

Verslag Beeldvormende vergadering VTH op 6 februari 2024

Datum	14 maart 2024
Onderwerp	De implementatie van vergunningtaken rondom bouwen
Bijlage	-

De gemeenteraad van West Betuwe heeft in 2020 besloten om de bouwvergunningtaken volledig weg te halen bij de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR). Het huidige college heeft de opdracht gegeven dit binnen deze raadsperiode te realiseren. Uw raad wordt op transparante wijze meegenomen richting besluitvorming om tot een zorgvuldige afweging te komen op hoe bouwvergunningtaken terug te halen en de consequenties daarvan. Voorafgaand aan de beeldvormende vergadering van 6 februari is uw raad geïnformeerd middels een nota en het eindrapport Implementatie bouwvergunningtaken, opgesteld door bureau Hiemstra & De Vries.

Programma van de beeldvormende vergadering

Tijdens de beeldvormende vergadering heeft uw raad in vier programmaonderdelen een (beknopte) plenaire toelichting gehad. Na elk onderdeel had uw raad de gelegenheid om vragen te stellen, alvorens over te gaan tot het volgende programmaonderdeel.

Programmaonderdelen:

Toelichting door David Beekhuis en Mees van Hoepen (bureau Hiemstra & De Vries) op:

1. Bouwvergunningtaken en plus op dienstverlening
2. Routes voor implementatie, voor- en nadelen, en risico's
3. Organisatorische en financiële gevolgen van de implementatie van bouwvergunningtaken en plus op dienstverlening

Toelichting door Mariëlle Roubos, Kwartiermaker inrichten VTH-taken (gemeente West Betuwe) op:

4. Opvallende conclusies uit het rapport van Hiemstra & De Vries, het proces, de bestuurlijke planning, risico's en vervolgstappen.

Leeswijzer

In lijn met het programma van de beeldvormende vergadering volgt hierna per programmaonderdeel eerst een beknopt verslag van de plenaire toelichting ter inleiding op het onderwerp. Aansluitend daarop volgt voor dat programmaonderdeel een uiteenzetting van de vragen (inclusief beantwoording) die door uw raad zijn gesteld.

Onderdeel 1: Bouwvergunningtaken en plus op dienstverlening

Hiemstra & De Vries adviseert om alle bouwvergunningtaken exclusief de deeltaken sloop, asbest en brandveiligheid, inclusief juridische ondersteuning bij bezwaar en beroep over te hevelen naar West Betuwe. Het terughalen van de bouwvergunningtaken leidt niet automatisch tot de gewenste kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. Door de beoogde reorganisatie zal de dienstverlening eerst tijdelijk in kwaliteit dalen. Uiteindelijk zal het zelf uitvoeren van vergunningtaken tot een marginale kwaliteitsverbetering leiden. Om tot een 'echte' verbetering van de dienstverlening te komen, is meer nodig dan alleen het overhevelen van de bouwvergunningtaken. Het onderzoek heeft een aantal mogelijkheden opgeleverd om de kwaliteit van dienstverlening rondom het vergunningverleningsproces te plussen. Deze mogelijkheden zijn met uw raad besproken.

Vragen en antwoorden onderdeel 1

Vraag 1

De dip in de dienstverlening duurt volgens u één jaar. Op basis van welke gegevens is dit één jaar? Daarna komt deze op een nullijn. Hoe lang is nodig om in de plus te komen?

Antwoord

De dip in de dienstverlening van gemiddeld één jaar is op basis van onze ervaring met organisatieverandertrajecten. Na ongeveer één jaar zijn de basiszaken (werkafspraken, informatievoorziening, etc.) ingeregeld en is de basis op orde. De duur van de realisatie van de 'plus' is afhankelijk van het type verbetervoorstellen en investering in mensen, kennis, competenties en informatievoorziening. Eenvoudige verbeteringen kunnen sneller worden gerealiseerd dan de meer complexe. Ook spelen de beschikbaarheid van financiële middelen en mensen een rol in de realisatietermijn. Met het oog op de bezuinigingsmaatregelen vanaf 2026 en krapte op de arbeidsmarkt vormen beiden een risico.

Vraag 2

Het loket is toch al in het gemeentehuis? De eerste verbeteringen worden al doorgevoerd? In het verleden zijn er al afspraken gemaakt om medewerkers van de ODR in het gemeentehuis te laten werken?

Antwoord

Door de uitbraak van corona en verplicht thuiswerken als gevolg daarvan, en de verbouwing aan het gemeentehuis is het niet mogelijk geweest om uitvoering te geven aan deze werkafspraken. Navolging en het effect van deze gemaakte afspraken zijn niet geëvalueerd. Een aantal afspraken zijn wel doorgevoerd. Zoals het oprichten van het omgevingsloket. Ook gebruikt de ODR het briefpapier van de gemeente West Betuwe bij schriftelijke correspondentie in de uitvoering van VTH-taken namens West Betuwe. Belangrijk is dat met behulp van de projectleider dienstverlening VTH concreter wordt wat de huidige kwaliteit van dienstverlening is, het zogeheten nulpunt, en de gewenste kwaliteit van dienstverlening die we nastreven. Van daaruit krijgen we scherper zicht op welke verbeteringen en middelen nodig zijn om daar te komen, per wanneer dit doorgevoerd kan worden, en hoe het effect van deze verbeteringen blijvend te kunnen monitoren. Daarbij zullen we bekijken in hoeverre de werkafspraken met de ODR die destijds zijn opgesteld nog actueel zijn.

Vraag 3

Klopt het dat er nog laaghangend fruit is?

Antwoord

Op basis van de gesprekken tijdens het onderzoek constateert Hiemstra & De Vries dat er nog laaghangend fruit is. Denk aan het uitbreiden van het front-office en het efficiënter afhandelen van terugbelverzoeken en/of het verbeteren van de informatievoorziening op de website.

Vraag 4

Het terughalen van de taken an sich is geen plus op de dienstverlening. Het terughalen van de taken staat los van het verbeteren van de dienstverlening klopt dit?

Antwoord

Het terughalen van de bouwvergunningtaken leidt ertoe dat de regierol op het proces (en daarmee de dienstverlening) bij de gemeente komt te liggen. Afstemming met andere afdelingen binnen West Betuwe kan eenvoudiger worden. Dit vraagt wel om nieuwe en goede werkafspraken en -instructies. Het terughalen van de bouwvergunningtaken leidt niet automatisch tot een hogere tevredenheid onder inwoners en ondernemers over de dienstverlening rondom vergunningverlening. Onveranderd beleid, informatievoorziening, werkhouding en werkprocessen leidt immers tot dezelfde resultaten, ongeacht waar de taken zijn belegd. Bovendien worden de communicatielijnen langer tussen bouwen (West Betuwe) en milieu (ODR), en tussen vergunningverlening (West Betuwe) en toezicht en handhaving indien deze taken bij de ODR blijven. Zonder het doorvoeren van aanvullende maatregelen in de dienstverlening is de kwaliteitsverbetering sec door het terughalen van taken naar verwachting marginaal.

Vraag 5

Het vaststellen van de omgevingsvisie? Dat is toch al gebeurd, die hebben we toch al?

Antwoord

In 2022 is de Omgevingsvisie van West Betuwe vastgesteld. Het is mogelijk om in de Omgevingsvisie en in het Omgevingsplan de visie op dienstverlening te verankeren: Wat voor gemeente wil West Betuwe voor haar inwoners en ondernemers zijn en hoe wil de gemeente dat bereiken? Bij een toekomstige actualisering van de huidige Omgevingsvisie kunnen nieuwe perspectieven worden meegenomen.

Vraag 6

Is er in de dienstverlening opgenomen dat er wordt meegedacht met de inwoners? De burgers dienen een aanvraag in, deze wordt afgewezen, wordt er dan meegedacht met de inwoner?

Antwoord

'Met de inwoner kunnen meedenken' voor en tijdens het indienen van een aanvraag heeft te maken houding en gedrag van de medewerker. Dit vraagt om investeren in en borging van bepaalde kennis en competenties. Een training om de nieuwe medewerkers hierin op te leiden, is meegenomen in de kostenraming van de 'plus' op de dienstverlening.

Vraag 7

Er wordt gesproken over een termijn van 9 maanden en van 14 maanden. Wat is nu de termijn?

Antwoord

De genoemde één jaar voor de dip in de dienstverlening is een gemiddelde inschatting gebaseerd op ervaringen in andere organisatieverandertrajecten. Het valt op voorhand niet vast te stellen of het korter of langer zal zijn. Dit is onder meer afhankelijk van de aard van de door te voeren verbeteringen, het verloop van de werving & selectie en opleidingsbehoefte van de nieuwe medewerkers.

Vraag 8

Kan er toelichting gegeven worden op de robuustheid van monumenten?

Antwoord

De huidige taakomvang van vergunningverlening 'monumenten' is te gering om robuust te kunnen organiseren. Robuustheid in taakuitvoering vraagt om vaste formatie van ten minste 2 fte. De hoeveelheid werk geeft echter geen rechtvaardiging hiertoe.

Onderdeel 2: Routes voor implementatie, voor- en nadelen, en risico's

Op 7 november 2023 zijn er drie mogelijke routes voor de implementatie van bouwvergunningtaken en de plus op de dienstverlening aan uw raad gepresenteerd:

1. Bouwvergunningtaken terughalen en tegelijkertijd de 'plus' op de dienstverlening organiseren.
2. Eerst bouwvergunningtaken terughalen en daarna de 'plus' op de dienstverlening organiseren.
3. Eerst de 'plus' op de dienstverlening organiseren en daarna bouwvergunningtaken terughalen.

Naar aanleiding van onder andere het gesprek met uw raad tijdens de beeldvormende vergadering is een extra route toegevoegd:

4. Direct starten met de 'plus' op de dienstverlening en de overheveling van bouwvergunningtaken met één jaar opschuiven.

Elk route kent eigen voor- en nadelen, en risico's. Hiemstra & de Vries heeft uw raad meegenomen in de verschillen ten aanzien van de totale procestijd, het moment van uittreden, de snelheid van merkbare kwaliteitsverbeteringen, haalbaarheid van de planning en uitvoerbaarheid voor de ambtelijke organisaties.

Vragen en antwoorden onderdeel 2

Vraag 1

Kan de nieuwe route (route 4) worden toegelicht qua tijd, past het in de tijd?

Antwoord

Bij route 4 wordt direct gestart met de verbetering van de dienstverlening. Waar nodig in samen met de ODR. De overdracht van taken schuift een jaar op. Daarmee worden de risico's op haalbaarheid en uitvoerbaarheid van route 1 en 2 ingeperkt. Daarbij biedt deze route een aantal kansen ten opzichte van route 1 en 2. De verbetering van de dienstverlening loopt iets voor op het overhevelen van taken. Er is meer ruimte om te anticiperen op de effecten van de invoering Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging, de visie op de dienstverlening VTH en alternatieve verbetermogelijkheden, en het besluit op het al dan niet terughalen van toezicht- en handhavingstaken en de gevolgen daarvan. Taken worden weliswaar overgeheveld buiten de raadsperiode. In tegenstelling tot route 3 ligt het 'point of no return' wel binnen de huidige raadsperiode. Route 4 biedt echter onvoldoende ruimte om het daadwerkelijke effect van deze verbeteringen te meten en van daaruit de afweging te maken taken inderdaad of bij nader inzien toch niet terug te halen. Route 3 is de enige route die deze ruimte wél biedt.

Vraag 2

Is het haalbaar en verstandig om dit (taken terughalen) te doen? Het point of no return geeft eigenlijk aan van niet?

Antwoord

Uw raad wordt op transparante wijze meegenomen richting besluitvorming om tot een zorgvuldige afweging te komen op hoe bouwvergunningtaken terug te halen en de consequenties daarvan. Het is aan het college en de raad om op basis van de huidige inzichten de afweging te maken volgens welk scenario taken worden geïmplementeerd, of bij nader inzien het besluit taken terug te halen in te

trekken. Hiemstra & De Vries concludeert, dat vergunningtaken terughalen niet automatisch leidt tot een hogere tevredenheid onder inwoners en ondernemers over de dienstverlening rondom vergunningverlening. Onveranderd beleid, informatievoorziening, werkhouding en werkprocessen leidt immers tot dezelfde resultaten, ongeacht waar de taken zijn belegd.

Bovendien worden de communicatielijnen langer tussen bouwen (West Betuwe) en milieu (ODR), en tussen de vergunningverleners (West Betuwe) en toezichthouders en handhavers, indien deze taken bij de ODR blijven. Zonder het doorvoeren van aanvullende maatregelen in de dienstverlening is de kwaliteitsverbetering sec door het terughalen van taken naar verwachting marginaal. Waarbij het terughalen van taken wel grote financiële en organisatorische consequenties als gevolg heeft. Hiemstra & De Vries adviseert dan ook om:

- Eerst de dienstverlening te verbeteren in de huidige situatie. Een groot deel van de dienstverlening rondom VTH-taken zijn, onafhankelijk van waar de taken zijn, belegd bij West Betuwe (front-office, informatievoorziening, beleid);
- Het effect van deze maatregelen te evalueren;
- En vanuit die nieuwe werkelijkheid opnieuw de afweging te maken in hoeverre de financiële en organisatorische gevolgen van taken terughalen in verhouding staan tot de nog te behalen kwaliteitswinst.

Vraag 3

West Betuwe is ontevreden over de dienstverlening van de ODR. Ik heb de plus niet helemaal begrepen. Zit de ontevredenheid bij de plus of moet dit anders gezien worden?

Antwoord

Dienstverlening rondom het vergunningverleningsproces is breder dan enkel het beoordelen en afhandelen van een vergunningaanvraag door de vergunningverlener. Efficiënt en effectief klantcontact, toegankelijk beleid en regelgeving, een goede informatievoorziening en een goede afstemming tussen de vergunningverlener, beleidsmedewerkers, toezichthouders en handhavers. Dit helpt de aanvrager om te komen tot een correcte en vlotte aanvraag, en de vergunningverlener tot het tijdig en goed afhandelen van een aanvraag. Een groot aantal van deze verantwoordelijkheden zijn belegd bij West Betuwe, ongeacht waar de vergunningtaken zijn belegd. Ontevredenheid over de dienstverlening rondom het vergunningverleningsproces is dan ook niet enkel verwijtbaar aan de ODR. Conform de bestuurlijke opdracht: 'taken worden overgeheveld naar West Betuwe' is in het onderzoek van Hiemstra & De Vries de focus gelegd op de verbetermogelijkheden binnen de invloedssfeer van West Betuwe, ongeacht waar taken zijn belegd. Er is niet gekeken naar verbetermogelijkheden bij de ODR die buiten de invloedssfeer van West Betuwe vallen.

Vraag 4

Kunnen de risico's van elke route worden toegelicht?

Antwoord

In route 1 wordt aan de implementatie van taken en plus op de dienstverlening gelijktijdig invulling gegeven. Dit vraagt een hoge mate van inspanning van het ambtelijk apparaat van West Betuwe en de ODR, tijdige beschikbaarheid van nieuwe medewerkers en een nieuw informatiemanagementsysteem. Uit het onderzoek van Hiemstra & De Vries en de marktverkenningsonderzoek naar informatiemanagement, blijkt dat dit mogelijk niet haalbaar, uitvoerbaar en onwenselijk is.

Route 2 leidt tot een langere doorlooptijd van het totale traject, opdat eerst de taken worden overgeheveld en pas daarna een plus op de dienstverlening wordt gerealiseerd. Echter, de implementatietermijn van vergunningtaken is gelijk aan die van route 1 en kent dan ook dezelfde risico's. Zowel route 1 als 2 biedt dan ook onvoldoende ruimte om te anticiperen op de invoering van de Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging, het eventueel mee implementeren van toezicht- en handhavingstaken, de effecten van een verbeterde dienstverlening mee te nemen in de afweging van taken terughalen en in de uitvoering van taken.

De verbetering van de dienstverlening, daar waar het juist om te doen is, wordt bij route 2 pas als laatst gerealiseerd. Dit sluit niet aan op de behoefte om de dienstverlening rondom vergunningtaken (op een aantal vlakken) op korte termijn te willen verbeteren.

Route 3 biedt wel voldoende ruimte om te anticiperen op genoemde ontwikkelingen. Het kent de meest realistische doorlooptijd en dus beperkte risico's ten aanzien van haalbaarheid en uitvoerbaarheid. Taken worden overgeheveld onder een verbeterde dienstverlening, echter na de raadsperiode. Een volgende raad kan het besluit om taken over te hevelen mogelijk intrekken. Deze route is wel de enige route die de effecten van een verbeterde dienstverlening mee kan nemen in de afweging van taken terughalen en in de uitvoering van taken.

Route 4 kent een iets ruimere doorlooptijd (één jaar extra) voor implementatie van taken dan route 1 en 2. Hierdoor kent deze route lagere risico's ten aanzien van haalbaarheid en uitvoerbaarheid dan route 1 en 2. Daarbij biedt het meer ruimte om te anticiperen op de invoering van de Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging, het eventueel mee implementeren van toezicht- en handhavingstaken. Deze route biedt onvoldoende ruimte om de effecten van een verbeterde dienstverlening mee te nemen in de afweging van taken terughalen en in de uitvoering van taken. In tegenstelling tot route 3 valt het point of no return (opzegbrief aan het Algemeen Bestuur van de ODR) in dit geval wel binnen de raadsperiode.

Na de beeldvormende vergadering is er zicht gekomen op de planning van het vaststellen van de organisatiebrede Klantvisie (eind mei) en het implementatieplan (eind juni). Deze Klantvisie vormt de paraplu voor de visie op de dienstverlening rondom VTH-taken. Per 1 maart is de projectleider Dienstverlening VTH gestart. De eerste inzichten worden verwacht eind 2024. De eerste effecten worden verwachten aan het eind van 2025. Route 3 is de enige route die voldoende ruimte biedt om deze inzichten en de effecten van een verbeterde dienstverlening mee te nemen in de afweging van taken terughalen en in de uitvoering van taken.

Vraag 5

In welke route is de mogelijkheid om opnieuw de afweging te maken taken terug te halen nadat de huidige dienstverlening is verbeterd?

Antwoord

Route 3 heeft als enige route de mogelijkheid om opnieuw de afweging te maken of taken terughalen afweegt tegen de consequenties, nádat de huidige dienstverlening is verbeterd. In route 3 (taakoverheveling per 1-1-2028) is het verbetertraject afgerond alvorens wordt gestart met de implementatie van vergunningtaken. Dit biedt ruimte om de effecten van de verbeteringen in de dienstverlening te evalueren en opnieuw een besluit te nemen op het nut van taken terughalen afwegend tegen de kosten die daarmee gepaard gaan. Door eerst te zorgen voor beter inzicht in en van daaruit de regie pakken op de kwaliteit van dienstverlening VTH, gaan we efficiënt en effectief om

met de inzet van medewerkers, besteden we gemeenschapsgeld zorgvuldig en effectief, en dragen we zorg voor een duurzame kwaliteit van dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Route 4 (taakoverheveling per 1-1-2027) biedt wel de mogelijkheid om vanuit de nog op te stellen visie op dienstverlening VTH (verwacht in 2025), de verbetermogelijkheden en nodige investeringen de afweging te maken taken inderdaad of bij nader inzien toch niet terug te halen. Het biedt echter onvoldoende ruimte om het daadwerkelijke effect van deze verbeteringen te meten en van daaruit de afweging te maken taken inderdaad of bij nader inzien toch niet terug te halen.

Onderdeel 3. Organisatorische en financiële gevolgen van de implementatie van bouwvergunningtaken en plus op dienstverlening

Hiemstra & De Vries heeft uw raad meegenomen in de organisatorische en financiële consequenties van de implementatie, uittreding en uitvoering van bouwvergunningtaken. Alsmede de organisatorische en financiële consequenties van de implementatie van de plus op de dienstverlening.

Implementatie van bouwvergunningtaken en uittreding heeft incidentele en structurele gevolgen. Voor de uitvoering van bouwvergunningtaken, juridische advisering bij bezwaar en beroep, en overhead-taken verwachten we een structurele toevoeging van ca. 19 fte aan de organisatie. Voor het realiseren van de plus op de dienstverlening verwachten we een structurele toevoeging van ca. 4 fte aan de organisatie. Voor een deel worden deze fte's in een nieuw team onder leiding van een nieuwe teamleider opgericht. Een overig deel wordt toegevoegd aan bestaande teams.

In het eindrapport van Hiemstra & De Vries staan berekeningen voor de te verwachten structurele en incidentele kosten. De daadwerkelijke kosten zijn afhankelijk van de keuzes die door de gemeente West Betuwe worden gemaakt, de afspraken die tot stand komen tussen de gemeente West Betuwe en de ODR, de daadwerkelijke cijfers na de inwerkingtreding van de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging, en eventuele inflatiecorrecties.

Vragen en antwoorden van onderdeel 3

Vraag 1

Terugkijkend naar 2019 toen was het 3.3 miljoen euro, nu 7.8 miljoen euro. Stijging zit onder andere in loonkosten en stijging benodigde fte. Waarom wordt er door Deloitte een parameter van 2 of 2,5 jaar gehanteerd?

Antwoord

Deloitte (2019) hanteert de rekenmethode: omvang van het huidige werkpakket maal een x-aantal jaar (afbouwfactor). Hiemstra & De Vries hanteert dezelfde rekenmethode. Op basis van de jurisprudentie constateert Deloitte (2019): "Bij de berekening van de schade wordt in ogenschijnlijk alle gevallen een overbruggingsperiode van vijf jaar in ogenschouw genomen, gerekend vanaf de datum van uittreden". Deloitte hanteert 2,25 jaar voor personeel en 2,5 jaar voor materieel als afbouwfactor. Deze factoren baseren zij op basis van een fictief onderhandelingsresultaat.

Onlangs heeft de gemeente Montfoort de taken teruggehaald vanuit de Omgevingsdienst Regio Utrecht (ODRU). In het proces van uittreedvoorwaarden vaststellen, hebben zij een afbouwfactor van 3 jaar voor personeel (uitvoerend en overhead) gehanteerd. Hiemstra & De Vries heeft dit recente voorbeeld uit de praktijk aangehouden in hun berekeningen. De huidige arbeidsmarkt biedt naar verwachting voldoende kansen voor overtallige medewerkers om elders aan de slag te kunnen, waardoor mogelijk sneller kan worden afgebouwd.

De afbouwfactor voor de materiële overhead bij de uittreding van de gemeente Montfoort varieert tussen 3 en 5 jaar. Er zijn meerdere materiële kostenposten die langer lopen dan vijf jaar, ook bij de ODR. Een afbouwfactor vaststellen voor materiële posten vraagt om maatwerk en uitwerking op detailniveau dat in het uittredingsproces behoort. Het uittredingsproces start nadat het Algemeen bestuur (AB) van de ODR de opzegbrief van West Betuwe heeft ontvangen. In de huidige fase richting kaderstellende besluitvorming heeft Hiemstra & De Vries ervoor gekozen om het op basis van jurisprudentie geldende maximum te hanteren.

In conclusie: Hiemstra & De Vries hanteert dezelfde rekenmethode als Deloitte, maar de gehanteerde afbouwfactoren zijn aangepast aan de hand van een recent praktijkvoorbeeld.

Vraag 2

Voor ICT wordt een factor van 5 jaar gebruikt. Klopt het dat hoe later je instapt, hoe korter de periode over de afschrijvingskosten is?

Antwoord

Er zijn materiële overheadposten die langer lopen dan vijf jaar en posten die korter lopen. Dit nader inzichtelijk maken vraagt om uitwerking op detailniveau dat in het uittreidingsproces toebehoort. Het uittreidingsproces start nadat het Algemeen bestuur (AB) van de ODR de opzegbrief van West Betuwe heeft ontvangen. In de huidige fase richting kaderstellende besluitvorming heeft Hiemstra & De Vries ervoor gekozen om het op basis van jurisprudentie geldende maximum te hanteren (zie vraag 1). De uiteindelijke kosten en de manier waarop deze worden berekend komen in de vaststellingsovereenkomst die door het AB van de ODR wordt gesteld.

Vraag 3

In gesprekken met ODR is aangegeven dat er naar verwachting geen medewerkers zijn die willen overstappen. In hoeverre zijn de cijfers hierop gebaseerd?

Antwoord

Wanneer medewerkers van de ODR willen overstappen naar de gemeente, kunnen deze wegvallende personeelskosten als 'korting' kunnen gelden op de door West Betuwe te betalen desintegratiekosten. Immers, de ODR hoeft deze personeelskosten niet langer te betalen. In de gesprekken met de ODR is aangegeven dat er mogelijk geen ODR-medewerkers zijn die willen overstappen naar West Betuwe. In de berekeningen van Hiemstra & De Vries is dan ook geen rekening gehouden met overstappende medewerkers en reductie van de desintegratiekosten als gevolg daarvan.

Vraag 4

Is het bekend waarom mensen niet weg willen bij ODR en overstappen naar West Betuwe?

Antwoord

Onbekend is of de overtallige medewerkers van de ODR voor West Betuwe willen komen werken of niet. Een overstap is op vrijwillige basis. Er zijn nog geen gesprekken gevoerd met deze medewerkers over een mogelijke overstap, omdat we nog te vroeg in het proces zitten. Het is immers nog niet definitief vastgesteld per wanneer taken overgaan. Het zal in ieder geval niet eerder zijn, dan 1-1-2026.

Een deel van de medewerkers dat overtallig wordt na de overheveling van taken, komt uit de flexibele schil. Van de vaste medewerkers is er nog maar één in dienst bij de ODR die destijds is overgegaan vanuit de voormalige gemeente. De medewerkers van de ODR hebben mogelijk geen directe binding met West Betuwe en zullen naar verwachting derhalve niet willen overstappen.

Vraag 5

De investeringskosten, wordt dit als we gaan plussen ook een verdienmodel? Wat levert het op?

Antwoord

In hoeverre dienstverlening leidt tot een verdienmodel valt buiten de scope van het onderzoek van Hiemstra & De Vries. Het is niet onaannemelijk dat betere dienstverlening leidt tot meer efficiëntie. Echter, gemeente West Betuwe wil haar inwoners en ondernemers dienstverlening bieden die dichtbij en op maat is. Deze manier van dienstverlening vraagt om (meer) menselijke aandacht, aanwezigheid en expertise om mee te denken en waar mogelijk af te wijken van de norm. Daarbij is er in West Betuwe een regionaal beleidskader voor de uitvoering van VTH-taken, waarbij de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) een belangrijke rol speelt. Dit beleidskader omvat uniforme delen voor vergunningverlening, toezicht en handhaving. Als gemeente moeten we dan ook een gebalanceerde aanpak hanteren op het verbeteren van de dienstverlening rondom VTH-taken en het inrichten van vergunningverleningsprocessen, waarbij menselijke expertise en technologische mogelijkheden elkaar aanvullen en versterken, passend binnen het regionale beleidskader. Opdat deze aanpak er nog niet is, kan geen eenduidig antwoord worden gegeven op de vraag in hoeverre het verbeteren van de dienstverlening tot een verdienmodel gaat leiden.

Vraag 6

Kan verdere digitalisering en ontwikkelingen op ICT gebied, denk aan AI (Artificial Intelligence) er al toe leiden dat er nog meer verbeteringen optreden?

Antwoord

In deze fase van het project is er geen rekening gehouden met de ontwikkelingen op het gebied van AI in relatie tot het uitvoeren van vergunningtaken. Conform de bestuurlijke opdracht bereiden we het terughalen van vergunningtaken zo zorgvuldig mogelijk voor. Zo bepalen we welke taken binnen vergunningverlening terugkomen en welke niet, wat de consequenties hiervan zijn en welke route we afleggen voor de implementatie ervan. Na het besluit van uw raad gaan we over tot de implementatiefase: het inrichten van het vergunningverleningsproces en alle nodige systemen bij West Betuwe, de overdracht van dossiers en data vanuit de ODR en het maken van nieuwe werkafspraken en -instructies binnen West Betuwe en met de ODR. Het vergunningverleningsproces wordt ingericht conform de nog nader uit te werken West Betuwse visie op dienstverlening, met kwaliteitsdoelen specifiek voor VTH. Bij het bepalen van wat concreet nodig is om deze kwaliteitsdoelen te bereiken, bekijken we in hoeverre AI hieraan kan bijdragen.

Onderdeel 4. Het proces, de bestuurlijke planning, risico's en vervolgstappen.

Op verzoek van het college zijn een aantal conclusies uit het onderzoek extra onder de aandacht gebracht bij uw raad. Deze wijken namelijk af van de informatie die beschikbaar was ten tijden van het besluit in 2020 om vergunningtaken terug te halen. Uw raad is tevens meegenomen in het proces ter voorbereiding op de implementatie en de bestuurlijke planning, inclusief proces voor uittreding. Vooralsnog liggen we op koers om bouwvergunningtaken terug te halen conform de bestuurlijke opdracht (per 1-1-2026). Deze koers biedt echter onvoldoende ruimte om te anticiperen op nieuwe inzichten. Bovendien zijn er drie risico's waardoor we de koers mogelijk niet kunnen aanhouden. Deze risico's zijn aan uw raad gepresenteerd.

Vragen en antwoorden van onderdeel 4

Vraag 1

In hoeverre wijkt de rekenmethode van de ODR af ten opzichte de rekenmethode die door Hiemstra & De Vries is gepresenteerd?

Antwoord

In de GR staan bepalingen opgenomen ten aanzien van uittreden en het bepalen van de financiële compensatie (desintegratiekosten) aan de ODR voor uittreding. Deze bepalingen zijn derhalve abstract geformuleerd dat deze ruimte bieden voor eigen interpretatie van uitgangspunten voor een passende rekenmethode.

Op dit moment zit er bijvoorbeeld een verschil in de te hanteren vergoedingstermijn voor personeel. Echter, het is nog te vroeg om hier concrete en definitieve uitspraken over te doen. Er staat nog niets vast. Zo zijn er nog geen afspraken gemaakt over een eventuele overname van personeel, begeleiding van werk naar werk, of de afvloeiing van personeel gedurende de vergoedingstermijn. En uiteindelijk is het aan het AB van de ODR om regels voor uittreden vast te stellen in een vaststellingsovereenkomst, waaronder regels ten aanzien van de financiële compensatie. Deze financiële compensatie wordt beoordeeld door een onafhankelijk externe accountant. Deze procedure start wanneer het AB de opzegbrief van West Betuwe heeft ontvangen en aangenomen in de eerstvolgende vergadering.

Vraag 2

Kunnen we morgen beginnen met de plus op de dienstverlening? Kunnen deze verbeteringen ook worden doorgevoerd zonder uittreden?

Antwoord

Op een aantal punten (laag hangend fruit) zijn we al gestart of kan op korte termijn worden gestart met het doorvoeren van verbeteringen. Dit betreft het optimaliseren van taken die los staan van wie de vergunningtaken uitvoert. Denk aan het uitbreiden van het front-office en het efficiënter afhandelen van terugbelverzoeken. Ook het verruimen van beleidskaders (harmonisatie van het omgevingsplan) kan worden doorgevoerd, ongeacht of taken terugkomen. Dit vraagt om meer inzicht in wat voor gemeente West Betuwe voor haar inwoners en ondernemers wil zijn, en dus een langere implementatietijd.

Belangrijk is dat concreter wordt wat de huidige kwaliteit van dienstverlening is, het zogeheten nulpunt, en de gewenste kwaliteit van dienstverlening die we nastreven. Van daaruit krijgen we

scherper zicht op welke verbeteringen en middelen nodig zijn om daar te komen, per wanneer dit doorgevoerd kan worden, en hoe het effect van deze verbeteringen blijvend te kunnen monitoren. Door de regie te pakken op de kwaliteit van dienstverlening VTH, gaan we efficiënt en effectief om met de inzet van medewerkers, besteden we gemeenschapsgeld zorgvuldig en effectief, en dragen we zorg voor een duurzame kwaliteit van dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.

Vraag 3: De projectleider dienstverlening VTH die wordt aangesteld, zal die alleen een beeld schetsen over dienstverlening na uittreding of worden ook andere mogelijkheden bekeken zoals het verbeteren van de dienstverlening als taken bij de ODR blijven?

Antwoord

De vergunningtaken zullen niet eerder worden overgeheveld naar West Betuwe dan per 1-1-2026. In de nadere uitwerking van de visie op de dienstverlening VTH zullen we daarom kijken naar wat West Betuwe kan verbeteren ongeacht of taken terugkomen, wat verbeterd kan worden vóór en nádat taken zijn overgeheveld, en hoe het effect van deze verbetermaatregelen te monitoren. De ODR heeft aangegeven open te staan voor het verbeteren van hun dienstverlening vóór en nádat taken zijn overgeheveld. In de nadere uitwerking zullen we dan ook meenemen wat de ODR kan verbeteren zolang taken daar belegd zijn, en in de nieuwe samenwerking met West Betuwe nadat taken zijn overgeheveld. Opdat de bestuurlijke opdracht luidt: 'we hevelen taken over naar West Betuwe' zullen we niet nader uitwerken wat de uiteindelijke resultaten van de verbeteringen zijn als taken bij de ODR blijven. Tenzij we daar de bestuurlijke opdracht toe krijgen.

Vraag 4

Corona en de verbouwing van het gemeentehuis maakte het lastig dat de medewerkers van de ODR op de locatie van het gemeentehuis konden werken. Beiden zijn niet meer aan de orde, kunnen ze nu wel geïmplementeerd worden?

Antwoord

De projectleider dienstverlening VTH neemt dit mee in het onderzoek en beoordeelt of deze werkafspraken nog actueel zijn, en zo ja, in hoeverre deze onder de huidige omstandigheden kunnen worden geïmplementeerd. Inmiddels is deze projectleider gestart (1 maart).

Vraag 5

Zullen er in juni/juli al resultaten zichtbaar zijn van de nadere uitwerking op de dienstverlening VTH uitgevoerd door de nieuwe projectleider dienstverlening VTH?

Antwoord

De projectleider dienstverlening VTH start per 1 maart. Er wordt aan haar gevraagd antwoord te geven op meerdere vragen ten aanzien van dienstverlening, die elk de nodige onderzoekstijd vereisen. De eerste vraag aan deze projectleider dienstverlening VTH zal zijn: binnen welke termijn kunnen we welke inzichten verwachten? Voor zover de inzichten er zullen zijn, nemen we deze mee in de integrale financiële afweging bij de vaststelling van de Perspectiefnota in juli en in de besluitvorming op de implementatie van vergunningtaken in september.

Na de beeldvormende vergadering is er zicht gekomen op de planning van het vaststellen van de organisatiebrede Klantvisie (eind mei) en het implementatieplan (eind juni). Deze Klantvisie vormt de paraplu voor de visie op de dienstverlening rondom VTH-taken. Inmiddels is de projectleider Dienstverlening VTH gestart. De eerste inzichten worden verwacht eind 2024. De eerste effecten

worden verwachtten aan het eind van 2025. Route 3 is de enige route die voldoende ruimte biedt om deze inzichten en de effecten van een verbeterde dienstverlening mee te nemen in de afweging van taken terughalen en in de uitvoering van taken.

Vraag 6

De ODR staat open voor verbeteringen is verteld. Is er een beeld van andere gemeenten binnen de ODR die ook verbeteringen nastreven?

Antwoord

De ODR voert regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit. De tevredenheidscijfers van respondenten uit de gemeente West Betuwe liggen rond de 80%. De tevredenheidscijfers van respondenten uit de overige deelnemende gemeenten liggen in lijn met die van respondenten uit de gemeente West Betuwe. Op een aantal punten zelfs hoger. Voor zover bekend, zijn de overige deelnemende gemeenten tevreden over de kwaliteit van dienstverlening en zien geen aanleiding tot het doorvoeren van verbeteringen.

Vraag 7

De onbekende posten (PM) zijn die in september zichtbaar/bekend? En moeten deze niet eerder bekend worden, zodat deze kunnen worden meegenomen in juli bij de vaststelling van de perspectiefnota?

Antwoord

Een aantal posten zullen ook nog niet bekend zijn in september. Er kan slechts een indicatie worden meegegeven. Nadat uw raad een besluit heeft genomen op de terug te halen taken en het tijdspad voor de implementatie ervan:

- kan een plan van aanpak worden opgesteld voor de implementatie van vergunningtaken met daarin de benodigde capaciteit (intern en extern) en overige middelen, die zich vertalen in een indicatie voor de te verwachten projectkosten;
- kan een aanbestedingsprocedure voor de aanschaf, implementatie en beheer van informatiemanagement worden gestart waarna de definitieve kosten bekend worden. Op dit moment voeren we een marktverkeningsonderzoek uit naar de te verwachten doorlooptijd, risico's van informatiedeling en de kosten voor aanschaf, implementatie en beheer van informatiemanagement. Deze voorlopige informatie wordt meegenomen in de besluitvorming in september;
- gaat er een uittredingsproces in werking. Het AB stelt dan regels vast ten aanzien van uittreden en de financiële compensatie als gevolg daarvan. De berekening van Hiemstra & de Vries zijn ter indicatie voor uw raad om een integrale afweging te kunnen maken op de implementatie van de bouwvergunningtaken en plus op de dienstverlening. De nog aan te stellen projectleider dienstverlening VTH wordt gevraagd een nadere indicatie af te geven voor de nodige investering ter verbetering van de dienstverlening. Onbekend is nog of deze informatie beschikbaar zal zijn ten tijden van de besluitvorming in september.