gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum
17 DEC. 2024

Cluster Veiligheid
Contactpersoon Koen Drechsler
Telefoon 0900 1852
Uw brief
Registratienummer 11562296
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Dialoogsessie over dienstverlening bij vergunningen

Geachte heer, mevrouw,

In 2021 heeft de rekenkamercommissie onderzoek gedaan naar ervaringen van inwoners en ondernemers bij het aanvragen van een omgevingsvergunning (2021.5336132). Naar aanleiding van de uitkomsten van dit rekenkameronderzoek heeft de raad een motie aangenomen waarin ons is opgedragen om een dialoogsessie te organiseren over 'Dienstverlening bij Vergunningen'. Op 18 juli 2024 vond deze plaats. In deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de dialoogsessie.

In 2023 is van alle (ongeveer 1.900) binnengekomen vergunningaanvragen slechts 5% geweigerd. Het betreft een beperkte hoeveelheid aanvragen die niet wordt verleend en waar doorgaans vragen en klachten over worden ingediend.

De dialoogsessie
Bij de dialoogsessie waren inwoners, ondernemers, raadsleden, ambtenaren en medewerkers van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (hierna: Omgevingsdienst) aanwezig. Wij hebben de dialoogsessie in de vorm van een 'discussiecafé' gehouden. Dit houdt in dat er aan vier tafels vier onderwerpen zijn behandeld. De onderwerpen die per tafel zijn besproken zijn:

1. het 'ja, mits-principe';
2. procedures en het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO);
3. professionaliteit;
4. monitoring.

Voor de dialoogsessie hadden zich 35 inwoners, ondernemers en raadsleden aangemeld en de uiteindelijke opkomst was zelfs nog groter. De deelnemers draaiden elke 20 minuten door naar een volgende tafel, zodat elke deelnemer over alle onderwerpen kon meepraten. Wethouders Van der Meij en Ruigrok zaten niet in één vaste groep, maar zijn door de rondes heen bij

verschillende groepen aangesloten. Op deze manier konden alle inwoners, ondernemers en raadsleden ook het gesprek aangaan met een bestuurder.

Uitkomsten van de dialoogsessie
Per onderwerp informeren wij de raad wat de belangrijkste signalen zijn die wij hebben ontvangen.

Het 'ja, mits-principe'
Deelnemers geven aan dat het 'ja, mits-principe' een positief uitgangspunt is, omdat het uitgaat van wat wél kan. In de praktijk wordt dit uitgangspunt echter niet altijd ervaren. Dit komt met name door onvoldoende directe communicatie en ondersteuning van onze gemeente. Deelnemers geven aan dat zij graag vooraf met ons in overleg treden, in plaats van dat er alleen een beoordeling achteraf plaatsvindt. In dit overleg wordt van ons verwacht dat wij aangeven waar de mogelijkheden zitten. Een duidelijke 'nee' is ook goed, maar dan het liefst zo vroeg mogelijk en nog voordat alle onderzoeken zijn betaald.

Procedures en Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)
Deelnemers ervaren dat zij veel wachten en weinig contact met de behandelaar hebben tijdens een aanvraag. Er is aangegeven dat er behoefte is aan meer telefonisch contact en e-mails over de status van hun aanvraag. Daarnaast ervaren deelnemers dat zij lang moeten wachten op een antwoord op vragen.

Deelnemers ervaren dat er geen mogelijkheid is om met iemand van onze gemeente te bellen of te chatten als zij vastlopen bij het doen van een aanvraag. Daarnaast worden digitale aanvraagformulieren als niet passend voor de aanvraag ervaren, omdat er veel irrelevante vragen in staan. Tot slot vinden deelnemers bekendmakingen op officielebekendmakingen.nl en de website van het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO) lastig leesbaar.

Professionaliteit
De gemeentelijk organisatie wordt als professioneel ervaren. Tegelijkertijd missen deelnemers goede communicatie en begeleiding bij de aanvraag. Deelnemers willen het liefst telefonisch of fysiek contact over hun vergunningaanvraag, zodat er meer begrip komt voor hun situatie. Er wordt regelmatig om stukken gevraagd die al zijn ingediend. Daarnaast ervaart men dat terugbelverzoeken niet worden nagekomen. Deelnemers gaven aan dat een 'casemanager' een oplossing kan zijn voor de problemen in de communicatie.

Monitoring
Deelnemers vinden het niet prettig om 'zomaar' een verlengingsbesluit te ontvangen. Zij willen graag worden geïnformeerd waarom de beslistermijn wordt verlengd. Deelnemers vragen ons om te monitoren waarom beslistermijnen worden verlengd, zodat wij hiervan kunnen leren. Daarnaast is er de wens om tijdens of na afloop van de procedure te evalueren hoe de aanvrager de procedure heeft ervaren.

Onze reactie op de dialoogsessie
Wij waarderen het dat zo veel inwoners en ondernemers en leden van de raad tijd hebben vrijgemaakt om met ons de dialoog aan te gaan over onze dienstverlening in het vergunningsproces. De dialoogsessie is voor ons erg leerzaam en wij nemen de signalen van alle deelnemers ter harte.

Bij alle onderwerpen ervaren wij een duidelijke rode draad: er is ruimte voor verbetering in onze communicatie met de aanvrager. Deelnemers willen met name van tevoren weten waar

de mogelijkheden zitten en hierover met de gemeente in gesprek gaan. Deze mogelijkheid bieden wij al aan onze inwoners in de vorm van een vooroverleg en door de mogelijkheid om een conceptaanvraag in te dienen. Op deze manier weet de aanvrager al in een vroeg stadium of zijn aanvraag kansrijk is of niet. De kosten voor deze trajecten worden achteraf verrekend met de kosten voor de definitieve vergunningaanvraag. Gebleken is dat inwoners onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot het voeren van een vooroverleg of het indienen van een conceptaanvraag. Wij gaan op de website duidelijker aangeven dat deze mogelijkheden er zijn en met wie er contact opgenomen kan worden als een aanvrager vastloopt bij het invullen van het aanvraagformulier. Op de vraagstelling in de aanvraagformulieren in het DSO hebben wij helaas geen directe invloed. De aanvraagformulieren worden landelijk vastgesteld en zijn dus in alle gemeenten hetzelfde. De signalen die wij ontvingen over de landelijke aanvraagformulieren in het DSO geven wij door aan de partij die hiervoor verantwoordelijk is.

De communicatie door onze gemeente en de Omgevingsdienst wordt niet altijd positief ervaren. Er is behoefte aan een aanspreekpunt die goed bereikbaar is en vragen beantwoordt. In plaats van het aanstellen van een 'casemanager', wordt binnen onze huidige bezetting ingezet op 'casemanagement'. De behandelaar van de vergunningsaanvraag is naast behandelaar ook het aanspreekpunt voor de aanvrager. Wij maken de aanvrager duidelijk wie de behandelaar van de aanvraag is en daarmee het aanspreekpunt voor de aanvrager en op welk telefoonnummer of e-mailadres de behandelaar bereikbaar is. Wij hebben intern duidelijke afspraken over tijdig reageren en het adequaat terugbellen na een terugbelverzoek.

Tijdens de dialoogsessie waren vrijwel alle ervaringen gebaseerd op de periode van voor 1 januari 2024. Met de komst van de Omgevingswet op 1 januari 2024 dienen we integraal en zaakgericht te werken en zien we een verschuiving van het vergunningenproces naar het initiatievenproces. Hier zien we momenteel de uitdaging en benodigde focus in de verbetering van onze dienstverlening. Het proces voor het afhandelen van initiatieven is (nog) niet ingericht om soepele communicatie en 'casemanagement' richting aanvragers te garanderen. Hiervoor lopen verschillende verbeterinitiatieven, zoals 'de doorontwikkeling van het Ondernemersloket' en wordt een klantreis doorlopen met ongeveer 18 disciplines om alle kanalen en processen passend in te richten. De verbeterstappen worden op dit moment gemaakt en de grotere verbeteracties staan gepland in 2025.

Naast een betere bereikbaarheid streven wij er ook naar om de aanvrager proactief te blijven informeren zolang de aanvraag loopt. Als wij bijvoorbeeld lang op een advies wachten of voornemens zijn om de beslistermijn te verlengen zullen wij de aanvrager hierover informeren.

Tot slot erkennen wij het belang om de kwaliteit van onze dienstverlening te blijven monitoren. Naar verwachting zal op 28 januari 2025 de nota 'Uitvoering visie Dienstverlening 2025-2026' (hierna: de uitvoeringsagenda) worden vastgesteld en ter informatie aan de raad worden verzonden. De stand van zaken van de uitvoeringsagenda zal jaarlijks aan u worden teruggekoppeld en hierin nemen wij de stand van zaken en de verbeteringen die wij hebben doorgevoerd in onze dienstverlening in het vergunningsproces mee. Wij blijven onze dienstverlening evalueren en waar nodig ook verbeteren.

Doorontwikkeling Ondernemersplein
Op dit moment heeft de doorontwikkeling van het Ondernemersplein onze focus. Wij zijn bezig met de vertaling van de totale ambitie die hierover in het coalitieakkoord is beschreven. Kort samengevat:

'We willen het Ondernemersplein verbeteren tot één plek waar ondernemers integraal geadviseerd worden bij het realiseren van hun plannen. Haarlemmermeer heeft een sterke economie, met een sterk MKB, waar we samen met hen een MKB-agenda willen opstellen en tot een succes willen brengen. Daarbij streven we naar zo min mogelijk regels, zodat bedrijven en ondernemers niet onnodig worden belemmerd.'

Wij hebben in 2024 door consultancybureau Berenschot een onderzoek uit laten voeren naar de invulling van het Ondernemersplein om aan de ambitie te voldoen en met onze interne klantreisspecialisten de ambitie verder uitgewerkt. Hierbij hebben wij de behoeftes van de ondernemers in kaart gebracht en meerdere gemeentes in de Randstad bezocht om van te leren.

Op dit moment worden alle inzichten door onze eigen medewerkers verwerkt tot een visie en strategie voor het vernieuwde Ondernemersplein. De planning is om deze visie & strategie in het eerste kwartaal van 2025 af te ronden. Daarna gaat het transformatieteam in 2025 en 2026 aan de slag met de communicatie, afstemming en realisatie van het vernieuwde Ondernemersplein. Uiteraard zullen alle verbeterinitiatieven die passen binnen de kaders, zoals de professionalisering van onze website, processen en systemen, eerder in 2025 worden opgeleverd.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de secretaris,	de burgemeester,
Cees Vermeer	Marianne Schuurmans-Wijdeven