

Bundel van de Besluitenlijst college van 3 april 2018

- Uitkomsten tussenevaluatie proef belonen Grondstoffenplan
20180326 beslisnota college - tussenevaluatie proef belonen Grondstoffenplan
- Samenwerkingsovereenkomst Movez
180326 collegevoorstel MOVEZ def
bijlage 1 180326 Samenwerkingsovereenkomst Movez - definitief
- Dienstverleningsovereenkomst OD en Zwolle (uitvoering)
collegevoorstel DVO
DVO omgevingsdienst-partners Zwolle
- Jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2017
BW jaarverslag bezwaar 2017.
- Verslag klachtenbehandeling 2017
BW jaarverslag klachtbehandeling 2017



Beslisnota voor het college

Datum 26 maart 2018

Openbaar

Openbaar

Onderwerp Uitkomsten tussenevaluatie proef belonen Grondstoffenplan
Versienummer 1

Portefeuillehouder M.W.J. van Willigen
Informant Rutger Ekhart
Afdeling Wijk en Beheermanagement
Telefoon (038) 498 2975
Email R.Ekhart@zwolle.nl

Financiële gevolgen

Betreft doel 7.3.1 We richten de openbare ruimte duurzaam in en beheren deze duurzaam vanuit uitdagingen in de toekomst (en effecten elders in de wereld)
Begroting wijzigen Nee
Dekking ten laste van

Parafering

datumparaaf

Afdelingshoofd
M. Garritsen
Portefeuillehouder
M. Van Willigen

Raad

- ☒ Informatienota voor de raad
- ☐ Opinienota voor de raad
- ☐ Beslisnota voor de raad
- ☐ n.v.t.

Bijlagen

1. Informatienota voor de raad "Uitkomsten tussenevaluatie proef belonen Grondstoffenplan".
2. Memo "Tussenevaluatie proef belonen - Spoor C Grondstoffenplan 2017-2020".
3. Rapport "Nulmeting Proef Belonen", bijlage bij de informatienota voor de raad.
4. Rapport "Tussenevaluatie Proef Belonen", bijlage bij de informatienota voor de raad.

Ontwerp besluit

Het college besluit:

- 1 In te stemmen met de bijgevoegde informatienota voor de raad over de uitkomsten van de tussenevaluatie van de proef belonen van het Grondstoffenplan 2017-2020.

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
- ☐ Gewijzigd
- ☐ Aangehouden
- ☐ Teruggenomen

Datum 26 maart 2018

Inleiding

Op 30 oktober 2017 is het pilotplan belonen door de raad ter kennisgeving aangenomen. In de bijbehorende informatienota is toegezegd begin 2018 een tussenevaluatie uit te voeren. Met de bijgevoegde informatienota wordt de raad geïnformeerd over de uitkomsten van de tussenevaluatie.

Beoogd effect

Met het Gemeentelijk Grondstoffenplan willen we komen tot een duurzaam gebruik van grondstoffen en een betaalbare afval- en grondstoffeninzameling in Zwolle. De pilot belonen vormt een onderdeel van dit beleid.

Financiën

De kosten worden gedekt uit de uitvoering van het Grondstoffenplan 2017-2020.

Communicatie

De uitkomsten van de tussenevaluatie worden met een persbericht en via sociale media verspreid. De deelnemers van de proef en de deelnemers van de klankbordgroep van het Grondstoffenplan (inclusief Milieuraad Zwolle) worden persoonlijk geïnformeerd.

Vervolg

De proef belonen eindigt half mei. Na afloop van de proef worden de volgende acties uitgevoerd:

- De deelnemers worden geïnformeerd over de hun beloning en de beloning wordt uitgekeerd.
- Er wordt een eindmeting uitgevoerd door middel van een enquête voor de deelnemers.
- Er wordt een evaluatie uitgevoerd van de uitkomsten van de proef.
- Er wordt een voorstel geformuleerd voor de implementatie van het spoor belonen voor de hele stad.

Openbaarheid

Deze beslisnota is openbaar.

**Beslisnota voor het college**

Datum 26 maart 2018

Openbaar

Openbaar

Onderwerp Samenwerking MOVEZ,
Versienummer 1

Portefeuillehouder Ed Anker
Informant Lisa de Groot
Eenheid/Afdeling PPP
Telefoon (038) 498 2454
Email pe.de.groot@zwolle.nl

Benodigde middelen € 20.000,--
Dekking t.l.v.: Exploitatie Parkeren, gebiedsontwikkeling Spoorzone/Hanzeland, Beter Benutten

Parafering datumparaaf
Eenheidsmanager
Pien van der Does
Portefeuillehouder
Ed Anker

Raad
☒ Informatienota voor de raad
☐ Opinienota voor de raad
☐ Beslisnota voor de raad
☐ n.v.t.

Bijlagen

1. Concept samenwerkingsovereenkomst
2. Informatienota aan de gemeenteraad

Ontwerp besluit

Het college besluit:

- 1 In te stemmen met bijgevoegde concept samenwerkingsovereenkomst.
- 2 De gemeenteraad over dit besluit te informeren met bijgevoegde informatienota.

De burgemeester besluit:

1. Wethouder Ed Anker volmacht te verlenen om de samenwerkingsovereenkomst Movez te ondertekenen.

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
☐ Gewijzigd
☐ Aangehouden
☐ Teruggenomen

Datum 26 maart 2018

Toelichting op het voorstel

Inleiding

In 2017 hebben de Vrienden van Hanzeland het inspiratiedocument 'Visie op Hanzeland' opgesteld. In dit inspiratiedocument hebben de Vrienden van Hanzeland, na consultatie van bewoners en andere stakeholders in het gebied, hun visie voor de ontwikkeling van Hanzeland vastgelegd om zo richting te geven aan hun verdere samenwerking. Het college heeft dit inspiratiedocument in juni 2017 vastgesteld en met een informatienota naar de raad gestuurd. In oktober heeft de raad het Ontwikkelperspectief vastgesteld. Het Ontwikkelperspectief en het inspiratiedocument vormen, naast andere beleidsdocumenten, bouwstenen voor een strategische agenda voor de gebiedsontwikkeling die voor de zomer van 2018 ter besluitvorming voorgelegd zal worden aan de nieuwe gemeenteraad.

Hanzeland heeft een unieke ligging: naast het station, dichtbij de binnenstad en op een steenworp afstand van de IJssel. De bewoners wonen hier met veel plezier. Dagelijks komen er duizenden mensen naar en door het gebied om er te werken en te studeren. In Hanzeland is volop ruimte voor ontwikkeling van het gebied, maar ook voor ontwikkeling van nieuwe concepten. Dit gebeurt al, met Brainz, Hanz en Les Pavillons als aansprekende voorbeelden. Hanzeland heeft alle potentie om een levendig nieuw centrumstedelijk gebied te worden, waar ruimte is om te wonen, werken, leren en te ontmoeten. Mix to the max.

Een belangrijke randvoorwaarde voor een levendig en leefbaar Hanzeland is goede bereikbaarheid. Hanzeland ligt gunstig: vlakbij station en A28 en verschillende fietstunnels verbinden Hanzeland met de rest van Zwolle. Toch worden de toegankelijkheid en het bereikbaarheid nog niet als optimaal ervaren. Uit metingen in 2017 blijkt echter dat er een grote potentie op Hanzeland beschikbaar is om mobiliteitsvraag en –aanbod te optimaliseren. Potentie in termen van optimalisatie van de parkeercapaciteit achter de slagboom of op straat, maar ook in termen van gebruik van OV, collectieve en deelsystemen en innovatiekracht bij zowel jong talent (Windesheim) als de uiteenlopende bewoners van het gebied.

Wanneer Hanzeland een meer gemengd gebied wordt, biedt dat veel kansen voor uitwisseling van bijvoorbeeld deelfietsen, deelauto's en parkeerplaatsen. Ook biedt het gebied veel kansen voor nieuwe mobiliteitsconcepten. Enerzijds door de innovatiekracht van studenten en bedrijven te benutten bij de ontwikkeling, anderzijds om concepten uit te proberen in dit gemengde gebied bij het OV-knooppunt en de binnenstad.

Gemeente Zwolle, City Developer-S (initiator van Hanz, Brainz en Perron038) en Mobycon zijn vanuit het programma Beter Benutten gestart met het mobiliteitsconcept MOVEZ, dat de mobiliteitsvraag en het -aanbod in evenwicht wil brengen, door mobiliteitsdiensten aan te bieden. Deze aanpak sluit aan op het Koersdocument Parkeren en de Visie op Hanzeland. City Developer-S heeft nu aangegeven de optimalisatie van mobiliteitsvraag en –aanbod in samenwerking met de gemeente verder te willen onderzoeken. Achterliggend idee van deze samenwerking is om stap voor stap, per project, de mogelijkheden te verkennen en aan de hand van praktijkervaringen (projecten) verdere publiek-private samenwerking vorm te geven. De samenwerking wordt in beginsel voor drie jaar aangegaan en in deze periode geëvalueerd.



Datum 26 maart 2018

De wijze waarop de gemeente en City Developer-S gaan samenwerken, is opgeschreven in de samenwerkingsovereenkomst die als bijlage bij dit collegevoorstel is gevoegd. Uw college wordt voorgesteld om in te stemmen met deze samenwerkingsovereenkomst.

Beoogd effect

Door het aangaan van de samenwerkingsovereenkomst kan het vraagstuk van de optimalisatie van mobiliteitsvraag en –aanbod in Hanzeland nader onderzocht worden. Per project zullen de mogelijkheden worden verkend en aan de hand van praktijkervaringen (de concrete projecten) de verdere publiek-private samenwerking vormgegeven worden. Zo kunnen we als gemeente leren hoe nieuwe vormen van samenwerking helpen om de bereikbaarheid van de stad te verbeteren. Het uiteindelijke doel is om de bereikbaarheid van het gebied te verbeteren door een betere afstemming van mobiliteitsvraag en – aanbod.

Argumenten

1.1 Om de mobiliteitsvraag en het -aanbod te optimaliseren is het nodig dat publieke en private partijen samenwerken.

Mobiliteit draait niet alleen om infrastructuur en voorzieningen, maar ook om gebruik en gedrag. Overheid en markt kunnen elkaar helpen en hebben elkaar nodig om tot producten te komen die tot een goede benutting van het netwerk leiden. Met de samenwerkingsovereenkomst Movez, spreken we af om samen te verkennen hoe we die samenwerking vorm willen geven aan de hand van concrete producten. In plaats van lang praten over samenwerken, gaan we samen aan de slag. Zo wordt Hanzeland beter bereikbaar en benutten we de beschikbare ruimte beter.

1.2 De samenwerkingsovereenkomst vormt een prima basis voor de gezamenlijke ontwikkeling en uitvoering van innovatieve en kosteneffectieve maatregelen

Een belangrijke waarde uit het inspiratiedocument Visie op Hanzeland is 'ruimte voor experiment'. Hanzeland is nooit af, er is altijd ruimte voor experiment. Daar horen ook experimenten op het gebied van mobiliteit en samenwerking bij. Met deze samenwerkingsovereenkomst slaan we een nieuwe weg in. In plaats van de overeenkomst pas te sluiten op het moment dat voor alle partijen helder is hoe de samenwerking eruit moet zien, spreken we af dat we dit gezamenlijk gaan verkennen. Tegelijkertijd gaan we aan de slag met beproefde mobiliteitsoplossingen in het gebied. Al doende leren we en ontdekken we welke verdere afspraken er nodig zijn over de samenwerking.

1.3 De gemeente heeft de volledige vrijheid om per project te bepalen om mee te doen en kan zo gericht energie steken in praktijkervaringen (projecten) om de mobiliteitsvraag en -aanbod op Hanzeland te optimaliseren.

City Developer-S en gemeente willen de bereikbaarheid op Hanzeland optimaliseren door:

- a. de ontwikkeling van parkeren te optimaliseren;
- b. beheer en exploitatie van de al aanwezige parkeervoorzieningen integraal, gebiedsgericht en bedrijfsmatig aan te pakken;
- c. in bereikbaarheid te investeren;
- d. geclusterde parkeeroplossingen te ontwikkelen;
- e. innovatieve en duurzame ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit aan te jagen.

In de samenwerkingsovereenkomst zijn concrete projecten vermeld waarmee de partijen de mogelijkheden willen verkennen en die als vertrekpunt voor de samenwerking zullen dienen, zoals een

Datum 26 maart 2018

pilot voor deelauto's, slimme slagbomen, een website met slimme plattegrond (met realtime informatie), een gebiedsapp.

Een stuurgroep, met een ambtelijke vertegenwoordiging, beslist in unanimiteit of een project al dan niet wordt geïnitieerd en, zo ja, over de wijze van implementatie daarvan. Per project worden de randvoorwaarden en het kader bepaald ten aanzien van onder andere financiën, planning, communicatie, strategie, aanbesteding. De gemeente heeft via de stuurgroep de vrijheid om al dan niet te participeren in een project. Verantwoording over deelname aan Movez gebeurt via de beleidscyclus en de gebruikelijke voortgangsrapportages in het project Spoorzone.

Per project wordt een opzet van te verwachten kosten en opbrengsten gemaakt en door de Stuurgroep besloten of het initiatief, binnen welke kaders en met welke partners genomen wordt. Uitgangspunt is dat Movez fungeert op basis van een gesloten businesscase. De opbrengsten dienen om de kosten te dekken. Per initiatief wordt deze afweging gemaakt en de businesscase ingevuld.

1.4 De samenwerkingsovereenkomst past in beleid Zwolle

In het Koersdocument Parkeren wordt Hanzeland genoemd als gebied waarvoor een gebiedsaanpak wordt opgesteld. Het doel van deze gebiedsaanpak is het verbeteren van de bereikbaarheid en de parkeersituatie van Hanzeland. Vanuit het programma Beter Benutten werken gemeente, provincie en werkgevers samen aan mobiliteitsmanagement in Hanzeland. Het mobiliteitsmanagement richt zich op het vergroten van bewustzijn van bedrijven dat mobiliteit meer is dan alleen parkeren of automobility; het gaat om gedrag, om een goede aansluiting van verschillende modaliteiten en een aantrekkelijk aanbod van mobiliteitsdiensten.

Risico's

1.1 De investering van € 20.000,-- leidt niet tot resultaat

Met het aangaan van de samenwerkingsovereenkomst investeert de gemeente Zwolle € 20.000,--. Dit budget is bedoeld om projecten te definiëren en indien nodig hier wat onderzoek voor te doen. Het risico hiervan is dat de inzet van dit bedrag niet tot tastbaar resultaat leidt.

Beheersmaatregel

Het doel van de samenwerking is niet alleen om tot resultaat te komen, maar ook om te leren van welke samenwerkingsvorm werkt. Mocht er geen resultaat komen, dan is er een evaluatie nodig van het project, zodat we als gemeente leren.

1.2 De samenwerking loopt niet goed.

Hoewel beide partijen nu het volste vertrouwen hebben in elkaar en in de samenwerking, kan het zijn dat er een verschil van mening ontstaat dat niet kan worden opgelost.

Beheersmaatregel 1

De samenwerkingsovereenkomst heeft een looptijd van in beginsel 3 jaar. Na 3 jaar eindigt de samenwerkingsovereenkomst automatisch, tenzij Partijen voor die tijd besluiten de samenwerkingsovereenkomst te verlengen.

Beheersmaatregel 2

De merknaam Movez, is in september gelanceerd. De praktijkervaringen (projecten) zullen onder de naam van Movez, worden geïnitieerd en uitgevoerd. Movez, heeft op dit moment nog geen

Datum 26 maart 2018

rechtspersoonlijkheid, maar City Developer-S zal een besloten vennootschap oprichten. Alle aandelen zijn in handen van City Developer-S. De gemeente is dus nog nergens toe verplicht, maar heeft gedurende de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst (3 jaar) in principe de mogelijkheid om voor 50% te participeren (aandelen te verkrijgen) in Movez, B.V..

Financiën

Voor het aangaan van deze samenwerkingsovereenkomst is een inbreng van € 20.000,-- nodig. Dit wordt als volgt gedekt:

€ 10.000,-- uit de Exploitatie Parkeren

€ 5.000,-- uit het budget voor de gebiedsontwikkeling Spoorzone/Hanzeland

€ 5.000,-- uit het budget voor Beter Benutten.

Voor het vervolg zal per casus, afhankelijk van de omvang aan college of raad, besluitvorming gevraagd worden over de benodigde gemeentelijke inzet. Uitgangspunt daarbij is en blijft dat er sprake is van een sluitende business case en dat investeringen worden terugverdiend.

In de aanloopfase kunnen de directe kosten nog niet direct gedekt worden. Een positieve start is mogelijk door het inbrengen van de gemeentelijke bijdrage van € 20.000,- en de initiatieven 'om niet' van City-Developer-S. De initiatieven die reeds door City Developer-S zijn genomen, zijn onder andere de pilot kortparkeren op straat ('Rondje Hanz'), de actualisatie gebiedsbrede parkeerbalans, het lanceren van het merk 'Movez,' middels een periodieke nieuwsbrief, start pilot deelfietsen en -auto's, inrichting van de eerste slimme slagboom, website Movez, online.

De gemeentelijke bijdrage wordt middels besluitvorming in de Stuurgroep toegewezen en uitgekeerd. Jaarlijks wordt door Movez, BV een begroting en een jaarrekening opgesteld en ter vaststelling aan de Stuurgroep aangeboden. Deze begroting ziet op alle verwachte kosten en opbrengsten voortkomend uit deze samenwerkingsovereenkomst.

Communicatie

De werkwijze van Movez is besproken tijdens een Spoorcafé over mobiliteit in 2017. Bezoekers van het Spoorcafé waren enthousiast over het concept. Er is inmiddels een nieuwsbrief Movez waar geïnteresseerden zich voor kunnen aanmelden. Hierover is gecommuniceerd in de nieuwsbrief Spoorzone.

Rondom de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst wordt een persmoment georganiseerd.

De nieuwsbrief Movez besteedt aandacht aan deze ondertekening.

Vervolg

Na uw instemming zullen de eerste projecten worden opgepakt. Aan de hand van de ervaringen zal de verdere samenwerking continu worden onderzocht en geëvalueerd. Uw college wordt geïnformeerd over de voortgang via de beleidscyclus.

Openbaarheid

Dit voorstel, inclusief bijlage, is openbaar.



Samenwerkingsovereenkomst Movez

De publiekrechtelijke rechtspersoon: gemeente Zwolle, bezoekadres Lübeckplein 2 te Zwolle (postadres: postbus 10007, 8000 GA), ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer: 08218173, hierbij ingevolge artikel 171 lid 1 en 2 van de Gemeentewet

te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer E.W. Anker, wethouder, krachtens volmacht van de burgemeester, de heer drs. H.J. Meijer, en handelend ter uitvoering van het besluit van het College van Burgemeester en Wethouders van [datum], nummer [nummer];

hierna te noemen '**gemeente Zwolle**',

en

City Developer-S B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te Hanzeplein 11-27, 8017 JD te Zwolle, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 60017538,

te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar bestuurder de heer ir. T.G. (Thijs) van Dieren,

hierna te noemen '**City Developer-S**,

*samen te noemen '**Partijen**', besluiten samen te werken vanuit de volgende achtergrond en motivatie:*

Gemeente Zwolle werkt aan de ontwikkeling van de Spoorzone/Hanzeland als centrum stedelijk gebied en zet hiermee in op het versterken van haar regionale centrumfunctie voor wonen, werken en voorzieningen.

City Developer-S geeft gebieden, locaties en gebouwen inhoud. Haar kerncompetentie is gebieds- en vastgoedontwikkeling. Ze realiseert doeltreffende & krachtige concepten. Bouwt aan solide samenwerkingen en coalities. Vanuit een actuele kijk op ruimtelijke inrichting, stedelijke context, maatschappelijke ontwikkeling en herontwikkeling. Kleinschalige tot grote initiatieven met een sterke identiteit en levendige communities. Plekken komen tot leven. Zij onderneemt vanuit deze visie op Hanzeland, om het gebied met een verzameling van de juiste initiatieven structureel positief te willen veranderen.

Partijen werken met andere stakeholders samen aan de transformatie van de Spoorzone/Hanzeland tot een levendig stedelijk gebied. Het gebied heeft een unieke ligging: naast het station, dicht bij de Zwolse binnenstad en op steenworpafstand van de IJssel. Het gebied heeft alle potentie om een levendig stedelijk gebied te worden. De belangstelling om hier te wonen, werken, ondernemen en leren neemt toe en er zijn steeds meer partijen die willen investeren in het gebied. De, onder andere, door Partijen met andere stakeholders opgestelde en ondertekende 'Visie op Hanzeland' geeft de richting aan initiatieven en is uitnodigend voor initiatiefnemers. De kernwaarden - stoutmoedig anderz, verbonden en in beweging - zorgen voor verbinding en geven in hun samenhang Spoorzone/Hanzeland een duidelijk onderscheidend karakter in vergelijking met de directe omgeving van Zwolle en andere gebieden in Zwolle.



Een belangrijke randvoorwaarde voor een levendig en leefbaar Hanzeland is goede bereikbaarheid. Geografisch gezien is deze bereikbaarheid van buitenaf optimaal te noemen: het treinstation van Zwolle ligt tegen het gebied aan, verschillende fietstunnels verbinden Hanzeland met de rest van Zwolle en binnen vijf minuten ben je met de auto vanaf Hanzeland op de A28. Uit metingen (zie www.mobycon.nl/parkerenhanzeland) blijkt dat er een grote potentie op Hanzeland beschikbaar is wat betreft optimaliseren van mobiliteitsvraag en -aanbod. Potentie in termen van parkeercapaciteit achter de slagboom of op straat, maar ook in termen van collectieve en deelsystemen en innovatiekracht bij zowel jong talent (Windesheim) als de uiteenlopende bewoners van het gebied.

Een prettige bereikbaarheid bepaalt een van de eerste indrukken van het gebied en is daarom belangrijk voor de uitstraling van een levendig en leefbaar Hanzeland. Partijen willen daarom hun krachten bundelen onder de naam Movez met als doel de bereikbaarheid op Hanzeland vergroten, het mobiliteitsaanbod te innoveren en uit te breiden.

Maar ook als de bereikbaarheid optimaal is gemaakt, blijft er een rol voor Movez: het leveren van *hospitality en het zijn van dé mobiliteitsregisseur*. Movez wordt de gastheer van Hanzeland en voorziet bezoekers en werknemers van Hanzeland van alles wat zij voor een inspirerend verkeer op en rond Hanzeland nodig hebben. Inclusief het permanent matchen en waarborgen van vraag en aanbod. Tenslotte is Movez het platform waar vanuit vernieuwende initiatieven die bijdragen aan de bereikbaarheid en beleving op Hanzeland genomen worden en te vinden zijn. Movez, een krachtig en gebiedseigen *brand*.

Het onderzoeksgebied is aangegeven op bijlage 1 en kan door Partijen in onderling overleg worden aangepast.

Partijen streven ernaar om middels Movez de volgende doelstellingen te realiseren:

Het optimaliseren van de bereikbaarheid door:

- coördineren van de ontwikkeling van parkeren;
- beheer en exploitatie van de al aanwezige parkeervoorzieningen integraal, gebiedsgericht en bedrijfsmatig aan te pakken;
- investeren in bereikbaarheid;
- ontwikkeling van geclusterde parkeeroplossingen;
- aanjagen van innovatieve en duurzame ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit.

De belangrijkste veranderingen ten opzichte van de oorspronkelijke stedenbouwkundige uitgangspunten van Hanzeland zijn:

- van oplossen per gebouw, naar oplossen gebiedsbreed (dubbelgebruik en daardoor een optimale parkeerbalans);
- Een interpretatie van de parkeernorm die de ontwikkeling volgt (van norm naar nodig);

De vanzelfsprekende uitvalsbasis voor Movez is Brainz (werklocatie en frontdesk); het brein van de gebiedsontwikkeling waar open innovatie tussen ondernemers, overheid, onderwijs én omwonenden plaatsvindt.

De samenwerking ziet er op dat er eigenaarschap is wat betreft het initiëren en uitbouwen van Movez. Partijen streven een aanpak na waarbij een *roadmap* richting geeft aan (opschaalbare) implementatie van Movez. De projecten worden waar mogelijk met gebiedsbewoners (ondernemers, onderwijs of buurtbewoners) samen opgepakt. Het vertrekpunt hiervoor zijn de volgende projecten (doorgehaalde punten zijn reeds gerealiseerd):

~~0. Concept definitie Movez~~



1. ~~Start pilot kortparkeren op straat ('Rondje Hanz')~~
2. ~~Gebiedsbrede parkeerbalans actualiseren~~
3. ~~Lanceren merk Movez middels periodieke nieuwsbrief~~
4. ~~Start pilot deelfietsen en auto's~~
5. ~~Inrichting eerste slimme slagboom~~
6. ~~Website Movez online, inclusief slimme kaart (real time inzicht in beschikbare mobiliteitsdiensten)~~
7. Evalueren en (indien positief) uitbouwen kortparkeren op straat
8. Uitrol slimme laadinfra
9. Periodieke Movez prijsvraag als aanjager van innovatie
10. Uitbouwen aantal slimme slagbomen/parkeerplaatsen op Hanzeland én Windesheim campus én bij bewoners
11. Gebiedsapp Movez live, één platform voor de diverse mobiliteiten (deelfietsen, -auto's, parkeren)
12. Ruimtelijke verkenning waar, aan de randen van Hanzeland, parkeren geconcentreerd kan worden opgelost
13. Het opstellen en vaststellen van het publieke beleidskader wat noodzakelijk is om de geschetste doelstellingen van Movez te kunnen bewerkstelligen
14. Verkennen gebiedsgerichte exploitatie en beheer van parkeervoorzieningen voor en achter de slagboom binnen Hanzeland

De roadmap zal in onderling overleg worden aangepast en zich door ontwikkelen.

Partijen komen ter bewaking van de onderlinge samenwerking en afstemming overeen, dat: de samenwerking aangestuurd wordt middels een te vormen Stuurgroep. Deze Stuurgroep komt tenminste 1 maal per 2 maanden bijeen. In deze Stuurgroep wordt richting gegeven aan de ontwikkeling (waaronder ontwikkeling en vaststelling van voornoemde roadmap) en implementatie van Movez alsook alle relevante projectmatige besluitvorming (die ziet op financiën, organisatie, planning, communicatie, strategie, etc) die hiervoor benodigd is. De stuurgroep wordt in beginsel gevormd door de samenwerkende partijen gemeente Zwolle en City Developer-S. Besluitvorming vindt plaats op basis van unanimiteit.

De gemeente Zwolle heeft de vrijheid om al dan niet te besluiten deel te nemen aan een project. De in deze overeenkomst beschreven samenwerking laat de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid van de Gemeente Zwolle en haar organen onverlet. Partijen zijn zich ervan bewust dat de gemeente Zwolle en haar organen gebonden zijn aan hun publiekrechtelijke verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de wet, beleidsregels en andere voorschriften en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Indien en voor zover deze publiekrechtelijke verantwoordelijkheid er toe leidt dat de gemeente in strijd handelt (een nalaten daaronder begrepen) met de in deze samenwerkingsovereenkomst omschreven doelstellingen of niet zal deelnemen aan een of meerdere projecten, dan zal dat niet leiden tot aansprakelijkheid van de Gemeente. Onder meer kan de Gemeente niet aansprakelijk worden gesteld voor handelen of nalaten dat voortvloeit uit aanwijzingen van hogere overheden of uitspraken van rechtelijke instanties.

Het volgende financiële kader is van toepassing op de samenwerking:

Per initiatief uit de Roadmap wordt een opzet van te verwachten kosten gemaakt en door de Stuurgroep besloten of het initiatief, binnen welke kaders en met welke partners genomen wordt.

Uitgangspunt is dat Movez fungeert op basis van een gesloten businesscase. Ofwel de te maken kosten dienen de opbrengsten te dekken. Per initiatief wordt deze afweging gemaakt en de businesscase ingevuld.



In de aanloopfase is de kritieke massa te beperkt om kosten direct te dekken. Een positieve start wordt enerzijds mogelijk gemaakt door de initiatieven die reeds door City Developer-S genomen zijn en om niet worden ingebracht en anderzijds door het inbrengen door de gemeente van een eenmalige bijdrage bij aanvang van deze samenwerkingsovereenkomst van € 20.000 excl. btw. Deze bijdrage wordt middels besluitvorming in de Stuurgroep toegewezen en uitgekeerd.

Jaarlijks wordt door Movez, BV een begroting en een jaarrekening opgesteld en ter vaststelling aan de Stuurgroep aangeboden.

Over eigenaarschap Movez BV wordt afgesproken dat:

In beginsel faciliteert City Developer-S de samenwerking middels oprichting van Movez BV. City Developer-S heeft de mogelijkheid aandelen te vervreemden tot maximaal 50% aan private partners, danwel meer in geval de gemeente besluit niet te participeren in Movez BV. De Gemeente heeft te allen tijde de mogelijkheid voor maximaal vijftig procent te participeren. Participatie door andere publiekrechtelijke overheden en partijen binnen de 50% behoort daarbij tot de mogelijkheden. Kosten en opbrengsten die samenhangen met deze samenwerkingsovereenkomst verlopen via Movez, BV op basis van transparante boekhouding, opdat het initiatief Movez actief uitgebouwd kan gaan worden. Besluitvorming rondom eigenaarschap en vervreemding van aandelen ligt bij de Stuurgroep.

Wat betreft beëindiging komen partijen overeen dat:

Binnen een periode van 3 jaar, of zoveel eerder als Partijen overeenkomen, ingaande per 1 april 2018, zal deze samenwerking geëvalueerd worden en vastgesteld worden of en in welke (rechts-)vorm en met welke partners Movez een vervolg krijgt. De looptijd heeft ofwel in beginsel een looptijd van 3 jaar en eindigt zonder actualisatie van de afspraken van rechtswege.

Indien Partijen besluiten de samenwerking niet voort te zetten dan wel de samenwerkingsovereenkomst van rechtswege zonder actualisatie van de afspraken eindigt, treden Partijen in overleg over de wijze waarop de financiële afwikkeling tussen Partijen zal plaatsvinden. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst in de zin van titel 7.15 BW.

De overeenkomst eindigt ook van rechtswege in geval City Developer-S BV in staat van faillissement wordt verklaard dan wel surseance van betaling wordt verleend.

Aldus overeengekomen en ter akkoord in tweevoud ondertekend,

te Zwolle d.d. [datum] 2018

Gemeente Zwolle
dhr. E.W. Anker

City Developer-S BV
dhr. ir. T.G. van Dieren

bijlage 1: onderzoeksgebied



Beslisnota voor het college

Datum 21 maart 2018

Openbaar

Openbaar

Onderwerp Dienstverleningsovereenkomst OD en Zwolle
Versienummer 1.0

Portefeuillehouder H.J. Meijer
Informant Ria van Dijk
Afdeling Fysieke Leefomgeving
Telefoon (038) 498 2830
Email H.van.Dijk@zwolle.nl

Financiële gevolgen

Betreft doel 7.2.3 We zorgen voor een veilig gebruik van de openbare ruimte
Begroting wijzigen Nee
Dekking ten laste van

Parafering

datumparaaf

Afdelingshoofd
W.A. Visser
Portefeuillehouder
H.J. Meijer

Raad

- ☐ Informatienota voor de raad
- ☐ Opinionota voor de raad
- ☐ Beslisnota voor de raad
- ☐ n.v.t.

Bijlagen

1. DVO OD en Zwolle

Ontwerp besluit

Het college besluit:

- 1 In te stemmen met de DVO tussen de OD en Zwolle

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
- ☐ Gewijzigd
- ☐ Aangehouden
- ☐ Teruggenomen

Datum 21 maart 2018

Inleiding

Bij de vorming van de Omgevingsdienst IJsselland (OD) is in de gemeenschappelijke regeling bepaald dat de afspraken over de uitvoering van de aan de OD overgedragen taken worden vastgelegd in een Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en een Jaarbrief. In de DVO worden voor langere termijn de algemene werkafspraken vastgelegd. De DVO is voor alle deelnemende partijen in de OD gelijk. In de Jaarbrief worden per deelnemer de specifieke detailafspraken over de uitvoering vastgelegd. Deze beide documenten zijn de afgelopen periode in samenwerking met medewerkers van de OD opgesteld.

Beoogd effect

Het wederzijds vastleggen van de voorwaarden waaronder de OD de door ons aan hen overgedragen taken worden uitgevoerd.

Argumenten

1.1 Dienstverleningsovereenkomst

In de DVO worden de algemene afspraken vastgelegd. Deze DVO is voor alle deelnemende partijen in de OD uniform. Waar het gaat om de concrete uitvoering van VTH-taken wordt in de DVO een directe relatie gelegd met de Producten en Diensten Catalogus waarin exact is vastgelegd wat er onder een bepaald product of dienst moet worden verstaan. Daarnaast wordt vastgelegd dat gewerkt wordt binnen de kaders van een vastgesteld mandaatbesluit en dat beide partijen zich ook voor wat betreft de uitvoering conformeren aan de kwaliteitscriteria die horen bij de eveneens regiobreed uniform vastgestelde Verordening Kwaliteit VTH Omgevingsrecht.

In de DVO zijn ook de (algemene) afspraken vastgelegd over de communicatie tussen de partner en de OD, de wijze waarop informatie wordt gedeeld, een klachtenregeling voor burgers en bedrijven, de aansprakelijkheid ten aanzien van door de OD verrichte handelingen en/of genomen besluiten en een geschillenregeling.

Het AB van de OD heeft op 13 december 2017 aangegeven in te kunnen stemmen met de tekst van de DVO. Dit laat onverlet dat de DVO een overeenkomst is tussen een deelnemer in de GR OD en het Openbaar Lichaam OD en dat het college als bevoegd gezag hierover een besluit moet nemen.

1.2 Jaarbrief 2018

De detailafspraken tussen individuele deelnemers in de GR en de OD over de uitvoering worden vastgelegd in een zogenoemde Jaarbrief. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de Jaarbrief concreet hoeveel structurele formatie er door de partner in 2018 wordt ingebracht. Dit enerzijds ten behoeve van inputfinanciering op basis waarvan de OD wordt bekostigd en anderzijds opdat zichtbaar wordt hoeveel formatie er voor Zwolle in totaal en per taak beschikbaar is. Daarnaast worden bijvoorbeeld specifieke werkafspraken in de jaarbrief vastgelegd. Wij zorgen ervoor dat de jaarbrief aansluit bij het VTH-jaarprogramma. Omdat de jaarbrief gaat over detailafspraken over de uitvoering hoeft het college hier geen specifiek besluit over te nemen.

Risico's

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Communicatie



Datum 21 maart 2018

N.v.t.

Vervolg

Na ondertekening van de DVO moet deze ook door de OD worden ondertekend en daarmee geaccepteerd.

Openbaarheid

Openbaar.

Dienstverleningsovereenkomst (hierna DVO) tussen Omgevingsdienst en haar partners

Partijen;

de gemeente Zwolle ,

te dezer zake krachtens artikel 171, eerste lid Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H.J. Meijer, burgemeester, en handelende ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 3 april 2018, hierna te noemen: “opdrachtgever”

en

het openbaar lichaam de Omgevingsdienst IJsselland

te dezer zake vertegenwoordigd door de voorzitter, de heer B. Koelewijn en handelende ter uitvoering van het besluit van het dagelijks bestuur d.d. 24-01-2018 hierna te noemen: ‘de Omgevingsdienst’;

Hierna gezamenlijk te noemen: ‘partijen’,

Overwegende dat:

- de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselland er in artikel 3 lid, 1 in voorziet dat de Omgevingsdienst IJsselland ten behoeve van de behartiging van de individuele en gezamenlijke belangen van de deelnemers op het gebied van de fysieke leefomgeving, taken uitvoert op het gebied van het omgevingsrecht en een bijdrage levert aan een gezonde, leefbare en veilige werk- en woonomgeving van de provincie/gemeente;
- voor bovenstaande taken wordt verwezen naar het basistakenpakket als bedoeld in artikel 4, de structurele facultatieve taken op grond van artikel 5 uit de Gemeenschappelijke regeling, welke taken conform de afspraken in de specificatie worden verricht, alsmede de facultatieve taken voor deelnemers op basis van overeenkomst op grond van artikel 6 en de facultatieve taken voor derden op grond van artikel 7 ten aanzien waarvan de afspraken bij aparte overeenkomst worden vastgelegd.
- partijen de wijze waarop en de voorwaarden waaronder de omgevingsdienst genoemde basistaken in artikel 4 en de facultatieve taken in artikel 5, uitvoert schriftelijk wensen vast te leggen in een dienstverleningsovereenkomst in overeenstemming met de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselland;
- partijen eveneens de aansprakelijkheid, verzekeringen en geschillen met betrekking tot de taakuitoefening willen regelen;
- partijen de intentie hebben om op een goede en constructieve manier met elkaar samen te werken;

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. Artikel 1 van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselLand is van toepassing op deze overeenkomst
2. In deze overeenkomst wordt verstaan onder:
 - a) Gemeenschappelijke regeling: de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselLand
 - b) Algemeen bestuur: het algemeen bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselLand.
 - c) Dagelijks bestuur: het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke regeling Omgevingsdienst IJsselLand.
 - d) Omgevingsdienst: het openbaar lichaam, als bedoeld in artikel 2, lid 1 van de Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst IJsselLand.
 - e) Basistaken: de taken zoals bedoeld in artikel 4 van de Gemeenschappelijke regeling;
 - f) Structurele facultatieve taken: taken zoals bedoeld in artikel 5 van de Gemeenschappelijke regeling.
 - g) Facultatieve taken op basis van overeenkomst: taken zoals bedoeld in artikel 6 van de Gemeenschappelijke regeling;
 - h) Facultatieve taken voor derden: taken zoals bedoeld in artikel 7 van de gemeenschappelijke regeling;
 - i) Archiefbescheiden: alle stukken als bedoeld in artikel 1, onder c, van de Archiefwet 1995 die betrekking hebben op of verband houden met de uitvoering van de taken zoals omschreven in artikel 3 van de DVO en die door de provincie ter beschikking zijn gesteld of die tijdens de uitvoering van de provinciale taken ontstaan.
 - j) jaarbrief de opdracht waarin de werkafspraken die per deelnemer aan de Gemeenschappelijke regeling jaarlijks worden vastgelegd. In die jaarbrief wordt in ieder geval de omvang en het kwaliteitsniveau van alle af te nemen taken vastgelegd.
 - k) accounthouder: de managers binnen de Omgevingsdienst die zorgen voor het op regionaal niveau onderhouden van contacten met de opdrachtgevers en zorgen voor het blijvend stimuleren en faciliteren van lokale binding.

Artikel 2 Doel van de overeenkomst

Deze overeenkomst heeft tot doel de algemene voorwaarden vast te stellen waaronder de taken door de Omgevingsdienst worden uitgevoerd.

Artikel 3 Takenpakket

1. De Omgevingsdienst verzorgt het basistakenpakket en de structurele facultatieve taken behorend bij de Gemeenschappelijke regeling. Het bevoegd gezag verplicht zich tot afname van deze taken.
2. De Omgevingsdienst verricht daarenboven de facultatieve taken op basis van overeenkomst, voor zover hierover door partijen afspraken zijn gemaakt in de jaaropdracht.
3. De uitvoering van de in lid 1 en 2 genoemde takenpakketten geschiedt aan de hand van het jaarlijks vastgestelde jaaropdracht en de vigerende producten- en dienstencatalogus.

Artikel 4 Mandaat

De taken zoals omschreven in de jaarbrief kunnen alleen worden uitgevoerd binnen het door het bevoegd gezag vastgestelde mandaatbesluit.

Artikel 5 Kwaliteit

1. Kwaliteit wordt binnen deze DVO gedefinieerd als het juist, volledig, tijdig, rechtmatig, doeltreffend, doelmatig en klantgericht uitvoeren van de producten, diensten en bijbehorende werkprocessen.
2. Als minimale kwaliteitsnorm gelden, de in landelijke samenwerking tussen bevoegde gezagen ontwikkelde en beschikbaar gestelde vigerende kwaliteitscriteria voor vergunningverlening, toezicht en handhaving inzake beschikbaarheid en de deskundigheid van organisaties die met de uitvoering en handhaving van de betrokken wetten zijn belast. Een en ander in overeenstemming met het bepaalde in de door het bevoegd gezag vastgestelde Verordening kwaliteit VTH omgevingsrecht.
3. In de jaaropdracht kan worden vastgelegd dat wordt afgeweken van het kwaliteitsniveau zoals beschreven in de producten- en dienstencatalogus van de Omgevingsdienst. De minimale norm blijft echter de norm als bedoeld in lid 2.

Artikel 6 Bijdrage en facturering

De berekening van de hoogte van de bijdrage en de wijze van facturering is vastgelegd in de Bijdrageverordening.

Artikel 7 Rapportage, verantwoording, overleg en evaluatie

1. De Omgevingsdienst rapporteert elk halfjaar uiterlijk op 1 april en op 1 oktober aan opdrachtgever in de vorm van een managementrapportage. Daarin wordt in ieder geval verantwoording afgelegd over de geleverde prestaties de gemaakte kosten en de geleverde prestaties.
2. De accounthouder van de Omgevingsdienst neemt het initiatief deze rapportage met de vertegenwoordigers van de opdrachtgever, in ieder geval binnen één maand na het verstrijken van de periode waarover gerapporteerd wordt, te bespreken.
3. De opdrachtgever wijst een ambtelijke- en een bestuurlijke vertegenwoordiger als bedoeld in lid 2 aan ten behoeve van de uitvoering van deze DVO. De OD wijst een accounthouder aan als bedoeld in lid 2.
4. Ten minste een maal per maand vindt overleg plaats tussen de accounthouder van de Omgevingsdienst en de ambtelijke- en de bestuurlijke vertegenwoordiger van de opdrachtgever over de praktische uitvoering en invulling van de DVO.
5. Tenminste twee maal per jaar vindt een gezamenlijk overleg plaats tussen de vertegenwoordiger van de opdrachtgever en het MT van de Omgevingsdienst

Artikel 8 Ondersteunende systemen

1. Bij de uitvoering van het basistakenpakket wordt gebruik gemaakt van de bij de Omgevingsdienst in gebruik zijnde centrale VTH systeem.
2. Partijen stellen alle faciliteiten en informatie aan elkaar ter beschikking voor zo ver dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de opgedragen taken en het daaraan verbonden kwaliteitsniveau.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de te leveren informatie zodanig is vorm gegeven dat deze aansluit op de door Omgevingsdienst gebruikte ondersteunende systemen.

Artikel 9 Communicatie

1. De Omgevingsdienst en het bevoegd gezag zijn beiden verantwoordelijk voor de communicatie-activiteiten met betrekking tot de taken waarop deze DVO betrekking heeft.
2. Nadere afspraken worden vastgelegd in de jaaropdracht.

Artikel 10 Ter beschikking stellen van informatie en geheimhouding

1. Partijen stellen alle informatie aan elkaar ter beschikking voor zover dat noodzakelijk is voor uitvoering van de producten en diensten zoals vastgelegd in de jaarbrief en voor zover dat wettelijke verplicht is.
2.
 - a. Indien sprake is van ongewone voorvallen met slachtoffers en/of dreigende ernstige milieugevolgen ondersteunt de Omgevingsdienst het bevoegd gezag en levert de Omgevingsdienst aan het bevoegd gezag of een door hen aangewezen instantie, organisatie of persoon in ieder geval de navolgende informatie:
 - Hoe is de situatie ter plaatse, wat is gebeurd en welke organisaties zijn aanwezig?
 - Wie onderneemt welke stappen en welke onderzoeken worden uitgevoerd?
 - Wanneer is er meer informatie bekend?
 - Informatie over het vergunningen- en handhavingsdossiers.
 - b. Bij crisissituaties conformeert de Omgevingsdienst zich aan hetgeen is afgesproken en vastgelegd in het vigerende Crisisplan Veiligheidsregio IJsselland.
3. Partijen zijn verplicht geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle gegevens, waarvan partijen of de personen waarvan partijen zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedienen, kennisnemen en waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze gegevens een vertrouwelijk karakter hebben.
4. Het voorgaande lid is niet van toepassing indien:
 - a. Openbaarmaking verplicht is op grond van wet- en regelgeving;
 - b. Een der partijen zich voor de rechter moet verdedigen of openbaarmaking berust op een bindende uitspraak van de rechter;
 - c. Een der partijen de andere partij heeft ontheven van de geheimhoudingsplicht;
 - d. De betreffende informatie via openbare bronnen is verkregen.
5. Partijen nemen, ook na afloop van deze overeenkomst, jégens derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, zorgvuldigheid en geheimhouding in acht van alle vertrouwelijke gegevens dan wel concurrentiegevoelige informatie van de andere partij die in het kader van de opdracht ter kennis is gekomen. Hierbij worden de bepalingen van de Wet openbaarheid bestuur in acht genomen.

6. De Omgevingsdienst maakt voor de uitvoering van de overeengekomen taken gebruik van het centrale VTH informatiesysteem en is verantwoordelijk voor de actualiteit van de daar aanwezige informatie.

Artikel 11 Klachtenregeling

De Omgevingsdienst heeft een eigen klachtenregeling. Klachten van burgers en of bedrijven die betrekking hebben op de uitoefening van bevoegdheden door medewerkers van de omgevingsdienst, worden door de Omgevingsdienst afgehandeld volgens deze klachtenregeling.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en verzekering

1. Het bevoegd gezag blijft aansprakelijk voor de vermogensrechtelijke gevolgen van de besluiten die namens hem in mandaat worden genomen door de directeur of ambtenaren van de Omgevingsdienst.
2. Partijen regelen in goed overleg dat hun wettelijke aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van deze overeenkomst zijn verzekerd en houden deze verzekering gedurende de looptijd van de overeenkomst in stand.

Artikel 13 Geschillen

1. In geval van geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze overeenkomst of de daaruit voortvloeiende overeenkomsten - waarbij een geschil aanwezig is indien één der partijen een geschil aanwezig acht - zullen partijen eerst met elkaar in overleg treden en trachten naar de regels van redelijkheid en billijkheid tot een oplossing van het geschil te komen.
2. Indien een geschil niet langs minnelijke weg tot oplossing mocht leiden, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, tenzij partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting zullen overeenkomen

Artikel 14 Slotbepalingen

1. Deze DVO kan worden aangehaald als DVO Omgevingsdienst IJsselLand – gemeente Zwolle.
2. Bij tegenstrijdigheid van het bepaalde in de Gemeenschappelijke regeling, de DVO en het jaarplan prevaleren de bepalingen van de Gemeenschappelijke regeling boven de DVO en de bepalingen van de DVO boven het jaarplan.
3. Binnen twee jaar na het aangaan van deze overeenkomst zal de werking er van worden geëvalueerd.

Aldus door partijen overeengekomen d.d.,

opdrachtgever,

Drs. H.J. Meijer,
burgemeester

de Omgevingsdienst IJsselLand,

Mr. Drs. B. Koelewijn
Voorzitter



Beslisnota voor het college

Datum 22 maart 2018

Openbaar

Openbaar

Onderwerp Jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2017
Versienummer V 0.1

Portefeuillehouder H.J. Meijer
Informant Nico Kuiper
Afdeling Juridische Zaken / ZWJZ
Telefoon (038) 498 2394
Email JN.Kuiper@zwolle.nl

Benodigde middelen n.v.t.
Dekking t.l.v.: -

Parafering datumparaaf

Afdelingshoofd
C. Veldman
Portefeuillehouder
H.J. Meijer

Raad

X Informatienota voor de raad
☐ Opinienota voor de raad
☐ Beslisnota voor de raad
☐ n.v.t.

Bijlagen

Informatienota voor de raad
Jaarverslag bezwaarschriftenbehandeling 2017

Ontwerp besluit

Het college besluit:

1 In te stemmen met bijgevoegde informatienota voor de raad,

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
- ☐ Gewijzigd
- ☐ Aangehouden
- ☐ Teruggenomen

Datum 22 maart 2018

Toelichting op het voorstel

Inleiding

Jaarlijks wordt verslag uitgebracht over de bezwaarschriftenbehandeling. Het verslag wordt ter informatie aan de raad gezonden. Het verslag bevat een overzicht van bezwaarschriften in totaliteit en per werkveld.

Naast aantallen, aard en resultaten, wordt inzicht gegeven in de verschillende wijzen van behandeling en de werkzaamheden van de Adviescommissie bezwaarschriften.

In 2017 was het aantal bezwaarschriften ruim 10% lager dan het voorgaande jaar en ook lager dan het gemiddelde over de afgelopen zeven jaren.

90% van de bezwaarschriften is binnen de wettelijke termijn afgehandeld, 44% is op alternatieve wijze afgehandeld en bij 97% van de met hoorzitting behandelde bezwaarschriften is ambtelijk horen toegepast.

Beoogd effect

Voor 2018 zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. Bezwaarschriften worden afgehandeld binnen de wettelijke behandeltermijn.
2. Ten minste 40% van de bezwaarschriften wordt op alternatieve wijze afgehandeld (waaronder de toepassing van pre-mediation).
3. Van de bezwaarschriften die met hoorzitting worden afgehandeld wordt bij 90% ambtelijk horen toegepast.

Argumenten

1.1 Naleving wettelijke behandeltermijnen.

Het naleven van de wettelijke behandeltermijnen is in 2017 vergelijkbaar met het voorgaande jaar. 90% is binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Een uitzondering vormen bezwaarschriften waarbij met instemming van de bezwaarmaker een andere termijn wordt afgesproken, bijvoorbeeld in afwachting van nadere advisering om tot de gewenste oplossing te kunnen komen.

2.1 Bewuster kiezen voor een passende aanpak.

Het bewuster kiezen van een passende aanpak bij de behandeling van bezwaarschriften heeft al enige jaren de aandacht, waaronder het onderzoeken van de mogelijkheden van (pre)mediation.

2.2 Klanttevredenheidsonderzoek.

Om inzicht te krijgen in de beoordeling van de afhandeling van bezwaarschriften is in 2017, evenals in 2014, over de procedure onder indieners een tevredenheidsonderzoek gehouden.

De totale procedure wordt beoordeeld met een 6,8. Dit is vergelijkbaar met 2014.

Het recent uitgebrachte eindrapport zal worden gezien op verbetermogelijkheden.

3.1 Invoeren ambtelijk horen.

In 2013 is de procedure voor bezwaarschriftenbehandeling aangepast en het ambtelijk horen ingevoerd.

Datum 22 maart 2018

Met behoud van kwaliteit en zorgvuldigheid van behandeling wordt, door vereenvoudigingen in het proces en een efficiëntere inzet van medewerkers, gestreefd naar een besparing op de kosten van bezwaarschriftenbehandeling.

Bij 97% van de met hoorzitting behandelde bezwaarschriften is ambtelijk horen toegepast.

Vervolg

Het verslag wordt gepubliceerd en ter informatie aan de raad gezonden.

Openbaarheid

Dit voorstel is openbaar.

Beslisnota voor het college

Datum 22 maart 2018

Openbaar

Openbaar

Onderwerp Verslag klachtenbehandeling 2017
Versienummer 0.2

Portefeuillehouder H.J. Meijer
Informant Nico Kuiper
Afdeling Juridische Zaken / ZWJZ
Telefoon (038) 498 2394
Email JN.Kuiper@zwolle.nl

Benodigde middelen n.v.t.
Dekking t.l.v.: -

Parafering datumparaaf
Afdelingshoofd
C. Veldman
Portefeuillehouder
H. J. Meijer

Raad
☒ Informatienota voor de raad
☐ Opinienota voor de raad
☐ Beslisnota voor de raad
☐ n.v.t.

Bijlagen

Informatienota voor de raad
Verslag klachtenbehandeling 2017

Ontwerp besluit

Het college besluit:

1. Het verslag klachtenbehandeling 2017 vast te stellen en te publiceren.
2. Voor 2018 als doelstellingen te formuleren:
 1. Klachten worden, waar mogelijk - ten minste 65% - informeel afgehandeld.
 2. De behandeltermijn bedraagt voor 90 % van de klachten maximaal zes weken en 40% van de klachten wordt binnen twee weken afgehandeld.
3. De raad te informeren door middel van bijgevoegde informatienota.

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
☐ Gewijzigd
☐ Aangehouden
☐ Teruggenomen

Datum 22 maart 2018

Toelichting op het voorstel

Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht moeten schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd en jaarlijks gepubliceerd. Met het vaststellen van dit verslag over de klachtenbehandeling in 2017, gevolgd door de publicatie, voldoet het college aan de wettelijke verplichting.

Het verslag wordt ter informatie aan de raad gezonden.

Het verslag bevat een overzicht van klachten in totaliteit en per werkveld. Naast aantallen, aard en resultaten, wordt inzicht gegeven in de verbetermaatregelen die naar aanleiding van klachtbehandeling zijn genomen.

Beoogd effect

De voor 2017 geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd.

80% van de klachten is informeel afgehandeld en de behandeltermijnen zijn gerealiseerd.

Voor 2018 zijn naar aanleiding van het jaarverslag 2017 de volgende doelstellingen gehandhaafd:

1. Klachten worden, waar mogelijk - ten minste 65% - informeel afgehandeld.
2. De behandeltermijn bedraagt voor 90 % van de klachten maximaal zes weken en 40% van de klachten wordt binnen twee weken afgehandeld.

Argumenten

1.1 Informele afhandeling heeft de voorkeur bij behandelen van klachten.

Dit betekent dat - na een gesprek - naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen en geen verdere behandeling volgens de procedure van de Awb meer nodig is.

Dit is een snelle manier van behandelen die met een schriftelijke bevestiging wordt afgerond.

In 2017 is 80% van de klachten informeel afgehandeld.

Door op korte termijn met de klager contact op te nemen lukt het om de eigenlijke bedoeling van de klacht goed in beeld te krijgen en bij een hoog percentage naar tevredenheid tegemoet te komen.

2.1 Een korte behandeltermijn heeft de voorkeur.

Naast het naleven van de wettelijke behandeltermijnen, zijn de verkorte behandeltermijnen gehandhaafd. In 2017 is 61% binnen vier weken afgehandeld en 43% binnen twee weken.

Door op korte termijn met een klager contact opnemen, kunnen klachten veelal ook snel worden afgehandeld.

Vervolg

Het verslag wordt gepubliceerd en ter informatie aan de raad gezonden.

Openbaarheid

Dit voorstel is openbaar.