van de rekenkamercommissie gezamenlijk. De beschrijving van het wettelijk kader en van de uitvoering zijn uitgevoerd door bureau Pro Facto, het klanttevredenheidsonderzoek onder aanvragers is uitgevoerd door bureau I&O, het onderzoek onder bezoekers van het loket bouwen en wonen is uitgevoerd door bureau I&O en de secretaris-onderzoeker van de rekenkamercommissie gezamenlijk. Als onderzoeksmethoden is gebruik gemaakt van interviews (face-to-face, telefonisch en vragenlijstonderzoek), document- en dossierstudie.



De gemeente, in het bijzonder het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. dat de bouwaanvragen afhandelt, is verzocht om documenten en gegevens betreffende de bouwplanprocedure te leveren. Daarbij kan gedacht worden aan de bouwverordening, de welstandsnota en doorlooptijden. Gedurende de loop van het onderzoek is om aanvullende stukken verzocht wanneer daarvoor aanleiding bestond. Deze documenten zijn bestudeerd. De verkregen informatie is grotendeels gebruikt voor de beschrijving van het wettelijk kader<sup>1</sup> en is aan de orde gesteld tijdens de interviews. Naast documenten zijn dossiers van individuele bouwplannen bestudeerd. De selectie van de betreffende dossiers is uitgevoerd door medewerkers van de gemeente aan de hand van door de onderzoekers opgestelde criteria.<sup>2</sup> Daarbij is gekeken naar procedurele kanten van de aanvraag, zoals de wijze waarop de aanvraag is ingediend, wanneer het besluit is genomen, of het op de juiste wijze bekend is gemaakt en of het besluit een rechtsmiddelenverwijzing bevat. In totaal zijn 36 bouwplannen bestudeerd.<sup>3</sup> Deze plannen waren op het moment van de selectie de meest recente plannen die voldeden aan de criteria.

Tijdens het onderzoek is een aantal interviews afgenomen. Een onderzoeker en de secretaris-onderzoeker van de rekenkamercommissie spraken met het interim-afdelingshoofd van de Publiekservice (waaronder het loket Bouwen en Wonen valt), de portefeuillehouder (wethouder Braam), een senior en een medewerker van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. (verder: het cluster). Tijdens deze gesprekken is aandacht besteed aan de wijze waarop de uitvoering van de betreffende aanvragen nu plaatsvindt, op welke wijze de gemeente met burgers in contact treedt en contact houdt, welke problemen zich daarbij voordoen, welke kwetsbaarheden bestaan en de visie die de organisatie op de werkzaamheden heeft. Daarnaast zijn opvallende zaken uit het dossieronderzoek en de documentstudie voorgelegd.

Om de klanttevredenheid van de aanvragers van bouwvergunningen in beeld te brengen zijn telefonische enquêtes afgenomen onder aanvragers die een positieve beslissing hebben gekregen op hun aanvraag. Er is gekozen voor de aanvragers die een positieve beschikking ontvingen vanwege de vergelijkbaarheid met eerder onderzoek en vanwege het geringe aantal weigeringen. Hierbij is gebruik gemaakt van adresbestanden die door de gemeente Coevorden zijn aangeleverd. Het gebruikte bestand bevatte adressen van personen of bedrijven die in 2007 een vergunning ontvingen. De telefonische enquête is in november onder 76 personen afgenomen.

---

<sup>1</sup> Het wettelijk kader is opgenomen in bijlage I.

<sup>2</sup> De selectiecriteria en het protocol voor het dossieronderzoek zijn opgenomen in de bijlage II en III.

<sup>3</sup> Het aantal bestudeerde dossiers bedroeg 38. Dit aantal ligt hoger dan het aantal bestudeerde bouwplannen, doordat voor twee bouwplannen een vergunning in twee fasen is aangevraagd.

Daarnaast is in oktober en november 2007 een vragenlijst uitgereikt aan burgers die bij het loket Bouwen en Wonen in het gemeentehuis informatie kwamen inwinnen. Zij werden verzocht deze vragenlijst in te vullen en de ingevulde lijst te deponeren in een bus in de hal van het gemeentehuis.

### **2.3 Verandering van regelgeving**

De regelgeving rond de bouwvergunning is aan verandering onderhevig. Voor het (ver)bouwen van een bouwwerk is in Nederland veelal een bouwvergunning vereist. Het gemeentebestuur heeft de bevoegdheid om deze vergunning te verlenen. Soms is het enkel verlenen van een bouwvergunning niet voldoende om de plannen van de aanvragende burger te realiseren en zijn aanvullende vergunningen zoals een gebruiksvergunning of een milieuvergunning vereist. In de landelijke politiek wordt op dit moment gesproken over de 'omgevingsvergunning'. De omgevingsvergunning is een vergunning waarin zo veel mogelijk verschillende vergunningen samengebracht zijn. Door alle benodigde vergunningen onder één noemer onder te brengen en door voor deze ene vergunning een uniforme procedure te creëren, wordt beoogd de bestuurslasten voor burgers en bedrijven te verminderen. Het is de bedoeling de vergunning in 2008 wettelijk te regelen en deze per 1 januari 2009 in te voeren.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> [www.vrom.nl](http://www.vrom.nl).

## 3 Conclusies en aanbevelingen

### 3.1 Inleiding

In dit onderzoek is de klantgerichtheid van de bouwplanprocedure van de gemeente Coevorden onderzocht. De algemene conclusie luidt:

**De afhandeling van bouwaanvragen door de gemeente Coevorden vindt over het algemeen klantgericht en doeltreffend plaats, maar op onderdelen zijn verbeteringen mogelijk.**

Over dat laatste begrip, klantgerichtheid, kan nog wel iets opgemerkt worden. Want wie zijn eigenlijk de klanten van een gemeente? In paragraaf 3.2 wordt hierop ingegaan. Vervolgens gaat paragraaf 3.3 in op het normenkader. Daarin wordt beoordeeld hoe de gemeente op de verschillende onderdelen scoort. In paragraaf 3.4 komen de antwoorden op de onderzoeksvragen en de deelvragen aan de orde. In paragraaf 3.5 staan de aanbevelingen centraal. In deze paragraaf staan een aantal concrete suggesties voor verbeteringen (van de klantgerichtheid) van de bouwplanprocedure.

### 3.2 Klantgerichtheid

Klantgericht opereren lijkt te zien op het klantgericht behandelen van de burger die met een vraag aan het loket komt. Klantgerichtheid lijkt dan klantvriendelijkheid te zijn. Deze twee begrippen, klantgerichtheid en klantvriendelijkheid, moeten echter niet verward worden. De klantenkring van de gemeente is groter dan die ene burger aan de balie, immers alle burgers zijn klanten van de gemeente. Klantgerichtheid kan dan ook niet inhouden dat de klant altijd zijn zin krijgt. De gemeente is gebonden aan (wettelijke) regelingen en heeft te maken met het belang van andere burgers. Het komt voor dat het (bouw)plan van de ene klant in strijd is met de belangen van een andere klant.

De gemeente Coevorden heeft in het bestuursprogramma 2002-2006 reeds uitgesproken dat zij klantgericht wil opereren. Dit kwam mede tot uiting in de titel van het programma, 'De klant centraal'. Dit hield volgens het college van burgemeester en wethouders in dat:<sup>5</sup>

'De overheid is er juist voor om het algemeen belang te dienen, en daarvoor is het vaak nodig om individuele en/of groepsbelangen tegen elkaar af te wegen en knopen door te hakken.

Om te beoordelen of de gemeente Coevorden zijn burgers op een klantgerichte wijze benadert, zijn in hoofdstuk vier normen geformuleerd. Aan deze normen wordt in de volgende paragraaf de beschrijving van de uitvoeringspraktijk uit hoofdstuk vijf getoetst.

---

<sup>5</sup> De gemeente Coevorden, *Bestuursprogramma 2002-2006, De klant centraal*, Coevorden 2002, p. 4.

Een klantgerichte benadering van de aanvragende burger kan consequenties hebben voor de belangen van andere burgers. Daarom moet een evenwicht gevonden worden in de houding van de gemeente. Met deze conflicterende belangen zou de gemeente net zo klantgericht moeten omgaan als met het belang van die ene klant aan de balie. Dit onderzoek heeft zich echter beperkt tot de wijze waarop de gemeente omgaat met de burgers die een aanvraag voor een bouwvergunning indienen. Over de wijze waarop de gemeente met de belangen van anderen dan de aanvrager omgaat en of dit op een klantgerichte wijze gebeurt, kan op basis van dit onderzoek dan ook niets gezegd worden.

### 3.3 Toetsing aan normenkader

In het vierde hoofdstuk van dit rapport is het normenkader weergegeven. In deze paragraaf worden de normen naast de bevindingen uit hoofdstuk 5 gelegd. Steeds wordt eerst de norm cursief weergegeven, waarna de bevindingen volgen, afgerond door het daarop gestoelde oordeel van de rekenkamercommissie in de vette letters.

#### 1. *Rechtmatigheid*

*De gemeente Coevorden voldoet bij de beoordeling van bouwaanvragen aan de landelijke wet- en regelgeving, zoals die vastgelegd is in onder meer de Algemene wet bestuursrecht, de Woningwet, het Bouwbesluit. Verder voldoet zij aan de eigen regelgeving, zoals de gemeentelijke bouwverordening, het bestemmingsplan, de welstandsnota, de monumentenverordening en interne richtlijnen over klantgerichtheid.*

Het dossieronderzoek en de interviews geven geen aanleiding om te veronderstellen dat de gemeente Coevorden zich bij de beschikkingverlening op bouwaanvragen niet houdt aan de materiële regelgeving. Wel is uit het dossieronderzoek gebleken dat niet altijd verwezen wordt naar de welstandscommissie als adviserende instantie. Op basis van artikel 3:8 Awb dient in een besluit de adviseur vermeld te worden die advies heeft uitgebracht.

***De rechtmatigheid van de bouwplanprocedure binnen de gemeente Coevorden is goed.***

Overigens gaat de gemeente Coevorden soms ook verder dan de wet voorschrijft. Zo worden alle verleende beschikkingen gepubliceerd, hetgeen niet is voorgeschreven.

#### 2. *Contact en informatievoorziening over een bouwaanvraag*

##### 2.a. *De gemeente Coevorden hanteert correct en begrijpelijk taalgebruik.*

Tijdens het bestuderen van de dossiers is gebleken dat zich in de fysieke dossiers nauwelijks correspondentie bevindt. In de elektronische dossiers bevinden zich de uitgaande brieven wel. De burgers die met de gemeente Coevorden gecorrespondeerd hebben, vonden de brieven van de gemeente correct en begrijpelijk.

***De door de gemeente gebruikte taal in brieven wordt door burgers correct en begrijpelijk gevonden.***

*2.b. De gemeente laat burgers de keuze, via welk kanaal zij contact zoeken bij de indiening van en communicatie over hun bouwaanvraag.*

Het cluster is voor burgers bereikbaar via telefoon, reguliere post, e-mail en het fysieke loket. Burgers kunnen zelf kiezen van welk communicatiekanaal zij gebruik maken. Voor concrete en/of complexe vragen stelt het cluster al snel voor om langs te komen om door te spreken over het bouwplan.

***Burgers kunnen kiezen via welk kanaal zij contact zoeken met de gemeente.***

*2.c. De gemeente is goed bereikbaar.*

De openingstijden van het loket Bouwen en Wonen zijn op werkdagen elke ochtend en op donderdagmiddag. Telefonisch is het cluster tijdens kantoortijden bereikbaar. Uit het onderzoek onder bezoekers van de balie blijkt dat zij de openingstijden met een ruime voldoende waarderen.

***De gemeente Coevorden is goed bereikbaar voor burgers.***

*2.d. De gemeente staat open voor informatieverzoeken van aanvragers en belanghebbers. Zij reageert binnen een redelijke termijn.*

Iedereen met bouw- of (ver)bouwplannen kan terecht bij de gemeente. Ook derden kunnen een verzoek indienen om op de hoogte gehouden te worden van bouwplannen. Uit het onderzoek is gebleken dat derden op de hoogte worden gesteld van het genomen besluit.

Indien voor een inhoudelijke reactie van het cluster derden geconsulteerd moeten worden (bijvoorbeeld de welstandscommissie), dan trachten de ambtenaren hiervoor de termijn zo kort mogelijk te houden. Hierdoor proberen ze de doorlooptijd van de voorfase te beperken.

***De gemeente staat open voor informatieverzoeken en reageert hier voortvarend op.***

*2.e. De gemeente informeert burgers met bouwplannen pro-actief over hun mogelijkheden.*

Het cluster informeert burgers door middel van generieke voorlichting. Op de website van de gemeente zijn enkele pagina's gewijd aan de (on)mogelijkheden bij het aanvragen van een bouwvergunning. Daarbij maakt het cluster tevens gebruik van het voorlichtingsmateriaal van het ministerie van VROM en verwijst het naar de website van het ministerie. Voor specifieke informatie dient de burger zelf een informatievraag bij de gemeente neer te leggen.

Uit het telefonisch onderzoek onder burgers blijkt dat zij van de gemeente graag duidelijke informatie van de gemeente ontvangen. Zo zouden ze graag horen welke informatie bij de bouwaanvraag gevoegd moet worden.

***De gemeente verschaft vooral generieke informatie. Burgers willen graag specifieke en duidelijker informatie.***

*2.f. De gemeente stelt zich op de hoogte van de situatie van de aanvrager en verschaft informatie op maat.*

Burgers die het cluster benaderen met meer of mindere concrete plannen worden uitgenodigd om bij de gemeente langs te komen en in vooroverleg te treden. De gemeente heeft een sterke voorkeur voor vooroverleg voorafgaand aan de bouwplanprocedure, omdat in vooroverleg de vragen van burgers concreet worden en kunnen worden getoetst aan de geldende regelgeving. De voorfase is bij uitstek geschikt voor de gemeente om zich op de hoogte te stellen van de situatie van de burger en hem informatie op maat te verschaffen.

Uit het onderzoek onder burgers blijkt dat de meerderheid van de burgers tevreden is over de kennis van de gemeente over hun specifieke situatie. Een minderheid is ontevreden over de kennis van de gemeente op dit vlak.

***De gemeente Coevorden stelt zich op de hoogte van de situatie van aanvragers, maar volgens burgers zou dit nog beter kunnen.***

**3. Aanvulling en herstel aanvraag**

*De gemeente biedt aanvragers en belanghebbenden binnen redelijke grenzen de mogelijkheid tot aanpassing of aanvulling van hun aanvraag of tot herstel van geleverde informatie.*

Gedurende de hele voorfase is het voor burgers mogelijk om informatie op te vragen, gegevens aan te vullen of plannen te veranderen. Gedurende de bouwplanfase vraagt de gemeente om aanvulling of herstel van geleverde informatie indien dit nodig is. Tijdens de

bezwaarfase stelt de commissie Rechtsbescherming de bezwaarde in staat om zijn bezwaar aan te vullen.

***Aanvulling en herstel van de aanvraag is mogelijk.***

**4. Feedback**

*De gemeente staat open voor feedback van aanvragers en belanghebbenden en maakt hier gebruik van.*

Feedback van burgers komt gestructureerd binnen in de vorm van klachten en bezwaren. Het cluster raakt van de ingediende bezwaarschriften op de hoogte door een bericht van de commissie Rechtsbescherming. De jurist van het cluster houdt zich bezig met het afhandelen van het bezwaar. Daarbij voert hij overleg met de ambtenaar die het aangevochten besluit behandelde. Een bezwaar confronteert daardoor altijd de betreffende ambtenaar met de gang van zaken. Indien daartoe aanleiding bestaat kan de betwiste handeling of beslissing in het teamoverleg besproken worden.

Klachten worden centraal geregistreerd en hiervan wordt een jaarlijkse analyse gemaakt. Deze registratie en analyse vindt plaats voor alle klachten over de gemeentelijke organisatie en niet alleen de klachten over het cluster. In 2006 is er tevens een verbeterprogramma opgesteld.

***De gemeente analyseert de feedback van burgers en de afdeling wordt met deze feedback geconfronteerd.***

Overigens wil een klacht of een bezwaar nog niet zeggen dat de gemeente zich onrechtmatig of onbehoorlijk heeft gedragen. Een groot deel van de ingediende klachten en bezwaren blijkt niet gegrond te zijn.

**5. Leges**

*De gemeente hanteert een gedifferentieerd legesstelsel inclusief mogelijkheden voor teruggave bij ingetrokken of geweigerde vergunningen.*

Voor aanvragen waarop negatief wordt beschikt of die door de aanvrager worden ingetrokken wordt een gereduceerd legestartief gehanteerd. De reductie loopt uiteen van tien tot dertig procent van de verschuldigde leges. De hoogte van de reductie is vastgelegd in de legesverordening, hiervoor zijn geen landelijke normen. Voor de teruggave van de leges hoeft de aanvrager geen verzoek in te dienen. De gemeente verrekenet de reductie zelf al met de verschuldigde leges.

Inmiddels is in de jurisprudentie bepaald dat het legestartief een relatie met de kosten van de verleende dienst moet hebben en dat het legesstelsel niet progressief mag zijn. Het legesstelsel dat de gemeente Coevorden hanteert is echter een progressief stelsel.

***De gemeente Coevorden kent een gedifferentieerd legesstelsel. Leges worden gereduceerd indien op de aanvraag negatief wordt beschikt of de aanvraag wordt ingetrokken. Het stelsel is echter niet in lijn met recente jurisprudentie waarin is bepaald dat het legesstelsel een zekere mate van degressie moet kennen.***

**6. Doeltreffendheid**

*De gemeente Coevorden voorziet in een doeltreffende uitvoering van de bouwplanprocedure door kwalitatief goede beschikkingen binnen een redelijke termijn te nemen.*

De bouwbeschikkingen die in de dossierstudie zijn bestudeerd, zijn inhoudelijk marginaal getoetst. In de dossiers is een enkele procedurele oneffenheid aangetroffen. Uit de dossierstudie blijkt dat binnen de gemeente Coevorden de vergunningverlening van bouw aanvragen goed op orde is. De termijn waarbinnen de beschikkingen genomen worden draagt gemiddeld zes weken.

***De gemeente Coevorden voorziet inderdaad in een doeltreffende uitvoering van de bouwplanprocedure.***

**7. Klanttevredenheidsnorm**

*De tevredenheid van de burgers van de gemeente Coevorden over de bouwplanprocedure ligt boven het gemiddelde in referentiegemeenten.*

In paragraaf 6.1 zijn de uitkomsten van het telefonische klanttevredenheidsonderzoek vergeleken met de uitkomsten van onderzoek bij referentiegemeenten. De gemeente Coevorden scoort op alle onderdelen gelijk aan of beter dan referentiegemeenten. Dit geldt ook voor het rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling als geheel.

***Burgers van de gemeente Coevorden geven het rapportcijfer 7,4 tegen het cijfer 6,6 in referentiegemeenten.***

Ook uit het balieonderzoek blijkt dat bezoekers van het loket Bouwen en Wonen tevreden zijn over de gemeente. Zij waarderen het bezoek aan de balie met het rapportcijfer 8. Vergelijkend onderzoek onder bezoekers van loketten Bouwen en Wonen van andere gemeenten is niet voorhanden. Dit cijfer kan dan ook niet gebenchmarkt worden.



### 3.4 Onderzoeksvragen en conclusies

#### 3.4.1 Deelvragen

In hoofdstuk 2 zijn de onderzoeksvragen voor dit onderzoek beschreven. In deze paragraaf worden eerst de antwoorden op de deelvragen en vervolgens op de hoofdvraag gegeven.

*1. Welk type en hoeveel aanvragen komen bij de gemeente binnen?*

Deze vraag is beantwoord in paragraaf 5.3.1. In tabel 3.1 zijn de gegevens nogmaals kort weergegeven.

**Tabel 3.1**

Aantal afgegeven beschikkingen 2007

<b>type besluit</b>	<b>aantal</b>
vrijstelling artikel 15	41
vrijstelling artikel 17	14
vrijstelling artikel 19 lid 1	20
vrijstelling artikel 19 lid 2	13
vrijstelling artikel 19 lid 3	61
overige bouwbeschikkingen	323
sloopbeschikkingen	112
<b>Totaal</b>	<b>584</b>

*2a. Hoe verloopt de communicatie met de aanvragers van een bouwvergunning?*

De communicatie met de aanvrager verloopt via verschillende kanalen. Voor het zoeken van contact kan de aanvrager zelf kiezen op welke wijze hij met de gemeente in gesprek treedt. De gemeente zet sterk in op het voeren van vooroverleg.

*2b. In hoeverre denkt de gemeente met de aanvrager mee?*

Tijdens het vooroverleg wordt samen met de burger nagegaan wat diens wensen zijn en of deze passen binnen de geldende regelgeving. Ook worden de mogelijkheden binnen de geldende regelgeving aangegeven. Het blijft echter het bouwplan van de burger en op basis van dit plan wordt het overleg gevoerd.

*2c. Hoe gaat de gemeente om met ingediende bezwaarschriften naar aanleiding van genomen beslissingen?*

De gemeente heeft het advies over bezwaarschriften in handen gegeven van de onafhankelijke commissie Rechtsbescherming. Hiervan zijn de bezwaren gericht tegen leges en belastingen uitgesloten. Bezwaren gericht tegen een bouwvergunning worden in overgro-

te meerderheid ongegrond verklaard, conform het advies van de commissie Rechtsbescherming. Het aantal ingediende bezwaren tegen bouwbesluiten en daarmee samenhangende besluiten is relatief laag.<sup>6</sup>

*2d. Hoe tevreden zijn aanvragers over de behandeling van hun aanvragen en hoe verhoudt de tevredenheidsscore zich tot de scores in andere gemeenten?*

De tevredenheid onder geënquêteerden over de afhandeling van aanvragen van bouwvergunningen door de gemeente Coevorden is relatief hoog. Dat geldt voor aanvragers van bouwvergunningen die een vergunning hebben gekregen (telefonische enquête) en voor bezoekers van de balie Bouwen en Wonen (schriftelijke enquête). Voor aanvragers van reguliere bouwvergunningen geldt dat de verwachte behandeltijd korter is dan de feitelijk ervaren behandeltijd, maar het verschil is kennelijk niet zo groot dat dit (sterk) doorwerkt in het oordeel over het proces en het resultaat. Alle aspecten worden positief beoordeeld, waarbij de kennis van het bedrijf of de situatie en het begrip daarvoor wat minder uitgesproken positief beoordeeld worden. Bij de telefonische enquête is dat ook het geval bij het aspect juridische kennis.

*3. Hoe moet de bouwplanprocedure worden beoordeeld, gezien in het licht van de genomen beslissing?*

De bouwplanprocedure verloopt over het algemeen goed. De gemeente heeft een open oor en oog voor de wensen van burgers en slaagt er tevens in om binnen een redelijke termijn de aanvraag te toetsen aan verschillende regelingen. Het feit dat in perioden van piekdruk de toets wordt aangepast aan de beschikbare personeelscapaciteit vormt een risico.

*4. Wat zijn de doorlooptijden bij de vergunningverlening, inclusief voor- en natraject en aanhouding van aanvragen?*

Over de doorlooptijden is gerapporteerd in paragraaf 5.3.2. In tabel 3.2 zijn de gegevens nogmaals kort weergegeven.

---

<sup>6</sup> Zie voor een vergelijking bijvoorbeeld Gemeente Haren, *Jaarverslag 2005 Commissie bezwaarschriften gemeente Haren*, Haren 2006; Gemeente Haren, *Jaarverslag 2006 Commissie bezwaarschriften gemeente Haren*, Haren 2007; Gemeente Grootegast, *Jaarverslag 2004-2005 Commissie van advies voor de bezwaaren beroepschriften gemeente Grootegast*, Grootegast 2006; Gemeente Boarnsterhim, *Verslag 2005/2006, Commissie van advies voor de bezwaarschriften gemeente Boarnsterhim, algemene kamer*, Grou 2007; Gemeente Heemskerk, *Commissie bezwaarschriften, Jaarverslag 2006*, Heemskerk 2007.

**Tabel 3.2**

Doorlooptijden onderzochte dossiers in dagen.

type doorlooptijd	aantal	gemiddelde	minimum	maximum
reguliere bouwvergunningen niet gecorrigeerd	16	42	3	79
reguliere bouwvergunningen gecorrigeerd voor herstel aanvrager	16	41	3	79
voorfase	12	75	9	221
rechtsbeschermingsfase	5	130	83	202
aanhouding	8	21	3	55

### **3.4.2 Hoofdvraag en conclusie**

De hoofdvraag in dit onderzoek luidde:

*Verloopt de afhandeling van bouwaanvragen door burgers en bedrijven door de gemeente Coevorden klantgericht en doeltreffend?*

Uit het onderzoek volgt de volgende conclusie:

**De afhandeling van bouwaanvragen door de gemeente Coevorden vindt over het algemeen klantgericht en doeltreffend plaats, maar op onderdelen zijn verbeteringen mogelijk.**

## **3.5 Aanbevelingen**

De gemeente Coevorden handelt bouwaanvragen over het algemeen goed af. Zo kent de gemeente een goede en slagvaardige organisatie doordat de bevoegdheden laag in de organisatie zijn neergelegd. Ook wordt in de ontvangstbevestiging een contactpersoon met telefoonnummer genoemd. Verleende vergunningen worden altijd gepubliceerd, ook wanneer dit formeel niet nodig is. Gezien de goede en slagvaardige werkwijze van het cluster vormt de lopende reorganisatie een risico. De rekenkamercommissie pleit ervoor het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. tot voorbeeld te nemen als cluster waar de klantgerichtheid al groot is. Toch blijven ook bij het cluster verbeteringen mogelijk. Hieronder staan de belangrijkste verbeterpunten genoemd. Alle onderstaande aanbevelingen zijn gericht tot het college van burgemeester en wethouders.

### **3.5.1 Wettelijke vereisten**

- 1) Neem het format van de besluiten onder de loep. Vermeld in de formats altijd dat – indien van toepassing – de welstandscommissie zich heeft uitgesproken over de aanvraag.
- 2) Het legesstelsel is niet in overeenstemming met de recente jurisprudentie. Pas dit aan, zodat het voldoet aan de eisen gesteld door wetgever en rechter.

### **3.5.2 Infrastructuur**

3) Draag zorg voor een goede fysieke infrastructuur. Op dit moment is de huisvesting in Dalen niet berekend op het aantal medewerkers. Ook is het aantal beschikbare spreekkamers beperkt. Bij de bouw van het nieuwe gemeentehuis kan hiermee rekening gehouden worden.

### **3.5.3 Organisatie en processen**

4) Vertaal de visie op klanttevredenheid en kwaliteit (uit het bestuursprogramma) naar concrete organisatorische maatregelen:

- stel SMART doelen voor klanttevredenheid en doorlooptijd;
- zorg voor voldoende menskracht, flexibiliteit en competenties om aanvragen steeds op tijd af te handelen zonder concessies aan kwaliteit te doen;
- stem de (toekomstige) mogelijkheden van het automatiseringssysteem af op de doelstellingen;
- onderzoek de mogelijkheden om het aantal vrijstellingen terug te dringen door bij het vaststellen van bestemmingsplannen beter gebruik te maken van de aanbevelingen van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a.

5) In de nieuwe organisatie zullen medewerkers van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. in het frontoffice gestationeerd worden. Zij zullen zich met meer dan alleen bouwvergunningen bezig moeten houden. Ga na welke kennis en vaardigheden zij daarvoor nodig hebben en school hen daarin. Bouw daarnaast waarborgen in dat de huidige goede praktijk van vergunningverlening niet lijdt onder de organisatieverandering.

### **3.5.4 Klantgerichtheid**

6) Het bouwloket is zes dagdelen per week tijdens kantoortijden geopend. Uit het klanttevredenheidsonderzoek bleek dat de openstelling een punt was waarop het slechtst gescoord werd. Niet alle burgers met bouwplannen zullen in staat zijn om tijdens kantoortijden de gemeente te bezoeken om vooroverleg te plegen. Stel het bouwloket daarom ruimer open en overweeg het ook tenminste één avond per week of op zaterdag te openen.

7) Indien de gemeente het voornemen heeft op een bouwaanvraag negatief te beschikken, moet de aanvrager gehoord worden. De gemeente geeft aanvragers nu de gelegenheid om schriftelijk of mondeling op de voorgenomen weigering te reageren. Het aantal voorgenomen weigeringen is zeer beperkt. Vanuit oogpunt van klantgerichtheid en om te voorkomen dat de burger het gevoel heeft afgescheept te worden, zou het beter zijn de burger altijd uit te nodigen voor een gesprek om zijn aanvraag nog eenmaal toe te lichten.

8) In de fysieke dossiers is de gevoerde correspondentie en zijn telefoonnotities niet (altijd) terug te vinden. Draag er zorg voor dat het (digitale) dossier compleet is en blijft. Maak van telefoongesprekken (korte) notities, zodat duidelijk is wanneer en waarover met de burger contact is geweest. Dit is juist ook van belang indien medewerkers elkaar vervangen in lopende dossiers.

9) Het klanttevredenheidsonderzoek heeft suggesties voor vergroting van de dienstverlening opgeleverd. Maak gebruik van deze suggesties. Zo zou de doorlooptijd van vergunningen verder teruggedrongen kunnen worden door meer aanvragen te 'flitsen'. Voer verder periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit. Maak daarbij gebruik van dit onderzoek als nulmeting.

### **3.5.5 Bezwaar**

10) Bezwaar tegen legesbeschikkingen wordt afgedaan door een vakinhoudelijke afdeling terwijl bezwaar tegen een bouwbeschikking afgedaan wordt door de commissie Rechtsbescherming. Een burger met bezwaar tegen beide moet dan ook twee gescheiden trajecten doorlopen. Overweeg het mogelijk te maken om bezwaar tegen de (hoogte van de) leges en het inhoudelijke besluit gevoegd door de commissie Rechtsbescherming te kunnen behandelen.

11) De doorlooptijd van bezwaarzaken is lang en veelal ook langer dan de daarvoor geldende termijnen. Dit geldt ook voor de bezwaren die zijn ingediend tegen bouwbeschikkingen. Zorg ervoor dat de doorlooptijd ten minste wordt teruggedrongen tot de maximale wettelijke termijn.

## 4 Normenkader

### 4.1 Inleiding

Voor de beoordeling van de mate waarin de gemeente voorziet in een klantgerichte bouwplanprocedure maken we gebruik van een normenkader. In dit normenkader zijn de normen neergelegd waaraan een klantgerichte bouwplanprocedure zou moeten voldoen. Dit onderzoek richt zich zowel op de doeltreffendheid als de klantgerichtheid van de bouwplanprocedure. De normen vindt u hieronder in paragraaf 4.3.

### 4.2 Fasen in het communicatieproces

De bouwplanprocedure is de procedure waarin een bouwaanvraag wordt beoordeeld. Deze besluitvormingsprocedure resulteert in een beschikking. De procedure staat veelal niet op zich. Voorafgaand daaraan of daaropvolgend, kunnen burgers in contact treden met de gemeente over de aanvraag, de verleende of geweigerde vergunning. Het communicatieproces kan globaal in drie fasen worden verdeeld: de voorfase, de bouwplanprocedure en de rechtsbeschermingsfase. De voorfase eindigt en de bouwplanprocedure begint met de indiening van de formele bouwaanvraag. De bouwplanprocedure eindigt met het besluit op de bouwaanvraag. De termijn voor het indienen van een rechtsmiddel begint met de bekendmaking van het besluit op de aanvraag. In de figuur hieronder is dit schematisch weergegeven.



De voorfase van een individuele bouwaanvraag bestaat uit vooroverleg tussen de gemeente en de aanvrager of diens vertegenwoordiger. Dit vooroverleg is niet verplicht en vormvrij. Alle mogelijke vormen van vooroverleg kunnen dan ook voorkomen, variërend van korte telefonische verzoeken om informatie tot uitgebreide voorbesprekingen waarbij het bouwplan bijvoorbeeld op welstand getoetst wordt. Een termijn voor de duur van deze fase is niet gegeven. De voorfase eindigt wanneer de aanvrager een formele aanvraag voor een bouwvergunning indient.

De bouwplanprocedure is de centrale fase en wordt altijd doorlopen. In de bouwplanprocedure heeft de gemeente de bouwaanvraag ontvangen en neemt deze in behandeling. Tijdens de behandeling gaat de gemeente na of de aanvraag compleet is, worden de benodigde toetsen uitgevoerd en wordt uiteindelijk een oordeel gevormd over de mogelijkheid de gevraagde vergunning te verlenen. De wijze waarop de behandeling dient te verlopen en de regels waaraan de gemeente bij de behandeling moet voldoen zijn neergelegd in verschillende wetten en verordeningen.<sup>7</sup> De duur van deze fase hangt af van de aard van de aanvraag. In beginsel zijn er termijnen gesteld voor de lengte van deze fase. Deze fase eindigt met het besluit waarbij de vergunning al dan niet wordt verleend.

Nadat het besluit op de aanvraag is genomen begint de rechtsbeschermingsfase. In deze fase is het voor de aanvrager en derden mogelijk te protesteren tegen de inhoud van het genomen besluit. De eerste stap daartoe is het indienen van een bezwaarschrift. De rechtsbeschermingsfase is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht en de verordening commissie voor de Rechtsbescherming van de gemeente Coevorden.

Voor een aantal van de normen die in het normenkader zijn opgenomen geldt dat zij niet in elke fase van het communicatieproces van even groot belang zijn. Daarom is telkens bij de beschrijving van de norm aangegeven in welke fase deze norm speelt.

## 4.3 Normen

### 1. *Rechtmatigheid*

*De gemeente Coevorden voldoet bij de beoordeling van bouwaanvragen aan de landelijke wet- en regelgeving, zoals die vastgelegd is in onder meer de Algemene wet bestuursrecht, de Woningwet, het Bouwbesluit. Verder voldoet zij aan de eigen regelgeving, zoals de gemeentelijke bouwverordening, het bestemmingsplan, de welstandsnota, de monumentenverordening en interne richtlijnen over klantgerichtheid.*

Deze eerste norm is een toetssteen voor de mate van rechtmatigheid van de bouwplanprocedure. Rechtmatigheid kan daarbij worden onderscheiden in processuele rechtmatigheid en inhoudelijke rechtmatigheid. Processuele rechtmatigheid houdt in dat de gemeente zich tijdens de bouwplanprocedure houdt aan de regels die het proces ordenen. Daarbij kan worden gedacht aan regels over behandeltermijnen, inspraakmogelijkheden en motiveringseisen. Inhoudelijke rechtmatigheid ziet op inhoudelijke beoordeling van de aanvraag aan de relevante wet- en regelgeving. Voorbeelden hiervan zijn de interpretatie van de welstandsnota, het bouwbesluit of het bestemmingsplan in deze specifieke bouw-aanvraag. Deze norm is van belang in de bouwplanprocedure.

---

<sup>7</sup> Voor een beschrijving van deze wetten en regels zie Bijlage I.

Het wettelijk kader wordt gevormd door de procedurele en materiële regelgeving. De procedurele regelgeving is neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht de Woningwet en de Wet op de Ruimtelijke Ordening. De materiële regelgeving is te vinden in de Woningwet en de Wet op de Ruimtelijke Ordening. De gemeente Coevorden heeft daarnaast op bepaalde vlakken eigen aanvullende regels neergelegd in (deels verplicht op te stellen) gemeentelijke verordeningen. Zo beschikt de gemeente op het procedurele vlak over een eigen legesverordening en een verordening Rechtsbescherming gemeente Coevorden. Lokale materiële normen zijn te vinden in de bouwverordening en de welstandsnota. Een beschrijving van de geldende regelgeving is opgenomen in bijlage I.

## *2. Communicatie en informatievoorziening*

*2.a. De gemeente Coevorden hanteert correct en begrijpelijk taalgebruik.*

*2.b. De gemeente laat burgers de keuze, via welk kanaal zij contact zoeken bij de indiening van en communicatie over hun bouwaanvraag.*

*2.c. De gemeente is goed bereikbaar.*

*2.d. De gemeente staat open voor informatieverzoeken van aanvragers en belanghebbenden. Zij reageert binnen een redelijke termijn.*

*2.e. De gemeente informeert burgers met bouwplannen pro-actief over hun mogelijkheden.*

*2.f. De gemeente stelt zich op de hoogte van de situatie van de aanvrager en verschaft informatie op maat.*

Deze norm ziet op de manier waarop de gemeente met burgers in contact treedt en hen van informatie voorziet. Aan het hebben en houden van contact en het verschaffen van informatie zitten verschillende aspecten die in de subnormen tot uitdrukking komen. Deze normen gelden voor zowel de voorfase als de bouwplanprocedure. Norm 2.a. en 2.c. zijn tevens van belang in de rechtsbeschermingsfase. De normen zien met name op de klantgerichtheid van de gemeente.

## *3. Aanvulling en herstel aanvraag*

*De gemeente biedt aanvragers en belanghebbenden binnen redelijke grenzen de mogelijkheid tot aanpassing of aanvulling van hun aanvraag of tot herstel van geleverde informatie.*

Deze norm is voor zowel de doelmatigheid als klantgerichtheid van belang. Door burgers in de gelegenheid te stellen door hen geleverde informatie te herstellen, aan te vullen of aan te passen, voorkomt de gemeente ‘dubbel’ werk. Een aanvraag of bezwaar kan na herstel of aanvulling in de lopende procedure worden afgedaan. Zou aanvulling of herstel niet mogelijk zijn, dan moet het verzoek, de aanvraag of het bezwaar worden afgewezen en zou de procedure (voor zover mogelijk) opnieuw moeten worden gestart. Dit vergroot



zowel bij de gemeente als bij de burger de bestuurslasten. Overigens bestaan er wettelijke regels voor aanvulling en aanpassing van een bouwaanvraag of een bezwaar. In deze norm is getracht tot uitdrukking te brengen dat de gemeente zich ruimhartiger opstelt dan de wet in het geval van een aanvraag of bezwaar verlangt en dat aanvulling of herstel ook mogelijk is indien dit niet wettelijk is vastgelegd. Deze norm is van belang in elke fase van het communicatieproces.

#### 4. *Feedback*

*De gemeente staat open voor feedback van aanvragers en belanghebbenden en maakt hier gebruik van.*

Deze norm ziet op de klantgerichtheid van de gemeente. Indien burgers de gemeente aanspreken op het functioneren, mag verwacht worden dat de gemeente hiervan kennis neemt en, indien de klacht een structureel probleem aan de orde stelt, tracht haar handelen daarop aan te passen. Deze norm is in alle drie de fasen van de bouwplanprocedure van belang.

#### 5. *Leges*

*De gemeente hanteert een gedifferentieerd legesstelsel inclusief mogelijkheden voor teruggave bij ingetrokken of geweigerde vergunningen.*

Voor de behandeling van een bouwaanvraag zijn leges vereist. Deze leges kunnen gezien worden als de 'prijs' van de bouwbeschikking. Het komt voor dat burgers niet die dienst krijgen die ze hadden verwacht (een positieve beschikking). Ook kan een aanvrager zelf beslissen de procedure te stoppen door de bouwaanvraag in te trekken. In beide gevallen kan het zo zijn dat de gemeente minder werk heeft van de toetsing van de bouwaanvraag. Een ingetrokken aanvraag betekent dat het werk van de gemeente ophoudt. Een geweigerde aanvraag hoeft niet altijd op alle onderdelen getoetst te worden, wanneer al duidelijk is dat één onderdeel van de aanvraag tot een weigering zal leiden. Daarmee wordt de prijs van de aanvraag lager. De mogelijkheid om in die gevallen (een deel) van de leges terug te vragen, getuigt van een klantgerichte instelling. Deze norm speelt alleen een rol in de bouwplanprocedure.

#### 6. *Doeltreffendheid*

*De gemeente Coevorden voorziet in een doeltreffende uitvoering van de bouwplanprocedure door kwalitatief goede beschikkingen binnen een redelijke termijn te nemen.*

Deze norm ziet op de doeltreffendheid van de bouwplanprocedure. Een doeltreffende procedure leidt ertoe dat de juiste beschikkingen tot stand komen. Deze norm speelt een rol in de bouwplanprocedure.

#### 7. *Klanttevredenheid*

*De tevredenheid van de burgers van de gemeente Coevorden over de bouwplanprocedure ligt boven het gemiddelde in referentiegemeenten.*

Deze norm vormt een maatstaf voor de tevredenheid van de burgers van Coevorden. De waardering van de burgers voor de bouwplanprocedure, uitgedrukt in een rapportcijfer, wordt vergeleken met het rapportcijfer van burgers uit referentiegemeenten. Het voordeel van het gemiddelde als indicator voor klanttevredenheid is dat het gebaseerd is op de meningen van alle respondenten uit de referentiegemeenten.

De voorkeur van de rekenkamercommissie ging uit naar een klanttevredenheidsnorm waarvan de gemeente zelf gebruik maakt. De gemeente Coevorden beschikt echter niet over een dergelijke klanttevredenheidsnorm. Tweede voorkeur van de rekenkamercommissie was een norm waaruit duidelijk blijkt welke rangpositie de gemeente Coevorden inneemt ten opzichte van referentiegemeenten. Gezien het geringe aantal referentiegemeenten, bestaat de kans dat een norm die op deze wijze geformuleerd is een vertekend beeld geeft. Het gemiddelde klanttevredenheidscijfer in de vijf referentiegemeenten is 6,6. Bij deze norm moet worden aangetekend dat het aantal van vijf referentiegemeenten slechts gering is, waardoor de waarde van deze norm betrekkelijk moet worden geacht.

## 5 Praktijk van de uitvoering

### 5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de gemeente Coevorden uitvoering geeft aan de bouwplan-procedure. De focus ligt daarbij op de zaken die op grond van het uitgevoerde onderzoek zijn opgevallen. Hieraan voorafgaand worden eerst zaken van meer algemene aard beschreven.

### 5.2 Feitelijke kenmerken en gemeentelijke organisatie

De gemeente Coevorden is één van de twaalf gemeenten in Drenthe en telt ruim 36.000 inwoners. Het oppervlakte van de gemeente beslaat 30.000 hectare.<sup>8</sup> In 1998 is de indeling van de gemeente voor het laatst gewijzigd. De gemeenten Coevorden, Dalen, Oosterhesse-len, Zweeloo en Sleen zijn toen samengevoegd. De gemeente bestaat sinds die tijd uit 28 kernen. Het ambtelijk apparaat is (afgezien van de buitendienst) gehuisvest in twee ker-nen, de hoofdvestiging is in Coevorden. Onder meer de publieksafdeling bouwen en won-en is gehuisvest op de tweede locatie die zich in Dalen bevindt. Ook andere afdelingen die zich met de inrichting van de fysieke ruimte bezighouden zijn gehuisvest in Dalen.

De gemeentelijke organisatie bevindt zich in een reorganisatieproces. Aanleiding voor de reorganisatie zijn de ontwikkelingen in de maatschappij die aan de gemeente andere eisen stellen.<sup>9</sup> De organisatie moet door deze reorganisatie klantgericht worden. Deze wens tot klantgericht werken bestaat overigens al langer. Reeds in het bestuursprogramma 2002-2006 was deze wens uitgesproken, zoals de titel van dit bestuursprogramma toonde: 'De klant centraal'.<sup>10</sup> Dit hield volgens het toenmalige college van burgemeester en wet-houders in dat:<sup>11</sup>

'(...) niet iedereen altijd maar zijn zin moet krijgen, dat is in een complexe samenleving als de onze onmogelijk en ongewenst. De overheid is er juist voor om het algemeen belang te dienen, en daarvoor is het vaak nodig om individuele en/of groepsbelangen tegen elkaar af te wegen en knopen door te hakken. Het huidige gemeente bestuur van Coevorden zal voor die verantwoordelijkheid niet weglopen, maar wil daaraan invullen geven op een wijze die recht doet aan wat wij onder klantgerichtheid verstaan: burgers, bedrijven en organisaties serieus nemen in hun wensen en behoeften, zorgvuldig en open communiceren, een goed afweging van belangen en een efficiënte gemeentelijke dienstverlening. Soms betekent dat uitleggen waarom iets niet kan of waarom, alles afwegend, de keuze op iets anders is gevallen. Ook dát is klantgerichtheid.'

---

<sup>8</sup> [www.coevorden.nl](http://www.coevorden.nl).

<sup>9</sup> Het Verander Managementteam, *Coevorden werkt samen. Bedrijfs- en besturingsfilosofie gemeente Coevorden* [concept], Coevorden mei 2007, p. 5 e.v.

<sup>10</sup> De gemeente Coevorden, *Bestuursprogramma 2002-2006, De klant centraal*, Coevorden 2002.

<sup>11</sup> De gemeente Coevorden, *Bestuursprogramma 2002-2006, De klant centraal*, Coevorden 2002, p. 4.

De wens tot klantgericht werken vormt ook een doelstelling van de voorgenomen reorganisatie: een van de benoemde doelen is de omvorming van de gemeente tot een moderne en vraaggerichte organisatie. Daartoe dient in de nieuwe organisatievorm een bedrijfscultuur te heersen waarin klantgerichtheid een kernwaarde is. Onder klantgerichtheid wordt daarbij verstaan:<sup>12</sup>

‘(...) dat wij ons in onze werkzaamheden richten op de concrete vragen en behoeften van onze klanten nu, maar ook op de maatschappelijke behoeften en effecten in de toekomst. We leveren producten aan onze klanten met een constante en hoge kwaliteit. Onze klanten zijn zeker niet alleen de inwoners aan het loket (...), maar alle onze klanten zoals bedrijven, instellingen, bestuur, management en collega’s.’

Het is de bedoeling om binnen afzienbare termijn (2009) de organisatie in zijn geheel te huisvesten in één kern, in een nieuw te bouwen gemeentehuis in Coevorden.

## 5.3 Toepassing bouwplanprocedures

### 5.3.1 Feiten en cijfers

#### *Organisatie*

De afhandeling van bouwaanvragen is in Coevorden ondergebracht bij het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. (in het vervolg wordt gesproken over het cluster) van de afdeling Publieksservice loket Bouwen en Wonen. De afdeling Publieksservice heeft een directe verbinding met de burgers en potentiële aanvragers, doordat het als eerste aanspreekpunt fungeert. Op dit moment ziet het cluster de burger/aanvrager in alle fasen van het communicatieproces, doordat het bij alle fasen betrokken is. Zo bemenst het cluster zelf het loket, neemt het aanvragen in, behandelt aanvragen en geeft beschikkingen af. In de nieuwe organisatiestructuur zal dit veranderen. Er wordt dan een front- en een backoffice gevormd en een onderscheid gemaakt in producten die de afdeling Publieksservice ogenblikkelijk of binnen korte tijd kan leveren en producten die doorgeleid zullen worden naar het nieuw te vormen backoffice. De huidige medewerkers van het cluster zullen ondergebracht worden bij hetzij het frontoffice hetzij het backoffice. Voor de medewerkers die bij het frontoffice gestationeerd worden, houdt dit in dat zij meer producten zullen leveren dan alleen bouwvergunningen. Daartoe zullen zij wellicht aanvullende opleidingen nodig hebben.

Het cluster beschikt voor de vergunningverlening voor bouwaanvragen over ongeveer zeven en halve *fulltime-equivalent* (fte). Vijf en een halve fte houden zich bezig met de inhoudelijke vergunningverlening. Zij voeren onder meer de benodigde toetsen uit, bemensen het loket en schrijven het eindadvies over de aanvraag. Ze beoordelen ook bouw-

---

<sup>12</sup> Het VMT 2007, p. 10.

aanvragen waarvoor op basis van artikel 15 of 19 lid 3 WRO vrijstelling vereist is. Daarnaast heeft de afdeling de beschikking over een administratieve kracht (één fte), die als enige de aanvragen inboekt, de vergunningen redigeert en verzendt. Voor het cluster is verder een jurist werkzaam. Deze voorziet de vergunningverleners van juridisch advies, voert juridische controle uit op de eindadviezen en houdt zich bezig met de bezwaar- en beroepszaken. Het cluster wordt aangestuurd door een senior. Deze beschikt over de bevoegdheid om alle besluiten op aanvragen in mandaat te nemen. Daarnaast draagt hij zorg voor de inhoudelijke aansturing van het cluster.

De werkdruk bij het cluster wordt als hoog ervaren. Voor het wegwerken van achterstanden bij aanvragen waarvoor een artikel 19 vrijstelling is vereist, is een extra kracht ingehuurd. Over het algemeen geldt dat de afdeling het werk aankan, maar dat er geen capaciteit is om extra werk op te vangen. Bij piekdruk wordt de wijze waarop wordt getoetst, aangepast.

Het cluster maakt gebruik van het softwarepakket ProVAS. Bij het cluster leeft het gevoel dat het pakket helaas onvoldoende mogelijkheden biedt om sturingsinformatie te genereren. Zo houdt het cluster zelf in Excel aparte staatjes bij voor de artikel 19-procedures en de 'productie' (afgehandelde dossiers) per medewerker. De rekenkamer heeft echter geconstateerd, dat dergelijke sturingsinformatie wel degelijk aan het in Coevorden gebruikte pakket kan worden ontleend. Het is daarom onwenselijk om deze informatie ook handmatig in Excel bij te houden. Dergelijk dubbel werk is ten eerste inefficiënt en ten tweede een bron van fouten. Bovendien kan ProVAS in vergelijking met de handmatig bijgehouden Excel-staatjes meer *en* scherpere sturingsinformatie leveren.

Voor het overige geldt dat het geen gebruik is om stelselmatig kengetallen te analyseren zoals doorlooptijden of het percentage van rechtswege verleende beschikkingen (vergunningen verleend wegens overschrijding van de aanvraagtermijn). Volgens de wethouder is dit ook niet nodig. Er bestaan externe initiatieven (zoals de benchmark BWT uit 2005, de benchmark MKB uit 2006<sup>13</sup> en dit rekenkameronderzoek) waaraan de gemeente deelneemt en de wethouder meent dat, indien de afdeling niet naar behoren functioneert, hij dit vanuit de gemeenteraad of de bevolking zeker zal vernemen. Daar komt bij dat het maken van dergelijke analyses tijd kost die niet besteed kan worden aan inhoudelijke werkzaamheden. Omdat er wekelijks stafoverleg is en de wethouder het gevoel heeft goed op de hoogte te zijn van hetgeen speelt, geeft hij er de voorkeur aan geen analyses te laten maken, maar die tijd te benutten voor inhoudelijke werkzaamheden. De rekenkamer

---

<sup>13</sup>Vereniging BWT Nederland & Zenc BV: *Benchmark Bouw- en Woningtoezicht, Ronde 2005, Over de prestaties uit het jaar 2004, Gemeente Coevorden. Eindrapportage*. (Den Haag, 13 september 2005); MKB Nederland & Van Till Advocaten: *Eindrapport gemeente Coevorden [Benchmark doorlooptijden bouwvergunningverlening]*, 2006.

meent echter, gezien de onbenutte efficiëntie van het softwarepakket, dat de analyse van sturingsinformatie amper tijd hoeft te kosten.

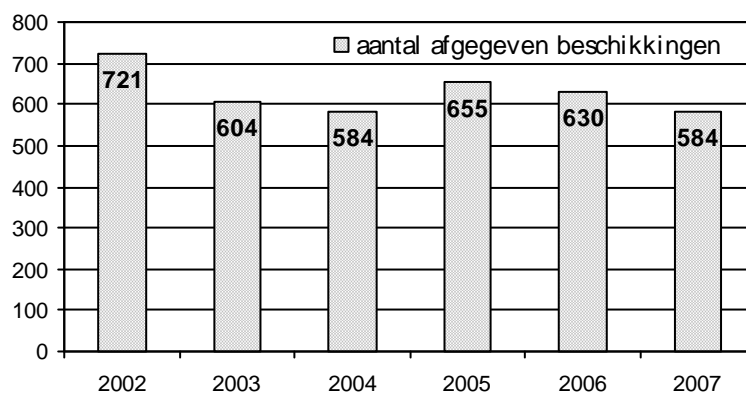
Het cluster en ook het loket Bouwen en Wonen is gevestigd op de nevenlocatie van de gemeente in Dalen. De ruimte in het betreffende pand, dat gedeeld wordt met andere organisaties, is beperkt. Dit heeft gevolgen voor de burgers die met een informatievraag aan het loket komen. Het aantal spreekkamers is gering, waardoor het voorkomt dat burgers staand aan het loket geholpen worden of hen verzocht wordt een afspraak te maken.

#### *Aantal bouwaanvragen*

De gemeente Coevorden ontvangt op jaarbasis ruim zeshonderd bouwaanvragen en sloopaanvragen. In figuur 5.1 zijn de aantallen bouw- en sloopbeschikkingen gezamenlijk voor de afgelopen zes jaren weergegeven.

**Figuur 5.1**

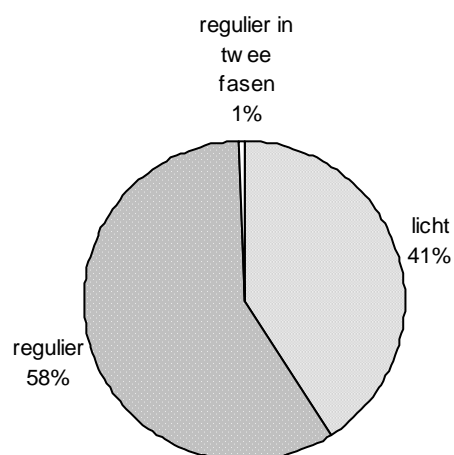
Aantal afgegeven beschikkingen 2002-2007



In figuur 5.2 is een onderverdeling naar type (licht/regulier/regulier in twee fasen) aangevraagde bouwvergunning gegeven op basis van de aangeleverde cijfers.

**Figuur 5.2**

Verdeling type aanvraag 2007

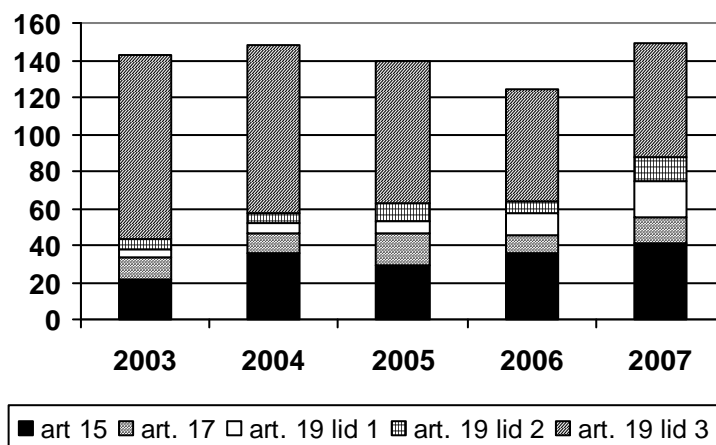


In figuur 5.3 is het aantal vrijstellingen per jaar, over de periode 2003-2007 gegeven. Daarbij is een onderscheid gemaakt naar het type vrijstelling:

- o artikel 19 lid 1 WRO: vrijstelling van het bestemmingsplan waarvoor door de gemeente een verklaring van geen bezwaar bij gedeputeerde staten is aangevraagd;
- o artikel 19 lid 2 WRO: vrijstelling van het bestemmingsplan in door gedeputeerde staten aangegeven gevallen;
- o artikel 19 lid 3 WRO: vrijstelling van het bestemmingsplan voor bij algemene maatregel van bestuur vastgelegde gevallen;
- o artikel 17 WRO: tijdelijke vrijstelling;
- o artikel 15 WRO: binnenplanse vrijstellingen.

**Figuur 5.3**

Aantal vrijstellingen 2003-2007



### **5.3.2 Werkwijze cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a.**

#### *Voorlichting*

De gemeente beschikt over het loket Bouwen en Wonen, waar in concrete gevallen voorlichting wordt gegeven: het vooroverleg. Hierover volgt verder meer. De gemeente beschikt niet over eigen schriftelijk voorlichtingsmateriaal over de bouwplanprocedure. Men maakt gebruik van het beschikbare materiaal van het ministerie van VROM. Deze voorlichtingsbladen liggen op het gemeentehuis en zijn te verkrijgen via de website van het ministerie van VROM. Via de website van de gemeente<sup>14</sup> is meer informatie over de bouwvergunning te verkrijgen. Naast enige gemeentelijke informatie verwijst de site door naar de relevante informatie op de website van het ministerie van VROM.

#### *Vooroverleg*

De werkwijze voor het behandelen van bouwaanvragen is door het cluster neergelegd in het werkproces 'bouwvergunning'. Dit proces beschrijft de behandeling van de formele aanvraag. Daaraan voorafgaand kan vooroverleg hebben plaatsgevonden. De wijze waarop het vooroverleg dient te geschieden is niet in specifieke documenten vastgelegd. Dit is ook nauwelijks mogelijk omdat het vooroverleg een open karakter heeft en vele vormen kan aannemen. Zo geschiedt vooroverleg telefonisch, per e-mail en in persoon bij het loket Bouwen en Wonen. Het loket Bouwen en Wonen is elke ochtend en op donderdagmiddag geopend. Soms hebben burgers afspraken gemaakt, soms komen zij spontaan langs. De wijze waarop het vooroverleg plaatsvindt hangt af van de (informatie)vraag van de burger en de wijze waarop hij in contact treedt met de gemeente. In het vooroverleg proberen de ambtenaren van het cluster een beeld te krijgen van de bouwplannen van de burger. Wanneer om algemene informatie wordt verzocht, wordt deze door de gemeente verstrekt of verwijst men door naar (de website van) het ministerie van VROM. Wanneer de (informatie)vragen betrekking hebben op een (meer of minder) concreet plan verzoekt de gemeente de burger al snel om langs te komen met een schetsje van de plannen. Dit hoeft geen tekening zijn die door een architect is aangeleverd, maar kan een door de aanvrager zelf getekende schets zijn. Door een situatietekening krijgen de ambtenaren een duidelijker beeld van de plannen van aanvrager en proberen zij te voorkomen dat misverstanden ontstaan.

Tijdens het vooroverleg kunnen in beginsel alle aspecten van het bouwplan aan de orde komen. Zo kan bijvoorbeeld uitleg gegeven worden over de eisen van welstand, bestemmingsplannen en vrijstelling daarvan. Voor de uitleg over welstandseisen liggen in de spreekkamer van het cluster monsters, zodat de ambtenaar de potentiële aanvrager voorbeelden kan laten zien. Indien de potentiële aanvrager dat wenst kan zijn plan in de voorfase ook al onderworpen worden aan een welstandstoets. Het gaat dan om een zogenaam-

---

<sup>14</sup> <http://www.coevorden.nl/web/show/id=152455>



de 'principe-uitspraak' van de commissie. Deze toets vervangt de welstandstoets in de formele procedure niet, maar geeft wel informatie over de welstandsaspecten van het plan. Verder geven de ambtenaren burgers informatie over of voor het plan wellicht ook andere vergunningen benodigd zijn, bijvoorbeeld een uitrit-, kap- of milieuvergunning. Ook kan het voorkomen dat de medewerker Bouwen en Wonen een collega van een andere afdeling vragen om bij het vooroverleg aan te schuiven, omdat een onderdeel van zijn werkzaamheden relevant blijkt in de bouwaanvraag.

De ambtenaren proberen de termijn van de voorfase beperkt te houden. Zij zijn zich bewust van het feit dat in de voorfase de potentiële aanvrager geen rechtsbescherming geniet. Een bewaking van termijnen vindt in de voorfase echter niet plaats. Van het vooroverleg wordt een 'vooroverlegdossier' gemaakt. Dit dossier kan door alle ambtenaren geraadpleegd worden bij de behandeling van de aanvraag of indien in het kader van het vooroverleg een vervolgspraak plaatsvindt.

Om burgers optimaal te kunnen helpen en te voorkomen dat zij een kansloze aanvraag indienen heeft de gemeente een sterke voorkeur voor het voeren van vooroverleg. Dit draagt ze ook zoveel mogelijk uit, bijvoorbeeld op de website van de gemeente.

#### *Behandeling van de bouwaanvraag*

Aanvragen voor een bouwvergunning moeten op het landelijk vastgestelde formulier worden ingediend. De afdeling maakt een dossier aan zodra een aanvraag is ontvangen. Tevens wordt een ontvangstbevestiging verzonden. Deze werkzaamheden zijn voor alle aanvragen geconcentreerd bij één administratieve medewerker. De gedachte daarachter is dat alle aanvragen dan uniform en op correcte wijze ingeboekt worden. In de ontvangstbevestiging wordt een medewerker van het cluster genoemd als contactpersoon. Deze medewerker fungeert als accountmanager voor de aanvraag. In beginsel hebben de medewerkers een geografische portefeuille. Het is echter niet ongebruikelijk dat bijvoorbeeld door werkdruk of betrokkenheid bij het vooroverleg een andere medewerker de bouwaanvraag behandelt. De medewerker voert in beginsel de ontvankelijkheidstoets, bestemmingsplantoets en de technische toets zelf uit. Afhankelijk van de inhoud van de aanvraag wordt de welstandstoets uitgevoerd door de ambtelijke werkgroep, de kleine commissie of de volledige welstandscommissie (zie ook verder).

Indien de gemeente overweegt de bouwaanvraag af te wijzen, dan wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld om over deze voorgenomen weigering zijn zienswijzen te geven. Hierover ontvangt de aanvrager een brief waarin hij wordt uitgenodigd om zijn mening schriftelijk of mondeling aan de gemeente duidelijk te maken. Daarvoor wordt hem veelal een termijn van twee weken gegund, in een enkel geval was die termijn één week.

De medewerker neemt het inhoudelijke besluit om de gevraagde vergunning wel of niet te verlenen. Hiertoe schrijft hij een eindadvies aan het college van burgemeester en wethouders. De senior medewerker van het cluster controleert en parafeert dit advies. Vervolgens neemt de senior van het cluster het besluit in mandaat namens het college van burgemeester en wethouders. De bouwvergunning of de afwijzing wordt daarop door de administratieve medewerker opgesteld, verzonden en hij laat deze publiceren.

Aan de bouwvergunning kunnen voorwaarden worden gesteld. De gemeente Coevorden maakt van deze mogelijkheid regelmatig gebruik. Het gaat daarbij dan bijvoorbeeld om de voorwaarde dat niet mag worden begonnen met bouwen voordat namens burgemeester en wethouders het peil is aangegeven of de rooilijnen zijn uitgezet, dat ten minste één dag van te voren het cluster moet worden ingelicht over het storten van beton of aanvullende bouwtechnische voorwaarden.

In het besluit wordt melding gemaakt van de verschuldigde leges. Indien de gevraagde vergunning niet wordt verleend, wordt in het besluit meteen een korting op de te betalen leges opgenomen. De burger hoeft hier geen aparte aanvraag voor in te dienen. In het besluit staat tevens hoe daartegen bezwaar kan worden gemaakt of een voorlopige voorziening kan worden aangevraagd.

## **5.4 Bevindingen uit het dossieronderzoek en de interviews**

### **5.4.1 Correspondentie**

Voor het besluit wordt gebruik gemaakt van een aantal vaste formats, die aan de hand van de concrete aanvraag ingevuld worden. Het viel in de dossierstudie op dat niet alle formats dezelfde informatie bevatten. Zo wordt in sommige besluiten wel verwezen naar het besluit van de welstandscommissie, terwijl dit in andere besluiten (waarover de welstandscommissie zich wel heeft uitgesproken) niet het geval is. Over het overige contact kan op basis van het dossieronderzoek slechts in beperkte mate iets gezegd worden, omdat deze correspondentie zich niet in de fysieke dossiers bevond. In het elektronische bouwaanvraagdossier zitten alle uitgaande brieven. Ook is er in het digitale dossier ruimte om mutaties bij te houden en aantekeningen te maken, bijvoorbeeld van telefonisch overleg. Dit gebeurt niet stelselmatig en verschilt per medewerker. Hierover bestaan geen werkafspraken.

De brieven die zich in de dossiers bevonden waren goed geschreven en gaven de boodschap van de gemeente in heldere taal weer. Een voorbeeld hiervan is de begeleidende brief bij een verleende bouwvergunning eerste fase. Naast de mededeling dat de vergunning verleend is, wordt tevens expliciet en onomwonden gemeld dat ondanks dat de

bouwvergunning eerste fase is verleend de aanvrager niet mag bouwen. Hij dient hiervoor een vergunning tweede fase aan te vragen en te krijgen.

#### 5.4.2 Welstand

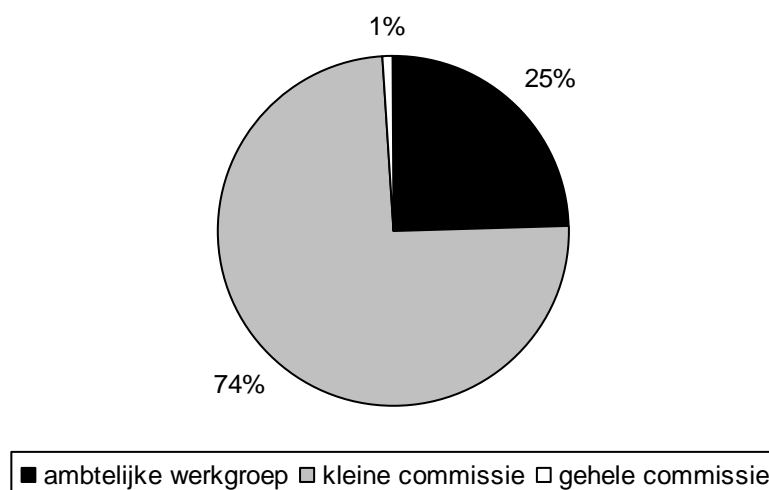
De gemeente Coevorden maakt voor de welstandstoets gebruik van de diensten van 'het Drents plateau'. Niet alle bouwaanvragen hoeven aan de volledige welstandscommissie te worden voorgelegd. De welstandstoets kent drie modaliteiten, toetsing door de ambtelijke werkgroep, door de kleine commissie of door de volledige commissie.

Een bouwplan wordt door de ambtelijke werkgroep getoetst indien het gaat om een licht bouwvergunningplichtig bouwwerk. De ambtelijke werkgroep komt één maal per week bijeen op het gemeentehuis te Dalen. Aanvragen voor een reguliere vergunning, waarbij geldt dat het niet gaat om een bouwplan van grote omvang of met een opvallend uiterlijk worden in beginsel door de kleine commissie afgedaan. De kleine commissie komt éénmaal per week bijeen op het gemeentehuis te Dalen. Bouwplannen voor bouwwerken met een ingrijpende invloed op de omgeving worden door de grote commissie afgedaan. De grote commissie vergadert eens per twee weken in Assen.

Het grootste deel van de bouwplannen wordt voorgelegd aan de kleine welstandscommissie, een kleiner deel aan de ambtelijke werkgroep. Het aantal plannen dat aan de grote welstandscommissie wordt voorgelegd is in verhouding bijzonder gering. In figuur 5.4 is dit weergegeven.

#### Figuur 5.4

Wijze van welstandstoetsing 2007



Op dit moment beschikt de gemeente Coevorden niet over welstandsvrije gebieden. Het ambtelijk apparaat overweegt hierover met het bestuur in discussie te treden. De wethouder vindt dat een welstandstoets regel zou moeten blijven om de unieke waarden van de

gemeente te borgen. Toch sluit hij niet bij voorbaat uit dat in de toekomst in de gemeente welstandvrije gebieden aangewezen kunnen worden.

#### **5.4.3 Termijnen**

Voor de beslissing op een lichte bouwaanvraag staat in beginsel zes weken. Voor de beslissing op een reguliere vergunning geldt 12 weken, te verlengen met een periode van opnieuw zes weken. Voor een bouwaanvraag waarvoor een vrijstelling benodigd is, gelden langere termijnen. In het dossieronderzoek is van de onderzochte dossiers de doorlooptijd vastgesteld. Doorlooptijd is hier de tijd die verstrijkt tussen het indienen van de aanvraag en het verzenden van het besluit, gecorrigeerd voor de tijd die de aanvrager eventueel nodig heeft om zijn aanvraag aan te vullen.

- o De gemiddelde doorlooptijd van de bouwplanprocedure van de onderzochte dossiers die conform bestemmingsplan waren is 41 dagen.<sup>15</sup> De kortste doorlooptijd was 3 dagen en de langste 79 dagen. In geen van de dossiers is daarmee de maximale termijn van achttien weken voor een reguliere vergunning<sup>16</sup> overschreden. Het gemiddelde ligt binnen de termijn van eenmaal zes weken en 75% van de onderzochte dossiers conform bestemmingsplan wordt afgedaan binnen de termijn van eenmaal zes weken. In de overige 4 dossiers (25%) wordt de uiterste beslistermijn niet overschreden, maar blijkt uit het fysieke dossier niet of er een verdagingsbericht is gezonden.
- o Opvallend gegeven uit de dossierstudie is dat de tijd die verstreek tussen het moment waarop het besluit was genomen en het werd verzonden in enkele dossiers bijzonder groot was. Zo was die termijn in zeven dossiers langer dan twee weken. Dit is des te opvallender omdat in achttien dossiers die termijn juist bijzonder kort is, minder dan vijf dagen. Een verklaring hiervoor kan gelegen zijn in het feit dat slechts één ambtenaar belast is met het verzenden van besluiten. Indien hij niet aanwezig is, wordt weliswaar voor enige vervanging gezorgd, maar blijven besluiten logischerwijs langer liggen.
- o De totale doorlooptijd wordt echter niet alleen bepaald door de duur van de bouwplanprocedure, maar ook door de voorfase en de rechtsbeschermingsfase. Voor de zestien bouwaanvragen waarvoor geen vrijstelling benodigd is, zijn in figuur 5.5 dan ook de totale doorlooptijden weergegeven. De doorlooptijden zijn een optelling van de voorfase en bouwplanprocedure. In geen van de dossiers was sprake van een rechtsbeschermingsfase.

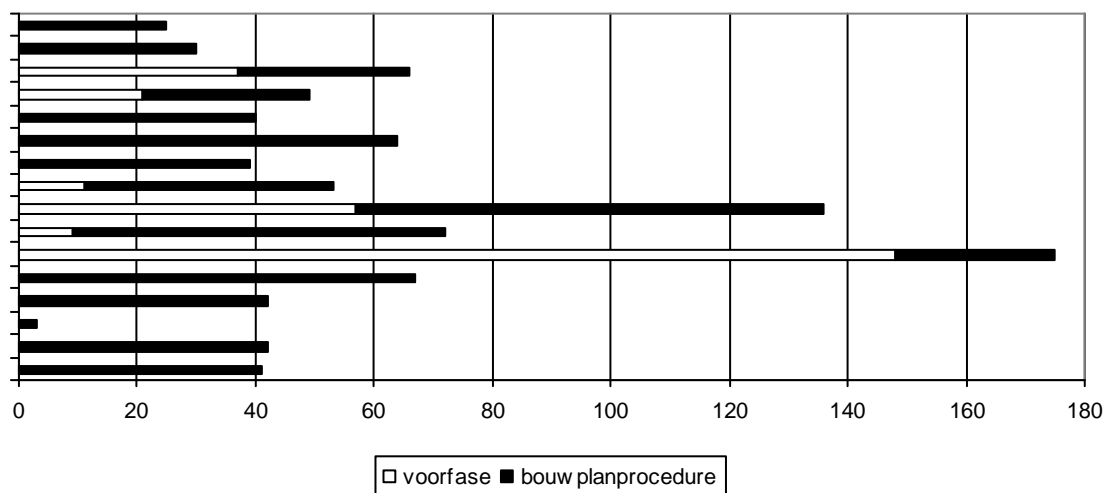
---

<sup>15</sup> Het aantal bouwdoossiers conform bestemmingsplan bedroeg 16.

<sup>16</sup> 84 + 42 dagen = 126 dagen.

**Figuur 5.5**

Doorlooptijd van de bouwaanvragen conform bestemmingsplan in dagen



- o Het valt op dat in het merendeel van de dossiers (10) in het geheel geen sprake is van een voorfase. In de zes dossiers waarin dat wel het geval is loopt de duur van de voorfase uiteen van 9 dagen tot 148 dagen. Verder blijkt dat ook de totale doorlooptijd veelal binnen een termijn van twee maal zes weken blijft. Slechts in twee zaken is dit niet het geval. Over de doorlooptijd van de bouwplanprocedure in vergelijking met de wettelijke termijn van de andere dossiers kunnen, gezien de geringe aantallen geen uitspraken worden gedaan.
- o Wel is het mogelijk om de voorfase en de rechtsbeschermingsfase in alle onderzochte zaken nader te bekijken. Hierbij geldt dat de voorfase de termijn is vanaf het eerst (traceerbare) contact tot het moment waarop een aanvraag is ingediend.<sup>17</sup> De rechtsbeschermingsfase is beperkt tot de periode die verstrijkt tussen het indienen van een bezwaarschrift en de verzending van het besluit dat daarop genomen is. In 12 van de 38 bestudeerde dossiers vond vooroverleg plaats. In vijf dossiers was sprake van bezwaar. In tabel 5.1 zijn de gemiddelde doorlooptijd, de kortste en de langste doorlooptijd van de voorfase en van de rechtsbeschermingsfase, in dagen gegeven.

**Tabel 5.1**

Doorlooptijden voorfase en rechtsbeschermingsfase in dagen

	aantal	gemiddelde	minimum	maximum
doorlooptijd voorfase	12	75	9	221
doorlooptijd rechtsbeschermingsfase	5	130	83	202

<sup>17</sup> Vaak was in het dossier het eerste te traceren contact een principe besluit van de welstandscommissie. In die zaken is er wellicht eerder contact geweest, maar dit was voor de onderzoekers niet te achterhalen.

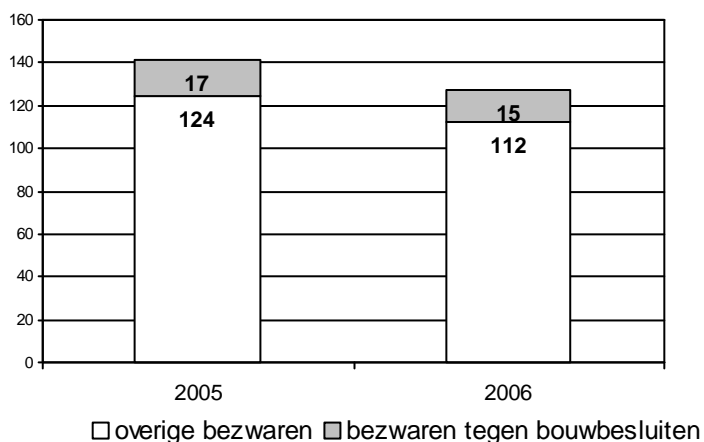
- o De doorlooptijd van de voorfase wordt vertekend door de uitschieter van 221 dagen. Indien die zaak buiten beschouwing wordt gelaten is het gemiddelde 61 en het maximum 148 dagen. Het valt op dat de gemiddelde duur van de rechtsbeschermingsfase in de onderzochte dossiers lang is. Deze is zelfs langer dan de daarvoor maximaal geldende termijn van 14 weken (= 98 dagen). Hiermee wijken bezwaren tegen bouwzaken niet af van het globale beeld, de commissie Rechtsbescherming geeft in haar jaarverslagen 2005 en 2006 aan dat het halen van de bezwaartermijnen een probleem is.
- o Het komt voor dat zaken opgeschort worden, omdat de aanvrager nadere gegevens dient aan te leveren. Van de 38 bestudeerde dossiers werd in acht gevallen de besluitvorming opgeschort, omdat de aanvrager nadere gegevens diende aan te leveren. De termijn van opschorting liep uiteen van 3 dagen tot 55 dagen, het gemiddelde was 21 dagen. Overigens zijn de aantallen zo gering dat de antwoorden als indicatief moeten worden beschouwd. Het komt niet voor dat zaken in 'permanente' opschorting zijn en dat daarop geen besluit wordt genomen. Indien de aanvrager niet meer reageert op een verzoek om nadere informatie wordt op de aanvraag negatief beschikt. Om geen aanvragen uit het oog te verliezen wordt af en toe een 'veeg'-actie gehouden, waarbij van alle opgeschorte aanvragen wordt nagegaan wat de stand van zaken is.

#### **5.4.4 Bezwaren tegen bouwbeschikkingen**

Tegen de verlening of de weigering van een bouwvergunning kan bezwaar worden aange-tekend. Uit het verslag van de commissie rechtsbescherming is op te maken dat in 2005 17 maal een bezwaar tegen een bouwvergunning (of een daarmee samenhangend besluit) is aangetekend. In 2006 zijn 15 bezwaren tegen bouwvergunningen of daarmee samenhangende besluiten genomen. In figuur 5.6 is de verhouding tussen het aantal ingediende bezwaren tegen bouwbesluiten en daarmee samenhangende besluiten voor 2005 en 2006 gegeven.

**Figuur 5.6**

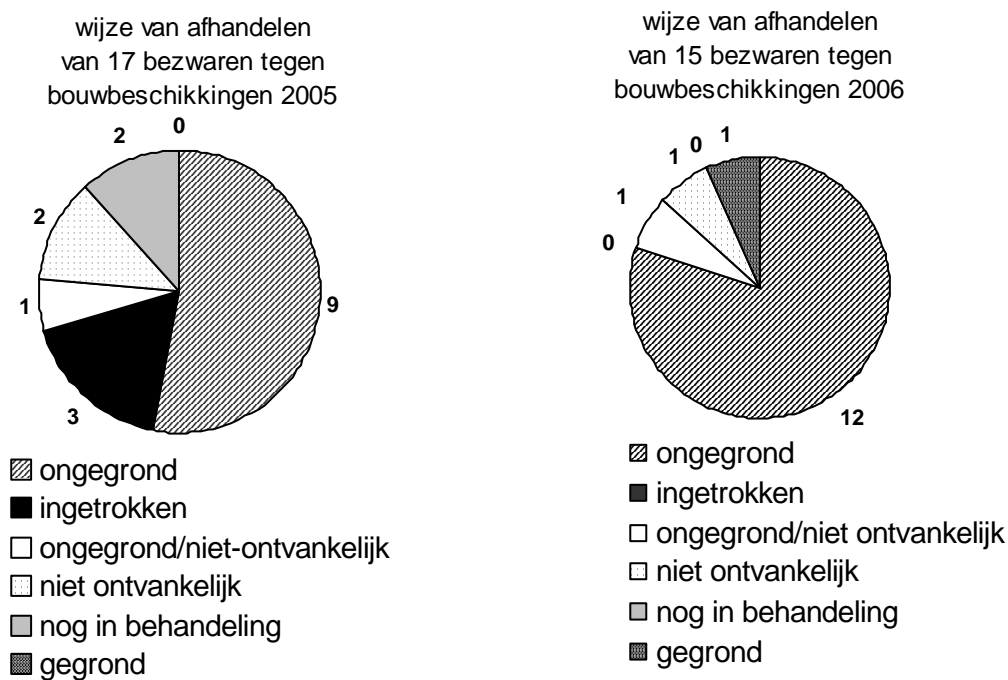
Onderverdeling ingediende bezwaren 2005 en 2006.



De ingediende bezwaren zijn door de commissie in behandeling genomen. In figuur 5.7 is weergegeven op welke wijze de commissie Rechtsbescherming adviseerde over de ingediende bezwaren in 2005 en 2006. Overigens volgde het college van burgemeester en wethouders de adviezen van de commissie voor de rechtsbescherming.

**Figuur 5.7**

Adviezen commissie voor de rechtsbescherming 2005 en 2006



Tot 1 oktober 2007 ontving de commissie voor de rechtsbescherming zeven bezwaren tegen bouwprocedures. Van deze bezwaren zijn er twee ingetrokken. De commissie heeft geadviseerd om drie bezwaarschriften ongegrond te verklaren. Eén bezwaarschrift is aangehouden en één bezwaarschrift moet nog behandeld worden. Het college heeft twee maal het advies van de commissie om het bezwaarschrift ongegrond te verklaren overgenomen, in de derde zaak moet het college nog een beslissing nemen.

Uit de jaarverslagen 2005 en 2006 van de commissie voor de rechtsbescherming blijkt dat de afhandeling van bezwaarschriften om verschillende redenen niet binnen de daarvoor gestelde termijn van 14 weken lukt. Voor meer informatie hierover verwijzen we u naar de jaarverslagen 2005 en 2006 van de commissie.

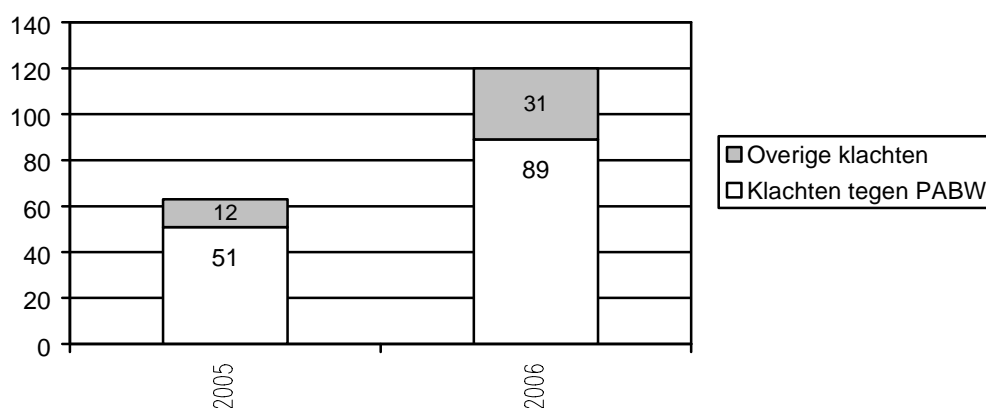
Het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. raakt van de ingediende bezwaarschriften op de hoogte door een bericht van de commissie Rechtsbescherming. De jurist van het cluster houdt zich bezig met het afhandelen van het bezwaar. Daarbij voert hij overleg met de ambtenaar die de aangevochten vergunning verleende. Een bezwaar confronteert daardoor altijd de betreffende ambtenaar met de gang van zaken. Indien daartoe aanleiding bestaat kan de betwiste handeling of beslissing in het teamoverleg besproken worden.

#### 5.4.5 Klachten

De gemeente registreert het aantal ingediende klachten. In 2005 bedroeg dit aantal 56 en in 2006 115. In figuur 5.8 is weergegeven welk deel van de klachten betrekking heeft op het cluster. Omdat sommige klachten gericht waren tegen meerdere afdelingen tellen de aantallen niet op tot 56 en 115.

**Figuur 5.8**

Onderverdeling ingediende klachten 2006.



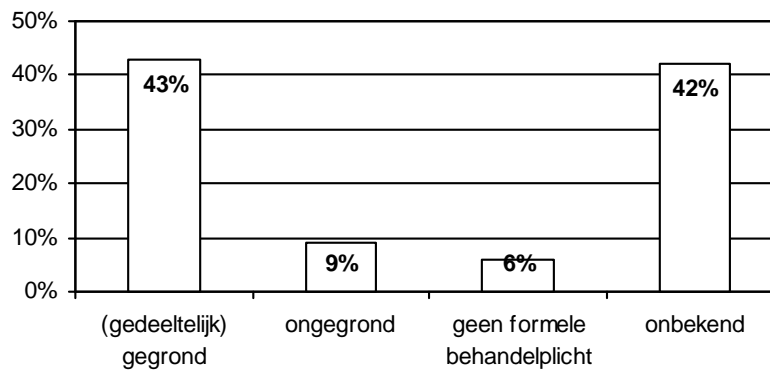
Van de klachten is nagegaan op welke wijze ze zijn afgehandeld. Ruim de helft van de klachten uit 2006 is afgehandeld per brief (57%). 11% werd op informele wijze afgedaan



en 1% van de klachten werd ingetrokken. Voor de overige 31% geldt dat ze niet zijn afgehandeld of dat niet bekend is of ze zijn afgehandeld. Ook is nagegaan welk oordeel over de klachten is geveld. In figuur 5.9 is weergegeven tot welke oordelen de klachten leidden.<sup>18</sup>

### Figuur 5.9

Oordelen over klachten 2006.



Van de klachten is in 2006 een analyse gemaakt en daaruit is een rapport met verbeterpunten gekomen. Voornaamste klachten zijn klachten over termijnoverschrijdingen en lange behandelduur.

#### 5.4.6 Samenwerking met het cluster Ruimte, afdeling Beleid en Realisatie

Indien aanvragen niet binnen het bestemmingsplan passen, dient bij de vergunning een vrijstelling van het bestemmingsplan te worden gegeven. Het cluster Ruimte van de afdeling Beleid en Realisatie maakt het ruimtelijk beleid van de gemeente Coevorden. Het schrijft ook de bestemmingsplannen voor de gemeente. Het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. verzoekt het cluster Ruimte van de afdeling Beleid en Realisatie soms om beleid te maken. Daarbij kan het gaan om nieuwe ontwikkelingen, zoals aanvragen voor biomassaverbrandingsinstallaties, of om terugkerende problemen. Volgens het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. reageert het cluster Ruimte onvoldoende op vragen van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a., waardoor voor terugkerende zaken telkens ad hoc oplossingen moeten worden gevonden. Het cluster Ruimte beaamt dat het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. verzoeken voor een integrale beleidsnotitie bij het cluster Ruimte indient. Deze wens is terecht, maar het schrijven van een dergelijke notitie kost tijd, omdat hierbij de burger en de provincie gehoord moeten worden en er een visie op de plaats van dit beleid moet zijn. Volgens het cluster Ruimte zou de beslissing op een bouw aanvraag waarbij nieuwe ontwikkelingen spelen door het college van burgemeester en wethouders (voorzien van advies door het cluster Bouwen en Ruimte-

<sup>18</sup> Gemeente Coevorden, *Evaluatierapport klachtenmanagement 2006*, Coevorden, 2007.

lijke Ordening c.a. en het cluster Ruimte) genomen moeten worden. Deze eerste beschikking kan dan door het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. als precedent gevolgd worden bij volgende bouwaanvragen.

Het cluster Ruimte stuurt daarnaast vast te stellen bestemmingsplannen naar het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. met het verzoek tot inhoudelijke reactie. Bij het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. leeft het gevoel dat hun reactie onvoldoende mee wordt gewogen en de planologische mogelijkheden waarom door het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. verzocht heeft te weinig worden opgenomen in het bestemmingsplan. Hierdoor heeft het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. de indruk te veel met vrijstellingen te moeten werken, juist ook bij nieuwe bestemmingsplannen. Het cluster Ruimte geeft echter aan dat, indien zij tegen de wens van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a. ingaan dit komt omdat het cluster Ruimte een eigen afweging heeft gemaakt. Het cluster Ruimte meent dat deze afweging beter gecommuniceerd zou kunnen worden met het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a.

Per 1 januari 2008 beschikt de gemeente Coevorden over 197 vastgestelde bestemmingsplannen. Daarvan staan 80 geprogrammeerd om vervangen te worden door 16 nieuwe plannen. Deze overkoepelende plannen zouden in de periode tussen 2007 en 2009 goedgekeurd moeten worden. Van de 197 bestemmingsplannen van de gemeente zijn er 104 ouder dan 10 jaar. In tabel 5.2 is weergegeven hoe oud de bestaande plannen zijn.

## Tabel 5.2

### Ouderdom van bestemmingsplannen

Het bestemmingsplan is ...	aantal	%
tien jaar of jonger	93	47
tussen 11 en 20 jaar oud	57	29
tussen 21 en 30 jaar oud	31	16
tussen 31 en 40 jaar oud	16	8
Totaal	197	100

Overigens is de actualiteit van bestemmingsplannen in vrijwel alle gemeenten een probleem<sup>19</sup> en werken alle gemeenten aan een inhaalslag op dit terrein. De gemeente Coevorden wijkt in dat opzicht niet af van de andere gemeenten.

---

<sup>19</sup> Zie hiervoor onder meer: Long, K. du, Stultjens, E. & Cox S., *De staat van de gemeente*, Tilburg: PON, juli 2007.

## 6 Uitkomsten enquêtes

### 6.1 Telefonische enquête

Er zijn 76 telefonische enquêtes afgenomen bij personen of bedrijven die in de 12 maanden voorafgaande aan het onderzoek een beschikking hebben ontvangen van de gemeente Coevorden waarmee een bouwvergunning is verkregen. In de enquête is gevraagd naar de ervaring met de afhandeling van de aanvragen van bouwvergunningen.

#### 6.1.1 *Behandeltijd aanvragen*

Volgens de geïnterviewden was de gemiddelde behandeltijd van de aanvraag 11 weken. Zelf hadden de ondervraagden vooraf een behandeltijd van 9 weken verwacht. De mediaan (de tijdsspanne waarbinnen 50 procent van de aanvragen is behandeld) ligt lager, namelijk op 8 weken, gelijk aan de mediaan van de verwachte behandeltijd.

Aanvragers van lichte bouwvergunningen gingen gemiddeld uit van een behandeltijd van 7 weken en dat is volgens deze aanvragers exact gelijk aan de werkelijke behandeltijd. Bij de reguliere aanvragen is er wel een duidelijk verschil: aanvragers verwachten 11 weken behandeltijd en constateren 14 weken behandeltijd.

Dat aanvragers deze behandeltijd aangeven, betekent niet dat de wettelijke termijnen daadwerkelijk overschreden worden, maar dat aanvragers de lengte van deze periode zo ervaren. Een overschrijding van de wettelijke termijnen is in het dossieronderzoek niet geconstateerd.<sup>20</sup>

Iets meer dan de helft van de geïnterviewde aanvragers (53 procent) had zich vooraf geïnformeerd over de behandeltijd. Aanvragers van reguliere bouwvergunningen informeerden zich vaker dan aanvragers van lichte bouwvergunningen, namelijk 61 om 45 procent.

#### 6.1.2 *Tevredenheid behandeltijd*

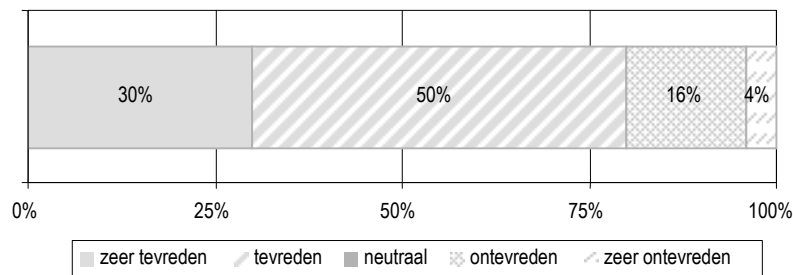
De helft van de aanvragers is tevreden en 30 procent is zeer tevreden over de behandeltijd, terwijl een vijfde (20 procent) van de aanvragers hierover ontevreden of zeer ontevreden is. De aanvragers van lichte vergunning zijn iets vaker (zeer) tevreden dan de aanvragers van reguliere vergunningen (84 om 76 procent).

---

<sup>20</sup> Een mogelijke verklaring voor de ervaring van burgers dat de termijnen langer zijn dan de wettelijk voorgeschreven termijnen kan zijn dat zij de voorfase meetellen.

**Figuur 6.1**

Tevredenheid over behandeltime aanvragen bouwvergunning (n=76).



Wanneer respondenten (zeer) tevreden zijn over de behandeltime is deze ook korter. Respondenten die ontevreden of zeer ontevreden zijn geven een behandeltime op van 13 weken (mediaan) en wanneer ze tevreden of zeer tevreden zijn is de behandeltime 6 weken (mediaan).

De ondervraagden zijn in de gelegenheid gesteld om aan te geven wat volgens hen de reden was voor een behandeltime die als te lang is ervaren. Een op de vijf ondervraagden maakte hiervan gebruik. De antwoorden gaan enerzijds met name over de wettelijke termijnen die volgens de ondervraagden te lang zijn en anderzijds over de slagvaardigheid van de gemeente: de procedure(s) duurde te lang en de deskundigheid was niet goed genoeg.

### **6.1.3 Afhandeling proces**

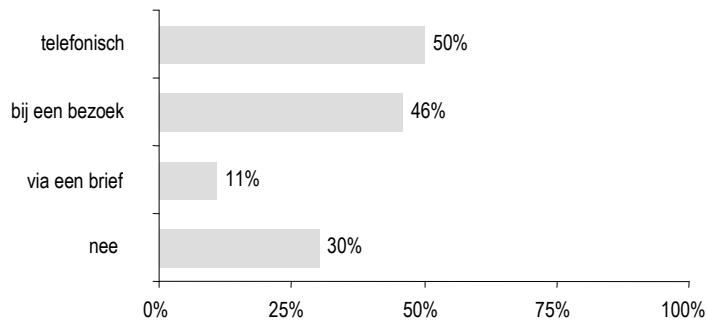
Vrijwel alle aanvragers (92 procent) zeggen een ontvangstbevestiging te hebben gekregen van de bouwvergunningaanvraag. In de meeste gevallen (93 procent) is de aanvraag volgens hen correct behandeld. Degenen die aangaven dat de aanvraag niet correct is behandeld wijzen met name op de te lange behandeltime.

### **6.1.4 Contact**

De respondenten geven in vrijwel gelijke omvang aan contact te hebben gehad met de gemeente over de vergunningaanvraag tijdens de behandeling van de aanvraag via de telefoon (50 procent) of bij een bezoek (46 procent). Contact via een brief komt aanzienlijk minder voor (11 procent). Volgens een derde van de ondervraagden (30 procent) was er in het geheel geen (verder) contact met de gemeente.

## Figuur 6.2

Contact tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag (meer antwoorden mogelijk, n=76).



### *Contact via brief*

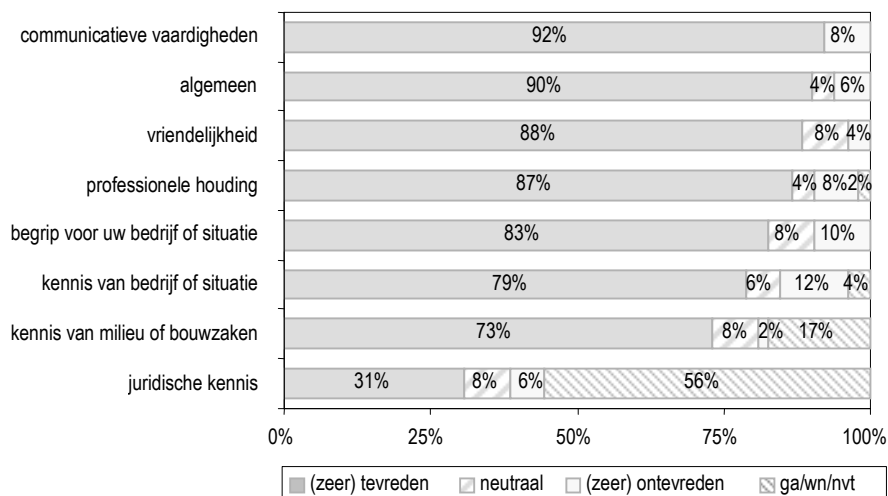
De aanvragers die via een brief contact hadden met de gemeente, zijn over de vier voorgelegde aspecten (toonsetting, duidelijkheid en taalgebruik van de brief en de begrijpelijkheid van de brief) vrijwel allen tevreden of zeer tevreden. Overigens is het aantal antwoorden dat hier wordt gegeven zo gering (n=8) dat de resultaten als indicatief moeten worden beschouwd.

### *Tevredenheid over medewerkers*

Aanvragers die tijdens de behandeling van de vergunningaanvraag contact hebben gehad met de gemeente zijn gevraagd naar hun tevredenheid over de medewerkers van de gemeente waarmee ze contact hebben gehad. Met uitzondering van de juridische kennis is meer dan driekwart van de aanvragers tevreden met de voorgelegde aspecten over de medewerkers. Deze respondenten zijn het meest tevreden over de communicatieve vaardigheden en de vriendelijkheid van de medewerkers. Over de juridische kennis kan een groot deel (38 procent) van de respondenten echter geen uitspraak doen, 13 procent van degenen die dit wel konden is (zeer) ontevreden. De algemene tevredenheid over de medewerkers van de gemeente Coevorden is hoog: negen op de tien respondenten is in het algemeen tevreden.

**Figuur 6.3**

Tevredenheid over (aspecten van) medewerkers (n=52)

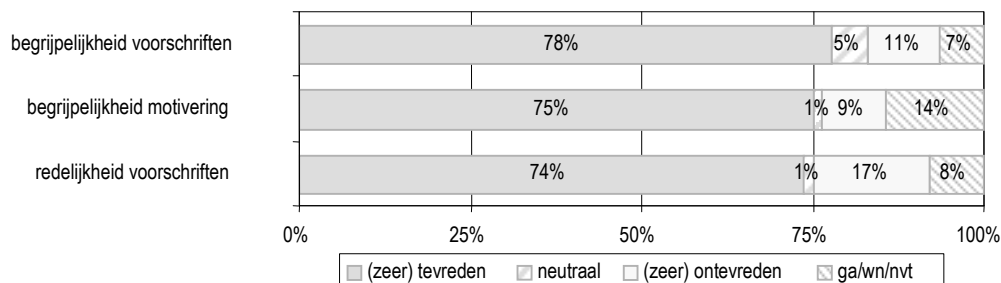


### 6.1.5 Besluit

Een ruime meerderheid van alle respondenten is tevreden of zeer tevreden over de drie aspecten van het besluit. De tevredenheid is het grootst over de begrijpelijkheid van motivering van het besluit (88 procent is tevreden of zeer tevreden). Ook over de andere aspecten is minimaal viervijfde van de respondenten tevreden of zeer tevreden.

**Figuur 6.4**

Tevredenheid over aspecten van besluit (n<sub>max</sub>=76).



### 6.1.6 Totaaloordeel

De aanvragers van een bouwvergunning geven desgevraagd het gemiddelde rapportcijfer 7,4 voor de mate waarin ze, alles bij elkaar genomen, tevreden zijn over de wijze waarop de gemeente Coevorden de aanvraag heeft behandeld. De mediaan wijkt hier weinig van af en bedraagt 7. De meest gegeven rapportcijfers zijn 8 (42 procent) en 7 (37 procent), onvoldoendes worden relatief weinig gegeven (7 procent). Aanvragers van lichte vergunningen geven gemiddeld een iets hoger rapportcijfer dan aanvragers van reguliere vergunningen, namelijk een 7,5 tegenover 7,3. Echt ontevreden ondervraagden (2 aanvragers die een rapportcijfer 2 gaven) zijn aanvragers van een reguliere vergunning.

De respondenten is tenslotte gevraagd wat de gemeente zou kunnen verbeteren aan de behandeling van vergunningaanvragen. Vrijwel alle aanvragers maakten van deze mogelijkheid gebruik. De voorstellen gaan vooral over het contact met de aanvragers: er wordt gepleit voor meer duidelijkheid (over welke gegevens de gemeente van de aanvragers wil bijvoorbeeld) en in het algemeen voor meer voorlichting van de gemeente. Verder vindt een op de zes aanvragers de snelheid van de procedure voor verbetering vatbaar.

#### **6.1.6 Uitkomsten vergeleken**

De uitkomsten van de enquête onder aanvragers van bouwvergunningen kunnen op een aantal punten vergeleken worden met resultaten van onderzoek onder referentiegemeenten. Bij referentiegemeenten verwacht circa de helft van aanvragers dat de behandeltijd minder of gelijk is aan 7 weken. In Coevorden is dit eveneens ongeveer 50 procent. Binnen deze periode wordt in de referentiegemeenten bijna 40 procent van de aanvragen behandeld en dit is in Coevorden bijna 50 procent. Volgens respondenten is de gemiddelde behandeltijd in referentiegemeenten 18 weken, terwijl dit in Coevorden 11 weken is. De tevredenheid over de behandeltijd is in Coevorden een stuk hoger dan in de referentiegemeenten: 80 procent tegen 64 procent.

De tevredenheid over de (behandelende) medewerkers in het algemeen is in Coevorden eveneens beter dan de uitkomsten in referentiegemeenten: 90 procent is (zeer) tevreden, in vergelijking met 77 procent in de referentiegemeenten. Datzelfde geldt ook voor het rapportcijfer voor de tevredenheid over de afhandeling als geheel. In Coevorden is dit een 7,4 en in de referentiegemeenten een 6,6.

## **6.2 Balie-enquête**

Door de bezoekers van het loket Bouwen en Wonen van de gemeente Coevorden zijn 30 enquêtes ingevuld. De enquêtes zijn over het algemeen ingevuld door bezoekers die 's morgens aan de balie kwamen. De vragenlijst die de baliebezoekers zelf konden invullen, gaat met name in op de ervaringen met de baliemedewerkers.

### **6.2.1. Baliebezoek**

Vier op de vijf bezoekers kwam in verband met de aanvraag van een bouwvergunning. Hiervan kwam tweederde voor een lichte en een derde voor een reguliere vergunning. Een deel van de bezoekers komt om andere redenen. Genoemd zijn onder andere advies en informatie. Tweederde van de geënquêteerden zit in de fase van vooroverleg. Ruim de helft van de baliebezoekers (55 procent) heeft voorafgaand aan het bezoek aan de balie geen informatie ingewonnen. Zij die dat wel deden, haalden hun informatie vooral per telefoon (24 procent) of per internet (digitale loket, 14 procent). Een aantal bezoekers was al eerder bij het loket Bouwen en Wonen geweest en heeft daarom voor het betreffende bezoek geen (nadere) informatie ingewonnen. Voor tweederde van de bezoekers is met dit

bezoek aan de balie de vraag of vragen afgehandeld. Een vijfde verwacht nog meer bezoeken aan de balie nodig te hebben.

### 6.2.2. Contact

De baliebezoekers hebben voor het overgrote deel (80 procent) contact gehad met medewerkers van de gemeente Coevorden aan de balie. Een derde had (ook) contact via de telefoon.

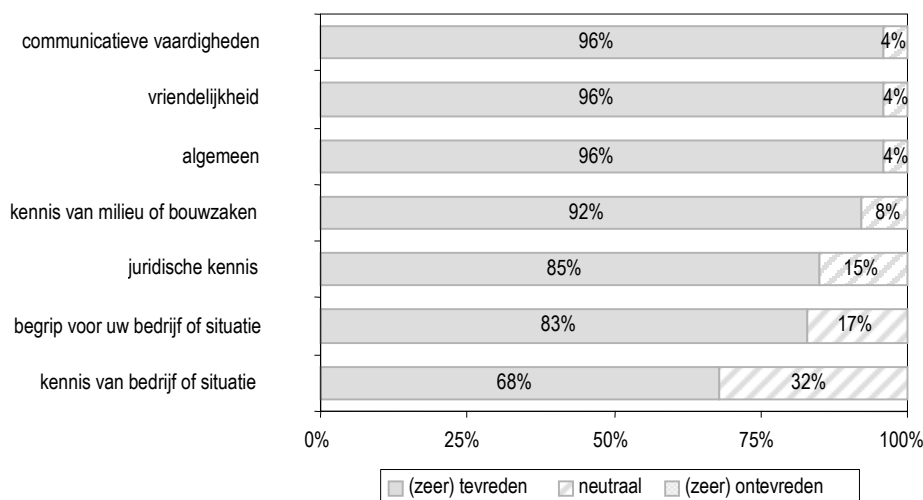
Contact via een brief wordt door één respondent genoemd. Niettemin wordt door een kwart van de bezoekers wel aangegeven hoe tevreden men is over een viertal aspecten van de brieven die gericht waren aan respondenten. Het meest uitgesproken tevreden zijn deze bezoekers over de taal van de brief en de begrijpelijkheid van de informatie: een derde is zeer tevreden en twee derde is tevreden. Ook bij de andere twee voorgelegde aspecten is geen van de ondervraagden ontevreden. Over de toonzetting van de brief zijn allen tevreden en over de duidelijkheid van de brief is één respondent neutraal en de rest tevreden.

### 6.2.3 Tevredenheid over medewerkers

Bezoekers die contact aan de balie hadden of via de telefoon zijn over het algemeen duidelijk tevreden over de voorgelegde 6 aspecten van de medewerkers. Dit geldt in de sterkste mate voor de communicatieve vaardigheden en de vriendelijkheid van de medewerkers. Vrijwel alle bezoekers (96 procent) zijn hierover tevreden. Datzelfde geldt voor de tevredenheid in het algemeen over de medewerkers. Over geen van de aspecten zijn de ondervraagde bezoekers (zeer) ontevreden. Enigszins afwijkend is het oordeel over de kennis van het bedrijf of de situatie, waarover een derde van de respondenten niet tevreden, maar ook niet ontevreden is.

**Figuur 6.5**

Tevredenheid over aspecten medewerkers balie en telefoon (n=28).



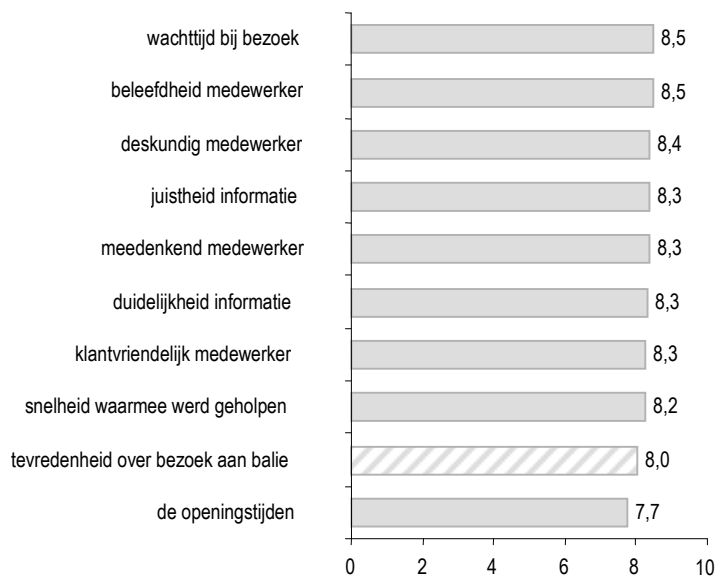


#### 6.2.4. Oordeel over baliebezoek

De bezoekers van de balie is gevraagd een rapportcijfer (tussen 1 en 10) te geven voor een aantal elementen van het bezoek waarbij de enquête is afgenomen. Voor vrijwel alle aspecten geven de bezoekers het rapportcijfer 8 of hoger. Alleen de openingstijden worden wat lager gewaardeerd, met een 7,7. Het meest tevreden zijn de bezoekers over de wachttijd en de beleefdheid van de medewerker (8,5). Het oordeel over het bezoek aan de balie als geheel wordt met een 8,0 gewaardeerd.

**Figuur 6.6**

Oordeel over aspecten van het bezoek aan de balie (n=30).



#### 6.2.5. Totaaloordeel baliebezoekers

De bezoekers van de balie is de vraag voorgelegd hoe tevreden ze zijn over de manier waarop de gemeente Coevorden de aanvraag heeft behandeld, inclusief de (eventuele) doorlooptijd van de aanvraag, de verkregen informatie en het contact met de medewerkers. Desgevraagd geven de ondervraagde bezoekers hiervoor het rapportcijfer 8,0. Uitgenodigd om verbeteruggesties te doen, zegt één persoon opening op meer middagen te kunnen waarderen en zegt een andere respondent de begrenzing van het te bebouwen oppervlak in het buitengebied te beperkend te vinden. Uit deze laatste opmerking blijkt dat burgers niet altijd een onderscheid maken tussen de taken die uitgevoerd worden door de medewerkers van het loket Bouwen en Wonen en het cluster en de taken die door de rest van de organisatie worden uitgevoerd.

## 7 Bestuurlijk wederhoor

[Ontvangen van het college van burgemeester en wethouders, gemeente Coevorden en integraal overgenomen:]

*Postadres:*  
Postbus 2  
7740 AA Coevorden  
Tel. 0524-598598  
Fax. 0524-598555  
E-mail: [gemeente@coevorden.nl](mailto:gemeente@coevorden.nl)  
Website: [www.coevorden.nl](http://www.coevorden.nl)

*Bezoekadres:*  
Locatie Coevorden  
Aleida Kramersingel 4

Aan:

Aan de Rekenkamercommissie Coevorden  
t.a.v. de voorzitter W.A.M. ten Hove  
Postbus 2  
7740 AA Coevorden

Uw brief : 26 februari 2008  
Afdeling : Programmabureau  
Behandeld door: J.B. Soppe tel. (0524) 598325  
Kenmerk : 07.4247  
Bijlage(n) :  
Coevorden : 3 maart 2008 verz.:  
Onderwerp : Bestuurlijk wederhoor onderzoek “Bouwen met vertrouwen”

Geachte heer Ten Hove,

Op 26 februari 2008 hebben wij kennis genomen van uw conceptnota “Bouwen met vertrouwen”. Deze nota heeft u ons aangeboden voor bestuurlijk wederhoor. Bij deze willen wij gebruik maken van de mogelijkheid hierop een reactie te geven.

In eerste instantie willen wij opmerken dat de door u getrokken conclusie ons niet vreemd voor komt. Al eerder is bij soortgelijke onderzoeken aangetoond dat onze organisatie klantgericht goed scoort. De kwaliteit van onze klantgerichtheid zien wij dan ook als een basisvaardigheid van onze organisatie. Wij begrijpen dan ook uw zorg dat de voorgenomen reorganisatie een risico vormt voor de huidige klantgerichtheid van het onderzochte cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a., maar delen die zorg slechts ten dele.

De huidige reorganisatie is er opgericht om onze klantgerichtheid voor de toekomst te waarborgen. Aan de overheid en de gemeenten in het bijzonder worden aan steeds zwaardere eisen gesteld als het gaat over de communicatie met onze burgers of ander klanten. Gemeenten worden het loket van de overheid naar al onze burgers. Dit vraagt om een andere benaderingswijze. Hierop zullen wij moeten anticiperen. Wij hebben hiervoor een programma opgezet.

De door u gedane aanbevelingen zullen wij ieder op haar merites beoordelen. Het grootste gedeelte van de aanbevelingen zullen wij in de verdere ontwikkeling van onze organisatie meenemen.

De fysieke infrastructuur is ook onderdeel van onze verdere organisatieontwikkeling. Op dit moment denken wij na over het inrichtingsvraagstuk van onze nieuwbouw.

Jaarlijks toetsen wij onze legesverordening. De door u gedane aanbeveling zullen wij bij de beoordeling van de legestabel meenemen. Waarnodig actualiseren wij de legestabel.

In uw rapport geeft u aan dat voor de afhandeling van bezwaren tegen legesbeschikkingen een afzonderlijk traject wordt gevolgd. Dit is een bewuste keuze van ons aangezien legesheffing onder het belastingregiem valt. Voor bezwaren op belastingen gelden afwijkende regels en is specifieke kennis vereist. Bij de taakbepaling en samenstelling van de commissie voor de rechtsbescherming hebben wij belastingzaken en de daarvoor benodigde expertise buiten beschouwing gelaten. Wij zijn dan ook niet voornemens om de huidige procedures aan te passen.

Als u nog vragen heeft dan kunt u contact opnemen met de heer J.B. Soppe. Hij is te bereiken op telefoonnummer 0524-598325.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Coevorden,

de secretaris,                      de burgemeester,

## 8 Nawoord Rekenkamercommissie

De Rekenkamercommissie Coevorden is verheugd, dat het College van burgemeester en wethouders de conclusies van dit onderzoek naar de klantgerichtheid in de verlening van bouwvergunningen deelt. De Rekenkamercommissie is echter teleurgesteld over de wijze, waarop het Coevorder college ingaat op de aanbevelingen die voortvloeien uit deze conclusies. Over tien van de elf aanbevelingen deelt het college feitelijk mee, dat het die op een moment ergens in de toekomst zal beoordelen. Bij slechts één aanbeveling (nummer 10) kiest het college helder positie: die aanbeveling wil het niet overnemen.

Daarnaast bespreekt het college concreet twee aanbevelingen, zonder duidelijk positie te kiezen (aanbevelingen 2 en 3). Bij aanbeveling 2 is het verwonderlijk, dat het college de mogelijkheid open laat om de legestabel eventueel *niet* te actualiseren. Het college vecht immers niet de conclusie aan, dat het huidige legesstelsel onrechtmatig is.

Verder reageert het college op de observatie van de rekenkamercommissie, dat de lopende reorganisatie het risico in zich draagt, de goede kwaliteit van de bouwvergunningverlening aan te tasten. Het college motiveert in zijn reactie de noodzaak van de reorganisatie. De rekenkamercommissie heeft echter met haar aanbevelingen geen uitspraken over de noodzaak op zich gedaan. Zij heeft op dit risico gewezen en gevraagd om waarborgen voor die kwaliteit tijdens en na de reorganisatie - en hierover spreekt het college zich niet uit.

Op de andere aanbevelingen gaat het college geheel niet in. De Rekenkamercommissie verwacht, dat het college zijn mening alsnog zal uitspreken - uiterlijk, op het moment dat de gemeenteraad daarom vraagt.

# Bijlage I Wettelijke context

## I.1 Inleiding

Op de bouwplanprocedure zijn de in Nederland geldende wetten en regels van toepassing. De procedurele eisen die aan de behandeling van bouwaanvragen zijn gesteld, zijn deels neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb), deels in de Wet op de ruimtelijke ordening (WRO) en de Woningwet (Ww). De Awb vormt in beginsel het kader voor al het verkeer tussen burgers en bestuursorganen. De materiële eisen staan met name in bijzondere wetten. Daarnaast kan de gemeente eigen procedurele en materiële regels vaststellen. Deze zijn terug te vinden in de gemeentelijke wetgeving. Hieronder worden eerst de landelijke en gemeentelijke procedurele normen beschreven. Daarna volgende materiële normen.

## I.2 Procedurele regelgeving

### I.2.1 Algemene wet bestuursrecht

In de Awb is een groot aantal van de normen voor het handelen van bestuursorganen neergelegd. Daaronder vallen onder meer de termijnen voor het afhandelen van aanvragen en het behandelen van klachten, maar bijvoorbeeld ook of en hoe burgers zich bij kunnen laten staan en of het verkeer tussen burgers en bestuursorganen digitaal kan geschieden.

In dit onderzoek staat de *aanvraag* centraal. Een aanvraag wordt in de Awb aangemerkt als een verzoek van een belanghebbende om een besluit te nemen (art. 1:3 lid 3 Awb). De burger die een aanvraag voor een bouwvergunning indient, is aan te merken als een belanghebbende wanneer de aanvraag op hem betrekking heeft. Is hij belanghebbende, dan is zijn aanvraag een aanvraag in de zin van de Awb. Een *besluit* op een dergelijke aanvraag heeft de vorm van een *beschikking*. Een beschikking is een besluit dat niet van algemene strekking is. Ook de afwijzing van een aanvraag is een beschikking (art. 1:3 lid 2 Awb). De algemene bepalingen over besluiten – waaronder dus ook beschikkingen vallen – zijn neergelegd in hoofdstuk 3 van de Awb. Hoofdstuk 4, Titel 1 bevat regels over de aanvraagprocedure; bijzondere bepalingen over beschikkingen.<sup>21</sup>

#### *Bepalingen over besluiten*

Bij zijn handelen moet het bestuursorgaan zich laten leiden door de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Deze voorheen ongeschreven beginselen zijn nu grotendeels op-

---

<sup>21</sup> Titel 4.2 gaat specifiek over de – voor dit onderzoek niet van belang zijnde – subsidiebeschikking, titel 4.3 over besluiten houdende beleidsregels.

genomen in hoofdstuk 3 van de Awb, in het bijzonder in de afdelingen 3.2 en 3.3. Het bestuursorgaan dient zijn besluiten zorgvuldig voor te bereiden (art. 3:2 Awb). Het is het orgaan verboden om zijn bevoegdheid besluiten te nemen aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor de bevoegdheid verleend is (art. 3:3 Awb) en het orgaan weegt de betrokken belangen af (art. 3:4 Awb). Bij de voorbereiding van een besluit kan het bestuursorgaan advies inwinnen. Het bestuursorgaan kan aan de adviseur een termijn stellen voor het uitbrengen van het advies (art. 3:6 lid 1 Awb). Als de adviseur er niet in slaagt om tijdig advies uit te brengen dan staat dit niet in de weg aan het tijdig nemen van het besluit (art. 3:6 lid 2 Awb). Het kan echter niet zo zijn dat na afloop van de adviestermijn het bestuursorgaan automatisch overgaat tot het nemen van een besluit. Vanuit het oogpunt van een zorgvuldige behandeling is het soms nodig het advies af te wachten. Dit geldt in het bijzonder als een deskundige geraadpleegd wordt. Alle besluiten moeten worden bekendgemaakt. Een besluit treedt niet in werking voordat het is bekendgemaakt (art. 3:40 Awb). Bekendmaking vindt plaats door het uitreiken of toezenden van het besluit aan de aanvrager en eventuele belanghebbenden tot wie het besluit gericht is (art. 3:41 Awb) of door kennisgeving in een dag-, nieuws- of huis-aan-huisblad als het om een besluit van algemene strekking gaat (art. 3:42 Awb). Indien tegen het besluit bezwaar of beroep kan worden ingesteld, wordt dit bij het besluit vermeld (art. 3:45 Awb). Een besluit moet berusten op een deugdelijke motivering (art. 3:46 Awb) en die motivering moet bij de bekendmaking van het besluit worden vermeld (art. 3:47 Awb).

#### *Uniforme openbare voorbereidingsprocedure*

De artikelen 3:10 t/m 3:18 gaan over de uniforme openbare voorbereidingsprocedure (verder: uov) en geven regels over de wijze waarop de voorbereiding van bepaalde besluiten dient te geschieden. Op aanvragen voor een vrijstelling is veelal de uov van toepassing (alleen voor de artikel 15-vrijstelling doorgaans niet). In de uov zijn regels opgenomen over onder meer de wijze waarop stukken ter inzage gelegd moeten worden (art. 3:11), de manier waarop zienswijzen ingediend kunnen worden (art. 3:15) en de beslistermijnen voor een besluit op aanvraag: zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk zes maanden na ontvangst van de aanvraag (art. 3:18).

#### *Aanvraagprocedure*

De bepalingen die hierboven beschreven staan zijn van toepassing op alle besluiten. Daarnaast zijn in hoofdstuk 4 Titel 4.1 aanvullende bepalingen over beschikkingen opgenomen. Aanvragen moeten, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, schriftelijk worden ingediend (art. 4:1).<sup>22</sup> De aanvraag dient ten minste te bevatten: naam en adres van de aanvrager, de dagtekening en een aanduiding van de beschikking die wordt ge-

---

<sup>22</sup> Afdeling 2.3 Awb regelt dat het verkeer tussen burgers en bestuursorganen elektronisch kan verlopen. Het bestuursorgaan moet dan uitdrukkelijk kenbaar hebben gemaakt dat het langs elektronische weg bereikbaar is. De gemeente Coevorden en haar bestuursorganen hebben zich niet expliciet opengesteld voor communicatie via elektronische weg.

vraagd (art. 4:2 lid 1). Tevens verschaft de aanvrager – eventueel op verzoek van het bestuursorgaan – alle bescheiden die nodig zijn om tot een beslissing op de aanvraag te komen (art. 4:2 lid 2 Awb). Het bestuursorgaan kan voor de indiening van de aanvraag een formulier vaststellen (art. 4:4).<sup>23</sup> Wanneer de aanvrager niet heeft voldaan aan de wettelijke vereisten, dan kan het bestuursorgaan de aanvraag vereenvoudigd afdoen (art. 4:5 Awb). Voordien moet de aanvrager echter de gelegenheid worden geboden de aanvraag aan te vullen. De beslistermijn wordt opgeschort voor de tijd die de aanvrager nodig heeft om met de gevraagde aanvulling te komen (art. 4:15 Awb). Een herhaalde aanvraag, waarbij de aanvrager geen nieuwe feiten of omstandigheden vermeldt, kan afgewezen worden onder verwijzing naar de eerdere afgewezen aanvraag (art. 4:6 lid 2 Awb). Het bestuursorgaan stelt, als het van plan is de aanvraag af te wijzen, de aanvrager en (in bepaalde gevallen) de derdebelanghebbende in de gelegenheid zienswijzen naar voren te brengen (art. 4:7 e.v. Awb).

### *Beslistermijnen*

Op een aanvraag moet worden besloten binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn (art. 4:13 Awb). Wanneer een dergelijke termijn ontbreekt, moet de beslissing genomen worden binnen een redelijke termijn. Die redelijke termijn is in elk geval verstreken indien binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen besluit is genomen of een kennisgeving ex art. 4:14 Awb is gegeven. Gedurende de periode waarin de aanvrager verzocht is om aanvullende informatie aan te leveren wordt de beslistermijn opgeschort (art. 4:15 Awb). Wanneer het bestuursorgaan er niet in slaagt om binnen een redelijke termijn een besluit te nemen, dan kan op grond van art. 4:14 Awb de termijn worden verlengd. Voor aanvragen voor een bouwvergunning gelden de beslistermijnen van de Woningwet. In artikel 46 Ww zijn de beslistermijnen voor het college van burgemeester en wethouders neergelegd:

- o voor een lichte bouwvergunning is die termijn binnen zes weken na ontvangst van de aanvraag;
- o voor een reguliere bouwvergunning is de termijn twaalf weken na aanvraag; en
- o voor een reguliere bouwvergunning, waarop in twee fasen wordt beslist is de termijn na ontvangst van de aanvraag voor beide fasen zes weken.

De beslistermijn voor een aanvraag van een reguliere bouwvergunning en voor beide termijnen van een gefaseerde bouwvergunning, kan met zes weken worden verlengd (art. 46 lid 2 Ww). Wanneer niet binnen de termijn wordt beslist is de bouwvergunning van rechtswege verleend. Een uitzondering hierop geldt voor die gevallen waarin voor de verlening van de bouwvergunning een vrijstelling van het bestemmingsplan noodzakelijk is.

---

<sup>23</sup> In artikel 40a Woningwet is bepaald dat bij algemene maatregel van bestuur voorschriften worden gegeven over de wijze van inrichting en indiening van een aanvraag van een bouwvergunning. De bedoelde algemene maatregel is het Besluit indieningsvereisten aanvraag bouwvergunning.

Deze bouwvergunningen komen niet van rechtswege tot stand, indien college van burgemeester en wethouders te laat op de aanvraag beslist. In artikel 49 Ww zijn afwijkende beslistermijnen opgenomen voor de gevallen waarin vrijstelling van het bestemmingsplan is vereist. Voor vrijstellingen gelden termijnen uit de WRO (art. 19a), de Ww (art. 49) en uit de Awb (uov). De lengte van de beslistermijn is afhankelijk van verschillende factoren (wel of niet toepassen van de uov, wel of niet aanvragen van een verklaring van geen bezwaar van Gedeputeerde Staten) en kan niet eenvoudig weergegeven worden.

De gemeente heeft voor de afhandeling van bouwaanvragen geen eigen (strengere) normen vastgesteld.

### *Bezwaar*

Burgers die zich niet kunnen vinden in een besluit van een bestuursorgaan kunnen daartegen bezwaar aantekenen. Tegen een besluit kan bezwaar worden gemaakt als daartegen ook beroep kan worden ingesteld (art. 8:1 jo. 7:1 Awb). De bezwaarprocedure is een verplichte voorprocedure die voorafgaat aan het beroep op de rechter. Hoofdstuk 6 van de Awb geeft de algemene bepalingen over beroep en bezwaar, hoofdstuk 7 de bijzondere bepalingen over bezwaar en administratief beroep, terwijl hoofdstuk 8 de bijzondere bepalingen over beroep bij de rechtbank geeft. Deze beschrijving is beperkt tot bepalingen die van belang zijn voor het bezwaar. Bezwaar kan niet alleen worden ingesteld tegen een besluit, maar ook tegen de schriftelijke weigering een besluit te nemen en tegen het niet tijdig nemen van een besluit (art. 6:2 Awb). Voorbereidingshandelingen zijn niet vatbaar voor bezwaar (art. 6:3 Awb). Bezwaar wordt schriftelijk ingediend bij hetzelfde bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen (art. 6:4 lid 1 Awb). Een bezwaarschrift wordt ondertekend, bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar of beroep is ingediend en de gronden van het bezwaar of beroep (art. 6:5 lid 1 Awb). Indien het bezwaarschrift niet aan de daaraan gestelde eisen voldoet en de indiener het verzuim in de daarvoor gestelde termijn niet herstelt, dan kan het bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard (art. 6:6 Awb). Een bezwaarschrift moet binnen zes weken worden ingediend (art. 6:7 Awb), tenzij het gericht is tegen het niet nemen van een besluit. In dat geval is het niet aan een termijn gebonden, maar kan het niet-ontvankelijk worden verklaard indien het onredelijk laat wordt ingediend (art. 6:12 lid 1 en lid 3 Awb).

Het bestuursorgaan dient de ontvangst van een bezwaarschrift schriftelijk te bevestigen (art. 6:14 Awb). Voordat het bestuursorgaan een beslissing op het bezwaar neemt, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid te worden gehoord (art. 7:2 Awb). Van het horen kan alleen worden afgezien als het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is, het bezwaar kennelijk ongegrond is, de belanghebbenden kenbaar hebben gemaakt niet gehoord te willen worden of aan het bezwaar volledig tegemoet wordt gekomen (art. 7:3 Awb). Bij de be-



handeling van het bezwaar kan gebruik worden gemaakt van een adviescommissie (art. 7:13 Awb). Deze adviescommissie beslist niet op het bezwaar, maar brengt aan het bestuursorgaan daarover advies uit. Op een bezwaar moet binnen zes weken of, als gebruik wordt gemaakt van een adviescommissie, binnen tien weken worden beslist. De beslissing kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd (art. 7:10 Awb). Op grondslag van een ontvankelijk bezwaar wordt door het bestuursorgaan een heroverweging uitgevoerd. Daarbij worden alle, op dat moment bekende feiten en omstandigheden meegewogen (art. 7:11 Awb). Het besluit op bezwaar moet rusten op een deugdelijke motivering en beide moeten gezamenlijk worden bekendgemaakt (art. 7:12 Awb). Tenslotte moet, als tegen het besluit op bezwaar beroep kan worden ingesteld, dit worden vermeld bij de bekendmaking (art. 6:23 Awb). Daarbij moet gemeld worden door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld.

De gemeente Coevorden heeft de verordening rechtsbescherming gemeente Coevorden 2006 vastgesteld. In deze verordening zijn bepalingen over de bezwaarprocedure opgenomen. De gemeente heeft ervoor gekozen gebruik te maken van een commissie die het bestuursorgaan over het bezwaar adviseert. Aan de commissie is de behandeling van alle bezwaarzaken opgedragen, met uitzondering van bezwaren tegen besluiten op grond van de belastingverordening. De samenstelling van de commissie is neergelegd in artikel 3 lid 1 van de verordening: de commissie bestaat uit maximaal zes leden en een genoegzaam aantal plaatsvervangers. In lid twee van datzelfde artikel is bepaald dat in de commissie geen personen worden benoemd die deel uitmaken van het bestuur van de gemeente Coevorden of die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid daarvan. Zoals blijkt uit artikel 5 kan de commissie besluiten zich in meerdere kamers op te splitsen. De kamers bestaan uit tenminste drie leden. De verordening vervolgt met voorschriften over onder meer de zittingsduur, de ambtelijke ondersteuning en de werkwijze van de commissie. In 2005 zijn er in totaal 141 bezwaren ingediend en heeft de commissie 100 adviezen uitgebracht.<sup>24</sup> Het aantal ingediende bezwaren in 2006 bedroeg 127 in totaal, het aantal uitgebrachte adviezen 94.<sup>25</sup> Het gaat daarbij telkens om alle bezwaren tegen gemeentelijke besluiten en niet exclusief om bezwaren tegen bouwbeschikkingen.

De commissie Rechtsbescherming heeft zich in twee kamers opgesplitst, een kamer grondgebonden zaken en een kamer persoonsgebonden zaken. Voor bezwaren tegen belastingen of leges geldt dat de commissie niet bevoegd is en het bezwaar door de afdeling zelf wordt afgedaan.

---

<sup>24</sup> Commissie voor de Rechtsbescherming gemeente Coevorden, *Jaarverslag 2005*, Coevorden, 2006, p. 4 e.v.

<sup>25</sup> Commissie voor de Rechtsbescherming gemeente Coevorden, *Jaarverslag 2006*, Coevorden, 2007, p. 4 e.v.

### *Klachtafhandeling*

Bij al het contact tussen burgers en de gemeente – en dus ook bij het aanvragen van bouwvergunningen – kan wrevel ontstaan. Burgers die zich niet kunnen vinden in het besluit als zodanig, kunnen bezwaar aantekenen. Maar burgers die problemen hebben met de wijze waarop de gemeente zich tegenover hen heeft gedragen – bijvoorbeeld in de communicatie – kunnen daartegen geen bezwaar indienen. Voor die gevallen is een klachtregeling opgenomen in de Awb. Hoofdstuk 9 Awb bevat die klachtregeling. Titel 9.1 gaat over het interne klachtrecht, de behandeling van klachten door het bestuursorgaan zelf. Een ieder kan klachten indienen bij het bestuursorgaan en het bestuursorgaan is gehouden om die klachten te behandelen. Wanneer klachten schriftelijk worden ingediend en voldoen aan een aantal vormvoorschriften, dan gelden voor de behandeling speciale eisen. Het bestuursorgaan kan een klachtenverordening vaststellen waarin nadere regels over klachtbehandeling worden gesteld. Bestuursorganen kunnen hun klachtafhandeling redelijk flexibel inrichten. Uit onderzoek blijkt dat de inrichting van de klachtafhandeling verschilt per bestuursorgaan.<sup>26</sup>

Titel 9.2 ziet op het externe klachtrecht, de behandeling van klachten door een externe klachtbehandelaar, meestal de lokale of Nationale ombudsman. Elk bestuursorgaan is verplicht zich bij een externe klachtinstantie aan te sluiten. De klachten van burgers moeten eerst door het bestuursorgaan zelf – in de interne klachtprocedure – beoordeeld zijn, voordat een dergelijke klacht bij een externe klachtinstantie in behandeling kan worden genomen.

De gemeente Coevorden heeft geen eigen klachtenverordening vastgesteld waarin is neergelegd hoe binnen de gemeente met klachten omgegaan moet worden. Wel bestaan er interne richtlijnen over hoe klachten afgehandeld dienen te worden.

Burgers die na de interne klachtprocedure niet tevreden zijn met het oordeel van het bestuursorgaan, kunnen daarvoor bij een externe klachtinstantie terecht. De gemeente Coevorden heeft zich voor de externe klachtprocedure aangesloten bij de Nationale ombudsman.

#### **1.2.2 Gemeentewet**

Op grond van artikel 229 Gemeentewet kan de gemeente voor een door de gemeente verstrekte dienst een recht heffen. Voorheen werd in de Gemeentewet onderscheid gemaakt tussen rechten en leges, dat onderscheid is inmiddels vervallen. Wanneer in het vervolg gesproken wordt over leges, dan worden rechten in de zin van artikel 229 Gemeentewet bedoeld. Op de leges is de belastingregelgeving uit de Gemeentewet van toepassing (art.

---

<sup>26</sup> H.B. Winter, A. Middelkamp & M. Herweijer, *Klagen bij bestuursorganen. Evaluatieonderzoek naar de klachtbehandeling door bestuursorganen*, Den Haag: WODC 2007.

229 lid 2 Gemeentewet). Daarmee is niet gezegd dat leges belastingen zijn, maar wel dat de waarborgen die de wetgever heeft geboden voor de rechtmatigheid en billijkheid van belastingen, ook van toepassing zijn op leges.

In de raadsvergadering van 12 december 2006 heeft de gemeenteraad de Legesverordening 2007 vastgesteld. Deze verordening vervangt de tot dan toe geldende Legesverordening 2006. Aan het college van burgemeester en wethouders is de bevoegdheid toegekend om nadere regels te stellen. Bij de legesverordening is een tarieventabel gevoegd waarin de hoogte van leges is vastgesteld. Hoofdstuk 5 van de tarieventabel handelt over de bouwleges. De tarieven van de leges hangen af van de hoogte van de bouwkosten. Voor bouwplannen waarvan de kosten beneden 2.000 euro blijven, gelden vaste leges van 64,80 euro. De leges voor bouwplannen waarvan de kosten liggen tussen 2.000 en 50.000 euro zijn 9 promille van de bouwsom met een minimum van 81,60. Indien de bouwkosten hoger zijn dan 50.000 euro bedragen de leges 523 euro vermeerderd met 15,6 promille voor elke extra 1.000 euro aan bouwkosten. Voor bijzondere aanvragen (zoals het overschrijven van de bouwvergunning of het wijzigen van een vergunning) gelden speciale tarieven. Indien een vrijstelling van het bestemmingsplan nodig is of het plan getoetst moet worden aan welstand worden extra leges geheven.

Indien de aanvrager zijn aanvraag intrekt of de vergunning niet verleend wordt, vindt restitutie van de leges plaats. Het gerestitueerde deel van de leges loopt, afhankelijk van de situatie, uiteen van tien tot dertig procent van het verschuldigde bedrag.

Leges worden geheven voor de behandeling van een aanvraag of de verlening van een dienst. Uit recente uitspraken<sup>27</sup> blijkt dat het legesstelsel aan twee vereisten moet voldoen. Ten eerste mogen er geen onredelijke verschillen zitten tussen kostendekkendheid van de verschillende onderdelen van de legesverordening. Ten tweede dient het tariefstelsel een redelijke mate van degressie te kennen.<sup>28</sup>

### **1.3 Materiële regelgeving**

#### ***1.3.1 Woningwet***

De Ww heeft betrekking op gebouwen, andere bouwwerken, open erven en terreinen. De wet bevat voorschriften die gegeven zijn vanuit het oogpunt van welstand, veiligheid en gezondheid. De Woningwet legt gemeenteraden de verplichting op om een bouwverordening vast te stellen. In artikel 8 Ww is vastgelegd wat in de bouwverordening moet worden geregeld. Het college van burgemeester en wethouders kan van voorschriften uit

---

<sup>27</sup> LJN: AV8597, Gerechtshof Arnhem, 03/01678, uitspraak: 08-02-2006 en AWB 06/1164, Rechtbank Middelburg, uitspraak: 20-04-2007.

<sup>28</sup> Zie voor meer informatie en recent onderzoek naar bouwleges: [www.bouwleges.nl](http://www.bouwleges.nl).

de bouwverordening ontheffing verlenen, indien dit in de bouwverordening bepaald is (art. 11 lid 1 Ww).

In de Ww is tevens een relatie gelegd met de WRO. Een bouwvergunning kan alleen verleend worden, indien het bouwplan in overeenstemming is met het geldende bestemmingsplan. Ingeval van strijdigheid kan vrijstelling van het bestemmingsplan worden verleend door middel van de vrijstellingsmogelijkheden uit de artikelen 15, 17 of 19 van de WRO.

*De bouwvergunning: weigering en aanhouding*

Voor het bouwen is een vergunning vereist van het college van burgemeester en wethouders, de bouwvergunning (art. 40 Ww). In art. 43 Ww is geregeld in welke gevallen geen bouwvergunning nodig is. Hiervoor is het Besluit bouwvergunningvrije en lichtbouwvergunningplichtige bouwwerken van belang. Het college van burgemeester en wethouders is verplicht om van de aanvraag voor de bouwvergunning kennis te geven (art. 41 Ww). In art. 44 en 44a Ww zijn de limitatieve gronden gegeven waarop een bouwvergunning geweigerd moet (art. 44) dan wel kan (art. 44a) worden:

- o het bouwplan is in strijd met het bestemmingsplan;
- o het bouwplan is in strijd met het Bouwbesluit 2003;
- o het bouwen voldoet niet aan de bouwverordening;
- o het bouwplan is in strijd met redelijke eisen van welstand;
- o voor het bouwen is een provinciale of gemeentelijke monumentenvergunning vereist en deze is niet verleend;
- o de aanvraag moet worden geweigerd op grond van de wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet BIBOB).

De aanvraag wordt aangehouden wanneer er geen grond is deze te weigeren, maar er op grond van andere regelingen nog belemmeringen bestaan. Zolang de belemmering bestaat, wordt de bouwaanvraag aangehouden. Een maximale termijn voor de aanhouding is niet vastgelegd. Belemmeringen kunnen onder andere in de volgende situaties bestaan:

- o voor het gebied waarbinnen het bouwwerk wordt uitgevoerd is op grond van de WRO een voorbereidingsbesluit genomen of een bestemmingsplan in procedure (art. 50);
- o de aanvraag betreft een bouwwerk dat behoort tot een beschermd stads- of dorpsgezicht in de zin van de monumentenwet 1988 (art. 51);
- o het bouwen is tevens aangemerkt als het oprichten of veranderen van een inrichting in de zin van artikel 8.1 van de Wet Milieubeheer<sup>29</sup> (art. 52); Voor deze situatie is in dit artikel een afstemmingsregeling getroffen;

---

<sup>29</sup> Of art. 15 onderdeel b van de Kernenergiewet.

- o ingeval van ernstig verontreinigde bodem (artikel 52a);
- o indien een vergunning op grond van de Monumentenwet is vereist (art. 54).

#### *Vrijstellingen*

Bouwaanvragen in strijd met het bestemmingsplan kunnen via een vrijstellingsprocedures ingevolge de WRO toch verleend worden. Voor grote projecten ligt de bevoegdheid om vrijstelling te verlenen bij de gemeenteraad (art. 19, lid 1), in de overige gevallen bij het college van burgemeester en wethouders. De binnenplanse vrijstelling is geregeld in artikel 15 WRO, de tijdelijke vrijstelling in artikel 17 en 18 WRO en de vrijstelling voor projecten en andere categorieën in artikel 19 e.v. WRO. Indien sprake is van een oud bestemmingsplan (zie art. 33 WRO) kan de verlening van een art. 19, lid 1-vrijstelling alleen via de figuur van het voorbereidingsbesluit (art. 21 WRO) door de gemeenteraad mogelijk gemaakt worden. In de wet is niet geformuleerd wanneer de gemeente wel of niet zal meewerken aan een verzoek om vrijstelling. Er is derhalve ruimte die de gemeente kan benutten voor eigen gemeentelijk beleid.

#### *Bestemmingsplannen*

In hoofdstuk IV, afdeling 3 WRO is bepaald dat de gemeenteraad voor het gebied buiten de bebouwde kom een bestemmingsplan vaststelt. Voor het gebied binnen de bebouwde kom *kan* de raad een bestemmingsplan vaststellen. Op grond van artikel 33 WRO dient een bestemmingsplan eens in de tien jaar herzien te worden. Het doel van deze bepaling is dat bestemmingsplannen bij de tijd blijven. Burgers die een bouwaanvraag indienen weten welke bestemming rust op de gronden of gebouwen waarvoor ze een bouwaanvraag indienen en kunnen daarmee in hun aanvraag rekening houden. Actuele bestemmingsplannen kunnen voorkómen dat voor een bouwvergunning een vrijstellingsprocedure moet worden gevolgd, omdat het bestemmingsplan hiervoor reeds ruimte biedt. Daarmee wordt voor burgers de rechtszekerheid gediend, bovendien verhoogt het de doorlooptijd van de te volgen procedure. Verwacht mag worden dat bouwaanvragen minder vaak in strijd met het bestemmingsplan zijn.

In de vigerende WRO is geen directe sanctie opgenomen, indien bestemmingsplannen niet actueel zijn. In de nieuwe Wro zal dat wel het geval zijn. Eén van de nieuwe bepalingen in deze wet is dat gemeenten geen leges mogen heffen indien voor het bouwplan een bestemmingsplan van toepassing is dat ouder is dan tien jaar. De nieuwe Wro zou aanvankelijk op 1 januari 2008 ingevoerd worden. Inmiddels is de invoering van de nieuwe Wro uitgesteld tot op z'n vroegst 1 juli 2008. Bovendien is er op grond van de Invoeringswet voor de toepassing van het hier bedoelde sanctiemiddel een overgangperiode van vijf jaar ingesteld.

### *Welstand*

Hoofdstuk II afdeling 3 Woningwet handelt over de welstand. Bouwwerken mogen niet in strijd zijn met redelijke eisen van welstand. De gemeenteraad dient een welstandsnota vast te stellen (art. 12a Ww). Deze nota bevat beleidsregels waarin de criteria zijn opgenomen waarmee burgemeester en wethouders rekening dienen te houden bij de toetsing van een bouwaanvraag. Deze criteria zijn zo veel mogelijk toegesneden op categorieën van bouwwerken en kunnen per plaats verschillen.

Op grond van artikel 8 lid 6 Ww moet de bouwverordening voorschriften over de welstandscmissie of de stadsbouwmeester bevatten. Een aanvraag voor een reguliere bouwvergunning dient voorgelegd te worden aan de welstandscmissie, dan wel aan de stadsbouwmeester. Een lichte bouwvergunning kan worden voorgelegd (art. 48 Ww).

#### ***1.3.2 Bouwverordening Gemeente Coevorden***

De gemeente maakt gebruik van de door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) opgestelde modelbouwverordening. De bouwverordening bevat inhoudelijke eisen waaraan een woning of bouwwerk dient te voldoen. Het gaat dan onder meer om voorschriften over aansluitingen op nutsvoorzieningen, tijdstippen van bouwen, veiligheid op de bouwplaats en het tegengaan van bouwen op verontreinigde bodem. In de bouwverordening zijn, in de artikelen 9.1 tot 9.9 bepalingen over de welstandscmissie opgenomen. De gemeente maakt gebruik van de diensten van 'het Drents Plateau', die uit haar midden personen voordraagt als lid van de Welstandscmissie Coevorden. Ten minste drie van de vier leden van de welstandscmissie dienen deskundig te zijn op het gebied van architectuur, ruimtelijke kwaliteit, dan wel cultuurhistorie. De overige bepalingen zien op de benoeming en de zittingsduur van de leden, de jaarlijkse verantwoording, de termijn van advisering en de vorm van het advies, openbaarheid van vergaderingen, afdoening in mandaat en de verplichting tot consultatie van de welstandscmissie bij een besluit tot het instellen van welstandsvrije gebieden. Bij de bouwverordening is als bijlage het reglement van orde op de welstandscmissie Coevorden vastgesteld. In dit reglement van orde zijn de bepalingen uit de bouwverordening verder uitgewerkt.

#### ***1.3.3 Welstandsnota***

De gemeente Coevorden heeft in de gemeenteraadsvergadering van 10 februari 2004 de 'Welstandsnota 2006/2007 gemeente Coevorden' vastgesteld. Deze welstandnota bevat de beleidsregels die het college van burgemeester en wethouders toepast bij de toetsing van bouwwerken op welstandsaspecten. Het college van burgemeester en wethouders brengt aan de gemeenteraad jaarlijks verslag uit van de wijze waarop zij met de uitvoering van het welstandsbeleid zijn omgegaan.

De gemeente maakt voor de welstandstoetsing gebruik van de diensten van 'het Drents Plateau'. Deze stichting levert de leden van de welstandscmissie voor de gemeente Co-

evorden. Niet alle aanvragen hoeven aan de volledige welstandscommissie te worden voorgelegd. In de welstandnota is de mogelijkheid opengehouden dat een 'kleine commissie' over licht-vergunningplichtige en reguliere vergunningplichtige bouwwerken adviseert. Deze commissie bestaat uit twee secretaris-deskundigen, die in het gemeentehuis op de locatie Dalen samenkomen voor het uitbrengen van advies. Daarnaast is het mogelijk om voor licht-bouwvergunningplichtige bouwwerken waarvoor sneltoetscriteria zijn opgesteld een advies van de ambtelijke werkgroep te krijgen. De ambtelijke werkgroep bestaat uit medewerkers van het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a.

In de nota worden zes gebiedscategorieën onderscheiden: buitengebieden, dorpen, linten, industrie- en bedrijventerreinen, stadsgebieden en uitbreidingswijken. Elk van deze categorieën is opnieuw onderverdeeld, waardoor er negentien subcategorieën bestaan. Daarnaast bestaan welstandscriteria voor acht typen bijzondere objecten zoals sportvelden en zwembaden en bestaan criteria voor recreatiegebieden. Voor gebouwen 'boerderij type' zijn objectgerichte criteria vastgesteld. In de nota zijn voor elf soorten bouwwerken (bijvoorbeeld aan- en uitbouwen, bijgebouwen en overkappingen, kozijn- en gevelwijzigingen, dakkapellen en erfafscheidingen) 'sneltoetscriteria' opgenomen. Aanvragen voor een lichte bouwvergunning die voldoen aan deze criteria hoeven meestal niet aan de welstandscommissie voorgelegd te worden, maar kunnen eenvoudig door de ambtelijke werkgroep in mandaat worden afgedaan.

Ten slotte is in de welstandnota een excessenregeling opgenomen; eigenaren van bouwwerken die in flagrante strijd zijn met redelijke eisen van welstand kunnen door burgemeester en wethouders worden aangeschreven om de strijd op te heffen.

## Bijlage II Selectiecriteria dossieronderzoek

Onderstaand verzoek richtte Pro Facto tot het cluster Bouwen en Ruimtelijke Ordening c.a.

We verzoeken u om de volgende soorten dossiers ter beschikking te stellen. Voor de dossiers onder A, B en C geldt dat we u verzoeken om dossiers die zijn afgesloten tussen januari 2007 en september 2007 met een voor aanvrager positieve beschikking. De dossiers onder D, E en F zijn het liefst ook zo recent mogelijk, maar indien het niet lukt om de benodigde aantallen uit de dossiers afgehandeld tussen januari en september 2007 te halen, dan mogen deze ook ouder zijn. De verdeling tussen reguliere en lichte vergunningen is gebaseerd op de gegevens uit het burgerjaarverslag 2005.

- A. Negen lichte bouwvergunningen:
  - a. één aanhoudingen of coördinatie-regelingen;
  - b. één vrijstellingsbesluiten;
  - c. zeven conform bestemmingsplan.
- B. Acht reguliere bouwvergunningen:
  - a. twee aanhoudingen/ coördinatie-regeling;
  - b. twee vrijstellingen;
  - c. vier conform bestemmingsplan.
- C. Drie reguliere bouwvergunningen in 2 fasen:
  - a. één aanhouding/coördinatie;
  - b. één vrijstelling;
  - c. één conform bestemmingsplan.
- D. Vijf 'hoofdpijn' dossiers.
- E. Vijf afgewezen bouwaanvragen.
- F. Vijf bezwaardossiers waarvoor geldt dat het bezwaar aangetekend is door derden.



## Bijlage III Checklist dossieronderzoek

### I Dossier

I.1 Dossiernummer of - kenmerk				
I.2 Type aanvraag	<input type="radio"/>	lichte bouwvergunning	<input type="radio"/>	coördinatieregeling
	<input type="radio"/>	reguliere bouwvergunning	<input type="radio"/>	aanhouding
	<input type="radio"/>	reguliere bouwvergunning in twee fasen	<input type="radio"/>	conform bestemmingsplan vrijstelling
I.3 Extra kenmerken	<input type="radio"/>	hoofdpijdossier		
	<input type="radio"/>	afgewezen bouwaanvraag		
	<input type="radio"/>	bezwaar door derden		
I.4 Beslissing	<input type="radio"/>	afwijzing bouwvergunning		
	<input type="radio"/>	toewijzing bouwvergunning		
	<input type="radio"/>	gedeeltelijke toewijzing bouwvergunning		
	<input type="radio"/>	bezwaar gegrond		
	<input type="radio"/>	bezwaar ongegrond		
I.5 Omschrijving aanvraag en besluit				

### II Algemeen

II.6 Lijkt het dossier compleet?	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nvt
	<input type="radio"/>	Nee		
II.7 Is het dossier geordend?	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nvt
	<input type="radio"/>	Nee		
II.8 Hoe is de aanvraag gedaan?	<input type="radio"/>	Digitaal	<input type="radio"/>	Schriftelijk – anders
	<input type="radio"/>	Schriftelijk – formulier	<input type="radio"/>	Anders .....
II.9 Is een ontvangstbevestiging verzonden?	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nvt
	<input type="radio"/>	Nee		
II.10 Blijkt uit het dossier een zorgvuldige procedure?	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nvt
	<input type="radio"/>	Nee		
II.11 Blijkt uit het dossier dat er meer dan alleen formeel contact is geweest?	<input type="radio"/>	Ja	<input type="radio"/>	Nvt
	<input type="radio"/>	Nee		

### III Doorlooptijden

Datum van	dd-mm-yyyy	Datum van	dd-mm-yyyy
III.12 eerste contact		III.17 verzending besluit	
III.13 officiële aanvraag		III.18 indiening bezwaar	
III.14 naar welstand		III.19 besluit op bezwaar	
III.15 advies welstand		III.20 verzending besluit op bezwaar	
III.16 besluit aanvraag			
III.21 Is de aanvraag geschorst voor herstel van verzuim door de aanvrager?	<input type="radio"/> Ja		
	<input type="radio"/> Nee		
III.22 Gedurende welke perioden? (Geef begin en einddata.)	<input type="radio"/> .....		
	<input type="radio"/> .....		
	<input type="radio"/> .....		
III.23 Is een kennisgeving 4:14 Awb gegeven?	<input type="radio"/> Ja, op .....		
	<input type="radio"/> Nee		
III.24 Welke termijn voor het besluit is in de kennisgeving 4:14 Awb gegeven?	<input type="radio"/> .....		
	<input type="radio"/> Nvt		

#### IV Aanvraagprocedure en UOV

IV.25 Heeft het bestuur overwogen de aanvraag af te wijzen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.26 Is de aanvrager <b>formeel</b> gehoord?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.27 Zijn eventuele derdebelanghebbenden gehoord?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.28 Is de Uniforme openbare voorbereidingsprocedure toegepast?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.29 Is de ter inzage legging aangekondigd in dag-, nieuws- en huis-aan-huisbladen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.30 Indien niet alle stukken ter inzage zijn gelegd, is daarvan dan melding gemaakt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.31 Is aan belanghebbenden en aanvrager voorafgaand aan de ter inzage legging het ontwerp gezonden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.32 Is van zienswijzen die mondeling zijn ingediend een schriftelijk verslag gemaakt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
IV.33 Indien geen zienswijzen zijn ingediend, is daarvan melding gemaakt in dag-, nieuws- of huis-aan-huisbladen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend

#### V Besluit en bekendmaking

V.34 Is het besluit aan de aanvrager en eventuele belanghebbenden toegezonden of uitgereikt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
V.35 Is met of na de bekendmaking van het besluit mededeling gedaan aan degenen die zienswijzen hebben ingediend?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
V.36 Is bij deze mededeling de wijze van bekendmaken vermeld?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
V.37 Staat in het besluit <u>door wie</u> , binnen <u>welke termijn</u> en bij <u>welk orgaan</u> bezwaar kan worden gemaakt?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt
V.38 Welk element ontbreekt?		
V.39 Is het besluit gemotiveerd?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt
V.40 Bevat de motivering de wettelijke gronden waarop het besluit rust?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt

#### VI Leges

VI.41 Zijn voor de behandeling van het besluit leges geheven?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
VI.42 Hoe is van de lege kennisgegeven?	<input type="radio"/> Mondeling <input type="radio"/> Schriftelijk	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
VI.43 Is de kennisgeving van de leges opgenomen in het besluit?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
VI.44 Is verwezen naar de tarieventabel in de kennisgeving?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
VI.45 Hoe hoog was de lege?	€ .....	
VI.46 Hoe hoog was de bouwsom?	€ .....	

## VII Bouw

VII.47 Hebben B&W een binnen twee weken een kennisgeving van de aanvraag gedaan in een dag-, nieuws-, of huis-aan-huisblad?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.48 Wordt nagegaan of de correcte vergunning (regulier/licht) is aangevraagd?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.49 Wordt getoetst aan de weigeringsgronden uit artikel 44?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.50 Indien B&W overwegen de vergunning niet te verstrekken vanwege integriteit aanvrager, wordt dan advies ingewonnen? (BI-BOB)	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.51 Is het een bouwwerk dat tijdelijk is opgetrokken?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.52 Welke termijn is gesteld voor het instandhouden van het tijdelijke bouwwerk?	..... .....
VII.53 Is advies ingewonnen bij de welstandscommissie?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.54 Door wie is de welstandstoets uitgevoerd?	<input type="radio"/> Hele welstandscommissie <input type="radio"/> Ambtenaar <input type="radio"/> Gemandateerd lid van de cie. <input type="radio"/> Anders, nl..... <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Onbekend
VII.55 Hoe luidde het welstandsadvies?	<input type="radio"/> Positief <input type="radio"/> Positief, mits ..... <input type="radio"/> Negatief <input type="radio"/> Negatief, tenzij ..... <input type="radio"/> Anders <input type="radio"/> Onbekend
VII.56 Hebben B&W de commissie een termijn gesteld waarbinnen de welstandscommissie advies uit dient te brengen?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.57 Wijken B&W in de beschikking van het advies af?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.58 Is in de beschikking gemeld welke adviseur advies heeft uitgebracht?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee
VII.59 Is de adviseur op de hoogte gesteld van de beschikking?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.60 Zijn aan de vergunning voorwaarden verbonden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend
VII.61 Welke voorwaarden? _____ _____ _____	
VII.62 Zijn de gebruikers/eigenaren van naburige gebouwen op de hoogte gesteld van de verlening?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nvt <input type="radio"/> Nee <input type="radio"/> Onbekend

Is – in het algemeen – de correspondentie in correct en **voor burgers begrijpelijk** Nederlands gesteld?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Overige opmerkingen over vraag I.2, I.3 of anderszins:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Bijlage IV Itemlijst interviews

Itemlijst onderzoek Rekenkamercommissie gemeente Coevorden

Klantgerichtheid, doeltreffendheid en doelmatigheid van de bouwplanprocedure

Op woensdag 21 november hebben wij met u een gesprek over de wijze waarop uw gemeente omgaat met bouwaanvragen. Ter voorbereiding op dit gesprek treft u hieronder een lijst aan van de onderwerpen die we aan de orde willen stellen. Afhankelijk van uw positie zullen bepaalde onderwerpen in meer of mindere mate in het gesprek aan de orde komen. Mevrouw Ina Middelkamp van Pro Facto en de heer Carel Horstmeier, ambtelijk secretaris/onderzoeker van de Rekenkamercommissie zullen de gesprekken voeren.

### Introductie

- Naam, functie, historie

### 1. Klantgerichtheid

- Wat verstaat u onder klantgerichtheid?
- Werkt uw gemeente klantgericht?
- Denkt u dat burgers tevreden zijn over de bouwplanprocedure?

### 2. Organisatie

- Organisatievorm.
- Middelen (menskracht, financiën).
- Aansturing (ambtelijk, politiek).
- Samenwerking (intern, extern).

### 3. Bouwplanprocedure en communicatie met de burger

- Voorlichting (generiek en individueel).
- Vooroverleg (initiator, rollen, termijn, rechtsbescherming).
- Bouwplanprocedure (welstand, toetsen, termijn, hoorprocedure bij voorgenomen weigering, vrijstellingen, delegatie en mandaat).
- Communicatie met aanvrager (communicatiekanalen, contactpersonen, initiatief).
- Communicatie met derden (communicatiekanalen, initiatief).

### 4. Wettelijk kader

- Bestemmingsplannen (aantal, actualiteit).
- Welstand (beleid, commissie, toepassing).
- BIBOB (beleid, toepassing).
- Uniforme openbare voorbereidingsprocedure (beleid, toepassing).

## **5. Rechtsbescherming in de bouwplanprocedure**

- Bezwaarschriftencommissie (werkwijze).
- Bezwaarprocedure (aantal bezwaren, besluit, terugkoppeling).
- Klachtprocedure (aantal klachten, beslissing, terugkoppeling).
- Beroepsprocedure (aantal beroepszaken, uitkomsten, terugkoppeling).

## **6. Afsluiting**

- Vragen
- Aanvulling
- Documenten

gemeente

**COEVORDEN**

