Aan	Gemeenteraad en college van B&W van Teylingen
Van	Publieksservice
Zaaknummer	Z-20-159399
Onderwerp	Evaluatie functie Omgevingsmanager
Datum	26 januari 2021
Bijlage(n)	--
Kopie aan	--
Opsteller	Elske Schuurmans

Evaluatie functie Omgevingsmanager

Inleiding
In de notitie 'Regie op bouwprojecten' zijn verschillende voorstellen gedaan om als gemeente meer regie te voeren op bouwprojecten. Een van deze voorstellen is het aanstellen van een Omgevingsmanager. Met ingang van 1 april 2020 is deze functie voor een periode van een jaar ingevuld. Er is afgesproken dat na dit jaar een evaluatie plaatsvindt. In dit document leest u een terugblik op de projecten waar de Omgevingsmanager een rol heeft gehad, de evaluatie en de aanpak in 2021 en daarna.

Inzet van de Omgevingsmanager vanaf april 2020
Om inzicht te geven bij welke projecten de omgevingsmanager sinds haar aantreden is betrokken treft u hieronder een lijst aan van projecten waarbij zij is betrokken. Daarbij is een verdeling gemaakt naar de status waarin deze projecten zich bevinden.

Projecten waarvoor nog geen omgevingsvergunning is aangevraagd
- Twee principe-verzoeken in Warmond van projecten die in elkaars nabijheid zijn gelegen;
- Lockhorstlaan, Warmond
- Nieuw Boekhorst, Voorhout
- Plan voor realiseren drie woningen, Voorhout
- Opheffen bedrijfspand, Sassenheim
- Hoogvliet, Sassenheim

Projecten waarvoor omgevingsvergunning is aangevraagd/verleend
- De Baan Warmond
- Verbouwing woning Herenweg Warmond
- De Woezel, Warmond
- Munnickenbos, Warmond
- Hyacintenlaan, Warmond
- Boudewijn van de Beeststraat, Voorhout
- Dirk, Sassenheim
- Kastanjelaan, Sassenheim

Projecten in de uitvoerfase
- Bijleveldlaan, Warmond
- Groot Seminarie, Warmond
- Jan Steenlaan, Warmond
- Componistenlaan, Voorhout
- Overteylingen, Sassenheim
- Gouverneurlaan, Sassenheim
- Hoofdstraat (Residence Rusthoff), Sassenheim

In de praktijk blijkt dat de rol van de omgevingsmanager heel wisselend is en veelal afhankelijk is van de status waarin een bepaald plan zich bevindt. De invulling van de rol loopt daarom uiteen van vraagbaak tot initiator en van een medewerker die zicht heeft op routing tot mediator/bemiddelaar.

Evaluatie
De evaluatie van de rol van Omgevingsmanager is als volgt uitgevoerd:
Er zijn vragenlijsten uitgezet onder betrokken partijen die verschillende keren binnen een project te maken hebben gehad met de Omgevingsmanager en mensen die betrokken zijn geweest bij de notitie 'Regie op bouwprojecten'. Voor de eerst genoemde groep zijn dus niet voor alle projecten waar de Omgevingsmanager bij is betrokken vragenlijsten uitgezet.

De vragenlijsten
Bij beide vragenlijsten valt op dat er is gereageerd door belanghebbenden. Er hebben geen initiatiefnemers of uitvoerende partijen gereageerd op het verzoek om de vragenlijsten in te vullen.

De vragenlijst voor betrokken die afgelopen jaar contact met de Omgevingsmanager hebben gehad, is uitgezet naar twaalf partijen. Dit zijn omwonenden, initiatiefnemers en uitvoerende partijen. Er zijn zes reacties terug ontvangen. Belangrijk om in acht te nemen bij de antwoorden op deze vragen is dat een aantal projecten waar de Omgevingsmanager bij is betrokken in het afgelopen jaar al waren gestart, in uitvoering waren of zelfs al waren afgerond. De rol is daar meer achteraf ingezet bij projecten waar problemen zijn ontstaan terwijl de Omgevingsmanager juist in het voortraject veel waarde had kunnen hebben.

De vragenlijst voor betrokkenen bij de notitie 'Regie op bouwprojecten' is uitgezet naar acht partijen. Hierop zijn drie reacties ontvangen.

In de vragenlijsten hebben de betrokkenen kunnen aangeven of zij in vervolg op de vragen contact wilden met de domeinmanager Publieksservice. Op 4 januari 2021 heeft hij met in totaal vijf partijen telefonisch contact gehad.

Verslag reacties betrokkenen met contact in het afgelopen jaar:
Op de vraag hoe men het contact met de Omgevingsmanager heeft ervaren geeft 50% aan goed en 50% matig. In de toelichting is men positief over het handelen van de Omgevingsmanager. Als kritiek wordt gegeven dat de Omgevingsmanager in dienst is van de gemeente en daardoor niet neutraal is als er problemen zijn. Daarnaast denkt men dat de Omgevingsmanager tegen ambtelijke muren aanloopt en een betrokkene noemt de Omgevingsmanager weinig doortastend.

Op de vraag wat de betrokkenen vinden van de snelheid waarmee actie is ondernomen op hun vraag of verzoek geeft 66,7% aan goed en 16,7% matig en 16,7% slecht. Een betrokkene geeft aan dat het contact in eerste instantie reactief was wat haar niet wordt verweten omdat het plan een voorgeschiedenis heeft die de Omgevingsmanager niet meteen kon doorgronden.

50% van de betrokkenen heeft het idee tijdig op de hoogte gesteld te zijn over het project of bouwplan dat in de buurt is gerealiseerd. 16,7% geeft aan matig en nog eens 33,3% geeft aan slecht. In de toelichting is men hierover toch positiever gestemd. In een toelichting geeft de betrokkene aan dat hij of zij niet juist door de gemeente is geïnformeerd in het voortraject van een project. Er wordt echter ook aangegeven dat de Omgevingsmanager hier niets aan kan doen. Dit heeft te maken met een voortraject waar de Omgevingsmanager niet bij was betrokken. Een van de betrokkenen geeft aan dat er geen communicatie is geweest over het bouwplan.

Of het gemakkelijker is geworden om contact te zoeken met de gemeente over een bepaald bouwproject heeft 66,7% het idee dat dat het geval is. 33,3% antwoordt misschien. In de toelichting wordt door een betrokkene aangegeven dat hij of zij hoopt dat er wordt doorgegaan met Omgevingsmanagement. Er is een duidelijke verbetering in contact en professionaliteit. Er is ook kritiek. Met name over het feit dat het nog steeds niet altijd duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is binnen en buiten de gemeente. Ook wordt aangegeven dat men het van belang acht betekenis te geven aan de rol en invulling ervan.

Verslag van de reacties van betrokken bij de notitie 'Regie op bouwprojecten'.
Het invullen van de functie van Omgevingsmanager wordt door 100% goed gevonden. In de toelichting wordt aangegeven dat de Omgevingsmanager een centrale rol zou kunnen spelen tussen gemeente, bewoners en een derde partij, bijvoorbeeld bouwers.

Over de vraag of met het aanstellen van een Omgevingsmanager invulling is gegeven aan een aanspreekpunt voor vragen en klachten bij bouwprojecten denken de drie partijen die hebben gereageerd verschillend. 33,3% zegt goed, 33,3% zegt matig, 33,3% zegt slecht. In de toelichting geeft één betrokkene aan dat hij of zij vindt dat de functie nu niet goed wordt ingevuld.

100% van de betrokkenen geeft aan dat ze geen verschil merken in het idee dat ze hebben over of het invullen van de functie van Omgevingsmanager het voor bewoners makkelijker heeft gemaakt om een vraag bij de gemeente neer te leggen over een bouwproject. In de toelichting geeft men aan dat daadkracht en oplossingsgerichtheid ontbreken en dat er geen sprake is van regie of proactieve communicatie. Men vindt dat de inwoners niet in bescherming worden genomen.

Op de vraag of de rollen die een Omgevingsmanager kan spelen, zoals mediator of vraagbaak, voldoende duidelijk zijn voor bewoners geeft één betrokkene aan dat de rol niet bekend is, de andere twee betwijfelen of de rol voldoende bekend is. In de toelichting geeft men aan dat inwoners niet op de functie zijn geattendeerd en dus niet weten dat de functie in het leven is geroepen.

In een algemene toelichting vraagt één betrokkene zich af of de huidige Omgevingsmanager de juiste persoon is voor de functie.

Nabelactie n.a.v. vragenlijst Omgevingsmanagement

Op 4 januari heeft de domeinmanager Publieksservice de bewoners gebeld die in de vragenlijst hadden aangegeven een mondelinge toelichting te willen geven.
Uit de telefonische gesprekken die zijn gevoerd komt een eenduidig en zeer duidelijk beeld naar voren. Tevens is duidelijk geworden dat het raadzaam is om de terminologieën die gehanteerd worden goed te definiëren om spraakverwarring te voorkomen.

Omgevingsmanagement:

> Met omgevingsmanagement bedoelen we het managen van verwachtingen in de omgeving bij bouwinitiatieven en -projecten en in de context van de gemeente Teylingen het meer regie pakken aan de voorkant op deze bouwinitiatieven en –projecten.

Regie:

> Met regie wordt bedoeld: Het maken van meer en duidelijke afspraken met bouwers voordat de vergunningsaanvraag plaatsvindt en het toezien op het naleven van de afspraken. Vooral ter bescherming van omwonenden. Deze afspraken kunnen volgens bewoners gemaakt worden door meer beleidskaders te hebben, of gewoon vanuit een meer proactieve houding.

Omgevingsmanager:

> De accountmanager van de gemeente die zich primair bezig houdt met omgevingsmanagement.

Echter, in de context van de gemeente Teylingen is de omgevingsmanager niet de enige ambtenaar waar omgevingsmanagement plaats zou moeten vinden. Ook projectleiders, beleidsadviseurs en vergunningverleners zouden meer aan omgevingsmanagement bij een eerste aanvraag / principeverzoek en ook tijdens de looptijd van een project moeten doen.

Beelden bewoners:
Met het document Regie op Bouwprojecten en het invullen van de functie van omgevingsmanager is een goede eerste stap gezet om meer regie te pakken maar een echt succes wordt het pas als er echt meer regie aan de voorkant wordt gepakt, voor de start van een bouwproject.

Bij bewoners bestaat het beeld dat:

1. alleen de omgevingsmanager omgevingsmanagement als taak heeft
2. het lastig is om in de organisatie voor vraagstukken de juiste behandelaar te vinden.
3. de omgevingsmanager tegen interne muren aanloopt en onvoldoende mandaat heeft om te handelen.
4. de omgevingsmanager, gelet op punt 1, eerder moet escaleren en (nog) meer naar buiten mag bewegen.
5. als er geen goede afspraken zijn gemaakt met een bouwer (aan de voorkant) het haast ondoenlijk is voor een omgevingsmanager om de ontstane problemen op te lossen
6. de gemeente een steviger positie moet innemen bij projecten van derden en bij inbreidingslocaties
7. er meer afspraken aan de voorkant van een traject gemaakt kunnen worden, zeker bij projecten van derden en bij inbreidingslocaties
8. beleidskaders om het voorafgaande te doen ontbreken en dat men zich afvraagt of hier politiek draagvlak voor is.

Aanbevelingen n.a.v. beelden
Uit de beelden van de bewoners is op te maken dat er nog verbeteringen mogelijk zijn om de functie van Omgevingsmanager beter tot zijn recht te laten komen. De beelden hebben wij vertaald naar de volgende aanbevelingen:

1. Formuleer strakker beleid, strakkere regels die aan een initiatiefnemer voor de start van een project worden meegegeven (en worden bevestigd in de vergunning of in een overeenkomst) waaraan de initiatiefnemer zich moet houden.
2. Maak ook bij niet gemeentelijke initiatieven, waar de gemeente wel een toetsende rol heeft, een ambtenaar integraal verantwoordelijk voor het maken van afspraken voor de start van het project en het naleven daarvan.
3. Wees transparant in wat er wel geregeld kan worden voor de start van een project en wat niet.
4. Verbeter de afstemming tussen Frontoffice (accountmanagement) en de Backoffice.
5. Laat omgevingsmanagement groeien, maak meer ambtenaren hiervoor verantwoordelijk en verstevig de positie van accountmanagement (in dit geval de omgevingsmanager) als poortwachter met meer mandaat.

Conclusie uit de evaluatie:
Het overgrote deel van de betrokkenen ziet de meerwaarde van Omgevingsmanagement. Ook ziet men dat er vanaf april 2020 al het nodige is opgepakt aan projecten. Het grootste deel van de betrokkenen is tevreden over de snelheid waarmee actie wordt ondernomen door de Omgevingsmanager. Ook wordt aangegeven dat contact leggen met de gemeente gemakkelijker is geworden. Er is echter ook nog ruimte voor verbetering. Met name duidelijk communiceren over het bestaan van de functie van Omgevingsmanager en wat deze voor inwoners kan betekenen en wat niet.
Tevens zijn er concrete aanbevelingen naar voren gekomen uit de nabelactie.

Aanpak in vervolg op de conclusie en aanbevelingen
De volgende verbeterpunten worden onder andere opgepakt:
- Er wordt naar inwoners toe actief gecommuniceerd over de functie en rol van de Omgevingsmanager.
- Nu de rol van Omgevingsmanager langer bestaat, is er ook meer kans om aan in het voortraject van projecten betrokken te worden omdat er intern en extern meer bekendheid is over de functie en de Omgevingsmanager ook actief wordt betrokken bij projecten. Inwoners zullen sneller in een vroeg stadium contact opnemen. En bijvoorbeeld Casemanagers die zich met vergunningsaanvragen en principeverzoeken bezig houden waar zij extra communicatie met de omgeving nodig achten, vragen de Omgevingsmanager een rol op zich te nemen bij het project. De rol zal daardoor beter tot zijn recht komen.
- Ook intern blijft communiceren over de functie en rol een aandachtpunt. Als medewerkers de Omgevingsmanager steeds beter en in een vroeg stadium weten te vinden dan krijgt de functie meer waarde. Het doel is ook om hierbij de verbinding tussen Front- en Backoffice in te organisatie te versterken. Het is ook van belang dat intern steeds meer wordt uitgedragen dat omgevingsmanagement niet alleen van de omgevingsmanager is, maar ook van projectleiders, beleidsmedewerkers, vergunningverleners en medewerkers die zijn betrokken tijdens de uitvoering van projecten.
- We bereiden ons voor op de Omgevingswet door middel van Intake- en Omgevingstafels. Initiatiefnemers wordt al aan de Intaketafel meegegeven dat ze de omgeving bij hun plan moeten betrekken. Binnen afzienbare tijd worden naast initiatiefnemers ook belanghebbenden uitgenodigd voor de Omgevingstafel.
- Meer regie hebben voorafgaand aan projecten door het laten opstellen van een BLVC-plan door de initiatiefnemer. Een plan waarmee een initiatiefnemer aangeeft hoe deze omgaat met bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie bij de uitvoer van een (groot) project. Een eerste versie van een BLVC-plan kan al in de eerste fase van een initiatief worden gemaakt waardoor afspraken voorafgaand aan het project worden gemaakt.