

ONDERZOEKSRAPPORT

# Dienstverlening evenementenvergunningen

Kosten en kwaliteit vergeleken in 7 stadsdelen

maart 2012

Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam





Onderzoeksrapport

Dienstverlening evenementenvergunningen

Kwaliteit en kosten vergeleken in 7 stadsdelen

maart 2012

Dit is het onderzoeksrapport dat hoort bij het bestuurlijk rapport van de Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam van het onderzoek dienstverlening evenementen. Het bestuurlijk rapport bevat op hoofdlijnen de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. Het onderzoeksrapport geeft meer gedetailleerd de bevindingen en conclusies van de rekenkamer weer.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Aanleiding onderzoek	5
1.2	Afbakening onderwerp	5
1.3	Doel, probleemstelling en onderzoeksvragen	6
1.4	Normen voor dienstverlening	6
1.5	Aanpak	12
1.6	Leeswijzer	12
<b>2</b>	<b>Evenementenvergunningen</b>	<b>13</b>
2.1	Inleiding	13
2.2	Vergunning	13
2.3	Organisatie	19
2.4	Verleende vergunningen	20
<b>3</b>	<b>Evenementenbeleid</b>	<b>23</b>
3.1	Inleiding	23
3.2	Gemeente Amsterdam	23
3.3	Stadsdelen	24
3.4	Normen	26
3.5	Conclusie	28
<b>4</b>	<b>Tevredenheid</b>	<b>29</b>
4.1	Inleiding	29
4.2	Waardering tevredenheid	30
4.3	Interactie	32
4.4	Omgeving	34
4.5	Proces	34
4.6	Conclusie	35
<b>5</b>	<b>Voorwaarden voor tevredenheid</b>	<b>37</b>
5.1	Inleiding	37
5.2	Interactie: Transparantie	38
5.3	Omgeving: Bereikbaarheid	40
5.4	Proces: Levertijd	40
5.5	Proces: Prijs	45
5.6	Tevredenheid en de voorwaarden	46
5.7	Conclusie	48
<b>6</b>	<b>Kosten</b>	<b>51</b>
6.1	Inleiding	51
6.2	Kostprijsmodel	51
6.3	Tijdsbesteding en bijkomende kosten	53
6.4	Nadere analyse	56
6.5	Conclusie	62

<b>Bijlage 1- Geraadpleegde personen</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 2- Geraadpleegde documenten</b>	<b>67</b>
<b>Bijlage 3 - ServiceCode Amsterdam</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 4 - Overige leges evenementenvergunning</b>	<b>71</b>
<b>Bijlage 5 - Websites stadsdelen evenementenvergunning</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 6 - Dataverantwoording</b>	<b>81</b>
<b>Bijlage 7 - Vragenlijst enquête evenementenvergunning</b>	<b>83</b>

# Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en ondernemers is een belangrijke prioriteit van de stadsdelen. In maart 2010 is de *Visie Dienstverlening in Amsterdam* opgesteld. Hierin geven de centrale stad en de stadsdelen hun gezamenlijke visie en prioriteiten op het gebied van dienstverlening in Amsterdam weer. In de visie wordt dienstverlening als volgt gedefinieerd:

Dienstverlening is elke afhandeling van elke individuele klantvraag van het moment van aanvraag tot levering van het product/dienst of afhandeling van het bezwaar.

De *Visie Dienstverlening* formuleert 14 verbeterdoelstellingen die voor 2014 gerealiseerd moeten zijn. Om dit te realiseren is in februari 2011 het *Programma Dienstverlening* van start gegaan.

Voor het goed vormgeven van dit proces voeren de stadsdelen jaarlijks een vergelijkend onderzoek uit naar de kwaliteit van de dienstverlening. Vanwege de samenvoeging van de stadsdelen is het onderzoek in 2010 alleen in de stadsdelen Noord en Zuidoost gedaan. In november 2011 is weer gestart met een onderzoek naar het functioneren van de dienstverlening aan de balie en via het digitale loket.

De begrotingen en rekeningen van de stadsdelen geven onvoldoende inzicht in de efficiëntie en effectiviteit van de publieke dienstverlening om verbeterdoelstellingen te kunnen formuleren. Er zijn vaak alleen globale waarderingscijfer over de dienstverlening te vinden en geen specifieke informatie over de dienstverlening per product. Ook de informatie over de kosten schiet te kort. De stadsdelen gaan in de begroting wel in op de kostendekkendheid van de legesverordening, maar niet op de kosten van de dienstverlening per product. Bij de stadsdelen ontbreekt dus de informatie die nodig is om de bedrijfsvoering te verbeteren.

Dat moet en kan dat beter. Wij willen met dit onderzoek hieraan een bijdrage leveren. De rekenkamer had een onderzoek naar het onderwerp publieke dienstverlening voor 2010 opgenomen in het onderzoeksprogramma van de Rekenkamer Amsterdam Centrum. Wij hebben er in overleg met het stadsdeel voor gekozen om dit onderzoek in 2011 in meerdere stadsdelen uit te voeren. Dit maakt een vergelijking tussen de stadsdelen mogelijk. Hiermee wordt het leereffect van dit onderzoek groter.

## 1.2 Afbakening onderwerp

Dit onderzoek richt zich op de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de publieke dienstverlening. Aangezien het hier om brede begrippen gaat, is een verdere afbakening nodig.

Bij het kiezen van de onderzoeksthema's hebben we rekening gehouden met lopende projecten. Zo zullen we geen aandacht besteden aan het telefoonkanaal 14 020, omdat daar in het kader van het *Programma Dienstverlening* van de centrale stad al een onderzoek naar wordt uitgevoerd. Er zijn echter ook thema's waarvoor juist weinig aandacht is zoals de kosten en de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom zullen we bij ons onderzoek naar doeltreffendheid en doelmatigheid daar de nadruk op leggen. De doeltreffendheid zullen we beoordelen aan de hand van de kwaliteit van dienstverlening en de doelmatigheid door een nader onderzoek en analyse van de kosten van de dienstverlening. We zullen ook aandacht besteden aan de onderlinge samenhang tussen tevredenheid en kosten. Immers, soms kan streven naar een hogere tevredenheid of kwaliteit leiden tot hogere kosten, maar er kan mogelijk ook synergie ontstaan, waardoor de kosten lager uitvallen.

De dienstverleningsproducten zijn geselecteerd op basis van de volgende criteria:

1. Product moet regelmatig verleend worden (= gangbare producten).
2. Spreiding product standaard en niet standaard (vaste procedures of individuele beoordeling).
3. Spreiding producten gericht op burger en ondernemer.
4. Minimaal twee producten moeten via verschillende contactkanalen (balie, telefoon, internet) te verkrijgen zijn.

Bij de keuze voor de producten is rekening gehouden met de planning van het *Programma Dienstverlening*. Deze uitgangspunten leiden ertoe dat het onderzoek zich richt op: paspoorten, uittreksels en evenementenvergunning. Dit onderzoeksrapport bevat de bevindingen voor de evenementenvergunning. Separaat verschijnt een onderzoeksrapport over de paspoorten en uittreksels.

### 1.3 Doel, probleemstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van dit onderzoek is om de stadsdelen inzicht te geven in de kwaliteit en de kosten van dienstverlening aan de hand van drie producten: paspoort, uittreksel en evenementenvergunning en tegelijk ook te laten zien hoe de kosten en de kwaliteit van de dienstverlening per product in beeld kunnen worden gebracht. Door dit onderzoek uit te voeren in zeven stadsdelen wordt er ook de mogelijkheid gecreëerd om van elkaar te leren.

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.<sup>1</sup>

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

#### 1.4 Deelvragen en normen

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 bepaald<sup>2</sup>. In deze benadering is de gedachte veelal

---

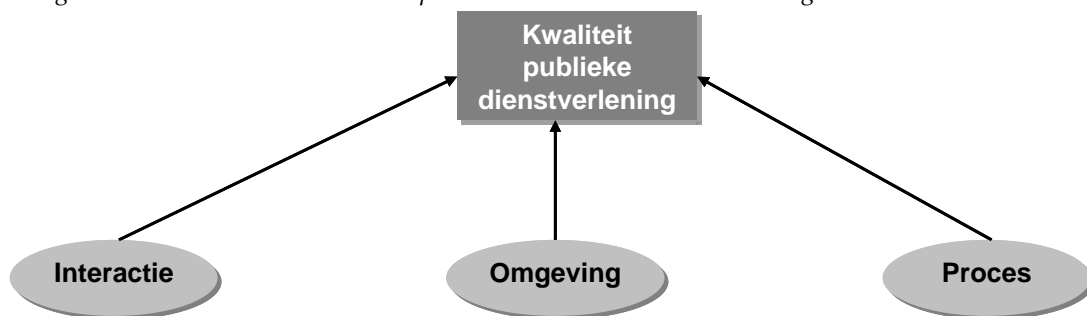
<sup>1</sup> Marcel Hoogwout (2010), *De rationaliteit van de klantgerichte overheid*, Nieuwegein, p. 56.

<sup>2</sup> 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.

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 voorwaarden voor de tevredenheid kunnen noemen. In verschillende onderzoeken is geprobeerd om te bepalen wat die objectieve criteria voor de kwaliteit van dienstverlening zijn.<sup>3</sup> In figuur 1.2 zijn acht criteria opgenomen waarop dienstverlening volgens de onderzoeken kan worden beoordeeld.

---

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

<sup>3</sup> 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): *Service normen 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

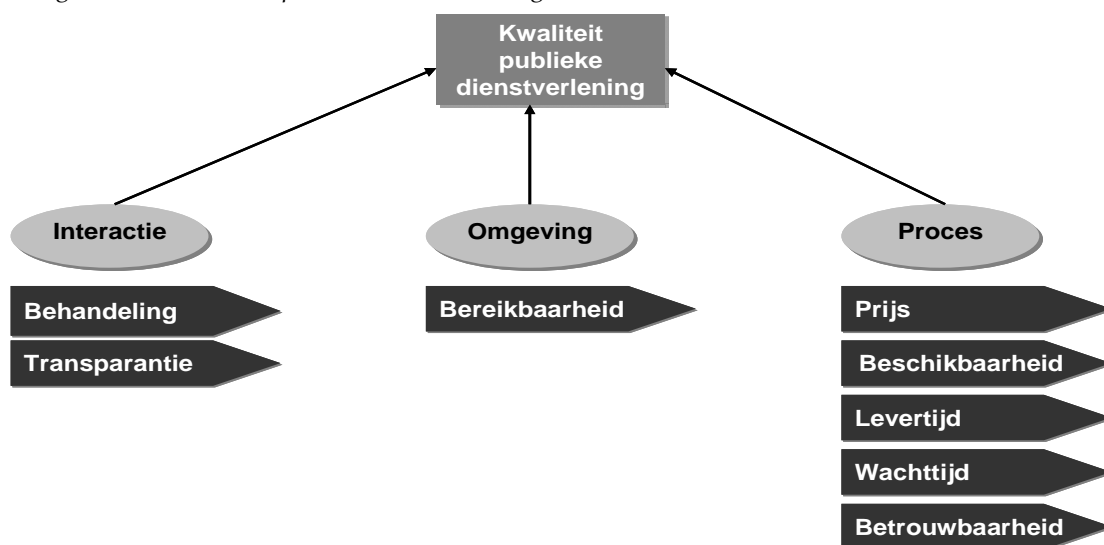
TNSnipo (2009): *Eindrapportage benchmark dienstverlening Amsterdam 2009*, Amsterdam, TNSnipo

Figuur 1.2 – Objectieve criteria kwaliteit dienstverlening

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

Figuur 1.3 – Kwaliteit publieke dienstverlening



### *Deelvragen kwaliteit dienstverlening*

Op basis van 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. Vervolgens beoordelen wij of de stadsdelen deze norm weten te realiseren. We maken daarbij een onderscheid naar subjectieve en objectieve normen, oftewel tevredenheid en 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 norm hebben de stadsdelen voor dienstverlening gesteld?
  - b. Wat is de waardering van de klanten voor de dienstverlening? En voldoen de stadsdelen hiermee aan de eigen normen?
  - c. Wat zijn de objectieve criteria van de dienstverlening? En voldoen de stadsdelen aan de eigen normen?
  - d. Wat is de verklaring voor verschillen tussen de normen en de werkelijke resultaten?

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.<sup>4</sup>

### *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?

---

<sup>4</sup> Kostprijsmodel bij het verlenen van vergunningen, in opdracht van de directeuren Dienstverlening en directeuren BVO van de Amsterdamse stadsdelen, juli 2011.

### Samenvatting normen

In tabel 1.1 geven we een samenvatting van de normen die wij bij dit onderzoek hebben gebruikt.

Tabel 1.1 – Samenvatting normen

Vraag	Norm	Deelvragen	Toetsaspect
1.	De scores voor de objectieve en subjectieve criteria voor de dienstverlening voldoen aan de door de stadsdelen gestelde norm.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoe tevreden zijn de burgers/ondernemers over de kwaliteit van de dienstverlening bij de stadsdelen?</li><li>• Welke objectieve criteria zijn er voor het bepalen van de dienstverlening?</li><li>• Hoe scoren de stadsdelen op deze objectieve criteria?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stadsdelen hebben een norm voor het gewenste niveau van dienstverlening bepaald.</li><li>• De score voor de tevredenheid van de dienstverlening voldoen aan de door de stadsdelen gestelde norm.</li><li>• De scores voor de objectieve criteria voldoen aan de door de stadsdelen gestelde norm</li><li>• Verklaringen voor de verschillen tussen de normen en de werkelijke resultaten.</li></ul>
2.	Stadsdelen kunnen kostenmodel invullen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uit welke elementen bestaat het proces van dienstverlening voor een paspoort, uittreksel en evenementenvergunning?</li><li>• Welke elementen bepalen de kosten van de dienstverlening per product?</li><li>• Zijn de stadsdelen in staat om het ontwikkelde kostenmodel te gebruiken en in te vullen?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De stadsdelen kunnen het kostenmodel invullen.</li><li>• Hoe groot zijn de verschillen in kosten tussen de stadsdelen en waar worden deze verschillen door verklaard? (alleen indien blijkt dat de stadsdelen in staat zijn het kostenmodel in te vullen).</li></ul>

## 1.5 Aanpak

Hieronder geven we in kort bestek de aanpak van het onderzoek naar de evenementenvergunningen weer.

### *Kwaliteit van de 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.

### *Kosten van de dienstverlening*

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. Het door ons gebruikte kostenmodel sluit aan bij het model zoals dat is ontwikkeld in opdracht van de directeuren Dienstverlening en Bedrijfsvoering van de stadsdelen.<sup>5</sup> Aan medewerkers van de stadsdelen is gevraagd of zij dit 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.

## 1.6 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 geven we een informatie over de vergunningverlening door de stadsdelen bij evenementen. In hoofdstuk 3 beschrijven we het evenementenbeleid van de stadsdelen en bekijken we welke normen de stadsdelen hebben vastgesteld bij het verlenen van de evenementenvergunning. In hoofdstuk 4 gaan we in op de tevredenheid van de aanvragers van een evenementenvergunning over het proces van de vergunningverlening. Vervolgens kijken we in hoofdstuk 5 naar de voorwaarden voor de kwaliteit van dienstverlening (objectieve criteria). In hoofdstuk 6 komen de kosten aan de orde en beantwoorden we onderzoeksvraag 2.

---

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

## **2 Evenementenvergunning**

### **2.1 Inleiding**

Amsterdam is een aantrekkelijke stad voor het houden van evenementen, denk hierbij bijvoorbeeld aan de vele evenementen op het Museumplein, langs de grachten, in de Arena en het Westergasfabriekterrein. Evenementen kunnen in verschillende vormen gehouden worden van klein tot groot, van herdenkingen tot dancefeesten. Voor de gemeente Amsterdam zijn evenementen van belang omdat evenementen de stad een bepaalde uitstraling geven en de lokale economie gestimuleerd wordt door de evenementen. Voor de organisatie is de gemeente veelal afhankelijk van initiatiefnemers die bereid zijn een evenement te organiseren. Om een evenement te kunnen houden moet een organisator daarvoor toestemming vragen bij de gemeente. De gemeente kan door regelgeving en stimuleringsinstrumenten organisatoren van evenementen bewegen om bepaalde evenementen in Amsterdam te houden. De dienstverlening die de gemeente biedt bij evenementen heeft vooral te maken met de manier waarop de vergunningverlening plaatsvindt. Hierbij kan gedacht worden aan heldere regels en procedures of het bieden van extra ondersteuning. Bij dienstverlening rondom de evenementenvergunning hoeft niet alleen gedacht te worden aan de organisator van een evenement, maar ook voor omwonenden is het belangrijk als het stadsdeel dienstverlenend is, bijvoorbeeld door duidelijk te zijn over de regels die voor evenementen op bepaalde locaties gelden.

Dit hoofdstuk geeft informatie over de verlening van een evenementenvergunning bij de gemeente Amsterdam en de stadsdelen. In de tweede paragraaf beschrijven we op hoofdlijnen het proces dat gevolgd wordt bij het verlenen van de evenementenvergunning. We bekijken hierbij meteen of de informatie hierover voor de organisator van een evenement voldoende duidelijk is. Daarna besteden we nog aandacht aan de organisatie van de vergunningverlening bij de stadsdelen en het aantal evenementenvergunningen dat de stadsdelen op jaarbasis verlenen. In het volgende hoofdstuk besteden we aandacht aan het evenementenbeleid.

### **2.2 Vergunning**

Om een evenement te organiseren is toestemming van de burgemeester nodig. Deze toestemming wordt door de gemeente, bij een grootstedelijke evenement, of door het stadsdeel verleend in de vorm van een evenementenvergunning. Met het verlenen van de vergunning wordt bekeken of de organisatie van het evenement aan de regels voldoet. De regels voor de verlening van de evenementenvergunning zijn opgenomen in de Algemeen Plaatselijke Verordening (APV). Daarin staat voor welke evenementen een vergunning vereist is en voor welke evenementen dat niet nodig is. De APV biedt ook duidelijkheid over de gronden waarop een vergunning kan worden geweigerd. De aanvragen voor de evenementenvergunning worden door de stadsdelen beoordeeld, waarin het evenement plaatsvindt. Een uitzondering hierop vormen de evenementen die door het college van burgemeester en wethouders zijn aangemerkt als grootstedelijk evenement. Hiervoor beoordeelt het

evenementenbureau van de gemeente Amsterdam de aanvraag. In deze paragraaf gaan we ervan uit dat het stadsdeel de vergunningverlening uitvoert, we schrijven hier daarom over een stadsdeel en niet over de gemeente.

Voor een organisator van een evenement is het verkrijgen van een vergunning een noodzakelijk voorwaarde om een evenement te kunnen organiseren. Voor de gemeente is het de manier om de evenementen in de stad te reguleren. Voor dienstverlening is het van belang dat de gemeente zo duidelijk mogelijk is over de te volgen procedure om de vergunning te verkrijgen en de kosten voor het organiseren van een evenement. In deze paragraaf beschrijven we het proces van vergunningverlening op hoofdlijnen. We bekijken hierbij ook of de verschillende stappen voldoende duidelijk zijn voor de organisator en, indien van toepassing, voor de andere belanghebbenden. Dit geven we weer in kaders aan het einde van de paragraaf. We onderscheiden de volgende stappen:

1. Indienen aanvraag.
2. Beoordelen aanvraag.
3. Verlenen vergunning.
4. Kosten vergunning.

### **2.2.1 Indienen aanvraag**

De organisatoren van een evenement moeten een aanvraag indienen bij het stadsdeel om een evenement te kunnen organiseren.<sup>6</sup> De termijnen waarbinnen een aanvraag moet worden ingediend staan in artikel 2.40 van de APV. Daarin is opgenomen dat een aanvraag voor een evenementenvergunning minimaal acht weken voordat het evenement plaatsvindt moet zijn ingediend. In de praktijk blijkt dat deze termijn vooral van toepassing is voor kleine en middelgrote evenementen. Voor grotere evenementen is meer voorbereidingstijd nodig. In de APV is dan ook geregeld dat de burgemeester van deze indieningstermijn kan afwijken. Zo is bijvoorbeeld bepaald dat evenementen met meer dan 2.000 bezoekers voor 1 december<sup>7</sup> voorafgaand aan het jaar waarin het evenement plaatsvindt moet worden gemeld<sup>8</sup> bij het stadsdeel waarin het evenement plaatsvindt. Deze termijn is met name van belang vanwege de beschikbare capaciteit van de politie en van de ambtelijke diensten.<sup>9</sup> In de APV en op de website van de gemeente Amsterdam is vervolgens niet duidelijk aangegeven welke termijn wordt gehanteerd voor het indienen van de aanvraag. De stadsdelen Centrum en Zuid hebben hiervoor wel termijnen opgenomen in hun beleidskaders. Daarin zegt stadsdeel Centrum dat voor evenementen met meer dan 500 bezoekers de aanvraag vier maanden van te voren moet zijn ingediend en voor evenementen met meer dan 2.000 bezoekers voor 1 september in het jaar voorafgaand aan het

---

<sup>6</sup> Voor grootstedelijke evenementen voert het evenementenbureau van de gemeente Amsterdam de vergunningverlening uit.

<sup>7</sup> Voor evenementen op het Museumplein geldt dat deze voor 1 november van het voorgaande jaar waarin het evenement plaats gaat vinden moeten zijn gemeld.

<sup>8</sup> In het *Draaiboek Evenementen* van de gemeente Amsterdam staat dat de aanvraag voor 1 december moet zijn ingediend.

<sup>9</sup> <http://www.amsterdam.nl/ondernemen/evenement>, d.d. 17 november 2011.



evenement. Stadsdeel Zuid gaat uit van indieningstermijnen van 16 weken voor middelgrote evenementen en van 24 weken voor grote evenementen.

Voor kleine evenementen, waarvoor volgens artikel 2.41 uit de APV geen evenementenvergunning nodig is geldt dat deze twee weken van te voren moeten worden aangemeld bij het stadsdeel.

Voor het indienen van de aanvraag maakt de organisator gebruik van het aanvraagformulier dat beschikbaar is via het digitale loket van de gemeente Amsterdam.

#### *Kader 2.1 –Indieningstermijn voor de organisator*

Voor de organisator van een evenement is het niet eenvoudig om snel informatie te verkrijgen over de indieningstermijn voor een evenementenvergunning. De websites van de gemeente en de stadsdelen geven hierover geen duidelijkheid. Op de website van de gemeente Amsterdam wordt wel aangegeven dat de aanvragen voor een evenementenvergunning voor evenementen met meer dan 2.000 bezoekers vóór 1 december moeten zijn gemeld. In de APV wordt de termijn van acht weken voor aanvang van het evenement genoemd, maar tegelijkertijd wordt hierop een uitzonderingsmogelijkheid genoemd, zonder dat specifiek gemaakt is wanneer deze uitzondering geldt. Ook het *Draaiboek evenementen* biedt hierover geen duidelijkheid. Het draaiboek is echter inmiddels verouderd, daarin wordt bijvoorbeeld de datum van 1 september genoemd om de grote evenementen in te dienen. Uit de informatie op de website blijkt dat dit inmiddels is bijgesteld naar 1 december en 1 november (voor evenementen op het Museumplein) en dat er geen sprake meer is van het indienen van een vergunningaanvraag, maar van een melding van het evenement. In het evenementenbeleid van de stadsdelen Centrum en Zuid zijn voor de indieningstermijn van evenementen met meer dan 500 bezoekers wel duidelijk termijnen aangegeven. Deze termijnen zijn niet voor beide stadsdelen gelijk. De rekenkamer meent dat de gemeente Amsterdam te veel verschillende indieningstermijnen hanteert, waardoor het voor een organisator van een evenement niet meer duidelijk is welke indieningstermijn hij moet aanhouden. Dit geldt met name voor organisatoren die in meerdere stadsdelen evenementen organiseren.

#### **2.2.2 Beoordelen aanvraag**

Bij binnenkomst van de aanvraag beoordeelt het stadsdeel eerst of de aanvraag volledig is. Als dit niet het geval is worden aanvullende gegevens gevraagd bij de organisator. Wanneer alle benodigde informatie ontvangen is dan wordt de aanvraag voor de vergunningverlening gepubliceerd op internet. Belanghebbenden kunnen dan een zienswijze indienen.

Verschillende partijen worden gevraagd advies uit te brengen over de aanvraag. Dit zijn interne partijen (binnen het stadsdeel) en externe partijen. Welke partijen om advies gevraagd wordt is afhankelijk van de aard en locatie van het evenement. Voorbeelden van externe partijen zijn politie, brandweer, Dienst Milieu en

bouwtoezicht, GHOR en van interne partijen wegbeheer, bouw- en woningtoezicht en handhaving. De partijen hebben twee weken de tijd om een advies te verlenen. Daarna beoordeelt de vergunningverlener de adviezen op tegenstrijdigheden. Wanneer deze geconstateerd worden, is nadere afstemming tussen de betrokken partijen nodig.

*Kader 2.2 – Beoordelen aanvraag voor de organisator en belanghebbende*

Het beoordelen van een aanvraag is voornamelijk een intern proces. Voor de aanvrager is het van belang om van te voren te weten aan welke vereiste hij moet voldoen om in aanmerking te komen voor een vergunning. In het *Draaiboek evenementen* staan voor verschillende thema's vereisten opgenomen waaraan een evenement moet voldoen.

Belanghebbenden kunnen een zienswijze indienen op het moment dat een evenementenvergunning is aangevraagd. De stadsdelen publiceren dit in de plaatselijke krant en op internet. De zienswijze vormt een onderdeel van de beoordeling van de vergunning.

### **2.2.3 Verlenen vergunning**

Als de zienswijzen en de adviezen van de betrokken partijen zijn ingediend kan beoordeeld worden of een evenementenvergunning verleend kan worden. In deze fase van het proces is het vrijwel altijd zo dat de vergunning verleend wordt. Alleen in uitzonderlijke gevallen zal een vergunning alsnog geweigerd worden. Volgens het *Draaiboek evenementen* en de *Procesbeschrijving evenementen* moet de vergunning uiterlijk zes weken voor aanvang van het evenement verzonden worden naar de aanvrager en een kopie naar de betrokken diensten, ketenpartners en indieners van een zienswijze.<sup>10</sup> De termijn van zes weken geldt in principe voor zowel kleine als grote evenementen. In de praktijk blijkt echter dat deze termijn voor met name kleine evenementen niet haalbaar is. Kleine evenementen worden vaak pas acht weken voor aanvang van het evenement aangevraagd. Om dan zes weken voor aanvang van het evenement de vergunning rond te hebben is niet realistisch. Het uitgangspunt voor kleine evenementen is volgens het *Draaiboek evenementen* dat er nog voor aanvang van het evenement een hoorzitting kan worden belegd waarin de bezwaren behandeld kunnen worden.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Gemeente Amsterdam, *Procesbeschrijving Evenementenvergunning*, 31 augustus 2009, p. 23.

<sup>11</sup> Gemeente Amsterdam, *Draaiboek evenementen*, p.18.

### *Kader 2.3 – Vergunningverlening voor de organisator en belanghebbende*

De gemeente Amsterdam is niet duidelijk over de termijn waarop de organisator uitsluitel krijgt over zijn vergunning. Het *Draaiboek evenementen* en de *Procesbeschrijving evenementen* spreken over een termijn van zes weken voor aanvang van het evenement, maar voor kleinere evenementen geldt een kortere termijn. Daarnaast staat in het draaiboek dat de wettelijke termijn om op een vergunningaanvraag te reageren acht weken is. Dit maakt dat het voor een organisator niet eenduidig is wanneer de vergunning verwacht kan worden. Een belanghebbende kan na de verlening van de vergunning nog bezwaar maken tegen dit besluit. De procedure die hiervoor gevolgd moet worden wordt niet duidelijk gemaakt.

#### **2.2.4 Kosten vergunning**

Een organisator van een evenement moet rekening houden met verschillende kosten. De organisator moet leges betalen en daarnaast rekening houden met bijkomende kosten zoals belastingen en schoonmaakkosten van het terrein. In deze paragraaf is hiervan een overzicht opgesteld.

##### *Leges evenementenvergunning*

Voor een evenementenvergunning moet de organisator van een evenement een legesbedrag betalen. Dit bedrag moet de aanvrager betalen vanaf het moment dat de aanvraag tot vergunningverlening in behandeling wordt genomen. De gemeente Amsterdam maakt de hoogte van de leges afhankelijk van het bezoekersaantal dat op het drukste moment van het evenement verwacht wordt. Hoe meer bezoekers tijdens het piekmoment hoe hoger het legesbedrag dat betaald moet worden. Tabel 2.1 geeft een overzicht van de leges voor een evenementenvergunning.

*Tabel 2.1- Leges evenementenvergunning per aantal bezoekers op het drukste moment*

<b>Aantal bezoekers evenement</b>	<b>2010 en 2011<sup>1213</sup></b>
Minder dan 500 bezoekers of deelnemers	€ 174
Voor 500 of meer, maar minder dan 2.000 bezoekers of deelnemers	€ 327
Voor 2.000 of meer, maar minder dan 5.000 bezoekers of deelnemers	€ 1.452
Voor 5.000 of meer, maar minder dan 10.000 bezoekers of deelnemers	€ 2.558
Voor meer dan 10.000 bezoekers of deelnemers	€ 3.836

<sup>12</sup> Stadsdeel Centrum hanteert in 2011 als enige stadsdeel afwijkende tarieven voor de evenementenvergunning. In stadsdeel centrum bedragen deze: € 182,50, € 343,50, € 1.525, € 2.686 en € 4.028.

<sup>13</sup> In de legestabel voor 2012 is nog maar één tarief voor de evenementenvergunning voor minder dan 2.000 bezoekers opgenomen. Een evenementenvergunning voor minder dan 2.000 bezoekers kost dan € 336,50, van 2.000 tot 5.000: € 1.494, van 5.000 tot 10.000: € 2.631, vanaf 10.000: € 3.947. Stadsdeel Oost vormt hierop een uitzondering. Zij behouden wel een tarief voor een bezoekersaantal van minder dan 500 (€ 247,50).

### *Overige leges*

Naast de evenementenvergunning zijn er soms nog andere vergunningen nodig voor een evenement. Hierbij kan gedacht worden aan een objectvergunning, samplingvergunning, tijdelijke verkeersmaatregel, ontheffing drank- en horecawet, etc. Een overzicht hiervan is opgenomen in bijlage 4. De stadsdelen kunnen deze vergunningen afzonderlijk afgeven en daar kosten voor berekenen bij de aanvrager. In de APV<sup>14</sup> is echter geregeld dat stadsdelen andere vergunningen – zoals de objectvergunning – ook kunnen regelen via de evenementenvergunning. De stadsdelen rekenen dan geen aparte leges voor de vergunning. Deze mogelijkheid is er niet voor de ontheffing drank- en horecawet en de tijdelijke verkeersmaatregel.

### *Belastingen*

Naast de leges kunnen de stadsdelen ook verschillende belastingen in rekening brengen. Het betreft hier bijvoorbeeld precariobelasting, reclamebelasting of gemakbelasting. Precariobelasting moet betaald worden voor het hebben van voorwerpen in, op of boven de openbare ruimte. In bepaalde gevallen kan in plaats van precariobelasting een huurovereenkomst worden afgesloten. Reclamebelasting moet betaald worden als bij een evenement reclame wordt gemaakt. Deze belasting wordt geheven op grond van de *Reclamebelastingverordening Amsterdam*. Als er een evenement wordt gehouden op een boot op het water is er gemakbelasting te water verschuldigd.

### *Overige kosten*

Als er voor het evenement wegen afgezet moeten worden of bijvoorbeeld straatmeubilair verplaatst moet worden, dan kunnen daarvoor kosten worden doorberekend aan de organisator van een evenement. De organisator van een evenement is zelf verantwoordelijk voor het schoonmaken van het evenemententerrein. Het kan voorkomen dat na afloop van het evenement blijkt dat dit onvoldoende is gebeurd. Het stadsdeel maakt het terrein dan schoon en stuurt een rekening naar de organisator. Ook wanneer het stadsdeel na afloop reparaties moet doen dan worden de kosten hiervan in rekening gebracht bij de organisator.

---

<sup>14</sup> Artikel 2.45: 'Voor het verrichten van activiteiten op het evenemententerrein die op grond van een gemeentelijke verordening vergunningplichtig zijn, is geen afzonderlijke vergunning nodig, mits die activiteiten in de evenementenvergunning van de organisator zijn vermeld'.

#### *Kader 2.4 – Kosten vergunning voor de organisator*

De organisator van een evenement kan naast de leges van de evenementenvergunning te maken krijgen met aanvullende leges, belastingen en overige kosten. De rekenkamer vindt dat de gemeente Amsterdam en de stadsdelen niet voldoende duidelijk zijn over de kosten waar de organisator mee rekening moet houden. In het *Draaiboek evenementen* worden wel aanvullende kosten voor de organisator genoemd. Dit gebeurt versnipperd in het document en bovendien onvolledig. In het evenementenbeleid van de stadsdelen Centrum en Zuid wordt ook ingegaan op extra kosten waar de organisator mee geconfronteerd kan worden. Maar ook deze stadsdelen zijn daarin niet volledig.

### **2.3 Organisatie**

Het evenementenbureau van de centrale stad zorgt voor de vergunningverlening van de grootstedelijke evenementen. De vergunningen voor de overige evenementen worden verleend door het stadsdeel waar het evenement plaatsvindt. De evenementenvergunningen worden in alle stadsdelen verleend door de afdeling vergunningen. De afdeling vergunning valt veelal onder de directie dienstverlening van de stadsdelen. Het aantal medewerkers dat zich bezig houdt met de vergunningverlening van evenementen verschilt per stadsdeel. Dit heeft enerzijds te maken met het aantal en het soort evenementen dat in een stadsdeel georganiseerd wordt, maar ook met de manier waarop de vergunningverlening is georganiseerd. In sommige stadsdelen werken medewerkers, die uitsluitend evenementenvergunningen verlenen, in andere stadsdelen handelen medewerkers naast de evenementen-vergunning ook andere vergunningaanvragen af. Ook bestaan er verschillen tussen de stadsdelen in de mate waarin het stadsdeel de organisatoren van de evenementen begeleiden bij het indienen van de aanvraag en in het verdere proces. In sommige stadsdelen zijn aparte medewerkers aangesteld voor de begeleiding en voor de vergunningverlening. In tabel 2.2 geven we een overzicht van het aantal fte dat zich bij de stadsdelen bezig houdt met verlening van de evenementenvergunning. Daarnaast geven we aan hoeveel fte zich bezig houdt met coördinatie en begeleiding van evenementen. En vervolgens geven we aan of de medewerkers zich uitsluitend bezig houden met het verlenen van de evenementenvergunning (specialisten (S)), of ze ook andere vergunningen verlenen (generalisten (G)) of een combinatie van beide (C).

Tabel 2.2 - Aantal fte per stadsdeel voor de evenementvergunning

Stadsdeel	Vergunningverlening	Coördinatie/begeleiding	S/G/C
Centrum	0,5 fte	2,9 fte	C
Nieuw-West	2,5 fte*		C
Noord	2 fte		C
Oost	1,22 fte		G
West	2 fte		G
Zuid	2,5 fte	1 fte	S
Zuidoost	2 fte		G

\* voor 4 maanden per jaar is er extra inzet om de aanvragen voor grote evenementen af te handelen.

## 2.4 Verleende vergunningen

Voor het bepalen van het aantal fte en het opzetten van een goede organisatie bij het verlenen van evenementenvergunningen is het ook van belang om zicht te hebben op het aantal en soort vergunning dat per jaar wordt verleend. In tabel 2.3 hebben we hiervan een overzicht gegeven. We maken in de tabel onderscheid tussen kleine, middelgrote en grote evenementen. Kleine evenementen zijn evenementen met minder dan 500 bezoekers, middelgrote evenementen hebben tussen de 500 en 2.000 bezoekers en grote evenementen zijn evenementen met meer dan 10.000 bezoekers. In de tabel zijn het aantal vergunningen op jaarbasis opgenomen. De periode waarop deze aantallen betrekking hebben verschilt per stadsdeel. Dit heeft te maken met de verschillen in data die de stadsdelen beschikbaar hebben gesteld.

Tabel 2.3 - Aantal verstrekte vergunningen per stadsdeel op jaarbasis

	Klein	Middel	Groot	Onbekend	Totaal	Melding
Centrum*	285	59	16		360	24
Nieuw-West	110	56	13	14	193	122
Noord	122	33	22		177	60
Oost	140		15		155	30
West	112	56	26		194	36
Zuid*	156		22		178	60
Zuidoost	255		20		275	75

\* Aantallen stadsdeel Centrum en Zuid zijn inclusief de vergunningen voor Koninginnedag. Aantal evenementen exclusief Koninginnedag stadsdeel Centrum: klein: 119, middel: 39, groot: 3 en stadsdeel Zuid: klein: 85, middel: 50, en groot: 20.

Uit tabel 2.3 maken we op dat stadsdeel Centrum met 360 vergunningen (inclusief de Koninginnedag evenementen) op jaarbasis de meeste evenementenvergunningen verstrekt. Het volgende stadsdeel is stadsdeel Zuidoost met 275 verstrekte vergunningen. De minste evenementenvergunningen worden verstrekt door stadsdeel Oost (155) gevolgd door stadsdeel Noord (177) en Zuid (178). De meeste vergunningen voor grote evenementen wordt verleend door stadsdeel West (26). Stadsdeel Nieuw-West verleent de minste vergunningen voor grote evenementen (13).

De aantallen voor meldingen laten grote verschillen zien tussen de stadsdelen. Zo heeft stadsdeel Nieuw-West bijvoorbeeld 122 meldingen gehad en stadsdeel Centrum maar 24. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de stadsdelen meldingen op verschillende wijze registreren of dat de stadsdelen de regelgeving omtrent meldingen anders interpreteren. De verschillen bij het aantal meldingen kunnen ook van invloed zijn op het aantal verleende vergunningen.





## 3 Evenementenbeleid

### 3.1 Inleiding

Met een evenementenbeleid kunnen de gemeente en de stadsdelen aangeven wat zij met evenementen in de stad willen bereiken en welk soort evenementen zij graag binnen de stad willen hebben. De gemeente kan met een helder evenementenbeleid organisatoren van evenementen stimuleren hun evenement in Amsterdam te houden. Ook kan het evenementenbeleid ervoor zorgen dat omwonenden en andere belanghebbenden zicht hebben op de doelen van het evenementenbeleid en waarom het stadsdeel juist specifieke locaties uitkiest om evenementen te organiseren.

Zowel de gemeente Amsterdam als enkele stadsdelen hebben een evenementenbeleid opgesteld. Met dit evenementenbeleid geeft de gemeente aan waaraan evenementen in de stad bijdragen en aan welke regels organisatoren van evenementen gehouden zijn. In de volgende paragrafen beschrijven we eerst het evenementenbeleid van de gemeente Amsterdam en vervolgens van de stadsdelen. We bekijken of het evenementenbeleid vanuit het oogpunt van dienstverlening helder is opgesteld. Daarna kijken we of de stadsdelen voor de dienstverlening van het verlenen van de evenementenvergunning duidelijke normen hebben gesteld voor de beoogde kwaliteit van de dienstverlening. Hiermee beantwoorden we in paragraaf 3 het eerste deel van onderzoeksvraag 1.

### 3.2 Gemeente Amsterdam

De gemeenteraad van Amsterdam heeft in oktober 2009 het evenementenbeleid *Evenementen goed voor de stad, de stad goed voor evenementen* vastgesteld. Met dit evenementenbeleid onderkent Amsterdam dat evenementen belangrijk zijn voor de marketing en economie van de stad. De gemeente Amsterdam heeft voor het evenementenbeleid de volgende doelstelling geformuleerd:

*De gemeente Amsterdam beschouwt evenementen als een essentieel middel om de aantrekkelijkheid en de positieve beleving van de stad bij bezoekers en bewoners te bevorderen, de stad te positioneren als creatieve, innovatieve handelsstad, en daarmee de stad op nationaal en internationaal niveau effectief te promoten.*

Het evenementenbeleid van de centrale stad maakt vooral inzichtelijk dat Amsterdam specifieke evenementen naar de stad wil halen. Amsterdam heeft voor de coördinatie, beoordeling en begeleiding van deze evenementen het evenementenbureau in het leven geroepen. Grote evenementen met meer dan 2.000 bezoekers kunnen in aanmerking komen voor de status 'grootstedelijk' evenementen, mits het evenement aan de volgende criteria voldoet:

- stadsdeeloverstijgend;
- nationaal/internationaal bijdragen aan de citymarketing van de stad;
- bijdragen aan de Olympische ambitie.

Het evenementenbureau inventariseert hiervoor jaarlijks de grote evenementen die in de stad georganiseerd worden en stelt hiervoor een evenementenkalender op. Hierbij wordt ook bepaald welke evenementen vallen onder de grootstedelijke evenementen. Deze worden door het evenementenbureau ondersteund en geregisseerd. De evenementenkalender wordt vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders.<sup>15</sup>

*Kader 3.1 – Organisator en bewoners en het evenementenbeleid van de gemeente Amsterdam*

Voor organisatoren van evenementen geeft dit evenementenbeleid enig houvast wanneer zij in aanmerking kunnen komen voor het predicaat grootstedelijk evenement. Het evenementenbeleid maakt inzichtelijk wat de procedure is die de gemeente volgt om de grootstedelijke projecten te selecteren. Daarbij komt in het evenementenbeleid naar voren wanneer een evenement in aanmerking kan komen voor subsidieverlening.

Voor bewoners en andere belanghebbende geeft dit evenementenbeleid vooral aan wat de gemeente met evenementen in de stad wil bereiken en waarom deze belangrijk zijn.

### 3.3 Stadsdelen

De stadsdelen kunnen zelf een evenementenbeleid opstellen. Hierin kunnen de stadsdelen bijvoorbeeld nadere regels stellen voor evenementen op bepaalde locaties in het stadsdeel of aangeven welke ondersteuning de stadsdelen de organisator bieden bij het organiseren van het evenement. Dit stadsdeelbeleid wordt door de burgemeester getoetst en vastgesteld.<sup>16</sup> Niet alle zeven stadsdelen hebben in november 2011 een evenementenbeleid. In tabel 3.1 is hiervan een overzicht opgenomen.

---

<sup>15</sup> Gemeente Amsterdam, *Evenementen goed voor de stad, de stad goed voor evenementen*.

<sup>16</sup> Gemeente Amsterdam, *Draaiboek evenementen*, p. 11.

Tabel 3.1 – Evenementenbeleid stadsdelen

Stadsdeel	Evenementenbeleid	Jaar
Centrum	√	2008
Nieuw-West	± <sup>17</sup>	2012
Noord	- <sup>18</sup>	-
Oost	±	2012
West	±	2012
Zuid <sup>19</sup>	√	2011
Zuidoost <sup>20</sup>	√	2010
√: er is een evenementenbeleid vastgesteld of dit wordt binnenkort vastgesteld ±: er is een oud evenementenbeleid en een nieuw evenementenbeleid wordt opgesteld -: er is geen evenementenbeleid		

Uit de tabel blijkt dat drie stadsdelen een evenementenbeleid hebben opgesteld: Centrum, Zuid en Zuidoost. In Nieuw-West, Oost en West wordt momenteel gewerkt aan een evenementenbeleid. Stadsdeel Noord heeft geen evenementenbeleid. In deze paragraaf schetsen wij een beeld van het evenementenbeleid van de stadsdelen Centrum, Zuid en Zuidoost. Hierbij besteden wij aandacht aan:

- de doelen die de stadsdelen willen realiseren met evenementen;
- de instrumenten die de stadsdelen inzetten om de beleidsdoelen te realiseren.

#### Doelen

De drie stadsdelen geven in hun evenementenbeleid weer welke doelen zij met de evenementen in hun stadsdeel nastreven. Stadsdeel Centrum wil een kwalitatief hoogwaardig en gespreid evenemентаanbod realiseren dat aansluit bij het belang van de binnenstad. Stadsdeel Zuid beoogt met het evenementenbeleid vooral het imago van Amsterdam te versterken en de stedelijke economie te stimuleren. Ook stadsdeel Zuidoost wil door evenementen in het stadsdeel het imago verbeteren, maar is daarin wat specifiekere dan stadsdeel Zuid. Zuidoost formuleert namelijk als doel om door evenementen de positieve beleving bij bewoners, bedrijven en bezoekers te bevorderen en Zuidoost te positioneren als gastvrij, creatief en levendig.

#### Instrumenten

De drie stadsdelen besteden in het evenementenbeleid aandacht aan de verschillende locaties in het stadsdeel waar evenementen gehouden kunnen worden. De stadsdelen beschrijven deze locaties uitgebreid en besteden daarbij per locatie onder andere aandacht aan de kenmerken, de bereikbaarheid, het aantal bezoekers, het aantal evenementen en de geluidsbelasting. Dit biedt voor de stadsdelen een extra beoordelingskader bij de vergunningverlening, maar het biedt de organisator inzicht

<sup>17</sup> In stadsdeel Nieuw-West was geen evenementenbeleid, er wordt nu gewerkt aan een nieuw evenementenbeleid.

<sup>18</sup> Stadsdeel Noord beschikt wel over een werkinstructie NDSM werf.

<sup>19</sup> Het evenementenbeleid van stadsdeel Zuid moet nog worden vastgesteld door de burgemeester.

<sup>20</sup> Idem

in de mogelijkheden die het stadsdeel heeft op het gebied van evenementen en voor omwonende maakt het duidelijk welke regels er voor evenementen in hun omgeving gelden.

Naast dat de stadsdelen proberen te sturen op het realiseren van evenementen op specifieke locaties door voor verschillende locaties afzonderlijke regels te stellen, kunnen de stadsdelen ook andere instrumenten inzetten om bepaalde evenementen in het stadsdeel mogelijk te maken. Hierbij kan gedacht worden aan het verlenen van subsidie of het ondersteunen van de organisator van een evenement. De drie stadsdelen geven in het evenementenbeleid aan dat er mogelijkheden zijn voor financiële ondersteuning in de vorm van subsidie. Alleen stadsdeel Zuidoost is hierbij duidelijk over het bedrag dat hiervoor beschikbaar is. Daarnaast geven de stadsdelen aan dat zij de organisator van een evenement ondersteuning kunnen bieden bij de vergunningaanvraag. De stadsdelen zijn in het evenementenbeleid niet heel specifiek over de voorwaarden wanneer een evenement voor subsidie in aanmerking komt. Ook zijn de stadsdelen niet duidelijk over de vorm van de ondersteuning die het stadsdeel in welke situatie kan bieden.

#### *Kader 3.2 – Organisator en bewoners en het evenementenbeleid van de stadsdelen*

Het evenementenbeleid van de stadsdelen biedt de organisator met name duidelijkheid over de vastgestelde regels op verschillende locaties in het stadsdeel. Het evenementenbeleid van de stadsdelen gaat in op de procedure voor subsidieverlening, maar zou daarin nog duidelijker kunnen zijn, bijvoorbeeld door aan te geven wanneer de aanvrager de vergunning kan verwachten. Ook kunnen de stadsdelen in het beleid beter aangeven welke kosten de stadsdelen bij het organiseren van een evenement in rekening brengen. In het evenementenbeleid van de stadsdelen wordt wel aangegeven dat het ook voor bewoners een kader biedt waarmee duidelijk wordt gemaakt welke regels er gelden, maar het beleid gaat bijvoorbeeld niet in op de manier waarop bewoners de mogelijkheid hebben om per evenement hun mening daarover kenbaar te maken of waar zij terecht kunnen als zij een klacht hebben over het evenement.

### **3.4 Normen**

In de vorige paragraaf hebben we gezien dat de gemeente en de stadsdelen bepaalde doelen hebben met het laten plaatsvinden van evenementen op hun grondgebied. Een organisator heeft voor het organiseren van een evenement een vergunning van de gemeente nodig. Een organisator verwacht hiervoor een bepaalde dienst van de gemeente of het stadsdeel. Om ervoor te zorgen dat de dienstverlening van de vergunningverlening van het stadsdeel aan het gewenste niveau voldoet kan het stadsdeel doelen stellen. Deze doelen kan het stadsdeel vastleggen in het evenementenbeleid of in de programmabegroting. Wij hebben deze documenten van de stadsdelen bekeken op de aanwezigheid van normen voor de vergunningverlening. Daarmee wordt in deze paragraaf de volgende onderzoeksvraag beantwoord:

1. In hoeverre is bij de stadsdelen de dienstverlening bij evenementenvergunningen van een goede kwaliteit?
  - a. Welke norm hebben de stadsdelen voor dienstverlening gesteld?

Uit de begrotingen van de stadsdelen hebben wij de volgende doelen afgeleid voor de dienstverlening bij de vergunningverlening.

Tabel 3.2 – doelen uit begroting evenementenvergunning

Doelen evenementenvergunning	Centrum	Nieuw-West	Noord	Oost	West	Zuid	Zuidoost
Het verminderen van de administratieve lastendruk voor ondernemers					x		
Streven naar kostendekkendheid van de leges	x						
Aanpassen van het vergunningenproces, zodat dit leidt tot lagere kosten en lagere tarieven					x		
Vereenvoudigen (aanvraag)procedure evenementenvergunning			x	x	x		
Aantal afgegeven evenementenvergunningen							x
Vergunningverlening binnen de wettelijke termijnen			x			x	

Deze doelen kunnen door het gebruik van indicatoren en streefwaarden concreet gemaakt worden. De stadsdelen hebben dit voor deze doelen niet gedaan. De stadsdelen Noord en Zuid stellen als doel om de vergunning binnen de wettelijke termijn te verlenen. Dit doel is wel concreet, aangezien de norm het voldoen aan wettelijke termijnen is. In principe zijn alle stadsdelen gehouden aan dit doel, ook als dit niet expliciet is opgenomen in de begroting. Stadsdeel Zuidoost heeft voor 2010 in de begroting nog het aantal te verlenen evenementenvergunningen vastgesteld. Dit is wel een concreet geformuleerd doel, maar het heeft niet direct een relatie met de kwaliteit van de dienstverlening.

We kunnen constateren dat de stadsdelen daarnaast geen normen hebben gesteld voor de vergunningverlening in het algemeen en voor de evenementenvergunning in het bijzonder.

De stadsdelen stellen in de begrotingen wel algemene normen voor de dienstverlening binnen het stadsdeel. Deze doelen betreffen onder andere de waardering van de klanttevredenheid aan de balie of het percentage klanten dat tevreden is over het laatste contact met de ambtenaar. Dit drukken ze dan veelal uit in een algemeen rapportcijfer over de dienstverlening en in een percentage voor de mate van tevredenheid over het laatste contact met een ambtenaar.<sup>21</sup> De stadsdelen

<sup>21</sup> Zie onderzoeksrapport *Dienstverlening paspoorten en uittreksels*, Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam.

geven niet specifiek aan of deze waarderingscijfers gelijk zijn voor burgerzaken en vergunningverlening.

### **3.5 Conclusie**

Uit de analyse van het evenementenbeleid van de gemeente Amsterdam en de stadsdelen valt het de rekenkamer op dat de procedure voor de vergunningverlening duidelijker kan worden gemaakt. Het moet voor de organisator van een evenement direct duidelijk zijn aan welke termijn hij gehouden is. Ook moet beter inzichtelijk worden wanneer hij een definitieve reactie van de gemeente of stadsdeel kan verwachten. De gemeente en de stadsdelen zijn ook 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.

In dit hoofdstuk hebben we ook gekeken of de stadsdelen normen hebben gesteld voor de beoogde kwaliteit van de dienstverlening bij het verlenen van (evenementen)vergunning. We kunnen concluderen dat de stadsdelen geen normen stellen voor de kwaliteit van de vergunningverlening. Een uitzondering hierop vormen de stadsdelen Noord en Zuid. Deze stadsdelen hebben het doel opgenomen om de wettelijke termijnen bij vergunningverlening te realiseren.

## 4 Tevredenheid

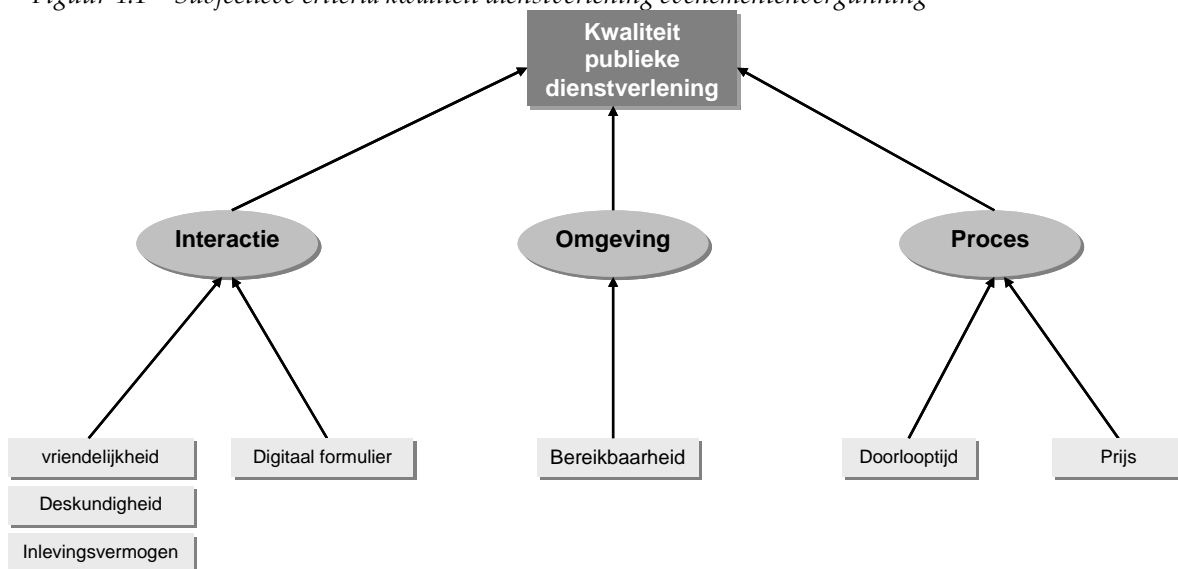
### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de tevredenheid van de aanvragers van een evenementenvergunning bij de vergunningverlening. In dit hoofdstuk beantwoorden we onderzoeksvraag 1b.

1. In hoeverre is bij de stadsdelen de dienstverlening bij evenementenvergunningen van een goede kwaliteit?
  - a. Wat is de waardering van de klanten voor de dienstverlening? En voldoende stadsdelen hiermee aan de eigen normen?

In dit hoofdstuk beoordelen we de kwaliteit van de dienstverlening van de evenementenvergunning aan de hand van zogenaamde subjectieve criteria. In hoofdstuk 1 van dit onderzoeksrapport hebben wij al aangegeven wat wij daaronder verstaan. De subjectieve bepaling van de kwaliteit van de dienstverlening van de evenementenvergunning wordt bepaald door de mate van tevredenheid van de aanvrager. In de voorgaande paragraaf constateerden wij dat de stadsdelen voor de evenementenvergunning geen specifieke subjectieve criteria hebben bepaald waaraan zij willen voldoen. We nemen de drie factoren die wij in figuur 1.1 in hoofdstuk 1 hebben opgenomen als uitgangspunt. Deze factoren zijn bepalend voor de waardering van de dienstverlening door de klant. In figuur 4.1 hebben we het model concreet ingevuld voor de waardering van de dienstverlening bij de evenementenvergunning.

*Figuur 4.1 – Subjectieve criteria kwaliteit dienstverlening evenementenvergunning*



Om een beeld te krijgen van de waardering van de aanvragers van de dienstverlening van de evenementenvergunning hebben we aanvragers van een evenementenvergunning telefonisch benaderd om een aantal vragen te beantwoorden. We hebben de stadsdelen gevraagd gegevens van de aanvragers van evenementenvergunningen aan te leveren. Het bleek dat het niet voor alle stadsdelen mogelijk was om de contactpersonen en telefoonnummers van de aanvragers aan te leveren. Van deze aanvragers hebben we, via het telefoonboek, telefoonnummers opgezocht. In de stadsdelen die geen contactpersonen en telefoonnummers konden aanleveren bleek het lastiger om medewerking te krijgen dan in de andere stadsdelen. Ons streven was om 20 respondenten per stadsdeel te realiseren, maar dit bleek niet in alle stadsdelen mogelijk. Soms lag dit aan het ontbreken van mogelijke respondenten, aan het ontbreken van telefoonnummers of aan onvoldoende medewerking. In bijlage 6 hebben we het aantal respondenten per stadsdeel opgenomen.

De vragen die wij aan de aanvragers hebben gesteld hadden betrekking op

- het contact dat de aanvrager van de evenementenvergunning met het stadsdeel had;
- de bereikbaarheid van het vergunningenloket van het stadsdeel;
- het gebruik van het digitale formulier;
- de doorlooptijd van de evenementenvergunning;
- de prijs die de aanvrager moest betalen;
- de algemene waardering voor de dienstverlening van het stadsdeel.

De volledige vragenlijst is opgenomen in bijlage 7.

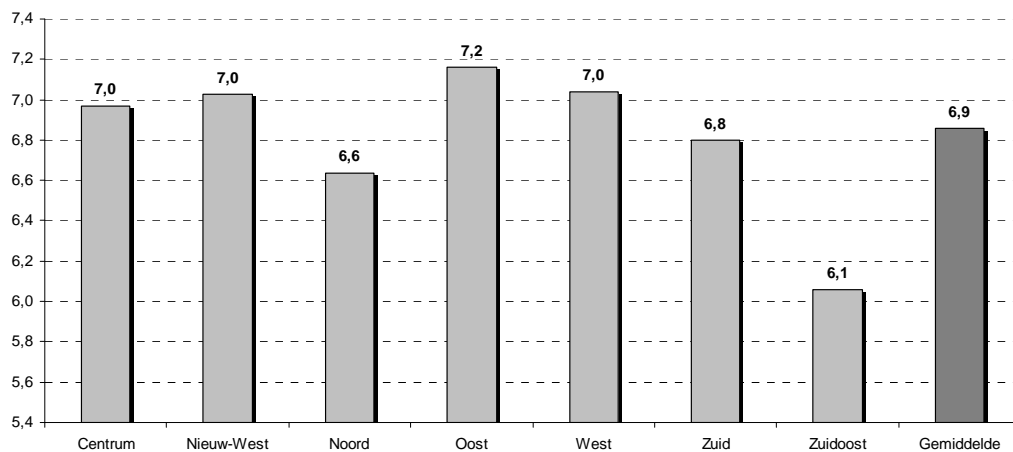
In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de waardering van de tevredenheid door de aanvragers van de evenementenvergunning in de vorm van een rapportcijfer. Hierna gaan we in op de drie factoren die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen uitgaande van de subjectieve bepaling van de kwaliteit: interactie, omgeving en proces.

## **4.2 Waardering tevredenheid**

We hebben de aanvragers van de evenementenvergunning gevraagd een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10, te geven over de dienstverlening van het stadsdeel op basis van hun ervaringen bij het verlenen van de evenementenvergunning. In onderstaande figuur zijn de rapportcijfers per stadsdeel weergegeven.



Figuur 4.2 – Gemiddelde rapportcijfers dienstverlening evenementenvergunning stadsdelen



De respondenten waarden de dienstverlening van de stadsdelen bij de evenementenvergunning gemiddeld met een 6,9. De dienstverlening van stadsdeel Oost wordt met een 7,2 als hoogste gewaardeerd en die van stadsdeel Zuidoost met een 6,1 als laagste. Hierbij valt op dat de lage waardering van stadsdeel Zuidoost verder van het gemiddelde aflight dan de hoge waardering van stadsdeel Oost. Bij deze steekproefomvang kunnen de verschillen tussen de stadsdelen ook “toevallig” zijn.<sup>22</sup> 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.

Naast het rapportcijfer voor de dienstverlening hebben we respondenten ook vragen gesteld die samenhangen met de drie factoren die de kwaliteit van de dienstverlening bepalen, zoals opgenomen in figuur 3.1. In onderstaande tabel geven we een samenvatting van de resultaten per stadsdeel. De respondenten konden op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 5 (zeer tevreden) een cijfer geven over de mate waarin ze tevreden waren.<sup>23</sup> In tabel 4.1 geven we daar de gemiddelde resultaten van weer.

<sup>22</sup> Analyse laat zien dat de verschillen tussen de stadsdelen niet significant zijn ( $F = 1,039$ ;  $p > 0,05$ ). Daarbij moet wel aangetekend worden dat bij deze analyse niet gecorrigeerd is voor het feit dat het totaal aantal vergunningen beperkt is en dat we met deze steekproef wel 10% van de “populatie” ondervraagd hebben. Dat betekent dat de kans dat de in de steekproef gevonden verschillen toch ook in de populatie bestaan, groter is dan uit de uitgevoerde analyse blijkt.

<sup>23</sup> Respondenten moesten de mate van tevredenheid uitdrukken aan de hand van vijf mogelijke antwoorden: (1) zeer ontevreden (2) ontevreden (3) niet ontevreden, niet tevreden (4) tevreden (5) zeer tevreden.

Tabel 4.1 – Gemiddelden per stadsdeel: behandeling, bereikbaarheid, digitaal formulier en doorlooptijd

Stadsdeel	Interactie	Omgeving	Proces	
	Behandeling	Bereikbaarheid	Digitaal Formulier	Doorlooptijd
Centrum	3,7	3,4	2,9	3,4
Noord	3,6	3,8	3,2	3,1
Nieuw-West	3,7*	3,9*	3,2	3,8
Oost	3,9	3,7	3,4	3,4
West	3,7	3,7	2,8	3,3
Zuid	3,7*	3,6*	3,1	3,8
Zuidoost	3,3*	3,4*	3,7	2,4
Gemiddelde	3,7	3,6	3,1	3,3

**Rood:** laagste score, **Groen:** hoogste score

\* Het aantal respondenten is bij deze stadsdelen op deze vraag laag, respectievelijk 10, 5 en 9. De variatie in antwoorden is ook groot. Deze cijfers nemen we daarom ook niet mee in deze analyse.

Uit de tabel maken we op dat de respondenten vooral de factor proces; het gebruik van het digitale formulier en de doorlooptijd van de verlening van de evenementenvergunning laag waarderen. De respondenten zijn over het algemeen meer tevreden over de behandeling door de medewerker en de bereikbaarheid van het vergunningenloket. Hieronder behandelen we de verschillende variabelen apart.

### 4.3 Interactie

#### *Interactie met ambtenaar*

Uit tabel 4.1 blijkt dat de verschillen tussen de stadsdelen over de behandeling door de ambtenaar niet zo groot zijn. Het meest tevreden zijn de aanvragers over de behandeling door de medewerkers van stadsdeel Oost. De gemiddelde cijfers voor de behandeling door de ambtenaar zijn samengesteld uit de mate waarin de respondenten tevreden zijn over de vriendelijkheid van de medewerker, de deskundigheid van de medewerker en het inlevingsvermogen van de medewerker. In tabel 4.2 zijn de scores daarop per stadsdeel weergegeven. In stadsdeel Oost worden met name de vriendelijkheid van de medewerker (4,1) en de deskundigheid (4,0) van de medewerker gewaardeerd. Voor het inlevingsvermogen geven de respondenten gemiddeld een 3,5.

Tabel 4.2 – Gemiddelden per stadsdeel: vriendelijk, deskundig en inleving

Stadsdeel	Interactie		
	Vriendelijk	Deskundig	Inleving
Centrum	4,0	3,5	3,5
Nieuw-West	4,1*	3,5*	3,6*
Noord	3,8	3,4	3,5
Oost	4,1	4,0	3,6
West	4,1	3,4	3,5
Zuid	4,0*	3,3*	3,8*
Zuidoost	3,8*	3,1*	3,1*
Gemiddeld	4,0	3,5	3,5

**Rood:** laagste score, **Groen:** hoogste score

\* Het aantal respondenten is bij de stadsdelen op deze vraag laag, respectievelijk 10, 5 en 9. De variatie in antwoorden is ook groot. Deze cijfers nemen we daarom ook niet mee in de analyse.

### Gebruik digitaal formulier

Het digitale formulier voor de aanvraag van een evenementenvergunning kunnen de respondenten invullen via het digitale loket van de gemeente Amsterdam. Dit formulier is dus in alle stadsdelen gelijk. De respondenten waarderen het gebruik van het digitale formulier daarentegen wel verschillend per stadsdeel. De respondenten zijn het meest tevreden in Zuidoost (3,7) en het minst tevreden in West (2,8). Het waarderingscijfer voor het gebruik van het digitale formulier komt voort uit de waardering voor de vindbaarheid voor het formulier en de gebruiksvriendelijkheid van het formulier. Op basis daarvan zouden we verwachten dat het verschil in waardering vooral terug te zien is bij de vindbaarheid van het formulier. In tabel 4.3 geven we de resultaten van de waardering van deze elementen weer.

Tabel 4.3 – Vindbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van het digitale formulier

Stadsdeel	Vindbaarheid
Centrum	2,8
Nieuw-West	3,2
Noord	3,4
Oost	3,9
West	2,9
Zuid	3,3
Zuidoost	3,6
Gemiddelde	3,2

Uit bovenstaande tabel blijkt inderdaad dat de vindbaarheid van het digitale formulier verschillend gewaardeerd wordt. De respondenten zijn hierover het minst tevreden bij stadsdeel Centrum (2,8) en het meest tevreden in stadsdeel Oost (3,9).

## 4.4 Omgeving

### *Bereikbaarheid vergunningenloket*

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van het vergunningenloket. De gemiddelde waardering van de stadsdelen is een 3,6. Het verschil tussen de stadsdelen onderling is niet groot. De waardering loopt van een 3,4 in Centrum en Zuidoost tot een 3,9 in stadsdeel Nieuw-West.

## 4.5 Proces

### *Doorlooptijd*

Bij de waardering van de doorlooptijd van de evenementenvergunning zijn duidelijke verschillen zichtbaar bij de stadsdelen. Gemiddeld genomen zijn de respondenten met een waardering van 3,3 tevreden over de doorlooptijd. Opvallend is de lage waardering van de doorlooptijd in Zuidoost met 2,4. Het meest tevreden zijn de respondenten in de stadsdelen Zuid en Nieuw-West, zij waarderen de doorlooptijd met 3,8.

### *Prijs*

In figuur 4.1 geven we bij de factor proces ook aan dat de prijs hierbij een rol speelt. Over de prijs zijn de aanvragers in alle stadsdelen het minst tevreden. Zij waarderen de prijs gemiddeld met een 2,6. De leges voor de evenementenvergunning is voor alle stadsdelen gelijk. We kijken hier dan ook niet naar de verschillen in waardering voor de prijs per stadsdeel. We maken voor de prijs een onderscheid naar de grootte van het evenement. De leges voor de evenementenvergunning worden hoger als er meer bezoekers op het evenement verwacht worden. We hebben daarom bekeken of de waardering over de prijs verschilt bij verschillende bezoekersaantallen. Dit is in tabel 4.4 weergegeven.

*Tabel 4.4 – Tevredenheid prijs bij verschillende bezoekersaantallen*

<b>Aantal bezoekers</b>	<b>Prijs</b>
Minder dan 100	2,9
Tussen 100 en minder dan 500	2,6
Tussen 500 en minder dan 2.000	2,7
Meer dan 2.000	2,3
Gemiddeld	2,6

Uit de tabel blijkt dat de prijs lager gewaardeerd wordt naarmate het aantal bezoekers hoger wordt. Dit sluit aan bij de hogere prijs die betaald moet worden voor een evenement naarmate er meer bezoekers verwacht worden.

## 4.6 Conclusie

De aanvragers van de evenementenvergunning waarderen de dienstverlening met 6,9 als rapportcijfer. 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.

We verwachten dat de waardering van de dienstverlening wordt bepaald door de factoren: interactie, omgeving en proces. Op basis van de uitkomsten van de enquête onder aanvragers van de evenementenvergunning constateren we 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 zijn de mate van tevredenheid over de doorlooptijd en het gebruik van het digitale formulier en de prijs van belang. De aanvragers van de evenementenvergunning waarderen deze elementen het laagste. Over de interactie en de omgeving zijn de aanvragers over het algemeen wel tevreden.



## 5 Voorwaarden voor tevredenheid

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we na hoe we de kwaliteit van de dienstverlening bij de stadsdelen kunnen beoordelen aan de hand van meer objectieve criteria. Deze objectieve criteria kan je zien als de voorwaarden voor een tevreden klant. We bekijken ook of we een relatie kunnen zien tussen de mate van tevredenheid bij de aanvragers van de evenementenvergunning en de scores op basis van de objectieve criteria. We beantwoorden daarmee onderzoeksvraag 1c en 1d.

1. In hoeverre is bij de stadsdelen de dienstverlening bij evenementenvergunningen van een goede kwaliteit?
  - c. Wat zijn de objectieve criteria van de dienstverlening? En voldoen de stadsdelen aan de eigen normen?
  - d. Wat is de verklaring voor verschillen tussen de normen en de werkelijke resultaten?

In paragraaf 3.4 constateerden wij dat de stadsdelen geen normen hebben opgesteld voor het bepalen van de kwaliteit van de dienstverlening op basis van objectieve criteria. Een uitzondering hierop vormen de stadsdelen Noord en Zuid die in de begroting hadden opgenomen te streven naar het realiseren van een vergunningverlening binnen de wettelijk vastgestelde termijnen. Vanwege het ontbreken van de objectieve criteria bij de stadsdelen gaan we in deze paragraaf uit van de objectieve criteria zoals die in hoofdstuk 1 naar voren zijn gebracht. In onderstaande tabel hebben we de objectieve criteria opgenomen die wij hier als voorwaarden voor de tevredenheid van de dienstverlening bij de evenementenvergunning kunnen onderscheiden. De andere criteria die in figuur 1.3 staan opgenomen nemen we hier niet mee. Er zijn daarvoor bij de evenementenvergunning onvoldoende gegevens van beschikbaar.

Figuur 5.1 – Objectieve criteria evenementenvergunning

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

## 5.2 Interactie: Transparantie

### Websites

Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker. Steeds meer mensen zoeken eerst op internet informatie op. Zij willen weten wat ze moeten doen om een evenementenvergunning aan te vragen. En vervolgens welke procedure hiervoor doorlopen moet worden en hoe lang het duurt. Het verschaffen van goede informatie is ook voor het stadsdeel van belang, omdat duidelijke informatie ertoe kan bijdragen dat er minder klantencontacten nodig zijn waardoor de vergunningverlening efficiënter verloopt.

Daarom hebben wij voor de evenementenvergunning bekeken welke informatie hierover op de websites van de stadsdelen beschikbaar is. We hebben hiervoor de volgende criteria gebruikt:

- algemene informatie over evenementenvergunning te verkrijgen via stadsdeelwebsite;
- verwijzing naar digitale loket van de gemeente Amsterdam;
- openingstijden en bereikbaarheid vergunningenloket snel te achterhalen;
- zoektermen evenementenvergunning of evenementenvergunning aanvragen leveren hits op die informatie geven over het aanvragen van een evenementenvergunning.



In tabel 5.1 is een samenvatting van de bevindingen per stadsdeel opgenomen. De bevindingen zijn in bijlage 5 uitgebreid weergegeven.

Tabel 5.1 – Bevindingen evenementenvergunning op de stadsdeelwebsites

	Informatie	Digitaal loket	Vergunningen-loket	Zoektermen	Eindoordeel
Centrum	●	●	●	●	●
Nieuw-West	●	●	●	●	●
Noord	●	●	●	●	●
Oost	●	●	●	●	●
West	●	●	●	●	●
Zuid	●	●	●	●	●
Zuidoost	●	●	●	●	●

● goed, ● redelijk, ● slecht

Uit de tabel komt naar voren dat de vier stadsdelen op de websites geen algemene informatie geven over de evenementenvergunning. Drie stadsdelen doen dit wel. Daar is bijvoorbeeld door West en Zuid vermeld dat de aanvragen voor grote evenementen in 2012 vóór 1 december moeten zijn ingediend. In stadsdeel Zuid geeft de website een link met als titel *evenement organiseren*. Hierbij wordt je doorgelinkt naar de pagina van de gemeente Amsterdam waarop meer informatie te vinden is over het aanvragen van de evenementenvergunning. Alle stadsdelen hebben op de hoofdpagina een link opgenomen naar het digitaal loket van de gemeente Amsterdam. De openingstijden en de bereikbaarheid van het vergunningloket van het stadsdeel is vooral in de stadsdelen Centrum en Nieuw-West niet duidelijk aangegeven. De zoektermen evenementenvergunning en evenementenvergunning aanvragen leveren alleen in de stadsdelen West en Zuidoost informatie op over het aanvragen van een evenementenvergunning. In de andere stadsdelen krijg je vooral hits te zien over een aangevraagde evenementenvergunning waarop zienswijzen konden worden ingediend. Uiteindelijk leidt dit ertoe dat we vooral over de stadsdelen West en Zuidoost positief zijn over de aangeboden informatie over de evenementenvergunning op internet. De stadsdelen Noord en Zuid zijn op de goede weg en Centrum, Nieuw-West en Oost geven de minste informatie over het aanvragen van een evenementenvergunning in hun stadsdeel.

#### *Informatie proces vergunningverlening*

Naast de informatie die op de websites van de stadsdelen over de evenementenvergunning wordt gegeven, zijn er ook andere bronnen waar informatie wordt gegeven die voor een organisator van een evenement relevant kan zijn. In de hoofdstukken 2 en 3 beschreven we het verloop van het vergunningproces bij de evenementenvergunning en het evenementenbeleid. Daarbij gaven we aan dat de informatie over het verloop van het proces niet altijd voldoende duidelijk is. Met name de informatie over de indieningstermijnen voor de aanvraag van de

evenementenvergunning en de (bijkomende) kosten voor de evenementenvergunning schiet volgens de rekenkamer te kort.

### 5.3 Omgeving: Bereikbaarheid

In onderstaande tabel hebben we de openingstijden van de balie vergunningenloket opgenomen. Hierbij maken we onderscheid in vrije inloop en afspraak. Vervolgens geven we aan hoeveel uren per week de balie vergunningloket geopend is.

Tabel 5.2 – Openingstijden vergunningenloket stadsdelen<sup>24</sup>

Stadsdeel	Vrije inloop	Afspraak	Uren per week
Centrum	08.30-12.00		17,5 uur
Nieuw-West	09.00-15.00		30 uur
Noord	08.30-15.30 (do 12.00-19.00)	08.30-15.30 (do 12.00-19.00)	35 uur
Oost	08.00-12.00	13.00-20.00 (ma en di) 13.00-17.00 (wo en do), 09.00 – 12.00 (za)	45 uur
West	08.30-17.00		42,5 uur
Zuid	09.00-12.00	12.00-19.00 (ma) 12.00-14.00 (di, wo, do, vr)	30 uur
Zuidoost	09.00-12.00	Evenementen met meer dan 1.000 bezoekers	15 uur

Bron: websites stadsdelen, d.d. november 2011.

Uit de tabel blijkt dat stadsdeel Zuidoost de minste openingsuren kent van het vergunningenloket, gevolgd door stadsdeel Centrum. De stadsdelen Oost en West kennen de ruimste openingstijden van het vergunningenloket. Hierbij moet wel worden vermeld dat organisatoren van evenementen weinig gebruik maken van de balie vergunningenloket. Veel vragen worden telefonisch gesteld of tijdens het vooroverleg tussen het stadsdeel en de organisator.

### 5.4 Proces: Levertijd

De aanvrager van de evenementenvergunning is verplicht zich te houden aan de indieningstermijnen om een evenementenvergunning aan te vragen. De stadsdelen zijn op hun beurt verplicht zich te houden aan de afgesproken termijnen voor de verlening van de vergunning en de uitgiftetermijn voor aanvang van het evenement. De termijnen waaraan de aanvrager en het stadsdeel gehouden zijn, staan in de

<sup>24</sup> Bij de stadsdelen bestaat het voornemen om de openingstijden van de stadsdeelloketten in 2012 voor alle stadsdelen gelijk te trekken. Bron:

<http://intranet.amsterdam.asp4all.nl/dienstverlening/nieuws/nieuwsarchief/@458337/portefeuillehouders/?media=print>. Bij stadsdeel Nieuw-West wordt hiervoor eerst een nader onderzoek uitgevoerd. Bron: motie 6.1.2, Begroting dienstverlening openingstijdenloket.

Algemeen Plaatselijke Verordening, het Draaiboek Evenementen, de Procesbeschrijving Evenementen en de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Wij hebben gekeken in hoeverre de stadsdelen deze termijnen bij de verlening van de evenementenvergunning realiseren. We hebben hiervoor bestanden opgevraagd van de stadsdelen. De termijnen waaraan de aanvrager en het stadsdeel gehouden zijn, zijn afhankelijk van de grootte van het evenement. De data van de stadsdelen bevat onvoldoende informatie om de resultaten voor kleine en grote evenementen afzonderlijk te presenteren. Indien dat wel mogelijk was hebben wij dit in de tekst opgenomen. Voor de gegevens van stadsdeel Centrum moet van te voren worden aangetekend dat de vergunningaanvragen voor Koninginnedag in de analyse buiten beschouwing zijn gelaten, aangezien wij hierover niet over de benodigde gegevens beschikten. In stadsdeel Zuidoost worden geen gegevens geregistreerd die het mogelijk maken inzicht te krijgen in de levertijden.

De stadsdelen Noord en Zuid hebben het realiseren van de vastgestelde termijnen als doelstelling voor de vergunningverlening opgenomen in de programmabegroting. Stadsdeel Noord richt zich daarbij op het realiseren van de afgesproken doorlooptijd van de vergunningverlening en stadsdeel Zuid op het realiseren van de wettelijke termijnen uit de APV.

#### *Doorlooptijd*

Met de doorlooptijd van de vergunningverlening bedoelen we de tijd vanaf het moment van binnenkomst van de aanvraag tot de verlening van de vergunning door het stadsdeel. De wettelijke termijn waarop de vergunningverlener op de vergunningaanvraag moet beslissen is binnen acht weken na ontvangst hiervan. Als dat niet mogelijk is moet de gemeente de aanvrager daarvan op de hoogte stellen en aangeven wanneer de beslissing wel te verwachten is.<sup>25</sup>

De doorlooptijd bij het verlenen van de evenementenvergunning moet afzonderlijk bepaald worden voor kleine en grote evenementen. Voor kleine evenementen is de termijn van acht weken realistisch en mag ook verwacht worden dat de vergunning binnen die termijn wordt afgegeven. Voor grote evenementen ligt dit anders: de vergunningaanvraag moet ruim van te voren worden ingediend vanwege de afstemming met betrokken partijen die meer tijd kost dan bij een kleine vergunning. De data van de meeste stadsdelen bevatten onvoldoende informatie om het onderscheid tussen grote en kleine evenementen te maken.<sup>26</sup> Om toch een indruk te geven van de doorlooptijden van de evenementenvergunning geven we in tabel 5.3 de gemiddelde doorlooptijd en het percentage dat binnen acht weken is verleend van alle evenementen bij de stadsdelen.

---

<sup>25</sup> Gemeente Amsterdam, *Draaiboek Evenementen*, p.18.

<sup>26</sup> Een uitzondering hierop vormen de stadsdelen Centrum, Oost en Nieuw-West.

Tabel 5.3 – Doorlooptijd 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 <sup>27</sup>	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 Koninginnedagevenementen zijn hierin niet meegenomen. Stadsdeel Centrum schat in dat de doorlooptijd voor Koninginnedagevenementen ongeveer 11 weken bedraagt. Dit betekent dat de gemiddelde doorlooptijd naar verwachting rond de 9 weken zal liggen.

Uit bovenstaande tabel maken we op dat stadsdeel Centrum, met een gemiddelde van 5,5 weken, het snelste is met het afgeven van de evenementenvergunning (niet zijnde Koninginnedagevenementen). Als we Koninginnedag hierbij meenemen dan komt de gemiddelde doorlooptijd in dit stadsdeel naar verwachting rond de negen weken te liggen.<sup>28</sup> Stadsdeel Zuid heeft de meeste tijd nodig voor het verlenen van een evenementenvergunning (gemiddeld 9,4 weken), gevolgd door Nieuw-West met negen weken. De andere stadsdelen hebben gemiddeld tussen de zeven en de acht weken nodig om de evenementenvergunning te verlenen.

Voor de stadsdelen Centrum, Nieuw-West en Oost hebben we wel een onderscheid in doorlooptijd kunnen maken voor kleine en grote evenementen. De verwachting is dat de gemiddelde doorlooptijd voor grote evenementen hoger ligt en voor kleine evenementen lager. Het blijkt dat de doorlooptijd voor grote evenementen in deze stadsdelen respectievelijk 10, 14 en 19 weken bedraagt. Voor kleine evenementen is dit 4, 9 en 6 weken. De doorlooptijd voor grote evenementen blijkt inderdaad langer dan voor kleine evenementen.

We hebben ook bekeken bij hoeveel aanvragen het niet lukt om de vergunning binnen acht weken te verlenen. Daaruit blijkt dat de stadsdelen Noord en West bij 40% van de onderzochte aanvragen meer dan acht weken nodig hebben om de vergunning te verlenen. Zij worden op de voet gevolgd door stadsdeel Nieuw-West met 35% en Oost met 28%. Stadsdeel Centrum heeft maar in 13% van de aanvragen meer dan acht weken nodig om de vergunning te verlenen. We merken hierbij op dat in deze percentages ook de doorlooptijd voor de vergunningen van grote evenementen zijn meegenomen. Voor deze evenementen is een doorlooptijd van acht weken niet

<sup>27</sup> De gegevens van stadsdeel Noord heeft de rekenkamer berekend op basis van de door het stadsdeel opgegeven uitgiftedatum. Na de ambtelijke reactie bleek dat deze uitgiftedatum veelal niet de datum is waarop de vergunning is verleend. Van 33 vergunningen heeft de rekenkamer deze gegevens aangepast. Van de overige beschikten wij daarover niet over informatie. Dit betekent dat de weergegeven gegevens een globaal beeld geven van de doorlooptijd van stadsdeel Noord.

<sup>28</sup> Volgens stadsdeel Centrum is de doorlooptijd voor evenementen op Koninginnedag 11 weken. Het aandeel van de Koninginnedagevenementen op het totale aantal evenementen in Centrum is 2/3.

realistisch. Het aandeel kleine evenementenvergunningen, dat binnen acht weken is verleend, zal naar verwachting iets hoger liggen.

#### *Indieningstermijn*

Bij de doorlooptijd speelt ook de termijn een rol waarbinnen de organisator van een evenementen een vergunningaanvraag indient. De indieningstermijn is de tijd waarbinnen de aanvrager de aanvraag voor de evenementenvergunning bij het stadsdeel moet hebben ingediend. De stadsdelen kunnen ervoor kiezen een aanvraag niet in behandeling te nemen indien deze buiten de termijn wordt ingediend. Voor kleine evenementen geldt dat de aanvraag acht weken voor aanvang van het evenement moet zijn ingediend. Voor grote evenementen (meer dan 2.000) bezoekers is de indieningstermijn niet duidelijk. De evenementen moeten vóór 1 december - of 1 november voor evenementen op het Museumplein - voorafgaand aan het jaar waarin het evenement plaatsvindt, zijn gemeld. Stadsdeel Centrum heeft in het evenementenbeleid opgenomen dat voor evenementen met meer dan 500 bezoekers de aanvraag vier maanden van te voren moet zijn ingediend en voor evenementen met meer dan 2.000 bezoekers voor 1 september in het jaar voorafgaand aan het evenement. Stadsdeel Zuid gaat uit van indieningstermijnen van 16 weken voor middelgrote evenementen en van 24 weken voor grote evenementen. Voor de stadsdelen waarvoor dat mogelijk was hebben wij bekeken hoeveel weken van te voren de aanvragers de aanvraag voor de evenementenvergunning bij de stadsdelen indienen.

*Tabel 5.4 –Indieningstermijn voor drie stadsdelen: gemiddeld aantal weken, minder of meer dan acht weken voor aanvang evenement*

<b>Stadsdeel</b>	<b>Gemiddeld aantal weken</b>	<b>Minder dan 8 weken in %</b>	<b>Meer dan 8 weken In %</b>
Centrum	13,1	41%	59%
Nieuw-West	14,1	32%	68%
Noord <sup>29</sup>	9,0	53%	47%

Uit de tabel komt naar voren dat de aanvragen gemiddeld ruim acht weken van te voren worden ontvangen door de stadsdelen. In de stadsdelen Centrum en Nieuw-West worden de aanvragen zelfs al rond de 13 en 14 weken voor aanvang van het evenement ingediend. In de stadsdelen Centrum en Nieuw-West hebben we gekeken wat de invloed van de grootte van het evenement was op de indieningstermijn. Daaruit bleek dat in stadsdeel Centrum de aanvragen voor grote evenementen gemiddeld 18 weken van te voren wordt ingediend, voor kleine evenementen is dit gemiddeld 11 weken. In stadsdeel Nieuw-West was het verschil tussen de indieningstermijn van grote en kleine evenementen niet zo groot (14 weken voor kleine evenementen en 12 weken voor grote evenementen).

<sup>29</sup> Uit de ambtelijke reactie bleek dat bij enkele evenementen in de door het stadsdeel aangeleverde gegevens niet de juiste evenementdatum was opgenomen. Bij een aantal evenementen heeft de rekenkamer dit kunnen veranderen. We veronderstellen dat er meer evenementdata afwijken. Daarom zijn deze gegevens een inschatting van de indieningstermijn in stadsdeel Noord.

Ondanks het positief te noemen gemiddelde constateert de rekenkamer dat een groot deel van de aanvragers korter dan acht weken van te voren de aanvraag bij het stadsdeel indient. In stadsdeel Noord is dit bij maar liefst 54% van de aanvragen het geval. In stadsdeel Centrum gebeurt dit bij 41% van de aanvragen en in Nieuw-West is dat met 32% het minste.

We constateren dat de aanvragen voor de evenementenvergunning gemiddeld genomen ruim op tijd door de aanvragers worden ingediend. Een nadere analyse van de gegevens laat echter zien dat er ook een grote groep aanvragers is die de aanvraag voor de evenementenvergunning niet op tijd indient. Dit legt een grotere druk op de organisatie om de vergunning op tijd te verlenen.

#### *Uitgiftetermijn*

Met de uitgiftetermijn bedoelen we de termijn tussen de verlening van de vergunning en het moment dat het evenement plaatsvindt. In het draaiboek en de procesbeschrijving evenementen is opgenomen dat de uitgiftetermijn is vastgesteld op zes weken voor aanvang van het evenement. Deze termijn is door de burgemeester bepaald in het kader van de dienstverlening. Daarnaast is dit de wettelijke termijn, die is vastgesteld in de AWb om andere belanghebbenden in de gelegenheid te stellen een eventueel bezwaar te maken.<sup>30</sup> De termijn van zes weken voor aanvang van het evenement geldt met name voor grote evenementen. Voor kleine evenementen is deze termijn veelal niet realistisch. De vergunningaanvraag moet immers acht weken voor aanvang van het evenement bij het stadsdeel zijn ingediend. Net als bij de doorlooptijd geldt ook voor de uitgiftetermijn dat deze afzonderlijk voor kleine en grote evenementen zou moeten worden bepaald. De stadsdelen beschikken niet over voldoende gegevens om dit te doen. Om toch zicht te krijgen op de uitgiftetermijn van de stadsdelen geven we in onderstaande tabel het gemiddeld aantal weken voor het evenement dat de vergunning verleend wordt en in hoeverre de stadsdelen in staat zijn gebleken om zes weken voor aanvang van een evenement de vergunning te verlenen.

---

<sup>30</sup> Gemeente Amsterdam *Procesbeschrijving Evenementenvergunning*, 31 augustus 2009, p. 23 en p. 45.

Tabel 5.5 – Uitgiftetermijn per stadsdeel: gemiddeld aantal weken, meer of minder dan zes weken voor aanvang evenement

Stadsdeel	Gemiddeld aantal weken	Meer dan 6 weken voor aanvang	Tussen 6 weken en 1 week voor aanvang	1 week voor aanvang	Na aanvang
Centrum	7,4	52%	44%	4%	0
Nieuw-West	5,1	32%	57%	10%	2%
Noord <sup>31</sup>	1,2	3%	31%	64%	3%
Oost	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
West	1,1	0%	39%	49%	12%
Zuid	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.
Zuidoost	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat stadsdeel Centrum de vergunning gemiddeld zeven weken voor aanvang van het evenement verstrekt. In meer dan de helft van de aanvragen haalt stadsdeel Centrum de gewenste termijn van zes weken. Stadsdeel West haalt dit in geen van de onderzochte gevallen en stadsdeel Noord slechts in 3%. We zien verder dat de stadsdelen Noord en West in ongeveer de helft van de gevallen de evenementenvergunning een week voor aanvang verlenen en in ruim 10% van de aanvragen wordt de vergunning pas verleend nadat het evenement al heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat een organisator lang in onzekerheid zit en soms zelfs genoodzaakt is om het evenement zonder vergunning te laten plaatsvinden. In stadsdeel Noord zien we ook dat de aanvragen voor de evenementenvergunning vaak minder dan acht weken van te voren worden ingediend. Dit maakt het lastiger voor het stadsdeel om de vergunning tijdig te verlenen.

## 5.5 Proces: Prijs

Om de waardering van de prijs van de evenementenvergunning in perspectief te plaatsen hebben we een vergelijking gemaakt van de prijs van de evenementenvergunning in de andere drie grote gemeenten: Den Haag, Rotterdam en Utrecht. Ook hebben we de leges van een aantal gemeenten in de buurt van Amsterdam vergeleken. Om de prijzen vergelijkbaar te maken hebben we voor evenementen met 7 verschillende bezoekersaantallen de prijzen vergeleken. Tabel 5.6 geeft het resultaat van de vergelijking weer.

<sup>31</sup> De gegevens van stadsdeel Noord heeft de rekenkamer berekend op basis van de door het stadsdeel opgegeven uitgiftedatum. Na de ambtelijke reactie bleek dat deze uitgiftedatum veelal niet de datum is waarop de vergunning is verleend. Van 33 vergunningen heeft de rekenkamer deze gegevens aangepast. Van de overige beschikten wij daarover niet over informatie. Dit betekent dat de weergegeven gegevens een globaal beeld geven van de uitgiftetermijn van stadsdeel Noord.

Tabel 5.6 – Vergelijking leges evenementenvergunning G4 en omliggende gemeenten Amsterdam<sup>32</sup>

Gemeente	Aantal bezoekers						
	40	200	1.500	3.000	7.500	12.000	60.000
Amsterdam	-	€ 174	€ 327	€ 1.452	€ 2.558	€ 3.836	€ 3.836
Den Haag*	-	€ 62 € 308	€ 62 € 308	€ 62 € 308	€ 62 € 308	€ 62 € 308	€ 492
Rotterdam	€ 165	€ 165	€ 165	€ 165	€ 605	€ 605	€ 1.605
Utrecht	€ 73	€ 355	€ 711	€ 711	€ 711	€ 1.241	€ 1.241
Almere	€ 57	€ 57	€ 409	€ 409	€ 2.234	€ 2.234	€ 2.234
Amstelveen	€ 72	€ 72	€ 143	€ 143	€ 143	€ 6.000	€ 6.000
Diemen**	€ 77 € 135 € 160						
OuderAmstel	€ 120	€ 120	€ 419	€ 419	€ 1.397	€ 1.397	€ 1.397
Zaanstad	€ 35	€ 60	€ 116	€ 116	€ 116	€ 116	€ 116

\* De gemeente Den Haag maakt bij de leges onderscheid tussen een klein evenement (€ 62) en een klein evenement met een commercieel doeleinde (€ 308).

\*\* De gemeente Diemen maakt onderscheid in verschillende soorten evenementen en kleine en grote evenementen. Echter Diemen maakt niet duidelijk wanneer er sprake is van een klein evenement en wanneer van een groot evenement.

Uit de tabel blijkt dat de leges voor de evenementenvergunning in de verschillende gemeenten grote verschillen laten zien. Zo is een evenement met 40 bezoekers in de gemeente Amsterdam gratis en kan zo'n evenement in Rotterdam € 165 kosten. Terwijl een commercieel evenement met 7.500 bezoekers in Amsterdam € 2.558 kost en in Zaanstad € 116. We zien dat de leges voor een evenementenvergunning in Amsterdam vanaf 3.000 bezoekers aan de hoge kant is. Vanaf 12.000 bezoekers zijn alleen de leges in de gemeente Amstelveen hoger met € 6.000.

## 5.6 Tevredenheid en de voorwaarden

In dit onderzoek gaan we er vanuit dat de objectieve criteria een voorwaarde zijn voor een tevreden klant. Dit betekent dat er ook een verband zichtbaar zou moeten zijn tussen de uitkomsten voor de objectieve criteria en de mate van tevredenheid van de aanvragers. We maken in deze paragraaf dus een vergelijking tussen de subjectieve en objectieve criteria.

<sup>32</sup> Bedragen afgerond op hele euro's.



### Interactie: digitaal loket

In tabel 5.7 zetten we de mate van tevredenheid over de vindbaarheid van het digitale formulier naast de uitkomsten van het website onderzoek.

Tabel 5.7 – Tevredenheid vindbaarheid digitaal formulier en informatievoorziening website

Stadsdeel	Tevredenheid vindbaarheid digitaal formulier	Website
Centrum	2,8	●
Nieuw-West	3,2	●
Noord	3,4	●
Oost	3,9	●
West	2,9	●
Zuid	3,3	●
Zuidoost	3,6	●

**Rood:** laagste score, **Groen:** hoogste score

Uit de tabel blijkt dat stadsdeel Centrum een lage score heeft voor de vindbaarheid van het digitale loket en ook laag scoort bij de informatievoorziening over de evenementenvergunning op de website. Verder zien we dat stadsdeel Oost de hoogste waardering krijgt voor de vindbaarheid van het digitale formulier op de website, terwijl stadsdeel Oost laag scoort bij de informatievoorziening op de website. Stadsdeel West krijgt van de aanvragers juist een lage waardering over de vindbaarheid van het digitale formulier, maar scoort wel hoog bij de informatievoorziening op de website.

### Omgeving: bereikbaarheid

In tabel 5.8 geven we de waardering over de bereikbaarheid van het vergunningenloket weer en daarnaast hebben we het aantal uren opgenomen dat het vergunningenloket wekelijks geopend is.

Tabel 5.8 – Tevredenheid bereikbaarheid en aantal geopende uren vergunningenloket per week

Stadsdeel	Tevredenheid bereikbaarheid	Uren per week
Centrum	3,4	17,5 uur
Nieuw-West	3,8	30 uur
Noord	3,9*	35 uur
Oost	3,7	45 uur
West	3,7	42,5 uur
Zuid	3,6*	30 uur
Zuidoost	3,4*	15 uur

**Rood:** laagste score, **Groen:** hoogste score

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de stadsdelen Centrum en Zuidoost het slechtste scoren op bereikbaarheid en we zien ook dat de vergunningenloketten van deze stadsdelen het minste aantal uren per week geopend zijn. De hoogste waardering

voor de bereikbaarheid krijgen de stadsdelen Noord en Nieuw-West, maar dit zijn niet de stadsdelen die de ruimste openingstijden van het vergunningenloket kennen.

*Proces: doorlooptijd*

Onderstaande tabel geeft de tevredenheid over de doorlooptijd weer en de gemiddelde doorlooptijd in aantal weken.

*Tabel 5.9 – Tevredenheid doorlooptijd en doorlooptijd vergunningverlening*

Stadsdeel	Tevredenheid doorlooptijd	Gemiddelde doorlooptijd evenementenvergunning in aantal weken
Centrum	3,4	5,5
Nieuw-West	3,1	9,1
Noord	3,8	7,9
Oost	3,4	7,0
West	3,3	7,6
Zuid	3,8	9,4
Zuidoost	2,4	n.b.
<b>Rood:</b> laagste score <b>Groen:</b> hoogste score		

Het meest ontevreden zijn de aanvragers van een evenementenvergunning over de doorlooptijd in stadsdeel Zuidoost. We hebben geen gegevens over de werkelijke doorlooptijd in Zuidoost. De verschillen tussen de andere stadsdelen bij de tevredenheid over de doorlooptijd zijn niet zo groot. De laagste waardering krijgt dan stadsdeel Nieuw-West. Stadsdeel Nieuw-West heeft een hoge doorlooptijd. Over stadsdeel Zuid daarentegen zijn de aanvragers wel tevreden. De werkelijke doorlooptijd in stadsdeel Zuid is de langste van de zeven stadsdelen.

Bovenstaande vergelijkingen laten duidelijke verschillen zien tussen de waardering van de dienstverlening door de aanvragers en de kwaliteit van de dienstverlening gebaseerd op meer feitelijke informatie. Een betere website, meer openingsuren en een kortere doorlooptijd leiden niet noodzakelijkerwijs tot meer tevredenheid bij de aanvragers. Wij veronderstellen dat de waardering van de kwaliteit van de dienstverlening en de uitkomsten van de objectieve criteria en relatie hebben, maar dat er nog andere zaken een rol spelen die wij in deze analyse niet kunnen meenemen.

## 5.7 Conclusie

Naast de waardering van de klanten hebben we ook gekeken naar meer feitelijke gegevens om de kwaliteit van de dienstverlening te bepalen. We hebben hierbij gekeken naar levertijd, bereikbaarheid, transparantie en prijs. We constateren dat er niet één stadsdeel is die bij alle vier de criteria als beste naar voren komt. Uit de analyse van de levertijden blijkt dat stadsdeel Centrum met 5,5 weken het snelst is met het verlenen van de vergunning (Koninginnedagevenementen buiten

beschouwing gelaten). Stadsdeel Nieuw-West en Zuid hebben er gemiddeld ruim negen weken voor nodig. Bij de stadsdelen Noord en West zien we dat zij gemiddeld de vergunningen binnen acht weken verlenen, maar dit zijn ook de stadsdelen die bij meer dan 10% van de aanvragen de vergunning afgeven na de start van het evenement.

De rekenkamer vindt echter dat de transparantie over de indieningstermijnen en doorlooptijden tekort schieten. Op de websites en in de documenten is niet eenduidig aangegeven aan welke termijn de organisatoren gehouden zijn om hun aanvraag in te dienen. Daarnaast is niet vermeld wanneer de organisator vervolgens mag verwachten dat het stadsdeel een besluit heeft genomen over de aanvraag van zijn vergunning.

Over de bereikbaarheid hebben we geconstateerd dat de openingstijden van de vergunningenloketten bij de stadsdelen verschillen. De leges van de evenementenvergunning hebben we vergeleken met andere steden. Daaruit blijkt dat de prijs voor een vergunning voor een klein evenement in Amsterdam niet hoog is, maar voor grote evenementen is de prijs wel aan de hoge kant.

#### *Tevredenheid en voorwaarden*

We vragen ons af of de subjectieve waardering door de klant overeenkomt met de meer feitelijke situatie op basis van objectieve criteria. We hebben dit bekeken voor de doorlooptijd, bereikbaarheid en transparantie. Als we de tevredenheid van de aanvrager over de doorlooptijd en de transparantie naast de objectieve gegevens over de doorlooptijd leggen dan moeten we op basis van de beschikbare gegevens constateren dat we hiertussen geen relatie kunnen leggen. Bij de bereikbaarheid zien we dat de stadsdelen met de minste openingsuren van het vergunningenloket ook de laagste waardering in tevredenheid van de aanvragers hebben. Gezien de verschillen tussen de stadsdelen in resultaten verbinden we hier geen conclusies aan. Het is echter wel interessant om nader onderzoek te doen naar het verschil in waardering tussen de subjectieve en de objectieve waardering van de dienstverlening.

#### *Normen*

De stadsdelen stellen geen normen voor subjectieve en objectieve criteria bij de vergunningverlening in het algemeen en de evenementenvergunning in het bijzonder. We kunnen daarom geen conclusies trekken over het behalen van de normen door de stadsdelen.

Een uitzondering hierop vormen de stadsdelen Noord en Zuid. Zij hebben doelen gesteld voor de te realiseren levertijd. Alle stadsdelen moeten zich houden aan de vastgestelde termijnen, maar de stadsdelen Noord en Zuid hebben hierover expliciet doelen opgenomen in de begroting.

Stadsdeel Noord heeft bepaald dat zij de vastgestelde doorlooptijden wil realiseren en stadsdeel Zuid heeft opgenomen de wettelijke termijnen te willen realiseren. Op basis van de door stadsdeel Noord aangeleverde gegevens constateren wij dat 60% van de aangevraagde vergunningen binnen acht weken wordt verleend. Hieruit blijkt dat stadsdeel Noord haar eigen norm niet haalt.

Stadsdeel Zuid stelt in de begroting de wettelijke termijn voor de verlening van de vergunning te willen realiseren. We zien in stadsdeel Zuid een gemiddelde doorlooptijd van 9,4 weken. Dat betekent dat stadsdeel Zuid de gestelde norm om de vergunning binnen de wettelijke termijn te realiseren niet haalt.

## 6 Kosten

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de beantwoording van de tweede onderzoeksvraag centraal:

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?

Voor het onderzoek naar deze vragen heeft de rekenkamer zich eerst op de hoogte gesteld van het proces van het verlenen van de evenementenvergunning. Op grond van het inzicht in het proces van vergunningverlening heeft de rekenkamer aan medewerkers van de stadsdelen gevraagd de tijdsbesteding van de onderdelen van dit proces aan te geven. Ook is geïnventariseerd welke bijkomende kosten er zijn. Deze informatie heeft de rekenkamer ingevuld in het kostprijsmodel dat voor vergunningverlening is ontwikkeld in opdracht van de directeuren Dienstverlening en Bedrijfsvoering van de stadsdelen.

Hieronder geeft de rekenkamer een overzicht van de resultaten. Eerst gaan we in paragraaf 2 in op het kostprijsmodel en de daarbij te onderscheiden kosten. In paragraaf 3 presenteren we de tijdsbesteding, zoals die is opgegeven door de medewerkers van de stadsdelen en de bijkomende kosten. In de laatste paragraaf gaan we in op een aantal achtergronden bij de bevindingen.

### 6.2 Kostprijsmodel

Een kostprijsmodel is op te vatten als een rekenmodel voor het vaststellen van de kostprijs van producten, in dit geval een vergunning. Voor het kostprijsmodel heeft de rekenkamer aansluiting gezocht bij het kostprijsmodel voor het verlenen van vergunningen zoals dat is ontwikkeld in opdracht van de directeuren Dienstverlening en Bedrijfsvoering van de stadsdelen.<sup>33</sup> Dit kostprijsmodel is op zijn beurt weer gebaseerd op uitgangspunten van de rijksoverheid, de VNG en de gemeente

---

<sup>33</sup> Kostprijsmodel bij het verlenen van vergunningen, in opdracht van de directeuren Dienstverlening en directeuren BVO van de Amsterdamse stadsdelen, juli 2011.

Amsterdam.<sup>34</sup> De rekenkamer kiest voor aansluiting bij dit model. Dit doet zij om tijd te besparen en om redenen van vergelijkbaarheid. Overigens zijn ook in dit kostprijsmodel - zoals hieronder nog duidelijk zal worden - nog een aantal kwesties voor discussie vatbaar, zoals het gehanteerde opslagpercentage. Het heeft volgens de rekenkamer echter niet veel zin om een eigen opslagpercentage vast te stellen op grond van eigen waarnemingen of schattingen nu deze problematiek bij de stadsdelen volop in beweging is.

In het gebruikte kostprijsmodel zijn drie componenten te onderscheiden:

- de salariskosten.
- de overige kosten en de overhead.
- het vaststellen van de productieve uren.

De *salariskosten* zijn gebaseerd op de brutosalariskosten; op basis van de maximum schaal tarieven van Amsterdamse ambtenaren. Het tweede uitgangspunt voor de salariskosten is de bepaling van het aantal jaarlijkse productieve (norm)uren. Dit is afgeleid uit de systematiek van de *Handreiking overheidstarieven 2011*. Op grond hiervan is de jaarlijkse productieve uurnorm op 1.300 uur gesteld. Hierbij wordt rekening gehouden met vakantiedagen, ziektedagen en indirecte uren voor werkoverleg, coördinatie en planning, administratie, tijdverantwoording en ICT en scholing en opleiding.

De *overige kosten en de overhead* bestaan uit de overige personele kosten (niet zijnde salarissen), materiaalkosten, kosten voor systemen en apparatuur, huisvestingskosten en personele overhead. Hierbij is gekozen voor een opslagmethode, waarbij het totaal van de overige kosten en de overhead wordt toegerekend aan de salariskosten. Op grond van de door stadsdelen opgegeven percentages is gekozen voor een uniform opslagpercentage van 70%.

De combinatie van deze twee componenten leidt tot de volgende uurtarieven:

Tabel 6.1- Uurtarieven per schaalniveau

schaal	salarislast	opslag 70%	totaal	uurnorm	uurtarief
T7/>13	€ 91.800	€ 64.260	€ 156.060	1300	€ 120,0
T6/12	85.000	59.500	144.500	1300	111,2
T5/11	75.300	52.710	128.010	1300	98,5
T4/10	66.100	46.270	112.370	1300	86,4
T3/9	59.600	41.720	101.320	1300	77,9
T2/8	52.900	37.030	89.930	1300	69,2
T2/7	46.900	32.830	79.730	1300	61,3
T1/1-6	42.900	30.030	72.930	1300	56,1

<sup>34</sup> Zie o.a. Ministerie van Financiën, Handleiding overheidstarieven, oktober 2010; Ministerie van Binnenlandse Zaken, Handreiking kostentoerekening leges, januari 2010; VNG, Handreiking kostentoerekening leges en tarieven, januari 2010; Bestuurlijke stuurgroep stadsdelen, Eindrapport vergelijkbare tarieven, januari 2008.

Door de *productieve uren* op activiteitsniveau te vermenigvuldigen met het uurtarief per schaalniveau worden de kosten bepaald. Dit deel van het onderzoek van de rekenkamer is daarom gericht op het bepalen van de productieve uren, dat wil zeggen op het aantal werkelijke – aan evenementenvergunningen – bestede uren.

## 6.3 Tijdsbesteding en bijkomende kosten

### 6.3.1 Werkwijze

Omdat de meeste stadsdelen geen tijd schrijven op het niveau van het verlenen van de evenementenvergunning, moeten de productieve uren gebaseerd worden op schattingen van de betrokkenen. Dit is ook bij de opbouw van dit kostprijsmodel gebeurd. Op een vergelijkbare wijze heeft de rekenkamer dit uitgevoerd voor evenementenvergunningen. De basis hiervoor vormen de onderscheiden stappen in de *Procesbeschrijving evenementenvergunningen*.<sup>35</sup> Op grond hiervan zijn in het onderzoek de volgende hoofdstappen onderscheiden:

- ontvangen en toetsen van de aanvraag voor een vergunning;
- opvragen en verwerken van de adviezen;
- opstellen van de adviezen;
- opstellen en afhandelen van de vergunning.

Medewerkers uit alle stadsdelen zijn benaderd voor het bepalen van de benodigde uren voor het verlenen van evenementenvergunningen. In interviews hebben zij aan de hand van de onderscheiden stappen aangegeven welke processtappen en activiteiten van toepassing zijn en hoeveel tijd zij schatten dat nodig is per stap of activiteit. Dit leverde een overzicht op van de relevante stappen en activiteiten per stadsdeel, door wie die worden uitgevoerd en hoeveel tijd die in beslag nemen. Vervolgens heeft de rekenkamer de resultaten bijeengebracht en alle extreme scores nader bekeken. De extreme scores zijn opnieuw per mail of telefoon met de betrokkenen doorgenomen om na te gaan of er een specifieke verklaring voor gegeven kan worden. Zo nodig zijn deze scores bijgesteld. Daarna is van de scores het gemiddelde bepaald.

### 6.3.2 Uitkomsten

#### *Kleine evenementen*

Bij de uitkomsten is een onderscheid gemaakt tussen de kosten voor vergunningen van kleine en grote evenementen. De uitkomsten van de tijdsbesteding van vergunningen voor kleine evenementen zijn de volgende.

---

<sup>35</sup> Zie hiervoor de beschrijving in hoofdstuk 2.

Tabel 6.2 – Bandbreedte en gemiddelde tijdsbesteding kleine evenementen

stap	bandbreedte (in minuten)	gemiddelde (in minuten)
ontvangen en toetsen aanvraag	25-120	70
opvragen en verwerken adviezen	30-150	90
opstellen adviezen (intern)	15-90	50
opstellen en afhandelen vergunning	15-120	60
totaal	140-450	270

Uitgaande van de schattingen van de stadsdelen komt de rekenkamer op een totale tijdsbesteding van gemiddeld vier uur en 30 minuten voor het verlenen van een vergunning voor een klein evenement. De bandbreedte van de door de stadsdelen opgegeven tijdsbesteding is echter groot. Het snelste stadsdeel (Centrum) heeft twee uur nodig; het langzaamste (Zuidoost) ongeveer 7 uur. In de volgende paragraaf gaan we in op de achtergronden hiervan.

De rekenkamer merkt op dat zij er voor gekozen heeft om hier niet de geschatte tijdsbesteding per stadsdeel weer te geven. Wij doen dit omdat het schattingen betreft, die ons door medewerkers zijn opgegeven en die voor ons niet direct te controleren zijn.

Uitgaande van de gemiddelde tijdsbesteding zijn de kosten voor het verlenen van een vergunning van een klein evenement te berekenen. Ervan uitgaande dat de werkzaamheden voor het verlenen van deze vergunningen worden verricht door medewerkers in schaal 9, zoals bij de meeste stadsdelen het geval is, komen deze uit op ongeveer € 350 per vergunning.

Dat zijn echter nog niet alle kosten die voor het verlenen van een vergunning worden gemaakt. Naast de interne adviezen die gevraagd worden (bij afdeling wegbeheer, handhaving of BWT) dienen adviezen extern te worden opgevraagd bij de brandweer, de politie, de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (DMB), de GHOR en enkele andere instellingen. De rekenkamer heeft bij de stadsdelen de facturen opgevraagd die deze adviseurs de stadsdelen in rekening brengen. De belangrijkste kostenposten voor de stadsdelen zijn die van de brandweer en de DMB.<sup>36</sup>

De rekenkamer heeft niet van alle stadsdelen een overzicht verkregen van deze kosten. Op grond van de informatie van de stadsdelen die wel een opgave konden doen, heeft de rekenkamer de volgende kosten vastgesteld, die in rekening worden gebracht:

- Brandweer : € 0- € 185 per vergunning;
- DMB: € 0-€ 160 per vergunning.

Als uitgegaan wordt van het gemiddelde bedrag van de kosten van de externe adviseurs, bedragen de totale gemiddelde kosten van het verlenen van een

<sup>36</sup> De politie brengt geen kosten in rekening voor advisering inzake vergunningen; voor kleine evenementen worden meestal geen adviezen van de GHOR gevraagd.



vergunning voor een klein evenement ongeveer € 530. De bandbreedte is echter zeer groot en kan uiteenlopen van ongeveer € 290 voor het goedkoopste tot ongeveer € 680 voor het duurste stadsdeel.

Wat betekent dit voor de kostendekkendheid van de werkzaamheden van de medewerkers, die evenementenvergunningen verlenen? Hieronder is een overzicht opgenomen van de leges voor de evenementenvergunningen.

*Kader 6.1 – Leges evenementenvergunning 2011*

<b>Leges evenementenvergunning per aantal bezoekers</b>	
• tot 500:	€ 182,50
• 500 tot 2.000:	€ 343,50
• 2.000 tot 5.000:	€ 1.525,00
• 5.000 tot 10.000:	€ 2.686,00
• meer dan 10.000:	€ 4.028,00

Uitgaande van de gemiddelde kosten voor het verlenen van een vergunning en de bandbreedte die we daarvoor hierboven vaststelden, verwacht de rekenkamer dat het verlenen van vergunningen voor kleine evenementen in de stadsdelen niet kostendekkend is. Een preciezere bepaling van de kostendekkendheid zal moeten uitgaan van daadwerkelijk gemeten bestede uren.

#### *Grote evenementen*

Bij het onderzoek naar de kosten heeft de rekenkamer onderscheid gemaakt tussen kleine en grote evenementen. Het aantal evenementen met meer dan 2.000 bezoekers loopt uiteen van enkele per jaar tot ongeveer 20 tot 25 per jaar per stadsdeel. De rekenkamer ging er bij voorbaat vanuit dat op grond van de geringe aantallen en de grote verschillen tussen de evenementen onderling het voor de stadsdelen niet goed mogelijk zou zijn om schattingen te maken van de gemiddelde tijd, die gemoeid is met het verlenen van vergunningen voor grote evenementen.

De gesprekken met de medewerkers van de stadsdelen hebben dit beeld bevestigd. Grote evenementen vragen veelal om vooroverleg met de aanvrager, waarbij alle takken van dienst, zowel intern als extern (politie, brandweer en dergelijke) al betrokken zijn. Ook de fase van de advisering vraagt om een veelvoud aan tijd in vergelijking met de kleine evenementen.

#### *Controle*

De rekenkamer heeft er voor gekozen om hier niet de geschatte tijdsbesteding per stadsdeel weer te geven. Wij doen dit omdat het schattingen betreft, die ons door medewerkers zijn opgegeven en die voor ons niet direct te controleren zijn. De rekenkamer is - als enige vorm van controle op de opgegeven informatie - wel nagegaan hoe de opgegeven tijdsbesteding zich verhoudt tot de totale formatie (van de afdeling vergunningen) en het totaal aantal afgegeven vergunningen. Overigens zijn ook deze gegevens voor een deel gebaseerd op schattingen. In enkele stadsdelen

worden medewerkers immers ingezet voor verschillende vergunningen. In deze stadsdelen is de ingezette totale formatie voor evenementenvergunningen geschat. De formatie die voor respectievelijk grote en kleine evenementen wordt ingezet is bijna overal – behalve in Centrum – gebaseerd op schattingen.<sup>37</sup>

Tabel 6.3 Formatie in uren, aantal vergunningen en uren per vergunning

Stadsdeel	Formatie in uren			Vergunningen			Uren per vergunning		
	totaal	klein	groot	totaal	klein	groot	totaal	klein	groot
<b>Centrum</b>	4.535	650	3.885	355	339	16	12,8	1,9	242,8
<b>Nieuw-West</b>	3.250	2.600	650	195	182	13	16,7	14,3	50,0
<b>Noord</b>	2.600	nb	nb	180	158	22	14,4	nb	nb
<b>Oost</b>	1.585	790	795	155	140	15	10,2	5,6	53,0
<b>West</b>	2.600	nb	nb	194	168	26	13,4	nb	nb
<b>Zuid</b>	3.250	1.300	1.950	178	152	26	18,3	8,6	75,0
<b>Zuidoost</b>	2.600	1.560	1.040	275	265	10	9,5	5,9	104,0

Op grond van deze berekening varieert het aantal uren formatie per afgegeven vergunning van 9,5 in Zuidoost tot 18,3 in Zuid. Voor de afgifte van vergunningen voor kleine evenementen komt Centrum uit op bijna twee uur (1,9) en Nieuw-West op 14,3 uur. De variatie bij de vergunningen voor grote evenementen loopt van 50,0 uur in Nieuw-West tot 242,8 uur in Centrum.

We kunnen deze uitkomsten vergelijken met de uitkomsten die we verkrijgen op grond van de geschatte tijdsbesteding per stap van het proces van vergunningverlening (voor de kleine evenementen). Dit kunnen we doen voor de vijf stadsdelen, waarover informatie beschikbaar is. Dit leidt tot het volgende resultaat:

Gemiddelde tijd per vergunning:

- op grond van formatie en aantal afgegeven vergunningen: 5,2 uur
- op grond van geschatte tijd per processtap: 4,0 uur

De rekenkamer constateert dat er een verschil optreedt in de gemiddelde bestede tijd per vergunning tussen beide berekeningsmethoden. Dit verschil is volgens de rekenkamer voor een deel toe te schrijven aan de tijd, die besteed wordt aan het vooroverleg met de aanvrager. De stadsdelen schatten de tijdsbesteding hiervoor bij vergunningen voor kleine evenementen op 0 tot 30 minuten. De rest van het verschil is voorlopig niet verklaard.

## 6.4 Nadere analyse

Uit het bovenstaande blijkt dat het bepalen van de kosten voor het verlenen van evenementenvergunningen niet eenvoudig is. Tijdens dit onderzoek is een aantal

<sup>37</sup> Uitgegaan is van 1 fte = 1.300 productieve uren per jaar.

aspecten de rekenkamer opgevallen, die van belang zijn voor een meer doelmatige werkwijze. Deze zijn in drie groepen te verdelen:

1. de relatie tussen de noodzakelijke en de meer dienstverlenende activiteiten;
2. de samenhang met andere vergunningen;
3. verschillen in efficiency tussen de stadsdelen.

#### **6.4.1 Noodzakelijke en dienstverlenende activiteiten**

Bij evenementenvergunningen is er 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).

De serviceverlening en coördinatie van de stadsdelen speelt vooral een rol bij de grote evenementen, maar is ook al aanwijsbaar bij de kleinere. Dit is het geval bij het – in de *Procesbeschrijving evenementenvergunningen* niet vermelde - vooroverleg, waarbij alle stadsdelen er op gericht zijn om aanvragen te voorkomen, waarvan voorzienbaar is dat ze geweigerd gaan worden, en de aanvragers op extra tijd en kosten jagen. Hierbij speelt de overweging of deze handelwijze gevolgen heeft voor de tijdsinspanning van de gemeente zelf geen belangrijke rol. Het is overigens ook niet bij voorbaat duidelijk of dit het geval is (in positieve of negatieve richting).

Bij grote evenementen speelt serviceverlening en coördinatie nog een belangrijkere rol. Behalve dat het vooroverleg veel omvangrijker is heeft de gemeente hierbij vaak een ondersteunende rol bij het tot stand komen en de uitvoering van het evenement. In veel gevallen krijgen openbare orde en veiligheid hierbij de nodige aandacht. De eventencoördinatoren, die bij een paar stadsdelen functioneren, doen veel meer dan alleen vergunningen verlenen. Maar ook bij de andere stadsdelen voeren medewerkers taken uit in het kader van serviceverlening aan of coördinatie van grote evenementen. Je kunt denken aan overleg met buurten en burens, praktische oplossingen voor problemen tot ondersteunend trouble shooten bij het evenement zelf.

#### *Relatie met de leges*

Volgens de landelijke richtlijnen moet je bij de kostenbepaling van de leges van een vergunning uitgaan van de directe kosten. Onder directe kosten worden hierbij die kosten verstaan, die rechtstreeks samenhangen of veroorzaakt worden door de provincie, gemeente, waterschap of ander bestuursorgaan verrichte dienstverlening.<sup>38</sup> Het is de vraag welke activiteiten, die in het kader van de verlening van evenementenvergunningen worden gedaan, hiertoe kunnen worden gerekend. In het bijzonder betreft dat de vraag of de activiteiten die we hierboven onder service-

---

<sup>38</sup> Zie: Ministerie van Binnenlandse Zaken, *Handreiking kostentoerekening leges en tarieven*, januari 2010, blz. 38.

verlening en coördinatie hebben benoemd daartoe kunnen worden gerekend. De rekenkamer stelt vast dat hierover in Amsterdam geen duidelijkheid bestaat.

Voor het gemeenschappelijke legestartief, dat in 2009 voor de stadsdelen is vastgesteld, is geen nader onderzoek gedaan naar de kosten van personeelsinzet door de gemeente.<sup>39</sup> Het tarief is toen bepaald op grond van het gemiddelde van de tarieven, die de stadsdelen hanteerden. De rekenkamer verwacht – zoals hierboven aangegeven – dat het verlenen van evenementenvergunningen niet kostendekkend is. Op grond van de *Visie Dienstverlening*, die door de gemeenteraad is vastgesteld, is het niet vreemd dat er bij vergunningverlening activiteiten in het kader van serviceverlening of coördinatie plaatsvinden. Als je het hebt over de kosten van evenementenvergunningen moet er een onderscheid worden gemaakt tussen de kosten voor de noodzakelijke werkzaamheden voor de vergunningverlening (de *directe* kosten) en de *totale* kosten, die de gemeente maakt voor evenementen, waaronder die voor serviceverlening en coördinatie. De werkzaamheden die de *directe* kosten opleveren, moeten dus goed omschreven worden. De noodzakelijke stappen bij het verlenen van een evenementenvergunning zijn de vier stappen die we eerder hebben aangegeven. Rest dus de vraag of serviceverlening en coördinatie door de gemeente als directe kosten kunnen worden aangemerkt. Pas als deze vraag is beantwoord kunnen de doelmatigheid van het proces van vergunningverlening en de kostendekkendheid van de evenementenvergunningen worden vastgesteld.

Hiermee zijn nog niet alle kosten omschreven die het gevolg zijn van een bepaald evenement. Daarbij gaat het om kosten voor:

- juridische activiteiten als gevolg van bezwaren (afd. vergunningen; juridische afdeling);
- toezicht en handhaving;
- straatreiniging
- schade en schadeverhaal.

Volgens de landelijke richtlijnen (die door jurisprudentie ondersteund worden) mogen kosten op juridisch vlak als gevolg van ingediende bezwaren en kosten voor toezicht en handhaving niet tot de directe kosten worden gerekend. Andere kosten, zoals die voor straatreiniging of schade, kunnen wel op de organisator van het evenement worden verhaald, maar niet in het kader van de leges. In de vergunning kunnen hierover wel afspraken worden vastgelegd.

Al deze kosten kunnen dus niet meegenomen worden bij de analyse van de doelmatigheid van het proces van vergunningverlening en de bepaling van de kostendekkendheid.

Maar het zijn wel kosten die gemaakt worden als gevolg van evenementen. De rekenkamer acht het daarom raadzaam dat gemeente en stadsdelen plaatjes van de totale kosten proberen op te stellen voor specifieke grote evenementen. De rekenkamer meent dat er weinig inzicht bestaat in de totale kosten, die de gemeente

---

<sup>39</sup> Bron: Bestuurlijke stuurgroep stadsdelen, Eindrapport vergelijkbare tarieven, januari 2008.

maakt voor evenementen. Dergelijk inzicht maakt het mogelijk een betere afweging te maken bij beleidsbeslissingen over het belang van (doorgaan van) evenementen.

#### **6.4.2 Samenhang met andere vergunningen**

Als een organisator van een evenement een evenementenvergunning aanvraagt dient hij vaak ook andere vergunningen aan te vragen. Het kan daarbij gaan om een objectvergunning (voor het plaatsen van objecten in de openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld podia) of een ontheffing voor tijdelijke verkeersmaatregelen (TVM; voor het afsluiten van straten of pleinen). Ook kan hij in aanmerking komen voor de heffing van precariorechten, omdat hij een deel van de openbare ruimte 'gebruikt'. 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. Dit is in het bijzonder van belang omdat de werkeenheden die evenementenvergunningen verlenen meestal ook belast zijn met het verlenen van andere vergunningen in de openbare ruimte (zoals de objectvergunning of de ontheffing voor TVM). Ook bij andere afdelingen (wegbeheer bijvoorbeeld) is het niet altijd duidelijk welke activiteiten (advisering, uitvoering) het gevolg zijn of samenhangen met het verlenen van evenementen- of andere vergunningen.

In de APV van Amsterdam is een artikel opgenomen dat de zogenaamde samenloop van verschillende vergunningen regelt.<sup>40</sup> Hierdoor is voor het verrichten van activiteiten op het evenemententerrein die op grond van de geldende verordening vergunningplichtig zijn, geen afzonderlijke vergunning nodig, mits de activiteiten in de evenementenvergunning van de organisator zijn vermeld. Het is de rekenkamer opgevallen dat de centrale stad en de stadsdelen de uitvoering van dit artikel niet op dezelfde wijze interpreteren. In de stadsdelen is het op grond van dit artikel niet nodig om – naast een evenementenvergunning – een aparte objectvergunning aan te vragen. Bij de centrale stad is dat wel het geval.

#### **6.4.3 Verschillen tussen stadsdelen**

Zoals hierboven is aangegeven is de bandbreedte van de tijdsbesteding, die de stadsdelen opgeven voor het verlenen van evenementenvergunningen, behoorlijk groot. Ze varieert van twee uur tot 7 uur en 30 minuten. De rekenkamer heeft geen diepgaand onderzoek gedaan naar de efficiency van de uitvoering van het proces van vergunningverlening. Maar een aantal aspecten kunnen worden genoemd, die mogelijk verklaringen bieden voor de geconstateerde verschillen tussen de stadsdelen.

##### *Vooroverleg*

Zoals hierboven al genoemd zijn alle stadsdelen er op gericht om aanvragen te voorkomen, waarvan te voorzien is dat ze geweigerd gaan worden. Ze willen aanvragers niet op extra tijd en kosten jagen. Daarom vindt vooroverleg plaats; in de meeste stadsdelen gebeurt dat ook bij kleine evenementen. Wel zijn er verschillen

---

<sup>40</sup> Gemeente Amsterdam, *Algemeen Plaatselijke Verordening*, Amsterdam artikel 2.45.

tussen de stadsdelen in het aantal aanvragers, waarmee vooroverleg plaatsvindt en in de bestede tijd.

Stadsdeel Nieuw-West stelt als enige stadsdeel dat vooroverleg bij kleine evenementen zeer zelden voorkomt. Andere stadsdelen (Centrum, West en Zuidoost) menen dat er vooroverleg plaats vindt bij 30 tot 50% van de aanvragers van vergunningen voor kleine evenementen. Dit duurt 10 tot 30 minuten.

Hierboven constateerden we al dat de vraag of de dienstverlenende rol die de stadsdelen op zich nemen gevolgen heeft voor hun eigen tijdsinspanning hierbij geen rol speelt. Maar meer vooroverleg heeft wel gevolgen voor de doelmatigheid van werken.

#### *Wijze van aanvragen*

Er is in de afgelopen jaren veel inspanning gedaan om de informatie over vergunningen op de websites van de stadsdelen te verbeteren. Wat de websites van de stadsdelen aan mogelijkheden en informatie bieden inzake evenementenvergunningen hebben we uiteengezet in hoofdstuk 2. De rekenkamer is nagegaan hoe aanvragen voor evenementenvergunningen worden gedaan. Hoewel slechts een enkel stadsdeel bijhoudt hoe dit gebeurt, zijn de meeste stadsdelen wel in staat om hiervan een schatting te maken.

Uit de informatie van de stadsdelen blijkt dat in de meeste stadsdelen de meeste aanvragen per post binnenkomen (40-60%). Daarnaast komen er veel aanvragen via de mail binnen: dat betreft dan gescande aanvraagformulieren. Aan de balie worden 10 tot 20% van de aanvragen ingediend.<sup>41</sup> Dit betreft vaker de aanvragen voor grote evenementen. Digitaal aanvragen kan nog niet, omdat een zogenaamde 'natte handtekening' op het aanvraagformulier vereist is.

Digitaal aanvragen kan kostenbesparend werken omdat het de verwerkingstijd van de aanvraag vermindert. Het is de rekenkamer niet duidelijk of het niet gebruiken van digitale aanvragen een gevolg is van de gecompliceerdheid van de aanvragen of de regelgeving.

#### *Professionele en niet-professionele aanvragers*

De stadsdelen rapporteren aan de rekenkamer vrij grote verschillen in de mate van professionaliteit van de aanvragers.

Zo stelt Nieuw-West dat de aanvragers in het algemeen goed geïnformeerd zijn. Het gaat om welzijnsorganisaties (voor bijvoorbeeld buurtbarbecues), winkeliersverenigingen, woningcorporaties of het stadsdeel zelf. Nieuw-West heeft zelden een aanvraag van een persoon of organisatie die maar éénmalig een evenement organiseert.

Stadsdeel Noord kent wel vrij veel bewoners die aanvragen indienen. Maar bij buurtbijeenkomsten weten de aanvragers wat ze er bij moeten leveren op basis van ervaring.

Stadsdeel Zuid merkt daarentegen op dat er veel bewoners zijn die aanvragen indienen, maar dat zij meestal weinig ervaring met aanvragen hebben. Terugkerende

---

<sup>41</sup> Behalve in Oost, waar dit niet mogelijk is.

evenementen zijn er wel maar vaak door andere aanvragers en mensen proberen elke keer het wiel opnieuw uit te vinden.

Ook in stadsdeel Zuidoost is sprake van veel niet-professionele aanvragers. Volgens het stadsdeel moeten nogal wat aanvragers bij de hand worden genomen om een vergunningaanvraag compleet te krijgen. De bewoners van het stadsdeel zijn minder goed in de schriftelijke vaardigheden om een vergunning aan te vragen. Maar als het proces niet verloopt als zij graag zouden willen, dan stappen de aanvragers makkelijk naar de leden van de stadsdeelraad of naar het dagelijks bestuur.

Stadsdeel West 'organiseert' de professionaliteit door bij kleine evenementen gebruik te maken van de 'parapluregeling'. De parapluvergunning is afgegeven voor kleinere evenementen die worden gehouden in enkele gebouwen op het Westergasfabriek (WGF) terrein. Deze gebouwen zijn allemaal in beheer bij één organisatie. Deze vergunning wordt voor de duur van 1 jaar afgegeven en wordt ieder jaar geëvalueerd.

De professionaliteit van de aanvragers beïnvloedt de doelmatigheid van het werkproces. Minder professionele aanvragers vragen om meer vooroverleg en begeleiding. Vanuit het oogpunt van doelmatigheid is het dus raadzaam dat stadsdelen meer professionaliteit bij aanvragers 'organiseren'.

#### *Wijze van registratie*

De stadsdelen beschikken niet over dezelfde systemen waarin aanvragen worden geregistreerd en de voortgang daarvan wordt bijgehouden. De aanwezigheid van dergelijke systemen heeft invloed op de wijze van organisatie en kan ook tot een hogere efficiency leiden.

Stadsdeel West beschikt over een workflowsysteem, waarin de aanvraag wordt geregistreerd. Dit systeem veroorzaakt in het begin meer werk maar in de verdere fasen minder. De standaard vergunning maken is één druk op de knop. Het advies moet er uiteraard nog wel in verwerkt worden. Vanuit het systeem krijgen andere afdelingen een kopie van de vergunning. Ook de stadsdelen Oost en Zuid beschikken over een dergelijk workflowsysteem. Stadsdeel Noord maakt gebruik van het postregistratiesysteem om de workflow bij te houden. Nieuw-West heeft wel een registratiesysteem, maar moeten de voortgang in eigen gemaakte (Excel)bestanden bijhouden. Zuidoost beschikt over geen enkel systeem, behalve Word en Excel: het bijhouden van de aanvragen gebeurt er door de postafdeling.

#### *Wijze van organisatie*

In de organisatie van het werk verschillen de stadsdelen door te kiezen voor uitvoering door specialisten, generalisten of door een combinatie van specialisten en generalisten.

De stadsdelen Oost, West en Zuidoost werken met teams van generalisten. Dit betekent dat alle medewerkers ook aanvragen voor andere vergunningen op het gebied van de openbare ruimte behandelen. Het aandeel dat de medewerkers hebben bij de diverse vergunningen hoeft niet hetzelfde te zijn. Door deze werkwijze kunnen pieken en dalen in het aanbod flexibeler worden opgevangen. Dit resulteert in een verhoging van de doelmatigheid van werken.

Drie andere stadsdelen kiezen voor een combinatie van specialisten en generalisten. In Centrum en Zuid zijn evenementencoördinatoren het hele jaar door uitsluitend bezig met evenementenvergunningen. De vergunningmedewerkers behandelen zowel evenementen- als andere vergunningen voor de openbare ruimte. In Nieuw-West behandelen de medewerkers alle soorten vergunningaanvragen, maar als een evenementenvergunning vaker wordt aangevraagd dan wordt deze door dezelfde medewerker in behandeling genomen. Daarnaast worden in Nieuw-West tijdens de drukke zomermaanden de medewerkers aangevuld met enkele anderen uit het team vergunningen. In Noord werken enige medewerkers die het hele jaar door aanvragen voor evenementenvergunningen afhandelen. Naast de reguliere medewerker voor evenementenvergunningen, werkt er in Noord een medewerker aan evenementenvergunningen en vergunningen voor drank en horeca.

#### *Externe advisering*

Voor externe adviezen raadplegen de stadsdelen de politie, de brandweer, de DMB, de GHOR en soms anderen. Bij kleinere evenementen wordt alleen naar behoefte naar adviezen gevraagd; bij grote evenementen gebeurt dit vrijwel altijd. De brandweer, de DMB en de GHOR brengen kosten in rekening voor hun adviezen.

Bij stadsdeel Nieuw-West is dit echter anders georganiseerd. Het stadsdeel beschikt op de afdeling omgevingsvergunning over een eigen brandweerdeskundige. Aan deze medewerker worden – zo nodig – adviezen gevraagd. Het stadsdeel ontvangt nauwelijks rekeningen voor externe adviezen voor kleine evenementen. Hoewel ook aan een eigen brandweerdeskundige kosten zijn verbonden, schat de rekenkamer toch in dat het stadsdeel hiermee kosten bespaart.

Ook de stadsdelen Zuidoost en West beschikken over een eigen brandveiligheidsdeskundige ('preventist'). Hoewel aan deze medewerker om adviezen wordt gevraagd, vraagt het stadsdeel ook aan de brandweer adviezen over brandveiligheid bij evenementen.

#### *Eisen van externen*

Tenslotte merkt de rekenkamer op dat de eisen van externen niet altijd dezelfde lijken. Volgens stadsdeel Zuid kost het Museumplein meer tijd dan andere locaties. Dit komt volgens het stadsdeel doordat het beleid van de politie in Zuid strenger is dan in andere stadsdelen. Hierdoor kan volgens het stadsdeel de tijdsbesteding per aanvraag een kwartier tot één uur meer zijn.

## **6.5 Conclusie**

De rekenkamer komt tot de conclusie dat de stadsdelen slechts op een globale wijze de kosten voor het afgeven van evenementenvergunningen kunnen 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.

Voor een meer doelmatige werkwijze lijken drie aspecten van belang:

1. de relatie tussen de noodzakelijke en de meer dienstverlenende activiteiten;
2. de samenhang met andere vergunningen;
3. verschillen in efficiency tussen de stadsdelen.

De kosten voor het afgeven van evenementenvergunningen zijn moeilijk te bepalen omdat bij het verlenen van deze vergunningen er 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.

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.

Andere verschillen in efficiency tussen de stadsdelen ontstaan door de wijze waarop de stadsdelen minder professionele aanvragers van vergunningen begeleiden, de wijze van aanvragen, de ambtelijke organisatie van het proces van

vergunningverlening, de kwaliteit van de registratie en de manier waarop stadsdelen met externe advisering omgaan.

## Bijlage 1- Geraadpleegde personen

### *Stadsdeel Centrum*

- Arjan Bijkerk, coördinator evenementen.
- Stephan Dirksen, assistent verandermanager dienstverlening.
- Herman Jansen, hoofd vergunningen.
- Rob Katee, hoofd gebiedsbeheer.

### *Stadsdeel Nieuw-West*

- Linda van Assendelft van Wijck, afdelingshoofd klantservicecentrum.
- Angela Binken, casuïstiekregisseur.
- Egbert Kolvoort, hoofd afdeling vergunningen.
- Rob Schoon, teamleider vergunningen.

### *Stadsdeel Noord*

- Xander Berkhof, medewerker afdeling vergunningen.
- Colinda Brandenburg, teamleider afdeling vergunningen.
- Frans Engelberts, afdelingsmanager handhaving.
- Jolanda van Mechelen, medewerker afdeling vergunningen.
- Romke Steensma, afdelingsmanager vergunningen.

### *Stadsdeel Oost*

- René van Sprang, adviseur dienstverlening.
- Arjan Naaktgeboren, coördinator evenementen.
- Marcel van Houten, teammanager wegen, water en technische dienst.

### *Stadsdeel West*

- Maurice Jorissen, coördinator handhaving.
- Annette Lankreijer, afdelingsmanager dienstverlening.
- Jan Willem Meijer, front office Vergunningen.
- Angelique Meul, rayonmanager.
- Raoul Verheeze, coördinator vergunningen.

### *Stadsdeel Zuid*

- Thomas Kuilboer, handhaver bouw- en woningtoezicht.
- Kenneth McRooij, teammanager APV/bijzondere wetten
- Henriette de Vos, afdelingsmanager dienstverlening.

### *Stadsdeel Zuidoost*

- Harm Jan Eleveld, afdelingshoofd vergunningen.
- Eric-Jan Gossink, adviseur vergunningen.
- Haidy Kop, coördinator vergunningen.
- Ashna Vishnudat, afdelingsmanager beheer.

*Gemeente Amsterdam*

- Emile Elsbeek, programmamanager Dienstverlening, Dienstverlening & Facilitair Management.
- Paul Linnebank, adviseur Adviesgroep Amsterdam.
- Michiel Phaff, adviseur dienstverlening, Dienstverlening & Facilitair Management.
- Joanneke van der Pol, adviseur Adviesgroep Amsterdam.
- Peter Vos, programmanager bedrijfsvoering stadsdelen.

## Bijlage 2- Geraadpleegde documenten

### *Gemeente Amsterdam*

- *Algemeen Plaatselijke Verordening 2008*, geconsolideerde versie geldig vanaf 3 april 2011.
- Bestuursdienst, Directie openbare orde en veiligheid, *Draaiboek evenementen*, versie 1.1.
- *Dienstverlening in Amsterdam: Een visie en aanpak voor stad en stadsdelen*, 31 maart 2010.
- Dienstverlening en Facilitair Management, Afdeling Dienstverlening, *Rapportage realisatie Servicecode Amsterdam 2009*, 19 april 2010.
- *Evenementen goed voor de stad, de stad goed voor evenementen*, 21 oktober 2009.
- Stedelijk Programma Regelgeving en Handhaving, *Procesbeschrijving Evenementenvergunning*, 31 augustus 2009.
- Programma dienstverlening, *Programmaplan*, 25 oktober 2010.

### *Stadsdelen*

- Bestuurlijke stuurgroep stadsdelen, *Eindrapport vergelijkbare tarieven*, januari 2008.
- Stadsdeel Centrum, *Buitenevenementen in de binnenstad: evenementen in de openbare ruimte in stadsdeel Centrum*, 9 juni 2008.
- Stadsdeel Zuid, *Evenementenbeleid stadsdeel Zuid 2011: concept*.
- Stadsdeel Zuid, *Sneller, slimmer, simpeler – Verbeterplan dienstverlening*. 31 januari 2011.
- Stadsdeel Zuid, *Voortgangsrapportage dienstverlening*, 1 oktober 2010 – 31 oktober 2011.
- Stuurgroep vergelijkbare tarieven, *Vergelijkbare Tarieven: Terugblik 2009 en kaderstelling 2011*, 31 mei 2010.
- *Kostprijsmodel bij het verlenen van vergunningen*, in opdracht van de directeuren Dienstverlening en directeuren BVO van de Amsterdamse stadsdelen, juli 2011.
- Programmabegrotingen 2010
- Programmabegrotingen 2011
- Jaarrekeningen 2010

### *Overig*

- Ministerie van Financiën, *Handleiding overheidstarieven*, oktober 2010.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken, *Handreiking kostentoe rekening: Leges en tarieven*, januari 2010.

### *Literatuur*

- 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

## Bijlage 3 – ServiceCode Amsterdam

1. U kunt ons bereiken voor uw vragen, klachten of meldingen:
  - a. Telefoon – *Antwoord*, bel 14 020, op werkdagen van 8.00-18.00 uur
  - b. Internet – *Antwoord* op onze website: [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)
  - c. E-mail – contactformulier op onze website
  - d. Brief – kijk voor adressen op onze website
  - e. Balie - kijk voor adressen en openingstijden op onze website
2. Wij benaderen u vriendelijk, open en beleefd en behandelen u met respect.
3. Wij komen de met u gemaakte afspraken na. Als dit niet mogelijk is, nemen wij tijdig contact met u op.
4. Als u ons belt krijgt u meestal direct antwoord en anders zorgen wij dat u binnen een dag antwoord krijgt.
5. Brief, e-mail, melding, klacht of baliebezoek:
  - a. Brief: binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen zes weken antwoord (telefonisch, per e-mail of schriftelijk). Het kan zijn dat voor de inhoudelijke afhandeling meer tijd nodig is, u ontvangt dan bericht.
  - b. E-mail: binnen 24 uur een ontvangstbevestiging en binnen vijf werkdagen antwoord. Het kan zijn dat voor de inhoudelijke afhandeling meer tijd nodig is, u ontvangt dan bericht.
  - c. Melding openbare ruimte: 95% wordt direct in behandeling genomen, waarvan 80% binnen twee werkdagen is afgehandeld.
  - d. Klacht: u ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging en uw klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
  - e. Balie: de maximale wachttijd is 20 minuten.
6. Onze algemene informatie is eenduidig, duidelijk, volledig en actueel.
7. We gaan zorgvuldig met uw persoonsgegevens en informatie om volgens de privacywetgeving. Wij gebruiken dit alleen voor de doeleinden waarvoor u deze informatie heeft gegeven.
8. Wij vragen periodiek wat u vindt van onze dienstverlening. Deze onderzoeken worden gepubliceerd op de gemeentelijke website.
9. Wij bieden u de mogelijkheid actief betrokken te zijn bij beleidsontwikkelingen in de gemeente Amsterdam. Deze informatie is beschikbaar op [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl).
10. Bent u niet tevreden? Houd ons scherp en help ons verbeteren door een klacht in te dienen via het klachtenformulier op [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl).





## Bijlage 4 – Overige leges evenementenvergunning

### *Leges evenementenvergunning*

In onderstaande tabel zijn de leges van de evenementenvergunning in de gemeente Amsterdam opgenomen.

*Tabel B.4.1 - Leges evenementenvergunning per aantal bezoekers*

Aantal bezoekers evenement	2010 en 2011 <sup>4243</sup>
Minder dan 500 bezoekers of deelnemers	€ 174
Voor 500 of meer, maar minder dan 2.000 bezoekers of deelnemers	€ 327
Voor 2.000 of meer, maar minder dan 5.000 bezoekers of deelnemers	€ 1452
Voor 5.000 of meer, maar minder dan 10.000 bezoekers of deelnemers	€ 2.558
Voor meer dan 10.000 bezoekers of deelnemers	€ 3.836

### *Overige leges*

Naast de leges die een organisator van een evenement moet betalen voor het aanvragen van de evenementenvergunning kan de gemeente of het stadsdeel nog andere leges in rekening brengen voor vergunningen die naast de evenementenvergunning nodig zijn. Een overzicht van mogelijke kosten wordt in onderstaande tabel gegeven.

*Tabel B.4.2 – Mogelijke bijkomende leges evenement*

Naam	Omschrijving	2011
Objectvergunning	Vergunning voor het plaatsen van een voorwerp in de openbare ruimte nodig is (artikel 4.3 APV).	€ 85
Samplingvergunning	Vergunning voor het uitdelen van reclamemateriaal	€ 144
Ontheffing RVV	Ontheffing als bedoeld in art. 87 van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens waarbij ontheffing kan worden gegeven voor het rijden of parkeren van een voertuig waar dat formeel niet is toegestaan.	€ 50,50
Tijdelijke Verkeersmaatregel	Voor het afsluiten van een weg of het innemen van parkeervakken is een tijdelijke verkeersmaatregel nodig.	€ 54,50

<sup>42</sup> Stadsdeel Centrum hanteert in 2011 als enige stadsdeel afwijkende tarieven voor de evenementenvergunning. In stadsdeel centrum bedragen deze: € 182,50, € 343,50, € 1.525, € 2.686 en € 4.028.

<sup>43</sup> In de legestabel voor 2012 is te zien dat het laagste tarief verdwijnt. Een evenementenvergunning voor minder dan 2.000 bezoekers kost dan € 336,50, van 2.000 tot 5.000: € 1.494, van 5.000 tot 10.000: € 2.631, vanaf 10.000: € 3.947. Stadsdeel Oost vormt hierop een uitzondering. Zij behouden wel een tarief voor een bezoekersaantal van minder dan 500 (€ 247,50).

Naam	Omschrijving	2011
WIOR	Kleine vergunning voor opbreken weg. Dit is bijvoorbeeld noodzakelijk wanneer tenten in de grond verankerd moeten worden. In sommige gevallen is dan een WIOR vergunning noodzakelijk.	€ 109,50
Ontheffing drank- en horecawet	Als er tijdens het evenement zwakalcoholische drank wordt geschonken dan is een ontheffing nodig van de drank- en horecawet.	€ 78

## **Bijlage 5 – Websites stadsdelen evenementenvergunning**

We hebben de websites van de stadsdelen beoordeeld op de toegankelijkheid van de informatie over de evenementenvergunning. We hebben hierbij naar de website gekeken van een aanvrager die voor de eerste keer een evenementenvergunning wil gaan aanvragen. We ons hiervoor de volgende vragen gesteld:

- Biedt de website snel een eenvoudig informatie over de procedure die gevolgd moet worden om een evenementenvergunning aan te vragen?

De volgende deelvragen stonden daarbij centraal:

- Geeft de website van het stadsdeel algemene informatie over een vergunningaanvraag, bijvoorbeeld door verwijzing naar de website van de gemeente Amsterdam waar deze informatie gegeven wordt?
- Geeft de website van het stadsdeel snel informatie over de openingstijden en de bereikbaarheid van het vergunningenloket?
- Is er op de website een duidelijke link naar het digitaal loket van de gemeente Amsterdam beschikbaar?
- Als we in het zoekveld evenementenvergunning of evenementenvergunning aanvragen invoeren krijgen we informatie over de procedure voor het aanvragen van een evenementenvergunning.

Tabel B.5.1 – Bevindingen onderzoek websites stadsdelen evenementenvergunning, d.d. 6 september 2011

Stadsdeel	Informatie	Vergunningen-loket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementenvergunning	Zoekvraag evenementenvergunning aanvragen	Eindoordeel
Centrum	● Geen algemene informatie over de evenementenvergunning.	● Op de hoofdpagina staat onder het kopje dienstverlening een link contactinformatie. Via deze link kan je vervolgens de link openingstijden loketten aanklikken. Hier staan verschillende loketten aangegeven, maar het is niet duidelijk aangegeven bij welk loket je moet zijn om een evenementenvergunning aan te vragen.	● Onder het kopje dienstverlening is een link opgenomen naar het digitaal loket van de gemeente Amsterdam.	● Er volgen hits over (oude) aangevraagde evenementenvergunningen.	● De eerste hit is een onduidelijk document over de tijdsbesteding bij het verlenen van een evenementenvergunning. De tweede hit is een aanvraagformulier voor de evenementenvergunning. Hierna volgen verschillende hits met informatie over het evenementenbeleid van stadsdeel Centrum.	● De informatie op de website van stadsdeel Centrum over de evenementenvergunning is onvoldoende.

Stadsdeel	Informatie	Vergunningenloket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementenvergunning	Zoekvraag evenementenvergunning aanvragen	Eindoordeel
Nieuw-West	● Geen algemene informatie over de evenementenvergunning.	● Op de hoofdpagina staat een in link naar contact en openingstijden. Hierna volgt geen informatie over het vergunningenloket. Er volgt alleen een link naar het digitaal loket. Op de hoofdpagina staat een link <i>ondernemen en werken</i> hierna volgt alleen een link naar het digitale loket.	● Op de hoofdpagina is een link opgenomen naar het digitale loket. Op de hoofdpagina is ook nog een kop opgenomen met daaronder enkele voorbeelden van producten die via het digitale loket beschikbaar zijn. Hier staat de evenementenvergunning niet bij.	● Er volgen hits die verwijzen naar (oude) de aangevraagde evenementenvergunning.	● Er volgen hits die verwijzen naar (oude) de aangevraagde evenementenvergunning.	● De informatie over de evenementenvergunning op de website van stadsdeel Nieuw-West is onvoldoende.

Stadsdeel	Informatie	Vergunningen-loket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementen-vergunning	Zoekvraag evenementen-vergunning aanvragen	Eindoordeel
Noord	<p>●</p> <p>Via de link dienstverlening, vergunningen, evenementenvergunning kom je terecht op de website van het digitaal loket van de gemeente Amsterdam. Je komt hier direct terecht op de pagina over de evenementenvergunning. Op de hoofdpagina is onder nieuws de tekst zichtbaar <i>Grote evenementen 2012 melden voor 31 december 2011</i>. Via deze link kan je vervolgens doorklikken naar de algemene informatie pagina van de gemeente Amsterdam over de evenementenvergunning.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina staat een link <i>contact</i> via die link krijg je onder andere informatie over de openingstijden waar dan ook de openingstijden voor vergunningen zijn opgenomen.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is een link opgenomen naar het digitale loket. Je wordt dan doorgelinkt naar de website van de gemeente Amsterdam</p>	<p>●</p> <p>De eerste hit betreft de openingstijden van de balie vergunningen. De tweede hit leidt naar informatie over verschillende vergunningen. Ook de evenementenvergunning. Als je daarop klikt wordt je doorgelinkt naar de algemene pagina van het digitale loket van de gemeente Amsterdam.</p>	<p>●</p> <p>De eerste twee hits zijn gelijk aan de vorige. De derde hit is een link naar een pagina met informatie over het digitale loket. Hier is ook een link naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam.</p>	<p>●</p> <p>De informatie op de website van stadsdeel Noord is redelijk. Op de website van stadsdeel Noord kan meer aandacht geschonken worden aan algemene informatie over het aanvragen van een evenementenvergunning.</p>

Stadsdeel	Informatie	Vergunningenloket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementenvergunning	Zoekvraag evenementenvergunning aanvragen	Eindoordeel
Oost	● Geen algemene informatie over de evenementenvergunning.	● Op de hoofdpagina staat een link contact en een link openingstijden. Via de link openingstijden kan je zien dat het vergunningenloket gelijktijdig geopend is met de balie burgerzaken.	● Op de hoofdpagina is een link opgenomen naar het digitale loket oost. Je wordt dan doorgelinkt naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam.	● Er volgen hits die verwijzen naar de (oude) aangevraagde evenementenvergunning.	● Er volgen hits die verwijzen naar de (oude) aangevraagde evenementenvergunning.	● De informatie op de website van stadsdeel Oost is redelijk. Op de website van stadsdeel Oost kan meer aandacht geschonken worden aan algemene informatie over het aanvragen van een evenementenvergunning.

Stadsdeel	Informatie	Vergunningenloket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementenvergunning	Zoekvraag evenementenvergunning aanvragen	Eindoordeel
West	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is onder nieuws de tekst zichtbaar <i>Grote evenementen 2012 melden voor 31 december 2011</i>. Via deze link kan je vervolgens doorklikken naar de algemene informatiepagina van de gemeente Amsterdam over de evenementenvergunning.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina staat een link <i>contact</i> via deze link kan je makkelijk informatie krijgen over de openingstijden van het vergunningenloket.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is een link opgenomen naar het digitale loket.</p>	<p>●</p> <p>De eerste hit is een hit met een verwijzing naar de informatiepagina van de gemeente Amsterdam over de evenementenvergunning. Je wordt doorgelinkt naar de pagina waarop informatie is opgenomen over de het aanvragen van een evenementenvergunning. De overige hits betreffen de aangevraagde evenementenvergunningen waarop mogelijk zienswijze kunnen worden ingediend.</p>	<p>●</p> <p>De eerste hit is een hit met een verwijzing naar de informatiepagina van de gemeente Amsterdam over de evenementenvergunning. Je wordt doorgelinkt naar de pagina waarop informatie is opgenomen over het aanvragen van een evenementenvergunning. De overige hits betreffen de aangevraagde evenementenvergunningen waarop mogelijk zienswijze kunnen worden ingediend.</p>	<p>●</p> <p>De informatie op de website van stadsdeel West is voldoende.</p>



Stadsdeel	Informatie	Vergunningen-loket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementen-vergunning	Zoekvraag evenementen-vergunning aanvragen	Eindoordeel
Zuid	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is onder nieuws de tekst zichtbaar <i>Grote evenementen 2012 melden voor 31 december 2011</i>. Via deze link kan je vervolgens doorklikken naar de algemene informatie pagina van de gemeente Amsterdam over de evenementenvergunning. Op de hoofdpagina is staat een link naar producten en diensten. Deze link leidt naar een overzicht van producten die het stadsdeel aanbiedt. Een daarvan is vergunningen. Daar staat specifiek de evenementenvergunning genoemd. Je wordt dan doorgelinkt naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina staat een link <i>contact</i> en een link <i>openingstijden</i>. Via de link <i>contact</i> volgt geen informatie over de vergunningverlening. Via de link <i>openingstijden</i> krijg je informatie over de openingstijden van de balie vergunningen.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is een link opgenomen naar het digitale loket Zuid. Je wordt dan doorgelinkt naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam.</p>	<p>●</p> <p>Er volgen hits die verwijzen naar de (oude) aangevraagde evenementen-vergunning.</p>	<p>●</p> <p>Er volgen hits die verwijzen naar de (oude) aangevraagde evenementen-vergunning.</p>	<p>●</p> <p>De informatie op de website van stadsdeel Zuid is redelijk. Met name de zoekfunctie voor de evenementen-vergunning verdient aandacht en verbetering.</p>

Stadsdeel	Informatie	Vergunningen-loket	Digitaal loket	Zoekvraag evenementen-vergunning	Zoekvraag evenementen-vergunning aanvragen	Eindoordeel
Zuidoost	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is een link opgenomen voor de evenementenvergunning. De link leidt direct naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam.</p> <p>Via de link <i>ondernemen</i> op de hoofdpagina kan je een link vinden <i>een evenement organiseren</i> als je hierop klikt kom je terecht op de website van de gemeente waar meer informatie wordt gegeven over de het aanvragen van de evenementenvergunning en het digitale formulier kan vinden.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina staat een link <i>contact en openingstijden</i> via die link kan je <i>vergunningen</i> aanklikken en dan volgt informatie over de openingstijden van het vergunningen-loket.</p>	<p>●</p> <p>Op de hoofdpagina is een link opgenomen naar <i>loket zuidoost</i>. Je wordt dan doorgelinkt naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam.</p>	<p>●</p> <p>De eerste link leidt naar het ondernemersloket en de evenementenvergunning wordt ook genoemd. Je wordt doorgelinkt naar het digitale loket van de gemeente Amsterdam. De overige links betreffen kennisgevingen over de verleende vergunningen of informatie over het Kwakoefestival (2009 en 2008).</p>	<p>●</p> <p>De eerste hits is <i>aanvragen bijzonder ruimtezoekers</i>. Dit heeft niets met de evenementenvergunning te maken. De volgende hits zijn gelijk aan de zoekterm evenementenvergunning.</p>	<p>●</p> <p>De informatie op de website van stadsdeel zuidoost is voldoende.</p>

## Bijlage 6 – Dataverantwoording

### *Methode*

Om de tevredenheid van de dienstverlening te bepalen hebben we aanvragers van de evenementenvergunning telefonisch benaderd om deel te nemen aan een telefonische enquête. We hebben de stadsdelen gevraagd gegevens van de aanvragers van evenementenvergunningen aan te leveren. Het bleek dat het niet voor alle stadsdelen mogelijk was om de contactpersonen en telefoonnummers van de aanvragers aan te leveren. Van deze aanvragers hebben we, via het telefoonboek, telefoonnummers opgezocht. In de stadsdelen die geen contactpersonen en telefoonnummers konden aanleveren bleek het lastiger om medewerking te krijgen dan in de andere stadsdelen. Ons streven was om 20 respondenten per stadsdeel te realiseren, maar dit bleek niet in alle stadsdelen mogelijk. Soms lag dit aan het ontbreken van mogelijke respondenten, aan het ontbreken van telefoonnummers of aan onvoldoende medewerking.

### *Aantallen respondenten telefonische enquête*

In totaal hebben wij contact gehad met 158 aanvragers van een evenementenvergunning. In onderstaande tabel hebben we het totaal aantal respondenten per stadsdeel opgenomen.

*Tabel B.6.1 – Totaal aantallen respondenten per stadsdeel*

<b>Stadsdeel</b>	<b>Aantal respondenten</b>
Centrum	35
Nieuw-West	19
Noord	16
Oost	22
West	26
Zuid	21
Zuidoost	19
Totaal	158

In onderstaande tabel staan het aantal respondenten voor de afzonderlijke onderdelen opgenomen.

*Tabel B.6.2- Aantallen respondenten per stadsdeel telefonische enquête evenementenvergunning voor afzonderlijke onderdelen tevredenheid*

<b>Stadsdeel</b>	<b>Rapport-cijfer</b>	<b>Behandeling</b>	<b>Bereikbaarheid</b>	<b>Digitaal formulier</b>	<b>Doorlooptijd</b>	<b>Prijs</b>
Centrum	35	27	27	27	33	34
Nieuw-West	19	10	10	14	17	17
Noord	15	16	16	15	13	15
Oost	22	21	21	16	19	21
West	25	21	21	21	23	25
Zuid	20	5	5	17	19	18
Zuidoost	17	9	9	15	17	18
<b>Totaal</b>	<b>153</b>	<b>109</b>	<b>109</b>	<b>125</b>	<b>141</b>	<b>148</b>

## Bijlage 7 – Vragenlijst enquête evenementenvergunning

### Vragenlijst evenementenvergunning

1. Met welk stadsdeel (en op welke locatie) heeft u contact gehad voor uw vergunningaanvraag (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Centrum
- Noord
- Nieuw-West
  - Geuzenveld
  - Osdorp
  - Slotervaart
- Oost
  - Oost-Watergraafsmeer,
  - Zeeburg
- West,
  - Bos en Lommer
  - de Baarsjes
  - Oud-West
  - Westerpark
- Zuid,
  - Oud Zuid
  - ZuiderAmstel
- Zuidoost

2. Hoeveel evenementen heeft u van 1 juni 2010 tot 1 juni 2011 georganiseerd?

- 1
- 2
- 3
- Meer dan 3

2. Heeft u bij uw laatste vergunningaanvraag contact gehad met een stadsdeelmedewerker?

- Ja, via de telefoon
- Ja, via de balie
- Ja, via de e-mail
- nee

3. Hoe vaak heeft u ten behoeve van uw laatste aanvraag voor de evenementenvergunning contact gehad met het stadsdeel?

- 1 keer
- 2 keer
- 3 keer
- Meer dan 3 keer

4. Hoeveel bezoekers verwachtte u op uw evenement?
- Niet meer dan 100
  - Tussen de 100 en 500
  - Tussen de 500 en 2.000
  - Meer dan 2.000
5. Was voor u van te voren voldoende duidelijk welke procedure gevolgd moest worden om een evenementenvergunning aan te vragen?
- Ja
  - Nee

6. Zo nee, waarom niet?

- Informatie was niet vindbaar
- Informatie was niet duidelijk
- Informatie was alleen in het Nederlands en niet in een andere taal

Andere reden:

7. Als u contact heeft gehad met een medewerker van het vergunningenloket, kunt u dan voor onderstaande onderwerpen aangeven in welke mate u daar tevreden over bent?

		zeer ontevreden	ontevreden	niet ontevreden, niet tevreden	tevreden	zeer tevreden	weet niet
Vriendelijk	Hoe tevreden bent u over de vriendelijke wijze waarop u door de baliemedewerker werd behandeld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deskundig	Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de baliemedewerker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inleving	Hoe tevreden bent u over de manier waarop de baliemedewerker zich in uw situatie kon verplaatsen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		zeer ontevreden	ontevreden	niet ontevreden, niet tevreden	tevreden	zeer tevreden	weet niet
Bereikbaar	Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid (telefonisch, afspraak) van het vergunningenloket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Digitaal aanvraagformulier*

8. Heeft u bij de aanvraag van de evenementenvergunning gebruik gemaakt van het digitale formulier op internet?

- Ja
- Nee

9. Kunt u aangeven of het digitale aanvraagformulier voor u makkelijk te vinden was en of het gebruiksvriendelijk was. Hiervoor hanteren wij weer een vijfpuntschaal.

		Ze er moeilijk	moei lijk	Niet moeilijk, niet makkelijk	makkelijk	zeer makkelijk	weet niet
Vindbaar- heid	Hoe makkelijk was het voor u het digitale aanvraagformulier op internet te vinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruiksv riendelijk	Hoe makkelijk vond u de bruikbaarheid van het aanvraagformulier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In het geval dat de aanvrager het formulier zeer moeilijk te gebruiken vond. Kunt u een toelichting geven, waarom het formulier moeilijk te gebruiken was?

<input type="checkbox"/> Formulier was onduidelijk <input type="checkbox"/> Toelichting was onduidelijk <input type="checkbox"/> Formulier was alleen in het Nederlands en bijvoorbeeld niet in het Engels (of andere taal) <input type="checkbox"/> Overig:
---

Dan volgen hieronder nog twee onderwerpen, kunt u daarover aangeven in welke mate u daarover tevreden bent?

		Ze er ontevreden	ontevreden	niet ontevreden, niet tevreden	tevreden	zeer tevreden	weet niet
Doorlooptijd	Hoe tevreden bent u over de afhandeltijd van uw vergunningaanvraag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prijs	Hoe tevreden bent u over de prijs die u moest betalen voor uw vergunning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Eindoordeel*

10. Welk rapportcijfer geeft u de vergunningverlening van het stadsdeel.

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

*Demografische gegevens*

11. Wat is uw leeftijd?

- Jonger dan 30 jaar
- Tussen de 30 en de 50 jaar
- Tussen 50 jaar en 70 jaar
- Ouder dan 70 jaar

12. Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw



13. Welke opleiding heeft u gevolgd?

- basisonderwijs
- VMBO
- HAVO
- VWO
- MBO
- HBO
- WO

14. Heeft u de Nederlandse nationaliteit?

- Ja
- Nee

**Aanvullende informatie of toelichting door enquêteur**



## Rekenkamer Stadsdelen Amsterdam

Frederiksplein 1  
1017 xk Amsterdam

telefoon 020 552 2897  
fax 020 552 2943  
[info@rekenkamer.amsterdam.nl](mailto:info@rekenkamer.amsterdam.nl)  
[www.rekenkamer.amsterdam.nl](http://www.rekenkamer.amsterdam.nl)