gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de rekenkamercommissie van de gemeente Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Cluster	Veiligheid
Contactpersoon	drs. Marianne Link
Doorkiesnummer	+31235676530
Uw brief	-
Ons kenmerk	X.2021.06649
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Reacties op conclusies en aanbevelingen Rekenkamercommissie rapport Dienstverlening bij vergunningen

Verzenddatum
11 NOV. 2021

Geachte heer, mevrouw,

Wij hebben kennisgenomen van het rapport "Dienstverlening bij vergunningen: onderzoek naar de beleving van inwoners en ondernemers bij het aanvragen van een omgevingsvergunning voor bouwen bij de gemeente Haarlemmermeer" van de rekenkamercommissie (RKC). In de brief van 14 september 2021 worden wij verzocht te reageren op de conclusies en aanbevelingen uit het rapport. Van deze gelegenheid maken wij met deze brief gebruik.

Vooraf
We hebben met belangstelling kennisgenomen van het rapport, dat met de inbreng van zes inwoners en zes ondernemers is opgesteld. Voorafgaand aan het definitieve rapport, heeft de RKC reeds een ambtelijke reactie ontvangen op het feitenrelaas, dat is opgesteld door de RKC. Om tot dit feitenrelaas te komen heeft er deskresearch plaatsgevonden. Aan de hand van het deskresearch is aan een (beperkt) aantal inwoners en ondernemers gevraagd mee te werken aan een interview om dieper op de ervaringen in te gaan. Wij constateren dat deze ambtelijke reactie op alle essentiële punten is overgenomen in het definitieve rapport. Op een aantal plekken in het rapport komt echter terug dat er niet met de inwoners en ondernemers wordt meegedacht en dat de ambtelijke organisatie vooral regels toepast en niet meedenkt met aanvragers. We merken op dat de ondernemers en inwoners die zijn geïnterviewd, naast verbeterpunten, ook positieve ervaringen hebben gedeeld over de dienstverlening. Daarnaast willen we graag meegeven dat slechts 3% van de aanvragen op jaarbasis geweigerd wordt. De conclusie dat er niet wordt meegedacht ligt dan ook genuanceerder. Wij gaan daar hieronder nader op in.

In het rapport staat bij diverse oplossingsrichtingen vermeld dat wij, vooruitlopend op de invoering van de Omgevingswet (naar verwachting 1 juli 2022), al diverse stappen zetten om de dienstverlening te verbeteren. Zo wordt er in het rapport op pagina's 44, 46 en 49 bijvoorbeeld stilgestaan bij de ontwikkelingen rondom de Omgevingstafel. Omdat deze ontwikkelingen in de

pilotfase verkeren, zullen wij deze oplossingsrichtingen, die nauw samenhangen met de invoering van de Omgevingswet, omarmen, maar inhoudelijk in deze reactie buiten beschouwing laten. Deze oplossingsrichtingen zullen we in het traject van de invoering van de Omgevingswet meenemen. We nemen die oplossingsrichtingen dan ook ter harte.

Conclusies
De RKC heeft onderzocht hoe de dienstverlening door de gemeente en de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD NZKG) bij het aanvragen van een omgevingsvergunning bouw kan worden verbeterd. De RKC concludeert dat een aanvraag soms complex verloopt vanwege verschillende expertises die nodig zijn, de vele stappen in het proces en de verschillende organisatieonderdelen en de OD NZKG en andere bestuursorganen die nodig zijn om te kunnen besluiten op een aanvraag. Uit het onderzoek blijkt dat de samenwerking verder verbeterd kan worden en dat samenwerking met andere bestuursorganen belangrijk, maar momenteel nog niet optimaal is.

Tevens concludeert de RKC dat het *Ja, mits* principe dat gehanteerd wordt, op gespannen voet staat met de tegenstrijdige eisen uit wet- en regelgeving. Gewekte verwachtingen door het hanteren van dit principe kunnen daardoor niet altijd waargemaakt worden.

Bestuurlijke reactie op de conclusies
De onderlinge samenwerking binnen de gemeente en met de OD NZKG heeft onze constante aandacht en waar we zien dat er verbeteringen mogelijk zijn, voeren we die verbeteringen door. Als het gaat om de samenwerking met andere bestuursorganen wordt in het rapport verwezen naar de samenwerking met het hoogheemraadschap van Rijnland en de provincie Noord-Holland als het gaat om steigers. Wij hebben het initiatief genomen om te komen tot een samenwerking. Dat deze samenwerking er nog niet is, komt omdat de overige bestuursorganen er nog niet klaar voor waren. In de aanloop naar inwerkingtreding van de Omgevingswet gaan wij het initiatief nemen om, nogmaals, het proces van vergunningverlening tot één loket en één procedure terug te brengen. Met het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) wordt samenwerken eenvoudiger gemaakt en wij zien kansen om de samenwerking met beide bestuursorganen wel tot stand te brengen.

Elk jaar worden er veel omgevingsvergunningen 'bouw' aangevraagd. Van al die aanvragen wordt slechts 3% op jaarbasis geweigerd. Na een eerste toets, waaruit naar voren komt dat medewerking aan de aanvraag niet mogelijk is, wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld de aanvraag aan te passen op de punten waardoor medewerking niet mogelijk is: Ja, mits. Als de aanvraag dan niet wordt aangepast, kunnen we niet anders dan weigeren. Soms staat wet- en regelgeving medewerking ook in de weg: het is bijvoorbeeld niet mogelijk om een burgerwoning te realiseren op een bedrijventerrein omdat dat de bedrijven belemmert.

Aanbevelingen en de bestuurlijke reactie hierop
Aan de hand van de conclusies geeft de RKC een aantal aanbevelingen. Per aanbeveling geven wij aan of en hoe wij invulling geven aan de aanbeveling.

Aanbeveling aan de raad
Initieer een (benen-op-tafel) gesprek met het college, ambtenaren, inwoners, ondernemers en de Omgevingsdienst over het *Ja, mits* principe en de principes van de Omgevingswet. Bespreek de obstakels die het *Ja, mits* principe in de weg staan en hoe deze weg te nemen zijn.

Onze reactie: Voor de invoering van de Omgevingswet heeft de raad een raadswerkgroep Omgevingswet opgericht. Wij geven de raad in overweging om deze aanbeveling op te laten pakken door de raadswerkgroep.

Aanbeveling aan het college
Maak een plan om het *Ja, mits* principe en hieraan gerelateerde principes van de Omgevingswet te verduidelijken en te implementeren met breed draagvlak binnen de organisatie (raad, college, ambtelijke organisatie). Aanbevolen wordt om hierbij het gesprek met de raad te gebruiken en het feitenrapport van SIRA als basis.

Onze reactie:
Zoals uitgelegd, wordt van alle aanvragen omgevingsvergunning 'bouw' op jaarbasis slechts 3% geweigerd waarbij een deel van de weigeringen ook nog eens voortkomt uit wettelijke weigeringsgronden. Ook is *Ja, mits* niet altijd uitvoerbaar. Dat kan verschillende redenen hebben, bijvoorbeeld omdat het plan niet past in beleid, of omdat het plan niet wenselijk is. De komst van de Omgevingswet zorgt ervoor, dat we de samenwerking met andere organisaties en bestuursorganen onder de loep nemen en waar nodig werkprocessen en onderlinge afspraken aanpassen. In dat kader gaan we het *Ja, mits* principe optimaliseren.

Het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers is een constant proces. Zo hebben we onlangs gemeentebreed, naar aanleiding van een onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid, het vermelden van rechtstreekse doorkiesnummers van medewerkers, waar mogelijk, op brieven en onder e-mails doorgevoerd. Maar ook vooruitlopend op het advies van de RKC hebben we actie ondernomen: zo hebben we op de website voorbeeldafbeeldingen van steigers geplaatst. Veel van de overige verbeterpunten aangedragen in het RKC-advies nemen wij ter harte bij het proces om te komen tot invoering van de Omgevingswet.

Wij gaan ervan uit u hiermee een goed beeld te hebben gegeven hoe de aanbevelingen, deels nu al, worden gebruikt om de dienstverlening naar de inwoners en ondernemers te optimaliseren.

Tot slot
In zijn algemeenheid kan gezegd worden dat wij de raad de afgelopen jaren hebben meegenomen in het verbeteren van de dienstverlening. Zo hebben wij de raad op 8 december 2020, met brief X.2020.02547, geïnformeerd over de voortgang, resultaten en doorontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening. Op verzoek van de raad wordt een nieuwe visie op dienstverlening uitgewerkt, waar we in het eerste kwartaal van 2022 bij de raad op terugkomen. Tevens betrekken wij de raad actief bij het invoeren van de Omgevingswet, een traject waarin het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers een belangrijk onderdeel is.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de loco-secretaris, de burgemeester,

Michiel Ruis Saskia Timmermans Marianne Schuurmans-Wijdeven