



Informatienota raad – openbaar

Onderwerp	Motie Doelmatigheid ODRA
Zaakdossier	Z/24/049999 - D/24/159037
Portefeuillehouder	Wethouder B. van Veldhuizen
Raadsprogramma	1. Evenwichtig en leeftijdsbestendig woon- en leefklimaat
Datum collegebesluit	29 oktober 2024

Opsteller	Nienke Hekster	E-mail	nienke.hekster@doesburg.nl
Team	Leefomgeving, Toerisme en Economie	Telefoonnummer	(0313) 48 14 68

Kennis nemen van

De bijgevoegde reactie naar aanleiding van de "Motie Doelmatigheid ODRA", waarbij gevraagd is zo snel mogelijk een gesprek aan te gaan met de ODRA om aan te sturen op doeltreffendheid en doelmatigheid.

Inleiding

Op 26 september 2024 is de "Motie Doelmatigheid ODRA" aangenomen door de raad. De raad verzoekt hierbij zo snel mogelijk een gesprek aan te gaan met de ODRA om aan te sturen op doeltreffendheid en doelmatigheid. Aanleiding voor de motie is de aan de rekenkamer Arnhem verstrekte opdracht om onderzoek te doen naar de ODRA. Toen de motie werd aangenomen, had de gemeente Doesburg al gesprekken met de ODRA gevoerd over het optimaliseren van de onderlinge samenwerking en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Naar aanleiding van deze gesprekken is een plan van aanpak opgesteld. Het voorgestelde plan van aanpak wordt in deze nota nader toegelicht. Tevens worden enkele factoren genoemd die invloed kunnen hebben op de beleving van de kwaliteit van de dienstverlening.

Samenvatting

Op 26 september 2024 is door VVD en D66 een motie ingediend om zo snel mogelijk een gesprek aan te gaan met de ODRA om aan te sturen op doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening. De motie is unaniem aangenomen. Aanleiding voor de motie is de aan de rekenkamer Arnhem verstrekte opdracht om onderzoek te doen naar de praktijk van de verlening van bouwgerelateerde omgevingsvergunningen door de ODRA. Het college is per brief de dato 6 september 2024 door de rekenkamer Arnhem over de onderzoeksopdracht geïnformeerd. Toen de motie werd aangenomen, had de gemeente Doesburg al gesprekken met de ODRA gevoerd over de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en het optimaliseren van de onderlinge samenwerking.

Met de ODRA is besproken dat sinds de overgang van de bouwtaken van de gemeente Doesburg naar de ODRA (eind 2022) inwoners van de gemeente Doesburg en de gemeente zelf de

aanvraagprocessen van de vergunningen en de serviceverlening als formeler en (onnodig) bureaucratischer ervaren. De ODRA wordt door de inwoner als te veel op afstand ervaren.

Volgens de ODRA brengt de komst van de Omgevingswet veranderingen met zich mee die een directe invloed op de werkwijze van de ODRA hebben. Naar verwachting wordt hierdoor ook de beleving van de dienstverlening door de inwoner beïnvloed.

De volgende factoren spelen actueel een rol:

- De aanvraagprocedures voor vergunningen zijn met de invoering van de Omgevingswet flink complexer geworden. Bij een vergunningaanvraag is vaak naast een bouwtechnische activiteit ook een ruimtelijke activiteit aan de orde. Voor beide activiteiten moet een apart aanvraagtraject met eigen indieningseisen doorlopen worden;
- Met de invoering van de Omgevingswet is er meer verantwoordelijkheid bij de inwoner komen te liggen. Van de inwoner wordt verwacht dat deze aan de hand van de beschikbare digitale processen, relatief zelfstandig een correcte aanvraag kan doen.

Naast de invoering van de Omgevingswet spelen ook eigen beleidsmatige keuzes een rol:

- Doesburg heeft een relatief groot aantal gemeentelijke monumentale panden. Vergunningaanvragen voor deze panden worden getoetst aan de hand van de welstandscriteria die vastgelegd zijn in de nota ruimtelijke kwaliteit. Doordat er op gemeentelijk niveau geen uitvoeringsvoorschriften voor monumenten zijn vastgesteld, passen wij de rijksregelgeving hier toe. De rijksregelgeving is zeer streng (herstel voor vervangen) en biedt daarmee op bepaalde punten minder ruimte dan eigen gemeentelijke uitvoeringscriteria zouden kunnen bieden. In de begroting is echter geen geld beschikbaar gesteld voor de ontwikkeling van extra beleid op dit gebied. Van de beschikbare middelen kunnen alleen de wettelijke taken marginaal worden uitgevoerd. De kamers omgevingskwaliteit en cultuurhistorie toetsen op basis van de nota ruimtelijke kwaliteiten en hanteren de rijksregels voor de uitvoering. De ODRA is in dit geval niet meer dan de vertolker van het oordeel van deze commissies die onze raad heeft ingesteld als hoeder van de ruimtelijke kwaliteit en onze monumentale binnenstad.
- Doesburg beschikt nog niet over aanvullend beleid in de vorm van een omgevingsplan. Met het vaststellen van een omgevingsplan zou het aantal vergunnings- of melding plichtige werkzaamheden beperkt kunnen worden.

Samen met de ODRA hebben we bekeken hoe we binnen de huidige kaders een zo optimaal mogelijke dienstverlening kunnen waarborgen. Het volgende verbeterplan is opgesteld:

Communicatie

- Op de website van de gemeente Doesburg plaatsen we een lijst met werkzaamheden die (per definitie) niet vergunnings- of meldingsplichtig zijn. (zoals via <https://www.odregioarnhem.nl/kennisbank/vergunningvrij-bouwen/>). Hier plaatsen we ook een verwijzing naar de landelijke regels over vergunningsvrije activiteiten of nemen deze nemen de ODRA website op.
- ODRA herschrijft de uitgaande brieven in algemeen begrijpelijke taal.

- Wanneer een vergunningaanvraag wordt afgewezen, belt een ODRA medewerker de aanvrager om mondeling toelichting te geven over de afwijzing en vragen te beantwoorden voordat de afwijzingsbrief naar de aanvrager verstuurd wordt.
- Wanneer een vergunningaanvraag incompleet is, belt een ODRA medewerker de aanvrager om mondeling uitleg te geven over de ontbrekende gegevens en vragen van de aanvrager te beantwoorden voordat de ODRA per brief om aanvullende gegevens vraagt.

Ondersteuning inwoners

- Op de website van de gemeente en van de ODRA worden informerende/toelichtende instructiefilmpjes geplaatst ter ondersteuning van inwoners bij vergunningaanvragen. ODRA stelt deze filmpjes beschikbaar.
- Twee medewerkers Bouw van de ODRA zijn op twee vaste dagen per week fysiek aanwezig op het stadskantoor in Doesburg. Via het JCC afsprakensysteem van de gemeente Doesburg kunnen inwoners een afspraak maken met de ODRA medewerkers zodat zij hen kunnen helpen en ondersteunen bij vergunningaanvragen.
- Naast de mogelijkheid om een afspraak in op het Stadskantoor in Doesburg te maken, biedt ODRA ook de mogelijkheid om een afspraak te maken op het ODRA kantoor in Arnhem,
- Inwoners kunnen gebruik maken van “Klantadvies ODRA”. Medewerkers van de klantenservice geven onder andere deskundig advies en raad bij kleinere bouwplannen. De Frontoffice wordt ondersteund door casemanagers.

Vereenvoudiging indieningseisen

- ODRA hanteert bij vergunningaanvragen, binnen de geldende wettelijke kaders, zo eenvoudig mogelijke indieningseisen. Waar bijvoorbeeld een foto met maatvoering voldoet worden geen onnodig complexe tekeningen opgevraagd. Bij aanvragen voor monumenten moet de ODRA zich aan de indieningseisen houden die de monumentencommissie conform rijksregelgeving stelt. Hier zijn vanuit de ODRA geen vereenvoudigingen mogelijk. Hier gaat het om rijksbeleid.

Meldingen/klachten

- Wanneer er bij de gemeente Doesburg klachten of opmerkingen over de dienstverlening van de ODRA binnenkomen, worden deze door de regievoerder van de gemeente direct doorgezet naar de accounthouder van de ODRA. De ODRA neemt de klacht z.s.m. in behandeling. Na maximaal 4 weken geeft de ODRA een terugkoppeling van de afhandeling. Wanneer er klachten of opmerkingen bij de ODRA binnen komen gebeurt dit vanzelfsprekend omgedraaid.

Planning

Per januari 2025 zijn alle verbetervoorstellen gerealiseerd.

Voorstel: Informeren Gemeenteraad

De ODRA wil graag een presentatie aan de raad geven waarin zij een beeld geeft van de dienstverlening van de ODRA en de raad de mogelijkheid geeft aanvullende vragen over de dienstverlening aan de ODRA te stellen. Indien hiervoor interesse binnen de raad is, kan een datum voor de presentatie met de ODRA afgestemd worden.



Consequenties

n.v.t.

Communicatie

De ODRA wil graag een presentatie aan de raad geven waarin zij een beeld geeft van de dienstverlening van de ODRA en de raad de mogelijkheid geeft aanvullende vragen over de dienstverlening aan de ODRA te stellen. Indien hiervoor interesse binnen de raad is, kan een datum voor de presentatie met de ODRA afgestemd worden.

Bijlage(n)

n.v.t.