

BESTUURLIJK RAPPORT

Dienstverlening evenementenvergunningen

Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen

maart 2012

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam



Bestuurlijk rapport

Dienstverlening evenementenvergunningen

Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen

maart 2012

Colofon

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

directeur: dr. Jan de Ridder

onderzoekers: drs. Johan de Groot

drs. John van Leuken (projectleider)

drs. Daniëlle van der Wiel

Rian Muijsers MSc

Dit rapport bestaat uit 2 delen: het Bestuurlijk rapport en het Onderzoeksrapport met bijlagen. Het Bestuurlijk rapport geeft de rekenkamer de belangrijkste bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen weer.

Samenvatting

Vergunningverlening als specifieke vorm van dienstverlening

Hoewel het allebei dienstverlening is, is het afgeven van een evenementenvergunning toch een ander proces dan een balieproces als het verstrekken van paspoorten.¹ Bij paspoorten en uittreksels verstrekt het stadsdeel een product aan een individueel persoon. Bij een evenementenvergunning verleent het stadsdeel een vergunning aan een individuele organisatie of persoon, maar weegt daarbij ook de belangen van andere betrokkenen af, zoals de bezoekers van het evenement (waarborgen van de veiligheid) of omwonenden van het evenemententerrein (beschermen leefomgeving). Deze verschillen hebben gevolgen voor de organisatie van de dienstverlening bij de verschillende producten en de verwachtingen die gesteld worden aan de dienstverlening van het stadsdeel. Voor de evenementenvergunning geldt dat het hier gaat om duidelijkheid over de afweging tussen de verschillende belangen en over de vraag hoeveel service het stadsdeel verleent aan de verschillende belanghebbenden. Wij vinden dat bij het bepalen van de gewenste kwaliteit van de dienstverlening gekeken wordt naar de vorm die de dienstverlening heeft. Dit gebeurt bij de stadsdelen nog onvoldoende.

Beleidsmatige aandacht dienstverlening evenementenvergunning onvoldoende

De dienstverlening krijgt bij de stadsdelen weinig bestuurlijke aandacht. In de programmabegrotingen geven de stadsdelen enkele algemene uitgangspunten voor dienstverlening, zoals een beoogd waarderingcijfer voor de klanttevredenheid. In het evenementenbeleid staan vooral de betekenis van evenementen voor de stad en de regels per locatie centraal. Wat ontbreekt is een belangenafweging tussen de service die het stadsdeel bij het verlenen van de evenementenvergunning aan de aanvragers verleent en andere belangen, zoals kostenefficiëntie. Dit betekent dat er een belangrijke omissie is. Er moet gestuurd worden op het gewenste niveau van dienstverlening in relatie tot de kosten. Wil het stadsdeel bijvoorbeeld meer service verlenen door de organisator van een evenement te ondersteunen bij het opstellen van een vergunningaanvraag of wil het stadsdeel de vergunningaanvraag sec beoordelen aan de daaraan gestelde eisen?

Aanvragers evenementenvergunning gematigd positief over dienstverlening

De aanvragers van een evenementenvergunning waarderen de dienstverlening van de stadsdelen gemiddeld met een 6,9. Bij het verlenen van een evenementenvergunning bepalen vooral de doorlooptijd, goede informatie en de prijs van de vergunning de mate van waardering door de aanvrager.

¹ De rekenkamer onderzocht de klantgerichtheid van de dienstverlening van stadsdelen bij de producten paspoorten, uittreksels en evenementenvergunningen. De bevindingen over paspoorten en uittreksels worden in een afzonderlijk rapport gepubliceerd.

Gemiddelde doorlooptijd veelal langer dan acht weken

De stadsdelen zijn gehouden aan wettelijke termijnen van 8 weken voor het verlenen van de evenementenvergunning. Op basis van de beschikbare gegevens constateren we dat de stadsdelen de vergunning gemiddeld binnen acht weken verlenen. Tegelijkertijd zien we dat ongeveer een derde van de aanvragers de vergunning niet binnen acht weken geleverd krijgt. Voor een deel is dit te verklaren door de grote evenementen. Bij grote evenementen kost het afwegen van de verschillende belangen meer tijd, waardoor het verlenen van een evenementenvergunning bij grote evenementen meer dan acht weken kost.

Transparantie voor organisator evenement onvoldoende

Goede informatie is een ander element dat belangrijk is voor de waardering bij de aanvragers. Het gaat hierbij vooral om informatie over het verloop van het proces, zoals de aanvraagtermijn, verwachte doorlooptijden, aan te leveren gegevens en andere belanghebbenden. De stadsdelen hanteren naast de richtlijnen van de centrale stad verschillende aanlevertermijnen bij grote evenementen. Deze informatie is wel opgenomen in het digitale loket en de beleidskaders van de stadsdelen, maar dit is verwarrend voor een aanvrager die een aanvraag in verschillende stadsdelen doet. Verder worden de organisatoren van een evenement naast de leges voor de evenementenvergunning veelal geconfronteerd met bijkomende kosten. Veel voorkomende kosten zijn precariobelasting, kosten voor een tijdelijke verkeersmaatregel of een drank- en horecaontheffing. Het is op voorhand niet altijd duidelijk dat de aanvrager van een evenementenvergunning met deze kosten te maken krijgt.

Kosten evenementenvergunning moeilijk te bepalen

De kosten voor het verlenen van de evenementenvergunning worden voornamelijk bepaald door de personele uren die nodig zijn om een vergunning te verlenen. De vergunningmedewerkers bij de stadsdelen schrijven geen tijd en kunnen alleen op basis van schattingen de tijdsbesteding bepalen. We constateren dat de geschatte tijdsbestedingen grote verschillen laten zien bij de stadsdelen. Zo varieert de tijdsbesteding van het verlenen van een kleine evenementenvergunning van 2 uur tot 7 uur. De gemiddelde geschatte kosten voor het verlenen van een kleine evenementenvergunning bedragen ongeveer € 350. Gezien de uiteenlopende schattingen tussen de stadsdelen voor de bestede uren voor het verlenen van een vergunning is de bandbreedte voor de geschatte kosten voor de vergunning ook erg groot. Voor grote evenementen zijn de kosten van de vergunningverlening helemaal niet te bepalen, omdat de stadsdelen niet tijdschrijven, hiervan geen tijdsbesteding kunnen aangeven of de wel opgegeven schattingen te veel uiteenlopen. Om zicht te houden op de kosten en daarmee de kostendekkendheid te bepalen is zicht op de tijdsbesteding van de vergunningverlening bij kleine en grote evenementen noodzakelijk.

Werkwijze verlenen evenementenvergunning verschilt

We constateerden tijdens het onderzoek dat de werkwijze bij de stadsdelen bij het verlenen van een evenementenvergunning verschilt. Dit verschil zien we bijvoorbeeld bij de service die de stadsdelen aan de organisator van een evenement bieden en in de mate waarin extern advies wordt gevraagd. Zo hebben de stadsdelen Centrum en Zuid meer personeel in dienst voor de service en coördinatie van evenementen dan de andere stadsdelen en vraagt stadsdeel Zuid voor ieder evenement een advies aan politie en brandweer. Stadsdeel NieuwWest doet dat vrijwel nooit. Een dergelijk verschil in werkwijze kan een beleidsmatige afweging als grondslag hebben, maar dit hebben wij niet kunnen constateren. Wij achten het van belang dat de stadsdelen de verschillen in werkwijze onderkennen en op basis daarvan bepalen welke efficiencywinst er te behalen valt.

Aanbevelingen

De rekenkamer formuleerde de volgende aanbevelingen voor de stadsdelen:

1. Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening beleidsmatig en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen.
2. Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverleningen de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.
3. Wees transparant voor de organisator van een evenement.
4. Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedures daarop aan.
5. Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze.
6. Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.
7. Zorg voor een goed managementinformatiesysteem.

Reacties en nawoord

De rekenkamer heeft de dagelijks besturen van de stadsdelen gevraagd een reactie te geven op de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. De aanbevelingen van de rekenkamer zijn door de stadsdelen in algemene zin overgenomen. De bestuurlijke reacties en het nawoord van de rekenkamer daarop zijn integraal opgenomen in het bestuurlijk rapport.

Leeswijzer

Voor u ligt het bestuurlijk rapport van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam ('de rekenkamer') van het onderzoek naar dienstverlening bij de evenementenvergunning. De rekenkamer voerde haar onderzoek uit aan de hand van de volgende centrale onderzoeksvraag:

In hoeverre is er bij de dienstverlening van de producten: paspoorten, uittreksels en evenementenvergunningen sprake van een doelmatige en doeltreffende werkwijze?

De probleemstelling is beantwoord aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre is bij de stadsdelen de dienstverlening bij evenementenvergunningen van een goede kwaliteit?
2. In hoeverre hebben de stadsdelen voldoende inzicht in de kosten van dienstverlening bij evenementenvergunningen om een doelmatige werkwijze mogelijk te maken?

Het volledige onderzoeksrapport bestaat uit twee delen: het bestuurlijk rapport en het onderzoeksrapport. In het bestuurlijk rapport staan de belangrijkste bevindingen en de conclusies en aanbevelingen.

Bestuurlijk rapport

Het bestuurlijk rapport is bedoeld voor degene die snel op hoofdlijnen bekend wil raken met de bestuurlijke inhoud. Het bestuurlijk rapport geeft antwoord op de vraag hoe de kwaliteit van dienstverlening bij de verlening van evenementenvergunningen wordt beoordeeld en hoe de kosten hiervan kunnen worden bepaald. Het bevat een samenvatting van de bevindingen en conclusies uit het onderzoeksrapport, geeft inzicht in de aanbevelingen en de reactie van de dagelijks besturen van de stadsdelen hierop. Het bestuurlijk rapport wordt afgesloten met het nawoord van de rekenkamer op de reacties.

Onderzoeksrapport

Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen. Ook bevat het informatie over de totstandkoming en achtergrond van het onderzoek en de door de rekenkamer gehanteerde toetsaspecten. In de bijlagen van het onderzoeksrapport is de lijst van geraadpleegde personen te vinden, een overzicht van geraadpleegde literatuur en details van het onderzoek naar klanttevredenheid.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Leeswijzer	7
1 Dienstverlening	11
1.1 Probleemstelling en onderzoeksvragen	11
1.2 Klanttevredenheid	12
1.3 Kosten	15
2 Bevindingen	17
2.1 Beleid en normen	17
2.2 Verleende vergunningen	18
2.3 Tevredenheid klanten	19
2.4 Voorwaarden voor tevredenheid	21
2.5 Tevredenheid en voorwaarden	23
2.6 Kosten	23
3 Analyse en aanbevelingen	25
3.1 Is beleid voor het verlenen van evenementenvergunningen nodig?	25
3.2 Hoe kan de tevredenheid van de aanvragers worden verhoogd?	27
3.3 Hoe kan de efficiency van de uitvoering worden verbeterd?	28
4 Bestuurlijke reacties en nawoord rekenkamer	31
4.1 Bestuurlijke reacties	31
4.2 Nawoord rekenkamer	47

1 Dienstverlening

1.1 Probleemstelling en onderzoeksvragen

De probleemstelling voor dit onderzoek luidt:

In hoeverre is er bij de dienstverlening van de producten: paspoorten, uittreksels en evenementenvergunningen sprake van een doelmatige en doeltreffende werkwijze?

Hierbij wordt doelmatigheid beoordeeld aan de hand van de kosten en doeltreffendheid aan de hand van de kwaliteit van de dienstverlening. Een toetsing van de kwaliteit van dienstverlening kan via subjectieve criteria (vooral de tevredenheid of de waardering van de klant) gebeuren of via meer objectieve criteria (de voorwaarden voor tevredenheid, zoals de wachttijd bij de balie of de doorlooptijd van een vergunning).

De probleemstelling zal worden beantwoord aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre is bij de stadsdelen de dienstverlening bij evenementenvergunningen van een goede kwaliteit?
2. In hoeverre hebben de stadsdelen voldoende inzicht in de kosten van dienstverlening bij evenementenvergunningen om een doelmatige werkwijze mogelijk te maken?

Het onderzoek naar dienstverlening bij de stadsdelen heeft betrekking op paspoorten, uittreksels en de evenementenvergunning. Dit zijn verschillende soorten producten, die op verschillende wijze verleend worden en waarbij de relatie tussen de klant en de overheid een andere vorm aanneemt. Marcel Hoogwout geeft in zijn boek *De rationaliteit van de klantgerichte overheid* een overzicht van soorten overheidsdienstverlening. Het verstrekken van paspoorten en uittreksels deelt hij in bij de categorie inschrijvingsbewijzen en het verlenen van een vergunning hoort bij vergunningen en ontheffingen. Bij het verstrekken van een paspoort of uittreksels verstekt de overheid een document. Hiermee kan de aanvrager een bepaald recht bewijzen. De burger kan hierbij gezien worden als een individuele klant. Bij het verlenen van een evenementenvergunning toetst de overheid de vergunningaanvraag aan het collectieve belang. De aanvrager is hierbij een individuele klant, maar de overheid moet rekening houden met het collectieve belang.²

Bij de uitvoering van het onderzoek en de rapportage hebben we onderscheid gemaakt tussen dienstverlening bij paspoorten en uittreksels en de dienstverlening bij de evenementenvergunning. We hebben hierin ook aanleiding gezien om uiteindelijk tot twee afzonderlijke publicaties te komen. We hebben voor dit onderzoek wel dezelfde uitgangspunten voor klanttevredenheid en de kosten gehanteerd, deze

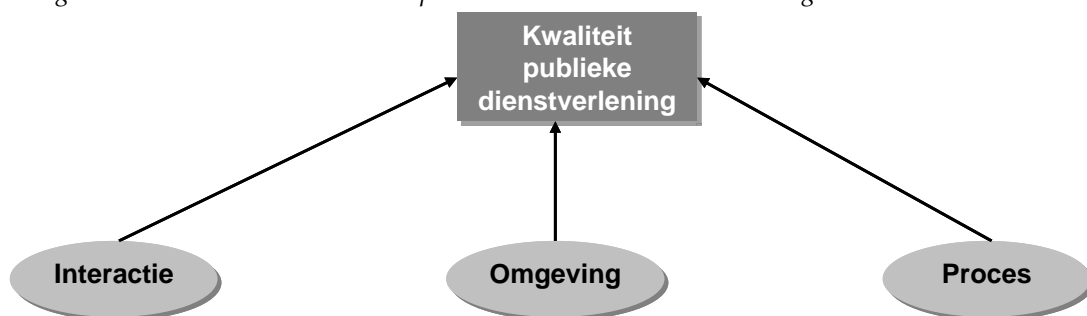
² Marcel Hoogwout (2010), *De rationaliteit van de klantgerichte overheid*, Nieuwegein, p. 56.

worden in de volgende paragrafen beschreven. Ook geven we kort de gekozen aanpak voor dit onderzoek per onderdeel weer.

1.2 Klanttevredenheid

Wanneer is de dienstverlening van voldoende kwaliteit? Het simpele en voor de handliggende antwoord is: als de klant tevreden is. Bij dat antwoord wordt er van uitgegaan dat kwaliteit een subjectief begrip is en dus alleen subjectief (via het oordeel van de klant) kan worden bepaald³. In deze benadering is de gedachte veelal dat die tevredenheid ontstaat als alles loopt zoals de klant verwacht en dat er ontevredenheid ontstaat als er een verschil is tussen de verwachte en de ervaren kwaliteit. De verwachte kwaliteit kan gebaseerd zijn op persoonlijke behoeften, ervaringen van mensen uit het verleden, allerlei informatie en/of beelden uit gesprekken met anderen en het 'imago' van de gemeente. Bij de – aan de balie - ervaren kwaliteit is een onderscheid te maken tussen (zie figuur 1.1), de interactie (het contact met de ambtenaar), de omgeving (de locatie, waaronder de toegankelijkheid en de bereikbaarheid) en het proces (het product: reisdocument of de vergunning en de moeite die het kostte om het te verkrijgen).

Figuur 1.1 – Factoren van invloed op de kwaliteit van de dienstverlening



Bewerkt door de rekenkamer, gebaseerd op: Brady, M.K. en Cronin, Jr. J.J., Some new Thoughts on conceptualizing perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, volume 65, 2001.

Bij interactie, omgeving en proces kan de kwaliteit worden bepaald door te vragen naar het oordeel van de klant. Dan wordt dus eigenlijk direct de kloof gemeten tussen de verwachte en ervaren kwaliteit. Het ligt voor de hand dat die ervaren kwaliteit toch wel enige relatie heeft met de werkelijkheid. Beleid gericht op het verbeteren van de kwaliteit zal zich moeten richten op het verbeteren van die objectieve aspecten van de interactie, omgeving en proces bij de dienstverlening, waarvan het waarschijnlijk is dat ze de ervaren kwaliteit zullen beïnvloeden. We zouden deze aspecten ook

³ M.K. Brady and J.J. Cronin (2001): Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach, *Journal of Marketing* Volume 65.

C. Grönroos (1982): *Strategic management and marketing in the service sector*, Helsingfors, Swedish School of Economics and Business Administration.

V.A. Zeithaml, A. Parasuraman and L.L. Berry (1990): *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press.

voorwaarden voor de tevredenheid kunnen noemen. In verschillende onderzoeken is geprobeerd om te bepalen wat die objectieve criteria voor de kwaliteit van dienstverlening zijn.⁴ In figuur 1.2 zijn 8 criteria opgenomen waarop dienstverlening volgens de onderzoeken kan worden beoordeeld.

Figuur 1.2 – Objectieve criteria kwaliteit dienstverlening

Criteria	Omschrijving	Indicator
Bereikbaarheid	De mogelijkheden voor burgers om gebruik te kunnen maken van de dienst	openingstijden
Beschikbaarheid	De aanwezige capaciteit om burgers mee te helpen	% diensten dat direct foutloos geleverd wordt
Transparantie	De mate waarin informatie duidelijk, makkelijk en snel te vinden is	aanwezigheid van informatie over de wachttijd
Wachttijd	De tijd die de burger moet wachten aan de balie	de tijd tussen de aanmelding en het contact met de ambtenaar
Levertijd	De tijd tussen het eerste contact en het daadwerkelijk leveren van de dienst	de doorlooptijd tussen het eerste contact en de daadwerkelijke levering van de dienst
Prijs	De prijs van de dienst	de prijs
Behandeling	De mate waarin burgers correct en deskundig worden behandeld	de professionaliteit en de deskundigheid van de medewerker
Betrouwbaarheid	De volledigheid en juistheid van de dienst	% klachten en % correct afgehandelde klachten

Ook bij deze objectieve criteria kan een onderscheid gemaakt worden tussen interactie, omgeving en procescriteria. De meeste van de hierboven genoemde criteria kunnen aan het proces worden gerelateerd zoals beschikbaarheid, wachttijd, levertijd, prijs en betrouwbaarheid. De professionaliteit en de deskundigheid van de medewerker komt vooral in de interactie met de burger tot uitdrukking en dat geldt in zekere mate ook voor het criterium transparantie. De bereikbaarheid is een kenmerk van de omgeving. In figuur 1.3 is dit schematisch weergegeven.

⁴ H. Albeda, S. van Keulen en L. Bloemers (2007): De effecten van de introductie van een kwaliteitshandvest: Een onderzoek naar de invloed van een kwaliteitshandvest op de kwaliteit van de publieke dienstverlening, Amsterdam, TNSnipo

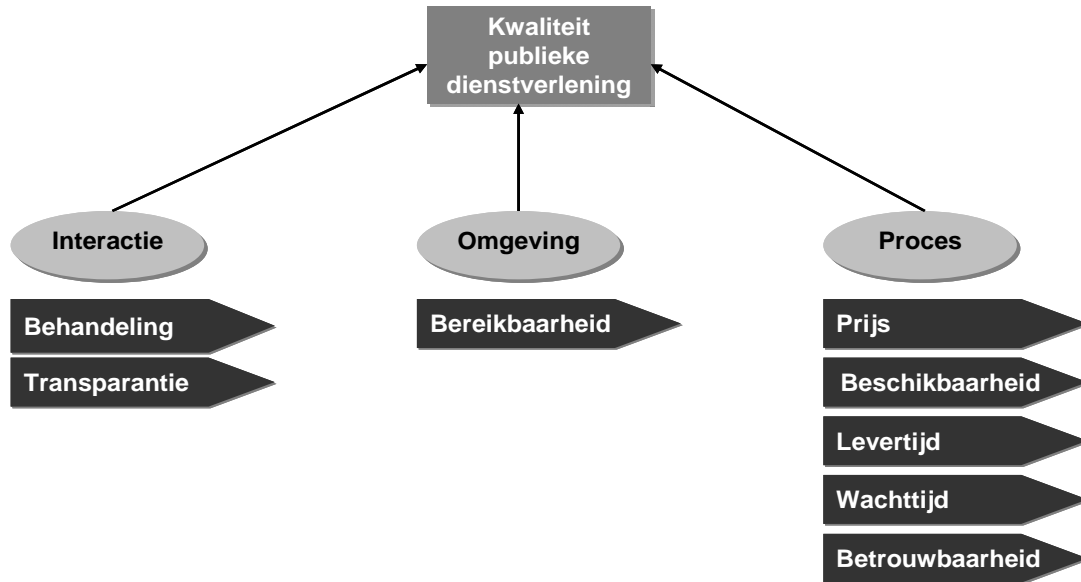
Burgerlink (2009): In 7 stappen naar een kwaliteitshandvest: Een invoeringsplan voor overheidsorganisaties, Den Haag, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

PriceWaterhouseCoopers (2007): Servicenormen op basis van klachtenanalyse: Een handreiking aan overheidsinstanties ter verbetering van hun dienstverlening, Amsterdam, PriceWaterhouseCoopers

Quint Result Onderzoek (2010): Benchmark Publiekzaken 2010: Eindrapport, Amsterdam, Quint Result Onderzoek

TNSnipo (2009): Eindrapportage benchmark dienstverlening Amsterdam 2009, Amsterdam, TNSnipo

Figuur 1.3 – Kwaliteit publieke dienstverlening



Deelvragen kwaliteit dienstverlening

In lijn met bovenstaande uitgangspunten over de kwaliteit van dienstverlening kan de eerste onderzoeksvraag nader worden uitgesplitst in deelvragen. We stellen ons eerst de vraag welke normen de stadsdelen gesteld hebben om de kwaliteit van dienstverlening te bepalen en of daarin bovenstaande normen uit de literatuur zijn terug te vinden. Vervolgens beoordelen wij of de stadsdelen de normen weten te realiseren. Conform de geïntroduceerde tweedeling maken we daarbij een onderscheid tussen subjectieve en objectieve normen, oftewel tevredenheid en de voorwaarden voor tevredenheid. Dit leidt tot de volgende onderzoeksvragen:

1. In hoeverre is bij de stadsdelen de dienstverlening bij evenementenvergunningen van een goede kwaliteit?
 - a. Welke normen hebben de stadsdelen voor dienstverlening gesteld?
 - b. Wat is de waardering van de klanten voor de dienstverlening? En voldoen de stadsdelen daarmee aan de normen?
 - c. Wat zijn de objectieve kwalitatieve karakteristieken van de dienstverlening? En voldoen de stadsdelen daarmee aan de normen?
 - d. Wat is de verklaring voor verschillen tussen normen en resultaten?

Aanpak kwaliteit dienstverlening

De subjectieve kwaliteit is in dit onderzoek achterhaald met behulp van een enquête onder burgers en ondernemers, die een evenementenvergunning hebben aangevraagd. Die enquête is telefonisch uitgevoerd. In totaal hebben we 158 aanvragers van een evenementenvergunning gesproken. De objectieve kwaliteit beoordelen we aan de hand van eerder uitgevoerde onderzoeken en gegevens die de stadsdelen zelf beschikbaar hebben gesteld.

1.3 Kosten

Bij de kosten is vooral transparantie over de kosten van de verschillende elementen bij de verlening van de evenementenvergunning van belang. Dat moet een zekere garantie vormen voor de doelmatigheid van de dienstverlening. In een kostenmodel kunnen de verschillende onderdelen, waaruit de kosten bestaan, worden ondergebracht. Vanwege de vergelijkbaarheid sluit het door ons gebruikte kostenmodel aan bij het model zoals dat is ontwikkeld in opdracht van de directeuren Dienstverlening en Bedrijfsvoering van de stadsdelen.⁵

Deelvragen kosten

De onderzoeksvraag over de kosten kunnen we nader uitsplitsen in de volgende deelvragen:

2. In hoeverre hebben de stadsdelen voldoende inzicht in de kosten van dienstverlening bij evenementenvergunningen om een doelmatige werkwijze mogelijk te maken?
 - a. Hoe verloopt het (dienst)verleningsproces bij het verlenen van de evenementenvergunning?
 - b. Welke elementen bepalen de kosten per product?
 - c. Kunnen we een algemeen kostenmodel ontwikkelen om de kosten van de dienstverlening van de producten te bepalen?
 - d. Kunnen de stadsdelen de informatie over deze kosten leveren?
 - Zo ja, wat is de hoogte van kosten?
 - Zo nee, waarom lukt dit niet?
 - e. Hoe verhouden de kosten van de stadsdelen zich tot elkaar?

Aanpak kosten

De eerste stap voor inzicht in de kosten is kennis van het dienstverleningsproces van de evenementenvergunning. De verschillende onderdelen van het proces bepalen de kosten van de dienstverlening. Om hier zicht op te krijgen voerden we gesprekken met de medewerkers van de stadsdelen. Aan medewerkers van de stadsdelen is gevraagd of zij het door ons gehanteerde kostenmodel kunnen invullen. Daarna zijn de verschillen in kosten tussen de stadsdelen geanalyseerd, waarbij we de kostendekkendheid en het aantal afgegeven producten hebben betrokken. Verder is nagegaan wat de redenen zijn voor lacunes bij de stadsdelen in het inzicht in de kosten.

⁵ Kostprijsmodel bij het verlenen van vergunningen, in opdracht van de directeuren Dienstverlening en directeuren BVO van de Amsterdamse stadsdelen, juli 2011.

2 Bevindingen

Op basis van ons onderzoek kunnen we constateren dat de dienstverlening van de evenementenvergunning bij de Amsterdamse stadsdelen nog onvoldoende doeltreffend en doelmatig is. In dit hoofdstuk zijn onze belangrijkste bevindingen te vinden over de dienstverlening bij het verlenen van de evenementenvergunning.

2.1 Beleid en normen

Bij het verlenen van vergunningen voor evenementen gaat het om specifiek soort dienstverlening, waarbij de beleiduitgangspunten rond evenementen een rol zullen spelen. De gemeente en de stadsdelen zullen de komst van sommige evenementen willen stimuleren, omdat het de aantrekkingskracht van de stad of het stadsdeel vergroot of een positief effect heeft op saamhorigheid en cohesie in wijken. Bij het verlenen van een vergunning of het vaststellen van voorwaarden moet natuurlijk ook rekening worden gehouden met het veiligheidsaspect en neveneffecten als overlast. De gemeente en de stadsdelen dienen dus bij het verlenen van evenementenvergunningen verschillende belangen af te wegen: die van de aanvrager van de vergunning, maar ook die van de omwonenden en die van het 'collectieve belang'.

Bij de dienstverlening rond evenementenvergunningen zijn zowel het beleid voor dienstverlening als het beleid voor evenementen relevant. In beide vormen van beleid verwachten wij uitgangspunten voor de kwaliteit van de dienstverlening aan te treffen. In het beleid voor dienstverlening zijn dat de algemene uitgangspunten zoals die in het inleidende hoofdstuk zijn geïntroduceerd. Vanuit het perspectief van het evenementenbeleid verwacht je extra aandacht voor de interactie omdat aanvragers immers niet alleen beleefd te woord moeten worden gestaan, maar soms ook extra moeten worden gefaciliteerd of juist ontmoedigd.

Beleid en normen dienstverlening beperkt

Het stedelijk beleid over kwaliteit van de dienstverlening is vastgelegd in de *Visie Dienstverlening* (2010)⁶ en de *ServiceCode Amsterdam* (2007). Voor de uitvoering van de *Visie Dienstverlening* is het *Programmaplan Dienstverlening* opgesteld met acht concrete projecten. De *Visie Dienstverlening* is in februari 2011 door de gemeenteraad aangenomen. De *Visie Dienstverlening* was in maart 2010 al ambtelijk en bestuurlijk vastgesteld. Het *Programmaplan Dienstverlening* en het *Eindbeeld Stadsloket* als uitwerking van de visie waren toen al ambtelijk vastgesteld. In de *ServiceCode* zijn vooral als afspraken geformuleerde doelen opgenomen, die slechts in een enkel geval in een meetbare norm zijn omgezet.

⁶ De *Visie Dienstverlening* is ambtelijk en bestuurlijk vastgesteld in maart 2010 en door de gemeenteraad besproken en geaccordeerd in februari 2011.

De stadsdelen geven hun uitgangspunten voor dienstverlening weer in de programmabegrotingen. De stadsdelen hebben, met uitzondering van stadsdeel Zuid, geen apart beleid voor dienstverlening opgesteld. In het beleid zijn slechts een beperkt aantal uitgangspunten voor dienstverlening bij vergunningverlening geformuleerd. Die uitgangspunten zijn erg algemeen en nauwelijks in concrete meetbare doelen uitgedrukt. Zo stellen de meeste stadsdelen wel een doel voor de algemene waardering van de klanttevredenheid (meestal rond de 7,5), maar is deze uitsluitend bedoeld voor de waardering van de dienstverlening bij de balie burgerzaken.

Normen vanuit evenementenbeleid beperkt

De gemeenteraad van Amsterdam heeft in oktober 2009 het evenementenbeleid *Evenementen goed voor de stad, de stad goed voor evenementen* vastgesteld. Hierin bepaalt de gemeente dat de aanpak rondom de evenementen in Amsterdam versnipperd is en niet in lijn met het belang van evenementen voor de stad. Daarom kiest de gemeente Amsterdam er voor om jaarlijks enkele evenementen te selecteren die begeleidt worden vanuit het evenementenbureau van de centrale stad. Ook verzorgt het evenementenbureau de vergunningverlening van deze evenementen. Het doel hiervan is het verbeteren van de dienstverlening aan organisatoren van evenementen in Amsterdam. In het beleid wordt vervolgens niet, met behulp van normen, geconcretiseerd wanneer er sprake is van een goede kwaliteit aan dienstverlening.

De meeste stadsdelen hebben ook een evenementenbeleid opgesteld of zijn daar mee bezig. De stadsdelen geven daarin aan welke doelen zij willen realiseren door evenementen naar het stadsdeel te halen. Daarnaast stellen zij nadere regels voor evenementen op bepaalde locaties in het stadsdeel of geven aan welke ondersteuning de stadsdelen de organisator bieden bij het organiseren van het evenement. Het evenementenbeleid van de stadsdelen besteed echter geen aandacht aan de specifieke kwaliteit van de dienstverlening die het verlenen van een evenementenvergunning met zich meebrengt. Ook hebben de stadsdelen in dit beleid geen normen geformuleerd voor de mate van tevredenheid bij de klanten of voor normen voor enkele voorwaarden rond met name de interactie die de mate van tevredenheid kunnen bepalen. Natuurlijk zijn de stadsdelen wel gehouden aan wettelijke normen, zoals de doorlooptijd bij de vergunningverlening. De stadsdelen Noord en Zuid hebben deze norm ook nog expliciet vastgelegd in de programmabegroting.

2.2 Verleende vergunningen

1405 kleine evenementenvergunningen en 125 grote evenementenvergunningen

Het aantal verleende evenementenvergunningen door de stadsdelen bedraagt op jaarbasis ongeveer 1530. Hiervan worden er ongeveer 125 afgegeven voor grote evenementen met op het drukste moment meer dan 2.000 bezoekers. De meeste evenementenvergunningen worden verleend door stadsdeel Centrum, namelijk 360, gevolgd door stadsdeel Zuidoost (275). Stadsdeel Oost geeft de minste vergunningen af (155).

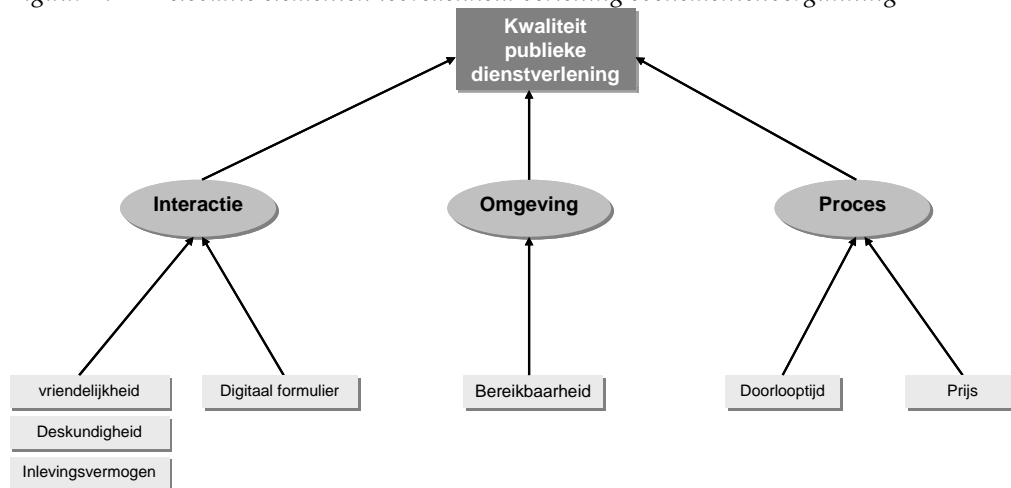
Leges evenementenvergunning lager voor kleine evenementen en hoger voor grote evenementen

De leges, die de aanvrager van een evenementenvergunning moet betalen, zijn afhankelijk van het aantal bezoekers. De tarieven hiervoor in 2010 en 2011 variëren van €174 voor een evenement met minder dan 500 bezoekers tot €3.836 voor een evenement met meer dan 10.000 bezoekers⁷.

2.3 Tevredenheid klanten

De rekenkamer heeft onderzoek uitgevoerd onder aanvragers van de evenementenvergunning. We hebben de respondenten onder meer gevraagd een algemene waardering voor de dienstverlening bij het verlenen van de evenementenvergunning te geven en we hebben daarnaast onderscheid gemaakt naar de drie factoren die de tevredenheid van de dienstverlening bepalen. In figuur 2.2 laten we zien welke elementen bij het verlenen van de evenementenvergunning van belang zijn.

Figuur 2.2 – Relevante elementen tevredenheid verlening evenementenvergunning

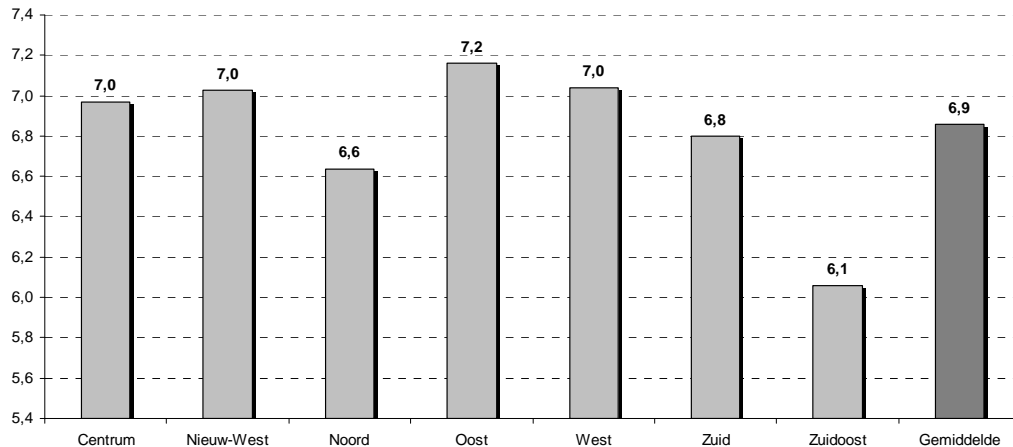


Waardering dienstverlening evenementenvergunning: 6,9

De aanvragers van de evenementenvergunning waarderen de dienstverlening met 6,9 als rapportcijfer. In figuur 2.3 zijn de rapportcijfers per stadsdeel opgenomen.

⁷ Stadsdeel Centrum hanteert enigszins hogere tarieven.

Figuur 2.3 – Gemiddelde rapportcijfers dienstverlening evenementenvergunning stadsdelen



Uit de figuur maken we op dat stadsdeel Zuidoost, met 6,1, in verhouding laag scoort op klanttevredenheid ten opzichte van het gemiddelde.⁸ Bij de andere stadsdelen zijn de verschillen minder groot en schommelen de rapportcijfers meer rond het gemiddelde.

Voor de klanttevredenheid bij vergunningen zijn door de stadsdelen geen streefwaarden bepaald. Voor de klanttevredenheid aan de balie hebben de meeste stadsdelen een norm gesteld. De minimale norm die daarvoor wordt gegeven is 7,3. De waardering van de klanten bij de dienstverlening van een evenementenvergunning is lager.

Doorlooptijd, gebruik digitale formulier en prijs belangrijk bij dienstverlening evenementenvergunning

Zoals uit figuur 2.3 naar voren komt verwachten we dat de waardering van de dienstverlening door de klanten wordt bepaald door de factoren: interactie, omgeving en proces. Een analyse van gegevens van de enquête onder aanvragers van de evenementenvergunning laat zien dat er sprake is van samenhang tussen het algemene rapportcijfer en de mate van tevredenheid over het proces bij de verlening van een evenementenvergunning. Hierbij gaat het meer concreet om de mate van tevredenheid over de doorlooptijd en de prijs van belang. Het relatief lage rapportcijfer zou veroorzaakt kunnen worden doordat de aanvragers van de evenementenvergunning juist deze elementen het laagste waarderen. Ook over de mogelijkheden van het digitale formulier – een aspect van de interactie - is men ontevreden. Over een andere aspect van de interactie, de behandeling door de ambtenaar, is men over het algemeen wel tevreden. Dat geldt ook voor bereikbaarheid.

⁸ Bij deze steekproefomvang kunnen de verschillen tussen stadsdelen ook "toevallig" zijn. De verschillen tussen Zuidoost en de andere stadsdelen zijn wel groot en de verschillen tussen Zuidoost en de meest positief beoordeelde stadsdelen (Oost en West) zijn volgens nadere analyse ook bij deze steekproefomvang significant.

2.4 Voorwaarden voor tevredenheid

In figuur 2.4 onderscheiden we acht criteria die we kunnen typeren als voorwaarden voor tevredenheid. In onderstaande figuur laten we zien welke van deze criteria van toepassing zijn op het verlenen van de evenementenvergunning.

Figuur 2.4 – Objectieve criteria evenementenvergunning

Criteria	Omschrijving	Indicator
Interactie		
Transparantie	De mate waarin informatie duidelijk, makkelijk en snel te vinden is	Toegankelijkheid van de informatie (websites en duidelijkheid proces)
Omgeving		
Bereikbaarheid	De mogelijkheden voor burgers om gebruik te kunnen maken van de dienst	Openingstijden vergunningenloket
Proces		
Levertijd	De tijd tussen het indienen van de aanvraag en het verlenen van de evenementenvergunning	Doorlooptijd Indieningstermijn Uitgiftetermijn
Prijs	De prijs van de evenementenvergunning	Prijs van de evenementenvergunning

Transparantie: nog onvoldoende

De uitgangspunten van het evenementenbeleid vragen om een duidelijke en transparante interactie. Uit een analyse van het beschikbare materiaal en de oordelen van aanvragers constateert de rekenkamer dat de procedure voor de vergunningverlening duidelijker kan worden gemaakt. Een organisator van een evenement kan voor informatie terecht op de website van het stadsdeel, bij het digitaal loket van de gemeente Amsterdam of hij kan direct contact opnemen met het stadsdeel. De informatie die via de openbare kanalen beschikbaar is, biedt onvoldoende duidelijke informatie over de te volgen procedure. Het moet voor de organisator van een evenement direct duidelijk zijn aan welke termijn voor het indienen van een aanvraag hij gehouden is en wanneer hij een definitieve reactie van de gemeente of stadsdeel kan verwachten. De gemeente en de stadsdelen zijn onvoldoende transparant over mogelijk bijkomende kosten bij de organisatie van een evenement. Dit geldt met name voor andere leges die naast de leges voor de evenementenvergunning kunnen worden geheven en mogelijke belastingen die betaald moeten worden.

Levertijd: onvoldoende gegevens beschikbaar

Voor de evenementenvergunning geldt dat deze in principe binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag moet zijn verleend. Voor grote evenementen is deze termijn echter niet haalbaar. Het verlenen van een vergunning voor een groot

evenement kost meer tijd dan het verlenen van een vergunning voor een klein evenement. Bij het bepalen van de levertijd moet dan ook onderscheid worden gemaakt in kleine en grote evenementen. Uit de aan ons verstrekte gegevens van de stadsdelen bleek dat het lastig was om betrouwbare gegevens aan te leveren over de doorlooptijd bij het verlenen van de vergunning. Het maken van een onderscheid in kleine en grote evenementen bleek alleen in drie stadsdelen mogelijk (Centrum, Nieuw-West en Oost). Om toch enig inzicht te krijgen in de doorlooptijd van het verlenen van een evenementenvergunning hebben we de gemiddelde doorlooptijd bepaald van alle vergunningen. Op basis daarvan kan geconcludeerd worden dat stadsdeel Centrum gemiddeld de minste tijd (5,5 weken) nodig heeft om een evenementenvergunning te verlenen (met uitzondering van Koninginnedagen evenementen). In de stadsdelen Nieuw-West en Zuid duurt dit met gemiddeld meer dan 9 weken het langst. In tabel 2.1 geven we de gemiddelde levertijd per stadsdeel weer.

Tabel 2.1 – Levertijd per stadsdeel: gemiddeld aantal weken, minder dan acht weken en meer dan acht weken

Stadsdeel	Gemiddeld Aantal weken	Minder dan 8 weken in %	Meer dan 8 weken in %
Centrum	5,5*	87%	13%
Nieuw-West	9,1	65%	35%
Noord ⁹	7,8	61%	39%
Oost	7,0	72%	28%
West	7,6	60%	40%
Zuid	9,4*	n.b.	n.b.
Zuidoost	n.b.	n.b.	n.b.

* De Koninginnedagen evenementen zijn hierin niet meegenomen. Stadsdeel Centrum schat in dat de doorlooptijd voor Koninginnedagen evenementen ongeveer 11 weken bedraagt. Dit betekent dat de gemiddelde doorlooptijd naar verwachting rond de 9 weken zal liggen.

Tabel 2.1 laat zien dat gemiddeld genomen de stadsdelen Centrum, Oost, Noord en West de vergunningen binnen acht weken verlenen. De percentages waarbij het niet lukt om de vergunning binnen acht weken te verlenen zijn hoog. In de stadsdelen Nieuw-West, Noord en West zijn deze 35% of hoger.

De stadsdelen Noord en Zuid hebben doelen gesteld voor de te realiseren levertijd van de vergunning. Dit zijn echter wettelijke termijnen waar alle stadsdelen aan gehouden zijn. Uit de analyse van de doorlooptijd blijkt dat de stadsdelen de termijn om binnen acht weken een evenementenvergunning te verlenen in veel gevallen niet halen. Voor grote evenementen is deze termijn ook niet realistisch maar ook bij veel kleine evenementen lukt het de stadsdelen niet om de termijn van acht weken te realiseren.

⁹ De gegevens van stadsdeel Noord heeft de rekenkamer berekend op basis van de door het stadsdeel opgegeven uitgiftedatum. In stadsdeel Noord blijkt de uitgiftedatum veelal niet de datum te zijn waarop de vergunning is verleend. Dit betekent dat de weergegeven gegevens een globaal beeld geven van de doorlooptijd van stadsdeel Noord.

Bereikbaarheid en prijs: variatie is groot

Het aspect bereikbaarheid hebben we getoetst aan de openingstijden van het vergunningenloket. Die blijken nogal uiteen te lopen: van 15 uur per week in stadsdeel Zuidoost tot 45 uur per week in stadsdeel Oost. Voor het aspect prijs hebben we de leges van de evenementenvergunning van Amsterdam vergeleken met die in de andere drie grote steden en enige omliggende gemeenten. Uit deze vergelijking blijkt dat de prijs voor een vergunning voor een klein evenement niet hoog is, maar dat de prijs voor grote evenementen wel aan de hoge kant is.

2.5 Tevredenheid en voorwaarden

Tevredenheid van de klant en voorwaarden tevredenheid geven geen eenduidig beeld

De subjectieve waardering door de klant spoort niet zonder meer met de feitelijke situatie op basis van objectieve karakteristieken. Als de tevredenheid van de aanvrager over de doorlooptijd en de transparantie wordt vergeleken met de objectieve gegevens over de doorlooptijd dan is daar op basis van de beschikbare gegevens geen relatie tussen te ontdekken. Bij de bereikbaarheid ligt dat iets anders. Bij de stadsdelen met de minste openingsuren van het vergunningenloket blijken gemiddelde de de aanvragers het minst tevreden. Gezien de verschillen tussen de stadsdelen in resultaten en het beperkte gebruik van de balie door organisatoren van een evenementenvergunning verbinden we hier geen conclusies aan. Het is echter wel interessant om nader onderzoek te doen naar het verschil in waardering tussen de tevredenheid en de voorwaarden voor tevredenheid bij de dienstverlening.

2.6 Kosten

Kosten verlenen evenementenvergunning moeilijk te bepalen

De stadsdelen kunnen slechts op een globale wijze de kosten voor het afgeven van evenementenvergunningen bepalen. Omdat er geen tijd wordt geschreven, kunnen de kosten vooralsnog alleen bepaald worden op grond van schattingen over de tijd die medewerkers van stadsdelen besteden aan hun werkzaamheden. Uitgaande van de door de stadsdelen geschatte gemiddelde tijdsbesteding van 4½ uur zijn de gemiddelde kosten voor het verlenen van een vergunning voor een klein evenement bij de stadsdelen zelf ongeveer € 350. Als rekening wordt gehouden met de kosten van externe adviseurs komt hier nog ongeveer € 250 bij. De bandbreedte van de geschatte kosten per stadsdeel is echter zeer ruim: de kosten van het duurste stadsdeel (Zuidoost) zijn ongeveer € 400 méér per vergunning dan die van het goedkoopste (Centrum). Verder constateert de rekenkamer dat een controle van deze uitkomsten door de formatie te relateren aan het aantal afgegeven vergunningen tot een hogere gemiddelde tijd per vergunning leidt.

De kosten voor het verlenen van vergunningen voor grote evenementen zijn op dit moment niet te bepalen, omdat de stadsdelen hiervan geen tijdsbesteding kunnen aangeven óf de wel opgegeven schattingen lopen te veel uiteen. Uit de formatie, die een aantal stadsdelen hiervoor inzetten is af te leiden dat de bestede tijd voor grote

evenementen eerder een kwestie van dagen dan van uren is. Hoewel de kosten dus slechts moeizaam te bepalen zijn, verwacht de rekenkamer dat het verlenen van evenementenvergunningen niet kostendekkend is.

Onderscheid tussen noodzakelijke en meer servicegerichte activiteiten onduidelijk

De kosten voor het afgeven van evenementenvergunningen zijn moeilijk te bepalen omdat bij het verlenen van deze vergunningen sprake is van een naadloze overgang van de noodzakelijke, minimale taken om een vergunning af te geven naar de activiteiten die de gemeente verricht in het kader van wat we – bij gebrek aan een betere naam – ‘serviceverlening’ of ‘coördinatie’ noemen. De gemeente en de stadsdelen doen dit omdat zij belang hechten aan het laten plaatsvinden van evenementen: het is goed voor de samenlevingsopbouw, het is goed omdat er dan wat te doen valt voor de bewoners, wat ook goed is voor de detailhandel en de horeca, of het is goed omdat zo de naam van de gemeente of het stadsdeel beter wordt, wat een aanzuigende werking kan hebben op de aantrekkingskracht (bijvoorbeeld voor de woningmarkt of de vestiging van bedrijven).

In de opgegeven schattingen van de stadsdelen lopen de twee activiteiten – vergunningverlening en coördinatie – door elkaar. Dit kan een belangrijke verklaring zijn voor de gevonden verschillen tussen de stadsdelen.

Onderscheid werkzaamheden evenementenvergunning en andere vergunningen niet duidelijk

Een organisator van een evenement dient vaak niet alleen een evenementenvergunning aan te vragen, maar ook andere vergunningen (objectvergunning, ontheffing voor tijdelijke verkeersmaatregelen). Vanuit het oogpunt van kostenbepaling is het van belang welke activiteiten van de gemeente gericht zijn op het verlenen van de evenementenvergunning en welke op andere vergunningen. Het is de rekenkamer opgevallen dat de centrale stad en de stadsdelen hierbij niet op dezelfde manier omgaan met het artikel uit de APV dat de zogenaamde samenloop van verschillende vergunningen regelt.

3 Analyse en aanbevelingen

De rekenkamer onderzocht de dienstverlening bij het verstrekken van paspoorten, uittreksels en het verlenen van evenementenvergunningen door de zeven Amsterdamse stadsdelen. Het startpunt daarbij was de tevredenheid van de klanten over de dienstverlening. Daarnaast is er aandacht besteed aan een aantal objectieve karakteristieken van de dienstverlening, die beschouwd kunnen worden als voorwaarden voor tevredenheid. In dit hoofdstuk geven we onze analyse en aanbevelingen voor de dienstverlening bij het verlenen van de evenementenvergunning.

3.1 Is beleid voor het verlenen van evenementenvergunningen nodig?

Bij het verlenen van vergunningen voor evenementen gaat het om specifiek soort dienstverlening, waarbij de beleiduitgangspunten rond evenementen een rol zullen spelen. Bij de dienstverlening rond evenementenvergunningen zijn met andere woorden zowel het beleid voor dienstverlening als het beleid voor evenementen relevant, zoals we hierboven uiteen hebben gezet. In beide vormen van beleid verwachten wij uitgangspunten voor de kwaliteit van de dienstverlening aan te treffen.

De rekenkamer constateert dat de stadsdelen weinig aandacht besteden aan de doelen die gesteld kunnen worden bij dienstverlening. Dit geldt voor de dienstverlening door de afdeling burgerzaken, maar zeker voor de dienstverlening door de afdeling vergunningen. Voor de dienstverlening bij de vergunningverlening besteden de stadsdelen in hun begrotingen hooguit aandacht aan het behalen van de wettelijke termijnen. De dienstverlening lijkt in Amsterdam eerder als een uitvoeringsprobleem te worden benaderd dan als een beleidsprobleem en die uitvoering krijgt vervolgens weinig bestuurlijke aandacht krijgen. Zelfs bij de verandering van de uitvoering, die door het *Programmaplan Dienstverlening* in gang wordt gezet, is de bestuurlijke aansturing beperkt. De weinige beleidsuitgangspunten die de gemeente voor de dienstverlening heeft opgesteld, sturen niet, maar functioneren hooguit als een verzameling los van elkaar staande randvoorwaarden voor de uitvoering.

Sommige vinden dit gebrek aan aandacht niet raar of zelfs terecht. Het gebrek aan politiek en bestuurlijke aandacht voor dienstverlening hangt volgens Hoogwout (2011) samen met de dualisering. Dienstverlening wordt door de raad als een uitvoeringskwestie gezien, waarvoor het college verantwoordelijk is. Alleen wanneer er een duidelijke verslechtering optreedt in de dienstverlening, heeft de raad de neiging zich actief te bemoeien met het onderwerp dienstverlening. Hoogwouts opvatting is in lijn met de negatieve gezagshypothese van Tops (1995). Met goede dienstverlening kan het bestuur zijn gezag niet vergroten, met slechte dienstverlening

kan het bestuur wel gezag verliezen.¹⁰ Vanuit een dergelijke invalshoek is dienstverlening alleen een noodzakelijk beleidsaandachtspunt als het niet goed gaat.

Er bestaan echter ook andere opvattingen, waarbij veel meer de directe politieke relevantie van dienstverlening wordt onderstreept. Volgens die opvattingen, die doorklinken in publicaties van de VNG, leidt een betere uitvoering van de dienstverlening door de overheid tot meer vertrouwen van de inwoners in het bestuur.¹¹ Hoewel niet duidelijk is of deze opvatting door feiten wordt onderbouwd, impliceert deze benadering dat dienstverlening wel de nodige beleidsaandacht verdient.

Onze opvatting is dat zeker bij de dienstverlening in het kader van het evenementen een beleidspassiviteit niet gewenst is. Gegeven het belang dat aan evenementen wordt gehecht, hoort ook deze dienstverlening beleidsmatige aandacht te krijgen.

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening beleidsmatig en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen
De gewenste kwaliteit van de dienstverlening kan niet uitsluitend worden bepaald door een streefwaarde te bepalen voor de te behalen klanttevredenheid. Voor de afweging van de gewenste kwaliteit van dienstverlening is de *soort* van de dienstverlening van belang in relatie tot de kosten. Een stadsdeel zal soms ervoor kiezen om extra service te verlenen om daarmee bijvoorbeeld meer evenementen in het stadsdeel te laten plaatsvinden, maar kan er ook voor kiezen om alleen de vergunningaanvragen sec te beoordelen aan de daaraan gestelde eisen. Serviceverlening kan bestaan uit het opstellen van de vergunningaanvraag, het oplossen van praktische problemen zoals het regelen van apparatuur voor de geluidsmetingen en het voeren van buurtoverleg om de overlast te beperken. Het verlenen van extra service betekent dat het verlenen van een vergunning meer kost. Met oog op doelmatig moet een bewuste afweging worden gemaakt tussen de noodzaak van een bepaald kwaliteitsniveau en de kosten die daarmee gemoeid zijn.

Bij het verlenen van een evenementenvergunning heeft de overheid niet alleen te maken met een organisator van een evenement, maar ook met andere belanghebbenden, zoals omwonenden van het evenemententerrein voor wie de overlast beperkt moet blijven of de bezoekers van het evenement voor wie de veiligheid gewaarborgd moet worden. Het kost tijd om dat allemaal zorgvuldig te doen waardoor het belang dat een organisator van het evenement heeft bij afhandeling binnen de vastgestelde doorlooptijd, nogal eens uit het oog wordt verloren. Aandacht besteden aan meer aspecten betekent meer inzet.

¹⁰ Marcel Hoogwout (2010), *De rationaliteit van de klantgerichte overheid*, Nieuwegein, p. 295.

¹¹ VNG, *Dienstverlening draait om mensen: De basis op orde, werken aan de toekomst*: maart 2010, p. 15.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverleningen de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.

Bij dienstverlening bij vergunningverlening staat niet alleen de aanvrager van de vergunning centraal. Ook andere belanghebbenden zijn in relatie tot de dienstverlening van de overheid relevant. Het is daarom gewenst om de dienstverlening van de evenementenvergunning in dat licht te bekijken. Bepaal daarom wat een haalbaar en gewenst niveau van dienstverlening is en stel vast wat de aanvragers van een vergunning en overige belanghebbenden van het stadsdeel kunnen verwachten.

3.2 Hoe kan de tevredenheid van de aanvragers worden verhoogd?

De klanten van de stadsdelen beoordelen de dienstverlening bij de evenementenvergunning gemiddeld met 6,9. Dat is lager dan de minimale norm die stadsdelen als norm voor klanttevredenheid aan de balie hanteren, namelijk 7,3. De aanvragers van een evenementenvergunning zijn vooral minder tevreden over de doorlooptijd, het gebruik van het digitale formulier en over de prijs. Dat biedt aanknopingspunten voor verbetering

De informatievoorziening over de procedure bij het verlenen van een evenementenvergunning kan worden verbeterd. De stadsdelen hanteren naast de richtlijnen van de centrale stad verschillende aanlevertermijnen bij grote evenementen. Deze informatie is opgenomen in het digitale loket en de beleidskaders van de stadsdelen. Dit is verwarrend voor een aanvrager die aanvragen bij verschillende stadsdelen indienen. Verder worden de organisatoren van een evenement naast de leges voor de evenementenvergunning veelal geconfronteerd met bijkomende kosten. Veel voorkomende kosten zijn precariobelasting, kosten voor een tijdelijke verkeersmaatregel of een drank- en horecaontheffing. Het is op voorhand niet altijd duidelijk dat de aanvrager van een evenementenvergunning met deze kosten te maken krijgt.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement

Maak voor de organisator en andere belanghebbenden duidelijk welke regels gelden, welke procedures doorlopen moeten worden en welke kosten daaraan verbonden zijn. Dit kan door dit in het digitale loket van de gemeente Amsterdam inzichtelijk weer te geven. Stel het draaiboek evenementen bij, door daarin duidelijk aan te geven welke termijnen bij welke stadsdelen gelden en maak ook duidelijk welke bijkomende kosten de centrale stad en de stadsdelen in rekening brengen. Overweeg of de bestaande verschillen tussen stadsdelen wat betreft de termijnen en de bijkomende kosten noodzakelijk zijn.

De stadsdelen onderzoeken periodiek de tevredenheid van de klanten bij de afdeling burgerzaken, maar de tevredenheid van de aanvragers van vergunningen wordt minder vaak onderzocht.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedures daarop aan

Periodieke onderzoeken naar de klanttevredenheid geven inzicht in de mate van tevredenheid van de klant. Op basis hiervan kan bepaald worden op welke onderdelen verbeteringen nodig zijn en kan het proces daarop worden aangepast.

3.3 Hoe kan de efficiency van de uitvoering worden verbeterd?

Het proces om een evenementenvergunning te verlenen is vastgelegd in de *Procesbeschrijving Evenementen*. Deze procesbeschrijving is op hoofdlijnen opgesteld en laat de stadsdelen voldoende ruimte om hun eigen werkwijze te kiezen bij het verlenen van de evenementenvergunning. Uit de inventarisatie van de geschatte tijdsbestedingen bij de stadsdelen blijkt dat de verschillen in tijdsbeslag tussen de stadsdelen erg groot zijn.

Zo besteedt stadsdeel Zuidoost zo'n 7 uur en stadsdeel Centrum 2 uur aan het verlenen van een vergunning voor een klein evenement. We hebben niet uitputtend kunnen onderzoeken waar deze verschillen door komen. Een deel van deze verschillen hangt echter ongetwijfeld samen met verschillen in service aan de organisator van een evenement. Verschillen worden ook veroorzaakt door het wel of niet opvragen en verlenen van interne en externe adviezen. Daarnaast blijven veel gevonden verschillen echter onverklaard.

Voor grote evenementen zijn de kosten van vergunningen niet te bepalen, omdat de stadsdelen niet tijdschrijven, hiervan geen tijdsbesteding kunnen aangeven óf de wel opgegeven schattingen te veel uiteenlopen.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze

In het kader van het project *Verbeteren klantprocessen* dat onderdeel uitmaakt van het *Programma dienstverlening* wordt gewerkt aan een optimalisatie bij het proces van verlenen van de evenementenvergunning. Wij bevelen aan om in het kader van deze procesoptimalisatie de verschillen in werkwijze bij de stadsdelen te onderkennen en op basis van deze verschillen te bepalen welke efficiencywinst er te behalen valt.

Volgens de Gemeentewet (artikel 229b) wordt de kostendekking van de leges bepaald op het niveau van de legesverordening. Met het inwerking treden van de Dienstenrichtlijn is hier voor enkele vergunningen verandering in gekomen. De Dienstenrichtlijn is van toepassing op vergunningen die specifiek zijn gericht op dienstverleners en is daarmee van toepassing op de evenementenvergunning. Dit betekent dat de mogelijkheid voor kruissubsidiëring bij de evenementenvergunning

alleen nog mogelijk is met de leges voor markten.¹² Om de kostendekkendheid bij de evenementenvergunning te bepalen is inzicht in de kosten noodzakelijk. Dat wil zeggen kosten die gemaakt worden bij het verlenen van de evenementenvergunning en ook kunnen worden meegenomen bij het bepalen van de kostprijs. Hierbij is vooral van belang om vast te stellen of de serviceverlening die een stadsdeel biedt wordt meegenomen in de kostprijs voor het verlenen van de evenementenvergunning of dat deze kosten op een andere manier worden gedekt.

In de tarieventabel voor 2012 bestaat het laagste tarief voor een erg klein evenement (minder dan 500 bezoekers op het drukste moment) niet meer.¹³ Er is één tarief vastgesteld voor evenementen met minder dan 2.000 bezoekers. Het organiseren van een klein evenement is daarmee aanzienlijk duurder geworden. Dat maakt de noodzaak om de prijs te kunnen verantwoorden in termen van kostendekkendheid alleen maar groter.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

Uit het onderzoek bleek dat de stadsdelen slechts ruwe indicaties konden geven van de kosten van het verlenen van de evenementenvergunning. Hiervoor zijn verschillende oorzaken aan te geven. De belangrijkste is dat de stadsdelen niet tijdschrijven en niet goed kunnen inschatten hoeveel tijd het kost om een evenementenvergunning te verlenen. Dit geldt met name voor de grote evenementenvergunningen. Daarnaast is niet eenduidig vastgesteld welke kosten worden meegenomen bij het bepalen van het legestartief. Het lijkt nuttig om gezamenlijk als stadsdelen te bepalen welke kosten kunnen worden meegenomen in het legestartief om zo de mogelijkheid te creëren om in de programmabegroting op een vergelijkbare manier te rapporteren over de kostendekkendheid.

Op basis van de aangeleverde gegevens door de stadsdelen constateert de rekenkamer dat de managementinformatie bij de stadsdelen nog tekort schiet. Goede managementinformatie geeft inzicht in het proces van vergunningverlening en op basis daarvan kan gericht worden bijgestuurd. Goede managementinformatie in relatie tot een klanttevredenheidsonderzoek kan inzicht geven of een meer doelmatige uitvoering van het proces ook bijdraagt aan het vergroten van de klanttevredenheid of dat dit op zichzelf staande processen zijn.

¹² Ministerie van Binnenlandse Zaken, *Handreiking kostentoerekening 2010*, p. 218.

¹³ Met uitzondering van stadsdeel Oost. Dit stadsdeel behoudt een tarief voor vergunningen met minder dan 500 bezoekers.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem

Ter verbetering van de managementinformatie denken wij in eerste instantie aan het verbeteren van het zicht op de doorlooptijden van de vergunningen. Zorg er daarbij ook voor dat het mogelijk is om een onderscheid te maken in de doorlooptijd van kleine en grote evenementen.

4 Bestuurlijke reacties en nawoord rekenkamer

De rekenkamer heeft dit rapport op 20 januari 2011 voor bestuurlijk wederhoor voorgelegd aan de dagelijks besturen van de Amsterdamse stadsdelen. De rekenkamer heeft van alle dagelijks besturen een reactie ontvangen.

Hierna volgt de integrale tekst van de reacties van de dagelijks besturen van de stadsdelen.

4.1 Bestuurlijke reacties

4.1.1 Bestuurlijke reactie stadsdeel Centrum

Met deze brief reageert het dagelijks bestuur van Stadsdeel Centrum op uw conceptrapport van 20 januari jl: 'Dienstverlening Evenementenvergunning. Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen',

Allereerst danken wij u voor het toezenden van dit conceptrapport. Het dagelijks bestuur maakt graag gebruik van het recht op bestuurlijk wederhoor, zoals wij ook gebruik hebben gemaakt van het recht op ambtelijke wederhoor op het concept bevindingen van 29 november 2011.

Wij hebben het rapport met veel interesse gelezen en onderschrijven de door u genoemde aanbevelingen en conclusies in het algemeen en geven hieronder per aanbeveling een aparte reactie.

Algemene reactie

Het stadsdeel heeft een actieve rol in de optimalisatie van een aantal klantverbeterprocessen binnen het stedelijk programma Dienstverlening 2010-2014, fungeert als trekker van een aantal verbeterprocessen en participeert ook in een aantal verbeterprocessen die door andere stadsdelen worden getrokken. Binnen het verbetertraject evenementvergunningen, getrokken door stadsdeel Oost, is een evenementcoördinator van het stadsdeel actief binnen een aantal werkgroepen die verdere procesoptimalisatie en herontwerp uitwerken.

Hiermee onderschrijft het dagelijks bestuur het belang van een goede kwaliteit van dienstverlening en in het bijzonder daar waar de belangen van bewoners, organisatoren, ondernemers en bezoekers zo prominent samenkomen als bij de vele evenementen in ons stadsdeel.

Reactie op de aanbevelingen

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen.

Deze aanbeveling sluit aan op het reeds in gang gezette verbetertraject evenementvergunning, waar het stadsdeel aansluiting heeft gezocht bij stadsdeel Oost in haar rol als trekker van dit traject.

Wij zijn het eens met de door de Rekenkamer geconstateerde bevinding dat er verbetering mogelijk is in het formuleren van kwaliteitseisen voor dienstverlening bij evenementvergunningen. Uit uw onderzoek is gebleken dat ons stadsdeel qua doorlooptijden zeer aan de goede kant van de wettelijk vastgestelde termijnen zit waarbinnen besluiten dienen te worden genomen. Daarin zien wij bevestiging van onze inspanningen tot nu toe, maar blijven wij ook op zoek met andere stadsdelen naar verdere optimalisering hiervan.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverlening de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.

Het stadsdeel probeert hier op een aantal manieren vorm aan te geven, bijvoorbeeld door organisatoren van nieuwe evenementen de gelegenheid te bieden om aanvragen kort per mail of in een vooroverleg toe te lichten alvorens zij de aanvraag formeel indienen. Op deze manier kan al vroeg de haalbaarheid van een evenement getoetst worden en wordt op die manier tijd en kosten bespaard. Met name op een zeer gewilde locatie als de Dam heeft het voor een ondernemer geen zin om een aanvraag in te dienen zonder dat hier vooraf overleg heeft plaatsgevonden. Deze werkwijze leidt er ook toe dat de aanvrager onnodige legeskosten berekend krijgt en levert bij het wel honoreren van een aanvraag doorgaans een veel kortere doorlooptijd op.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement.

Wij onderschrijven deze aanbeveling uiteraard. De informatie aan de voorkant van het proces moet eenvoudig vindbaar zijn, helder geformuleerd en begrijpbaar zijn. Wij delen uw conclusie dat er op de website van ons stadsdeel hierin nog de nodige slagen gemaakt moeten worden. Naast dat deze actie is opgenomen in het eerder genoemde verbeterplan voor evenementvergunningen, werkt de afdeling communicatie van het stadsdeel aan herziening van de informatie op de website van het stadsdeel.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedure daarop aan.

Anders dan uit de evaluaties die wij bij sommige grote evenementen houden en uit de vele contacten die de medewerkers onderhouden met de klanten, zijn er geen objectieve metingen over de waardering van de dienstverlening bij het verlenen van de evenementvergunning. Het stadsdeel zal zich beraden op een periodiek onderzoek naar klanttevredenheid over het specifieke product 'evenementvergunningen'.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze.

Deze aanbeveling komt geheel overeen met de doelstelling van het stedelijke project 'Verbeteren Klantprocessen'. Het klantgericht inrichten en optimaliseren van deze processen heeft niet alleen tot doel om klantgericht te werken, maar dient ook te leiden tot efficiencyvoordelen. Alle gemeentelijke organisaties voeren de verbeterde klantprocessen op dezelfde wijze uit.

De procesoptimalisatie van evenementvergunningen zal volgens deze doelstelling worden uitgevoerd.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendeckendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

Op dit moment wordt voor alle stadsdelen onderzoek gedaan naar de kostendeckendheid van vergunningen. Voor een aantal vergunningsoorten worden zo de ambtelijke kosten herberekend, zodat uiteindelijk de juiste hoogte van de legestartieven kunnen worden bepaald. Binnen het stadsdeel Centrum wordt dit jaar bovendien voor alle vergunningsoorten tijdregistratie bijgehouden.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem.

Deze aanbeveling onderschrijft het dagelijks bestuur eveneens. Zonder goede managementinformatie is het onmogelijk om de juiste sturing te geven op processen. Het huidige vergunningensysteem van het stadsdeel voldoet in de basis bij de ondersteuning van de vergunningprocessen, maar onvoldoende om de gewenste managementinformatie te genereren. Binnen het verandertraject dat momenteel op het stadsdeel gaande is, wordt veel aandacht besteed aan verbetering van deze informatie.

4.1.2 Bestuurlijke reactie stadsdeel Nieuw-West

Op 24 januari 2012 hebben wij uw conceptrapport *Evenementen en dienstverlening. Kwaliteit en kosten vergeleken in 7 stadsdelen* ontvangen. Wij danken u voor het toezenden van het conceptrapport. Wij willen graag als volgt reageren.

Wij hebben inhoudelijk kennisgenomen van uw conceptrapport en de opgenomen bevindingen. Het stadsdeel staat open voor optimalisering van haar dienstverlening. In het rapport staan een aantal verbeterpunten waar het stadsdeel aan kan werken. Wij trekken ons de leer- en verbeterpunten aan en werken aan verbeteringen.

Het rekenkameronderzoek sluit goed aan bij het project 'Verbeteren Klantprocessen' dat deel uitmaakt van het stedelijke programma Dienstverlening 2010-2014. Het proces evenementenvergunning is één van de 43 klantprocessen die verbeterd gaan worden. Het doel is om het proces vanuit de positie van de klant opnieuw in te richten, te versimpelen en efficiënter te laten verlopen. Dit verbetertraject wordt gezamenlijk door alle stadsdelen opgepakt met als uitgangspunt het ontwerpen van klantgerichte en efficiënte processen die op een eenduidige en uniforme wijze door alle gemeentelijke organisaties worden uitgevoerd.

Binnen het stedelijk verband is deze maand door stadsdeel Oost het verbetertraject voor het proces evenementenvergunningen gestart. Dit stadsdeel heeft een verbeterplan opgesteld waarin ook de aanbevelingen van het onderzoek van de Rekenkamer zullen worden meegenomen. In de stadsdelen Oost, Centrum en Zuid wordt tot juli 2012 in de vorm van een pilot ervaring opgedaan met het verbeterde proces. Daarna wordt het verbeterplan in de periode van juli t/m september 2012 bij de overige stadsdelen ingevoerd.

Een toevoeging aan het rapport zou een managementsamenvatting kunnen zijn. Dit kan dienen als een werkdocument voor het verbetertraject.

4.1.3 Bestuurlijke reactie stadsdeel Noord

Met interesse hebben wij het conceptrapport getiteld 'Evenementen en Dienstverlening, Kwaliteit en kosten vergeleken in 7 stadsdelen' gelezen. Onze opmerkingen genoemd in het ambtelijk wederhoor zijn op de juiste wijze verwerkt. Waarvoor onze dank.

Uw aanbevelingen voor de dienstverlening bij het verlenen van de evenementenvergunning nemen wij ter harte. In 2012 blijft het stadsdeel werken aan de verbetering van de dienstverlening aan de Noordse bewoners en ondernemers. Daarnaast is er doorlopende aandacht voor verbetering van de digitale dienstverlening, waaronder de digitale aanvraagmogelijkheden.

Het rekenkameronderzoek sluit goed aan bij het project 'Verbeteren Klantprocessen' dat deel uitmaakt van het stedelijk programma Dienstverlening 2010-2014. Het proces evenementenvergunning is één van de 43 klantprocessen die verbeterd gaan worden. Het doel is om het proces vanuit de positie van de klant opnieuw in te richten, te versimpelen en efficiënter te laten verlopen. Dit verbetertraject wordt gezamenlijk door alle stadsdelen opgepakt met als uitgangspunt het ontwerpen van klantgerichte en efficiënte processen die op een eenduidige en uniforme wijze door alle gemeentelijke organisaties worden uitgevoerd.

Binnen het stedelijk verband is deze maand door stadsdeel Oost het verbetertraject voor het proces evenementenvergunningen gestart. Dit stadsdeel heeft een verbeterplan opgesteld waarin ook de aanbevelingen van het onderzoek van de Rekenkamer zullen worden meegenomen. In de stadsdelen Oost, Centrum en Zuid wordt tot juli 2012 in de vorm van een pilot ervaring opgedaan met het verbeterde proces. Daarna wordt het verbeterplan in de periode van juli t/m september 2012 bij de overige stadsdelen ingevoerd.

Reactie op de aanbevelingen

Hieronder onze reactie op de 7 aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening beleidsmatig en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen.

We zijn het eens met de door de Rekenkamer geconstateerde bevinding dat er verbetering mogelijk is in het formuleren van de kwaliteitseisen voor dienstverlening bij vergunningen. Het is bij de uitvoering van het stedelijk project 'Verbeteren Klantprocessen' de bedoeling om dit aspect per klantproces te concretiseren. Dit betekent dat het projectteam (lees het stadsdeel dat de pilot draait) naast de complete stedelijke procesinrichting ook de beoogde kwaliteitsnormen (KPI-targets) vaststelt. Ook richt het projectteam de management controlcyclus in zodat gestuurd kan worden op het behalen van de gestelde normen.

Bij het klantproces van de evenementenvergunning leveren ook externe partijen als brandweer en politie input. Het verbetertraject van de evenementenvergunning betreft niet alleen het klantproces bij het stadsdeel, er wordt ook met de externe partners gezocht naar versnelling van het proces.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverleningen de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.

Bij het stedelijk project wordt onder andere gekeken naar de juridische mogelijkheden om de eenvoudige vergunningplichtige evenementen aan te merken als meldingen. Dit bespaart de aanvrager legeskosten en levert een veel kortere doorlooptijd op. Daarnaast wordt op stedelijk niveau de kostendekkendheid bij vergunningen in kaart gebracht om een passende hoogte van de legestarieven te kunnen bepalen. Wellicht dat dit voor de kleine evenementen leidt tot een lager tarief.

Zoals vermeld in de programmabegroting 2012 wil Noord door middel van evenementen haar naamsbekendheid verhogen. Het stadsdeel probeert daarom evenementenorganisaties alwaar mogelijk te faciliteren. In 2011 is het aantal aangevraagde en afgegeven vergunningen voor evenementen toegenomen. De verwachting is dat deze stijging doorzet in 2012. Er worden maatregelen genomen om de overlast bij evenementen voor bewoners te beperken. Maatregelen zijn o.a. het sturen van bewonersbrieven met informatie, het plaatsen van preventieve geluidsschermen en verbeteren bereikbaarheid van de medewerkers van de afdeling Handhaving. In 2011 hebben wij vrijwel geen klachten ontvangen.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement.

De informatie voor de organisator over procedures, doorlooptijden en kosten moeten op de websites (digitaal loket en Noord) duidelijker kenbaar gemaakt worden. Dit actiepunt is opgenomen in het verbeterplan voor evenementenvergunningen binnen het eerder genoemde stedelijke programma. De afdeling vergunningen mailt tijdens de adviesprocedure alvast de adviezen van de ketenpartners naar de aanvrager. Op die manier kan de organisator tijdig rekening houden met de voorwaarden.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedures daarop aan.

Vanaf 2011 werkt de afdeling Vergunningen met een evaluatieformulier voor evenementen. Hierop kunnen zowel de ketenpartners, als ook de organisatoren hun opmerkingen/bevindingen doorgeven over het evenement en over de vergunningverlening. Als de opmerkingen in het formulier daar aanleiding toe geven, zal achtereenvolgens een evaluatiegesprek plaatsvinden.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze. Deze aanbeveling komt geheel overeen met de doelstelling van het stedelijk project 'verbeteren Klantprocessen'. Het klantgericht inrichten en optimaliseren van deze processen heeft niet alleen tot doel om klantgerichter te werken, maar dient ook te leiden tot efficiencyvoordelen.

Alle gemeentelijke organisaties voeren de verbeterde klantprocessen op dezelfde wijze uit. De procesoptimalisatie van evenementenvergunningen zal volgens deze doelstelling worden uitgevoerd.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Hou bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

In het kader van één uniforme legesverordening voor de gemeente Amsterdam wordt er momenteel op stedelijk niveau onderzoek gedaan naar de kostendekkendheid van vergunningen. Onder regie van het portefeuillehouderoverleg Financiën worden de ambtelijke kosten in kaart gebracht voor drie categorieën (bouwvergunningen, Burgerzaken en overige vergunningen) teneinde de juiste hoogte van de legestartieven te kunnen bepalen.

De evenementenvergunning valt onder de categorie 'overigen' en zal dit jaar worden onderzocht op voornoemd kostenaspect. Ook dit onderzoek wordt in stedelijk verband uitgevoerd.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem.

Wij zien ook het belang van een goed managementinformatiesysteem. Alle evenementenvergunningen worden daarom ingeboekt in het registratiesysteem (Decos). Dit systeem houdt de doorlooptijd van de vergunning bij. Desgewenst kan hier een managementrapportage uitgehaald worden.

De afdeling Vergunningen heeft aangegeven om, consequenter dan voorheen, de aanvraag direct na het verlenen van de vergunning af te boeken. Hierdoor wordt het gemakkelijker om de doorlooptijd van de vergunningverlening te meten. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat een evenementenvergunning dikwijls vlak voor aanvang van het evenement zal worden verleend. Dit heeft te maken met het feit dat Noord er alles aan doet om zoveel mogelijk evenementen door te laten gaan, deze extra inspanning kost tijd.

Met belangstelling kijken wij uit naar het definitieve onderzoeksrapport.

4.1.4 Bestuurlijke reactie stadsdeel Oost

Met deze brief reageert het Dagelijks Bestuur van stadsdeel Oost op het door de Rekenkamer op 20 januari 2012 verzonden conceptrapport 'Dienstverlening Evenementenvergunning. Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen'. Allereerst danken we u voor het toezenden van het conceptrapport. Het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel Oost maakt graag gebruik van het recht op bestuurlijk wederhoor.

Wij hebben het rapport met belangstelling gelezen, zijn zeer verheugd dat stadsdeel Oost met 7,2 het hoogste cijfer voor dienstverlening heeft gekregen en delen in zijn algemeenheid de conclusies en aanbevelingen uit het rapport. Stadsdeel Oost zoekt continu naar mogelijkheden om de doelmatigheid en doeltreffendheid te optimaliseren. Het onderzoek van de rekenkamer biedt hiertoe goede handvatten en suggesties voor de evenementenvergunning: als klantgestuurde organisatie zullen wij de resultaten van dit onderzoek gebruiken om het proces evenementenvergunningen, in samenwerking met de andere stadsdelen en betrokken externe partijen, te verbeteren en opnieuw in te richten.

Uw onderzoek sluit uitstekend aan bij het project 'Verbeteren Klantprocessen' dat deel uitmaakt van het stedelijke programma Dienstverlening 2010-2014. Het proces evenementenvergunning is één van de 44 klantprocessen die verbeterd gaan worden. Het doel is om het proces vanuit de positie van de klant opnieuw in te richten, te versimpelen en efficiënter te laten verlopen. Dit verbetertraject wordt gezamenlijk door alle stadsdelen opgepakt met als uitgangspunt het ontwerpen van klantgerichte en efficiënte processen die op een eenduidige en uniforme wijze door alle gemeentelijke organisaties worden uitgevoerd. Stadsdeel Oost is binnen het stedelijk verband de trekker van het verbetertraject voor het proces evenementenvergunningen. In oktober 2011 zijn wij met het verbetertraject gestart. Hierbij zijn alle interne en externe partijen betrokken die een rol hebben binnen dit proces. Zo ook externe partijen als de brandweer en politie. Het verbetertraject is gericht op het verbeteren van het hele klantproces; samen met de andere stadsdelen en externe partners wordt gezocht naar versnelling en verbetering van het proces.

Ons stadsdeel heeft inmiddels een verbeterplan opgesteld waarin de aanbevelingen uit uw rapport meegenomen zullen worden. In de stadsdelen Noord, Centrum, Zuid en Oost wordt tot juli 2012 in de vorm van een pilot ervaring opgedaan met het verbeterde proces. Daarna wordt het nieuwe, geoptimaliseerde proces in de periode van juli t/m september 2012 bij de overige stadsdelen geïmplementeerd.

Reactie op de aanbevelingen

Hieronder onze reactie op de 7 aanbevelingen, waarbij per punt is aangegeven welke maatregelen wij zullen treffen.

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening beleidsmatig en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen
Stadsdeel Oost onderschrijft de noodzaak van het beleidsmatig onderbouwen van de gewenste kwaliteit van dienstverlening en het vaststellen van kwaliteitseisen waaraan het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen. Deze aanbeveling wordt meegenomen in het verbetertraject voor het proces van de evenementenvergunning.

De inzet van stadsdeel Oost is er op gericht om stedelijk tot een uniform niveau van dienstverlening en uniforme kwaliteitseisen te komen. Hierbij dient, zoals in uw rapport wordt opgemerkt, een bewuste afweging gemaakt worden tussen de noodzaak van een bepaald kwaliteitsniveau en de kosten die daarmee gemoeid zijn.

Een vast onderdeel van het optimaliseren van klantprocessen binnen het stedelijk project 'Verbeteren Klantprocessen' is het vaststellen van kwaliteitsnormen, formuleren van prestatieindicatoren en het inrichten van de managementcontrolcyclus, zodat gestuurd kan worden op het behalen van de gestelde normen. Ook de activiteiten van de externe partners binnen het proces worden daarbij meegenomen.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverlening de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden

Wij zijn ons bewust van de belangen van de verschillende partijen bij (het verlenen van een vergunning voor) een evenement. Conform uw aanbeveling zullen wij daarom bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverlening en de benodigde inzet rekening houden met de belangen van de organisator en de andere belanghebbenden. Deze aanbeveling wordt meegenomen in het verbetertraject.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement

Stadsdeel Oost onderschrijft het belang van transparantie voor de organisator van en andere belanghebbenden bij een evenement. Informatie over regels, procedures, doorlooptijden en kosten dienen o.a. in het digitaal loket, dat benaderbaar is via de websites van de gemeente Amsterdam en stadsdeel Oost, beschikbaar te zijn.

Een goede informatievoorziening over het evenementenproces draagt niet alleen bij aan het verhogen van de klanttevredenheid van de aanvragers, maar ook aan het verbeteren en versnellen van het afhandelen van aanvragen. Dit punt is onderdeel van het lopende verbetertraject.

Eén van de doelstellingen van het verbeteren van de klantprocessen is het realiseren van een uniform proces bij de betrokken organisatieonderdelen binnen Amsterdam. Een stedelijk uniform proces voor evenementenvergunningen dient te leiden tot uniforme informatie en termijnen. Bij de uitvoering van het verbetertraject zal tevens gekeken worden naar bestaande verschillen in bijkomende kosten en de mogelijkheden om ook die te uniformeren.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedure daarop aan

Wij zien ook het belang van een goed zicht op de klanttevredenheid. Het stadsdeel zal zich beraden op een periodiek onderzoek naar waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening in het algemeen en evenementenvergunningen in het bijzonder. Gezien de kosten van onderzoek zullen we een zorgvuldige afweging van kosten en baten moeten maken. Mede vanuit kostenoogpunt zullen wij dit ook in stedelijk verband bekijken.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze
Deze aanbeveling komt geheel overeen met de doelstelling van het stedelijke project 'Verbeteren Klantprocessen'. Het klantgericht inrichten en optimaliseren van deze processen heeft niet alleen tot doel om klantgericht te werken, maar dient ook te leiden tot efficiencyvoordelen. Uniformeren van de werkwijze van de benoemde klantprocessen. Alle gemeentelijke organisaties voeren de verbeterde klantprocessen op dezelfde wijze uit. De procesoptimalisatie van evenementenvergunningen zal volgens deze doelstelling worden uitgevoerd.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

In het kader van één uniforme legesverordening voor de gemeente Amsterdam wordt er momenteel op stedelijk niveau onderzoek gedaan naar de kostendekkendheid van vergunningen. Onder regie van het portefeuillehoudersoverleg Financiën worden de ambtelijke kosten in kaart gebracht voor 3 categorieën (Bouwvergunningen, Burgerzaken en overige vergunningen) teneinde de juiste hoogte van de legestartieven te kunnen bepalen. De evenementenvergunning valt onder de categorie 'overigen' en zal dit jaar worden onderzocht op voornoemd kostenaspect.

Ook dit onderzoek wordt in stedelijk verband uitgevoerd. Hierbij wordt onder andere gekeken naar een efficiënte, effectieve en correcte wijze van het bepalen van de tijd die ambtenaren aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen besteden.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem

Deze aanbeveling onderschrijven wij volledig. Zonder goede managementinformatie is het onmogelijk om inzicht te krijgen in het proces en verbeteringen te realiseren. Het opstellen van kwaliteitsnormen met concrete prestatieindicatoren en bijbehorende metingen en rapportages maakt onderdeel uit van het lopende verbetertraject voor het proces van de evenementenvergunning.

4.1.5 Bestuurlijke reactie stadsdeel West

Met deze brief reageert het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel West op het door de Rekenkamer op 20 januari 2011 verzonden conceptrapport 'Dienstverlening Evenementenvergunning. Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen'. Allereerst danken we u voor het toezenden van het conceptrapport. Het Dagelijks Bestuur van Stadsdeel West maakt graag gebruik van het recht op bestuurlijk wederhoor.

Wij hebben het rapport met belangstelling gelezen en delen in zijn algemeenheid de hierin genoemde aanbevelingen. Het stadsdeel zoekt continu naar het optimaliseren van doelmatigheid en doeltreffendheid.

Het onderzoek van de rekenkamer biedt hiertoe goede handvatten en suggesties voor de evenementenvergunningen: als klantgestuurde organisatie zullen wij de resultaten van dit onderzoek gebruiken om het proces ten aanzien van evenementenvergunningen te verbeteren en opnieuw in te richten.

Het rekenkameronderzoek sluit ook goed aan bij het project 'Verbeteren Klantprocessen' dat deel uitmaakt van het stedelijke programma Dienstverlening 2010-2014. Het proces evenementenvergunning is één van de 43 klantprocessen die verbeterd gaan worden. Het doel is om het proces vanuit de positie van de klant opnieuw in te richten, te versimpelen en efficiënter te laten verlopen. Dit verbetertraject wordt gezamenlijk door alle stadsdelen opgepakt met als uitgangspunt het ontwerpen van klantgerichte en efficiënte processen die op een eenduidige en uniforme wijze door alle gemeentelijke organisaties worden uitgevoerd. Binnen het stedelijk verband is deze maand door stadsdeel Oost het verbetertraject voor het proces evenementenvergunningen gestart. Dit stadsdeel heeft een verbeterplan opgesteld waarin ook de aanbevelingen van het onderzoek van de Rekenkamer zullen worden meegenomen. In de stadsdelen Oost, Centrum en Zuid wordt tot juli 2011 in de vorm van een pilot ervaring opgedaan met het verbeterde proces. Daarna wordt het verbeterplan in de periode van juli t/m september 2012 bij stadsdeel West en de overige stadsdelen ingevoerd.

Reactie op de aanbevelingen

Hieronder onze reactie op de 7 aanbevelingen, waarbij per punt is aangegeven welke maatregelen wij zullen treffen.

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen

Wij zijn het eens met de door de Rekenkamer geconstateerde bevinding dat er verbetering mogelijk is in het formuleren van kwaliteitseisen voor dienstverlening bij vergunningen. Het is bij de uitvoering van het stedelijk project 'Verbeteren Klantprocessen' de bedoeling om dit aspect per klantproces te concretiseren. Dit betekent dat het projectteam (lees het stadsdeel dat de pilot draait) naast de complete stedelijke procesinrichting ook de beoogde kwaliteitsnormen (KPI- targets) vaststelt. Ook richt het projectteam de management controlcyclus in zodat gestuurd kan worden op het behalen van de gestelde normen. Bij het klantproces van de evenementenvergunning leveren ook externe partijen als brandweer en politie input. Het verbetertraject van de evenementenvergunning betreft niet alleen het klantproces bij het stadsdeel, er wordt ook met de externe partners gezocht naar versnelling van het proces.

Ten aanzien van de aanpak evenementenvergunningen is het wenselijk om de beoogde kwaliteitsnormen en de controlcyclus concreet in kaart te brengen. De heer Verboom, teammanager Front Office Vergunningen bij Stadsdeel West, heeft hierover met stadsdeel Oost (trekker van het verbetertraject voor het klantproces evenementenvergunningen) al afgestemd.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverlening de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.

Bij het stedelijk project wordt onder andere gekeken naar de juridische mogelijkheden om de eenvoudige vergunningplichtige evenementen (bijvoorbeeld een straat-BBQ) aan te merken als meldingen. Dit bespaart de aanvrager legeskosten en levert een veel kortere doorlooptijd op. Op deze manier wordt bijgedragen aan de doelstellingen uit het Coalitieakkoord van Stadsdeel West.

Daarnaast wordt op stedelijk niveau de kostendekkendheid bij vergunningen in kaart gebracht om een passende hoogte van de legestarieven te kunnen bepalen. Wellicht dat dit voor de kleine evenementen leidt tot een lager legestartief.

Bij aanbeveling 6 gaan wij verder in op het aspect kostendekkendheid vs legestarieven.

Tenslotte kunnen wij u op dit punt melden dat stadsdeel West in 2011 de jaarvergunning (z.g. parapluvergunning) heeft geïntroduceerd voor alle standaardevenementen in de gebouwen op het Westergasfabriekterrein. Dit levert de organisator van een dergelijk evenement een forse besparing op in tijd en geld.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement

Wij onderschrijven deze aanbeveling voor wat betreft het digitale loket Amsterdam en de website van West. De informatie richting organisator over procedures, doorlooptijden en kosten dient op deze sites duidelijker kenbaar gemaakt te worden. Dit actiepunt is opgenomen in het verbeterplan voor evenementenvergunningen binnen het eerder genoemde stedelijke programma.

We zijn van mening dat in de klantcontacten met het Vergunningenloket de aanvrager goed en volledig moet worden geïnformeerd. Uit het rekenkameronderzoek blijkt dat Stadsdeel West hier goed in slaagt: de aanvragers zijn over het algemeen tevreden over de behandeling door de medewerker van het Vergunningenloket. Uit de benchmark Dienstverlening blijkt ook een positieve waardering van de dienstverlening bij de loketten door de burger.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedure daarop aan

Wij zien ook het belang van een goed zicht op de klanttevredenheid. Het stadsdeel zal zich beraden op een periodiek onderzoek naar klanttevredenheid over het specifieke product 'evenementenvergunningen'. Gezien de kosten van onderzoek zullen we een zorgvuldige afweging van kosten en baten moeten maken.

Overigens heeft een extern onderzoeksbureau (Sira) in 2011 onderzocht hoe voor burgers en ondernemers de administratieve lasten bij vergunningen kunnen worden teruggebracht.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze

Deze aanbeveling komt geheel overeen met de doelstelling van het stedelijke project 'Verbeteren Klantprocessen'.

Het klantgericht inrichten en optimaliseren van deze processen heeft niet alleen tot doel om klantgerichter te werken, maar dient ook te leiden tot efficiencyvoordelen. Alle gemeentelijke organisaties voeren de verbeterde klantprocessen op dezelfde wijze uit.

De procesoptimalisatie van evenementenvergunningen zal volgens deze doelstelling worden uitgevoerd.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

In het kader van één uniforme legesverordening voor de gemeente Amsterdam wordt er momenteel op stedelijk niveau onderzoek gedaan naar de kostendekkendheid van vergunningen. Onder regie van het portefeuillehoudersoverleg Financiën worden de ambtelijke kosten in kaart gebracht voor 3 categorieën (Bouwvergunningen, Burgerzaken en overige vergunningen) teneinde de juiste hoogte van de legestartieven te kunnen bepalen.

De evenementenvergunning valt onder de categorie 'overigen' en zal dit jaar worden onderzocht op voornoemd kostenaspect. Ook dit onderzoek wordt in stedelijk verband uitgevoerd.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem

Deze aanbeveling onderschrijven wij volledig. Zonder managementinformatie is het onmogelijk om inzicht te krijgen in het proces en effectief verbeteringen toe te passen. In West is daarom in 2011 een nieuw workflowsysteem (genaamd Liaan) aangeschaft waarin alle openbare ruimte vergunningen, waaronder de evenementenvergunning, worden geregistreerd. Dit systeem levert niet alleen managementinformatie op over aantallen en doorlooptijden van evenementenvergunningen, maar is ook een tool voor de medewerker om de doorlooptijden van diverse vergunningen te bewaken.

4.1.6 Bestuurlijke reactie stadsdeel Zuid

Graag reageren wij op het concept-rapport "Dienstverlening evenementenvergunning kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen". Met belangstelling hebben wij kennis genomen van dit rapport en de door u gedane aanbevelingen.

Reactie op de aanbevelingen

Hieronder geven wij u onze reactie op de 7 aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen

Ook wij zijn van mening, dat de kwaliteitseisen voor dienstverlening bij de evenementen- vergunningen nog verbeterd kunnen worden. Eén van de doelstellingen van het lopende stedelijke project 'Verbeteren Klantprocessen' (hierna: het stedelijk project) is om de gewenste kwaliteit van dienstverlening te concretiseren en te uniformeren voor alle stadsdelen. Daarmee wordt thans al invulling gegeven aan deze aanbeveling.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverlening de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.

De dienstverlening van stadsdeel Zuid kenmerkt zich door een klantgerichte benadering. Dit betekent, dat het klantperspectief als uitgangspunt wordt genomen bij het vormgeven van de dienstverlening. Er wordt gezegd "van buiten naar binnen gedacht".

Enkele concrete voorbeelden hiervan zijn:

- in het kader van het stedelijk project wordt onder andere gekeken naar de juridische mogelijkheden om de eenvoudige vergunningplichtige evenementen (bijvoorbeeld een straat-BBQ) aan te merken als meldingen. Dit bespaart de aanvrager legeskosten en levert een veel kortere doorlooptijd op. Op deze manier wordt tevens bijgedragen aan de speerpunten van het bestuursakkoord stadsdeel Zuid;
- ook kunnen wij u op dit punt melden dat stadsdeel Zuid in 2010 een pilot is begonnen, waarbij aan de RAI een zogenaamde parapluvergunning is verleend voor reguliere evenementen in de RAI. De tijdens de pilot ontwikkelde nieuwe werkwijze is inmiddels omgezet in een vaste praktijk. Dit levert de organisator van een evenement in de RAI een forse besparing op in tijd, er is sprake van een one-stop-shop.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement

Wij onderschrijven deze aanbeveling voor wat betreft het digitale loket Amsterdam en de website van Zuid. Informatie richting organisator over procedures, doorlooptijden en kosten dient op deze sites duidelijker kenbaar gemaakt te worden. Dit actiepoint is opgenomen in het verbeterplan voor evenementenvergunningen binnen het eerder genoemde stedelijke project.

Daarnaast is een belangrijke informatiebron voor organisatoren van evenementen het Draaiboek Evenementen. Aanpassing hiervan wordt ook meegenomen in het stedelijk project.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedure daarop aan

Wij zien het belang van een goed zicht op de klanttevredenheid. Het stadsdeel zal zich beraden op een periodiek onderzoek naar klanttevredenheid over het specifieke product 'evenementenvergunningen'.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze

Deze aanbeveling komt geheel overeen met de doelstelling van het stedelijke project. Het klantgericht inrichten en optimaliseren van deze processen heeft niet alleen tot doel om klantgerichter te werken, maar dient ook te leiden tot efficiencyvoordelen. Alle stadsdelen zullen de verbeterde klantprocessen op dezelfde wijze uit gaan voeren.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

In het kader van één uniforme legesverordening voor de gemeente Amsterdam wordt er momenteel op stedelijk niveau onderzoek gedaan naar de kostendekkendheid van vergunningen. Onder regie van het portefeuillehoudersoverleg Financiën worden de ambtelijke kosten in kaart gebracht voor 3 categorieën (Bouwvergunningen, Burgerzaken en overige vergunningen) teneinde de legestartieven beter te kunnen onderbouwen.

De evenementenvergunning valt onder de categorie 'overigen' en zal dit jaar worden onderzocht op voornoemd kostenaspect. Ook dit onderzoek wordt in stedelijk verband uitgevoerd.

Onlangs is in stadsdeel Zuid een tijdschrijfprogramma in gebruik genomen, waardoor wij in staat zijn de tijdbesteding voor evenementen te bepalen.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem

Deze aanbeveling onderschrijven wij volledig. Zonder managementinformatie is het onmogelijk om inzicht te krijgen in het proces en effectief verbeteringen toe te passen. Op korte termijn gaat het proces evenementenvergunning over op een ander workflow systeem (MvV) waarbij de beschikbaarheid van goede managementinformatie is gewaarborgd. Het huidige workflowsysteem (Tibco) voorziet onvoldoende in goede managementinformatie.

4.1.7 Bestuurlijke reactie stadsdeel Zuidoost

Met deze brief reageert het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuidoost, in nauwe afstemming met de overige stadsdelen, op het door de Rekenkamer op 20 januari 2012 verzonden conceptrapport 'Dienstverlening Evenementenvergunning. Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen'.

Allereerst danken we u voor het toezenden van het conceptrapport.

Het dagelijks bestuur van stadsdeel Zuidoost gaat graag in op uw verzoek om te reageren op de conclusies en aanbevelingen.

Stadsdeel Zuidoost is medio 2011 ingrijpend gereorganiseerd en verwacht daarmee een optimalisatieslag te kunnen maken met betrekking tot de doelmatigheid en doeltreffendheid. Het onderzoek van de rekenkamer biedt hiertoe goede handvatten en suggesties voor de evenementenvergunningen: als klantgerichte organisatie zullen wij de resultaten van dit onderzoek gebruiken om het proces ten aanzien van evenementenvergunningen te verbeteren.

Het rekenkameronderzoek sluit ook goed aan bij het project 'Verbeteren Klantprocessen' dat deel uitmaakt van het stedelijke programma Dienstverlening 2010-2014. Het proces evenementenvergunning is één van de 43 klantprocessen die verbeterd gaan worden. Het doel is om het proces vanuit de positie van de klant opnieuw in te richten, te versimpelen en efficiënter te laten verlopen.

Dit verbetertraject wordt gezamenlijk door alle stadsdelen opgepakt met als uitgangspunt het ontwerpen van klantgerichte en efficiënte processen die op een eenduidige en uniforme wijze door alle gemeentelijke organisaties worden uitgevoerd.

Binnen het stedelijk verband is deze maand door stadsdeel Oost het verbetertraject voor het proces evenementenvergunningen gestart. Dit stadsdeel heeft een verbeterplan opgesteld waarin ook de aanbevelingen van het onderzoek van de Rekenkamer zijn meegenomen.

In de stadsdelen Oost, Centrum en Zuid wordt tot juli 2012 in de vorm van een pilot ervaring opgedaan met het verbeterde proces. Daarna wordt het verbeterplan in de periode van juli t/m september 2012 bij stadsdeel Zuidoost en de overige stadsdelen ingevoerd.

Reactie op de aanbevelingen

Hieronder onze reactie op de 7 aanbevelingen, waarbij per punt is aangegeven welke maatregelen wij zullen treffen.

Aanbeveling 1: Onderbouw de gewenste kwaliteit van dienstverlening en stel vast aan welke kwaliteitseisen het verlenen van de evenementenvergunning moet voldoen

Wij zijn het eens met de door de Rekenkamer geconstateerde bevinding dat er verbetering mogelijk is in het formuleren van kwaliteitseisen voor dienstverlening bij vergunningen. Het is bij de uitvoering van het stedelijk project 'Verbeteren Klantprocessen' de bedoeling om dit aspect per klantproces te concretiseren. Dit betekent dat het projectteam (lees het stadsdeel dat de pilot draait) naast de complete stedelijke procesinrichting ook de beoogde kwaliteitsnormen (KPI- targets) vaststelt. Ook richt het projectteam de managementcontrolcyclus in zodat gestuurd kan worden op het behalen van de gestelde normen. Bij het klantproces van de evenementenvergunning leveren ook externe partijen als brandweer en politie input. Het verbetertraject van de evenementenvergunning betreft niet alleen het klantproces bij het stadsdeel, er wordt ook met de externe partners gezocht naar versnelling van het proces.

Aanbeveling 2: Houd bij het formuleren van de gewenste kwaliteit van dienstverlening de benodigde inzet (en dus kosten) rekening met de belangen van de organisator en die van andere belanghebbenden.

Bij het stedelijk project wordt onder andere gekeken naar de juridische mogelijkheden om de eenvoudige vergunningplichtige evenementen (bijvoorbeeld een straat-BBQ) aan te merken als meldingen. Dit bespaart de aanvrager legeskosten en levert een veel kortere doorlooptijd op.

Daarnaast wordt op stedelijk niveau de kostendekkendheid bij vergunningen in kaart gebracht om een passende hoogte van de legestarieven te kunnen bepalen. Wellicht dat dit voor de kleine evenementen leidt tot een lager legestarief.

Aanbeveling 3: Wees transparant voor de organisator van een evenement

Wij onderschrijven deze aanbeveling voor wat betreft het digitale loket Amsterdam en de website van West. De informatie richting organisator over procedures, doorlooptijden en kosten dient op deze sites duidelijker kenbaar gemaakt te worden. Dit actiepunt is opgenomen in het verbeterplan voor evenementenvergunningen binnen het eerder genoemde stedelijke programma.

Uit het concept onderzoeksrapport komt voor stadsdeel Zuidoost vooral naar voren dat de doorlooptijd van het proces verbetering behoeft. Hierbij dient als kanttekening te worden opgemerkt dat uit het rapport niet blijkt dat dossiers met regelmaat worden gestuit in verband met het op orde brengen van de aanvraagbescheiden. Daarmee neemt weliswaar de behandeltermijn in kalenderdagen toe, maar niet in feitelijke proceduretijd. Wij zien hier ook een relatie met aanbeveling 7.

Vooruitlopend op het stedelijke verbeterplan, is het, door het verbeteren van de managementinformatie, mogelijk om betere informatie aan de organisator te geven.

Aanbeveling 4: Onderzoek periodiek de waardering van de klanten over de dienstverlening bij vergunningverlening en pas beleid en procedure daarop aan

Wij zien ook het belang van een goed zicht op de klanttevredenheid. Het stadsdeel zal zich beraden op een periodiek onderzoek naar klanttevredenheid over het specifieke product 'evenementenvergunningen'. Gelet op de kosten van een dergelijk onderzoek zal er een zorgvuldige afweging van kosten en baten gemaakt moeten worden. Wellicht is het mogelijk om stadsbreed periodiek onderzoek te doen.

Aanbeveling 5: Onderzoek de verschillen in werkwijze tussen de stadsdelen bij het verlenen van de evenementenvergunning en bepaal op basis daarvan de meest efficiënte werkwijze

Deze aanbeveling komt geheel overeen met de doelstelling van het stedelijke project 'Verbeteren Klantprocessen'. Het klantgericht inrichten en optimaliseren van deze processen heeft niet alleen tot doel om klantgericht te werken, maar dient ook te leiden tot efficiencyvoordelen. Alle gemeentelijke organisaties voeren de verbeterde klantprocessen op dezelfde wijze uit. De procesoptimalisatie van evenementenvergunningen zal volgens deze doelstelling worden uitgevoerd.

Aanbeveling 6: Bepaal welke kosten worden meegenomen in het legestartief en zorg voor inzicht in de kostendekkendheid. Houd bij hoeveel tijd wordt besteed aan het verlenen van vergunningen voor grote en kleine evenementen.

In het kader van één uniforme legesverordening voor de gemeente Amsterdam wordt er momenteel op stedelijk niveau onderzoek gedaan naar de kostendekkendheid van vergunningen. Onder regie van het portefeuillehoudersoverleg Financiën worden de ambtelijke kosten in kaart gebracht voor 3 categorieën (Bouwvergunningen, Burgerzaken en overige vergunningen) teneinde de juiste hoogte van de legestartieven te kunnen bepalen.

De evenementenvergunning valt onder de categorie 'overigen' en zal dit jaar worden onderzocht op voornoemd kostenaspect. Ook dit onderzoek wordt in stedelijk verband uitgevoerd.

Aanbeveling 7: Zorg voor een goed managementinformatiesysteem

Deze aanbeveling onderschrijven wij volledig. Zonder managementinformatie is het onmogelijk om inzicht te krijgen in het proces en effectief verbeteringen toe te passen. In Stadsdeel Zuidoost zal op korte termijn een pilot plaatsvinden met een lokale versie van SquitXO, het workflowsysteem waarmee ook het Wabo-vergunningsproces wordt ondersteund. De verwachting is dat dit systeem de gewenste managementinformatie op gaat leveren over het aantal aanvragen en doorlooptijd van de lopende evenementenvergunningen en dat de voortgang beter kan worden bewaakt.

4.2 Nawoord rekenkamer

De rekenkamer dankt de dagelijks besturen van de stadsdelen voor de bestuurlijke reacties op het bestuurlijk rapport en de daarin opgenomen aanbevelingen.

De rekenkamer constateert dat de stadsdelen Centrum, Noord, Oost, West en Zuidoost de aanbevelingen grotendeels overnemen. De andere stadsdelen geven een inhoudelijke

reactie op het bestuurlijk rapport, waaruit af te leiden is dat zij grotendeels instemmen met de conclusies en aanbevelingen. Zij noemen dit echter niet expliciet.

Uit de reacties van de stadsdelen blijkt dat de dagelijks besturen de uitvoering van de aanbevelingen van de rekenkamer meenemen bij het project 'Verbeteren Klantprocessen' dat deel uitmaakt van het stedelijke programma dienstverlening 2010-2014. Het doel daarvan is om het proces van verlenen van de evenementenvergunning vanuit de positie van de klant opnieuw in te richten, te versimpelen en efficiënter te laten verlopen.

De rekenkamer juicht het verbeteren van het proces van verlenen van de evenementenvergunning toe. Maar de kern van de aanbevelingen, die de rekenkamer doet, is de aandacht die de stadsdelen besteden aan de beleidsmatige keuze die ten grondslag ligt aan de gewenste kwaliteit van dienstverlening. De rekenkamer vindt die te beperkt. Het gaat er om dat de stadsdelen een afweging maken over het gewenste niveau van dienstverlening in relatie tot de kosten. Vindt een stadsdeel het van belang dat er een (uitgebreide) mate van service wordt verleent aan de organisator van een evenement of wil het stadsdeel tegen zo laag mogelijke kosten een vergunning verlenen? De betekenis die het bestuur hecht aan het plaatsvinden van evenementen in het stadsdeel is daarbij uiteraard van belang. Het is goed om deze keuze bewust te maken en daarbij het kostenaspect in ogenschouw te nemen. De rekenkamer is van mening dat de stadsdelen deze beleidsmatige afweging afzonderlijk moeten maken. Dit kan ertoe leiden dat stadsdelen verschillende accenten leggen in de kwaliteit van dienstverlening die zij wensen. Volgens de rekenkamer is het voorzien in dergelijk maatwerk een belangrijke taak van de stadsdelen.

Aanbeveling 7 over een managementinformatiesysteem wordt door de dagelijks besturen onderschreven. De rekenkamer heeft gedurende het onderzoek geconstateerd dat dit tot op heden in de meeste stadsdelen nog niet op orde is. Hier moet nog wel een slag geslagen worden.

Uit de reactie van de dagelijks besturen valt op te maken dat de stadsdelen gebruik maken van diverse managementinformatie systemen als het gaat om de evenementenvergunning. De rekenkamer vraagt aandacht voor het feit dat met het project Klantprocesverbeteringen het de bedoeling is om op stedelijk niveau kwaliteitsnomen vast te stellen en de managementcontrolcyclus in te richten zodat gestuurd kan worden op het behalen van de gestelde normen. Ook is het de bedoeling dat de stadsdelen op een eenduidige wijze de evenementenvergunning verlenen. Het is de rekenkamer niet duidelijk hoe de dagelijks besturen denken de aanbevelingen uit te kunnen voeren als elk stadsdeel zijn eigen workflow/managementinformatiesysteem gebruikt. Bij verschillende onderzoeken van de rekenkamer is gebleken dat dit soort situaties leidt tot langdurige en moeilijk op te lossen problemen bij de gegevensuitwisseling tussen stadsdelen. De rekenkamer realiseert zich dat de stadsdelen maatwerk moeten bieden, maar ook dat overbodige verschillen tussen de stadsdelen kunnen verdwijnen.

De rekenkamer wil tenslotte nog haar teleurstelling uitspreken over de reactie van stadsdeel Nieuw-West. Het dagelijks bestuur reageert op hoofdlijnen op het bestuurlijke rapport, maar geeft op geen enkele manier aan hoe het dagelijks bestuur de aanbevelingen wil uitvoeren. De rekenkamer adviseert de stadsdeelraad het dagelijks bestuur hier expliciet om te vragen.

De rekenkamer zal met belangstelling volgen hoe de stadsdeelraden en de dagelijks besturen gevolg geven aan onze aanbevelingen.



Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Frederiksplein 1
1017 xk Amsterdam

telefoon 020 552 2897
fax 020 552 2943
info@rekenkamer.amsterdam.nl
www.rekenkamer.amsterdam.nl