



VVTH+ op weg naar (nog) betere dienst- verlening

MARGRATEN, JANUARI 2022

Inhoud

Vragen stellen mag gerust
tussendoor of na de presentatie...

1. Verbeterplan VVTH+

2. Prestaties VVTH+ 2021 afgezet tegen
Uitvoeringsprogramma (UP) 2021

3. Omgevingswet

4. Private kwaliteitsborging

5. De uitdaging voor 2022: organiseren in balans

6. Vragen? Stel ze!

Doel Verbeterplan VVTH+:

- Tevreden klanten
- Tevreden bestuurders
- Tevreden medewerkers



Verbeterplan VVTH+

Wat hebben we gedaan?

Terugdringen ziekteverzuim (was 30%)

Ontwikkelen stuurinformatie

Vergroten resultaatsturing

Hulpstructuur teamontwikkeling (trekkers)

Dienstverlening organiseren binnen team

Project dienstverlening

Wat zijn we aan het doen?

Permanent meten klanttevredenheid

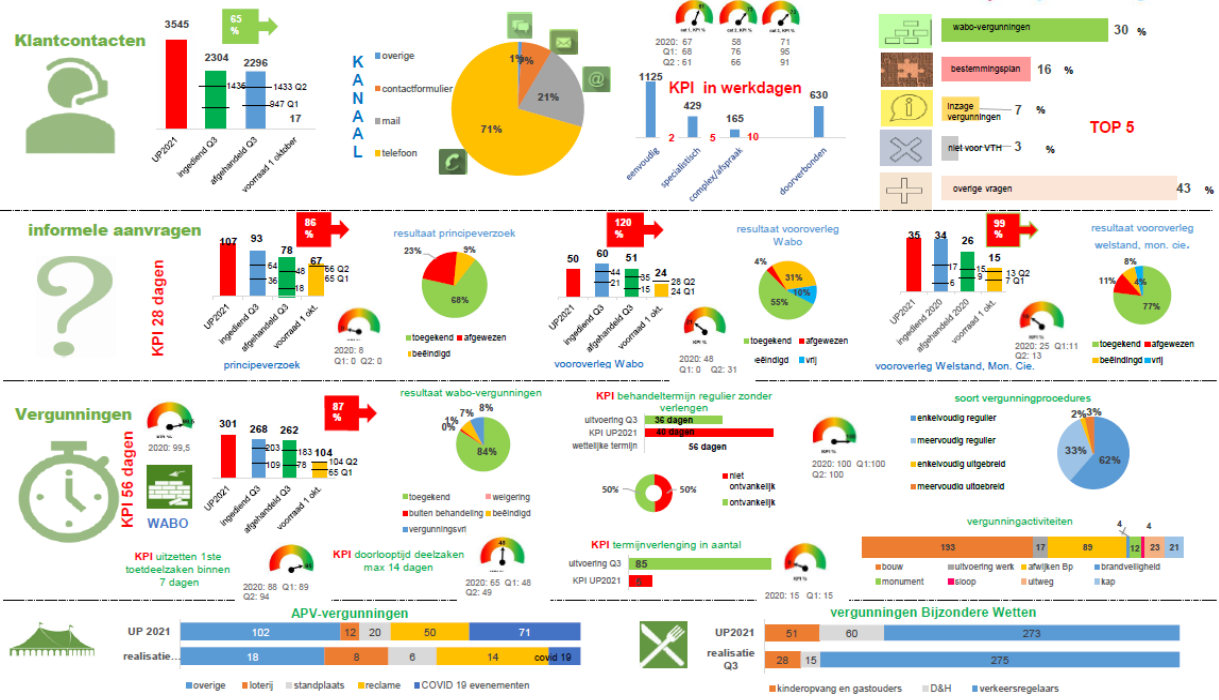
E-M Academie: verhogen kennisniveau

Vergroten van zelforganisatie en afbouw hiërarchie (TOEM)

Dienstverlening 2.0: pilots en klantarena's

Invoering Squit 20/20, Omgevingswet, Wkb

Rapportage Q3 2021 VVTH+ cumulatief



Prestaties VVTH+ in 2021 (op hoofdlijnen)

Afgezet tegen uitvoeringsprogramma 2021

Cijfers dienstverlening (basis Q3)

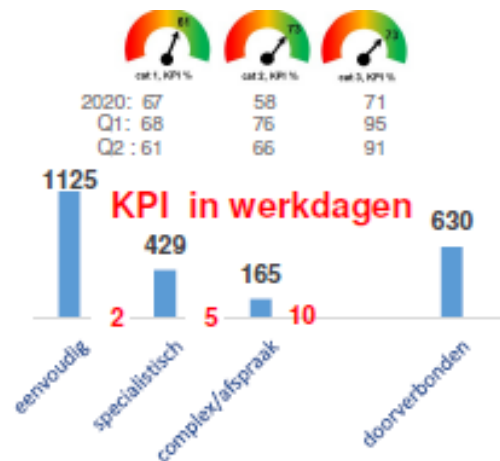
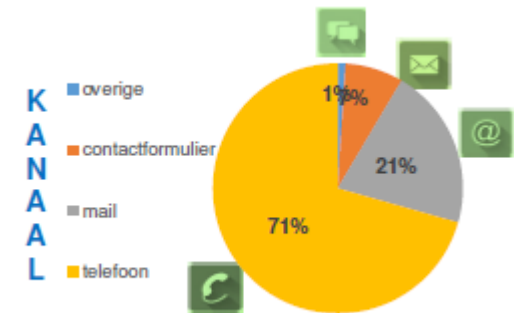
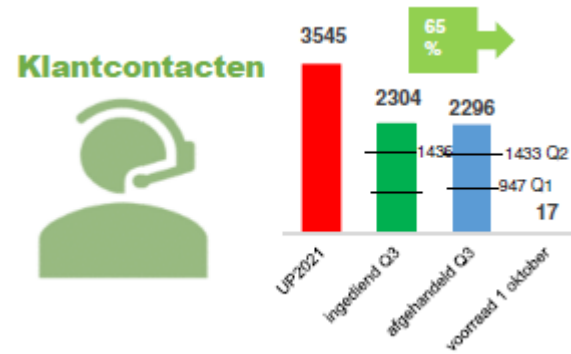
Klantcontacten blijven iets achter bij de ramingen

Heel veel klanten bellen ons en kiezen voor persoonlijk contact

Er is nog ruimte voor verbetering in doorlooptijden

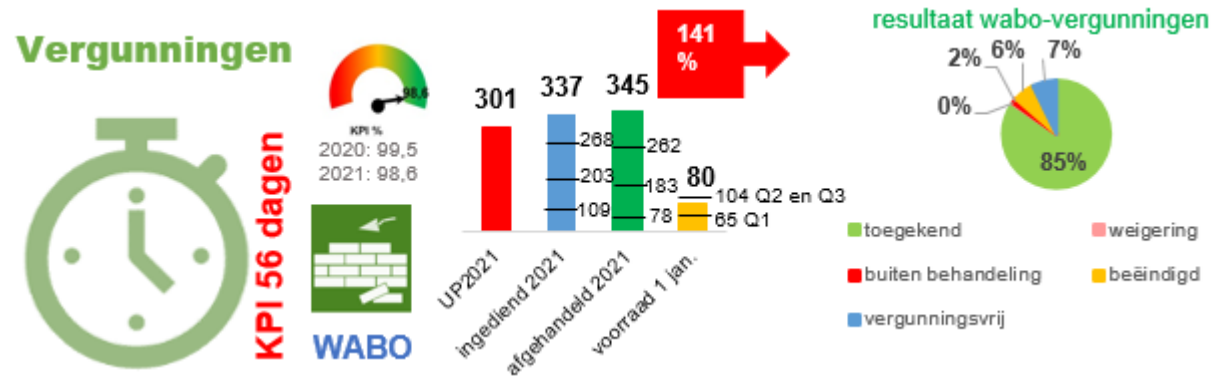
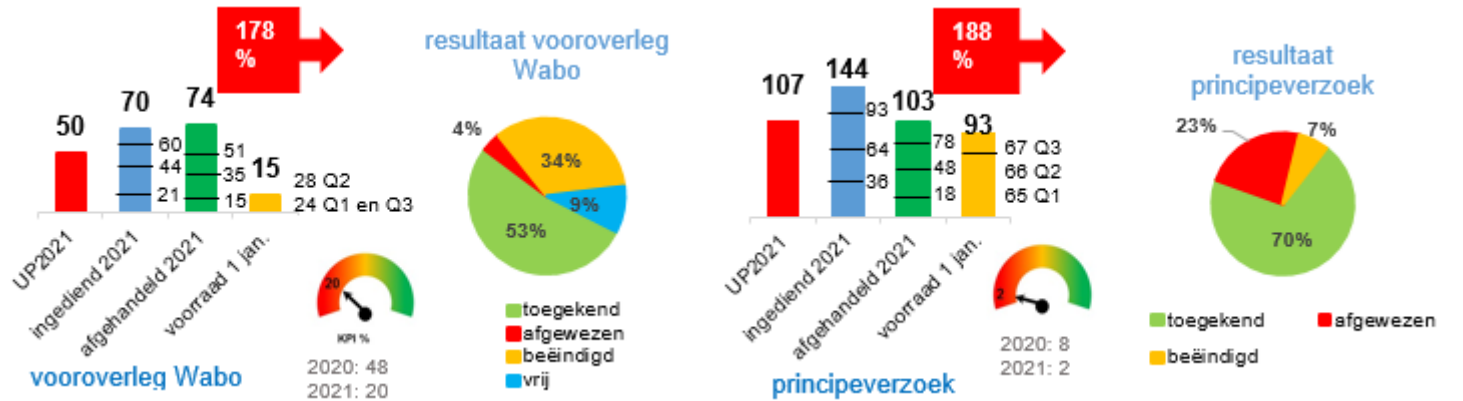
Meeste vragen over Wabo-vergunningen en bestemmingsplan

Eerste (voorzichtige) cijfer klanttevredenheid: 7,9

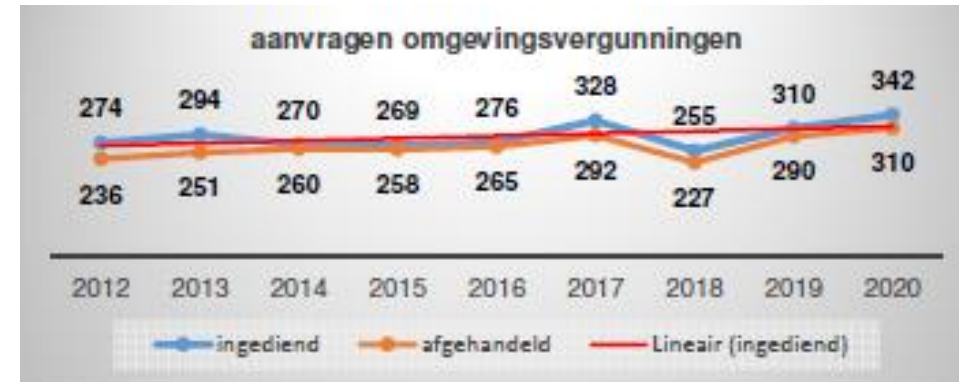


Welk beeld zien we verder (basis Q4)?

- Meer vooroverleggen Wabo dan geraamd (70 ipv 50)
- Veel meer principeverzoeken dan geraamd (144 ipv 107)
- Veel meer bestemmingsplannen dan geraamd (41 ipv 25)
- Veel meer vergunningaanvragen dan geraamd (337 ipv 301)
- Circa 50% aanvragen is ontvankelijk



Welke trends zien we (t/m 2020)?



Er komt dus fors meer werk...

Wat betekent dat?

Lange(re) doorlooptijden voor klanten, meer kans op mopperende klanten

Drukt door in de keten: meer vooroverleg en meer principeverzoeken leidt tot meer bestemmingsplannen en meer Wabo-aanvragen, leidt tot meer bezwaar en beroep en tot meer toezicht en handhaving

Hoge werkdruk medewerkers (dreigend ziekteverzuim)

Druk op de markt: het is heel lastig om goede en ervaren mensen te vinden

Interventies

WAT HEBBEN WE AL GEDAAN?

Processen zoveel als mogelijk geLEANed

Beperkte toetsing Wabo-aanvragen
vooruitlopend op Wkb

Onderscheid in beperkte of integrale toets
principeverzoeken

Leges zoveel mogelijk kostendekkend

Inzet extra leges voor extra personeel

WAT ZIJN WE AAN HET DOEN?

Invoering Squit 20/20

Blijven zoeken naar mogelijkheden om
processen efficiënter te maken: continu
verbeteren

Permanent meten klanttevredenheid

Inzet extra middelen begroting 2022

Invoering Omgevingswet en Wet
kwaliteitsborging (Wkb)

Omgevingswet

Met de raad willen we de mogelijkheden bekijken om eventueel samen – raads werkgroep - de voorbereidingen te starten over een aantal onderdelen waar nadere besluitvorming (voorzien vóór 1 juli) in de gemeenteraad voor nodig is.

Aanmeldingen via griffie bij Jef Rutten vóór 19 januari as.

* gevallen van buitenplanse omgevingsplanactiviteiten waarvoor de raad adviesrecht heeft

* gevallen van buitenplanse omgevingsplanactiviteiten waarvoor participatie verplicht is

* delegatie aan het college om het omgevingsplan te wijzigen



Invoeringsdatum: 1 juli 2022 ?



Er wordt o.a. gewerkt aan de omgevingsvisie, verordeningen, digitalisering, opleidingen

Wet kwaliteitsborging (Wkb)

Inwerkingtreding gelijktijdig met Omgevingswet

Als gevolg van deze nieuwe wet zullen de taken rondom de vergunningverlening en het toezicht gaan veranderen en zal een extra taak voor de handhaving ontstaan. Dit heeft gevolgen voor de formatieomvang, de legesinkomsten en de rol van de gemeente

Onder de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen dragen partijen in de bouw zelf zorg voor het voldoen aan de voorschriften van het Bouwbesluit

Welstandnota - bestemmingsplan – bouwverordening blijft bij gemeente

Wet kwaliteitsborging (2)

Model E-M is getoetst door Vereniging Bouw- & Woningtoezicht Nederland en wordt nu door andere gemeenten gebruikt

Gevolgen:

Toetsing Bouwbesluit en constructieve toets: - 1.100 uur (ODN)

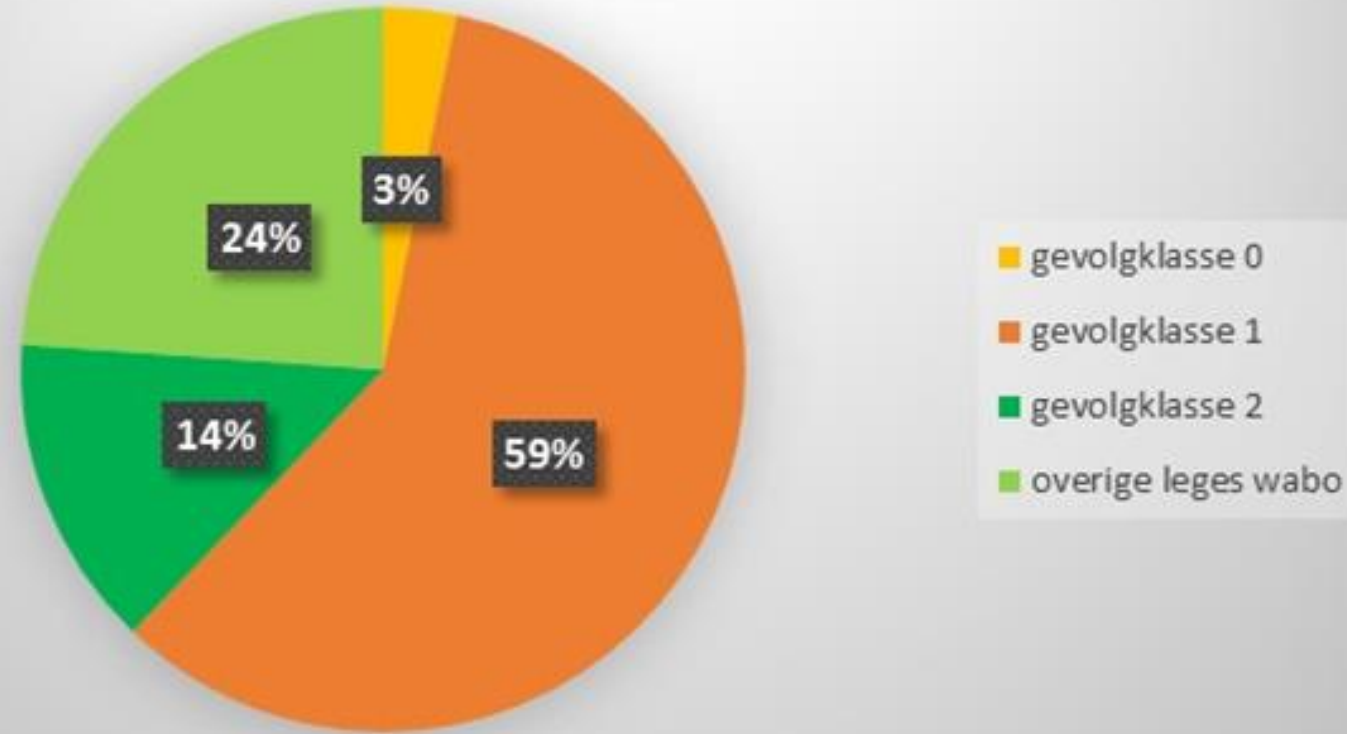
Casemanagement: -100 uur

Bouwtoezicht: -1.000 uur (nog keuzes maken)

Handhaving: +500 uur

Op deze wetswijzigingen is in het verleden al geanticipeerd (de winstpakker is al genomen)!

Gevolgen legesinkomsten Wkb



Wet kwaliteitsborging (3)

Gevolgen voor legesinkomsten (verwerkt in begroting 2022):

De uitdaging voor 2022?

Doorontwikkelen en organiseren in balans zodat er sprake is en blijft van:

- Tevreden klanten
- Tevreden bestuurders
- Tevreden medewerkers





Vragen? Stel ze gerust!

En bedankt voor uw aandacht!