Heerlen

Mevrouw J.A. Heine-van Dartel en de heer M.P.G.M. Peters
Alhier

Heerlen,
7 september 2021

Registratienummer:
BWV-21001319

Onderwerp
Beantwoording vragen ex. art. 33 RvO.

Geachte mevrouw Heine-van Dartel en heer Peters,

Naar aanleiding van uw vragen d.d. 28 juni 2021 inzake Burgers Lopen Vast bij Aanvraag Omgevingsvergunning delen wij u het volgende mede.

Heerlen heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet. Onze ambtelijke organisatie heeft hierin een belangrijke rol. Zonder onze adviseurs, ondersteuners en uitvoerders waren die successen er niet. Op dit moment zitten wij net als alle gemeenten in majeure maatschappelijke transities en landelijke taakverschuivingen op alle domeinen. Daarnaast zijn wij als Heerlen met extra inspanningen bezig om onze sociaal-economische achterstanden in te halen. Dat betekent sneller moeten gaan dan andere gebieden, bijvoorbeeld in het centrum waar voor honderden miljoenen wordt geïnvesteerd en in Heerlen Noord waar meerdere nationaal ondersteunde projecten tegelijkertijd lopen. Zoals een aantal jaren geleden erkend door Provincie en Rijk is Heerlen een kleine gemeente in verhouding tot de maatschappelijke opgave en centrumrol die wij moeten vervullen.

Dit vergt al jaren het uiterste van onze organisatie. Zie in dit kader ook de reactie van de OR op uw vragen in de bijlage. De werkdruk is hoog. Daar is het afgelopen jaar de coronapandemie bij gekomen. De gevolgen daarvan zijn dat enerzijds interne afstemming en communicatie door het thuiswerken sinds maart 2020 worden bemoeilijkt (dit nog geen jaar na een reorganisatie) en daarnaast een stijging in het aantal (aan)vragen in bijvoorbeeld het ruimtelijk domein tot wel 40%. Tevens wordt ook de invoering van de Omgevingswet voorbereid. De meeste gemeenten hebben hiermee te maken en daarom zien wij ook dat de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt van specialisten die hiervoor nodig zijn is verdampt en de inhuurprijzen torenhoog zijn.

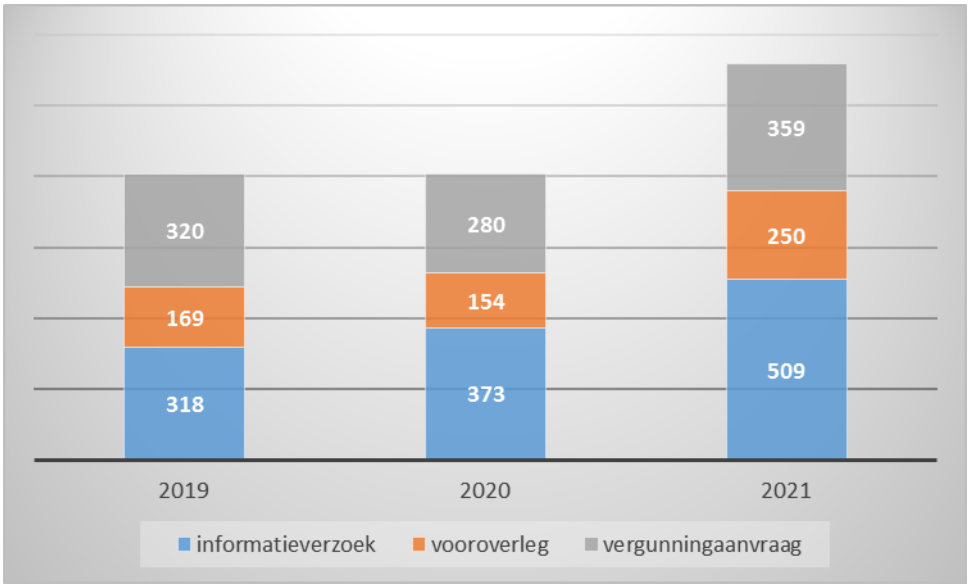
Wij zijn er enorm trots op dat onze samenwerkende teams, bij een omgevingsvergunning zijn immers meerdere teams betrokken, op dit moment nog steeds 99,6 % van de officiële vergunningaanvragen binnen de daarvoor geldende procedures en termijnen afhandelen

Wij zijn ervan overtuigd dat de door u gehoorde geluiden en voorbeelden wellicht inhoudelijk/procedureel verklaarbaar zijn of anders de door ons allemaal

ongewenste uitzonderingen op de regel betreffen. Daar besteden wij aandacht aan. Zo hebben wij in de zomernota al aangegeven dat er voor knelpunten in de organisatie extra middelen nodig zijn. Wij betreuren dat uw vraagstelling een beeld schetst waarmee een kleine groep medewerkers publiekelijk onterecht in een verkeerd daglicht wordt gezet. Deze medewerkers zorgen ervoor, net als al hun collega's in de hele gemeentelijke organisatie, dat wij onder de huidige uitzonderlijke omstandigheden onze maatschappelijke inhaalslag kunnen voortzetten.

Vraag 1
Hoe kan het dat de afdeling die over de aanvraag en beoordeling van omgevingsvergunningen gaat zo slecht schijnt te lopen?

Antwoord
Wij herkennen niet het beeld dat het team dat omgevingsvergunningen afhandelt zo slecht loopt. Wel zien we in Heerlen een bloei in de ruimtelijke ontwikkelingen na de bouwcrisis van een aantal jaren geleden. Dit herkennen we in de trends van de informatieverzoeken, vooroverleggen en vergunningaanvragen over het eerste half jaar van de jaren 2019, 2020 en 2021. Zie ook onderstaande tabel.
Hierdoor ervaren de meerdere teams die betrokken zijn bij de afhandeling hiervan meer werkaanbod en een hoge werkdruk.



Een informatieverzoek is een vraag die heel verschillend van aard kan zijn. De ene keer wordt gevraagd welke bestemming is toegestaan op een bepaalde plek of welke werkzaamheden vergunningsvrij zijn. Wij streven naar een snelle en klantvriendelijke afhandeling.
Het vooroverleg biedt de mogelijkheid om een mogelijke vergunningaanvraag te bespreken met de gemeente om te verkennen of de ingediende gegevens en informatie voldoende zijn om uiteindelijk een vergunning te krijgen. Hieraan zijn geen wettelijke termijnen gekoppeld.

De vergunningaanvraag is de officiële aanvraag voor een omgevingsvergunning waarop een besluit wordt genomen en waaraan wettelijke beslistermijnen gekoppeld zijn.

Deze laatste categorie heeft de hoogste prioriteit in verband met de wettelijke termijnen. De termijn van afhandelen is in sterke mate afhankelijk van de kwaliteit van de aanvraag. Een incomplete of onduidelijke aanvraag vergt extra afhandeltermijn. Echter een kwalitatief goede aanvraag vergt in het algemeen hogere kosten van een aanvrager.

Voor zowel de informatieve vragen als het vooroverleg streven wij naar een snelle en klantvriendelijke afhandeling. Van de twee laatste categorieën zien wij de afhandeltermijnen oplopen.

Vraag 2
Met regelmaat worden er mensen van buitenaf ingehuurd die de afdeling moeten ondersteunen in hun werk. Wat is hier de oorzaak van?

Antwoord
Het betreft hier een combinatie van zowel ondersteuning vanwege invulling van nog niet ingevulde vacature, vervanging vanwege ziekte als het verhoogde werkaanbod. Door krapte op de arbeidsmarkt is structurele of tijdelijke invulling van vacatures moeizaam. Inhuur blijft dan als enig alternatief over.

Vraag 3
Klopt het dat externen zijn ingehuurd om achterstanden op de afdeling weg te werken? Hoe groot waren deze achterstanden en hoeveel aanvragen betrof het?

Antwoord
Zie antwoord op vraag 2.
Er was geen achterstand bij vergunningaanvragen. Wel zien we bij informatieverzoeken en vooroverleggen dat het variërend van 2 tot 4 weken duurt voordat het informatieverzoek of vooroverleg opgepakt wordt. Bij complexe vooroverleggen kan dit nog wat langer duren.
We kunnen niet terugrekenen hoeveel informatieverzoeken en vooroverleggen op de momenten van inhuur nog niet in behandeling waren.

Vraag 4
Hoe staat het op dit moment met de achterstanden zoals beschreven in vraag 3? Zijn deze weggewerkt? Zo nee, hoeveel achterstand is er nog?

Antwoord
Zoals aangegeven bij antwoord op vraag 3 zijn alle vergunningaanvragen in behandeling.
Wat betreft de vergunningaanvragen is er geen sprake van achterstand. Wel benutten we in meerdere gevallen de maximaal toegestane termijnen. Deze termijn bedraagt in eerste instantie 8 weken (voor een reguliere aanvraag). De wet biedt de mogelijkheid om de termijn te verlengen met 6 weken. Van deze mogelijkheid maken wij gebruik daar waar het nodig is.

Vraag 5

Hoe staat het met het ziekteverzuim op deze afdeling? Klopt het dat bovenmatige ziekteverzuim op deze afdeling een negatief effect heeft op de werkzaamheden aldaar?

Antwoord
Over het eerste half jaar van 2021 is het ziekteverzuimpercentage van het gehele team vergunningen, waarvan het cluster dat verantwoordelijk is voor de omgevingsvergunning een onderdeel is, 8,24%. Dit is hoger dan het gemiddelde ziekteverzuimpercentage van de gehele organisatie over het eerste half jaar van 2021, dat is namelijk 7,26%.

Er is bijna altijd sprake van een negatief effect als medewerkers ziek worden. Er valt namelijk geen werk weg. Het negatieve effect daarvan op de werkzaamheden wordt zoveel als mogelijk opgevangen door te prioriteren, een scherper evenwicht te zoeken tussen dienstverlening en afhandeling, en voor zover daarna nog noodzakelijk door inhuur. Zowel over inhuur als over dienstverlening vullen wij de kaders in die de raad daarvoor heeft gesteld.

Vraag 6
Wat is (zijn) de oorzaak(en) van dit ziekteverzuim?

Antwoord
Gemeente Heerlen mag als werkgever gezondheidsgegevens van werknemers niet registreren of bewaren tenzij er sprake is van een ontheffing op dit verbod. Ook mogen we als werkgever hier niet naar vragen. Dat is voorbehouden aan de bedrijfsarts. Op basis van de spreekuren registreert de bedrijfsarts verzuimoorzaken en werkgerelateerdheid. Vanwege bovenstaand en de herleidbaarheid naar personen kunnen wij geen verdere mededelingen doen over de oorzaken van dit verzuim.

Vraag 7
Bent u het eens met het CDA Heerlen dat de constateringen die wij vanuit de stad gedaan hebben -de gebrekkige communicatie en overschrijden van termijnen bij aanvragen en afhandeling van omgevingsvergunningen- onacceptabel zijn?

Antwoord
Een goede dienstverlening, kwaliteit en professionaliteit staan hoog in ons vaandel. Daar waar burgers of bedrijven zich melden met signalen over de (kwaliteit van de) afhandeling, gaan wij met hen in gesprek om een juiste weergave en beleving, klanttevredenheid en leermomenten te bereiken. Vervolgens werken we dan gezamenlijk aan een oplossing.

Wij delen echter niet uw mening dat sprake is van algemeen beeld over onacceptabele gebrekkige communicatie en overschrijding van afhandeltermijnen.

Vraag 8
Hoe lang is deze problematiek reeds bij u bekend en wat heeft u er in deze tijd aan gedaan om de problemen op te lossen?

Antwoord
Reeds kort na uitbraak van de coronapandemie hebben wij gemerkt dat er sprake is van een verhoogd werkaanbod bij omgevingsvergunningen. Hiervoor zijn niet alleen de aantallen leidend, maar ook de complexiteit van de aanvragen. Naast interne verschuivingen zijn we reeds in 2020 gestart met inhuur van externen. Vanuit de veronderstelling dat het verhoogde aantal aanvragen tijdelijk was, hebben wij ingezet op een intensievere effectiviteit van de werkprocessen die past bij een tijdelijke situatie. Inmiddels is duidelijk dat de groei van het aantal aanvragen niet tijdelijk maar structureel is. Dit sluit aan de bij de landelijke trend. De bijgestelde werkwijze is niet geschikt voor een structurele situatie. Op dit moment zijn wij bezig een oplossing te realiseren die past bij de structurele groei van het aantal aanvragen.

Vraag 9
Wij ontvangen zelfs vanuit het ambtelijk apparaat signalen over het (niet) functioneren van deze afdeling, waaronder een ambtenaar die stelt dat de afdeling die zich bezighoudt met vergunningsaanvragen 'de slechts lopende afdeling van de gemeente is'. Wij vinden dit erg zorgwekkend, helemaal omdat dit een constatering is die iemand niet zomaar doet. Hoe lang kampt deze afdeling al met deze problemen?

Antwoord
Zie de inleiding.

Vraag 10
Wat is momenteel de gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag voor een omgevingsvergunning?

Antwoord
De gemiddelde doorlooptijd gerekend over de periode september 2020 tot en met juni 2021 bedraagt voor een omgevingsvergunning volgens de reguliere (maximaal 8 weken + 6 weken verlenging) procedure 58 dagen. Voor een omgevingsvergunning volgens de uitgebreide procedure (maximaal 26 weken) bedraagt dit 77 dagen.

Vraag 11
Kunt u een overzicht aanleveren van het afgelopen jaar (september 2020 tot op heden) met de data van de vergunningsaanvragen en de data dat deze afgehandeld zijn?

Antwoord
Zie de bijlage.

Vraag 12
Hoe gaat u ervoor zorgen dat deze afdeling weer naar behoren functioneert? Bent u bereid om hiervoor een actieplan op te stellen? Welke veranderingen en of verbeteringen gaat u doorvoeren?

Antwoord
Uw veronderstelling dat het team niet naar behoren functioneert delen wij niet. Zie het antwoord op vraag 8.

Vraag 13
Bent u met het CDA Heerlen eens dat voor het eind van dit jaar alle problemen moeten zijn opgelost en de afdeling weer naar behoren loopt? Zo ja, hoe gaat u dit realiseren? Zo nee, hoe denkt u hierover?

Antwoord
Uw veronderstelling dat het team niet naar behoren functioneert delen wij niet. Zie de inleiding en het antwoord op vraag 8.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Heerlen,

de gemeentesecretaris a.i.	de burgemeester,
L. Schouterden	drs. R. Wever

Deze brief is digitaal ondertekend en is daarom niet voorzien van handtekeningen.