Projectdocument

Projectnaam:	Onderzoek procesverloop vergunningverlening
Bestuurlijk opdrachtgever:	Wethouder Ron van den Berkmortel
Ambtelijk opdrachtgever:	Afdelingshoofd Leefomgeving
Projectleider:	Kwartiermaker Regievoering en Procesbegeleiding ODZOB
Afgestemd met:	Afdelingshoofd Leefomgeving
Datum:	26 augustus 2024

1.1 Aanleiding

Naar aanleiding van ontevredenheid over het procesverloop van bouw-gerelateerde vergunningverlening en de hieraan gekoppelde weerstand tegen bouw-gerelateerde legeskosten heeft de gemeenteraad ingestemd met een motie om onderzoek te laten doen naar het procesverloop van bouw-gerelateerde vergunningverlening. Hierin moeten de kennis en ervaringen van zowel medewerkers van de gemeente en Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant (ODZOB) als van degenen die gebruikmaken van de dienstverlening meegenomen worden. De uitkomsten van het onderzoek moeten meegenomen worden in het evalueren van de Legesverordening 2024 en het opstellen van de Legesverordening 2025.

1.2 Probleemstelling

In de afgelopen jaren zijn de kosten die de gemeente maakt voor taken die uitgevoerd worden door ODZOB sterk gestegen. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat de kwaliteit van de dienstverlening niet op het gewenste niveau is. Beide problemen hebben voornamelijk te maken met vergunningverlening op het gebied van bouwen. Zowel medewerkers van de gemeente en ODZOB als aanvragers van vergunningen ondervinden veel hinder van de problematiek in het huidige proces.
De gemeenteraad heeft geen zicht op de processen van vergunningverlening en wil deze inzichtelijk maken om in te kunnen schatten of de hoge legeskosten voor gebruikers van de dienstverlening te verantwoorden zijn. Bovendien speelt de vraag of de gemeente het verlenen van bouwvergunningen wellicht beter weer zelf kan gaan doen, aangezien dit een verzoektaak is die niet verplicht door de omgevingsdienst uitgevoerd moet worden en de tevredenheid over de huidige processen erg laag is.

1.3 Doel

Het hoofddoel van dit procesonderzoek is het vaststellen in hoeverre de processen rondom bouw-gerelateerde vergunningverlening verlopen zoals wenselijk is en verwacht mag worden. Tevens moet duidelijk worden waarom de kosten zo hoog zijn, of dit in verhouding staat met de kwaliteit van de dienstverlening, en of de antwoorden op de voorgaande vragen consequenties betekenen voor de legesverordening 2025.

1.4 Resultaat

1. Inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening rondom bouw-gerelateerde vergunningaanvragen.
2. Inzicht in het procesverloop rondom de behandeling van bouw-gerelateerde vergunningaanvragen.
3. Inzicht in de prijs-kwaliteitverhouding tussen legeskosten en de kwaliteit van de dienstverlening.
4. Overzicht van potentiële alternatieven en verbeteringen ten opzichte van het huidige proces.

1.5 Scope van het project

Projectafbakening

Het project omvat zowel brononderzoek als interviews. Onder brononderzoek valt het in kaart brengen van de huidige processen, documentonderzoek, kostenanalyse, en een uiteenzetting van recente zaken waar tegen problemen is aangelopen. Er worden vervolgens interviews gevoerd met medewerkers van de gemeente, medewerkers van ODZOB, en een kleine tot middelgrote groep initiatiefnemers die in de afgelopen 4 jaar het volledige traject van bouwvergunningverlening doorlopen hebben. Daarbij worden alle initiatiefnemers die in de afgelopen 4 jaar het volledige traject doorlopen hebben uitgenodigd om een enquête in te vullen. Vervolgens worden er conclusies getrokken uit het brononderzoek en de interviews en enquête om het procesverloop, de kwaliteit van de dienstverlening, en de prijs-kwaliteitverhouding tussen legeskosten en dienstverlening inzichtelijk te maken. Tenslotte worden op basis van de conclusies wel aanbevelingen gedaan, maar het valt buiten de scope van het onderzoek om concrete oplossingen volledig uit te werken en te implementeren.

1.6 Projectomgeving(belanghebbenden)

	Actor	**Belang**
1.	Gemeenteraad	Initiatiefnemer onderzoek, wil inzicht in processen en kosten
2.	College van B&W	Moet akkoord geven op onderzoeksvoorstel
3.	Ambtenaren Leefomgeving	Direct betrokken bij processen
4.	Medewerkers ODZOB	Direct betrokken bij processen
5.	Directie ODZOB	Verantwoordelijke rol Omgevingsdienst
6.	Bedrijven (aannemers, architecten etc.)	Handelen meermaals namens particuliere aanvragers, maken veelvuldig gebruik van de dienstverlening
7.	Bedrijven (initiatiefnemers)	Incidenteel gebruik dienstverlening
8.	Particuliere initiatiefnemers	Incidenteel gebruik dienstverlening

Samenhang met andere projecten en/of beleid

De uitkomsten van het onderzoek kunnen gevolgen hebben voor het beleid met betrekking tot bouwvergunningen en de legesverordening van de gemeente.

1.7 Risico's

De projectleider is ingehuurd ad interim voor een periode van 6 maanden die eind oktober ten einde komt. Het project moet voor die tijd klaar zijn. De planning houdt hier rekening mee, maar de planning moet wel zo strikt mogelijk aangehouden worden. Er is nu maximaal anderhalve maand uitloop mogelijk.

Op inhoudelijk vlak is het grootste risico de participatiegraad voor de enquête en interviews met initiatiefnemers die in het recente verleden een bouwvergunning hebben aangevraagd. Deelname is op vrijwillige basis en bij te weinig participatie kan niet voldaan worden aan de vraag van de gemeenteraad om de ervaringen van gebruikers van de dienstverlening mee te nemen in het onderzoek.

Er zijn geen financiële risico's voorzien voor dit onderzoek.

2. Projectbeheersing

2.1 Organisatie

De organisatie van het project ziet er als volgt uit:

Opdrachtgever:	Wethouder (bestuurlijk); Afdelingshoofd Leefomgeving (ambtelijk)
Projectleider:	Kwartiermaker Regievoering en Procesbegeleiding ODZOB
Projectteam:	Accountmanager ODZOB Communicatiemedewerker

2.2 Tijd (planning)

1. Startfase (april-mei 2024)
Inhuur projectleider Startnotitie akkoord
2. Initiatieffase (juni-juli 2024)
Uitwerken en indienen projectdocument
3. Definitiefase (juli 2024)
Communicatieplan opstellen
4. Ontwerpfase (mei-juli 2024)
Ontwerp voor het onderzoek is opgesteld en als onderdeel van de startnotitie geaccordeerd
5. Voorbereidingsfase (mei-juli 2024)
Vooronderzoek gereed Bronnonderzoek gereed
6. Realisatiefase (juli-september 2024)
Interviews ambtelijk medewerkers gemeente Interviews medewerkers ODZOB Interviews initiatiefnemers en gemachtigden Vergelijking en conclusies Aanbevelingen
7. Evaluatiefase (augustus-oktober 2024)
Evaluatie onderzoek

2.3 Informatie en communicatie

De manier van communiceren is vastgelegd in het communicatieplan. Hierin wordt onder andere vastgelegd hoe er gecommuniceerd moet worden met ODZOB als belangrijke stakeholder, en met de initiatiefnemers die benaderd worden voor deelname aan de enquête en/of de interviews.

De interviews met initiatiefnemers kunnen gezien worden als een vorm van participatie. Belanghebbenden uit de omgeving kunnen hun ervaringen delen en zo enige invloed uitoefenen op de uitkomst van het onderzoek en de aanbevelingen die daaruit voortkomen.

Voor de interviews wordt gebruik gemaakt van de handleidingen in de Toolkit Evidence Based Werken en het Overzicht van 18 onderzoeksmethodieken voor effectiever beleid van de Rijksoverheid.

2.4 Kwaliteit

Het streven is om ethisch verantwoord en wetenschappelijk gedegen onderzoek uit te voeren. De ethiek van het onderzoek wordt gewaarborgd door het anonimiseren van persoonlijke en gevoelige gegevens en heldere communicatie met deelnemers over hun recht om vrijwillig deel te nemen of te stoppen met deelname, het doel van het onderzoek, en over de eventuele mogelijkheid tot inzage van de uitkomsten.

De wetenschappelijke kwaliteit wordt gewaarborgd door uit te gaan van de onderzoeksvoorschriften van de Rijksoverheid, het selecteren van deelnemers aan interviews op basis van een semi-willekeurige steekproef om de groep deelnemers zo representatief mogelijk te houden, en de voortgang van het onderzoek helder, uitgebreid en regelmatig te documenteren.