

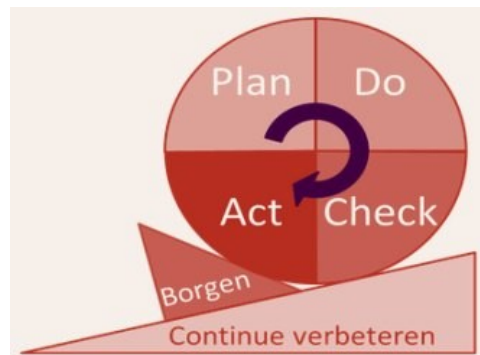
Evaluatie vergunningverlening Wabo 2016

1 Inleiding

Het college stelt de Evaluatie vergunningverlening Wabo 2016 vast op grond van de Wet ruimtelijke ordening (artikel 10.1, lid 2), de Verordening kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving Wabo (vastgesteld door de raad op 22 maart 2016) en de daarin opgenomen kwaliteitscriteria 2.1 (procescriteria; onderdeel 1, Rapportage en evaluatie). Deze evaluatie geeft een verslag van de in 2016 uitgevoerde activiteiten, hoe zich dit verhoudt tot de voorgenomen activiteiten en in hoeverre de activiteiten bijgedragen hebben tot het bereiken van de gestelde doelen.

Waarom deze evaluatie

Deze verantwoording van inzet, prestaties en resultaten rondom het proces van vergunningverlening van de Wabo is een essentieel onderdeel in het werken aan continue kwaliteitsverbetering. Hebben we uitgevoerd wat we van plan waren zoals beschreven in het Uitvoeringsprogramma (UPV 2016)? Waren onze activiteiten in lijn met onze visie en hebben ze bijgedragen aan het doel van de Wabo: beschermen van de kwaliteit van de (leef)omgeving en verbeteren waar mogelijk.



Transitie naar Omgevingswet

In 2016 trok na enkele jaren recessie, duidelijk de economie weer aan. Er kwamen 25% meer aanvragen binnen dan in voorgaande jaren. Grote inspanning is verricht om de aanvragen goed en klantgericht af te handelen. Daarnaast hebben we weer mooie stappen kunnen zetten in de (continue) verbetering van ons werken, zowel procesmatig als in een klantgerichte houding. Met name betreft dit het steeds meer eigen maken van de meer adviserende rol (dan sec toetsend), het vanzelfsprekend worden van veranderde werkprocessen en –afspraken en monitoring van resultaten en werkvoorraad. Wel hebben we door het aanzienlijk grotere aantal aanvragen minder verbeteringen kunnen doorvoeren dan we ons hadden voorgenomen. Dit betreft dan met name verbeteringen die eerst behoorlijke extra inspanning (met name in tijd) vragen voor ze tot verbetering leiden zoals een 'slimme' vergunning (geautomatiseerd opgebouwd uit deeladviezen), het maken van voorlichtingsmateriaal over vereiste indieningsgegevens (sterk afhankelijk aard project), monitoring werkvoorraad.

Onze professionele klanten ervaren de verbeteringen ook daadwerkelijk in de praktijk zoals blijkt uit het eind 2016 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek waarin zij aangeven duidelijke verbeteringen in het laatste jaar te hebben ervaren. Gemiddeld scoren zij de dienstverlening met een ruime 7, een prachtig resultaat!



Het verbeterproces van afgelopen jaren kwam voort uit de in werking treding van de Wabo in 2010. Steeds meer richten we ons nu op verbeteringen in het kader van de komende Omgevingswet. We borgen de verdere ontwikkeling van de vergunningverlening in een deelproject van de implementatie van de Omgevingswet.

De bredere context van deze wet biedt kansen om de onderdelen van de vergunningverlening buiten de directe invloedssfeer van het team Omgevingsplannen en Vergunningen te verbeteren.

Reikwijdte evaluatie

Het zwaartepunt van Wabo-vergunningverlening in Rheden ligt bij de activiteiten bouwen, slopen en handelingen in strijdig met regels ruimtelijke ordening (hierna: strijdig gebruik). De vergunningverlening is daarom met name rond deze activiteiten georganiseerd en daarmee ook deze evaluatie. De vergunningverlening omvat daarbij het hele traject van informeren, vooroverleg, beoordelen aanvraag en melding en afhandelen bezwaar en beroep.

Leeswijzer evaluatie

Hoofdstuk 2 beschrijft de prestaties van de reguliere uitvoering van de vergunningverlening (going concern) in producten. Hoofdstuk 3 beschrijft de activiteiten in het kader van de continue verbetering (growing concern). Hoofdstuk 4 beschrijft de evaluatie van de vergunningverlening overall. De drie hoofdstukken samen omhelzen de (relevante) punten onder 1.1 van de Kwaliteitscriteria 2.1.

2 Prestaties vergunningverlening Wabo

We hebben de prestaties van de Wabo-vergunningverlening beschreven naar het aantal ontvangen aanvragen, meldingen en informatieverzoeken, naar het resultaat van doorlopen procedures en naar hoe lang we ermee bezig zijn.

Een plan of idee doorloopt een informele en een formele fase. In de informele fase (voortraject) is een initiatiefnemer zich aan het oriënteren naar de mogelijkheden voor zijn plan en wanneer een vergunning vereist, naar welke gegevens hij nodig heeft. De formele fase (vergunningtraject) betreft de wettelijke procedure vanaf het indienen van een aanvraag of melding. Ten behoeve van de planning en monitoring hebben we de aanvragen, meldingen en informatieverzoeken onderverdeeld in zeven producten:

- korte, eenvoudige en complexere informatieverzoeken (respectievelijk categorie 1, 2 en 3),
- niet bouw of strijdig gebruik vergunningen en meldingen (categorie 4) en
- eenvoudige, middelgrote en omvangrijke aanvragen en meldingen (respectievelijk categorie 5, 6 en 7).

Klantregisseurs zijn verantwoordelijk voor een goede communicatie en de voortgang van het proces. Zaakcoördinatoren zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke beoordeling.

2.1 Aantal producten per categorie en tijdsbesteding

Vergunningen en meldingen

Tabel 1 geeft het aantal ingekomen aanvragen omgevingsvergunning en meldingen sloop, milieu en brandveilig gebruik samen in de periode 2013-2016. Opvallend is de grote toename van het aantal aanvragen en meldingen in 2016 als gevolg van de weer aantrekkende economie.

Tabel 1 Aantal producten

Product	2016	2015	2014	2013
Omgevingsvergunning	364	293	293	370
Melding (sloop, milieu en brandveilig gebruik)	288	218	230	227
Totaal	652	511	523	597

Informatieverzoeken

Tabel 2 geeft het aantal ingekomen verzoeken om informatie en vooroverleg in de periode 2013-2016 weer. Kleine informatieverzoeken zoals vragen over wat wel of niet mogelijk is op een locatie of wat de stand van zaken is in een procedure, worden geregistreerd vanaf mei 2016. Gemiddeld per maand zijn dit ongeveer 320 verzoeken, geëxtrapoleerd naar het hele jaar betekent dit 3850 verzoeken.

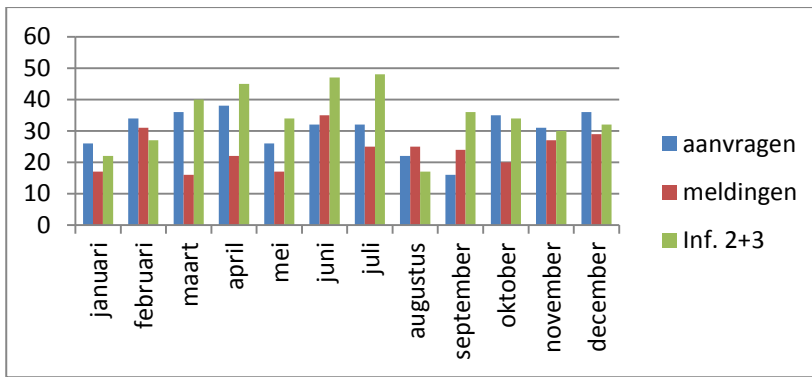
De verschillende producten in het voortraject zijn in 2015 opnieuw beschreven en ingedeeld. De eerdere voortoets is qua omvang vergelijkbaar met een categorie 3 – informatievraag. Voor de vergelijking met voorgaande jaren is daarom voor 2013 en 2014 het aantal voortoetsen weergegeven, voor 2015 zijn het zowel voortoetsen als categorie 3-informatievragen.

Tabel 2 Aantal informatieverzoeken (inclusief vooroverleg)

Product	2016	2015	2014	2013
Informatieverzoek kort (categorie 1)	3850	Niet geregistreerd		
Informatieverzoek eenvoudig (categorie 2)	179	476	Niet geregistreerd	
Informatieverzoek complexer (categorie 3)	296	200	163	90

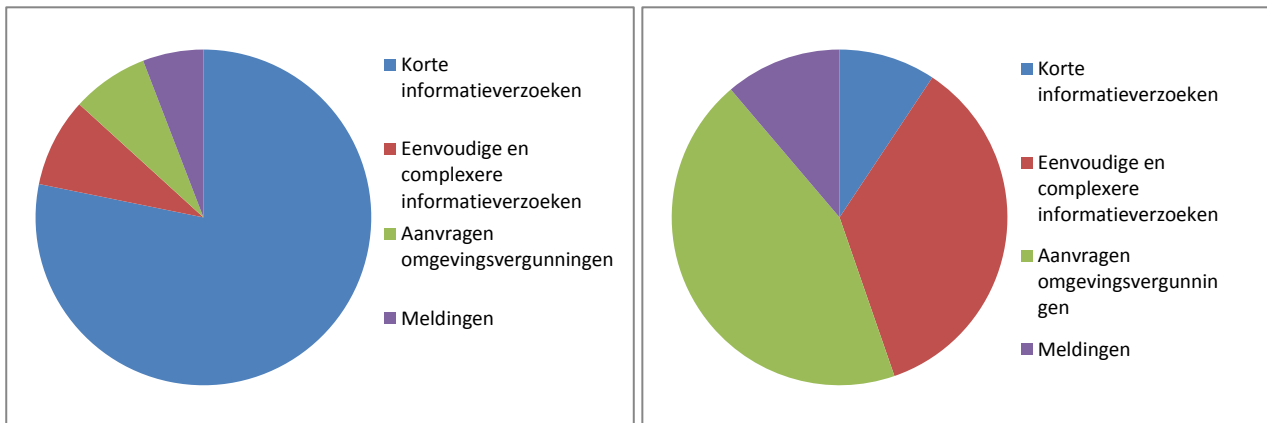
Verdeling van de aanvragen en verzoeken over het jaar

Figuur 1 geeft de verdeling van de aanvragen, meldingen en informatieverzoeken (categorie 2 en 3) over het jaar weer. Rond mei (veel feestdagen) en in de zomerperiode komen er minder aanvragen binnen. In de weken voorafgaand is juist drukker. De kleine informatieverzoeken vertonen een vergelijkbaar verloop, zij het dat de afname in de zomerperiode maar gering is.

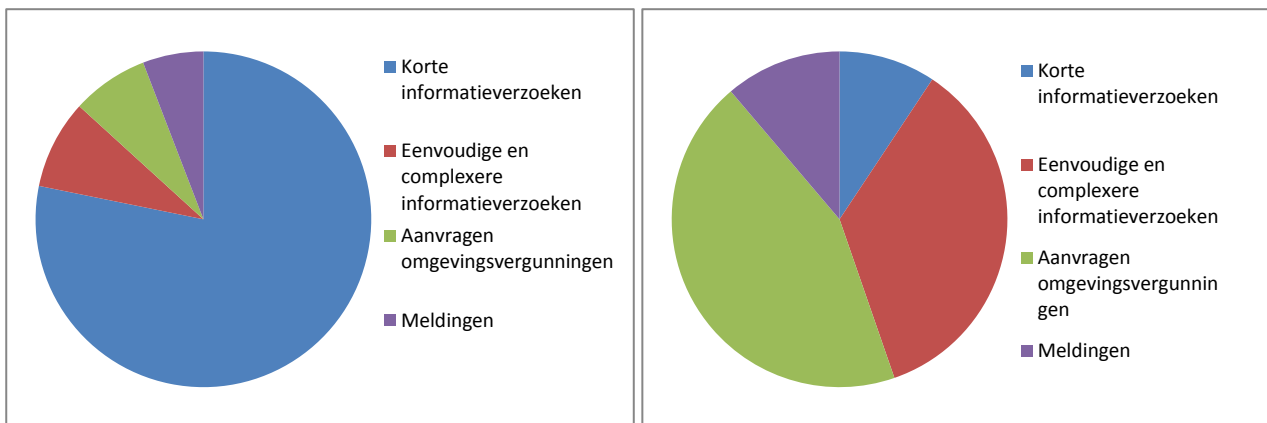


Figuur 1 Verdeling aanvragen over het jaar

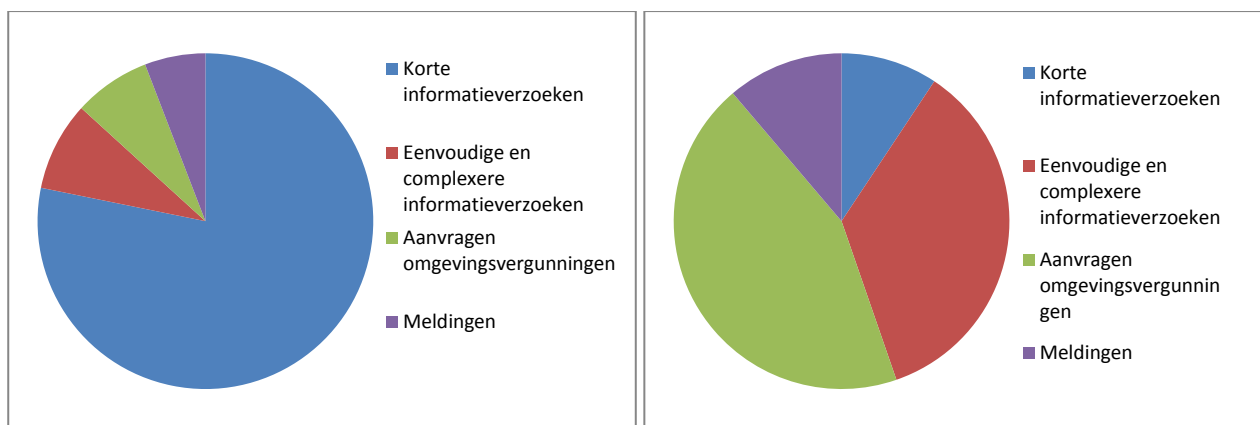
Ruim 75% van de producten zijn korte informatiebezoeken. We besteden hier ongeveer 10% van de tijd aan. Andersom, besteden we 80% van de tijd aan ongeveer 20% van de producten. Dit zijn de aanvragen, sloopmeldingen en eenvoudige en complexere informatieverzoeken (inclusief de juridische uren).



Figuur 2 Ruim 75% van de producten zijn korte informatiebezoeken. We besteden hier ongeveer 10% van de tijd aan. Andersom, besteden we 80% van de tijd aan ongeveer 20% van de producten. Dit zijn de aanvragen, sloopmeldingen en eenvoudige en complexere informatieverzoeken (inclusief de juridische uren).



Figuur 2 geeft de onderlinge verhouding van de producten in respectievelijk aantallen (links) en tijdbesteding (rechts) weer. Ruim 75% van de producten zijn korte informatiebezoeken. We besteden hier ongeveer 10% van de tijd aan. Andersom, besteden we 80% van de tijd aan ongeveer 20% van de producten. Dit zijn de aanvragen, sloopmeldingen en eenvoudige en complexere informatieverzoeken (inclusief de juridische uren).



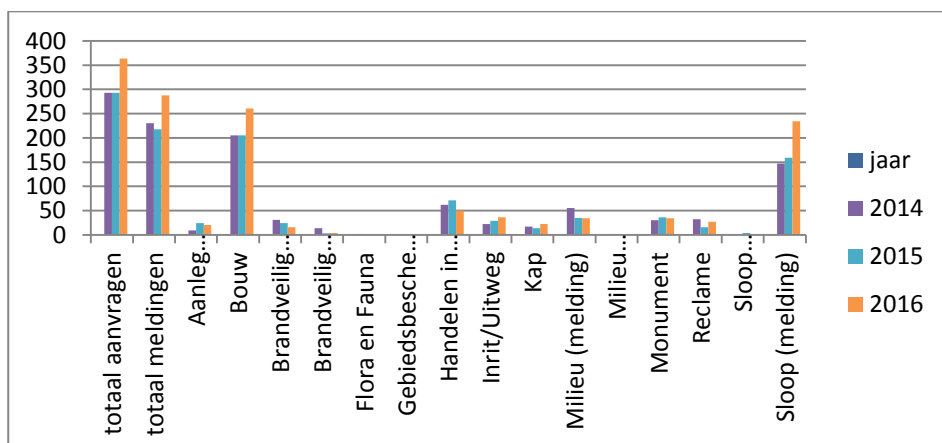
Figuur 2 Verdeling soort producten naar aantal (links) en tijdbesteding in uren (rechts)

Voortraject

Sinds april 2016 wordt geregistreerd of er een zogenaamd voortraject is geweest voor een ingediende aanvraag. Dit is in ongeveer 50% van de afgehandelde aanvragen het geval.

Overzicht aanvragen per activiteit

In Tabel 3 zijn de ingekomen aanvragen gedifferentieerd naar aangevraagde activiteit. Ongeveer 2/3 van de aanvragen betreft een enkelvoudige aanvraag, 1/3 betreft een meervoudige aanvraag. Van de aanvragen bevat ruim 70% de activiteit bouw. Deze verhoudingen zijn over de jaren ongeveer gelijk.



Figuur 3 Aanvragen per activiteit

Tabel 3 Overzicht aanvragen per soort activiteit

Activiteiten 2014-2016	Aanvraag- melding	Aanvragen per activiteit																
		jaar	totaal aanvragen	totaal meldingen	Aanleg	Bouw	Brandveilig gebruik (mld)	Brandveilig gebruik (vrg)	Flora en Fauna	Gebiedsbescherming	Handelen is m. regels RO	Inrit/Uitweg	Kap	Milieu (melding)	Milieu (vergunning)	Monument	Reclame	Sloop (vergunning)
Totaal aanvragen	2014	293	230	9	205	31	14	2	1	62	22	17	55	2	30	32	1	147
	2015	293	218	24	211	24	3		1	71	29	14	35		36	16	4	159
	2016	364	288	20	261	16	4		1	50	36	22	34	1	34	27		234
	Tov 2015	24%	32%	-17%	27%	-33%	33%			-30%	24%	57%	-3%					+47%

Aantal digitale en analoge aanvragen

Tabel 4 geeft weer hoeveel aanvragen digitaal binnenkomen via het Omgevingsloket. Ongeveer driekwart van de aanvragen en verzoeken kwam in 2014 digitaal binnen. In 2016 is dit opgelopen naar 85%. Van

de overige aanvragen wordt ongeveer de helft via de e-mail ontvangen en de andere helft op papier. Voor e-mail wordt gekozen bijvoorbeeld wanneer al een vooroverleg via e-mail is doorlopen of wanneer e-herkenning niet werkt.

Tabel 4 Aantal digitale en analoge aanvragen

% producten digitaal ingediend (via Omgevingsloket resp. e-mail)	2014	2015	2016
Aanvraag omgevingsvergunning	73%	81%	85% resp. 7%
Melding sloop en brandveilig gebruik	79%	92%	95% resp. 2%

Resultaat afhandeling aanvragen

Tabel 5 geeft weer wat het 'resultaat' is van de ingediende aanvragen. Het merendeel van de aanvragen wordt toegekend.

Tabel 5 Resultaat afhandeling aanvragen

	2014		2015		2016	
Resultaat	Aantal	In %	Aantal	In %	Aantal	In %
Aanvraag (deels) toegekend	229	78%	227	77%	290	80%
Aanvraag geweigerd	7	2%	6	2%	1	0%
Aanvraag buiten behandeling gelaten	10	3%	8	3%	2	1%
Aanvraag vergunningvrij	6	2%	0	0%	9	2%
Aanvraag ingetrokken of foutief ingediend	41	14%	41	14%	36	10%
Aanvraag omgezet naar vooroverleg					19	5%
Nog in behandeling			4	1%	7	2%
Totaal	293		293		364	

Vragen aanvullende gegevens

Wanneer in een aanvraag wezenlijke gegevens ontbreken, waardoor een aanvraag niet voldoende getoetst kan worden, wordt de aanvrager om aanvullende gegevens verzocht. In 2016 was dit 127 keer, ongeveer de helft van de aanvragen. Wanneer een voortraject is doorlopen, wordt iets minder vaak om aanvullende gegevens verzocht. In 2016 is 121x aanvullende gegevens in een reguliere procedure gevraagd. Dit is in 44% van de procedures (in 2015 ongeveer 50%). Bij de invoering van de Wabo betrof dit 80%.

Evaluatie

Toename aantal ingekomen aanvragen en informatieverzoeken

In 2016 zijn aanzienlijk meer aanvragen en (sloop)meldingen ontvangen dan in voorgaande jaren (25-30%), met name kleinere bouwprojecten. Dit is het positieve effect van de weer toegenomen economie na enkele jaren van recessie.

Er was niet gerekend op een dergelijke grote toename van aanvragen. Daarbij bleek ook de beschikbare capaciteit beperkter dan voorzien door privé-omstandigheden, ziekte en vertrek van medewerkers. Dit heeft dan ook extra inspanning gevraagd van de medewerkers. Gezocht is naar extra externe ondersteuning, maar door de aantrekkende markt is geen geschikte kandidaat gevonden. Prioriteit is gegeven aan de afhandeling van de aanvragen, meldingen en informatieverzoeken boven de uitvoering van alle voorgenoemde verbeteringen.

Registratie korte informatieverzoeken

Het aantal kleine informatieverzoeken (categorie 1) was eerder onbekend. Voor 2016 was dit ruwweg geschat op ruim 200. Gaandeweg 2016 bleken we dit aantal erg onderschat te hebben (3850 in werkelijkheid). Het merendeel van deze verzoeken is telefonisch.

Registratie van deze verzoeken maakte het grote aantal ervan duidelijk. Telefoontjes verstoren daarbij sterk de focus bij andere taken. In het werkproces is gaandeweg 2016 structureel ruimte gecreëerd voor deze verzoeken en is het aannemen van de telefoon in blokken 'verdeeld' over de klantregisseurs.

De telefonische vragen zijn vaak nog weinig specifiek ('mag ik een schuurtje in de achtertuin bouwen'). Om deze vragen te kunnen beantwoorden, is vaak (ruwe schatting 70%) meer informatie nodig over de locatie en context. We verwijzen dan naar ons voortoets-formulier op www.rheden.nl. De laagdrempeligheid wordt gewaardeerd, maar voor de klant is het niet bevredigend. Zij zijn immers via het telefoonteam doorverbonden naar de vakafdeling en verwachten daardoor een concreet antwoord.

Ook worden veel vragen gesteld over de voortgang van de afhandeling van met name aanvragen. In het klanttevredenheidsonderzoek hebben de professionele klanten aangegeven erg geholpen te worden met inzicht in de status van hun aanvraag in ons afhandelsysteem (een soort van 'track en trace'). Dit zal diverse telefoontjes voorkomen. Gevoel is dat nog meer korte vragen beter op een andere manier beantwoord kunnen worden. Registratie van de aard van de telefoontjes over een korte periode zal hierin meer inzicht verschaffen.



Digitaal of op papier aanvragen

Wij werken vrijwel volledig digitaal. Wanneer aanvragen op papier ontvangen worden, worden ze direct gescand en verder zoveel mogelijk digitaal afgehandeld. Redenen om op papier een aanvraag in te dienen zijn het niet willen of kunnen gebruiken van DigiD of e-herkenning (ondernemers) of het simpelweg eenvoudiger kunnen invullen op papier bij een kleine aanvraag. Meestal wil men onze antwoorden wel digitaal ontvangen.

Voor een lean-werkproces is 100% digitale aanvragen wenselijk. Het maakt de kans op fouten minder, vooral rond de intake en het archiveren. Vanuit gastheerschap willen we (gemeentebreed) echter de papieren aanvraag mogelijk blijven houden. Komende jaren zal het percentage vanzelf stijgen door de algemene verdergaande digitalisering, verbeteringen rond DigiD en e-herkenning en de Omgevingswet. Extra eigen inspanning op nog meer digitale aanvragen lijkt daarom op dit moment niet zinvol. Wel vereist het extra aandacht voor de aanvragen die op papier binnenkomen. Overigens speelt dit in de hele organisatie. Onderzocht wordt hoe het op diverse manieren ontvangen van informatie (multichannel) goed gefaciliteerd kan worden.

Streven naar te vergunnen aanvragen

We proberen zoveel mogelijk te voorkomen dat een aanvraag geweigerd moet worden door via (voor)overleg te komen tot een aanvraag die toegekend kan worden. Dit lukt steeds beter en is terug te zien in het afnemende aantal weigeringen en aanvragen die buiten behandeling worden gelaten, maar ook in het aantal ingetrokken aanvragen. Dit betreft meestal aanvragen die nog aanpassing vereisen om toegekend te kunnen worden en zijn daarom in overleg met de aanvrager ingetrokken. Een deel van deze aanvragen wordt omgezet in een verzoek om een voortraject, zodat eerst de mogelijkheden voor het plan informeel bekeken kunnen worden. Aanvragen die vergunningvrij blijken te zijn, worden meestal onbewust van deze mogelijkheid ingediend, maar soms ook bewust om een 'bewijs van vergunningvrij' te hebben.

Stimuleren voortraject

Het vergunningstraject kan sneller en efficiënter verlopen, wanneer een (kosteloos) voortraject is doorlopen. We streven er daarom naar vóór elke formele vergunningprocedure in principe een informeel voortraject te doorlopen, zowel bij professionele als niet-professionele aanvragers. Het voortraject heeft vooral meerwaarde in bouw- en strijdig gebruik gerelateerde aanvragen, wanneer bv. een (professionele) aanvrager niet goed weet wat de gemeente nodig heeft of wanneer een plan niet direct binnen de wettelijke kaders past.

Inmiddels wordt in ongeveer de helft van de vergunningaanvragen een voortraject doorlopen. Over het algemeen wordt dit voortraject gewaardeerd, zoals ook bleek uit het klanttevredenheidsonderzoek. Redenen om af te zien van het doorlopen van een voortraject zijn met name gebrek aan vertrouwen in een voortvarende afhandeling (cf. verwachting), te formele karakter van het vooroverleg en het niet zien van meerwaarde ervan. Daarnaast is de mogelijkheid van een informeel (kosteloos) voortraject nog niet algemeen bekend.

Verzoeken om aanvullende gegevens

Door te investeren in het voortraject en goede voorlichting te geven over welke gegevens wij nodig hebben om een aanvraag te beoordelen, proberen we te voorkomen dat we in formele traject nog om aanvullende gegevens moeten vragen. Eerder werd in 80% van de procedures om aanvullende gegevens gevraagd, in 2016 nog in een kleine 50%. Deels is hierin nog te winnen door het toetsingsprotocol structureel toe te passen in de beoordeling of de aanvraag voldoende gegevens bevat. Dit wordt nu vooral gebruikt in de daadwerkelijke toetsing. Daarnaast vergeten we soms gemaakte afspraken te bevestigen, waardoor er later in het traject verwarring ontstaat. Ook lijkt er soms een gat te bestaan tussen het voortraject, waarin vrij globaal of specifiek over enkele onderdelen van een plan of idee gesproken wordt. Op dat moment informeren over de concrete aanvraag met vereiste gegevens blijkt te vroeg, de boodschap beklijft niet. Een brochure die een aanvrager kan nalezen, wanneer hij bezig gaat met de aanvraag, en checklisten van vereiste aanvraaggegevens op de website kan hierin voorzien. Rond de vergunningverlening van monumenten zijn hier goede ervaringen mee.

2.2 Mate van actualiteit van de portfolio aan vergunningen

De mate van actualiteit van vergunningen is met name van belang bij vergunningen die de beheerfase betreffen zoals bij milieu en brandveiligheid. Rapportage over de actualiteit van gebruiksvergunningen is opgenomen in de rapportage van de VGGM. Voor milieu zijn er nog ongeveer 20 bedrijven (van de ruim 1100 milieu-inrichtingen) vergunningplichtig voor de activiteit milieu. Voor alle andere bedrijven gelden algemene regels.

Voor de activiteit bouwen speelt de actualiteit van verleende omgevingsvergunningen. Vanwege met name wettelijke ontwikkelingen, maar ook duidelijkheid in de omgeving van een verleende vergunning en een actuele gemeentelijke administratie, is het niet wenselijk vergunningen jarenlang te bewaren wanneer daar geen gebruik van wordt gemaakt. De bouwtoezichthouders screenen de omgevingsvergunningen bouw op relevantie om zo 'slapende' vergunningen te voorkomen. Over oudere vergunningen waar geen uitvoering aan is gegeven, wordt navraag gedaan of aanvrager nog gebruik wil maken van de vergunning. Zo niet, wordt de vergunning ingetrokken. In 2016 is hiertoe 12x een procedure gestart (13x in 2013, 14x in 2014 en 19x in 2015). Met betrekking tot het intrekken zijn in 2013 "Beleidsregels intrekken omgevingsvergunning voor de activiteit bouwen" vastgesteld.

Evaluatie

ODRA heeft afgelopen jaren veel tijd geïnvesteerd in het uniformeren van het inrichtingenbestand in de regio en het verrijken met branchegegevens. Een volgende stap is het maken van een kwaliteitsslag in de milieuvergunningen in de regio.

Het intrekken van omgevingsvergunningen voor bouwen gebeurt op initiatief van de bouwtoezichthouders. Zij screenen op relevantie in rustige periodes. Bij vergunningverlening hebben intrekking-procedures weinig prioriteit. Risico bestaat daarom dat het intrekken van omgevingsvergunningen bouwen er bij langere drukke periodes of capaciteitstekort bij inschiet, de administratie veroudert en er gebouwd wordt met verouderde vergunningen.

2.3 Tijdigheid

De maximale wettelijke termijn in geval van een reguliere procedure is 8 weken (56 dagen) en die van de uitgebreide procedure 26 weken (182 dagen). Beide termijnen kunnen gemotiveerd met 6 weken worden verlengd. Daarnaast verdaagt de termijn wanneer aanvullende gegevens worden gevraagd en kan een procedure op verzoek van een aanvrager worden verlengd. De maximale termijn in de reguliere procedure is een fatale termijn ofwel een aanvraag is van rechtswege verleend wanneer de maximale termijn wordt overschreden.

Doorlooptijd vergunningen

Tabel 6 geeft de doorlooptijden weer voor aanvragen van eenvoudige vergunningen (categorie 5) die volgens de reguliere procedure zijn afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd was in 2016 33 dagen (5 weken). Daarbij is in 2016 ongeveer 50% van de aanvragen met een reguliere procedure binnen 4 weken afgehandeld (in 2015 was dit 32%), ruim 90% is binnen 8 weken afgehandeld. Het aantal uitgebreide procedures is klein (in 2016 16) en de doorlooptijd zeer divers, variërend van 37 dagen tot 310 dagen. Van de in 2016 ingekomen aanvragen zijn half maart 2017 nog 7 aanvragen in procedure.

Tabel 6 Doorlooptijden van afgehandelde aanvragen (categorie 5)

Doorlooptijden in dagen	2014	2015	2016
Gemiddelde doorlooptijd	36	41	33
Kortste en langste doorlooptijd (dagen)	3-92	4-96	3-95

Afhandeling binnen wettelijke termijn

In 2016 zijn op vier aanvragen na alle ingekomen aanvragen binnen de wettelijke maximale termijnen afgehandeld. Dit betrof drie (uitgebreide) procedures, waar door divers overleg en meerdere aanvullingen de procedure langer heeft geduurd en één overschrijding in een reguliere procedure door een onopgemerkte aanvraag bij de postintake.

Verlengen en opschorten termijn

Wanneer een procedure meer tijd vereist vanwege bijvoorbeeld complexiteit, is het mogelijk de proceduretermijn (gemotiveerd) met 6 weken te verlengen. Tabel 7 geeft het aantal verlengingsbesluiten in 2016 weer.

Tabel 7 Aantal verlengingsbesluiten

	Aantal	In %
--	--------	------

Aantal verlengingsbesluiten	28	10%
Besluit in laatste 2 weken reguliere termijn	21	84%
Besloten binnen week na reguliere termijn	4	17%

In 2016 is 28x de termijn verlengd. Dit betrof 26x een reguliere procedure en 2x een uitgebreide procedure. In de twee uitgebreide procedures is de termijn verlengd vanwege onduidelijkheid over het soort procedure. Van de reguliere procedures is drie keer de termijn achteraf onnodig verlengd, dat wil zeggen dat de vergunning is afgehandeld binnen de reguliere termijn van 8 weken. In één reguliere procedure is de termijn ook op verzoek van de aanvrager verlengd.

Gemiddeld wordt het verlengingsbesluit 8 dagen voor het aflopen van de reguliere termijn genomen. Ruim 80% van deze besluiten is in de laatste twee weken voor het aflopen van de reguliere termijn, bijna 70% in de laatste week. In vier procedures waren er slechts enkele dagen extra nodig voor de afhandeling. Gemiddeld worden de vergunningen met termijnverlenging in 76 dagen afgehandeld. Er is dus gemiddeld ongeveer drie weken extra tijd nodig in deze procedures.

Naast het op initiatief van de gemeente verlengen van de termijn, wordt ook soms de termijn op verzoek van de aanvrager opgeschort. Meestal heeft de aanvrager in die gevallen meer tijd nodig om aanvullende gegevens of een plaanpassing aan te leveren. In 2016 is 6x op verzoek van de aanvrager de procedure opgeschort (alle reguliere procedures).

Verzoek om aanvulling

Het zogenaamde aanvullingsverzoek in reguliere procedures voor eenvoudige vergunningen wordt gemiddeld ongeveer na 2 weken (15 dagen) verzonden. Het maakt hierbij niet veel verschil of al dan niet een voortraject is doorlopen.

Tabel 8 Snelheid verzenden aanvullingsverzoeken

Verzoek verzonden na ontvangst aanvraag	%
Binnen 15 dagen	61%
Binnen 4 dagen	5%

Doorlooptijd informatieverzoeken

Korte informatieverzoeken worden meteen afgehandeld. De berekende doorlooptijd van eenvoudige en complexere verzoeken is gemiddeld respectievelijk 33 en 52 dagen. In deze termijn zit echter ook wachttijd (op verzoek om aanvulling, verduidelijking etc.), waar zeker in geval van complexere verzoeken vrijwel altijd sprake is. Deze doorlooptijd is bovendien berekend op de administratieve beëindiging van een vraag. In de praktijk gebeurt het vaak dat antwoorden snel gegeven worden, maar dat de administratieve afhandeling later gebeurt. Gemiddelde doorlooptijden van respectievelijk 2 en 4 weken zal daarmee een betere indicatie zijn.

Evaluatie

De wettelijke termijnen worden over het algemeen ruimschoots gehaald, uitgezonderd enkele uitgebreide procedures in overleg met de aanvrager en onopgemerkte papieren aanvraag. Het werkproces is aangepast, zodat dit in het vervolg wordt voorkomen. De doorlooptijden van procedures nemen duidelijk af. De streeftermijnen worden echter nog niet gehaald. Voor 2016 was de ambitie om 80% van de aanvragen voor eenvoudige vergunningen binnen 4 weken afgehandeld te hebben. Gelukt is dit voor 50% van de vergunningen. Met name het niet doorvoeren van enkele procesverbeteringen ligt hieraan ten grondslag. Wanneer deze doorgevoerd worden, lijkt de ambitie zeker haalbaar te zijn.



Korte informatieverzoeken (categorie 1) handelen we direct af. Gemiddeld blijkt een kwartier gemoeid te zijn met deze verzoeken. Van de eenvoudige en complexere informatievragen (categorie 2 en 3) ontbreekt nog inzicht in de feitelijke doorlooptijden. Van eenvoudige vragen wordt verwacht en mag ook verwacht worden dat ze snel beantwoord worden. Dit blijkt nog niet altijd te lukken. In de praktijk geven we voorrang aan taken in (reguliere) vergunningprocedures vanwege de wettelijke termijn. Verdere training in lean-afhandeling van taken en meer inzicht in doorlooptijden van informatieverzoeken zal hierin helpen. Wanneer we de informatieverzoeken voortvarender kunnen afhandelen, zal ook het

vertrouwen bij aanvragers in die voortvarendheid groeien en zullen zij, zoals wij graag willen, meer gebruik gaan maken van het informele voortraject.

Verlengen van de proceduretermijn is mogelijk wanneer een procedure meer tijd vereist vanwege bijvoorbeeld complexiteit. Streven is alleen de termijn te verlengen wanneer dit ook echt nodig is en dit de aanvrager in deze gevallen in het begin van de procedure aan te geven. In de praktijk blijkt de termijn soms nog vanwege tijdsdruk verlengd te worden, meestal aan het einde van de reguliere termijn. Oorzaak ligt vaak in de vele schakels in de afhandeling en daardoor ook geschakelde communicatie. Hierdoor heeft de klantregisseur, verantwoordelijk voor het proces, beperkt zicht op de voortgang van de inhoudelijke afhandeling.

De tijdsdruk is vooral groot bij procedures rond strijdig gebruik. Een ontwerp-besluit bij strijdig gebruik moet twee weken ter inzage liggen. In het geval van zienswijzen, is afhandeling binnen de reguliere termijn vaak niet mogelijk.

Aanvullende gegevens vragen kan formeel maar één keer. Soms moeten er vaker aanvullende gegevens worden gevraagd. Wanneer een aanvrager meer tijd nodig heeft om die gegevens aan te leveren, verlengen we soms ook de termijn. Zo voorkomen we dat we een aanvraag niet-ontvankelijk moeten verklaren door het ontbreken van gegevens.

We streven ernaar door betere voorlichting en het stimuleren van het doorlopen van een voortraject het moeten vragen om aanvullende gegevens te voorkomen. Wanneer dan toch aanvullende gegevens ingediend moeten worden, streven we ernaar een aanvrager snel te informeren. Op dit moment lukt dit gemiddeld in ongeveer 2 weken. Idee is dat dit binnen enkele dagen zou kunnen, wanneer alle procesverbeteringen doorgevoerd zijn.

2.4 Juridische kwaliteit

Op de in 2016 ingediende aanvragen om een omgevingsvergunning zijn 18 bezwaarschriften (5% van alle ontvangen aanvragen, gelijk aan 2015) ingekomen.

Juridische procedures nemen vaak veel tijd in beslag en duren soms jarenlang. De in 2015 en 2016 afgehandelde juridische procedures betreffen daardoor met name besluiten uit de jaren 2013, 2014 en 2015. In 2016 zijn 21 bezwaarschriften ontvangen en 1 zienswijze op een ontwerp-vergunning (uitgebreide procedure). De bezwaarschriften betreffen voor het merendeel de activiteit bouwen. In 2016 betroffen de bezwaren daarnaast 6x strijdig planologisch gebruik. In Tabel 9 zijn de uitkomsten van de bezwaar- en beroepsprocedures samengevat.

Tabel 9 Uitkomst ingediende bezwaar- en beroepschriften

Uitkomst	2015		2016		
	bezwaar	beroep	bezwaar	beroep	hoger beroep
Ingetrokken	3		2		
(Deels) gegrond	1				
Ongegrond en/of niet ontvankelijk	12	2	16	4	
Nog in behandeling	2	2	3	5	3
totaal	18	4	21	9	3

Over het algemeen wordt de uitspraak van de Commissie bezwaarschriften overgenomen. In enkele gevallen (inclusief handhaving) waarin de Commissie heeft uitgesproken dat een bezwaarschrift gegrond is en een besluit herroepen moet worden, is echter in afwijking hiervan, het primaire besluit in stand gelaten onder aanvulling van nadere motivering. Meestal gaat dit ook in de beroepsfase goed, maar een enkele keer niet, waarbij beroep dus ook gegrond werd verklaard en de beslissing op bezwaar is herzien.

Premediation

We streven ernaar de vergunningprocedures zo te doorlopen dat geen bezwaar- en beroepschriften worden ingediend. Over het algemeen zijn bezwaar- en beroepsprocedures zeer tijdrovend en leveren klant en/of bezwaarmakers meestal weinig op. Via het investeren in het voortraject en nog betere communicatie en uitleg voorkomen we bezwaren. Alle medewerkers hebben in 2016 een cursus premediation gevolgd om de communicatievaardigheden verder te verbeteren. Door het toepassen van deze vaardigheden pakken we eventuele problemen meer oplossingsgericht op.



Toetsing bestemmingsplannen

De toetsing aan het bestemmingsplan is een cruciaal moment bij de beoordeling van plannen. Dit bepaalt immers in belangrijke mate de haalbaarheid van een plan en de te volgen planologische procedure en daarmee ook de doorlooptijd. We kijken hierbij ook of met een kleine aanpassing een eenvoudiger procedure kan worden doorlopen. Toetsing aan het bestemmingsplan vraagt de nodige kennis en ervaring. We hebben er daarom voor gekozen de klantregisseur en zaakcoördinator gezamenlijk te laten toetsen (4-ogenprincipe). Bij twijfel adviseert een jurist. Zo wordt het kennisniveau van alle medewerkers geborgd en de kans op interpretatiefouten verkleind.

Evaluatie

Door tijd te investeren in het voortraject bij de vergunningverlening en handhaving komen we tot heldere besluitvorming voor de klant. We voorkomen bovendien lange, onbevredigende bezwaarprocedures door waar mogelijk maatwerk te leveren. Inmiddels merken we al dat afgelopen jaren bezwaren in een vergunningprocedure vooral van omwonenden komen en niet meer van aanvragers zelf. We hebben nog geen overall inzicht over deze bezwaren en of deze te voorkomen waren geweest met een optimaal voortraject of een andere inspanning. We zouden bijvoorbeeld aanvragers meer kunnen wijzen op hun verantwoordelijkheid omwonenden te informeren en draagvlak voor hun plan te verkrijgen of bij gevoelige zaken een zogenaamd buurtcontract kunnen vragen.

2.5 Aanvragen handelen in strijd met bestemmingsplan

Het college heeft op 10 april 2014 het 'Afwijkingenbeleid betreffende artikel 4 van Bijlage II bij het Besluit omgevingsrecht 2014' (kruimelgevallenbeleid) vastgesteld (aangepast 17 december 2014). Aanvragen worden in de praktijk conform dit kruimelgevallenbeleid getoetst.

In 2016 zijn 50 aanvragen om strijdig gebruik ontvangen. We hebben in 2016 nog niet gemonitord specifiek op de gegevens zoals beschreven in de kwaliteitscriteria 2.1 (blz. 105). Een deel van deze gegevens zit al wel in ons informatiesysteem. Voor de overige gegevens zullen we aard en complexiteit van deze aanvragen nader moeten definiëren en vervolgens in het informatiesysteem aanpassingen moeten doen, zodat we de gevraagde gegevens goed en makkelijk kunnen rapporteren (actie gepland voor 2017).

3 Resultaat activiteiten continu verbeteren

De activiteiten rond het continu verbeteren zijn te verdelen in:

- Verbeteringen in het werkproces en bijbehorende werkafspraken en
- Verandering in houding en gedrag van toetsend naar adviserend en verweven gastheerschap.

3.1 Verbetering van werkproces en werkafspraken

In 2016 is op 7 projecten ingezet:

1. Toetsingsniveaus, ontvankelijkheidslijsten, internet/brochure, Wet kwaliteitsborging in het bouwen

Ten behoeve van eenduidig en risicogericht toetsen is een zogenaamd toetsingsprotocol ontwikkeld. Dit toetsingsprotocol geeft aan hoe en tot welke diepgang wij bouwplannen toetsen aan de voorschriften van het Bouwbesluit op grond van een inschatting van risico's en gestelde prioriteiten. Wat niet getoetst wordt, hoeft een aanvrager ook niet aan informatie aan te leveren. Hierdoor hoeven aanvragers in veel gevallen minder informatie te verstrekken.

Activiteiten 2016

2016 is gebruikt om ervaring op te doen met het toetsingsprotocol. Gestart is met een monitoring van de bijbehorende tijdbesteding.

Evaluatie

Vanwege de onduidelijkheid hoe de Wet Kwaliteitsborging in het Bouwen (Wkb) eruit zal gaan zien en wanneer deze in werking zal treden, is prioriteit gegeven aan het ervaring op doen met toetsen volgens het toetsprotocol en nog niet aan het formeel vaststellen van het protocol. Wanneer we het toetsingsprotocol consequent toepassen, krijgen we ruimte voor verdere procesoptimalisatie.

De nieuwe werkwijze vraagt echter nog gewenning. Het merendeel (90%) van de aanvragen voor de activiteit bouwen betreft een zogenaamde categorie A-toets, waarin een aanvraag niet wordt getoetst aan de bouwtechnische eisen in het Bouwbesluit.

2. Werkverdeling, managementinfo, tim-registraties, categorieën en inzicht in werkvoorraad

Ten behoeve van een goede werkverdeling en beheersing van de werkvoorraad in relatie tot de beschikbare capaciteit ontwikkelen we kentallen, stemmen we het tijdschrijven (Time) af met het geautomatiseerde informatiesysteem (Squit). Doel is uiteindelijk deze monitoring een regulier onderdeel te laten worden van het werkproces en zo de bedrijfsvoering nog meer 'in control' te krijgen.

Activiteiten 2016

Voor de monitoring zijn enkele standaardrapportages in Squit en Time ontwikkeld en verder verfijnd.

Evaluatie

De verbetering van de standaardrapportages maakt het gemakkelijker en daardoor sneller rapportages over een periode te maken en zo inzicht te geven over aantallen ingekomen en afgehandelde zaken. Een standaardrapportage voor de lopende zaken blijkt lastiger dan gedacht en is nog niet voor handen. Voor het registreren van de tijdbesteding aan de verschillende producten wordt gebruik gemaakt van het programma Time. Onzeker is of dit pakket beschikbaar blijft. Een goed tijdregistratiesysteem is onontbeerlijk voor inzicht in vereiste formatie, werkbelasting, ontwikkeling kentallen etc.

Op dit moment verdeelt een klantregisseur in samenspraak met een zaakcoördinator de zaken onderling op basis van de geschiedenis van de aanvraag en de werkvoorraad. Dit betekent echter dat deze klantregisseur alle zaken moet bekijken, terwijl aanvragen administratief ingeboekt worden door een collega. Het lijkt logischer om de zaken meteen bij het inboeken te verdelen. De werkverdeling wordt daardoor meer lean en nog objectiever.

3. Klantvriendelijke correspondentie/inhoud besluit/brieven en slimdocument

Doelstelling is het maken van brieven die juridisch juist zijn, maar voor een leek ook leesbaar en begrijpelijk (Klare Taal) zijn. Daarbij willen we meer aandacht voor het scheppen van de juiste verwachtingen over doorlooptijden en mogelijkheden voor de klant.

Activiteiten 2016

Twee collega's zijn opgeleid tot Klare Taal-ambassadeurs. Alle klantregisseurs hebben een cursus Klare Taal gevolgd. Wij zijn gestart met het herschrijven van de meest gebruikte brieven.

Evaluatie

Toen de eerste brieven waren herschreven, kwam het organisatiebrede project Klare Taal. We hebben er vervolgens voor gekozen het verder herschrijven van de verschillende brieven in samenwerking met het project Klare Taal op te pakken. Hierin volgen we de planning van dit project, waardoor het herschrijven doorgeschoven is naar 2017.

4. Wabo in relatie tot bestemmingsplannen en initiatieven

Doel is een lean-werkproces met een zuivere rolverdeling. Hierbij willen we overdrachtmomenten verminderen en zo veel mogelijk 1 aanspreekpunt voor de klant hanteren. Het proces wordt op onderdelen verder ontwikkeld.

Activiteiten 2016

Op onderdelen zijn verbeteringen doorgevoerd in 2016.

Evaluatie

Enthousiast is gestart met de nieuwe werkwijze. Gaandeweg bleek implementatie lastiger dan gedacht, met name het groeien in de adviseursrol.

5. Leges

Bouwleges werden eerder bepaald op basis van de geschatte bouwkosten en leidde vaak tot discussie met de klant. Sinds 2015 berekenen we de bouwleges op basis van m²- en m³-prijzen.

Activiteiten 2016

De huidige verordening is in 2016 geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Voor een aantal bouwwerken zijn de leges teruggebracht om de kosten van het bouwwerk meer in relatie te brengen tot de te betalen leges. Hierbij is bewust de kostendeckendheid verlaten. Ook is aandacht besteed aan het feit dat de kostendeckendheid van de leges verder vermindert met de aandacht die we verleggen naar de gratis informele fase van het vergunningproces. Ook dit is een bewuste politieke keuze.

Evaluatie

Er zijn veel minder klachten over leges. Doel is bereikt.

6. Bouwdossiers

Doel is een helder en geborgd werkproces rond het opvragen van bouwdossiers.

Activiteiten 2016

We hebben nagegaan hoe het proces beter kan en een nieuw lean-werkproces afgesproken. Eerst draaien we proef intern en daarna is het ook geschikt voor externe vragen.

Evaluatie

Vragen komen rechtstreeks bij het archief (DIV) binnen, waar ze ook helemaal worden afgehandeld. De vakafdeling heeft er geen bemoeienis meer mee dan.

7. Werkproces welstand digitaal

Doel is een volledig digitaal werkproces rond de welstandsadviezen.

Activiteiten 2016

We hebben enkele laatste punten in het werkproces gedigitaliseerd.

Evaluatie

Het werkproces is volledig digitaal. Er resteren nog enkele kleine verbeterpunten zoals de beveiliging van documenten conform de Archiefwet. Volgende stap is het meer 'lean'maken van het werkproces. Kansen liggen daarbij in het ambtelijk toetsen van eenvoudige bouwplannen en het gebruiken van welstandsadviezen uit het voortraject in het vergunningstraject.

3.2 Verandering van houding en gedrag en gastheerschap

Doel is de grondhouding te veranderen van toetsend naar adviserend en daarbij gastheerschap te integreren.



Activiteiten 2016

We zijn gestart met het integreren van gastheerschap in het Wabo proces: gastheer/gastvrouw zijn voor onze collega's en voor de externe klant. De zaakcoördinatoren/plantoetsers hebben hiertoe in een bijeenkomst de Insights-kennis verdiept. Drie collega's van het team zijn getraind als gastheerschap-coach. Deze coaches gaan medewerkers helpen om gastheerschap te laten zien en spreken aan waar verbeteringen mogelijk zijn. De coaches hebben de acties rond gastheerschap geborgd in het A3-teamjaarplan.

Alle Wabo-medewerkers hebben een cursus premediation gevolgd ter verbetering van de gesprekstechnieken en feedback geven.

Evaluatie

Duidelijk maken we stappen in onze overgang naar een adviserende rol. De wil en het enthousiasme ervoor is duidelijk aanwezig. Het groeien van bewust onbekwaam naar bewust bekwaam en uiteindelijk onbewust bekwaam vraagt tijd. Zeker wanneer het erg druk is, vallen we vaak terug op onze oude gewoonten en technieken. Doordat we voorgenomen procesverbeteringen minder voortvarend hebben doorgevoerd, was er meer tijd om de al eerder doorgevoerde veranderingen meer eigen te maken en in de praktijk toe te passen.

De veranderende manier van werken vereist ook meer regie op het eigen werk dan voorheen. Dit vraagt andere vaardigheden zoals goed agendabeheer, opgepakte taken meteen afhandelen etc. (Ciep-cursus).

4 Evaluatie vergunningverlening Wabo overall

Klanttevredenheidsonderzoek professionele klanten

Eind 2016 hebben we een onderzoeksbureau een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder onze professionele klanten laten uitvoeren. Doel was om na te gaan of de professionele klanten onze doorgevoerde veranderingen ervaren als verbetering en of onze ideeën voor verdere verbeteringen aansluiten bij de door hen gewenste verbeteringen.

Uit het KTO blijkt dat de meeste professionele klanten overwegend positieve ervaringen met het team vergunningverlening Wabo hebben. De professionele klanten geven aan vooral afgelopen jaar duidelijke verbeteringen in de dienstverlening te hebben ervaren. De door hun genoemde verbeterpunten zijn herkenbaar. Het betreft meest punten waar in het verbeterproces al aandacht voor is, maar nog verdere stappen ingezet kunnen en moeten worden. De verbeterpunten uit deze evaluatie en het KTO zijn integraal verwerkt in het Uitvoeringsprogramma vergunningverlening 2017.

Uitvoeringsprogramma

In 2016 is voor de eerste keer een uitvoeringsprogramma in de geest van de kwaliteitscriteria opgesteld. Het geeft samen met het A3-jaarplan een mooi en overzichtelijk beeld van wat we wilden doen in 2016. Het opstellen ervan dwingt tot keuzes en stimuleert in de uitvoering tot focus en helpt op deze manier stappen vooruit te zetten.

Digitalisering

De vergunningverlening is vrijwel helemaal digitaal. Wel zitten er nog enkele 'work-arounds' in het werkproces, met name door het naast elkaar gebruiken van twee niet direct aan elkaar gekoppelde zaaksystemen. Naarmate de 'work-arounds' langer gebruikt worden, worden ze gezien als normale situatie. Voor het oplossen van deze 'work-arounds' liggen er wellicht kansen in de lopende herijking van de gemeentelijke informatievoorziening en de samenwerking in De Connectie.

Het interne proces rond het tekenen van besluiten door het college is een weinig inzichtelijk (black box) en vooral papieren proces. Organisatiebreed wordt gewerkt aan het digitaliseren van dit proces, waarmee het proces ook veel inzichtelijker wordt.

Wettelijke ontwikkelingen

Vooralsnog is 2019 het jaar van werkkintreding van de Omgevingswet. Wat de impact van deze wet voor de gemeente Rheden zal zijn, zal de komende jaren duidelijker worden. De implementatie van de Omgevingswet zal zoals het er nu uitziet, in ieder geval duren tot 2020.

We anticiperen reeds op de Omgevingswet door onze investeringen in klantgericht werken zoals het toepassen van het voortraject en premediation. In 2016 is het kernteam implementatie Omgevingswet gestart en is een programmamanager geworven. In maart 2016 hebben alle medewerkers een actualiteitendag Omgevingswet gevolgd.

In de bouwwereld is een al jarenlange durende ontwikkeling gaande rond de privatisering van toetsing aan het Bouwbesluit (Wet kwaliteitsborging voor het bouwen - Wkb). Concreet betekent dit dat mogelijk de komende jaren gefaseerd de technische bouwbesluittoets bij de gemeente zal verdwijnen, waardoor afhandeling van bouwaanvragen minder tijd zal vergen. De invoeringsdatum van deze wet is nog onzeker. Gestreefd wordt naar invoering per 1 januari 2018. De Wkb zal later worden opgenomen in de Omgevingswet en mogelijk ook pas tegelijkertijd met de Omgevingswet in werking treden.



De toetsing van het Bouwbesluit is bij vergunningverlening (en toezicht) risicogericht in categorieën ingedeeld in het eerder genoemde Toetsingsprotocol. Een lichte categorie minder wordt getoetst aan het Bouwbesluit dan een zwaardere categorie. In Rheden gaat het met name om bouwaanvragen in de lichte categorie. De tijdbesteding aan de technische toetsing is daardoor vergeleken met de toetsing aan bestemmingsplan en welstand gering. De wetsverandering zal daarom naar verwachting niet direct grote gevolgen hebben.

Borgen transitie klantgericht

Duidelijk is dat eerder doorgevoerde veranderingen in het werkproces steeds vanzelfsprekender worden. In het uitvoeringsprogramma waren voor alle medewerkers uren gereserveerd voor het continu verbeteren. Het bleek echter lastig deze uren ook daadwerkelijk te besteden aan verbeteringen. Deels was er door het toegenomen aantal vergunningaanvragen minder capaciteit beschikbaar. Maar ook vragen deze werkzaamheden een andere manier van werken dan reguliere uitvoeringswerkzaamheden. Gedurende het jaar zijn daarom de verbeteractiviteiten meer projectmatig beschreven, is structureel tijd gereserveerd in agenda's en is samen gezocht naar belemmeringen en kansen.

Afstemming met toezicht en beleid

Voor de (technische) toetsing aan het Bouwbesluit is afgelopen jaren het Toetsingsprotocol ontwikkeld. Prioriteiten in de vergunningverlening en in het toezicht raken daardoor steeds meer in lijn.

In de vergunningverlening wordt deels getoetst aan landelijke regels en deels aan eigen gemeentelijke regels, vooral rond ruimtelijke ordening en welstand. Om als vergunningverlener een klant goed te kunnen adviseren over de mogelijkheden van een plan, is naast kennis van de regels ook inzicht in de ruimte rond die regels nodig. Hiertoe zijn stappen gezet door werkafspraken, aanpassingen in het werkproces

Beleidsontwikkeling, vergunningverlening en toezicht zijn een doorlopende en samenhangende keten. Vanuit de lean-gedachte is het wenselijk prioriteiten in beleid logisch te vertalen naar de uitvoering en andersom prioriteiten in het toezicht terug te laten komen in vergunningverlening en beleid. Beleid maken, vergunning verlenen en toezicht houden zijn verschillende expertises en kennen nog hun eigen taal. In de praktijk blijkt ontwikkeld beleid soms een ongewenst strak kader op te leveren, waardoor de vergunningverlening als te star wordt ervaren. Of blijkt in het toezicht veel tijd besteed te moeten worden aan zaken die in de vergunningverlening eenvoudig geregeld kunnen worden, bijvoorbeeld overbodige brandblusmiddelen en noodvoorzieningen op een vergunning. Feedback over en weer blijkt soms lastig. De Omgevingswet biedt kansen om de keten als integraal geheel door te ontwikkelen.

Kwaliteitscriteria vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH)

Het college heeft in maart 2016 de Verordening kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving Wabo vastgesteld. Voor de zogenaamde thuishaken zijn als kwaliteitseisen opgenomen de procescriteria van de kwaliteitscriteria 2.1 (deel B). Daarnaast zullen er in de lijn met de kwaliteitscriteria 2.1 deskundigheidseisen ontwikkeld moeten worden. Hiertoe zoeken wij afstemming met de regiogemeenten, die ook alleen milieutaken bij de Omgevingsdienst hebben belegd en rekening houdend met de eisen volgend uit de Omgevingswet en de consequenties uit de privatisering van het bouwtoezicht.