

Dienstverlening bij vergunningen

Opvolgonderzoek

rekenkamer
Haarlemmermeer

Colofon

Tekst, vormgeving en drukwerk
Rekenkamer Haarlemmermeer
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp
Telefoon 023 567 6015
E-mail rekenkamer@haarlemmermeer.nl
Internet www.haarlemmermeer.nl/rekenkamer

Fotografie
Stefan Moonen, Hoofddorp centrum (Stadscentrum), 2025

november 2026

Inhoudsopgave

1. Waarom deze rekenkamernotitie? 4
2. Wat concludeerde de rekenkamer in 2021? 4
3. Hoe is de context sinds 2021 veranderd? 5
4. Welke aanbevelingen deed de rekenkamer in 2021 en zijn die opgevolgd? 5

1.1.1 Aanbeveling 1 5
Hoe luidde aanbeveling 1? 5
Hoe heeft de raad aanbeveling 1 opgevolgd? 6
Hoe beoordeelt de rekenkamer de opvolging van aanbeveling 1? 7
1.1.2 Aanbeveling 2 7
Hoe luidde aanbeveling 2? 7
Hoe heeft het college aanbeveling 2 opgevolgd? 7
Hoe beoordeelt de rekenkamer de opvolging van aanbeveling 2? 8

5. Welke conclusie trekt de rekenkamer? 9
6. Welke aanbevelingen doet de rekenkamer? 10

1. Waarom deze rekenkamernotitie?

De rekenkamer doet onderzoek voor goed bestuur voor de samenleving van Haarlemmermeer. In een opvolgonderzoek toetst de rekenkamer of het college en de raad de aanbevelingen uit eerder rekenkameronderzoek hebben opgevolgd. De rekenkamer kiest na overleg met haar klankbordgroep van raadsleden naar welke onderzoeken zij een opvolgonderzoek doet.

De rekenkamer heeft in 2021 een onderzoek gedaan naar de dienstverlening van de gemeente bij vergunningen. De vraag was hoe de aanvragers van vergunningen, zowel inwoners als ondernemers, de dienstverlening van de gemeente ervaren. De rekenkamer besloot daarom een onderzoek uit te voeren naar de vergunningen waarmee inwoners en ondernemers het meest te maken hebben: de bouwvergunning. We spreken over 'omgevingsvergunning voor bouwen' omdat de bouwvergunning onderdeel is geworden van de omgevingsvergunning. In deze rekenkamernotitie toetst de rekenkamer of de aanbevelingen uit haar onderzoek *Maatwerk zonder willekeur, dienstverlening bij vergunningen* uit november 2021 zijn opgevolgd en doet ze enkele nieuwe aanbevelingen.

Dit opvolgonderzoek heeft twee doelen:

- De raad inzicht geven in de mate waarin aanbevelingen aan het college en de raad zijn opgevolgd en beschrijven hoe de aanbevelingen zijn opgevolgd.
- De raad inzicht geven in grote wijzigingen in het landelijke en lokale beleid rond vergunningverlening, en in de uitvoering. Dit beeld zorgt ervoor dat we het al dan niet opvolgen van aanbevelingen in de juiste context kunnen plaatsen.

2. Wat concludeerde de rekenkamer in 2021?

Het onderzoek van de rekenkamer naar de ervaringen van inwoners en ondernemers met de omgevingsvergunning voor bouwen, leidde tot vier conclusies:

1. **Het verloop van de aanvraag.** Het onderzoek liet zien dat de aanvraag van een omgevingsvergunning soms complex verloopt. De te zetten stappen in het proces volgden elkaar, in de ogen van aanvragers, niet altijd logisch op. Uit het onderzoek bleek dat de samenwerking tussen de gemeente en de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (verder: omgevingsdienst) verder verbeterd kon worden om vertragingen, onduidelijkheden en extra werk voor inwoners en ondernemers te voorkomen.
2. **De beleving van het proces door inwoners en ondernemers.** Tijdens het onderzoek toetste de rekenkamer de ervaring van inwoners en ondernemers aan landelijke criteria voor goede dienstverlening. Op drie van de zes criteria scoorde de gemeente voldoende ('actuele informatie', 'dienstverlening met de menselijke maat' en 'checklist minder regels'). Op de overige drie scoorde de gemeente onvoldoende ('voldoen aan aanvraagtermijnen', 'volledigheid verzoeken en aanvragen' en 'professionaliteit').
3. **Het Ja mits-principe.** Het onderzoek toonde aan dat het college ernaar streefde om het *Ja, mits-principe* in de dienstverlening aan inwoners en ondernemers leidend te laten zijn. Het *Ja, mits-principe* impliceert dat de gemeente niet enkel vergunningaanvragen aan regels toetst, maar ook met aanvragers meedenkt over hoe een initiatief mogelijk gemaakt kan worden. De medewerkers van de gemeente en de omgevingsdienst die aanvragen in de praktijk behandelen, ervoeren echter ook obstakels om het faciliterende *Ja, mits-principe* toe te passen. De wensen en belangen van inwoners en ondernemers kunnen immers op gespannen voet staan met de eisen van de systeemwereld (regels en wetten). Verwachtingen konden daardoor niet altijd worden waargemaakt.

4. **De Omgevingswet.** De rekenkamer constateerde dat de toen komende Omgevingswet veel invloed zou hebben op de dienstverlening (zie paragraaf 3).

Een uitgebreide beschrijving van de resultaten, conclusies, aanbevelingen en bestuurlijke toezeggingen bij het oorspronkelijke onderzoek vindt u hier.

3. Hoe is de context sinds 2021 veranderd?

Na het onderzoek is per 1 januari 2024 de Omgevingswet van kracht geworden. De komst van de Omgevingswet veranderde de dienstverlening rond vergunningen. De wet biedt overheden meer juridische en praktische instrumenten om niet langer enkel te toetsen of iets binnen de regels past. Met de mogelijkheden in de wet kan de gemeente ook actief meedenken met inwoners en ondernemers hoe een initiatief mogelijk gemaakt kan worden. Gemeenten bundelen nu al hun lokale regels in één Omgevingsplan. Zo bevat het Omgevingsplan niet alleen ruimtelijke regels, maar ook gemeentelijke voorschriften over geluid, bodem en duurzaamheid. Het plan heeft dus veel invloed op de dienstverlening rond vergunningaanvragen. Gemeenten hebben tegelijkertijd de ruimte om flexibele normen te stellen die zijn aangepast aan specifieke lokale wensen en omstandigheden. Als regels een goed initiatief in de weg zitten, kan de gemeente met maatwerkvoorschriften alsnog toestemming geven onder specifieke voorwaarden. Het *Ja, mits-principe* is in de Omgevingswet dus expliciet verankerd.

Voor vergunning aanvragers betekent deze wet dat ze sindsdien nog maar één vergunningaanvraag of melding hoeven in te dienen voor verschillende activiteiten in de fysieke leefomgeving. Ze kunnen op één centrale plek zien welke regels op hun locatie van toepassing zijn. Wel is de 'vergunning van rechtswege' afgeschaft, wat betekent dat een vergunning niet meer automatisch verleend wordt als de gemeente de beslistermijn overschrijdt.

De komst van de Omgevingswet betekent voor gemeenteambtenaren dat vergunningaanvragen complexer zijn geworden. Het beoordelen van aanvragen vereist nu een integrale afweging van voorschriften en belangen. Dat houdt ook in dat professionals met uiteenlopende expertises zich over de aanvraag buigen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om bouwplantoetsers, verkeerskundigen en juristen. Bij de afweging doen zich dilemma's voor. De noodzaak om woningen te bouwen kan bijvoorbeeld op gespannen voet staan met de behoefte van inwoners aan recreatiemogelijkheden. De gemeente bevindt zich in een fase van ervaring opdoen met de Omgevingswet en dat heeft implicaties voor bijvoorbeeld de snelheid van de behandeling van vergunningaanvragen.

4. Welke aanbevelingen deed de rekenkamer in 2021 en zijn die opgevolgd?

De rekenkamer deed in 2021 twee aanbevelingen, één aan de raad, en één aan het college. Hieronder volgt een weergave van de aanbevelingen, inclusief de toetsing van de rekenkamer over de opvolging.

1.1.1 Aanbeveling 1

Hoe luidde aanbeveling 1?
De rekenkamer deed de aanbeveling aan de raad om een benen-op-tafel gesprek te initiëren met het college, ambtenaren, inwoners, ondernemers en de omgevingsdienst over het *Ja, mits-principe* en de principes van de Omgevingswet. Ze adviseerde de obstakels die het *Ja, mits-principe* in de weg staan te bespreken en hoe deze opgelost kunnen worden.

De raad nam een amendement op deze aanbeveling aan, waarin hij aangaf dat in het gesprek de volgende onderwerpen in ieder geval aan de orde moesten komen:

- *Ja, mits-principe* (o.a. definitie en kaders, systeemwereld en leefwereld)
- Procedures (o.a. doorlooptijden en voldoen aan aanvraagtermijnen)
- Professionaliteit (o.a. samenwerking en kennis gemeente en omgevingsdienst)
- Digitaal Stelsel Omgevingswet (inclusief toegankelijkheid niet-digitaal onderlegde inwoners)
- Monitoring (o.a. kwaliteit dienstverlening en hoe te zorgen dat deze op orde blijft).

De raad gaf als toelichting op het amendement dat uit het raadsdebat over het rekenkameronderzoek de behoefte naar voren was gekomen om een aantal concrete onderwerpen te benoemen die de raad in het gesprek aan de orde wilde laten komen. De raad baseerde de lijst met onderwerpen naar eigen zeggen o.a. op genoemde knelpunten in het rekenkamerrapport.

Hoe heeft de raad aanbeveling 1 opgevolgd?
Aanbeveling 1 was aan de raad gericht. In zijn bestuurlijke reactie had het college de suggestie gedaan om deze aanbeveling te laten oppakken door de *raadswerkgroep Omgevingswet*. In een brief over de vervolgacties naar aanleiding van het rekenkameronderzoek (april 2022) benadrukte het college opnieuw dat de uitvoering van de eerste aanbeveling bij de raad lag.

Uiteindelijk kwam de uitvoering ruim een jaar later toch bij het college terecht na een raadsbreed gedragen sessieverzoek in juni 2023. De motivatie voor dit sessieverzoek luidde dat de raad had geconstateerd dat de twee aanbevelingen van de rekenkamer nog niet waren opgevolgd. De raad was van mening dat de situatie opnieuw besproken moest worden aangezien een nieuwe raad was aangetreden. In de raadsessie zouden in ieder geval de onderwerpen uit het geamendeerde raadsvoorstel aan de orde moeten komen. Het resultaat moest worden gebruikt om het college kaders mee te geven voor het plan van aanpak (aanbeveling 2). De raad verzocht het college om het benen-op-tafel gesprek uit aanbeveling 1 voorafgaand aan de gevraagde raadsessie te organiseren. De raadsessie zou in tijd dus plaatsvinden tussen de uitvoering van aanbeveling 1 en 2.

Na overleg met de initiatiefnemer van het sessieverzoek organiseerde het college in maart 2024 eerst een informatieve bijeenkomst. In de informatieve bijeenkomst gaf de portefeuillehouder een toelichting aan de raad op de gemeentebrede visie op dienstverlening die ook voor vergunningverlening geldt, en hoe het *Ja, mits-principe* daarbinnen is verankerd. Ook schetste de portefeuillehouder een overzicht van de concrete acties die het college in gang had gezet om de dienstverlening bij vergunningen te verbeteren, waaronder een doorontwikkeling van het Ondernemersplein. Het Ondernemersplein is een belangrijk startpunt bij de gemeente voor veel ondernemers die een plan, waarvoor een omgevingsvergunning nodig is, willen verkennen of verwezenlijken. Een klantreisonderzoek bracht de behoeften van de ondernemers in kaart en tevens zijn verschillende gemeenten in de Randstad bezocht om van te leren. Dit traject heeft geleid tot een aantal concrete verbeteracties om initiatieven van ondernemers zo welwillend mogelijk te behandelen.

In juli 2024 heeft vervolgens het door de rekenkamer aanbevolen benen-op-tafel gesprek (‘dialoogsessie’ hernoemd) plaatsgevonden. In een brief aan de raad doet het college verslag van deze dialoogsessie en geeft hij aan hoe hij met de resultaten wil omgaan. Uit de brief valt op te maken dat 35 inwoners, ondernemers, raadsleden, ambtenaren, wethouders en medewerkers van de omgevingsdienst aanwezig waren. De in het sessieverzoek genoemde onderwerpen werden met de aanwezigen besproken en het college heeft per onderwerp de belangrijkste signalen genoteerd.

In januari 2025 vond uiteindelijk de raadsessie plaats. In het debat bediscussieerden raadsleden de voortgang van de verbeteringen in de dienstverlening, het belang van het *Ja, mits-principe* en de definitie van de menselijke maat. Verschillende raadsleden wezen erop dat er geen plan van aanpak lag. Het debat leidde niet tot nieuwe toezeggingen door het college.

In tabel 1 schetst de rekenkamer de tijdlijn vanaf de publicatie van het onderzoek tot en met de uitvoering van acties volgend uit het klantreisonderzoek bij het Ondernemersplein.

Tabel 1 – Tijdlijn met acties sinds het rekenkameronderzoek Dienstverlening bij vergunningen

Jaar	Maand	Actie
2021	november	De rekenkamer publiceert onderzoek
	december	De raad debatteert over rekenkameronderzoek
	december	De raad neemt de aanbevelingen over – met amendement op aanbeveling 1
2022	april	Het college informeert de raad per brief over vervolgacties na het debat over het rekenkameronderzoek
2023	juni	De raad doet een sessieverzoek over de opvolging van de aanbevelingen van de rekenkamer, te houden voor eind 2023
	september	Het college stelt de raad per brief voor de sessie een half jaar op te schorten door de implementatie van de Omgevingswet
2024	januari	De Omgevingswet wordt van kracht
	maart	Het college organiseert een informatieve bijeenkomst n.a.v. het sessieverzoek
	juli	Het college organiseert een dialoogsessie volgens aanbeveling 1 rekenkameronderzoek
	nov-dec	Het college doet de raad in twee brieven verslag van dialoogsessie en leerpunten o.a. voor het Ondernemersplein
	sept-dec	Het college start een *klantreis Ondernemersplein*
	dec	De uitvoering van de acties na de klantreis starten
2025	jan	Er vindt een sessiedebat over de verbetering van de dienstverlening plaats
	dec	De uitvoering van de acties na de klantreis zijn voltooid

Hoe beoordeelt de rekenkamer de opvolging van aanbeveling 1?
Aanbeveling 1 had de rekenkamer aan de raad gericht. Deze is vervolgens anderhalf jaar onopgevolgd gebleven voordat de de raad de uitvoering van aanbeveling 1 in een sessieverzoek overdroeg aan het college. Vervolgens heeft het college een (goed bezochte) dialoogsessie georganiseerd. In deze sessie zijn alle door de raad gewenste onderwerpen besproken. Vervolgens heeft in januari 2025 een raadsessie over de verbetering van de dienstverlening plaatsgevonden. Daarom concludeert de rekenkamer dat deze aanbeveling is opgevolgd.

1.1.2 Aanbeveling 2

Hoe luidde aanbeveling 2?
De rekenkamer deed een aanbeveling aan het college een plan van aanpak te maken om het *Ja, mits-principe* en hieraan gerelateerde principes van de Omgevingswet te verduidelijken en te implementeren met breed draagvlak binnen de organisatie (raad, college, ambtelijke organisatie).

Hoe heeft het college aanbeveling 2 opgevolgd?
Het *Ja, mits-principe* is als een van de zes pijlers in het Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2023-2024 opgenomen. Het uitvoeringsprogramma is een uitwerking van de Visie Dienstverlening[1] die het college heeft opgesteld voor alle dienstverlening van de gemeente. Er is geen apart plan van aanpak gekomen voor het vergunningenproces omdat het *Ja, mits-principe* volgens de gemeente van toepassing is op gemeentebrede dienstverlening en niet alleen op het vergunningenproces voor bouwen. Wel heeft het college concrete verbeteracties ondernomen om het *Ja, mits-principe* te optimaliseren in de werkwijze van gemeente en omgevingsdienst. Ook heeft hij de raad hierover geinformeerd. Het college koppelt de verbeteringen die zijn doorgevoerd in de dienstverlening jaarlijks in de uitvoeringsagenda aan de raad terug. Enkele voorbeelden van verbeteracties zijn:

[1] Raadsvoorstel 2022.000375

Verkennen particulier initiatief
Er zijn twee mogelijkheden om een bouwplan te laten verkennen op haalbaarheid, vooruitlopend op een aanvraag. Initiatiefnemers kunnen een conceptaanvraag indienen via het Omgevingsloket of via *Verken uw idee* op de gemeentelijke website. Het plan, dat soms niet meer dan een idee op een bierviltje is, wordt besproken met de initiatiefnemer. Deze laagdrempelige aanpak helpt ondernemers en inwoners om voorafgaand aan hun formele aanvraag te onderzoeken of hun plan kans van slagen heeft. Soms kan een plan daarna direct door naar het omgevingsloket voor een aanvraag omgevingsvergunning.

De intaketafel en omgevingstafel
De intake- en omgevingstafel helpen ondernemers met complexere initiatieven om voorafgaand aan hun formele aanvraag met de gemeente te onderzoeken of hun plan kans van slagen heeft. Ambtenaren uit verschillende clusters zijn betrokken om een integraal advies te kunnen geven.

Samenwerking tussen verschillende afdelingen en de omgevingsdienst
In 2022 en 2023 heeft de gemeente een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor verschillende clusters van de gemeente en de omgevingsdienst. Deze gingen over het verbeteren van de dienstverlening bij ruimtelijke initiatieven en vergunningaanvragen. Er is gesproken over procesverbetering, verbinding, kennisoverdracht en kortere lijnen. Hier is een aantal concrete acties uit voortgekomen. Zo kunnen sommige adviseurs bij de gemeente de dossiers van de omgevingsdienst inzien. Verder heeft de gemeente om de zes weken overleg met de omgevingsdienst over werkwijze en uitvoering.

Betere brieven
Brieven en besluiten naar aanleiding van vergunningaanvragen aan inwoners en ondernemers zijn de laatste jaren verduidelijkt door ze op B1 niveau te formuleren. Een aanvrager kan verder direct contact opnemen met de behandelaar doordat naam en telefoonnummer op de brieven staan.

Meer informatie op website
De gemeente heeft zich de afgelopen jaren ingespannen om de informatievoorziening op de website rondom vergunningaanvragen te verbeteren. Dat lukt, maar de praktijk is weerbarstig. De website kent bijvoorbeeld technische beperkingen die verbeteringen in de weg staan. Er is geëxperimenteerd met het gebruik van AI om vragen te beantwoorden. Hier is vooralsnog (maar niet definitief) van afgezien omdat de antwoorden nog te veel fouten bevatten.

Vernieuwd Ondernemersplein
In de raadsbrief na de dialoogsessie gaf het college aan bezig te zijn met een vernieuwing van het Ondernemersplein tot één plek waar ondernemers integraal advies krijgen bij het realiseren van hun plannen. Daarbij streeft de gemeente ernaar zo min mogelijk regels op te stellen, zodat bedrijven en ondernemers niet onnodig worden belemmerd. Het klantreisonderzoek onder ondernemers heeft geleid tot een aantal concrete verbeteracties om initiatieven van ondernemers zo welwillend mogelijk te behandelen. In interviews met de ambtelijke organisatie voor dit opvolgonderzoek werd aangegeven dat als blijkt dat initiatieven niet haalbaar zijn, ondernemers in een vroeg stadium mondeling geinformeerd worden.

Hoe beoordeelt de rekenkamer de opvolging van aanbeveling 2?
Ondanks herhaalde verzoeken van de raad is er geen plan van aanpak gekomen. Het college heeft hier wel uitleg over gegeven en de raad heeft deze uitleg geaccepteerd. Het college ziet het *Ja, mits-principe* als een gemeentebreed leidend principe voor de dienstverlening en ziet geen meerwaarde in het uitwerken van ervan voor specifieke domeinen, waaronder het vergunningenproces. Het college wel heeft ingezet op het versterken van het *Ja, mits-principe* via concrete acties, o.a. in de samenwerking met de omgevingsdienst. Daarom beschouwt de rekenkamer de aanbeveling als deels opgevolgd.

De rekenkamer onderschrijft het belang van een gemeentebreed leidend principe. Dat het college geen meerwaarde ziet in het uitwerken van het *Ja, mits-principe* voor het vergunningenproces ziet de rekenkamer tegelijkertijd als een risico. Voor medewerkers moet immers duidelijk zijn wat met het principe wordt bedoeld voor hun specifieke taak, hoe er rekening wordt gehouden met de unieke kenmerken van het beleidsterrein en wat het principe vraagt van de uitvoerende professionals.

5. Welke conclusie trekt de rekenkamer?

In deze paragraaf zet de rekenkamer de bevindingen uit het onderzoek op een rij. In tabel 2 staat de beoordeling van de rekenkamer over de opvolging van de twee aanbevelingen uit haar onderzoek *Maatwerk zonder willekeur*.

Tabel 2 - Beoordeling van de opvolging van de aanbevelingen

	Aanbeveling	Toelichting	Beoordeling
1	De rekenkamer deed de aanbeveling aan de raad om een (benen-op-tafel) gesprek te initiëren met het college, ambtenaren, inwoners, ondernemers en de omgevingsdienst over het *Ja, mits* principe en de principes van de Omgevingswet.	• Er is een goed bezocht benen-op-tafel-gesprek geweest. Dat gesprek is voorafgegaan door een informatieve bijeenkomst en opgevolgd door een sessiedebat. • Raadsleden hebben zich een beeld gevormd van het *Ja, mits-principe* en hebben hun standpunten met betrekking tot het toepassen van het principe uitgesproken. • Het college heeft in een raadsbrief gereflecteerd op het gesprek en enkele concrete verbeteracties benoemd.	*Opgevolgd*
2	De rekenkamer deed een aanbeveling aan het college een plan van aanpak te maken om het *Ja, mits* principe en hieraan gerelateerde principes van de Omgevingswet te verduidelijken en te implementeren met breed draagvlak binnen de organisatie (raad, college, ambtelijke organisatie).	• De gemeente heeft, ondanks aandringen van de gemeenteraad, geen plan van aanpak gemaakt. • In de optiek van de gemeente moet het *Ja, mits*-principe voor alle dienstverlening van de gemeente gelden en is een specifiek plan van aanpak voor vergunningen niet passend. • De gemeente werkt via de Visie Dienstverlening en de jaarlijkse uitvoeringsagenda aan het verbeteren van de dienstverlening, waaronder het versterken van werken via het *Ja, mits-principe.*	*Deels opgevolgd*

Wat gaat goed?
Uit de gesprekken met de gemeentelijke organisatie blijkt dat de gemeente het *Ja, mits-principe* omarmt. De medewerkers die de rekenkamer tijdens het opvolgonderzoek sprak, gaven bijvoorbeeld aan dat het principe ingeburgerd raakt en dat het steeds meer als normaal gezien wordt om vooral te kijken naar wat er wél mogelijk is en wat daarvoor nodig is. Het principe is een vast bestanddeel in de uitvoering van de Omgevingswet, die inmiddels van kracht is geworden. De medewerkers herkennen tegelijkertijd dat het veel van een organisatie vraagt om écht vanuit het *Ja, mits-principe* te denken en te handelen. Werken volgens het *Ja, mits-principe* vraagt iets van het ambtelijk vakmanschap, van de ruimte die leidinggevenden bieden en van ruimte in beleid en richtlijnen. De gemeente beoogt vooral via werving van de juiste medewerkers en, min of meer, organische cultuurverandering het werken via het *Ja, mits-principe* te versterken.

Wat kan beter?
Uit dit opvolgonderzoek komen enkele aandachtspunten. Ten eerste is het (nog steeds) onduidelijk wat het *Ja, mits-principe* nu precies inhoudt. Dit kan er in de praktijk toe leiden dat de kaders waarbinnen uitvoerende professionals het principe mogen en kunnen toepassen niet helder zijn. Ten tweede ligt er een risico besloten in de hoge mate van personeelsverloop en externe inhuur. Door personeelstekort is de gemeente, ook voor het vergunningenproces, aangewezen op tijdelijke inhuur. Dat is gezien de huidige arbeidsmarktsituatie niet vreemd, maar leidt er ook toe dat de gemeente minder toegevoegde waarde ziet in het stimuleren van toepassing van het *Ja, mits-principe* via training, scholing en intervisie. Terwijl het versterken van ambtelijk vakmanschap naast werving en stapsgewijze cultuurverandering kan bijdragen aan een goede verankering van het *Ja, mits-principe*. Ten derde blijkt uit gesprekken dat knelpunten in de praktijk die de toepassing van het *Ja, mits-principe* bemoeilijken nog te weinig worden gebruikt voor het verbeteren van het vergunningenproces en de beleidsmatige kaders. Een voorbeeld is dilemma's die kunnen ontstaan tijdens het afwegen van voorschriften en (maatschappelijke) belangen. Deze dilemma's kunnen niet door altijd door uitvoerende professionals worden opgelost en vragen dus aandacht van hun managers en van bestuurders. Tenslotte viel het de rekenkamer op dat de uitvoering van de eerste aanbeveling lang is blijven liggen, waarschijnlijk als gevolg van onduidelijkheid wie hem zou moeten oppakken. De rekenkamer doet daarom een generieke aanbeveling om de opvolging van aanbevelingen aan de raad te borgen.

6. Welke aanbevelingen doet de rekenkamer?

Op basis van het opvolgonderzoek formuleert de rekenkamer twee aanbevelingen voor het college:

1. Identificeer knelpunten die de toepassing van het *Ja, mits-principe* kunnen bemoeilijken en pak ze aan. Verduidelijk de afwegingskaders waarbinnen professionals het *Ja, mits-principe* mogen toepassen. Investeer in manieren om het principe verder te verankeren via bijvoorbeeld ambtelijke presentaties, intervisie en trainingen. Zorg voor aansluiting met professionals van andere clusters in de keten van dienstverlening**.**

2. Informeer de raad periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks via de uitvoeringsagenda dienstverlening) over de voortgang en impact van het *Ja, mits-principe*. Maak daarin ook onderscheid tussen beleidsdomeinen, waaronder het vergunningenproces.

De rekenkamer doet de volgende twee aanbevelingen aan de raad:

3. Agendeer een bespreking van de Uitvoeringsagenda Dienstverlening. Vraag het college tijdens deze bespreking naar de knelpunten in de uitvoeringspraktijk. Vraag het college welke maatschappelijke belangen tijdens het vergunningenproces kunnen conflicteren. Voer een debat over welke prioriteiten de gemeente moet stellen bij conflicterende maatschappelijke belangen.

4. Verzoek het presidium om na elk rekenkameronderzoek te bepalen welk (raads)gremium de uitvoering van de aan de raad gerichte aanbevelingen op zich neemt.

Bronnen

Interviews

Gesprek met medewerker van het Ondernemersplein en een vergunningverlener
Gesprek met ambtelijke coördinator en beleidsambtenaren
Gesprek met initiatiefnemer van het amendement

Documenten

2021-12-23 Amendement RKC onderzoek vergunningen–aangenomen
2022-04-26 Raadsbrief Informatie over vervolgacties rekenkameronderzoek 'Dienstverlening bij vergunningen'
2023-06-29 Motivatie sessieverzoek VVD - Verbetering dienstverlening bij vergunningen
2023-09-26 Raadsbrief Informatie over sessieverzoek verbetering dienstverlening bij vergunningen
2024-03-28 Informatieve bijeenkomst Dienstverlening- presentatie
2024-11-19 Raadsbrief Dialoogsessie over dienstverlening bij vergunningen
2024-12-17 Raadsbrief Dialoogsessie over dienstverlening bij vergunningen
2024-12 Klantreis Ondernemersplein – eindrapport
2025 Voortgang verbeteracties Ondernemersplein