

Beantwoording art. 33 vragen

Datum b&w:	21 april 2020
Onderwerp:	Dienstverlening en VAB gemeente Bernheze
Portefeuillehouder:	Marieke Moorman
Indiener vraag:	CDA
Heesch, 21 april 2020	

Inleiding

Op 19 maart 2020 heeft het CDA schriftelijke vragen gesteld over de dienstverlening en beleid voor Vrijkomende Agrarische Bedrijfslocatie (VAB). In de toelichting op de schriftelijke vragen geeft het CDA aan dat zij in het afgelopen half jaar te vaak het geluid van inwoners van Bernheze ontvangen dat de dienstverlening en voortgang van vergunningverlening, principeverzoeken, bestemmingsplanwijzigingen en dergelijken zeer te wensen overlaat. Bijgaand de beantwoording van deze vragen.

Beantwoording vragen

1. Is het college op de hoogte van de onvrede en problematiek bij een groot aantal initiatiefnemers?

Ja, college is op de hoogte en is ook bekend met de oorzaken van eventuele achterstand. We betreuren dat zowel bestuur als raad dit soort signalen ontvangen en dat er onvrede is. We zijn ook op de hoogte van de vele wisselingen in het personeelsbestand, waardoor onvrede zou kunnen ontstaan. We proberen dat gericht op te lossen in samenspraak tussen college en organisatie.

2. Is er voldoende ambtelijke capaciteit om de vele aanvragen te behandelen, mede gelet op de grote opgave van bijvoorbeeld de omgevingswet en de inzet die dit vraagt?

We hebben een compacte organisatie, dus grote opgaven vragen soms om extra capaciteit, waarbij we ook juist graag kennis willen borgen. We bekijken steeds welke keuzes we kunnen en moeten maken. In de Kadernota 2021 laten we zien wat onze ambities zijn en wat dit vraagt aan ambtelijke capaciteit. Wat betreft de omgevingswet hebben we te maken gehad met het opstappen van de programmamanager omgevingswet eind 2019. Per 1 februari 2020 is een nieuwe programmamanager aangesteld. Hij monitort onder andere de gevraagde inzet en de voortgang van het programma omgevingswet. Voor ruimtelijke ontwikkelingen is per 8 april 2020 een kwartiermaker aangesteld. Zij kijkt onder andere naar de benodigde formatie en verbetering van de werkprocessen om tot een betere behandeling van de vele aanvragen te komen.

3. Wanneer wordt het paraplubestemmingsplan VAB daadwerkelijk gerepareerd? Hoe ver bent u hier mee? En waarom is dit tot op heden nog uitgebleven?

Vanwege wisselingen in het personeelsbestand kon dit dossier niet direct opgepakt worden. Inmiddels is dit dossier begin maart weer met prioriteit opgepakt. Voor het einde van het tweede kwartaal start de procedure om dit bestemmingsplan te repareren. Hiermee kan snel na het zomerreces van de gemeenteraad het bestemmingsplan ter vaststelling aan de gemeenteraad aangeboden worden. Tot op heden zijn er slechts twee dossiers waarvan bekend is dat deze hebben moeten wachten op de reparatie van het VAB-bestemmingsplan. In beide gevallen wordt maatwerk geleverd.



4. Is/wordt er ook een 'klanttevredenheidsonderzoek' gedaan bijvoorbeeld na aanvraag en behandeling van een omgevingsvergunning? En zo ja, wat zijn daar de resultaten van? En zo nee, wilt u in overweging nemen om dit mogelijk in te voeren om het niveau van dienstverlening in beeld te brengen voor de gemeenteraad?

Er wordt geen 'klanttevredenheidsonderzoek' gedaan na aanvraag en behandeling van een omgevingsvergunning. Wel werken we mee met een aantal benchmarks en onderzoeken als 'Waar staat je gemeente'. Op 26 maart is met een notitie ter informatie het eindrapport van de burgerpeiling op raadsnet geplaatst. Een onderdeel van deze peiling gaat over de dienstverlening van de gemeente. De algehele dienstverlening wordt met een 6,75 als voldoende beoordeeld (tegen 6,74 vergelijkbare gemeenten, 6,77 Nederland). Een ruime meerderheid is positief over de dienstverlening, het meest tevreden zijn ze over de deskundigheid het minst tevreden zijn ze over de toegankelijkheid en afhandeling. We scoren op deze onderdelen iets lager dan de benchmark.

Ons uitgangspunt in onze visie van dienstverlening is dat we het belangrijk vinden dat inwoners erop kunnen vertrouwen dat ze op tijd, met betrokkenheid en op deskundige wijze worden geholpen. In het uitvoeringsprogramma van onze visie op dienstverlening en communicatie gaan we hieraan het komende jaar extra aandacht besteden.

5. Bent u voldoende in staat om op basis van de huidige fte's de opgelopen achterstanden op zeer korte termijn in te lopen en daarnaast in de toekomst de dienstverlening op peil te houden?

We zijn op dit moment aan het bekijken wat we nodig hebben voor het werk dat er ligt en de ambities die we nog willen waarmaken en welke keuzes we daarin nog kunnen maken. Dat kan betekenen dat we tijdelijk of structureel extra capaciteit nodig hebben. We komen hier bij de behandeling van de kadernota bij u op terug.

Wat betreft de principeverzoeken is een team ingericht, inclusief externe experts, die die achterstand in principeverzoeken aan het wegwerken is. De termijn van reageren ligt momenteel op een gemiddelde van drie maanden. Principeverzoeken zijn vaak complex ingericht. Voor een goede en gedegen afhandeling daarvan zijn we afhankelijk van meerdere adviezen. Een kortere reactietermijn betekent een oppervlakkiger antwoord en dat komt de klantvriendelijkheid niet ten goede.