

# Eindadvies

## deelproces inkomstenverhoging

### Samenvatting en advies

Er zijn vijf vragen voorgelegd aan de groep inwoners die verder mee wilde denken met Berkelland in Balans. In totaal zijn er 258 reacties ontvangen (55%)

Op alle vragen zijn heel veel reacties gegeven. Het beeld is sterk wisselend beeld.

Rekening houdend met de suggesties en reacties uit de enquête adviseren wij;

- € 10.000,- taakstellend op te nemen voor verdere digitalisering en sturen op de compleetheit van een aanvraag.
- De eventuele verhoging van OZB is een politieke afweging waarover wij in het kader van deze enquête geen uitspraak kunnen doen.

### VERHOGEN KOSTENDEKKENDHEID

Op de vraag of de aanvrager van een product of dienst alle gemaakte kosten moet betalen is breed gereageerd. *De kosten moeten inzichtelijk en zo laag mogelijk zijn. En een product of dienst moet voor iedereen bereikbaar blijven.*

De vraag over het stimuleren van meer digitale aanvragen wordt door een meerderheid als logisch gezien. *Door digitaal aanvragen makkelijker en aantrekkelijker te maken wordt het indienen van een papieren aanvraag ontmoedigd.* Ook het 'korting' geven op een digitale aanvraag of *het sneller afhandelen van een digitale aanvraag* worden als suggestie genoemd. Voor het stimuleren van een volledige aanvraag wordt allereerst naar de procedures zelf gewezen. Als deze duidelijk zijn is het in rekening brengen van extra kosten voor een meerderheid van de respondenten bespreekbaar. Het moet dan wel gaan om de *werkelijke extra kosten* die dan extra in rekening worden gebracht.

Het aantal niet volledige aanvragen ligt rond de 50%. De verhouding digitaal en papier verschilt sterk per vergunning en wordt op dit moment niet geregistreerd. Rekening houdend met de suggesties en reacties uit de enquête adviseren wij € 10.000,- taakstellend op te nemen voor verdere digitalisering en sturen op compleetheit van de aanvraag. Uitwerking en besluitvorming vindt plaats bij het opstellen van de nieuwe legesverordening 2021.

Titel 2, de Omgevingsvergunning heeft met 42% het laagste dekkingspercentage. De gemeente laat hier afgerond € 1 mln liggen. Een verhoging van de leges is een politieke keuze waar wij op basis van deze uitkomsten geen uitspraak over kunnen doen.

### VERHOGEN INKOMSTEN

Algemene conclusie is dat het heffen van specifieke belastingen bij de respondenten niet de voorkeur heeft.

Er wordt wisselend gedacht over verhoging van de OZB. Veel gegeven reactie is dat *OZB verhoging wel erg makkelijk is en dat er eerst als gemeente zelf bezuinigd moet worden.*

De afweging tussen bezuinigingen en eventuele verhoging is een politieke afweging waarover wij in het kader van deze enquête geen uitspraak kunnen doen.

## Huidige situatie

De jaarrekening 2019 laat een kostendekkendheid van 50% zien. Wettelijk is bepaald dat de leges binnen een titel (groep producten) in totaal maximaal kostendekkend mogen zijn. Binnen Titel 1, algemene dienstverlening, zijn bijvoorbeeld leges op huwelijken hoger dan de werkelijke kosten. Deze inkomsten dragen bij aan het tekort op bijvoorbeeld de reisdocumenten binnen die titel.

Binnen Titel 2, de omgevingsvergunning, is de kostendekkendheid met 42% het laagst.

Hoofdstuk	Begroot	Taakveld	Toe te rekenen lasten	Overhead	Totaal lasten	Baten	Dekking
Titel 1	Algemene dienstverlening						
1	Burgerlijke stand	Taakveld Burgerzaken	29.000	11.000	40.000	61.000	153%
2	Reisdocumenten	Taakveld Burgerzaken	279.000	130.000	409.000	174.000	43%
3	Rijbewijzen	Taakveld Burgerzaken	199.000	80.000	284.000	263.000	93%
4	Verstrekingen uit basisregistratie personen	Taakveld burgerzaken	14.000	9.000	23.000	29.000	126%
8	Vastgoedinformatie	Taakveld Burgerzaken	15.000	9.000	24.000	0	0%
overig	Diversen	Taakveld Openbare orde en veiligheid	23.000	1.000	24.000	14.000	58%
	Subtotaal		464.000	240.000	804.000	541.000	67%
Titel 2	Omgevingsvergunning	Taakveld Wonen en bouwen	2.011.000	171.000	2.184.000	927.000	42%
Titel 3	Dienstverlening		36.000	1.000	37.000	32.000	86%
	Totaal		2.613.000	412.000	3.025.000	1.500.000	50%

## Het proces

Intern is een projectgroep geformeerd bestaande uit;

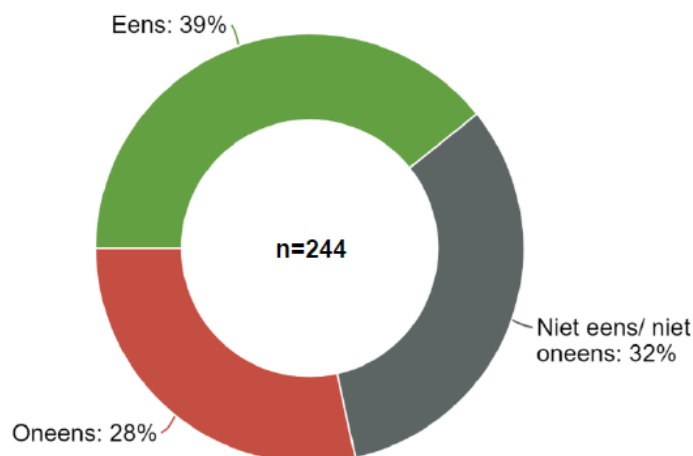
- Jackie Rietmeijer, senior burgerzaken, team klantcontact
- Wendy van Delft, medewerker burgerzaken, team klantcontact
- Janine Timmerhuis, vergunningverlener, team dienstverlening omgeving B
- Richard Tjallingii, vergunningverlener, team dienstverlening omgeving B
- Inge Nikkels, jurist, team dienstverlening omgeving A
- Silvia Reinderink, adviseur groen, team dienstverlening omgeving A
- Myra Konings-Nijhoff, klantadviseur, team dienstverlening en BOA's
- Wilhemien Siemes-Lamers, klantadviseur, team dienstverlening en BOA's
- Jan-Luc van Eijk, projectleider groen, gebiedsteam C
- Liesbeth Oudenampsen, regiofunctionaris belastingen, team opdrachtgevers A
- Klaas Kelly, programmamanager, team bestuursondersteuning.

In een eerste gesprek is verkend welke mogelijkheden er zijn om enerzijds de kostendekkendheid van onze dienstverlening te verhogen en anderzijds de inkomsten van de gemeente te verhogen. Hieruit zijn vijf vragen geformuleerd. Drie over de kostendekkendheid en twee over belastingen. Deze vragen zijn afgestemd met portefeuillehouders Teselink en Van Oostrum.

De vragen zijn voorgelegd aan de groep inwoners die heeft aangegeven verder mee te willen denken met Berkelland in Balans. Daarnaast is via publicatie van de enquête in de gemeentepagina, de mogelijkheid geboden aan andere geïnteresseerden om deel te nemen. Er zijn 258 reacties ontvangen (55%)

## Kostendekkendheid

**Stelling: De aanvrager van een vergunning of product moet alle kosten betalen die de gemeente hiervoor maakt.**

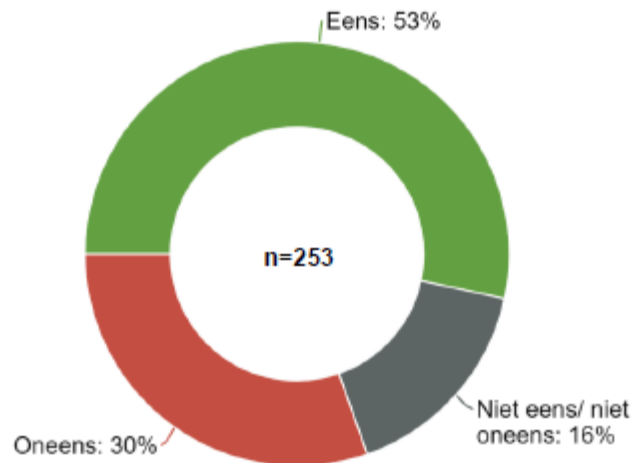


Enkele reacties;

- Eens met het principe 'de aanvrager betaalt', maar dan moeten de kosten wel zo laag mogelijk gehouden worden/efficiënt gewerkt worden.
- Er is behoefte aan inzicht (transparantie) in de kosten en waar die uit bestaan. Wat is een reële kostprijs?
- Verschil in leges tussen zakelijk (commerciële) aanvrager en inwoner of vereniging. Verschil naar draagkracht of mogelijkheid tot korting.
- Gemeente eist een vergunning, dus kosten zijn voor de gemeente. Sommige vergunningen zijn ten behoeve van algemeen belang, dus dan niet alle kosten voor de aanvrager. Kunnen we niet met minder vergunningen?
- Inkomensafhankelijk, of afhankelijk van de soort aanvrager. Bedrijven betalen bijvoorbeeld alle kosten.
- Moet wel toegankelijk blijven
- We betalen al genoeg belasting. De gemeente is er voor haar inwoners dus vergunningen moeten als service aangeboden worden in plaats van als kostenpost.
- Verbeter procedures en voorkom zo onnodige kosten, ook bij aanvrager (onderzoeken ed).

## Volledige aanvraag

**Stelling: Het in behandeling nemen van een onvolledige aanvraag moet duurder zijn dan een volledige aanvraag, omdat de gemeente extra kosten moet maken voor een onvolledige aanvraag.**

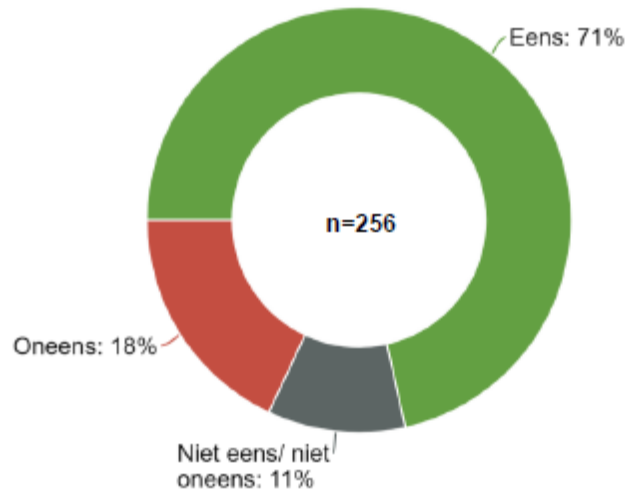


Enkele reacties;

- De gemeente/aanvraag/procedure moet wel duidelijk zijn. Gemeente moet goed communiceren en informeren.
- Gemeente kan zelf veel meer doen om te verduidelijken. Als het vaak voorkomt, achterhaal dan de oorzaak
- Beloon juist een complete aanvraag.
- Niet iedereen is even 'vaardig' dus proportioneel toepassen
- Even helpen hoeft toch niet veel tijd te kosten
- Niet compleet is niet in behandeling nemen
- Gemeente is er voor haar inwoners, en dus ook om hierbij te helpen
- Digitaliseren kan veel oplossen
- Verschil tussen professionele aanvragers en gewone inwoners
- Veel fouten zijn niet opzettelijk
- Werk met een checklist bij de aanvraag.

## Digitaal goedkoper

**Stelling: De gemeente moet een digitale aanvraag goedkoper maken, dan een aanvraag op papier.**

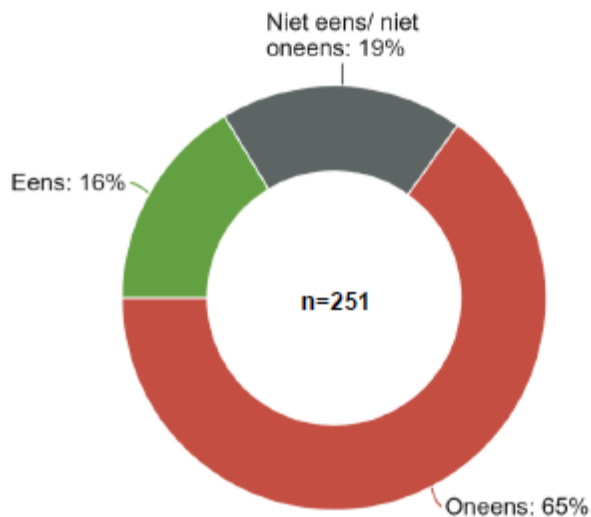


Enkele reacties:

- Moet wel kostendekkend zijn/wat kost het afhandelen van papieren aanvraag nu werkelijk?/€ 150,- is wel erg veel.
- Waarom nog op papier mogelijk maken als alles al digitaal gaat.
- Digitaal korting geven in plaats van papier duurder/digitaal sneller afhandelen dan papier en daarmee digitaal stimuleren.
- Logisch, alles gaat digitaal.
- Procedure/aanvraag moet wel eenvoudig zijn.
- Niet iedereen is digitaal vaardig/discriminatie van ouderen en zwakkere groepen
- Gemeente is er voor de burger, dus juist extra helpen in plaats van meer geld vragen.
- Digitaal vergoot de afstand tussen burger en gemeente juist verder.

## Specifieke belasting

**Stelling: De gemeente moet meer specifieke belastingen gaan heffen zoals betaald parkeren.**

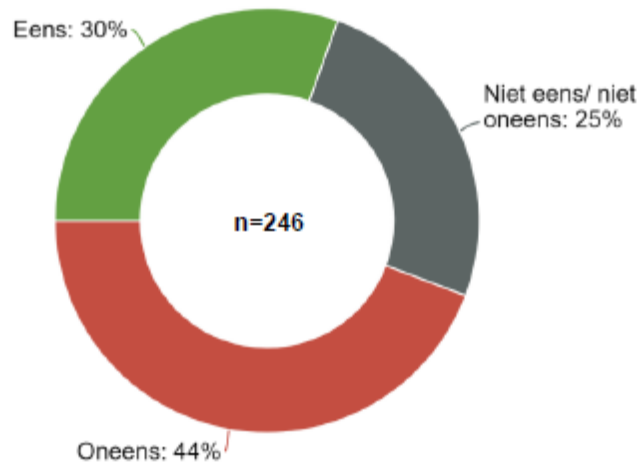


Enkele opmerkingen;

- Alleen als het echt wat oplevert/belastingen moeten hoog rendement hebben en niet te veel bureaucratie
- Geen parkeerbelasting maar forensenbelasting, hondenbelasting of verhogen toeristenbelasting
- Parkeerbelasting stimuleert fietsen en wandelen
- Ook parkeergeld voor bedrijfswagens in woonwijken
- Betaald parkeren heeft een negatief effect op winkeliers in het centrum/stimuleert internet aankopen/negatief voor ondernemers
- Betaald parkeren; We zijn geen grote stad/dit is wel de Achterhoek/Berkelland is hier te klein voor.
- Parkeergeld wel om eventuele problemen op te lossen, maar niet om de kas te spekken
- Jaagt juist toeristen en dagjesmensen weg/niet klantvriendelijk
- Parkeerbelasting; Stom idee/onzin.

## OZB

**Stelling: De gemeente kan beter de OZB verhogen dan een nieuwe specifieke belasting heffen, omdat dit geen extra uitvoeringskosten met zich mee brengt.**



Enkele opmerkingen;

- Houdt het overzichtelijk/is transparant/eenvoud
- Beter dan specifieke belasting// afhankelijk van waar het geld voor gebruikt wordt, anders specifieke belasting
- Onnavolgbaar, in 2019 OZB verlaagd en nu verhogen.
- Waar gaat het extra geld naar toe?/
- Zo draagt ieder huis bij, niet alleen specifieke groepen//nu betalen alleen de huiseigenaren en niet de huurders.
- Burgers moeten niet in de problemen komen door hogere OZB.
- OZB verhoging is overbodig omdat de huizenprijzen al gestegen zijn
- OZB verhoging dempt iedere vorm van creativiteit binnen de gemeente om te zoeken naar andere oplossingen/eerst zelf kosten besparen als gemeente
- Kleine verhoging kan wel.
- Niet iedere inwoner maakt evenveel gebruik van alle diensten, dus meer naar 'gebruiker betaalt'.
- Liever bezuinigen dan OZB verhogen
- OZB is al hoog genoeg/huiseigenaar is geen melkkoe
- Waarom meer vragen als je niet meer biedt als gemeente
- Geen OZB meer, maar belasting op basis van inkomen.