

College van burgemeester en wethouders**GOEDGEKEURD**

Zitting van 8 juni 2021

Beleid en Uitvoering - Samenleving en
Ontwikkeling

**10 2021_B&W_00307 Nota van antwoord - Schriftelijke vragen VVD inzake
dienstverlening RO****Samenstelling:**

Aanwezig:

de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J. de Groot, Secretaris

Afwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester

Nota van antwoord

Vraag en antwoord**Vraag 1:**

Is het college zich er van bewust dat er bij inwoners van Steenwijkerland met betrekking to RO-vraagstukken een behoorlijke mate van ontevredenheid is over de rol van de gemeente?

Antwoord:

Als gemeente zijn we er voor onze inwoners en ondernemers. Dat staat voor ons als een paal boven water. Daar hoort een dienstverlening bij die de samenleving centraal stelt. Daarbij kijken we naar wat kan en mogelijk is, uiteraard binnen de wettelijke kaders en regelgeving. Het spreekt voor zich dat dit bij complexe zaken – zoals die er zijn op het gebied van ruimtelijke ordening – meer tijd en inspanning vraagt dan bij enkelvoudige vraagstukken. Uiteraard willen we ook deze langlopende RO-procedures tot volle tevredenheid van de aanvrager afhandelen. In een beperkt aantal gevallen is dat lastig gebleken. Bijvoorbeeld omdat het aanvullen van dossiers met noodzakelijke informatie en een wisseling van behandelaar leidde tot een langere doorlooptijd.

We zetten in onze dienstverlening continu stappen naar optimalisatie. De afgelopen jaren heeft binnen het domein van RO tijdelijke externe inhuur – noodzakelijk vanwege de krapte op de arbeidsmarkt – gezorgd voor continuïteit. Dit bouwen we af om toe te werken naar een structurele oplossing met vaste medewerkers. De inzet op werving en selectie heeft begin dit jaar geleid tot nieuwe instroom. Samen met de ervaren krachten die al in onze dienst zijn, werken de nieuwe medewerkers binnen het RO-team aan het snel afhandelen van initiatieven. Dat dit al tot resultaat heeft geleid, mag u concluderen uit de toename van bestemmingsplanprocedures op de agenda van de politieke markt en de raad.

Overigens zouden wij het op prijs stellen als u het college uitgebreider informeert over de achtergrond bij deze vraag. Kunt u ons informeren wie bij u op de lijn is gekomen over de rol van de gemeente

m.b.t. RO vraagstukken, wat de hoeveelheid meldingen is geweest en de aard van de kritiek? Als lerende organisatie zouden wij graag zicht krijgen op de aard en omvang van het probleem. Ook zouden wij graag in contact komen met betrokkenen.

Vraag 2:

In hoeverre zijn verwachtingsmanagement van inwoners, transparantie over RO-processen, voortgangsbewaking van RO-processen, RO-klachtenmanagement- en bewaking onderdeel van de communicatie en managementaansturing binnen de afdeling RO en op welke manier is voor de communicatie hiervan zichtbaar? (dus de uitvoering van de visie op dienstverlening).

Antwoord:

Bij elke aanvraag is het managen van verwachtingen essentieel. Ook als het om initiatieven op het gebied van ruimtelijke ordening gaat. Inwoners en ondernemers hebben er recht op te weten wat ze wanneer van ons mogen verwachten. En ondanks dat ons uitgangspunt 'ja mits' is, kan het zijn dat er ook een keer 'nee, dit past niet binnen de planologische kaders' klinkt. Ook in die verwachtingen moeten we helder en duidelijk zijn. Binnen het RO-team ligt de focus op de werkwijze van helder zijn in verwachtingen, in procedures en in communicatie als ook op het bewaken van processen.

Overigens werken we – ter voorbereiding op de nieuwe Omgevingswet die in 2022 van kracht wordt – aan het opnieuw inrichten en optimaliseren van processen. Ook dat doen we vanuit de visie op dienstverlening die de raad heeft vastgesteld. Onderdeel daarvan is een 'handboek' voor initiatiefnemers: waar moeten plannen aan voldoen, welke procedures kunnen gevolgd worden en hoe verloopt de communicatie.

Vraag 3:

Is er binnen de afdeling RO ook een service level agreement afgesproken over de uitvoering van haar processen en zo ja, welke?

Antwoord:

Het service level agreement is verankerd in de afspraken die er zijn vanuit de visie op de gemeentelijke dienstverlening. Deze afspraken vormen samen met de wettelijke verplichtingen op RO-gebied het kader bij de uitvoering van ons werk en onze processen. Zoals hierboven aangegeven geeft straks ook de Omgevingswet hiervoor de nodige handvatten. Het spreekt voor zich dat ook deze nieuwe wettelijke kaders in onze processen tot uitdrukking komen.

Vervolg

De nieuwe wijzen van werken, de helderder communicatie, ook via onze website, en het handboek voor de omgevingsplannen worden in het kader van de voorbereiding op de inwerkingtreding van de Omgevingswet uitgewerkt.

Bijlagen

1. Schriftelijke vragen VVD - Dienstverlening RO.pdf



Schriftelijke vragen mbt dienstverlening Ruimtelijke Ordening
conform artikel 39 Reglement van Orde

Het college zet volop in op een dienstbare gemeente en wil de wensen en behoefte van de samenleving centraal stellen. Een mooie visie op dienstverlening die de VVD-fractie Steenwijkerland ook van harte ondersteunt.

Toch horen we als raadsleden nog steeds zeer regelmatig dat inwoners niet tevreden zijn over het contact met de gemeente. We worden hier als fractie frequent rechtstreeks over benaderd, maar ook in inspraakreacties van inwoners/ondernemers bij de gemeenteraad is dit een terugkomend onderwerp van kritiek.

De VVD-fractie merkt hierbij op dat het dan vaak niet zozeer gaat over front-office vraagstukken als geen contact kunnen krijgen met iemand of geen afspraak kunnen maken, of over het aanvragen van documenten. Hier is men wel tevreden over. De ontevredenheid gaat vaak over de 2^e lijns communicatie over complexere vraagstukken. Vaak gaat het over Ruimtelijke Ordening vraagstukken waarbij de klachten zijn dat men het gevoel krijgt dat de gemeente niet mee wil denken over hoe iets wel gerealiseerd kan worden (ja, mits gemeente ?) of inwoners die geen goed beeld hebben van hoe een proces gaat verlopen en daarmee andere verwachtingen hebben van de rol van de gemeente, de eigen rol of een eventuele uitslag van een proces. Ook het enorm lang duren van een proces zonder dat er terugkoppeling komt op vragen of klachten, wat soms wel maanden kan duren komt veelvuldig voor.

De VVD-fractie heeft hierover een aantal vragen aan het college:

1. Is het college zich er van bewust dat er bij inwoners van Steenwijkerland met betrekking tot RO-vraagstukken een behoorlijke mate van ontevredenheid is over de rol van de gemeente?
2. In hoeverre zijn verwachttingsmanagement van inwoners, transparantie over RO-processen, voortgangsbewaking van RO-processen, RO- klachtenmanagement-en bewaking onderdeel van de communicatie en managementaansturing binnen de afdeling RO en op welke manier is vooral de communicatie hiervan zichtbaar? (dus de uitvoering van de visie op dienstverlening)
3. Is er binnen de afdeling RO ook een service level agreement afgesproken over de uitvoering van haar processen en zo ja, welke?

Namens de VVD-fractie Steenwijkerland

10 mei 2021

Miriam Slomp-Dekkers, fractievoorzitter
VVD Steenwijkerland