gemeente
Haarlemmermeer

raadsvoorstel

Onderwerp	RKC Onderzoek Dienstverlening bij vergunningen
Portefeuillehouder	Marianne Schuurmans-Wijdeven
Steller	Margo Rosdorff
Collegevergadering	
Raadsvergadering	
Raadsvoorstelnummer	2021.5336132

De raad wordt voorgesteld om:

1. Een gesprek met het college, ambtenaren, inwoners, ondernemers en de Omgevingsdienst te initiëren over het *Ja, mits* principe en de principes van de Omgevingswet. Hierin de obstakels te bespreken die het *Ja, mits* principe in de weg staan en hoe deze weg te nemen zijn.
2. Het college te verzoeken een plan van actie te maken 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).

2. Samenvatting

Wat willen we bereiken?

Het onderwerp 'dienstverlening bij vergunningen' bleek bij een inventarisatie van de RKC de belangstelling van de gemeenteraad te genieten en voldoet aan de onderzoekscriteria van de RKC. In het bijzonder is de raad geïnteresseerd hoe de aanvragers van vergunningen, zowel inwoners als ondernemers, de dienstverlening van de gemeente ervaren. De RKC heeft daarom een onderzoek uitgevoerd naar de vergunningen waarmee inwoners en ondernemers het meest te maken hebben: de bouwvergunning. Het doel was om de interne werkprocessen naast de beleving van de inwoners en ondernemers te leggen en daaruit suggesties voor verbetering te destilleren. De resultaten zijn vastgelegd in het feitenrapport van onderzoeksbureau SIRA. De feiten zijn in het ambtelijk wederhoor op juistheid getoetst. In het bestuurlijk wederhoor heeft het college een reactie gegeven op de conclusies en aanbevelingen van de RKC. De bestuurlijke reactie is opgenomen in de RKC nota *Maatwerk zonder willekeur?* die de RKC samen met het onderliggende feitenrapport op 3 november heeft aangeboden aan de raad.

De RKC doet in haar RKC nota naar aanleiding van de bevindingen uit het feitenrapport twee aanbevelingen. De raad wordt in dit raadsvoorstel voorgesteld deze aanbevelingen over te nemen en te (laten) implementeren.

Wat gaan we daarvoor doen?
De RKC heeft onderzoeksbureau SIRA opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren. Met behulp van deskresearch en interviews bij de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD) en de gemeente zijn de interne werkprocessen in kaart gebracht. Om de ervaringen van inwoners en ondernemers met het aanvragen van een omgevingsvergunning voor bouwen in beeld te brengen, is in dit onderzoek de klantreismethodiek toegepast. Via diepte-interviews hebben onderzoeker en inwoner of ondernemer het proces stap voor stap nagelopen, en hebben ze genoteerd op welke momenten zich knelpunten of juist positieve ervaringen voordeden.

De Omgevingswet zal veel invloed hebben op de (organisatie van) de dienstverlening: een voorbeeld is een nieuw Omgevingsloket dat de bestaande aanvraagvoorzieningen vervangt. De Omgevingswet moet onder meer leiden tot meer kwaliteit van de leefomgeving, meer keuzevrijheid voor ondernemers, kortere procedures en lagere lasten voor burgers, ondernemers en overheden. Onder de Omgevingswet is de raad verantwoordelijk voor het vaststellen van de Omgevingsvisie en het Omgevingsplan. Naast wettelijke regelgeving bepaalt hij hoe strak de kaders zijn bij het verlenen van een omgevingsvergunning voor bouwen. Dit heeft invloed op de balans tussen rechtmatigheid en menselijke maat. Lossere kaders bieden meer ruimte bij het aanvraagproces om de principes van de Omgevingswet vorm te geven. Er zijn dan meer mogelijkheden voor gemeente en OD om mee te bewegen met de wens van de inwoner respectievelijk ondernemer. Bij strakke kaders komen de regels (systeemwereld) eerder in beeld.

Uit het onderzoek blijkt dat de samenwerking tussen de gemeente en de OD verder verbeterd kan worden om vertragingen, onduidelijkheden en extra werk voor inwoners en ondernemers te voorkomen. Daarnaast constateert de RKC dat een goede ketensamenwerking met andere bestuursorganen zoals provincie en Hoogheemraadschap belangrijk is. Deze samenwerking wordt met de komst van de Omgevingswet nog belangrijker. Tegelijkertijd concludeert de RKC dat de samenwerking tijdens het behandelen van aanvragen nog niet optimaal is.

De ervaren dienstverlening door inwoners en ondernemers is getoetst aan landelijke normen van het Bewijs van Goede Dienst. De RKC constateert dat de gemeente aan sommige criteria uit het Bewijs van Goede Dienst wel, en aan andere niet voldoet[1]:

- Op de criteria 'actualiteit van informatie', 'dienstverlening met de menselijke maat' en 'checklist minder regels' scoort de gemeente voldoende.

[1] Zie voor een toelichting paragraaf 2.5 van deze RKC nota.

- Op de criteria 'voldoen aan aanvraagtermijnen', 'volledigheid van verzoeken en aanvragen' en 'professionaliteit' scoort de gemeente onvoldoende.

Het onderzoek levert verder diverse oplossingsrichtingen voor de verbetering van het proces van dienstverlening bij gemeente en OD, die ook bijdragen aan een goede implementatie van de Omgevingswet. Deze staan beschreven in het rapport van SIRA, dat het onderzoek voor de RKC heeft uitgevoerd[2].

Het streven van het college is om het *Ja, mits* principe in de dienstverlening aan inwoners en ondernemers leidend te laten zijn: medewerkers van de gemeente en de OD (als opdrachtnemer van de gemeente) hanteren een persoonlijke benadering, proberen de inwoner centraal te stellen en zetten zich in om problemen op te lossen. De medewerkers van de gemeente en de OD die aanvragen in de praktijk behandelen, ervaren echter ook obstakels om het faciliterende *Ja, mits* principe toe te passen. Er zijn vele inhoudelijke aspecten, belangen en wettelijke regels die vergunningverleners moeten afwegen als inwoners en ondernemers een vergunningsaanvraag doen. Het leveren van dienstverlening met de menselijke maat kan op gespannen voet staan met de eisen van de systeemwereld (regels en wetten). Verwachtingen kunnen daardoor niet altijd worden waargemaakt.

Wat mag het kosten?
De RKC bekostigt haar onderzoeken uit het aan haar door de raad toegekende budget (Programma 1, 'Bestuur' in de Programmabegroting).

Wie is daarvoor verantwoordelijk?
De RKC is verantwoordelijk voor (de uitvoering van) het onderzoek, de conclusies uit het onderzoek en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen, evenals de presentatie van de resultaten in een informatieve bijeenkomst voor de raad. Minstens vier keer per jaar vindt overleg plaats tussen de klankbordgroep met raadsleden en de RKC. De klankbordgroep adviseert de RKC over de onderzoeksvraag en over de bruikbaarheid van de aanbevelingen. Verder is de burgemeester door de raad aangewezen als liaison tussen gemeenteraad, college van B&W en RKC. Conform artikel 30a van het Reglement van Orde van de gemeenteraad wordt een raadsvoorstel inzake een rekenkameronderzoek geschreven en ingediend onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de raad.

Het college van B&W is verantwoordelijk voor de voorbereiding van de besluitvorming en de uitvoering van de besluiten. De gemeenteraad stelt de kaders vast waarbinnen een en ander uitgevoerd dient te worden.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

---

[2] Zie bijlage, pagina 37-50.

De gemeenteraad wordt via de planning- en controlcyclus geïnformeerd. Ook voert de RKC zelf na circa drie jaar vervolgonderzoek uit om na te gaan of de door de raad overgenomen aanbevelingen daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Toelichting bij de aanbevelingen

Aanbeveling 1 – Initieer een gesprek over het Ja, mits principe en de principes van de Omgevingswet
Het feitenrapport van SIRA geeft concrete handvatten om dit gesprek aan te gaan. In hoofdstuk drie staan klantreizen (casussen) met de daarbij ervaren knelpunten beschreven. Hoofdstuk vier biedt mogelijke oplossingsrichtingen.

Aanbeveling 2 – Verzoek het college een plan van actie te maken
Gebruik hierbij het gesprek met de raad, ambtenaren, inwoners, ondernemers en de Omgevingsdienst (zie aanbeveling 1) en de aanbevelingen uit het feitenrapport van SIRA[3] als basis. Besteed in het plan van actie in ieder geval aandacht aan:

- Het precies formuleren van de principes *(wat verstaan we onder de principes?)*.
- De concrete doelen bij het hanteren van de principes *(wat streven we na met de principes?)*.
- De gevolgen van het hanteren van deze principes voor het aanvraagproces van een vergunning en voor werkprocessen binnen en tussen de ambtelijke organisatie en de Omgevingsdienst *(wat betekenen deze principes voor hoe we ons organiseren?)*.
- De ruimte van professionals om zelfstandig de principes te hanteren inclusief de hulp die ze krijgen bij dilemma's, zoals strijdigheid met wetten of regels *(hoe stellen we professionals in staat te werken met de principes?)*.
- De rol van de gemeenteraad bij het vaststellen en hanteren van de principes, bijvoorbeeld als gemeentelijke regels botsen met de principes *(wanneer en hoe is de raad aan zet bij de principes?)*.
- Het monitoren en verbeteren van de uitvoeringspraktijk *(hoe volgt de gemeente hoe ze de principes in de praktijk toepast en hoe leert ze hiervan?)*.

3. Ondertekening

Hoogachtend,
Burgemeester van de gemeente Haarlemmermeer,

Marianne Schuurmans-Wijdeven

Bijlage(n): RKC nota Maatwerk zonder willekeur? / Feitenrapport van SIRA

[3] Zie pagina 37-50.