



KokxDeVoogd

Ontdek de staat van morgen

# Eindrapportage

Beantwoording vragen amendement over VTH bouwtaken van de gemeente West Betuwe

Norbert de Blaay

19 februari 2020

## Inhoudsopgave

<b>1. Context</b>	<b>1-3</b>
1.1. Inleiding	1-3
1.2. Amendement	1-3
1.3. Vraagstelling	1-3
1.4. Leeswijzer	1-4
<b>2. De opbrengst</b>	<b>2-5</b>
2.1. Inleiding	2-5
2.2. Concrete afspraken	2-5
<b>3. Algemene bevindingen</b>	<b>3-7</b>
3.1. Algemeen	3-7
3.2. Nieuwe positie West Betuwe	3-7
<b>4. ‘Dichtbij en op maat’</b>	<b>4-8</b>
4.1. Inleiding	4-8
4.2. Dichtbij	4-8
4.3. Op maat:	4-11
4.4. Borging afspraken	4-14
<b>5. Overige vragen</b>	<b>5-16</b>
5.1. Inleiding	5-16
5.2. Duiding van de frictiekosten	5-16
5.3. Bereidwilligheid terugkeer	5-16
5.4. Vergelijking met huidige situatie	5-17
<b>Bijlage 1: Werkproces</b>	<b>5-18</b>

# 1. Context

## 1.1. Inleiding

De Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) voert voor de gemeente West Betuwe de bouw- en milieu taken uit. In het kader van de herindeling is gekeken naar mogelijkheden om (een deel van die) taken weer ‘dichtbij’ bij de gemeente West Betuwe te beleggen. En daar waar dat niet kan deze taken door ‘op maat’ bij de omgevingsdienst Rivierenland te laten uitvoeren.

Een definitief besluit over de uitvoering van deze Vergunningverlening, Toezicht en Handhavingstaken (VTH) is nog niet genomen. De gemeenteraad van West Betuwe heeft recent een amendement van SGP, Dorpsbelangen (DB), Christen Unie (CU) en Leefbaar Lokaal Belang West Betuwe (LLB) met 25 stemmen voor en 5 stemmen tegen aangenomen. Aan het college van B&W om de gestelde vragen uit het amendement naar de VTH-taken te beantwoorden.

Het proces van de beantwoording van de vragen uit het amendement hebben wij voor de gemeente West Betuwe begeleid. Er is veel informatie uit de reeds bestaande onderzoeken gehaald, en wij hebben de gesprekken tussen de ODR en de gemeente West Betuwe begeleid. Samen hebben wij verkend op welke wijze betere invulling kan worden gegeven aan het principe van “dichtbij en op maat”.

In dit document staan de concrete afspraken om de twee begrippen “dichtbij” en “op maat” in te vullen. Ook gaan we in op de vraag rond het frictiepercentage van 30%.

## 1.2. Amendement

De gemeenteraad heeft op 22 oktober 2019 het volgende amendement aangenomen:

- 1 De VTH-taken van “oud-Lingewaal” per 1-1-2020 niet over te dragen aan de ODR, de VTH-taken van “oud-Neerijnen” en “oud-Geldermalsen” worden al door de ODR uitgevoerd;
- 2 Een besluit over het bij de ODR overbrengen of laten van de VTH-taken uiterlijk een half jaar op te schorten waarbij er ten minste onderbouwd inzicht en informatie moet zijn over:
  - a. Het invullen van de fte, anders dan een aanname van 30%;
  - b. Invulling en onderbouwing van de ODR over hun dienstverlening ‘dichtbij en op maat’ passend bij het West Betuws Werken;
  - c. Inzicht in de prestatieafspraken die er tussen gemeente en ODR gemaakt zijn of worden over de kwalitatieve uitvoering van de taken;
- 3 Naar gelang de uitkomst van bovenstaande een wel of niet zelf uitvoeren van de VTH-taken door de gemeente West Betuwe per 1-1-2021 (of zoveel eerder of later als mogelijk) te effectueren.

Wij hebben ons gericht op de punten 2a, 2b en 2c. Heel concreet is gekeken naar afspraken waarvan de effecten de komende maanden ook zichtbaar zijn in de dienstverlening van de ODR.

## 1.3. Vraagstelling

Op basis van het amendement hebben wij de volgende vragen geformuleerd

*Begeleid het (besluitvormings)proces van de gemeente West Betuwe met de Omgevingsdienst Rivierenland om de VTH dienstverlening in te vullen en te onderbouwen op basis van het principe van 'dicht bij en op maat' die past bij het West Betuws Werken.*

Voor de uitvoering zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat betekent 'dichtbij en op maat' wat passend is bij het West Betuws werken? Op welke wijze is dat op andere terreinen uitgewerkt?
2. Over welke taken van de uitvoering van de ODR gaat het? Welke afspraken zijn er gemaakt over de huidige uitvoering?
3. Hoe ziet het VTH-proces er op hoofdlijnen uit? Op welke wijze kan dat proces volgens het principe van 'dichtbij en op maat' worden ingericht?
4. Wat betekent het VTH-proces concreet voor een initiatiefnemer of belanghebbenden? Wanneer heeft deze contact met de gemeente West Betuwe en wanneer met de ODR?
5. Op welke onderdelen moeten er prestatie afspraken worden gemaakt? Wat betekent dat voor de gemeente West Betuwe en wat betekent dat voor de ODR?
6. Hoe zien de afspraken er dan concreet uit voor beide partijen?

#### 1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 1 staat kort wat de algemene opbrengsten van het onderzoek zijn. In hoofdstuk 2 staan heel concreet de afspraken die tussen de gemeente West Betuwe en de ODR zijn gemaakt. In hoofdstuk 4 staat een korte toelichting. In hoofdstuk 5 staat een analyse van de vraag die door de Raad over de geraamde frictiekosten zijn gemaakt.

## 2. De opbrengst

### 2.1. Inleiding

De verkenning van de ambtelijke organisaties heeft de volgende concrete afspraken opgeleverd. Deze hebben met name betrekking op punten 2b en 2c van het amendement. Uitgangspunt bij het maken van de concrete afspraken is dat deze op zeer korte termijn ingevoerd kunnen worden. In hoofdstuk 5 gaan we nader in op punt 2a.

### 2.2. Concrete afspraken

Het betreft de volgende concept afspraken over “dichtbij” en “op maat” en de borging van de afspraken tussen de gemeente West Betuwe en de ODR:

#### Dichtbij:

- a. De gemeente West Betuwe stelt voor de uitvoering van taken vergunningverlening bouwen door de ODR kantoorruimte in Geldermalsen beschikbaar. De ODR zorgt ervoor dat vergunningverleners tijdens kantooruren waar dat mogelijk is ook gebruik maken van deze faciliteiten.
- b. De ODR gaat - op afspraak - meedraaien met de avondopenstelling van de gemeente West Betuwe. Op dinsdag- en donderdagavond is het uiterlijk op 1 april 2020, net als tijdens de reguliere openingstijden van de gemeente, mogelijk om voor de bouwtaken afspraken te maken met medewerkers van de ODR.
- c. De ODR gaat ook naar inwoners en ondernemers toe. Uiterlijk vanaf 1 april 2020 is het voor vergunningverlening bouwen mogelijk om afspraken op de locatie van de inwoner of de ondernemer te maken.
- d. Het KCC van de gemeente West Betuwe gaat vanaf 1 maart 2020 werken met een belregister van de ODR. Een inwoner of ondernemer wordt dan direct door het KCC naar een ‘dienstdoende’ vergunningverlener doorverbonden.
- e. De ODR gaat proactief informatie over vergunningverleningstrajecten leveren. Hierdoor krijgen inwoners en ondernemers inzage in de voortgang van het proces. Zo wordt een inwoner of ondernemer bijvoorbeeld vooraf telefonisch geïnformeerd als men een afwijzing op een vergunningsaanvraag gaat ontvangen. Ook wordt er op diverse momenten informatie naar de aanvrager gemaïld.

#### Op maat:

- f. De ODR garandeert dat als een aanvraag compleet is, past binnen het bestemmingsplan en welstand binnen 2 weken akkoord is, de ODR 100% van deze aanvragen binnen drie weken afhandelt. De ODR gaat ervan uit dat bovenstaande geldt voor 50% van de vergunningen die in West Betuwe wordt aangevraagd.
- g. De gemeente West Betuwe en de ODR spreken af dat de afgesproken termijnen ten behoeve van de advisering en vergunningverlening van de gemeente en de ODR niet worden overschreden. Hiervoor dragen beiden verantwoordelijkheid aan de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (WABO)tafel. In verband hiermee verstrekken de gemeente en de ODR elkaar voortgangsinformatie over de voorraad van de dossiers en de doorlooptijden. Met deze informatie kunnen de werkprocessen beter op elkaar worden afgestemd.
- h. De ODR gaat samen met de gemeente West Betuwe ondernemers benaderen om in gesprek te komen over de klanttevredenheid. De uitkomsten van deze gesprekken worden gebruikt om de gemaakte afspraken verder aan te scherpen. In februari worden er 3 gesprekken gevoerd. Zo nodig worden de voorliggende afspraken aangepast. De daarop volgende

maanden iedere maand twee gesprekken. De resultaten daarvan worden in de reguliere rapportages teruggekoppeld.

- i. De ODR toezichthouders gaan samen met gebiedsbeheerders naar de kernen toe om te kijken wat men in de dagelijkse praktijk voor elkaar kan betekenen. Dit om daadwerkelijk elkaars oren en ogen te worden. Dit wordt gedaan in afstemming met de gebiedsmakelaars.
- j. De gemeente West Betuwe onderzoekt de mogelijkheden om vaker een welstandscommissie te laten plaatsvinden (i.p.v. eens per twee weken naar elke week). Naar verwachting zijn de resultaten aan het eind van 2020 beschikbaar.
- k. De gemeente West Betuwe onderzoekt de mogelijkheden om het welstandsbeleid zodanig te formuleren dat de doorlooptijd van vergunningen waar mogelijk zo kort mogelijk is. Naar verwachting zijn de resultaten in het 3<sup>e</sup> kwartaal van 2020 beschikbaar.

**Borging:**

- l. De gemaakte afspraken worden opgenomen in het werkprogramma West Betuwe van de ODR. Indien voor de uitvoering van de afspraken goed onderbouwd extra kosten worden gemaakt, dan worden daar afspraken over gemaakt.
- m. De ODR stelt voor de gemeente West Betuwe een voortgangsrapportage (maandlijks) op om de gemaakte afspraken te kunnen monitoren. In de reguliere kwartaalrapportages wordt over de voortgang van deze afspraken aan de Raad teruggekoppeld.
- n. Elk maand wordt deze rapportage op managementniveau besproken. Indien bijsturing op de afgesproken werkprocessen en resultaten nodig is om de afspraken te realiseren dan wordt dat in overleg gedaan.
- o. Als er geen overeenstemming is over de noodzakelijke bijsturing en/ of afspraken toch niet gerealiseerd kunnen worden dan wordt naar het bestuurlijk niveau van de gemeente West Betuwe en de directie van de ODR geëscaleerd.
- p. In het eerste kwartaal van ieder jaar worden de afspraken geëvalueerd en teruggekoppeld aan de gemeenteraad.

In het volgende hoofdstuk is een toelichting op de bovenstaande afspraken opgenomen.

## 3. Algemene bevindingen

### 3.1. Algemeen

Zeven van de acht deelnemende gemeenten hebben hun bouwtaken bij de ODR ingebracht. Alleen voor de gemeente Tiel geldt dat de bouwtaken niet ingebracht zijn. De ODR voert wel de nodige specialistische taken voor de gemeente Tiel uit. Ook zijn alle sloopmeldingen en asbesttaken overgebracht.

Op basis van de kwaliteitscriteria van KPMG is onderzoek gedaan naar de kritieke massa voor de uitvoering van bouwtaken. De ODR voldoet met de ingebrachte bouwtaken van de zeven deelnemende gemeenten aan alle kwaliteitscriteria 2.1. Indien de gemeente West Betuwe deze taken terugtrekt dan betekent dat voor de specialistische taken dat ze minder robuust worden.

Als de bouwtaken door de gemeente West Betuwe zelfstandig worden uitgevoerd dan is de gemeente met de huidige omvang van het werkpakket voldoende robuust voor Vergunningverlening en Toezicht bouwen. Voor Handhaving geldt dat de gemeente vooralsnog voldoet aan de kwaliteitscriteria. Met name voor de specialistische taken geldt dat West Betuwe niet aan de criteria kan voldoen. De omvang van het takenpakket is daar niet groot genoeg voor.

### 3.2. Nieuwe positie West Betuwe

De gemeente West Betuwe is op 1 januari 2019 van start gegaan. West Betuwe is een herindelingsgemeente die voortkomt uit drie gemeenten: Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal. De nieuwe gemeente heeft 26 kernen en in totaal 50.958 inwoners.

West Betuwe is in de ODR nu de grootste van de deelnemende gemeenten. Buren (26.353) , Culemborg (27.973), Maasdriel (24.316), Neder-Betuwe (23.514), Tiel (41.469), West Maas en Waal (18.880) en Zaltbommel (27.940). Dit betekent iets voor de wijze waarop andere gemeenten naar West Betuwe kijken.

De oorspronkelijke gemeenten van West Betuwe waren één van de kleinere gemeenten. De positie van de gemeente West Betuwe is in de regio nu wel veranderd, en daarmee ook de verwachtingen van de andere gemeenten naar West Betuwe toe. Van de grootste gemeente in de regio wordt een voortrekkersrol op het gebied van samenwerking verwacht.

## 4. ‘Dichtbij’ en ‘op maat’

### 4.1. Inleiding

Voor de gemeente West Betuwe is ‘dichtbij’ en ‘op maat’ een belangrijk adagium. Ook voor de gemeente is dit begrip nog in ontwikkeling. De gemeente experimenteert zelf nog volop. Bij het invullen en concretiseren van de begrippen is belangrijk: ‘naar de klant toe’, ‘eigenaarschap op de klantvraag/ dossier’, ‘vraag achter de vraag zoeken’ en ‘kerngericht werken’.

Bij de Raad van de gemeente West Betuwe heerst een kritische houding ten aanzien van de ODR. Wij hebben niet onderzocht of dit terecht is of niet. Er is met name gekeken naar de wijze waarop de klanttevredenheid van inwoners en ondernemers kan worden verbeterd. Door bijvoorbeeld het versnellen van het proces, het verbeteren van de bereikbaarheid, het proactief verstrekken van informatie, etc.

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer en staan de concrete afspraken toegelicht.

### 4.2. Dichtbij

In deze paragraaf staan de concrete afspraken voor de invulling van het begrip “dichtbij”.

#### *Op kantoor Geldermalsen*

Sinds eind 2019 werken vergunningverleners van de ODR deels vanuit het kantoor van de gemeente West Betuwe. Daarmee wordt concrete invulling gegeven aan het begrip ‘dichtbij’ doordat vergunningverleners in de ambtelijke organisatie van West Betuwe werken.

Dat zorgt ervoor dat er veel gemakkelijker contact wordt gelegd, en dat ambtenaren gemakkelijker elkaar opzoeken. Het zorgt ook voor zichtbaarheid, en veel meer collegialiteit. De ervaringen zijn zowel volgens de gemeente West Betuwe als de ODR goed!

De werkafpraak wordt gecontinueerd dat werkzaamheden van vergunningverleners, die voor de gemeente West Betuwe worden uitgevoerd, ook op het kantoor Geldermalsen worden uitgevoerd.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De gemeente West Betuwe stelt voor de uitvoering van taken vergunningverlening bouwen door de ODR kantoorruimte in Geldermalsen beschikbaar. De ODR zorgt ervoor dat vergunningverleners tijdens kantooruren waar dat mogelijk is ook gebruik maken van deze faciliteiten.*

#### *(Avond) openstelling*

Op dinsdag- en donderdagavond kent West Betuwe een avondopenstelling. Op afspraak is het op de betreffende avonden mogelijk voor inwoners en ondernemers om een paspoort aan te vragen of andere diensten en producten af te nemen. Tot op heden was het niet mogelijk om ook afspraken te maken voor de bouw- en milieutaken die door de ODR worden uitgevoerd.



Afspraak is dat het uiterlijk vanaf 1 april 2020 ook voor vergunningverlening bouwen mogelijk is om op de dinsdag- en donderdagavond een afspraak in te plannen. De ODR zorgt dan voor de capaciteit om de inwoners en ondernemers te woord te staan.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De ODR gaat - op afspraak - meedraaien met de avondopenstelling van de gemeente West Betuwe. Op dinsdag- en donderdagavond is het uiterlijk op 1 april 2020, net als tijdens de reguliere openingstijden van de gemeente, mogelijk om voor de bouwtaken afspraken te maken met medewerkers van de ODR.*

#### *Naar de klant toe*

De gemeente West Betuwe kiest ervoor om ook naar klanten toe te gaan. Op afspraak is het mogelijk dat medewerkers van de gemeente naar inwoners en ondernemers toegaan. Dat kan bijvoorbeeld gaan om een paspoort afgeven of het doen van een intake. Tot op heden was het voor inwoners en ondernemers niet mogelijk om voor vergunningverlening bouwen afspraken op de eigen locatie te maken.

Afspraak is dat het vanaf uiterlijk 1 april 2020 mogelijk is om deze afspraken te maken op locatie van de inwoner of het ondernemer. De ODR zal hiervoor extra kosten maken (reiskosten en reistijd) en in rekening brengen bij West Betuwe. In het werkprogramma worden deze afspraken opgenomen.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De ODR gaat ook naar inwoners en ondernemers toe. Uiterlijk vanaf 1 april 2020 is het voor vergunningverlening bouwen mogelijk om afspraken op de locatie van de inwoner of de ondernemer te maken.*

#### *Telefonische bereikbaarheid*

Inwoners en ondernemers bellen voor vragen de gemeente West Betuwe. Het KCC van de gemeente West Betuwe verbindt daarvoor door naar de ODR. Hiervoor wordt tot nog toe het algemene nummer van de ODR gebruikt. Dit zorgt ervoor dat het soms erg lang duurt voordat een inwoner of ondernemer een vergunningverlener krijgt te spreken. Deze schakel kan worden voorkomen.

Het KCC dient daarvoor inzicht te krijgen in de vergunningsverleners die de eerste lijnvragen van inwoners en ondernemers opvangen. Hiervoor heeft ODR een belregister opgesteld zodat het KCC direct kan doorverbinden met een 'dienstdoende' vergunningverlener. Deze staat de inwoner of het ondernemer dan direct te woord; kent het proces, kan eventuele vragen beantwoorden over het proces en is instaat de juiste informatie te verstrekken. Hiermee wordt voorkomen dat inwoners en ondernemers van het 'kastje naar de muur' worden gestuurd. De verwachting is dat daarmee de klanttevredenheid toeneemt.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*Het KCC van de gemeente West Betuwe gaat vanaf 1 maart 2020 werken met een belregister van de ODR. Een inwoner of ondernemer wordt dan direct door het KCC naar een 'dienstdoende' vergunningverlener doorverbonden.*

#### *Proactief informeren*

Inwoners en ondernemers zijn tegenwoordig gewend aan proactieve informatie over de levering van producten en diensten. Zo geeft Bol.com bijvoorbeeld precies aan waar het gekochte product zich in de keten bevindt.

Vanaf 1 januari 2020 is de ODR ook gestart om inwoners en ondernemers veel meer proactief te informeren over de status van hun aanvraag. Hieronder staat op welk moment de ODR dat doet bij vergunningverlening.

Processtap	Via	Contact met klant
Vooroverleg/ vergunning (regulier en uitgebreid)	Bellen	Eerste contact met de klant
Aanvraag binnen - controle aanvullende stukken	Bellen	Niet complete stukken. Onduidelijkheden over de geleverde documenten.
Aanvullende gegevens binnen termijn ontvangen	Email	Ook als de documenten niet binnen zijn.
Bestemmingsplan akkoord	Email/Bellen	Indien niet akkoord dan bellen. Anders email.
Welstand akkoord	Email	Uitnodigen voor afspraak.
Verdere beoordeling aanvraag	Email/ Bellen	Indien nodig bellen, anders email.
Verzoek om aanpassing	Bellen	
Voornemen tot weigering aanvraag	Bellen	

Ook bij handhaving neemt de ODR voortijdig contact op met inwoners en ondernemers. Hiervoor is afgesproken dat er eerst gebeld wordt, voordat er een handhavingsbrief wordt verstuurd.

Met deze proactieve benadering wil de ODR de klanttevredenheid bij inwoners en ondernemers verbeteren dan wel de verwachtingen (bijvoorbeeld bij een afwijzing of handhavingsbrief) managen.

Sinds 1 januari 2020 is de ODR hiermee gestart. ODR is begonnen met het inwerken van medewerkers zodat het als een standaard dienstverlening aan deelnemers wordt aangeboden. Over het bovenstaande hoeven geen additionele afspraken te worden gemaakt.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De ODR gaat proactief informatie over vergunningverleningstrajecten leveren. Hierdoor krijgen inwoners en ondernemers inzage in de voortgang van het proces. Zo wordt een inwoner of ondernemer bijvoorbeeld vooraf telefonisch geïnformeerd als men een afwijzing op een vergunningsaanvraag gaat ontvangen. Ook wordt er op diverse momenten informatie naar de aanvragen gemaild.*

### 4.3. Op maat:

In deze paragraaf staan de concrete afspraken voor de invulling van het begrip “op maat”.

#### *Versnelling tot drie weken*

De ODR wil afspraken maken over de versnelling van het vergunningsverleningsproces. Als ingediende aanvragen aan de onderstaande voorwaarden voldoen, dan wil de ODR 100% van deze aanvragen binnen drie weken afhandelen.

Het gaat om de volgende voorwaarden:

- De aanvraag is volledig en alle gegevens zijn aanwezig;
- De bouwwerkzaamheden passen binnen de voorschriften van het bestemmingsplan;
- De aanvraag wordt binnen twee weken positief beoordeeld door de welstandscommissie;
- De aanvraag wordt digitaal via het omgevingsloket ([www.olo.nl](http://www.olo.nl)) ingediend;
- Het plan ligt niet in een beschermd stads- of dorpsgezicht.

Om enig inzicht te geven in de aantallen vergunningen is gekeken naar het jaar 2019. Er zijn toen 518 vergunningen door de ODR behandeld.

De gedachte is dat ongeveer 50% van de vergunningsaanvragen voldoet aan de bovenstaande voorwaarden. Voor deze aanvragen garandeert de ODR dat deze uiterlijk vanaf 1 april 2020 voor 100% binnen drie weken worden afgehandeld.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De ODR garandeert dat als een aanvraag compleet is, past binnen het bestemmingsplan en welstand binnen twee weken akkoord is, de ODR 100% van deze aanvragen binnen drie weken afhandelt. De ODR gaat ervan uit dat bovenstaande geldt voor 50% van de vergunningen die in West Betuwe wordt aangevraagd.*

#### *WABO tafel*

De WABO tafel bestaat al geruime tijd. Recent is gestart met het optimaliseren van de WABO tafel. RO van de gemeente en Vergunningverlening van ODR maken beiden onderdeel uit van de tafel. De eerste ervaringen met de optimalisering zijn volgens zowel de gemeente als de ODR positief.

Afspraak is om de afstemming tussen de gemeente en de ODR meer te richten op de werkvoorraad van de gemeente en de ODR. Hierdoor kunnen beiden de eigen werkprocessen zo goed mogelijk uitvoeren. Dit om zoveel als mogelijk te voorkomen dat termijnen overschreden worden.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*Dat de afgesproken termijnen ten behoeve van de advisering en vergunningverlening van de gemeente en de ODR niet worden overschreden. Hiervoor dragen beiden verantwoordelijkheid aan de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (WABO )tafel. In verband hiermee verstrekken de gemeente en de ODR elkaar voortgangsinformatie over de voorraad van de dossiers en de doorlooptijden. Met deze informatie kunnen de werkprocessen beter op elkaar worden afgestemd.*

### *Klanttevredenheidsonderzoek*

De ODR doet nu al onderzoek naar de klanttevredenheid. Aan het einde van een vergunningsverleningstraject wordt aanvragers gevraagd medewerking te verlenen aan een klanttevredenheidsonderzoek.

Tussen de gemeente en de ODR is gesproken over de mogelijkheden om het klanttevredenheidsonderzoek voor de gemeente West Betuwe uit te breiden. Het is de bedoeling om deze uitbreiding te richten op de ondernemers die meer dan één vergunningaanvraag per jaar doen. Te denken valt aan architectenbureaus, projectontwikkelaars en aannemers.

Naar verwachting hebben zij goed zicht op wat er bij de gemeente/ ODR kan worden verbeterd. En daarmee kan de grootste verbeter slag worden gemaakt. Later volgt dan een nader onderzoek naar de klanttevredenheid van bewoners.

Afspraak is om op korte termijn twee tot drie van deze ondernemers samen (kwaliteitsmanager ODR, vergunningverlener ODR en regisseur gemeente West Betuwe) voor dit kwalitatieve onderzoek te bezoeken. De bevindingen uit het onderliggende onderzoek, en dan met name de nieuwe afspraken worden met deze partijen besproken. De belangrijkste vraag is dan: bestaat de verwachting dat deze afspraken leiden tot een verbetering van de klanttevredenheid? Over de resultaten van deze gesprekken wordt zo snel als mogelijk gerapporteerd aan de wethouder.

Het komende jaar worden nog eens 10-12 ondernemers bezocht. De resultaten maken onderdeel uit van de reguliere managementrapportages van de ODR naar de gemeente West Betuwe en worden meegenomen in het werkprogramma van de gemeente.

Het effect van de afspraken op de klanttevredenheid wordt gemonitord en teruggekoppeld aan de gemeenteraad.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De ODR gaat samen met de gemeente West Betuwe ondernemers benaderen om in gesprek te komen over de klanttevredenheid. De uitkomsten van deze gesprekken worden gebruikt om de gemaakte afspraken verder aan te scherpen. In februari worden er 3 gesprekken gevoerd. Zo nodig worden de voorliggende afspraken aangepast. De daarop volgende maanden iedere maand 2 gesprekken. De resultaten daarvan worden in de reguliere rapportages teruggekoppeld.*

### *Kerngericht werken*

De ODR werkt niet kerngericht zoals de gemeente West Betuwe dat doet. Om meer begrip en gevoel te krijgen voor de specifieke kerngerichte aanpak is de afspraak gemaakt dat in eerste instantie de gebiedsbeheerders en toezichthouders ODR periodiek samen naar de verschillende kernen toe gaan. Gezamenlijk wordt zo vormgegeven aan het ruimtelijk toezicht. Eventueel kan dit later worden uitgebreid met de gebiedsmakelaars.

De belangrijkste reden is dat toezichthouders echt elkaars 'ogen en oren' worden. Om dat te kunnen zijn, moeten toezichthouders elkaar ook begrijpen. Waar kijkt de ander naar, waarom is dat belangrijk en hoe communiceren we naar elkaar.

*De ODR toezichthouders gaan samen met gebiedsbeheerders naar de kernen toe om te kijken wat men in de dagelijkse praktijk voor elkaar kan betekenen. Dit om daadwerkelijk elkaars oren en ogen te worden. Dit wordt gedaan in afstemming met de gebiedsmakelaars.*

#### *Welstand*

Bij de vergunningverlening voor bouw speelt de welstandscommissie een belangrijke rol. Elke twee weken is er een vergadering voor de gemeente West Betuwe. Dit vertraagt de afhandeling.

Om die reden wordt er door de gemeente gekeken of het mogelijk is om wekelijks een commissie vergadering te houden. Zo nodig kan dit in samenwerking met andere gemeenten. Daarmee zou het mogelijk worden om het proces van vergunningverlening te versnellen. Het zou mogelijk wel betekenen dat de vergadering op één plaats zou plaatsvinden. En dat kan ook één van de andere gemeenten zijn.

Rondom welstand zijn er meer mogelijkheden om het proces van vergunningverlening te versnellen. Op dit moment wordt hier door de gemeente onderzoek naar gedaan. Naar verwachting zijn de resultaten daarvan pas aan het einde van het jaar beschikbaar.

Het college van B&W onderzoekt verder. Het betreft de volgende opdracht:

*De gemeente West Betuwe onderzoekt de mogelijkheden om vaker een welstandscommissie te laten plaatsvinden (i.p.v. eens per twee weken naar elke week). Naar verwachting zijn de resultaten aan het eind van 2020 beschikbaar.*

#### *Flitsvergunning*

Elke gemeente is en blijft vanzelfsprekend verantwoordelijk voor het eigen welstandsbeleid. Het is aan de gemeenteraad van West Betuwe om te bezien of het welstandsbeleid zodanig kan worden geformuleerd dat de doorlooptijd van vergunningen zo kort mogelijk kan zijn. Nu is het zo dat voor veel vergunningen langs de commissie welstand moet worden gegaan vanwege het specifieke gemeentelijke beleid van West Betuwe.

In enkele omliggende gemeenten is dat niet zo, waardoor het daar ook mogelijk is om met een flitsvergunning te experimenteren (binnen vijf werkdagen doorlopen van vergunningsproces). Bij de gemeenten Buren en Culemborg is een pilot in samenwerking met de ODR gestart. Bekeken wordt of het mogelijk is om voor een dakkapel, gevelwijziging, erfafscheiding of gevelreclame een vergunning binnen 5 dagen te verlenen. Voor West Betuwe is dat nu nog niet mogelijk.

Het college van B&W onderzoekt verder. Het betreft de volgende opdracht:

*De gemeente West Betuwe onderzoekt de mogelijkheden om het welstandsbeleid zodanig te formuleren dat de doorlooptijd van vergunningen waar mogelijk zo kort mogelijk is. Naar verwachting zijn de resultaten in het 3e kwartaal van 2020 beschikbaar.*

#### 4.4. Borging afspraken

Het is nodig dat de afspraken tussen de gemeente West Betuwe en de ODR goed gemonitord worden.

Aan de ene kant is dat nodig om ervoor te zorgen dat de afspraken ook gerealiseerd gaan worden, en natuurlijk nog beter, dat het resultaat de verwachtingen gaat overtreffen. Aan de andere kant om tijdig te signaleren waar bijsturing nodig is om de afspraken te realiseren. Om dit goed vast te leggen maken de verschillende afspraken onderdeel uit van het werkprogramma West Betuwe / ODR.

ODR en West Betuwe maken de volgende afspraak:

*De gemaakte afspraken worden opgenomen in het werkprogramma West Betuwe van de ODR. Indien voor de uitvoering van de afspraken goed onderbouwd extra kosten worden gemaakt, dan worden daar afspraken over gemaakt.*

Om hierover te kunnen spreken stelt de ODR een bondige voortgangsrapportage op van de gemaakte afspraken.

Voor de dagelijks operationele activiteiten monitoren de accounthouders van West Betuwe en de ODR. Om het geheel van nieuwe afspraken te borgen is afgesproken om op managementniveau tussen de twee organisaties elke maand over de voortgang van de onderliggende afspraken te spreken. Als er geen overeenstemming over is over de noodzakelijke bijsturing of afspraken toch niet meer gerealiseerd kunnen worden dan wordt opgeschaald naar het bestuurlijk niveau van gemeente West Betuwe en de directie van de ODR.

De voortgangsrapportage is hiervoor de basis. Mochten er zaken zijn die niet naar verwachting lopen dan vindt daarop bijsturing plaats zodat de afspraken alsnog gerealiseerd worden.

Hieronder staan de overige afspraken voor de borging:

*De ODR stelt voor de gemeente West Betuwe een voortgangsrapportage (maandlijks) op om de gemaakte afspraken te kunnen monitoren. In de reguliere kwartaalrapportages wordt over de voortgang van deze afspraken aan de Raad teruggekoppeld.*

*Elk maand wordt deze rapportage op managementniveau besproken. Indien bijsturing op de afgesproken werkprocessen en resultaten nodig is om de afspraken te realiseren dan wordt dat in overleg gedaan.*

*Als er geen overeenstemming is over de noodzakelijke bijsturing en/ of afspraken toch niet gerealiseerd kunnen worden dan wordt naar het bestuurlijk niveau van de gemeente West Betuwe en de directie van de ODR geëscaleerd.*

*In het eerste kwartaal van 2021 worden de afspraken geëvalueerd en teruggekoppeld aan de gemeenteraad.*

## 5. Overige vragen

### 5.1. Inleiding

In het amendement staat ook een vraag over het invullen van de fte, anders dan een aanname van 30%. Dit betekent dat de frictie bij ODR in totaal 70% zou gaan bedragen als de taken overgaan naar West Betuwe. Dit is vraag 2a van het amendement.

In eerste instantie is gekeken naar het personeelsbestand dat in 2013/2014 van Neerijnen en Geldermalsen naar de ODR is overgegaan. Vervolgens is gekeken naar het verloop van dat personeelsbestand. In tweede instantie is gekeken naar de omvang van het huidige takenpakket van de gemeente West Betuwe dat nu door de ODR wordt uitgevoerd.

### 5.2. Duiding van de frictiekosten

Het lijkt alsof de frictiekosten worden gezien als kosten die per definitie worden gemaakt. In de ogen van KokxDeVoogd is dat niet zo. Het is een inschatting van de reële maximale kosten die ODR maakt indien door de gemeente West Betuwe gekozen wordt om de bouwtaken terug te halen.

ODR zal gecompenseerd moeten worden voor de kosten die de terugname van taken door een deelnemer met zich meebrengt. Het bedrag van € 2,7 miljoen is een onderhandelingsresultaat tussen de ODR en de gemeente West Betuwe.

De frictiekosten kunnen in totaal dus significant lager uitvallen bijvoorbeeld als toch meer mensen besluiten om terug te komen / mee te gaan, er een langere periode bij de ODR minder ingehuurd hoeft te worden of boventallige medewerkers snel(ler) een andere baan vinden buiten de ODR dan waarmee rekening is gehouden bij de eerdere berekening.

### 5.3. Bereidwilligheid terugkeer

Bij aanvang van de ODR zijn op 1 april 2013 vanuit de gemeente Geldermalsen en op 1 april 2014 uit gemeente Neerijnen medewerkers overgegaan. In totaal betreft dat 17 medewerkers. Gekeken is wat de bereidwilligheid is van deze 17 (oud) medewerkers van de beide gemeenten Geldermalsen en Neerijnen.

Er is geen sociaal plan meer voor de betreffende medewerkers. Dus een terugkeergarantie voor deze medewerkers is niet van toepassing. Uitgangspunt van de redenatie is dat (oud) medewerkers uiteindelijk vrijwillig willen terugkeren naar West Betuwe.

Van de 17 (oud) medewerkers zijn in totaal 7 medewerkers de afgelopen jaren uit dienst getreden bij de ODR. Binnen de ODR zijn in totaal 3 (oud) medewerkers doorgroeid naar een andere functie. Deze 3 (oud) medewerkers gaan naar verwachting niet terug naar de gemeente West Betuwe.



Van de resterende 7 (oud) medewerkers is de verwachting dat 2 tot 4 medewerkers van de ODR mogelijk verleid kunnen worden om terug te keren naar de gemeente West Betuwe. Of de (oud) medewerkers uiteindelijk vrijwillig wel of niet overkomen hangt van de functies af, de taken die daarbij horen en de arbeidsvoorwaarden. Hierover is nog geen duidelijkheid, en daardoor kan ook niet met zekerheid worden aangegeven of medewerkers wel of niet vrijwillig over willen gaan.

De andere (oud) medewerkers hebben eerder aan het management al te kennen gegeven niet terug te willen. Het werken bij een omgevingsdienst bevalt hen, en heeft voldoende uitdagingen. Voor het vervolg gaan we daarom even uit dat 2-4 (oud) medewerkers over zouden willen gaan.

#### 5.4. Vergelijking met huidige situatie

Inmiddels neemt de gemeente West Betuwe (zonder de taken van Lingewaal) in omvang een werkpakket bouw bij de ODR af van ongeveer 18 fte. We hebben gekeken of deze huidige medewerkers van de ODR mogelijk vrijwillig over zouden willen gaan naar de ODR.

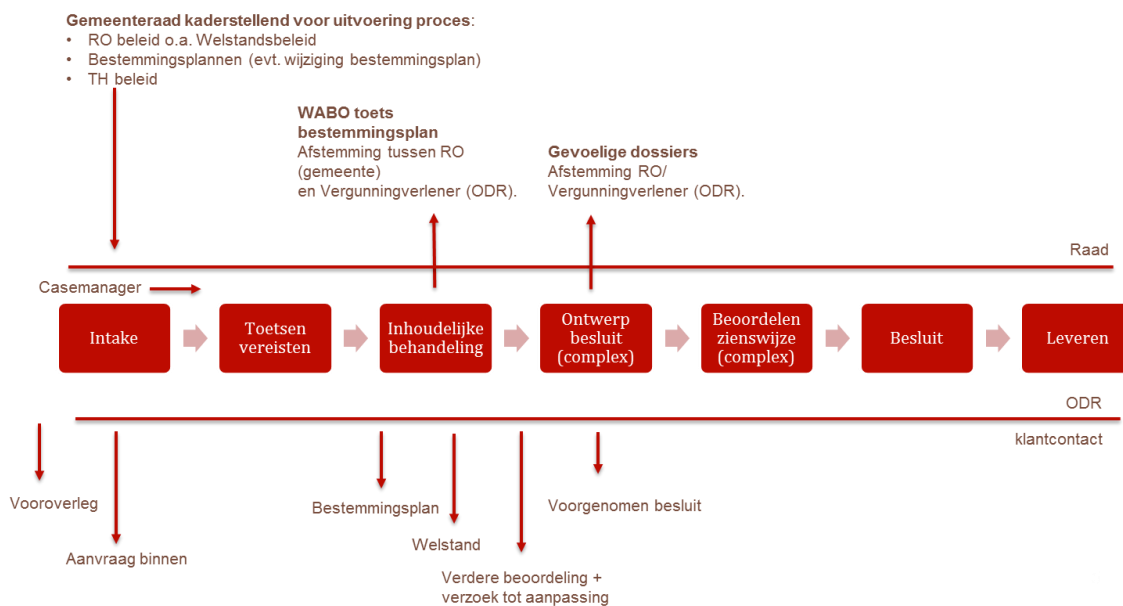
Binnen de ODR is een team van medewerkers dat alleen de bouwtaken voor de gemeente West Betuwe werkt. Hiervoor is gekozen om ervoor te zorgen dat medewerkers 'dichtbij en op maat' de taken uitvoeren. Het betreft mensen die specifiek voor het werken bij de OD hebben gekozen. Een enkele medewerker kent nog de oorsprong bij één van de oorspronkelijke gemeenten van West Betuwe. Vele hebben specifiek voor de ODR gekozen. Om samen met andere professionals te werken, uitdagende werkzaamheden te hebben, ontwikkelkansen te hebben, etc.

Of deze medewerkers van de ODR toch verleid kunnen worden zal natuurlijk afhangen van de functies, de taken die daarbij horen en de arbeidsvoorwaarden. Hierover is nog geen duidelijkheid, en daardoor kan ook niet met zekerheid worden aangegeven of medewerkers wel of niet vrijwillig over willen gaan. De verwachting is echter, gezien de specifieke keuze voor de ODR, dat deze mensen niet vrijwillig over zullen gaan.

Mochten uiteindelijk 2 tot 4 medewerkers overkomen, betekent dat bij een takenpakket van ongeveer 18 fte, dat slechts 11-22% van de huidige capaciteit bereid is om over te gaan. In plaats van een frictie van 70% betekent dat 78 - 89% frictie bij de ODR.

## Bijlage 1: Werkproces

Hieronder staat een schematische weergave van het werkproces vergunningverlening.



De gemeenteraad is kaderstellend voor de uitvoering van VTH. Dat doet de gemeenteraad door het vaststellen van RO beleid, welstandsbeleid en bestemmingsplannen. Het college van B&W stelt de kaders voor TH beleid vast. Voor de uitvoering van de taken van de ODR geeft dat de kaders.

Binnen de ODR verloopt een vergunningsproces op hoofdlijnen het bovenstaande proces. Per vergunningsaanvraag is een casemanager integraal verantwoordelijk vanaf het begin tot het einde van het gehele proces. Gedurende het proces zijn er meestal enkele afstemmingsmomenten, namelijk de uitvoering van de WABO toets en de welstandscommissie. Indien sprake is van gevoelige dossiers is er een tweede afstemmingsmoment, en vindt de RO besluitvorming ook daadwerkelijk bij de gemeente West Betuwe plaats.

Sinds begin 2020 is er meer regulier contact met de aanvrager (zie ook hierboven - track and trace). Hierdoor wordt er voor gezorgd dat aanvrager op de hoogte is van de stand van zaken van zijn vergunningsaanvraag.

Voor het doorlopen van het proces staat voor een reguliere vergunning nu acht weken doorlooptijd. Met de nieuwe afspraak wordt dat onder bepaalde omstandigheden teruggebracht naar drie weken doorlooptijd. De uitgebreide procedure voor complexe aanvragen blijft voorsnog 26 weken.