

Informatienota

Datum collegevergadering : 24 juni 2025
Registratienummer : 905587/2059812
Informatienummer : IN070
Portefeuillehouder : Jacoline Hartman
Bijlage(n) : N.v.t.
Onderwerp : Voortgang VTH-project

Onderwerp

Voortgang van het VTH-project

Kennisnemen van

Kennis te nemen van de stand van zaken rond de verbeteraanpak op de dienstverlening op de VTH-taken.

Inleiding

De gemeenteraad van West Betuwe heeft op 21 april 2020 besloten om de bouwtoezicht- en handhavingstaken bij de ODR te laten, maar de vergunningtaken weg te halen bij de ODR. Dit besluit is genomen met de intentie om de dienstverlening rondom de vergunningtaken te willen verbeteren en dichtbij en op maat te organiseren. In 2023 is onderzoek uitgevoerd ter voorbereiding op de implementatie van deze taken bij de gemeente. Naar aanleiding van de resultaten heeft het college van burgemeester en wethouders de gemeenteraad voorgesteld om de taken vooralsnog niet terug te halen en prioriteit te geven aan het verbeteren van de dienstverlening rondom deze taken. De ruimte voor verbetering staat in vele gevallen namelijk los van de positionering van de vergunningtaken. Tijdens de oordeelsvormende vergadering van 11 juni 2024 is dit met de raad besproken. De gemeenteraad heeft verzocht om een probleemanalyse, verbeteraanpak en tijdlijn.

Conform het college uitvoeringsprogramma 2022-2026 heeft het college van burgemeester en wethouders in 2024 onderzoek laten uitvoeren "naar nut en noodzaak van terughalen T&H-taken" en een keuze gemaakt over "het al dan niet terughalen van betreffende taken". Op 29 oktober 2024 heeft het college van burgemeester en wethouders besloten om de taken bij de ODR te laten en de dienstverlening hierop in samenhang met de vergunningtaken te verbeteren. De gemeenteraad is via een informatienota hierover geïnformeerd.

Met deze informatienota informeert het college van burgemeester en wethouders de gemeenteraad over de voortgang van het verbetertraject en noodzaak tot budgetoverheveling van 2024 naar 2025.

Kernboodschap

1. De probleemanalyse en verbeteraanpak op de dienstverlening op de VTH-taken.

Effectieve oplossingen vereisen scherp inzicht in het probleem en de oorzaak daarvan. We zijn daarom gestart met het uitvoeren van een probleemanalyse: de 'Apk-keuring' van de processen en dienstverlening er omheen. De analyse is gebaseerd op informatie uit/van:

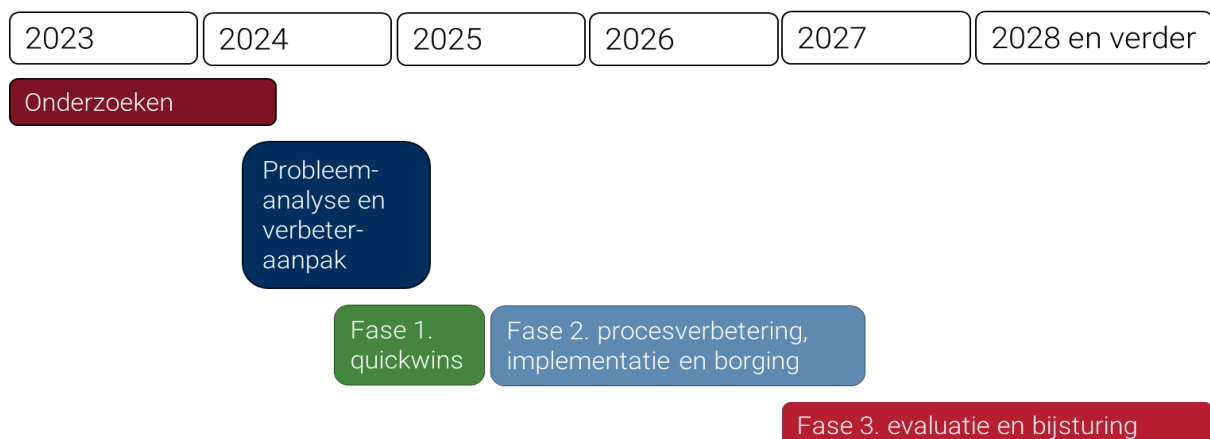
- a. Reeds uitgevoerde onderzoeken door en aanbevelingen van KokxDeVoogd (Prestatieafspraken, 2020) en Hiemstra & De Vries (Implementatie gunningtaken, 2023 en Positionering TH-taken, 2024);
- b. De analyse van bestaande werkprocessen uitgevoerd door medewerkers van de gemeente West Betuwe en de ODR, en met behulp van een Lean-coach (2024);
- c. De monitoring van klantvragen in contactformulieren en telefonisch inkomend bij het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente en bij de ODR.
- d. Klantfeedback van inwoners uit het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd door de ODR in 2023 en 2024.
- e. Signalen vanuit het college van B&W en de gemeenteraad van West Betuwe.
- f. De bewonersavonden georganiseerd binnen het programma Dienstverlening/ Klantgericht West Betuwe en de klantwaarden daaruit voortkomend.

De analyse heeft geleid tot vier thema's waarop we de dienstverlening willen verbeteren:

1. **Beleid en informatievoorziening:**
De meeste klantvragen gaan over regelgeving, processen, indieningsvereisten, processtatus en legeskosten. Deze zijn vermijdbaar indien de informatievoorziening van de gemeente op orde is. Daarnaast is er behoefte aan duidelijke regels en minder regeldruk.
2. **Competenties, houding en gedrag:**
De houding van medewerkers mag informeler (mensgericht) en meer denkend in mogelijkheden. De communicatie mag in meer begrijpelijke taal. De bereikbaarheid van medewerkers moet beter.
3. **Werkprocessen:**
De doorlooptijden van procedures zijn te lang. De reactie op vragen te traag. De werkaafspraken en -processen moeten navolgbaar zijn en vragen om regie daarop.
4. **De samenwerking met de ODR en regie daarop:**
Scherpere kaders voor samenwerking en escalatie zijn nodig, en regie daarop.

Binnen deze vier thema's hebben we de klachten, feedback en klantwaarden omgezet naar concrete maatregelen. Deze dragen bij aan de dienstverlening in de basis op orde krijgen en waar wenselijk te plussen. De maatregelen voeren we in drie fases door (zie afbeelding 1).

Afbeelding 1. Tijdlijn verbeteren dienstverlening VTH



De beoogde aanpak en tijdlijn is overigens wel onder voorbehoud van het beschikbaar stellen van capaciteit en budget (zie Financiën in deze nota). In fase 1, reeds afgerond, hebben we een aantal quickwins doorgevoerd (zie 2. Waar staan we nu). Fase 2 is zojuist ingegaan. Hierin implementeren we geleidelijk aan (complexere) verbeteringen en borgen deze in het reguliere werk. Fase 3 staat in het teken van evaluatie, bijsturen en het eventueel doorvoeren van maatregelen die een plan van aanpak of bestuurlijk besluit vereisen. Om het effect van de maatregelen zo zuiver mogelijk inzichtelijk te krijgen, vergelijken we de klanttevredenheidscijfers, doorlooptijden van procedures en inhoudelijke feedback van inwoners van voor (nulmeting) en na implementatie van verbeteringen.

2. Waar we staan nu

Na het uitvoeren van de probleemanalyse en het bedenken van passende maatregelen (aanpak) zijn we direct overgegaan tot het implementeren van verbeteringen. Relatief snel en eenvoudig door te voeren verbeteringen met een directe impact op dienstverlening (quickwins) hebben we eerst opgepakt.

- Sinds oktober 2024 sturen de teamleiders van de gemeente op inwoners binnen twee werkdagen terugbellen en registratie van afhandeling.
- Per 1 april 2025 is de front office medewerker Ruimtelijke ontwikkeling (RO) als pilot gestart. Deze beantwoordt eerstelijnsvragen telefonisch en verzorgt de verslaglegging bij de kleine intake tafel.
- In juni worden wijzigingen doorgevoerd op de gemeentewebsite, zodat informatie over vergunningverlening actueel, begrijpelijk en compleet is.

Tegelijkertijd zijn diverse gesprekken gevoerd tussen de gemeente en de ODR over de kwaliteit van dienstverlening in beide organisaties, de onderlinge samenwerking en wenselijke verbeteringen hierin. De huidige werkafspraken en de prestatieafspraken uit het rapport van KokxDeVoogd (2020) zijn geëvalueerd op nut, noodzaak en actualiteit. Nieuwe en aanvullende werkafspraken zijn opgesteld. Een aantal daarvan zijn reeds geïmplementeerd:

- Periodieke overleggen tussen West Betuwe en de ODR zijn ingepland op alle lagen in de organisatie. Zo monitoren we continue de navolging werkafspraken en status van lopende zaken, en kunnen waar nodig tijdig ingrijpen.
- Per januari 2025 voert de ODR gesprekken met twee bedrijven per gemeente. Daarnaast gaat het college van zelf op bedrijven-/locatiebezoek.
- De ODR heeft een digitale statusinformatie ontwikkeld. Inwoners hebben zo altijd inzage in de status van hun aanvraag. Per 1 april 2025 is dit voor een aantal processen online.
- Per 1 juni 2025 werken ODR-medewerkers beurtelings een dag(deel) bij de gemeente ten behoeve van integraal adviseren en kortere communicatielijnen tussen de vergunningverleners (ODR) en RO-adviseurs (gemeente).

3. Wat gaan we de komende tijd doen

Na de zomer van 2025 leggen we de focus op het ontwerpen van klantgerichte processen en implementatie van verbeteringen om de doorlooptijden te verkorten en het klantcontact te verbeteren. Alle (nieuwe) werkafspraken en documenten moeten we goed borgen bij de gemeente en ODR. De proceseigenaren en eindverantwoordelijken sturen hierop aan. Dit doen we proces voor proces en conform de Lean-methode.

We beginnen met het principeverzoek. Deze kent een lange doorlooptijd vanwege de omvang, complexiteit en integraliteit. Tijdens de probleemanalyse zagen we hierin veel

ruimte voor verbetering en standaardisatie. Optimalisatie van dit proces heeft een grote impact op de klanttevredenheid. Er zijn vier processen in totaal. Naar verwachting is de optimalisatie van al deze processen medio 2027 afgerond.

- Informatieverzoek
- Conceptverzoek
- Principeverzoek
- Omgevingsvergunning

We gaan overigens niet steeds zelf het wiel opnieuw uitvinden, maar leren van de successen van onze buurgemeenten. Zo kent de gemeente Neder-Betuwe kortere doorlooptijden dan wij. Een opmerkelijk verschil in onze werkwijze, is dat Neder-Betuwe aan elke aanvraag een casemanager toewijst. Deze coördineert het gehele proces, bewaakt de behandeltermijnen en grijpt tijdig in bij dreigende overschrijding. We onderzoeken of deze rol een waardevolle toevoeging is om onze doorlooptijden te versnellen. Dit jaar starten we een pilot.

We streven zoveel mogelijk naar generieke werkafspraken binnen de ODR om efficiënt, effectief en kostenbesparend te zijn. Maatregelen die we in elk proces doorvoeren, zijn:

- Alle betrokken rollen en taken binnen het proces evalueren we. We stellen een escalatieladder vast zowel intern als tussen de gemeente en de ODR, zodat we wanneer nodig tijdig en op de juiste manier kunnen ingrijpen.
- We optimaliseren het softwaresysteem Djuma om te gaan gebruiken als tool voor werkvoorraadbeheer en procesopvolging. Proces voor proces richten we zaaksysteem Djuma in.
- We stellen standaardbrieven en documenten op en doen dat in begrijpelijke taal. Waar kan automatiseren we het versturen van brieven.
- Procesverbeteringen met eventuele gevolgen voor de bepalingen in de leges-verordening voeren we door. We doen tweemaal per jaar een check op actualiteit.
- Daarnaast toetsen we de behoefte van inwoners om vragen te stellen over bouwen en ruimtelijke ontwikkeling. We onderzoeken daarvoor diverse opties (pilots) zoals een gesprek op afspraak, via een fysieke balie of inloopspreekuur.

In 2025 lopen er ook twee aanbestedingsprocedures vanuit het programma Dienstverlening/ Klantgericht West Betuwe. Eén is voor het inrichten van een nieuwe telefonie omgeving. Bij groen licht richten we in de loop van 2026 een nieuwe telefonie omgeving in. Voor vragen over bouwen en ruimtelijke ontwikkeling willen we een direct doorkiesnummer naar de front office medewerker RO. Hiermee vergroten we de bereikbaarheid en voorkomen we dat inwoners ervaren 'van het kastje naar de muur te worden gestuurd'.

De tweede aanbestedingsprocedure is voor het organisatie breed faciliteren van continue klantmetingen. Vanuit het VTH-project denken we na over hoe en wat we willen meten bij onze klanten. We onderzoeken of het mogelijk en zinvol is om het KTO van de ODR te optimaliseren. Daarnaast sluiten we (in 2026) aan bij het uitvoeren van klantmetingen binnen het programma Klantgericht West Betuwe om de klanttevredenheid te toetsen op de dienstverlening van de gemeente in de behandeling van het principeverzoek.

Ook het verbeteren van competenties, houding en gedrag pakken we organisatie breed op. We brengen beter overzicht en structuur aan in kennisontwikkeling en -borging bij onze medewerkers. We zetten in op het verbeteren van de communicatievaardigheden. Binnen de VTH-dienstverlening richten we ons vooral op het voeren van goede informele gesprekken en het duidelijk, begrijpelijk en mensgericht overbrengen van de 'ja, mits' en 'nee'-boodschap.

4. Doorkijkje naar medio 2027 en verder

Nadat de meeste verbeteringen zijn doorgevoerd, gaan we over naar de volgende fase. Fase 3 staat in het teken van evaluatie en bijsturing. We evalueren nut, noodzaak en praktische invulling van een aantal pilots. Het gaat om:

- De functie front office-medewerker Ruimtelijke ontwikkeling
- Informele gesprekken met inwoners over hun plan of aanvraag bijvoorbeeld op afspraak, via een fysieke balie of inloopmoment op het gemeentehuis
- De rol van casemanager
- ODR-medewerkers werkzaam op het kantoor van de gemeente
- Locatiebezoeken
- Afstemming tussen gebiedsbeheerder en BOA (gemeente), en ODR-toezichthouder

Daarnaast vergelijken we de scores op reactietermijn terugbelverzoeken, doorlooptijden, klantvragen en -tevredenheid en inhoudelijke feedback van inwoners in de periode 2023/2024 met 2027 en verder. Op basis van de resultaten sturen we waar nodig bij.

Tot slot zijn er mogelijke verbeteringen, die vragen om een plan van aanpak en een bestuurlijk besluit. Denk aan het aanpassen van de websitestructuur om deze gebruiksvriendelijker te maken en vindbaarheid van informatie te vergroten. Mocht dit niet kunnen in het huidige sjabloon kunnen we pas na afloop van het contract een nieuwe aanbesteding doen. Of het aanschaffen van een (VTH) zaaksysteem indien blijkt dat ons huidige softwaresysteem Djuma onvoldoende geschikt is om zaakgericht te werken en de werkvoorraad te beheren. Deze maatregelen werken we dan uit in een voorstel.

Consequenties

De meeste verbetermaatregelen vragen van de huidige medewerkers om de uitvoering van hun taken 'anders', oftewel efficiënter en effectiever te organiseren. In 2025 en 2026 draaien we een aantal pilots. Bij een wens tot structurele voortzetting van deze maatregel, kan dat leiden tot structurele organisatorische consequenties:

1. De structurele toevoeging van de functie front office medewerker RO;
2. De structurele toevoeging van capaciteit om de rol van casemanager RO te vervullen;
3. Het faciliteren van een werkplek bij de gemeente voor de ODR-medewerker;
4. Het faciliteren van een balie en/of gespreksruimte voor afspraken met inwoners.

Financiën

Voor het terughalen en inrichten van de bouwvergunningtaken is door de gemeenteraad budget toegekend (1.200.000 euro in 2023, 1.000.000 euro in 2024 en 664.000 euro in 2025). Het college van burgemeester en wethouders heeft de gemeenteraad middels een informatienota voorgesteld om de vergunningtaken vooralsnog niet terug te halen en prioriteit te geven aan het verbeteren van de dienstverlening op deze taken. Dit is besproken tijdens de oordeelvormende vergadering van 11 juni 2024.

Ook is onderzocht of het nuttig dan wel noodzakelijk is om de bouwtoezicht- en handhavingstaken in eigen beheer te organiseren. Op 29 oktober 2024 heeft het college besloten deze taken bij de ODR te laten en de dienstverlening hierop in samenhang met de vergunningtaken te verbeteren. Op basis van deze koerswijziging is het implementatiebudget in 2024 grotendeels niet besteed. In de begroting van 2025 is besloten om het bedrag te schrappen nu de vergunningtaken vooralsnog niet terugkomen van de ODR.

Voor 2025 ligt er nu een gewijzigde bestuurlijke opdracht om de dienstverlening op de VTH-taken te verbeteren. Het doorvoeren van sommige verbeteringen en sturing hierop vraagt om een investering. Denk aan de inhuur van de kwartiermaker, front office medewerker RO (pilot) en casemanager (pilot). Hiervoor ontbreekt budget. Bij de jaarrekening 2024 is voorgesteld om budget over te hevelen naar 2025 voor een bedrag van 400.000 euro om de investeringen in 2025 mee te bekostigen. Een aantal maatregelen worden in 2026 doorgevoerd. De kosten hiervoor zijn naar verwachting 490.000 euro. Deze worden voorgesteld in de Perspectiefnota en begroting van 2026.

In 2025 en 2026 draaien we een aantal pilots. Bij de wens tot voortzetting hiervan, vraagt dat om structurele formatie-uitbreiding en budget. Dit nemen we op in de Perspectiefnota en begroting van 2027. Klantmetingen om de tevredenheid continu te monitoren en interne medewerkers trainen in het (blijven) ontwikkelen van communicatieve vaardigheden pakken we organisatie breed op. Dit gaat niet ten koste van het projectbudget.

Op voorhand kunnen we geen inschatting maken van eventuele kostenbesparingen door efficiënter en effectiever werken. De werkdruk voor reguliere taakuitvoering is al tijden hoog door structurele capaciteitstekorten. Efficiënter en effectiever werken kan leiden tot een lagere werkdruk voor de huidige personeelsbezetting en inlopen op de huidige werkvoorraad.

Communicatie

We informeren de gemeenteraad over de voortgang van het verbetertraject in regelmatige voortgangsrapportages. Richting inwoners hanteren we de strategie: geen woorden, maar daden.

Vervolg

De komende tijd gaan we aan de slag met het implementeren van verbeteringen en dit borgen in het reguliere werk (fase 2). De gemeenteraad wordt op de hoogte gehouden van de voortgang en resultaten van de verbeteringen. In de loop van 2027 verwachten we het effect van de pilots en een aantal overige procesverbeteringen te evalueren. Op basis van deze resultaten kan de gemeenteraad een zorgvuldige afweging maken in de definitieve besluitvorming op het terughalen van de vergunningtaken, of bij nader inzien toch niet.

Bijlage(n)

Niet van toepassing.

Suggestie ter afhandeling

Voor kennisgeving aannemen.

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,
De gemeentesecretaris, de burgemeester,
Philip Bosman Servaas Stoop