Ervaringen digitale snelservice met virtuele plantoetser



Rapport van de pilot in Hattem, Heerde en Oldebroek met de web-service Blitts

Is dit digitale instrument voor virtuele plantoetsing geschikt voor de dienstverlening volgens de snelserviceformule**?**

Werkgroep Blitts

Inhoud

Samenvatting 3
1 Inleiding 4
2 Onderzoek 5
2.1 Onderzoeksvragen 5
2.2 Manier van onderzoeken 5
2.2.1 Pilotgebied 5
2.2.2 Ervaringen en beleving 5
2.3 Analyse van de gegevens 5
2.3.1 Beantwoording onderzoeksvraag 1: Wat is de ervaring voor het toepasbaar maken van onze juridische regels? 7
2.3.2 Verbetert dit instrument de dienstverlening voor 'kleine' omgevingsvergunningen? 7
2.3.3 Gaat de inwoner gebruik maken van 'snelle doe het zelf' aanvragen? 7
2.3.4 Wat vinden gebruikers van deze web-service? 8
2.3.5 Is deze web-service het juiste middel om volgens de beoogde snelserviceformule te werken? 8
2.3.6 Voldoet de web-service aan de verwachtingen en/of is er zicht op voldoende ontwikkeling? 8
3 Conclusie / aanbeveling / voorstel 10
3.1 Conclusie 10
3.2 Aanbevelingen 10
Bijlage 1: Inrichting pilot Blitts 11
Bijlage 2: Ervaringen gebruikers Hattem, Heerde, Oldebroek 12
Bijlage 3: Ervaringen pilot Blitts, casuïstiek 13
Bijlage 4: Gesprekken met andere Blitts-gebruikers 14

Samenvatting

Dit rapport geeft verslag van de ervaringen van een pilot met de web-service Blitts: Een digitale virtuele plantoetser waarmee inwoners snel een vergunning of vergunningvrij-verklaring kunnen krijgen voor hun eenvoudige bouwplan. Er is ervaring opgedaan met de web-service en is er een beeld gevormd over de dienstverlening om voor te sorteren op de zogenoemde snelserviceformule onder de Omgevingswet.

In de praktijk is weinig gebruik gemaakt van Blitts. Uit de ervaring die is opgedaan blijkt dat Blitts voorziet in een kleiner aanbod van situaties dan die voor onze inwoners relevant zijn. Daarnaast blijkt de web-service voor een deel van de doelgroep onvoldoende gebruiksvriendelijk.

Het advies is om niet verder te gaan met Blitts. Dat betekent niet dat we ook stoppen met het werken volgens de snelserviceformule! Feitelijk werken we nu ook al, met de nu beschikbare middelen, in de geest van de snelserviceformule. In de aanloop naar de Omgevingswet zijn we bij het ontwerpen en invoeren van processen en inhoud bezig met het verder voorsorteren hierop. De snelserviceformule als onderdeel van een klantgerichte en servicegerichte basishouding is namelijk minstens zo belangrijk als de eventueel beschikbare middelen. Als de Omgevingswet in werking is getreden, en de webservice Blitts is doorontwikkeld, kunnen we opnieuw onderzoeken en overwegen om gebruik te gaan maken van de virtuele plantoetser.

Kortom: deze web-service vorm van ‘snel’, is nog niet goed genoeg.

1 Inleiding

Een belangrijk fundament voor de dienstverlening onder de Omgevingswet (die 1 januari 2022 in werking treedt) zijn vijf serviceformules. Deze serviceformules geven aan welke dienstverlening inwoners en ondernemers ontvangen. Eén hiervan is de snelserviceformule**,** die als doel heeft dat inwoners bij eenvoudige verbouwingen in en om het huis snel weten of er gebouwd mag worden met of zonder vergunning. Als er een vergunning nodig is, gaat de aanvraag simpel en snel.

Eind november 2019 is vanuit de projectgroep DSO H2O een pilot gestart met Blitts. Voor de uitvoering is de werkgroep Blitts ingezet. Deze werkgroep bestaat uit een vertegenwoordiger uit de projectgroep H2O-DSO en een medewerker uit elk van de H2O gemeenten.

Blitts is een web-service met virtuele plantoetser, inclusief een soort van tekenmodule (zie *Bijlage 1: Inrichting pilot Blitts*). Inwoners kunnen hiermee online hun eenvoudige bouwplan (aanbouw, bijgebouw, dakkapel, erfafscheiding,…) checken op de regels voor vergunningvrij bouwen en als ze dat willen een ‘verklaring vergunningvrij’ van de gemeente krijgen. Als een omgevingsvergunning nodig is kan de inwoner de aanvraag met bijlagen in Blitts samenstellen voor een bouwplan dat past binnen de geldende regels. Deze ‘voorgetoetste’ aanvraag wordt via het omgevingsloket aan de gemeente aangeleverd. De gemeente zorgt dan dat de vergunning binnen 5 werkdagen toegezonden wordt.

Het doel van de pilot is om een beeld te krijgen van - en ervaring op te doen bij het toepasbaar maken van onze juridische regels. Een beeld te vormen over hoe we de dienstverlening bij ‘kleine’ omgevingsvergunningen kunnen verbeteren. Met de pilot hopen we voor te sorteren op de snelserviceformule.

Dit rapport doet verslag van deze ervaringen met- en geeft een beoordeling van - de web-service. Op basis van deze evaluatie kan besloten worden om wel of niet door te gaan met Blitts.

2 Onderzoek

2.1 Onderzoeksvragen

Voor deze evaluatie zijn zes onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat is de ervaring voor het toepasbaar maken van onze juridische regels?
2. Verbetert dit instrument de dienstverlening voor 'kleine' omgevingsvergunningen?
3. Gaat de inwoner gebruik maken van 'snelle doe het zelf' aanvragen?
4. Wat vinden gebruikers van deze web-service?
5. Is deze web-service het juiste middel om volgens de beoogde snelserviceformule te werken?
6. Voldoet de web-service aan de verwachtingen en/of is er zicht op voldoende ontwikkeling?

2.2 Manier van onderzoeken

Om een goed antwoord te geven op de 6 onderzoeksvragen is het volgende gedaan:

A Een half jaar proefdraaien met Blitts in een representatief pilotgebied:
- Vanaf 1 juni tot heden konden inwoners in de betreffende gebieden van de drie gemeenten gebruik maken van de web-service voor eenvoudige bouwplannen.

B Ophalen van ervaringen en beleving:
- Gesprekken met gebruikers (inwoners en collega's).
- Gesprekken met andere Blitts-gebruikers.

2.2.1 Pilotgebied

Door het inrichten van een representatief pilot-gebied kunnen we in de praktijk toetsen of mensen de weg naar een aparte web-service vinden en of hen dit meerwaarde biedt ten opzichte van de reguliere werkwijze (vergunningencheck binnen omgevingsloket en tekeningen laten maken door een deskundige). De gebieden zijn bewust gekozen: daar waar relatief veel 'kleine' bouwwerken gerealiseerd worden. Waarom niet het gehele grondgebied? Dan zouden wij teveel gemeentelijke regels moeten aanleveren (tijd, geld) waarbij de verhouding kosten en baten uit proportie raakt.

2.2.2 Ervaringen en beleving

Naar aanleiding van gebruik van Blitts door inwoners, het verkennen van Blitts middels testaanvragen door gebruikers en het beschouwen van de voorgetoetste aanvragen door collega's hebben wij hun ervaring en beleving opgehaald. Daarnaast nemen wij gesprekken gehad met collega's van andere gemeenten die ook Blitts-gebruiken.

2.3 Analyse van de gegevens

De web-service Blitts is opengesteld op 1 juni 2020. De monitoring voor dit rapport is tot 1 januari 2021. In die periode hebben 86 mensen over de drie gemeenten de web-service bezocht. Dit heeft geresulteerd in 4 vergunningvrij-verklaringen en 1 voorgetoetste omgevingsvergunning (welke later is ingetrokken). In onderstaande tabel 1 zijn de getallen uitgewerkt. Hierin is ook terug te vinden hoeveel aanvragen (bouw) er in pilot-periode bij de gemeenten zijn binnengekomen, waarbij geen gebruik gemaakt is van Blitts. Het is niet exact vast te stellen hoeveel van de ingediende aanvragen via Blitts hadden gekund. Op basis van het geheel van aanvragen en het aantal keren dat Blitts is bezocht lijkt ongeveer de helft van de potentiële Blitts aanvragers de site te hebben gebruikt. Toch zijn er maar een paar aanvragen via Blitts helemaal afgerond.

Omschrijving	Aantal in de pilot periode	Opmerking
Aantal ingekomen aanvragen bouw Totaal	**Ruim 274 waarvan -geschat- ongeveer 90 geschikt zouden kunnen zijn voor Blitts**	**Periode 1 juni 2020 tot 1 januari 2021 drie gemeenten H2O**
Bezoeken website	**86**	
Hattem	25	
Heerde	47	
Oldebroek	14	
Geopend	**7**	**Website geopend maar niet gestart met invullen.**
Hattem	3	
Heerde	1	
Oldebroek	3	
Verklaring vergunningsvrij	**4**	
Hattem	0	
Heerde	3	Waarvan 2 ingetrokken i.v.m. fout resultaat*
Oldebroek	1	
Aanvraag via Blitts	**1**	
Hattem	0	
Heerde	1	Waarvan 1 ingetrokken i.v.m. onjuiste aanvraag**
Oldebroek	0	
Niet ingediend	**17**	**Conclusie (mogelijk / niet mogelijk) gekregen maar niet verder afgerond/ingediend**
Hattem	9	
Heerde	5	
Oldebroek	3	
Gestopt met invullen	**56**	**Na 0-23 vragen uit de vragenboom van Blitts (afmetingen e.d.)**
Hattem	12	
Heerde	36	
Oldebroek	8	

Tabel 1: overzicht gebruik website Blitts vanaf 1 juni – 1 januari

**bij een van de ingetrokken verklaringen vergunningsvrij bleek dat de verklaring onterecht was afgegeven aangezien het beoogde bouwwerk niet vergunningsvrij was. Bij de andere ingetrokken verklaring is geconcludeerd dat de verklaring niet overeen kwam met hetgeen wat de aanvrager dacht aan te vragen.*

*** bij de ingetrokken aanvraag via Blitts bleek dat de aanvraag onterecht bij de gemeente is ingediend. Bij het voortoetsen door Blitts had eruit moeten komen dat een vergunning niet verleend kon worden, omdat deze niet binnen het bestemmingsplan paste.*

Gedurende de proefperiode heeft de werkgroep Blitts maandelijks contact gehad om de voortgang te volgen en ervaringen uit te wisselen.

Andere Blitts-gebruikers zijn: Amstelveen, Assen, Den Haag, De Vallei (Barneveld, Ede, Nijkerk, Scherpenzeel, Wageningen), Dordrecht, Haarlem, Meijerijstad en Zaanstad. Wij hebben ervoor gekozen om de ervaring op te halen bij twee organisaties van soortgelijke omgeving, gemeente Assen en Omgevingsdienst De Vallei. Daarnaast hebben we een gesprek gehad met één van de pioniers: gemeente Zaanstad.

Alle opgedane kennis en verkregen informatie hebben we gebruikt om de zes onderzoeksvragen te beantwoorden. De antwoorden op de vragen geven input voor de conclusies en aanbevelingen welke in hoofdstuk 3 zijn weergegeven.

2.3.1 Beantwoording onderzoeksvraag 1: Wat is de ervaring voor het toepasbaar maken van onze juridische regels?

Er is door de gemeenten zelf geen ervaring opgedaan met het feitelijke omzetten van gemeentelijke juridische regels naar toepasbare regels zoals bedoeld in de Omgevingswet. Blitts heeft dit voor ons gedaan. Als juridische regels niet geschikt genoeg zijn om toepasbaar te maken, kan de aanvraag niet voorgetoetst worden, en dus niet via de web-service aan het omgevingsloket worden aangeboden. Hierom heeft de gemeente Heerde er, bij het bepalen van de pilotgebieden, voor gekozen om de percelen waar welstand van toepassing is uit te sluiten van de pilot. Voor alle drie de gemeenten geldt dat de welstandsnota niet eenvoudig is toe te passen voor de web-service. Uit deze pilot is duidelijk beeld gekregen over het belang en de werkomvang van het maken en invoeren van de toepasbare regels.

2.3.2 Verbetert dit instrument de dienstverlening voor ‘kleine’ omgevingsvergunningen?

De web-service vergt digitale-, rekenkundige- en technisch vaardigheden en inzicht. Dit betekent dat voor een aantal aanvragers hulp van de gemeente of een deskundig adviseur uiteindelijk sneller het passende resultaat geeft. De benadering van maatvoering en plattegronden wijken in Blitts sterk af van de ‘voor de doorsnee klusser’ gebruikelijke manier. De ervaringen van de gebruikers van de pilot zijn beschreven in *Bijlage 2: Ervaringen gebruikers Hattem, Heerde, Oldebroek*. Een beschrijving van de ervaringen met Blitts naar aanleiding van casuïstiek is te vinden in *Bijlage 3: Ervaringen pilot Blitts, casuïstiek.* Als Blitts echt goed zou werken zou het een verbetering kunnen zijn voor dienstverlening bij de ‘kleine’ bouwinitiatieven. Nu wordt de dienstverlening er nog niet opmerkelijk mee verbeterd.

2.3.3 Gaat de inwoner gebruik maken van ‘snelle doe het zelf’ aanvragen?

In het half jaar dat de pilot heeft geduurd heeft een beperkt aantal bezoekers de website bezocht (zie *Tabel 1: overzicht gebruik website Blitts vanaf 1 juni – 1 januari*). Daarnaast blijkt dat deze bezoekers snel of iets later afhaken. Gesprekken met bezoekers bevestigen dat er ook vaak sprake was van kleine bouwplannen die niet pasten binnen de pilot (bijv. Blitts faciliteert wel dakkapel met een plat dak, maar niet aangekapte dakkapellen). De gemeente Hattem heeft een tweede ronde uitgevoerd met bekendmaken van Blitts via de social-media kanalen van de gemeente. Deze tweede ronde heeft geen extra respons en bezoeken gegenereerd. Gezien het aantal inwoners die de website hebben bezocht is er reden om aan te nemen dat er wel een zekere vraag is naar ‘doe het zelf aanvragen’. Het daadwerkelijk gebruiken van de service hangt af van de gebruiksvriendelijkheid en het resultaat.

2.3.4 Wat vinden gebruikers van deze web-service?

Vanuit de gemeente zijn de aanvragers (die via Blits hebben ingediend) actief benaderd en mondeling (per telefoon) gevraagd naar hun ervaringen. Inwoners die mee hebben gedaan aan de pilot geven aan dat het invullen niet gemakkelijk is en dat de geleverde tekeningen een andere situatie weergeven dan ze bedoelden. Anderen waren teleurgesteld dat hun 'kleine' bouwwerk (aangekapte dakkapel) niet paste binnen de mogelijkheden van de pilot.
Ook is het, naar aanleiding van onjuiste resultaten (door zowel onjuiste invulling van inwoners als toetsing door Blitts), noodzakelijk geweest dat de gemeente contact heeft gezocht met inwoners.
Na 1 januari 2021 zijn er in Oldebroek nog een aanvraag en een verklaring vergunningsvrij met behulp van Blitts ingediend. Deze aanvragers zijn benaderd en gevraagd naar hun ervaringen:
"De vindbaarheid is geen probleem, op de website van de gemeente is het goed aangegeven. Het invullen viel nog wel tegen en is minder eenvoudig dan verwacht. Vooral de juiste maatvoering is een aantal keren 'gokken' en kijken wat het programma dan heeft berekend." Op de vraag waarom er werd gekozen om Blitts te gebruiken werd door één aanvrager aangegeven dat het veel tijd scheelt. Geen wachten op een tekenaar (in zijn geval 6 weken) en de toezegging van de gemeente dat binnen 5 dagen de aanvraag is afgehandeld. Verder scheelt het ook nog in de legeskosten. Het kostte wel een aantal uren voordat het helemaal was ingevuld, maar dat had hij er wel voor over. Voor de andere aanvrager geldt ook het voordeel in tijd en de verklaring dat het vergunningsvrij is. Ook deze inwoner vond het invullen van maatvoering niet erg logisch.

2.3.5 Is deze web-service het juiste middel om volgens de beoogde snelserviceformule te werken?

Gelet op de beperkte situaties en bouwwerken waarvoor de web-service gebruikt kan worden, is de web-service nog geen serieus of beter alternatief dan de huidige werkwijze. Buiten de standaard situaties voorziet deze web-service nog niet in een oplossing.
De informatiebalie van de gemeenten biedt wel een service op maat van de klantvraag. De variabele situaties binnen H2O vragen om een dienstverlening waarbij de bereikbaarheid en beschikbaarheid van een deskundige medewerker van de gemeente beter functioneert. Veel voorkomend maatwerk maakt dat de persoonlijke informatie aan de balie nog steeds nodig blijft. Een verdere verkenning hoe een snelservice wel kan worden gerealiseerd blijft nodig.

2.3.6 Voldoet de web-service aan de verwachtingen en/of is er zicht op voldoende ontwikkeling?

Bij de uitwerking van de vorige vragen komt naar voren dat de web-service in onze gemeenten onvoldoende oplossing biedt aan een te kleine groep mensen. Omdat er maar een beperkte groep mensen gebruik heeft gemaakt van de pilot hebben wij contact gezocht met gemeente Assen, de omgevingsdienst De Vallei en de gemeente Zaanstad om onze bevindingen te toetsen. Een overzicht van deze gesprekken zijn toegevoegd in "*Bijlage 4: Gesprekken met andere Blitts-gebruikers*".

Op de vraag aan de leverancier welke ontwikkelingen van de web-service wij kunnen verwachten geeft deze aan:

"Wat belangrijk is om mee te nemen in de evaluatie is dat het verkeer uit jullie gemeenten niet op gang komt, we zien nagenoeg geen verkeer vanaf jullie websites komen, de belangrijkste trigger blijkt social media te zijn, waar we een proef mee hebben gedaan. Bij iedere gemeente waar we evalueren kijken we ook altijd hoeveel aanvragen in de bekeken periode via het OLO zijn gekomen en of deze mensen ook al eerder op BLITTS zijn geweest en van daaruit naar het OLO zijn gegaan. We hebben in vrijwel alle evaluaties gezien dat dit percentage "overloop" bijna verwaarloosbaar is en slechts een enkeling betreft. Ik ben benieuwd hoe dit bij jullie zit. Uiteindelijk hebben we wel te maken met een hele kleine groep mensen die op BLITTS zijn gekomen om het echt goed te kunnen testen. Ik hoop dat de we nog kunnen kijken of er meer te doen is om mensen binnen jullie gemeente

naar ons toe te krijgen. Bijvoorbeeld via een vermelding bij de publicaties of een keer een redactioneel stuk over de applicatie in de lokale krant."

De leverancier geeft aan dat het "verkeer" in onze gemeenten niet op gang komt. Uit onze navraag hierover bij gemeente Assen en omgevingsdienst De Vallei blijkt dat Blitts ook hier weinig wordt gebruikt. Ook de gemeente Zaanstad geeft aan dat het gebruik achter blijft bij de verwachtingen en bedoeling.

"Qua ontwikkelingen gebeurt er veel. Ik zal een aantal van de belangrijkste zaken opsommen:
- gebruiksvriendelijkheid vragenlijst verbeterd;
- lengte en intelligentie vragenlijsten verbeterd;
- meer producten erbij;
- koppeling LAVS voor asbestmeldingen;
- koppeling DSO-LV tbv toepasbare regels, vragenbomen en indieningsservice;"

Er is ons geen beeld gegeven van de termijn waarbinnen deze verbeteringen zijn doorgevoerd.

3 Conclusie / aanbeveling / voorstel

3.1 Conclusie

Er is te weinig gebruik gemaakt van het daadwerkelijk aanvragen via de Blitts webservice. De reden lijkt te zijn dat de web-service onvoldoende gebruiksvriendelijk overkomt voor de inwoner. Uit de aantallen blijkt dat de website goed vindbaar is, maar dat slechts een paar gebruikers alle stappen in Blitts afhandelen om tot een eindproduct te komen. Deze pilot geeft als praktijkervaring niet het beeld dat de web-service de bedoelde waarde heeft voor dienstverlening volgens de snelserviceformule. Zolang de regels van de gemeente nog niet volledig digitaal toepasbaar zijn gemaakt is de inzet van 'baliemedewerkers' onmisbaar.

Maximaal digitaal werken vraagt eerst om het digitaal toepasbaar maken van de regels, daarna kan gekeken naar een goed middel om het beschikbaar te stellen aan de inwoner.

3.2 Aanbevelingen

De conclusie resulteert in de volgende aanbevelingen:

1. Stop met de web-service Blitts;
2. Ontwikkel de toepasbare regels zoals bedoeld in de Omgevingswet gericht op het werken met de snelserviceformule;
3. Gebruik de snelserviceformule bij het inrichten van de Omgevingswet-processen;
4. Verken de mogelijkheden van het invoeren van digitale plantoetsing via een web-service als de bovengenoemde verbeteringen zijn uitgevoerd.

Bijlage 1: Inrichting pilot Blitts

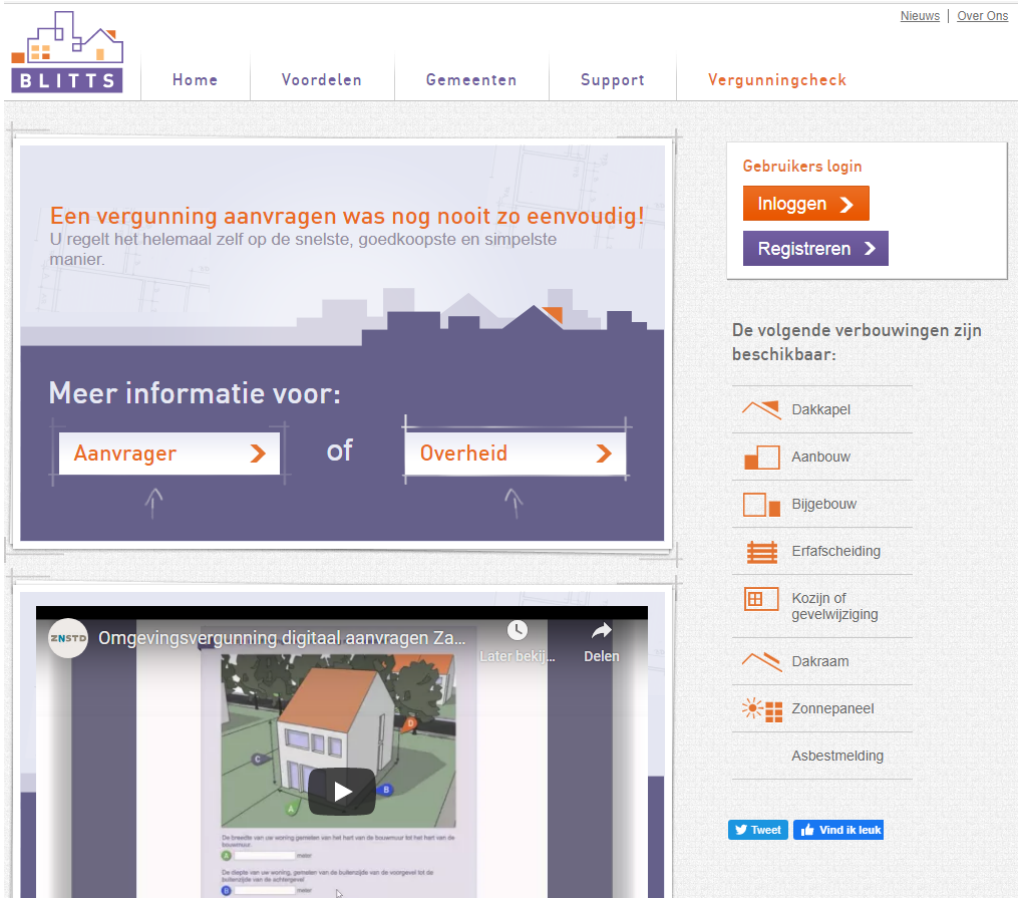
De web-service Blitts

Met deze digitale service is bedoeld dat de inwoner de mogelijkheid wordt geboden om zelf een klein bouwinitiatief aan te vragen en vergund te krijgen **of** een verklaring vergunningvrij te verkrijgen als er geen vergunning nodig is. Een digitale service die versnelling geeft in het vergunningenproces omdat de aanvraag alleen wordt ingediend als de check uitwijst dat het plan past binnen de op het gevraagde adres geldende regels.
De demo presentatie van Blitts startte met deze dia:



Inrichting pilot

Voor alle drie de gemeenten zijn pilot-gebieden ingericht waarbij de gemeentelijke regels (bestemmingsplannen en welstandsnota) per adres verwerkt zijn binnen de webervice van Blitts. Met een persbericht (en via social media) is de pilot Blitts aangekondigd in alle drie de gemeenten. De gemeentelijke legesverordeningen zijn aangepast: voor een voorgetoetste vergunning betaal je minder leges. Op de gemeentelijke websites is informatie te vinden over Blitts en kunnen inwoners via een link op de website van Blitts komen. Het programma start met:



Bijlage 2: Ervaringen gebruikers Hattem, Heerde, Oldebroek

Door de ervaringen van de gebruikers met de pilot hebben we de indruk dat de web-service nog niet voldoende is ontwikkeld.

Hieronder benoemen we deze ervaringen puntsgewijs. Deze ervaringen komen overeen met de ervaringen van de andere Blitts-gebruikers die wij gesproken hebben (*Bijlage 3: Gesprekken met andere Blitts-gebruikers*).

De web-service:

- is goed vindbaar (gelet op het totaal aantal bezoekers), maar kennelijk onvoldoende gebruiksvriendelijk gezien het aantal gebruikers dat na een aantal (soms een paar) vragen stopt;
- is niet volledig zijn en/of heeft een te grote marge (fout) in de aangeleverde informatie met betrekking tot maatvoering;
- gaat nog teveel uit van veel voorkomende standaard oplossingen en veel voorkomende projectmatig gebouwde woningen. Dit past niet bij de H2O gemeenten met hun grote variatie in type, opzet en situatie van de bebouwde omgeving. Veel situaties en typen bouwwerken, zoals niet rechthoekige percelen, aangekapte dakkapellen e.d. kunnen nog niet via de web-service worden aangevraagd. Een reden voor ‘proevers’ om af te haken;
- voorziet in een check op vergunningvrij bouwen die door de landelijke voorziening Omgevingsloket (straks DSO) toegankelijker, beter en completer wordt gedaan. Van de vergunningcheck in het Omgevingsloket kan de inwoner ook een pdf downloaden met de complete ingevulde vraag- en antwoordlijst. Dit is kosteloos en toont voldoende aan wat de inwoner mag. Het is echter geen ‘getekende verklaring van de gemeente’, waar Blitts wel in voorziet;
- gebruikt terminologie die niet altijd aansluit op wet- en regelgeving waardoor verwarring ontstaat;
- bevat nog basale fouten, zo werd bijvoorbeeld het ‘zijerf’ niet als zodanig herkend;
- is beperkt in type / uitvoering van bouwwerken, een aangekapte dakkapel kan bijvoorbeeld niet worden aangevraagd;
- helpdesk-ondersteuning van Blitts is vaak slecht bereikbaar en daardoor komen vragen over de web-service toch bij de gemeente terecht;
- belooft een vergunningaanvraag met check op de ingevulde gegevens en het resultaat. In praktijk wordt deze check niet, of in elk geval niet met het juiste resultaat, uitgevoerd.

Bijlage 3: Ervaringen pilot Blitts, casuïstiek

Adres 1, Heerde

Op 1 juni 2020 is er door Blitts een 'verklaring vergunningvrij' afgegeven voor een overkapping. Vanuit de gemeente is er een check gedaan op de juistheid van deze verklaring. Geconcludeerd is dat de overkapping niet is gelegen in het achtererfgebied en dus niet vergunningsvrij is. De verklaring is dus ten onrechte afgegeven. Blitts gaf aan dat er dan dus een aanvraag moest worden ingediend. De gemeente Heerde concludeerde dat de gevraagde overkapping niet binnen het bestemmingsplan past, en dat een voorgetoetste aanvraag via Blitts dan dus ook niet tot de mogelijkheden behoorde.

Dit is besproken met onze contactpersoon bij Blitts. Hij gaf aan de aanvraag onjuist is ingevuld, de screening vanuit Blitts beter had gemoeten en dat het niet herkennen van het achtererfgebied een eenmalige fout in het systeem was welke inmiddels verholpen is. Blitts heeft contact opgenomen met de aanvrager en laten weten dat de verklaring ongeldig is.

Halverwege september hebben wij via Blitts een aanvraag omgevingsvergunning ontvangen voor dezelfde overkapping. Wij waren verrast door de aanvraag, omdat dit een door Blitts voorgetoetse aanvraag zou moeten zijn. Wij hadden aan Blitts echter al aangegeven dat een derglijke overkapping niet in het bestemmingsplan past en dat een aanvraag dus ook niet via Blitts kan worden gedaan. Blitts bleek telefonisch slecht bereikbaar. Uiteindelijk contact gekregen met Blitts en aanvragers zijn door Blitts geïnformeerd. De aanvraag is half oktober door Blitts ingetrokken.

Voor de aanvrager is dit een vervelende situatie geweest. Als ze in eerste instantie een informatiegesprek hadden gevoerd met de gemeente hadden ze gelijk duidelijkheid gehad over de (on)mogelijkheden. Uiteindelijk zijn ze 4,5 maand bezig geweest voor iets wat ook in half uur uitgelegd kon worden.

<u>Constateringen:</u>
Blitts heeft in deze casus flinke steken laten vallen. Er is tot twee keer toe geen behoorlijke controle geweest op de aanvraag. Er zat een fout in het systeem waardoor het achtererfgebied niet juist werd weergegeven. Daarnaast was Blitts slecht (telefonisch) bereikbaar.

Adres 2, Heerde

Op 10 juni ontvingen wij van Blitts de vraag of een adres toch mocht worden meegenomen in onze pilot Blitts. Het desbetreffende adres was bewust uitgesloten van de pilot, omdat het een zogenaamde 'postzegel bestemmingsplan' betreft. De reden van uitsluiting is dat aan dergelijke bestemmingsplannen vaak extra voorwaarden kleven (middels een voorwaardelijke verplichting) over de landschappelijke/erfinrichting.

Geconcludeerd is dat deze voorwaarden niet golden voor het betreffende perceel en dat het daarom een aanvraag via Blitts kon worden gedaan. Uiteindelijk is er via Blitts een verklaring vergunningvrij voor dit adres afgegeven.

Adres 3, Heerde

Op 10 november ontvingen wij een melding via Blitts dat er een verklaring vergunningvrij was afgegeven. Diezelfde dag ontvingen wij ook een mail van de aanvrager waarin deze aangaf dat de verklaring niet overeenkomt met hetgeen hij wilde realiseren.

Geconcludeerd is dat de locatie van het bouwwerk wordt 'verplaatst' in het tekenprogramma van Blitts. De tekening klopte dus niet met de aanvrager opgegeven maten. Het lukt niet om contact te krijgen met de helpdesk van Blitts. Het gewenste bouwwerk kon gelukkig wel vergunningsvrij worden gebouwd.

Bijlage 4: Gesprekken met andere Blitts-gebruikers

Ervaringen 1:
Deze gemeente is een jaar geleden gestart met een pilot Blitts. Net als bij ons in opmars naar de Omgevingswet om de snelservice-formule vorm te geven.

Hun pilot beperkt zich tot bepaalde gebieden in deze gemeente en alleen voor dakkapellen en bijgebouwen. Tot nu toe zijn er 2 aanvragen via de web-service ingediend bij de gemeente.

Enerzijds verwachten ze dat dit komt door de onbekendheid van de web-service bij het publiek (ze hebben hier een paar keer in het huis-aan-huis-blad aandacht aan gegeven). Anderzijds is de indruk dat inwoners het ook lastig vinden om te gebruiken. De BAG-beheerder vindt de kwaliteit van het tekenwerk niet geschikt voor het BAG-beheer. Er staat een evaluatie gepland voor dit jaar, maar de vraag is of ze daar aan toe komen. Ze hebben geen lijst bij Blitts gevraagd waaruit blijkt hoeveel mensen de weg naar de webservice hebben gevonden en hierop een account hebben aangemaakt.

Ervaringen 2:
Deze gemeenten willen in een pilot ervaren hoe en in hoeverre het programma Blitts een positieve bijdrage levert om de beoogde verbetering van de dienstverlening, volgens de snelserviceformule, te faciliteren.

De gemeenten hebben daarbij ervaren dat het toepassen van de web-service maar voor een zeer beperkt deel van de bouwactiviteiten werkt. Het programma gaat nog teveel uit van de wat meer ‘standaard’ bouwsituaties terwijl in De Vallei gemeenten veel variabele situaties voorkomen. Verder blijkt dat uit de verkregen informatie niet altijd een betrouwbare (passend binnen de geldende regels) conclusie volgt. De bij de aanvraag geleverde afbeeldingen/tekeningen zijn van onvoldoende niveau en technisch niet altijd juist. De claim dat dit de aanvrager een besparing oplevert is niet terecht omdat een bouwbedrijf/ leverancier na het verkrijgen van de vergunning nog altijd zelf de benodigde technische tekening moet maken voordat de bouwactiviteit uitgevoerd kan worden.

De web service is minder gebruiksvriendelijk en eenvoudig dan wordt voorgesteld. Vraag is wat de toekomstvisie / verwachting is in de ontwikkeling van Blitts. Als dat zorgt voor een product waarbij de genoemde beperkingen en onjuistheden zijn weggenomen kan het bijdragen aan een verbetering van dienstverlening volgens de snelserviceformule. Tot die tijd is er weinig argument om Blitts in te zetten.

Vanuit de doelstelling om een snelservice te bieden voor de inwoner kan beter worden ingezet op een dienstverlening in de vorm van een assistentie bij het invullen / samenstellen van een complete en ontvankelijke aanvraag. Praktisch verwachten ze op die inspanning meer rendement omdat een goede aanvraag in de afhandeling geen vertraging meer krijgt.

Conclusie van de gemeenten is dat het programma Blitts geen verbluffende meerwaarde biedt boven het omgevingsloket en op onderdelen minder compleet is. Zij overwegen met Blitts te stoppen.

Ervaringen 3:
Er is gesproken met de projectleider over de ervaringen met Blitts in deze gemeente. Zij zijn als één van de eerste gemeenten met Blitts gestart. Ze hebben een jaar nodig gehad voor het goed invoeren en overgroeien van de kinderziektes. In die periode is duidelijk geworden dat beleidsregels echt eerst goed moeten zijn uitgewerkt in toepasbare regels anders werkt het 'afvangen' met Blitts niet.

Nu is de stand als volgt:

- Het aantal gebruikers blijft achter bij de verwachting;
- De webservice is vooral geschikt voor de grotere nieuwbouwwijken waar 'de dakkapel van de buren wordt gekopieerd';
- Het vraagt een acceptatie van een zeker risico voor 'missers' met bouwwerken die toch niet zo bedoeld waren;
- Het is een focus op lastenverlichting voor de inwoner;
- De kwaliteit is niet het hoogste goed. Zaanstad heeft een managementkeuze gemaakt dat er geen toezicht is op dit soort 'kleine bouwwerken'. De voorgetoetste aanvraag hoeft voor hen daarom niet van een technisch hoge kwaliteit te zijn;
- Zaanstad heeft eerste jaar promotie gedaan voor Blitts. Nu doen ze dat niet meer, maar is Blitts 'gewoon' goed zichtbaar op hun gemeentelijke website;
- Er wordt meer inspanning verwacht op een aansluiting van Blitts in DSO (Digitaal Stelsel Omgevingswet). Zij verwachten dat Blitts dan wel meerwaarde gaat krijgen;
- Het voordeel van de webservice is er eigenlijk alleen als er een voldoende 'bulk' is van een zelfde soort aanvragen.