

Leden van de raad van Steenwijkerland

behandeld door Martijn Crince

afdeling IO

telefoon 06-15856063

Ons kenmerk 1707-1-IO-MC

uw kenmerk

bijlagen 1

*Steenwijk
(verzendsdatum)*

16 MAART 2017

Onderwerp Beantwoording motie 2016-58 M3 Snelle
vergunningverlening

Geachte leden van de raad,

In de door u aangenomen motie met kenmerk 2016-58 M3 vraagt u het college om inzicht te verschaffen in de doorlooptijd van de aanvragen in het kader van de omgevingsvergunning. U verzoekt eveneens om te onderzoeken of een verkorting van de doorlooptijd mogelijk is.

De beantwoording van de vragen in uw motie hebben een nauwe relatie met de in het verleden vastgestelde visie op dienstverlening. Om deze reden is ervoor gekozen om de beantwoording plaats te laten in de vorm van een korte notitie welke u samen met deze brief wordt aangeboden

Hoogachtend,

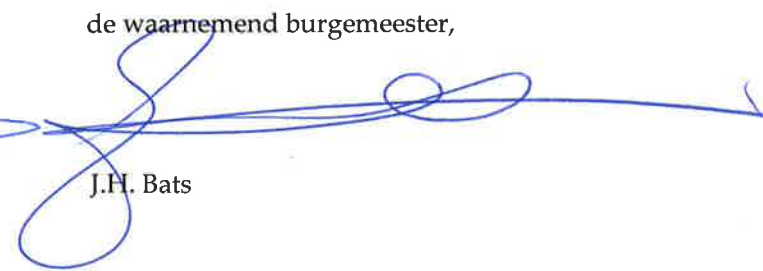
Burgemeester en wethouders van Steenwijkerland,

de secretaris,

de waarnemend burgemeester,



drs. S.S. Weistra



J.H. Bats

Reactie Motie Snelle vergunningverlening

Context

Aanleiding

De motie 'Snelle vergunningverlening' van 5 juli 2016 (nr. 2016/58) bevat de volgende punten:

- Te onderzoeken wat momenteel de doorlooptijd is van een vergunningstraject.
- Indien mogelijk de termijnen van vergunningsverlening te versnellen.
- Dit terug te koppelen naar de raad met een plan van aanpak.

In dit document wordt op deze punten een terugkoppeling gegeven.

Definitie 'snelle vergunning'

Een snelle vergunning wordt ook wel flitsvergunning genoemd. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties definieert dit als volgt:

'een flitsvergunning is een volledig getoetste vergunningaanvraag, waarover binnen 25% van de wettelijke termijn wordt beslist'

Wij zullen de 'snelle vergunning' ook op die manier benaderen.

Huidige situatie

Soorten vergunningen

De gemeente verleent diverse type vergunningen. Het afhandelen van de omgevingsvergunning heeft te maken met de volgende factoren:

- Inhoud van de vraag (ruimtelijke ordening, bouwen, aanleg, kappen, milieu, monumenten)
- Mate van complexiteit
- Belangenafweging
- Passend in het bestemmingsplan

Voor de complexe aanvragen geldt een proceduretermijn van maximaal 26 weken.

Voor de eenvoudige aanvragen geldt een proceduretermijn van maximaal 8 weken.

Vergunningen binnen Steenwijkerland

Als we ons richten op de conceptaanvragen en de omgevingsvergunningen dan hebben we het, om overzicht te krijgen, over de volgende aantallen over 2016:

Type werk	Werkelijk aantal
RO aanvragen	149
Conceptaanvragen RO	123
Aanlegvergunningen	60
Bouw aanvragen	286*
Conceptaanvragen bouw	139
Monumenten	26

**Het aantal bouw aanvragen dat hier genoemd staat, beslaat zowel aanvragen die alleen bouw gerelateerd zijn als ook aanvragen in combinatie met monumenten, ruimtelijke ordening, aanleg.*

De proceduretermijn wordt regelmatig opgeschort omdat de aanvrager de aanvraag niet compleet of onjuist heeft ingediend. Dit is in ca. 70% van de gevallen. De aanvrager krijgt altijd de gelegenheid om de benodigde gegevens aan te leveren. Deze termijn is doorgaans 4 weken. Maar het komt regelmatig voor dat (al dan niet in overleg met de aanvrager) meer tijd wordt gegeven voor het aanleveren van deze gegevens. Dit is vooral als veel gegevens moeten worden ingediend of onderzoeken moeten worden gedaan. Deze tijd komt bij de afdoeningstermijn. Ook kan, ten behoeve van de aanvrager, de termijn met 6 weken worden verlengd. Of kan zelfs de aanvraag, ook op verzoek van de aanvrager, worden opgeschort tot een bepaalde datum.

Eveneens is van belang om te melden dat er de laatste jaren steeds meer vergunningsvrij gebouwd mag worden. Zo zijn bijvoorbeeld veel aanbouwen, dakkapellen en uitbouwen van woningen al vergunningsvrij. Wat er overblijft aan aanvragen, doet ook echt ter zake. Hierbij spelen de volgende criteria een belangrijke rol voor het al dan niet verlenen van de vergunning:

- Belangenafweging
- De wettelijke inzagetermijn
- Wel of niet passend binnen het bestemmingsplan
- Welstand
- Beschermd stadsgezicht of monument

Op gebied van Welstand heeft de raad specifiek ervoor gekozen om elke aanvraag te laten beoordelen door de Welstandscommissie. Deze afstemming heeft effect op de doorlooptijd.

Anders dan bijvoorbeeld in de motie genoemde gemeente Noordoostpolder hebben wij in onze gemeente beschermde stadsgezichten en monumenten. Hier gaan wij zorgvuldig mee om. Het is een belangrijk onderdeel van het karakter van de gemeente Steenwijkerland. Dit sluit ook aan bij de nieuwe Omgevingsvisie die in de maak is. Hierin wordt ook expliciet aandacht gegeven aan steden en kernen met een rijke historie.

Ontwikkelingen

Nieuwe Omgevingswet

In 2019 treedt de nieuwe Omgevingswet in werking. Deze wet is er op gericht om meer ruimte te bieden voor initiatieven in de fysieke leefomgeving en deze sneller en eenvoudiger af te handelen. De Omgevingswet vereenvoudigt de regels en voegt ze samen. Alle regels over de fysieke leefomgeving vallen straks onder één wet. Dit leidt tot duidelijkheid, zekerheid en samenhang.

De Omgevingswet maakt het straks makkelijker om bouwprojecten te starten en om alle verschillende belangen te betrekken bij nieuwe projecten. Hiermee is een duidelijke verbinding te leggen met de ontwikkeling van de dienstverlening. Dienstverlening en kwaliteit ziet de gemeente Steenwijkerland daarom als twee belangrijke uitgangspunten bij de invoering van de nieuwe Omgevingswet.

In 2016 heeft de werkgroep Dienstverlening en Participatie een verkenning gedaan voor de invoering van de nieuwe Omgevingswet. Door het integrale karakter van de Omgevingswet is de grootste uitdaging de manier waarop de vraag binnenkomt en wordt opgepakt. Het vinden van de vraag achter de vraag, met het oog op de nieuwe Omgevingswet nog meer van belang, om de juiste service te kunnen bieden.

Steenwijkerlanders voelen zich welkom

Al een aantal jaren is de gemeente Steenwijkerland actief bezig de dienstverlening te ontwikkelen. De nieuwe Omgevingswet, digitalisering, andere vormen van samenwerken, veranderingen in het sociaal domein, zijn van invloed op de dienstverlening van de gemeente. In het collegeprogramma wordt dienstverlening vertaald in het programma 'Steenwijkerlanders voelen zich welkom'. Op basis hiervan is in 2015 de Visie op dienstverlening opgesteld. Onze visie is:

*De inwoner wordt **als gast** ontvangen bij de gemeente Steenwijkerland.*

*Hij ervaart dat zijn **vraag en bedoeling centraal** staan.*

*De inwoner **vertrouwt** op een goede afhandeling met de juiste **kwaliteit**.*



In 2016 zijn vanuit deze visie diverse ontwikkelingen in gang gezet, om de vraag van onze inwoners en ondernemers nog beter in beeld te brengen en te kunnen beantwoorden.

Gemakkelijk & duidelijk

Sinds een aantal jaren zijn diverse projecten opgestart om de kanalen verder te ontwikkelen, zoals de e-formulieren en e-diensten, het maken van afspraken bij Burgerzaken en het ontwikkelen van de website www.steenwijkerland.nl. Steeds meer aanvragen komen digitaal binnen. Het gedrag van websitebezoekers wordt nauwlettend in de gaten gehouden. De website wordt hier continu op aangepast.

Prettig contact

Daarnaast zijn we in 2016 gestart met het in kaart brengen van klantbeleving en klanttevredenheid, als graadmeter voor de waardering van onze dienstverlening. Met klantreizen wordt de klantbeleving in kaart gebracht. We hebben bijvoorbeeld inzichtelijk gemaakt hoe een gemiddelde architect een vergunningsproces beleeft, waar zijn pijnpunten zitten en waar hij blij van wordt. We hebben ook inwoners gevraagd naar hun beleving bij het aanvragen van een reisdocument. Met aannemers hebben we gesproken over hun ervaring met de gemeente bij een bouwproces.

De klanttevredenheid hebben we voor een aantal trajecten in kaart gebracht in de Klantencontactmonitor (KCM). Het klanttevredenheidscijfer van 7,2 uit de perspectiefnota wordt op deze manier concreet meetbaar. Van de processen waarover op dit moment de klanttevredenheid wordt gemeten, is de waardering van onze inwoners en ondernemers gemiddeld een 7,5.

Ontwikkeling snelle vergunning

Bij diverse gemeenten wordt de flitsvergunning of snelle vergunning als dienst aangeboden. Daarbij wordt de inwoner en ondernemer in het voortraject geïnformeerd over de criteria en de voorwaarden die nodig zijn om een snelle procedure te kunnen doorlopen. De aanvrager moet daarvoor zelf een checklist doorlopen en de benodigde informatie volledig aanleveren, zoals dit wordt aangegeven. De gemeente De Wolden maakt bijvoorbeeld voor evenementen een duidelijk onderscheid tussen grote en kleine evenementen, waarbij kleine evenementen 5 dagen van tevoren kunnen worden aangevraagd. Ook doen zij een pilot met 'balievergunningen' die binnen een half uur kunnen worden toegekend. Deze aanvraag kan niet door iedereen worden gedaan, maar alleen door architecten die de aanvraag vooraf zelf goed kunnen toetsen aan de criteria. De gemeente Lochem geeft aan dat in veel gevallen de reguliere procedure wordt toegepast, waarbij de gemeente binnen acht weken een besluit neemt. "Bij ingewikkelder zaken, zoals milieu, moet een uitgebreidere procedure worden gevolgd. De behandeltijd kan dan oplopen tot een half jaar." (www.lochem.nl) Dit sluit aan bij andere gemeenten waarbij de snelle procedure als dienst wordt aangeboden.

Gemeente Steenwijkerland biedt qua bouwbesluit gecertificeerde bedrijven aan om hun vergunningaanvraag aan te bieden (onder voorwaarden), waarbij de gemeente alleen nog de stempel zet. Ook de leges zijn in de legesverordening hierop aangepast (lagere leges). Bedrijven doen dit veelal niet, omdat het hen te veel tijd en inspanning kost. Het is goedkoper om het door de gemeente te laten doen. Het is in de praktijk daarom nog niet voorgekomen dat bedrijven van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt.

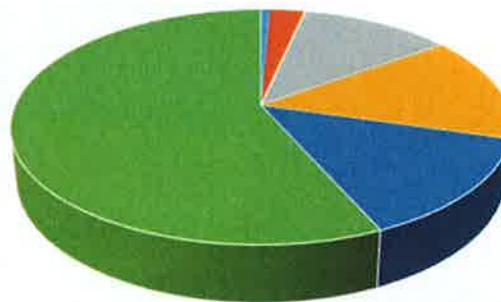
Bouw aanvragen 2016

De Wabo-aanvragen die in aanmerking kunnen komen voor een snelle vergunning (flitsprocedure) gaan alleen over de activiteit "Bouwen". Er is dan sprake van meer werk aan de voorkant door de aanvrager. Het gaat veelal om eenvoudige aanvragen zoals dakkapellen, gevelwijzigingen, bijgebouwen, aan- en uitbouwen. Het gaat dan om aanvragen die aan de eisen van het bestemmingsplan en welstand voldoen. Ook als het bouwen bij een monument of in een beschermd stadsgezicht liggen, kan dit niet met een snelle vergunning. Dit vraagt om goede informatievoorziening vanuit de gemeente, aan de voorkant van het proces.

Afgelopen jaar zijn er in totaal 145 vergunningen afgehandeld die enkel om de activiteit "Bouwen" gingen. Hiervan is 1 geweigerd, zijn 4 ingetrokken en 17 bleken vergunningsvrij te zijn. Daarnaast gingen 21 aanvragen over de bouw van een woning, bedrijfspand of stal. Ook lagen 20 adressen in het beschermd stadsgezicht.

Aanvragen met enkel activiteit "Bouwen" 2016	
Totaal	145
Waarvan:	
Geweigerd	1
Ingetrokken	4
Vergunningsvrij	17
Woning/bedrijfspand	21
beschermd stadsgezicht	20
In aanmerking voor snelle vergunning	82

145 Aanvragen met enkel activiteit "Bouwen" 2016



- 1 Geweigerd
- 4 Ingetrokken
- 17 Vergunningsvrij
- 21 Woning/bedrijfspand
- 20 Beschermd stadsgezicht
- 82 In aanmerking voor snelle vergunning

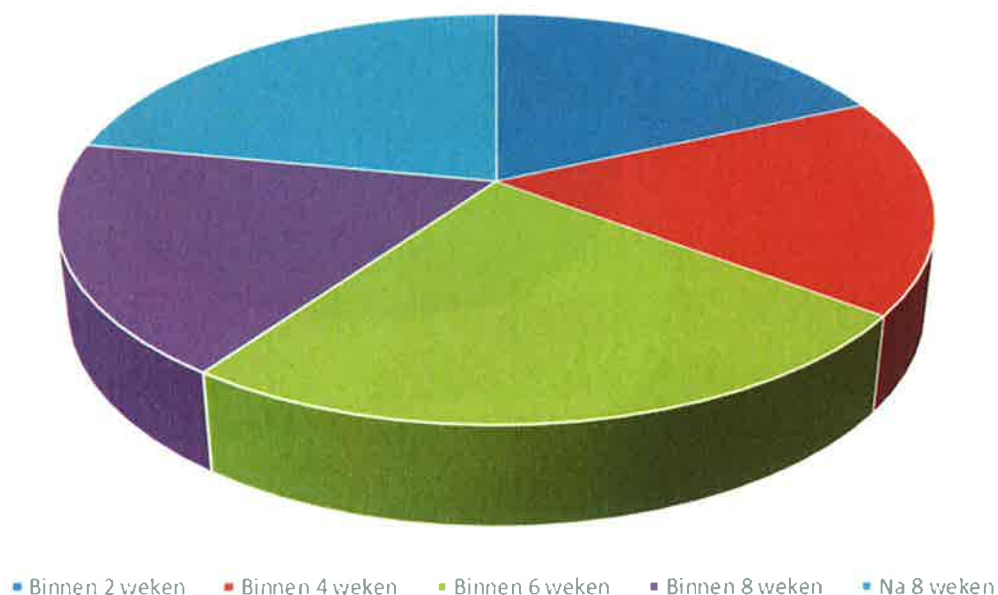
Doorlooptijd

Van de 82 aanvragen is de gemiddelde doorlooptijd 39 dagen. 15 aanvragen zijn binnen 2 weken verleend, 14 binnen 4 weken, 20 binnen 6 weken en 15 binnen 8 weken. 18 aanvragen zijn na 8 weken verleend. Deze cijfers zijn met de eventuele tijd die de aanvrager nodig heeft om de aanvraag aan te vullen.

In de praktijk is 70% van de aanvragen niet compleet. Van de 82 aanvragen zijn er dus ca. 25 compleet aangeleverd waarvan er 15 binnen 14 dagen zijn afgehandeld (60%)

Doorlooptijd in dagen:		
Totaal aantal aanvragen	82	
Waarvan:		
Binnen 2 weken	15	19%
Binnen 4 weken	14	17%
Binnen 6 weken	20	24%
Binnen 8 weken	15	19%
Na 8 weken	18	21%

Doorlooptijd in dagen



Wat gaan we doen

Ontwikkeling dienstverlening

Bij een veranderende omgeving hoort ook een wendbare organisatie. Onze organisatie is daarom in ontwikkeling van taakgericht naar procesgericht. In een procesgerichte organisatie kennen medewerkers de effecten van hun werk op de activiteiten van collega's en op het product of de dienst; en dus ook op de mogelijke impact van hun werk op de uiteindelijke klanttevredenheid. De klanttevredenheid wordt bepaald door de verwachtingen die onze inwoners en ondernemers hebben en de beleving als ze gebruik maken van onze dienstverlening. Dit is een belangrijk

uitgangspunt en daarom ook de focus voor de ontwikkeling van dienstverlening in 2017, het jaar van de klantbeleving.

In 2017 willen we een aantal dienstverleningsprocessen inrichten volgens een serviceformule, naar aanleiding van de eerder gemaakte klantreizen. Een serviceformule is de richting waarop het proces wordt ingericht. Dit is afhankelijk van het soort klant en de exacte vraag. Op basis van het type klant en de vraag wordt de keuze voor de serviceformule gemaakt die daar het beste bij past. Zo is snelheid van belang bij een simpele vraag en weegt zorgvuldigheid zwaarder dan snelheid als er sprake is van een groot risico die de vraag met zich mee kan brengen.

Goede dienstverlening is uiteindelijk het zo klein mogelijk maken van het gat tussen de door de klant verwachte dienstverlening en de daadwerkelijk aangeboden dienstverlening. Onze aanpak kenmerkt zich daarom als: het leveren van maatwerk, afgestemd op de vraag van de klant met behoud van het karakter van de gemeente.

Aanpak

Uit de klantreis voor het aanvragen van een bouwvergunning is gebleken dat klanten die vaak een aanvraag indienen (architecten) persoonlijk contact erg belangrijk vinden. Zij vormen een relatief groot deel van het jaarlijks aantal aanvragen. Veelal gaat het dan om een complexere vraag, waarbij niet direct duidelijk is of het binnen het bestemmingsplan past.

Bij de snelle omgevingsvergunningen, gaat het om (bouw)aanvragen die aan het bestemmingsplan en welstand voldoen en compleet worden ingediend. Dit kan dan voor bepaalde categorieën zoals aanbouwen, dakkapellen, gevelwijzigingen e.d. Dit zou normaal gezien de reguliere procedure zijn van 8 weken. Deze kunnen dan binnen 2 weken worden verleend. Onze verwachting is dat dit er 30 à 40 kunnen zijn op jaarbasis.

In 2017 gaan we daarom kijken naar welke serviceformule het beste aansluit op de wensen van onze klant. Dat betekent dat we voor die aanvragen die daarvoor in aanmerking komen de snelle vergunning verder kunnen faciliteren in de vorm van voorlichting aan de voorkant en een snel proces aan de achterkant met behulp van de LEAN principes die we als organisatie hanteren. Voor aanvragen die niet afgehandeld kunnen worden ontwikkelen we een andere serviceformule waarbij de casemanager een prominentere rol krijgt binnen het proces. Zo zullen er vaste casemanagers benoemd worden voor die klanten die de meeste aanvragen op jaarbasis indienen (architecten, aannemers). Door specifieke afspraken met hen te maken over de wijze van vooroverleg en het indienen van de aanvraag wordt er zeker winst geboekt op de doorlooptijd.

Ook op andere terreinen ontwikkelen wij serviceformules. Zo wordt er gewerkt aan de snelle afhandeling van Meldingen in de Openbare Ruimte (MOR).

Het aanvraagproces voor een evenementenvergunning is al zo veel als mogelijk gedigitaliseerd. De gegevens die de aanvrager aanlevert, worden geautomatiseerd opgenomen in de vergunning, wat de kans op fouten verkleint en de doorlooptijd ten goede komt. Om nog meer aansluiting te vinden bij de aanvrager van een evenementenvergunning, gaan we het gesprek aan en brengen we de klantbeleving in kaart. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in kleine en grote evenementen, waarbij verschillende serviceformules van toepassing zijn. Ook voor ondernemers brengen we een klantreis in kaart. We gaan op basis daarvan de klanttevredenheid meten en ontwikkelen een passende serviceformule.

Tenslotte

Samenvattend, slechts een klein deel van de aanvragen komt in aanmerking voor een snelle vergunning.

- Van de 145 bouw aanvragen, kunnen er 82 voldoen aan de voorwaarden voor een snelle vergunningverlening. Er is dan sprake van meer werk aan de voorkant door de aanvrager en het gaat veelal om eenvoudige aanvragen waarbij er aan alle gestelde eisen zoals bestemmingsplan en welstand wordt voldaan.
- In de praktijk blijkt dat 70% van alle aanvragen onvolledig wordt aangeleverd. Dat komt neer op ca. 25 volledig ingediende aanvragen waarvan er 15 binnen 2 weken zijn verleend (=60%)
- Om meer volledig ingediende aanvragen te krijgen vraagt dit om goede informatievoorziening vanuit de gemeente, aan de voorkant van het proces. Op dit moment is bijvoorbeeld al begonnen met het doorvoeren van verbeteringen op de website.
- Er worden vaste casemanagers benoemd voor die klanten die de meeste aanvragen op jaarbasis indienen (architecten, aannemers). Met hen worden klantgerichte en specifieke afspraken gemaakt over de wijze van vooroverleg en het indienen van de aanvraag.