

VERGUNNINGENBELEID GEMEENTE SOEST
2018-2021

Afdeling Dienstverlening/Team V&H
5 maart 2018

Inhoudsopgave

1 MANAGEMENTSAMENVATTING	3
2 INLEIDING	5
2.1 AANLEIDING	5
2.2 CONCRETE DOELEN	6
2.3 REIKWIJDTE	6
2.4 RELATIE MET HET HANDHAVINGSBELEID.....	6
2.5 LEESWIJZER	7
3 TERUG- EN VOORUITBLIK	7
3.1 TERUGBLIK 2010 - 2017	7
3.2 VOORUITBLIK	9
3.2.1 <i>Nieuwe en veranderende wetgeving</i>	9
3.2.2 <i>Front-office</i>	10
3.2.3 <i>Zaakgericht werken en Soest Digitaal</i>	11
4 DIENSTVERLENING	11
4.1 INLEIDING.....	11
4.2 KWALITEITSVERBETERING DIENSTVERLENING	13
4.2.1 <i>In relatie tot de klant</i>	13
4.2.2 <i>Redeneren vanuit oplossingen</i>	15
4.2.3 <i>Gedeelde verantwoordelijkheid</i>	16
4.2.4 <i>Rechtszekerheid voor burgers en ondernemers</i>	16
5 UITVOERINGSKWALITEIT	17
5.1 INLEIDING.....	17
5.2 PROCESCRITERIA.....	18
5.2.1 <i>Planvorming</i>	18
5.2.2 <i>Uitvoeringsprogramma</i>	18
5.2.3 <i>Indicatoren</i>	19
5.2.4 <i>Monitoring en rapportages</i>	19
5.2.5 <i>Procesbeschrijvingen</i>	19
5.3 KRITIEKE MASSA	19
5.4 EVALUATIE VAN HET VERGUNNINGENBELEID	21
5.5 VEILIGHEID EN DOELMATIGHEID	21
5.5.1 <i>Inleiding</i>	21
5.5.2 <i>Prioriteiten bij toetsen aanvragen omgevingsvergunning activiteit bouwen</i>	21
6 BORGING VAN DE MIDDELEN	23
6.1 EVALUATIE 2012 – 2017.....	23
6.2 BEGROTING LEGESINKOMSTEN 2018 – 2021	24
6.3 BEGROTING STUDIEKOSTEN 2018 – 2021	24
6.4 BEGROTING MATERIËLE KOSTEN 2018 – 2021	24
6.5 BEGROTING 2018 – 2021	24
BIJLAGE A RISICOANALYSE BOUWBESLUITTOETS	26
BIJLAGE B TOETS- EN TOEZICHTMATRIX GEMEENTE SOEST 2018-2021.....	27

1 Managementsamenvatting

Inleiding

Om de kwaliteit van vergunningverlening, toezicht en handhaving te borgen, is de wet VTH ingevoerd. De wet verplicht ons om een verordening (22 december 2016 vastgesteld door de raad) en beleid op te stellen. In onderstaand beleidsdocument vindt u het Vergunningenbeleid van de gemeente Soest. In de Verordening is door de raad de keuze gemaakt om het beleid te richten op dienstverlening, uitvoeringskwaliteit van diensten en producten en de financiën. Met de uitvoering van het beleid wil de gemeente zorg dragen voor een tevreden burger, een kwalitatief goede vergunning en een efficiënte inzet van middelen.

Ons vergunningenbeleid ziet op de taken die wij 'in eigen huis' (thuisstaken) uitvoeren in het kader van de Wabo. De overige taken (in de wet basistaken genoemd) hebben betrekking op milieuregelgeving en zijn verplicht ondergebracht bij de RUD. Hiervoor is apart (regionaal) beleid vastgesteld.

Terug- en vooruitblik

Terugblik

De afgelopen jaren zijn er landelijke wijzigingen in het omgevingsrecht die van invloed zijn op onze werkwijze. Het vergunningsvrij bouwen is verruimd en het is mogelijk geworden om digitaal een omgevingsvergunning aan te vragen. Daarnaast heeft Soest het initiatief genomen tot het instellen van een Commissie Ruimtelijke Kwaliteit. Door de procesoptimalisatie en organisatieontwikkeling is een toekomstbestendige en flexibele organisatie van het vergunningverleningsproces gerealiseerd met een grotere rol voor de frontoffice. Daar worden eenvoudige vergunningen en meldingen versneld afgehandeld. Dit noemen we flitsvergunningen. Ook is Zaakgericht Werken ingevoerd, waardoor een betere dienstverlening wordt ondersteund.

Vooruitblik

De wetgeving op het gebied van het omgevingsrecht blijft volop in beweging. Denk daarbij aan de invoering van de Omgevingswet. Mede daarom blijven we in Soest ook onze dienstverlening door ontwikkelen. Zo willen we mogelijk maken dat de burger zoveel mogelijk zelf digitaal kan regelen.

Dienstverlening

Ons beleid sluit aan bij de organisatiebrede visie op dienstverlening. Dienstverlening in het kader van de vergunningverlening ziet op een klantgerichte hulpvaardige ja, mits houding. Wij helpen de klant met een duidelijke website en op afspraak aan de balie. Voor de meer omvattende vragen bestaat de mogelijkheid om een verzoek om vooroverleg in te dienen. Daarbij voorzien we de klant van een optimale (online) informatievoorziening. Dit met de verwachting dat de burger zelf ook zijn verantwoordelijkheid neemt in het proces door het juist aanleveren van stukken en het creëren van draagvlak in de omgeving. Deze zaken dragen bij aan het verkorten van de doorlooptijd van de vergunningaanvraag.

Uitvoeringskwaliteit

De middelen van de gemeente zijn niet onbepaald. Daarom wordt bij de technische beoordeling van de bouwaanvragen op basis van een risicoanalyse het niveau van toetsing aan het Bouwbesluit 2012 per onderwerp bepaald. Door de prioriteit op het gebied van brand- en constructieve veiligheid te leggen, sluit vergunningenbeleid aan op het Handhavingsbeleid.

In de verordening VTH is bepaald dat als de landelijke kwaliteitscriteria (nog) niet in alle relevante taken worden toegepast, de kwaliteit niet per definitie te wensen zal overlaten. In dit geval zal echter wel gemotiveerd moeten worden aangegeven waarom de criteria (nog) niet toegepast zijn.

Daar waar specialistische kennis nodig is, wordt samengewerkt met externe partners. Deze samenwerking wordt voortgezet en waar nodig verbeterd. Hierdoor zijn vergunningen kwalitatief goed en kunnen de rechterlijke toets der kritiek doorstaan.

Om de kwaliteit van vergunningverlening intern op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren, wordt gefaseerd een systeem van kwaliteitsborging ingevoerd. De kwaliteitsborging heeft te maken met opleiding van de medewerkers, monitoring en rapportages van het proces en het bijhouden van actuele procesbeschrijvingen.

Zo voldoen we niet aan de letter, maar wel aan de geest van de kwaliteitscriteria.

De 4-jaarlijkse Big-8 beleidscyclus die voor handhaving al wordt gebruikt, wordt nu ook voor vergunningen ingevoerd. De cyclus begint met het opstellen van beleid en wordt via de uitvoering en de bijstelling van het beleid weer gesloten.

Veiligheid en doelmatigheid

Het is niet doelmatig om bouwaanvragen volledig aan het Bouwbesluit te toetsen. Op basis van een risicoanalyse wordt het niveau van toetsing per onderwerp bepaald. Veiligheid heeft daarbij een hoge prioriteit. Daar waar specialistische kennis nodig is, wordt samengewerkt met externe partners. Deze samenwerking wordt voortgezet en waar mogelijk verbeterd.

Borging van de middelen

Voor het uitvoeren van de wettelijke taak van vergunningverlening moeten voldoende middelen aanwezig zijn in de begroting. In dit hoofdstuk is het bereiken van de doelen en het uitvoeren van de taken financieel inzichtelijk gemaakt. De financiële middelen zijn op dit moment aantoonbaar gewaarborgd in de begroting. Om goed te kunnen sturen op het vergunningverleningsproces, is het wenselijk meer transparantie aan te brengen en een duidelijke scheiding tussen vergunningverlening en handhaving te bewerkstelligen. Onvoorziene ontwikkelingen die van invloed zijn op de meerjarenbegroting, worden meegenomen in de P&C cyclus. Ondanks de recente ervaring van de economie, is niet uit te sluiten dat er in de toekomst een daling van de legesinkomsten komt door een vermindering van het aantal bouwplannen.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Voor u ligt het Vergunningenbeleid 2018 – 2021¹. De reden voor het opstellen van het beleid is gelegen in de wettelijke verplichting die voortvloeit uit onderstaande wetswijzigingen:

- Wet verbetering Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (Wet VTH)
- Verordening en Kwaliteitscriteria VTH 2.1
- Omgevingswet

Daarnaast is het opstellen van het beleid een goede aanleiding om de gebruikelijke wijze van werken van de gemeente Soest te verklaren en inzichtelijk te maken voor burgers, bestuur en nieuwe collega's.

Wet VTH

De wet VTH is een wijziging van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) en de daarop gebaseerde Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB) Besluit omgevingsrecht (Bor). Dit wijzigingsbesluit beoogt een verbetering van de vergunningverlening, het toezicht en de handhaving op het gebied van het milieu. In de wet VTH worden afspraken tussen gemeente, provincie en het Rijk over het onderbrengen van milieutaken bij omgevingsdiensten vastgelegd. Daarnaast worden de procescriteria die nu al van toepassing zijn op handhaving, ook van toepassing op vergunningverlening (door de wetgever "uitvoering" genoemd). De procescriteria beschrijven de eisen die worden gesteld aan de beleidscyclus bij VTH-taken.

De wet VTH is in werking getreden op 14 april 2016. Het ministerie van I en M heeft aangegeven dat de AMvB in werking is getreden.

Verordening en Kwaliteitscriteria 2.1

Verordening

De wet VTH verplicht gemeenten (en provincies) om een nieuwe VTH-verordening vast te stellen. De nieuwe VTH-verordening moet gaan over:

1. opleidingsniveau van medewerkers
2. formatie-omvang per Wabo beleidsitem, (vergunningverlening én handhaving).

Deze twee zaken vormen samen de kritieke massa. Het onderdeel kritieke massa is verplicht voor milieutaken (basistaken) die zijn ondergebracht bij de RUD en op vrijwillige basis ook van toepassing op de andere Wabo-taken.

In Soest hebben wij op 22 december 2016 de nieuwe VTH verordening vastgesteld. In onze verordening worden de kwaliteitscriteria 2.1 van toepassing verklaard op zowel de basistaken als de thuishaken. In aansluiting op de verordening zal dit beleid specifiek ingaan op drie onderwerpen te weten:

- Dienstverlening
- Uitvoeringskwaliteit
- Borging van de middelen

De Dienstverlening betreft de kwaliteit van het vergunningenproces in relatie tot de klant en in relatie tot veiligheid en doelmatigheid. Het onderwerp Uitvoeringskwaliteit gaat juist over interne organisatie van de kwaliteit van het vergunningenproces. De borging van de middelen beschrijven de financiële kaders waarbinnen de intern en extern goed georganiseerde dienstverlening plaatsvindt. In dit beleidsplan worden deze onderwerpen achtereenvolgens behandeld. Bij het onderwerp Dienstverlening is de organisatie brede visie op dienstverlening de basis voor de uitgangspunten voor de dienstverlening bij vergunningverlening. Hierop is het beleid voor de

¹ Voor dit beleidsplan zijn o.a. volgende bronnen gebruikt: "Nota integrale vergunningverlening van de gemeente Purmerend" (2012), de "Beleidsnota omgevingsrecht 2015-2018" van de gemeente Nieuwegein, de nota van toelichting op de conceptwijziging van het Bor ihkv de invoering van de Wet VTH (internetconsultatie okt nov 2015).

komende jaren gebaseerd. Bij het onderwerp Uitvoeringskwaliteit wordt ingegaan op de te hanteren kwaliteitscriteria.

Kwaliteitscriteria 2.1

De Kwaliteitscriteria 2.1. zijn bedoeld om de uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving (de VTH-taken) door gemeenten en provincies in het Omgevingsrecht te professionaliseren en de kwaliteit in de organisatie te borgen. Dit document is in 2012 door de VNG, het IPO en het Rijk bestuurlijk vastgesteld. De kritieke massa vormt samen met de procescriteria over de beleidscyclus de vertaling van de Kwaliteitscriteria 2.1.

Omgevingswet

De Omgevingswet, die naar verwachting in 2021 in werking treedt, integreert circa 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving. Met de Omgevingswet wil de overheid het wettelijk systeem 'eenvoudig beter' maken.

De nieuwe wet regelt:

- het versnellen en verbeteren van besluitvorming in het brede fysieke domein
- de integratie van plannen en toetsingskaders
- het vergroten van bestuurlijke afwegingsruimte
- het doelmatig uitvoeren van onderzoek.

Er is op dit moment nog heel veel onduidelijk over de exacte invulling van de wet en de gevolgen daarvan. We houden er rekening mee dat als de wet in deze beleidsperiode in werking treedt, het vergunningenbeleid mogelijk moet worden herijkt.

2.2 Concrete doelen

In deze beleidsnotitie wordt het beleid voor Vergunningen voor 2018 – 2021 gepresenteerd. Dit beleid bestaat uit concrete doelen voor deze jaren op het gebied van dienstverlening en uitvoeringskwaliteit:

- Een tevreden burger: *Voorzien we de burger van voldoende informatie zowel voor als tijdens het vergunningenproces?*
- Een kwalitatief goede vergunning: *Bieden we de burger voldoende rechtszekerheid?*
- Een efficiënte inzet van middelen: *Geven we de aandacht aan de meest belangrijke zaken met budget dat ons ter beschikking staat?*

Jaarlijks wordt een Uitvoeringsprogramma geschreven, waarin op basis van de doelen concrete resultaten worden benoemd en gepland.

2.3 Reikwijdte

Dit beleid richt zich op de zogenaamde thuishaken en de overige vergunningen, ontheffingen en vrijstellingen. Onder thuishaken wordt in dit kader verstaan: taken op grond van de Wabo, die de gemeente "in eigen huis" verricht. Voor het overige ziet het beleid op vergunningen op basis van de APV en andere bijzondere wetten voor zover deze zijn ondergebracht bij het team Vergunning en Handhaving, zoals o.a. evenementenvergunningen, drank- en horecaverunningen en exploitatievergunningen

Dit beleid richt zich dus niet op de milieutaken die bij de RUD zijn ondergebracht, de zogenaamde basistaken. Dit zijn de milieutaken op grond van de Wabo, die verplicht zijn/worden ondergebracht bij de omgevingsdienst. Ook richt dit beleid zich niet op de "plustaken". Dit zijn de milieutaken die aanvullend zijn overgedragen aan de RUD.

2.4 Relatie met het handhavingsbeleid

Bij het opstellen van het vergunningenbeleid is rekening gehouden met de inhoudelijke uitgangspunten van het "Handhavingsbeleid fysieke leefomgeving 2016-2019". Bijvoorbeeld bij de toetsing van aanvragen ligt de nadruk op gebouwen met een verblijfsfunctie, geschikt voor de

gelijktijdige aanwezigheid van meerdere personen en de brand- en constructieve veiligheid. Dit zijn ook de onderwerpen waar bij de handhaving de prioriteit ligt.

2.5 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken worden de beleidsdoelen uitgewerkt die moeten bijdragen aan het realiseren van de in paragraaf 2.3 benoemde effecten.

In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de wettelijke ontwikkelingen en de ontwikkelingen binnen de organisatie in het verleden, het heden en de toekomst.

In hoofdstuk 4 wordt de visie op dienstverlening uitgewerkt voor vergunningverlening en vertaald in beleid om het volgende te bereiken: "Een inwoner die tevreden is met de geboden dienstverlening."

In hoofdstuk 5 worden de doelen voor Uitvoeringskwaliteit besproken, waarmee de volgende effecten worden bereikt: "Een vergunning die binnen de wettelijke of servicetermijn is verleend" en "Een vergunning die kwalitatief goed is en in bezwaar en beroep stand houdt."

In hoofdstuk 6 worden de financiële doelen geschetst, waarmee wordt bereikt: "Een beperkte en efficiënte inzet van middelen die adequaat is voor het bereiken van de onder 1 t/m 5 genoemde effecten."

Onder ieder hoofdstuk is een kader opgenomen met een korte samenvatting van dat hoofdstuk. Alle losse kaders vormen samen de managementsamenvatting. Deze is te vinden in Hoofdstuk 1.

Samengevat

Om de kwaliteit van vergunningverlening, toezicht en handhaving te borgen, is de wet VTH ingevoerd. De wet verplicht ons om een verordening (22 december 2016 vastgesteld door de raad) en beleid op te stellen. In onderstaand beleidsdocument vindt u het Vergunningenbeleid van de gemeente Soest. In de Verordening is door de raad de keuze gemaakt om het beleid te richten op dienstverlening, uitvoeringskwaliteit van diensten en producten en de financiën. Met de uitvoering van het beleid wil de gemeente zorg dragen voor een tevreden burger, een kwalitatief goede vergunning en een efficiënte inzet van middelen.

Ons vergunningenbeleid ziet op de taken die wij 'in eigen huis' (thuis taken) uitvoeren in het kader van de Wabo. De overige taken (in de wet basistaken genoemd) hebben betrekking op milieuregelgeving en zijn verplicht ondergebracht bij de RUD. Hiervoor is apart (regionaal) beleid vastgesteld.

3 Terug- en vooruitblik

3.1 Terugblik 2010 - 2017

Inleiding

In de periode 2010-2017 zijn er een aantal wetswijzigingen geweest (Wabo, vergunningvrij bouwen, Bouwbesluit enz.) die van invloed waren op onze werkwijze en de manier waarop we aanvragen toetsen en afhandelen. Hieronder worden de wijzigingen die van invloed waren op ons werk beschreven.

Wabo

In 2010 is de Wabo in werking getreden. Door invoering van deze nieuwe regelgeving in onze organisatie is een belangrijke stap gezet naar klantgericht werken. Waar een burger of een ondernemer eerder bij een project meerdere vergunningen nodig had, die bij verschillende loketten moesten worden ingediend, hoeft nu nog maar één vergunning te worden aangevraagd bij één loket. Het merendeel van deze aanvragen wordt digitaal ingediend via de landelijke voorziening Omgevingsloket Online (OLO). Er is nu sprake van één coördinerend bestuursorgaan, één

behandelprocedure, één procedure voor bezwaar en beroep. Aanvrager en belanghebbenden krijgen hierdoor sneller duidelijkheid of een plan kan doorgaan of niet.

Vergunningvrij bouwen

De mogelijkheden voor het vergunningvrij bouwen zijn met de invoering van de Wabo enigszins gewijzigd en uitgebreid. De mogelijkheden zijn toegenomen en de regels zijn ingewikkelder geworden. De praktijk heeft geleerd dat de initiatiefnemer zelf vaak moeilijk in staat is deze regeling te begrijpen. De gemeente wordt vaak om uitleg gevraagd. De werkdruk is dus door het vergroten van de mogelijkheden van vergunningvrij bouwen niet afgenomen, het aantal verleende vergunningen wel.

Digitale vergunningtoets

Met de invoering van de Wabo is het voor aanvragers mogelijk om een aanvraag omgevingsvergunning digitaal in te dienen. Hiervan wordt veelvuldig gebruik gemaakt. Dit was de aanleiding om de aanvragen ook digitaal te gaan toetsen. Om dit mogelijk te maken hebben wij geïnvesteerd in nieuwe hard- en software.

Bouwbesluit 2012

Een groot aantal voorschriften over het (ver)bouwen, gebruiken en slopen van gebouwen en andere bouwwerken is samengevoegd in het Bouwbesluit 2012. Het Bouwbesluit 2012 is in de plaats gekomen van het Bouwbesluit 2003, de daarbij behorende ministeriële regeling, het Gebruiksbesluit en een aantal voorschriften uit de gemeentelijke bouwverordeningen.

Met de invoering van het Bouwbesluit 2012 is de omgevingsvergunning voor het slopen van bouwwerken volgens de Woningwet vervallen. In plaats daarvan geldt nu een meldingsplicht. Deze meldingsplicht geldt ook voor het verwijderen van asbest. De gemeente verleent geen vergunning meer, maar moet wel toetsen of de melding aan de indieningsvereisten voldoet.

Marktverordening Soest 2015

De gemeente Soest kent twee weekmarkten, te weten de markt aan de Rademakerstraat in Soesterberg op de woensdagochtend en de markt in de Van Weestraat in Soest op de donderdagochtend. Daarbij dragen de marktmeester (een boa) samen met andere boa's zorg voor een goed verloop van de markt. De huidige werkwijze voor de vergunningverlening komt voort uit de Marktverordening Soest 2015.

Commissie Ruimtelijke Kwaliteit

De Commissie Ruimtelijke Kwaliteit wordt gevormd door onafhankelijke deskundigen op het gebied van architectuur, stedenbouw, landschap, bouw- en cultuurhistorie.

In de Erfgoedverordening is vastgelegd dat de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit de raad en/of het college op verzoek of uit eigen beweging voorlicht en adviseert ten aanzien van onder andere de Monumentenwet 1988, de Welstandsnota, de welstand- en monumentenaspecten van in voorbereiding zijnde structuurplannen, bestemmingsplannen, beeldkwaliteitsplannen, stedenbouwkundige plannen en andere relevante beleidsstukken en al datgene dat in belang van de monumenten- en welstandszorg is vereist.

Vanaf 2014 loopt een proef waarbij de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit ook voor kleine afwijkingen van het bestemmingsplan stedenbouwkundig advies uitbrengt naast haar welstandsadvies. In de loop van deze beleidsperiode wordt geëvalueerd of dit structureel onderdeel gaat uitmaken van de taken van de commissie.

Procesoptimalisatie

In de periode 2015/2016 is het project *Procesoptimalisatie V&H* uitgevoerd. In dit kader zijn onder meer procesafspraken gemaakt met andere afdelingen, is werkvoorraadbeheer ingevoerd bij Vergunningen en de BOA's. Ook is een verkenning gedaan naar de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen burger en gemeente. Daarnaast is er een aanvang gemaakt met het

beschrijven en optimaliseren van processen en wordt er een managementrapportagesystematiek ontwikkeld.

Voor wat betreft de afstemming met de frontoffice zijn er procesafspraken vastgelegd, is een naslagwerk opgeleverd en wordt er gewerkt met een kennisbank. De frontoffice kan nu ook aan de aanvragers van een vergunning statusinformatie verschaffen. Periodiek vindt evaluatie plaats van de nieuwe werkwijze en wordt het naslagwerk geüpdatet, zodat steeds meer vragen door de frontoffice kunnen worden beantwoord. Deze lopende procesoptimalisaties dragen bij aan de doelen uit het beleid, een tevreden burger, kwalitatief goede vergunning en efficiënte inzet van middelen.

Organisatieontwikkeling

Parallel aan het project Procesoptimalisatie is een traject Organisatieontwikkeling uitgevoerd. Onderdeel van dit traject was het beschrijven van de rollen en taken binnen de vergunningverlening en het invullen hiervan. Hierdoor is een toekomstbestendige en flexibele organisatie van het vergunningverleningsproces gerealiseerd. In het kader van de wet VTH is een analyse gemaakt voor de kritieke massa benodigd om de taken kwalitatief verantwoord uit te voeren (zie ook 2.2 onder VTH).

Klanttevredenheidsonderzoek *Waar staat je gemeente?*

In het kader van het landelijk onderzoek *Waar staat je gemeente?* heeft in 2015 een burgerpeiling plaatsgevonden. Uit het rapport krijgt de dienstverlening het cijfer 6,8. Hieronder is meer inhoudelijk aangegeven hoe de inwoners de dienstverlening ervaren.

Gemeentelijke dienstverlening	29	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	Sterkte: communiceren
	30	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	31	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	32	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Zwakte: verbeteren
	33	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	34	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	35	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	Sterkte: communiceren
	36	De medewerker was voldoende deskundig	Sterkte: communiceren
	37	De medewerker kon zich goed inleven	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	38	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	Zwakte: verbeteren
	39	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	Zwakte: verbeteren
	40	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	41	De gemeente gebruikt heldere taal	Zwakte: verbeteren

In dit rapport is de dienstverlening niet opgesplitst, en is de afzonderlijke score van het team V&H niet zichtbaar. Wel zijn er enkele algemene verbeterpunten te destilleren uit de score: 32: *Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling*

38: *De medewerker bood de ruimte om mee te denken*

39: *De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende*

41: *De gemeente gebruikt heldere taal*

3.2 Vooruitblik

3.2.1 Nieuwe en veranderende wetgeving

De landelijke wetgeving is voortdurend in beweging, met gevolgen voor de taakuitvoering. We voorzien de volgende grote invloedrijke wetswijzigingen:

Wet VTH

De wet heeft als doel de resultaten van het proces van kwaliteitsbevordering en versterkte samenwerking wettelijk te borgen en daarmee de fragmentatie en de vrijblijvendheid in de samenwerking verder te beperken. De procescriteria zien op de invoering van een planning- en control cyclus (Big-8). Deze worden de komende jaren geïmplementeerd: zie hoofdstuk 5 Uitvoeringskwaliteit.

Nieuwe Omgevingswet

Hoewel nog veel onzeker is, bereidt onze organisatie zich voor op de komst van de Omgevingswet. Dat is een omvangrijke operatie. Gemeenten worden bijvoorbeeld verplicht om een omgevingsvisie op te stellen en 1 loket in te richten voor inwoners en bedrijven. Er zijn al zaken in gang gezet, zoals de pilot Omgevingsplanviewer en de voorbereidingen van een Omgevingsvisie. Bij de voorbereiding komt echter meer kijken.

Naast het instrumentele deel van de Omgevingswet is er ook een bestuurlijke en organisatorische impact. Voor deze omvangrijke opgave wordt apart een plan van aanpak opgesteld. Dit plan en de implementatie ervan maken daarom geen deel uit van dit beleidsplan. Mogelijk heeft het straks wel consequenties voor het beleid. Om die reden kunnen we nu inhoudelijk de Omgevingswet implementatie niet betrekken in dit beleid. Uitgangspunten uit de Omgevingswet zoals : één vergunning, één bevoegd gezag, 'ja, mits'-principe in plaats van 'nee, tenzij'-principe, regels op één plek, participatie mogelijkheid voor burgers aan de voorkant bij beleidsontwikkeling en ruimte om te anticiperen gebruiken we als leidraad bij het inrichten van de dienstverlening.

Private kwaliteitsborging in de bouw

Het wetsvoorstel Kwaliteitsborging voor het bouwen is op 21 februari 2017 aangenomen door de Tweede Kamer. De Eerste Kamer heeft dinsdag 11 juli 2017 op verzoek van minister Plasterk (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) besloten de stemming over de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen aan te houden. Aanleiding voor het verzoek was het debat van 4 juli 2017 waaruit bleek dat er brede bezwaren leven binnen de Eerste Kamer tegen deze wet. Deze bezwaren zien met name op de uitvoerbaarheid van het wetsvoorstel. Tijdens het debat zegde de minister toe dat het wetsvoorstel in elk geval pas wordt ingevoerd per 1 januari 2019. Drie dagen na het debat verzocht hij de Kamer per brief om de stemming aan te houden, omdat het kabinet zich nog beraadt op het voorliggende wetsvoorstel. Hierdoor is er nog steeds onduidelijkheid over het mogelijk doorgaan in welke vorm dan ook en vervolgens de mogelijke inwerkingtreding van deze wet en kunnen we hier op dit moment geen rekening mee houden.

Asbest

De Rijksoverheid voert vanaf 2024 een verbod op asbestdaken. Particulieren, bedrijven en (overheids-)instellingen mogen geen asbestdaken meer bezitten. Vanaf 2016 t/m 2019 is hiervoor een subsidieregeling vanuit het Rijk van kracht. De verwachting is dat het aantal sloopmeldingen de komende jaren fors zal toenemen.

Evenementen

De gemeente staat positief tegenover het houden van evenementen waarbij een breed publiek betrokken is en de voorkeur gaat uit naar het samenwerken met betrouwbare organisatoren. Evenementen zorgen voor leven in de brouwerij en de lokale economie wordt gestimuleerd. De andere kant van de medaille is dat evenementen ook overlast kunnen opleveren voor de directe omgeving, denk bijvoorbeeld aan geluid of belemmeringen voor verkeer. Evenementen en (enige) overlast zijn niet van elkaar los te koppelen.

Met betrekking tot dit onderwerp wordt beleid ontwikkeld bij de afdeling Samenleving. Daarom valt de beleidsontwikkeling op dit thema buiten de scope van dit beleidsplan. De vergunning voor het houden van een evenement worden uiteindelijk door ons verleend. Om die reden is onze afdeling nauw betrokken bij het opstellen van het beleid zodat gewaarborgd wordt dat het bijdraagt aan de doelen van ons beleid.

3.2.2 Front-office

De komende jaren zal de frontoffice ingrijpend veranderen. Door standaardisering en digitalisering zal er een verschuiving van werkzaamheden plaatsvinden van de backoffice naar de frontoffice. De doelstelling is om het merendeel van de klantcontacten en de eenvoudige (niet-omgevingsvergunningen) in de frontoffice af te handelen. De specialistische zaken blijven bij de backoffice. Er loopt momenteel een pilot voor deze flitsvergunningen. In 2018 wordt geëvalueerd.

3.2.3 Zaakgericht werken en Soest Digitaal

Gemeenten zijn volop in beweging. Burgers en bedrijven vragen om een moderne digitale overheid. Ook het takenpakket van de overheid breidt uit en het aantal samenwerkingsverbanden neemt sterk toe. En daarnaast zie je dat medewerkers tijds- en plaatsafhankelijk willen werken. Het goed blijven inrichten van (digitale)processen wordt daarom steeds belangrijker. Dat doe je met Zaakgericht werken. In 2017 is het Zaakgericht Werken grotendeels in de organisatie geïmplementeerd.

De trend in de samenleving is dat bedrijven en burgers steeds meer zaken digitaal gaan regelen. Dus ook de zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, zullen in de toekomst steeds meer digitaal worden afgehandeld.

Samengevat

Terugblik

De afgelopen jaren zijn er landelijke wijzigingen in het omgevingsrecht die van invloed zijn op onze werkwijze. Het vergunningvrij bouwen is verruimd en het is mogelijk geworden om digitaal een omgevingsvergunning aan te vragen. Daarnaast heeft Soest het initiatief genomen tot het instellen van een Commissie Ruimtelijke Kwaliteit. Door de procesoptimalisatie en organisatieontwikkeling is een toekomstbestendige en flexibele organisatie van het vergunningverleningsproces gerealiseerd met een grotere rol voor de frontoffice. Ook is Zaakgericht Werken ingevoerd.

Vooruitblik

De wetgeving op het gebied van het omgevingsrecht blijft volop in beweging. Denk daarbij aan de invoering van de Omgevingswet. Mede daarom blijven we in Soest ook onze dienstverlening door ontwikkelen. Zo willen we mogelijk maken dat de burger zoveel mogelijk zelf digitaal kan regelen. Ook versnellen we het vergunningenproces waar mogelijk door de rol van de frontoffice verder uit te breiden en daar de behandeling van eenvoudige vergunningen onder te brengen.

4 Dienstverlening

4.1 Inleiding

De dienstverlening betreft de kwaliteit van het vergunningenproces in relatie tot de klant. In dit hoofdstuk wordt allereerst de organisatiebrede visie op dienstverlening uitgewerkt voor het vergunningverleningsproces. Vervolgens gaan we in op deze specifieke vormen van dienstverlening voor het vergunningenproces en geven aan op welke wijze uitvoering daaraan wordt gegeven.

Organisatiebrede dienstverlening

Organisatiebrede visie op dienstverlening Soest werkt op veel fronten tegelijk om haar dienstverlening aan inwoners en ondernemers te verbeteren. Hoe moet onze dienstverlening eruitzien in een samenleving waarbij continu beweging is en verhoudingen tussen overheid en maatschappelijke partners veranderen? Van oudsher heeft de gemeentelijke organisatie veel éénop-één contacten met inwoners, vertegenwoordigers van bedrijven en instellingen.

Zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid speelt een steeds grotere rol in onze samenleving, waarbij de overheid teruggaat en de digitalisering voortschrijdt. Deze veranderingen hebben invloed op het verwachtingspatroon van inwoners ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente. Tegelijkertijd zien we dat in bepaalde situaties de behoefte aan persoonlijke aandacht en persoonlijk contact blijft en soms toeneemt.

Hieronder wordt bovenstaande visie vertaald in uitgangspunten voor het vergunningenproces in relatie tot de klant.

Kwalitatief goede dienstverlening

Een kwalitatief goede dienstverlening is bij vergunningverlening terug te voeren op een klantgerichte manier van werken. Zoals in het "Coalitieakkoord 2014-2018" is aangegeven: "Excellente dienstverlening en van buiten naar binnen denken; de inwoner is klant!" Een van de speerpunten voor de komende jaren zal zijn: het optimaliseren van de informatieverstrekking. Een ander speerpunt is het waar mogelijk verkorten van de doorlooptijd van aanvragen en meldingen. Daarbij zal het digitaal indienen en behandelen van aanvragen zoveel mogelijk worden ingevoerd.

De inwoner of ondernemer wordt begeleid bij het krijgen van een integraal antwoord op zijn of haar vraag. Dit kan lopen via een klantregisseur of accounthouder en digitaal via interactie en informatie.

Redeneren vanuit oplossingen

De ontwikkelingen in de samenleving gaan snel. Bedrijven en bewoners spelen hierop in met activiteiten, waarbij regelgeving soms in de weg kan staan. We willen ruimte geven aan initiatieven uit de samenleving. De focus ligt dus niet op de beperkingen die wet- en regelgeving met zich meebrengen, maar juist op het zoeken naar wegen en oplossingen om binnen de wet de wensen van de aanvrager mogelijk te maken. De mogelijkheid om een schriftelijk verzoek om vooroverleg in te dienen is daarbij een belangrijk instrument.

Onze ambitie is om ook de komende periode uit te gaan van "Ja, mits" als grondhouding. Niet alleen toetsen van een initiatief aan geldende regels, maar meedenken om eventuele barrières te slechten. Hierin zit wel een spanningsveld. Regels zijn er in beginsel niet om initiatieven onmogelijk te maken, maar om in een dichtbevolkte samenleving eenieders belang te beschermen en hieraan rechtszekerheid te ontleen. Binnen dat spanningsveld kunnen we geen partij kiezen voor een initiatiefnemer, zonder de belangen van derden in ogenschouw te nemen. Want besturen blijft een kwestie van ieders en alle belangen tegen elkaar afwegen en vervolgens de knoop doorhakken.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Wij gaan uit van een gedeelde verantwoordelijkheid bij het aanvraagproces van een vergunning en bij het doen van een verzoek om vooroverleg. Dit houdt in dat initiatiefnemers van vergunningaanvragen en verzoeken om vooroverleg in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor het indienen van een complete aanvraag. Ook zijn de initiatiefnemers zelf verantwoordelijk voor het creëren van draagvlak c.q. acceptatie van de voorgenomen plannen bij belanghebbenden, zoals burens. Uiteraard kan de gemeente hierbij meedenken. Bij het toetsen van aanvragen neemt de gemeente de (eigen) verantwoordelijkheid van de initiatiefnemers voor het voldoen aan wet- en regelgeving (waaraan getoetst wordt) niet over. In paragraaf 3.5.5 zijn de verantwoordelijkheden schematisch weergegeven.

Rechtszekerheid voor burgers en ondernemers

Rechtszekerheid voor burgers en ondernemers is van groot belang:

- Vergunningen moeten de rechterlijke toets kunnen doorstaan. Dat betekent dat de vergunning moet voldoen aan de wet- en regelgeving en daar waar een belangenafweging moet plaatsvinden, deze voldoende gemotiveerd is.
- Het van rechtswege verlenen van vergunningen als gevolg van overschrijding van wettelijke afhandelingstermijnen van aanvragen moet worden voorkomen.

Samengevat

- In 2019 is de klant zoveel mogelijk zelfredzaam door een goede digitale informatievoorziening.
- Het blijft mogelijk om bouwplannen en gebruikswijzigingen met de gemeente te bespreken. Daarbij wordt gebruik gemaakt van klantregisseurs, zodat er een aanspreekpunt en spin in het web is.
- De vergunningen zijn kwalitatief goed en kunnen de toets der kritiek doorstaan.

4.2 Kwaliteitsverbetering dienstverlening

4.2.1 In relatie tot de klant

Een goede dienstverlening begint bij een goede informatievoorziening. Voor de klant zal dit in de meeste gevallen beginnen bij de website van de gemeente Soest, het Omgevingsloket, of het telefonisch stellen van een vraag. Daarna volgt er vaak een verzoek om vooroverleg of een aanvraag om vergunning. Dit geldt voor zowel de professionele aanvragers als de inwoner met kleine (ver)bouwplannen.

Sterke frontoffice

De website en het Telefonisch Informatie Punt worden verder uitgebouwd tot een frontoffice die op een aantal veel voorkomende vragen direct antwoord kan geven.

De frontoffice bestaat uit medewerkers van de afdeling Dienstverlening. Zij beantwoorden telefonische vragen op het gebied van Vergunningen. Daarvoor zijn 10 FAQ's benoemd en zijn standaard antwoorden geformuleerd. Ook is er een kennisbank aangeschaft met de benodigde basisinformatie. Het is de bedoeling om op den duur het overgrote deel van alle klantvragen direct door hen te laten beantwoorden, zodat TIP uitgroeit naar een werkelijke frontoffice waar 80% van de telefonische klantvragen wordt afgedaan. Hierdoor worden de vakspecialisten ontlast, zodat zij meer tijd overhouden voor andere werkzaamheden.

Periodiek vindt een evaluatie plaats van de frontoffice en de backoffice met het oog op het verbeteren van de informatievoorziening en de processen.

Website

In 2015 is er in Soest een start gemaakt met het opzetten van een zogenaamde "Toptakenwebsite". Bij deze toptakenwebsite staat de inwoner centraal, de meest gevraagde taken staan prominent op de homepage. De bezoeker kan hier gericht informatie vinden over welke vergunningen noodzakelijk zijn en wat er voor een aanvraag nodig is. Voor wat betreft de omgevingsvergunningen verwijst de website van onze gemeente ook door naar de landelijke website www.omgevingsloket.nl. Op deze site kan een vergunningencheck worden gedaan en een vergunning worden aangevraagd. Mogelijk aandachtspunt is de digitalisering van het formulier verzoek om vooroverleg. Deze is nu alleen in pdf verkrijgbaar.

De komende jaren zal de website verder worden meegenomen in de planvorming van de digitalisering.

Werken op afspraak

Sinds januari 2015 werken wij met baliebezoek op afspraak. De klant kan zelf via onze website een afspraak inplannen. Ook via de frontoffice is dit mogelijk. De klant geeft zelf aan voor welk onderwerp hij of zij komt, zodat er een vakspecialist kan worden ingezet. Samen komen zij dan tot een concreet antwoord. Lukt dit niet binnen de afgesproken termijn van een half uur, kan alleen het college een uitspraak doen of wil de klant het antwoord op zijn vraag schriftelijk bevestigd zien, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijk verzoek om vooroverleg. Bij het oriënterend gesprek en het vooroverleg is sprake van een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van gemeente en inwoner.

Informatieverstrekking over vergunningvrij bouwen

De komende jaren willen we de huidige mogelijkheden om met de gemeente in contact te treden handhaven. Het blijft mogelijk om een afspraak te maken aan de balie om de plannen door te spreken of hiervoor een verzoek om vooroverleg in te dienen. De huidige vergunningvrije regeling biedt veel mogelijkheden. Voorbeelden hiervan zijn o.a. het plaatsen van zonnecollectoren, het realiseren van mantelzorgwoningen en de alom bekend uitbouwen en dakkapellen. De praktijk leert dat de regelgeving zowel door burgers als professionals als zeer complex wordt ervaren. Er bestaat dan ook een grote behoefte aan informatie en uitleg.

Bedrijvenloket: digitaal en versterken accounthouderschap

De ondernemers geven aan dat er behoefte is aan meer coördinatie op aanvragen vanuit ondernemers. In 2015 is er vanuit de afdeling Ruimte een denktank geweest voor het tegengaan van leegstand op de bedrijventerreinen. Een van de aanbevelingen die daaruit voortkwam, is de behoefte aan meer coördinatie op aanvragen.

Voor de bedrijven gaan we informatie ontsluiten, zodat bedrijven digitaal zaken kunnen regelen en daarbij ondersteund worden om hun vraag integraal beantwoord te krijgen (bijv. via chat). Daarbij is ook aandacht voor het managen van verwachtingen, zodat de ondernemer weet waar hij/zij aan toe is in het proces. Voor complexere aanvragen (denk aan planologische aanvragen) doen we ervaring op met het accounthouderschap/regisseurschap, zodat de ondernemer één aanspreekpunt heeft die als spin in het web opereert.

In de komende beleidsperiode wordt de stand van zaken geëvalueerd. Vanuit die ervaringen formuleren wij de aanpak voor het vervolg.

De afgelopen jaren hebben incidenteel bijeenkomsten plaatsgevonden met bedrijven/groootaanvragers. De komende jaren zullen deze structureel ten minste een maal per jaar plaatsvinden. Daarbij zal het doel niet alleen zijn om de bedrijven/groootaanvragers op de hoogte te stellen van nieuwe ontwikkelingen, maar tevens om hen te vragen hoe zij de dienstverlening ervaren en waar verbeterpunten zitten. Deze input zal worden gebruikt voor de verbetering van de dienstverlening.

Digitaal waar het kan

Voor het aanvragen van omgevingsvergunningen bestaat al vele jaren een landelijk portaal: het Omgevingsloket Online (OLO). Een dergelijk, landelijk portaal is er niet voor de vergunningen APV en Bijzondere Wetten (BW). Hierbij moet men denken aan uiteenlopende vergunningen, zoals evenementen, horeca, kabels & leidingen en het plaatsen van objecten op de openbare weg. Elke gemeente is op zijn eigen manier bezig om de digitale afhandeling van deze vergunningen vorm te geven.

In Soest wordt op dit ogenblik de evenementenvergunning van A tot Z gedigitaliseerd. Dit betekent dat men inlogt via DigID of e-Herkenning, op internet een e-formulier invult, dat vervolgens in het zaakstelsel digitaal wordt afgehandeld. De klant kan tijdens het proces de status volgen en de managers ontvangen periodiek managementinformatie uit het stelsel. Op basis van de evenementenvergunning zullen vervolgens de meest gevraagde vergunningen worden gedigitaliseerd.

Het digitaliseringsproces wordt meteen gebruikt om alle vergunningen APV en BW door te lichten: daarbij wordt gekeken of de brieven nog aan de huidige juridisch eisen en stijlvoorschriften voldoen, of het proces meer "lean" kan worden gemaakt en worden checklists ontwikkeld. Met de checklists kan de interne controle worden verbeterd.

Voortdurende verbetering van het vergunningenproces

Specifiek voor vergunningverlening worden dienstverleningsrichtlijnen ontwikkeld, waarbij bijvoorbeeld concreet wordt benoemd binnen welke termijnen vergunningaanvragen behandeld moeten zijn en hoe snel er gecorrespondeerd moet worden met burgers en ondernemers. Deze richtlijnen worden vastgelegd in serviceafspraken. Daarmee wordt duidelijk waar de gemeente voor staat.

Flitsvergunning

Het cluster Vergunningen voert een pilot uit met zogenoemde *flitsvergunningen*. Dit zijn vergunningen op grond van bijzondere wetten, zoals de APV en eenvoudige omgevingsvergunningen, die zonder uitgebreide toets snel kunnen worden afgegeven. Door deze af te zonderen van de reguliere vergunningen, kan een aanzienlijke tijdswinst voor de inwoners worden bereikt.

Om eenvoudige aanvragen binnen enkele dagen te kunnen verlenen, is een aangepast werkproces vereist. Hiervoor zijn checklists ontwikkeld.

Verkorten doorlooptijd

Een groot deel van de aanvragen wordt nu al binnen een maand afgedaan. Het streven voor de komende jaren is om dit aantal te vergroten. Dit kan worden bewerkstelligd door te komen tot een geoptimaliseerd en stuurbaar vergunningenproces, waarin risico's worden beheerst en verantwoording kan worden afgelegd over de doelen en uitgevoerde werkzaamheden. Daarom is er een nieuw workflow-pakket aangeschaft. Deze zal in de loop van 2018 zo worden ingericht dat het vergunningenproces inzichtelijk wordt gemaakt, zodat sturing mogelijk is.

Informatie over de vergunningsaanvraag

Naast een goede informatievoorziening in het voortraject, is dit natuurlijk ook van groot belang in het vergunningentraject. De klant moet weten hoe hij of zij een vergunning aanvraagt en vervolgens op de hoogte kunnen blijven van de voortgang.

De één-loket-gedachte is door de wetgever al vormgegeven door de invoering van de omgevingsvergunning en het OLO. Hierdoor kunnen inwoners via één, digital loket met één formulier een vergunning aanvragen, waar voorheen losse vergunningen moesten worden aangevraagd (sloop, kap, bouw, milieu, etc.). Sinds de invoering van de Wabo in 2010 is het mogelijk om een aanvraag omgevingsvergunning digitaal in te dienen. In Soest gebeurt dit in verreweg de meeste gevallen.

Tijdens de behandeling van de aanvraag wordt de aanvrager een aantal malen geïnformeerd over de status van zijn aanvraag. Het streven is om in deze beleidsperiode deze statusinformatie ook door de frontoffice te laten geven, indien een klant daarom vraagt.

4.2.2 Redeneren vanuit oplossingen

Uit de rapportage van het landelijk onderzoek *Waar staat je gemeente?* van 2015 blijkt dat op het punt "de medewerker bood ruimte om mee te denken" behoefte aan verbetering bestaat. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit de dienstverlening in het algemeen betrof, en niet specifiek betrekking had op de dienstverlening bij vergunningen. Ruimte om mee te denken is mogelijk als daar voldoende tijd voor is. Wanneer eenmaal een formele aanvraag is ingediend zijn wij immers gebonden aan (korte) behandeltermijnen en is de ruimte om mee te kunnen denken beperkt.

Vooroverleg

Wanneer de klant twijfelt of een eventuele aanvraag om omgevingsvergunning positief wordt beoordeeld, dan kan hij of zij een verzoek om vooroverleg indienen. Dit verzoek wordt getoetst aan het bestemmingsplan en in de meeste gevallen voorgelegd aan de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit.

Ook wanneer op voorhand duidelijk is dat zijn of haar plannen niet in overeenstemming zijn met het bestemmingsplan zijn kan er, voordat er een formele aanvraag om omgevingsvergunning of wijziging van het bestemmingsplan wordt gedaan, een verzoek om vooroverleg worden ingediend. Het college doet dan een principe-uitspraak over de wenselijkheid van de afwijking of wijziging van het bestemmingsplan.

Het verzoek om vooroverleg is in de afgelopen jaren een nuttig instrument gebleken. Ook in de komende jaren is het daarom essentieel dat het indienen van een verzoek om vooroverleg bij grotere ontwikkelingen wordt gestimuleerd. Bij kleinere ontwikkelingen kan een vooroverleg ook bestaan uit een gesprek aan de balie op het gemeentehuis. Het maken van een goede afweging kost echter wel tijd, omdat er vaak meerdere vakdisciplines bij betrokken zijn en een brede belangenafweging moet plaatsvinden. Om optimaal te kunnen meedenken, is een verzoek om vooroverleg essentieel.

Het indienen van een verzoek om vooroverleg gebeurt in toenemende mate digitaal via postbus2000@soest.nl. Het streven is om de komende jaren nog meer te stimuleren dit digitaal te doen, door op de website het rechtstreeks indienen mogelijk te maken.

Kosten vooroverleg

Het met de klant zoeken naar oplossingen, vergt inzet van de ambtelijke organisatie. Dat betekent onder andere persoonlijk contact, persoonlijke informatievoorziening en waar mogelijk meedenken. Dat zal niet altijd de goedkoopste oplossing zijn, maar wij zijn van mening dat het in een aantal situaties wel de meest effectieve en klantvriendelijke is.

Momenteel zijn de opbrengsten van het vooroverleg bij lange na niet kostendekkend. In de komende beleidsperiode zal moeten worden overwogen of hierin verandering moet komen.

4.2.3 Gedeelde verantwoordelijkheid

De aanzet van een goed antwoord begint bij het stellen van de juiste vraag. Bij een verzoek om vooroverleg verwachten wij van de klant een heldere vraagstelling en in ieder geval voorzien van duidelijke tekeningen. Een goede afweging kan immers alleen worden gemaakt als er geen ruis zit tussen de wens van de aanvrager en de interpretatie van de gemeente. Voor de gemeente is hier een belangrijke rol weggelegd in de communicatie richting de klant. In formulieren en brieven moet voor de klant duidelijk worden wat van hen wordt verwacht.

Hiertoe is het formulier verzoek om vooroverleg verbeterd en in de correspondentie de verwachtingen beter gemanaged.

De gemeente heeft een belangrijke rol in de totstandkoming van de vergunningverlening; niettemin is er sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid tussen inwoner en gemeente, waarbij ieder op elk moment van het proces een eigen verantwoordelijkheid heeft. Bij formele aanvragen om vergunning gelden de wettelijke indieningsvereisten. Als een aanvraag daar niet aan voldoet, dan wordt aanvrager verzocht de aanvraag aan te vullen. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn gebeurt, dan wordt de aanvraag buiten behandeling gelaten.

Ook bij de informatieverstrekking over vergunningvrij bouwen speelt de vraag in hoeverre wij de verantwoordelijkheid bij de inwoner/de ondernemer laten en in hoeverre wij aan de balie hierover informatie verstrekken. De intentie van de wetgever was om de inwoner hierin eigen verantwoordelijkheid te geven. De complexiteit van de regelgeving rondom vergunningvrij bouwen bemoeilijkt dit. Het blijkt dat zowel burgers als professionals regelmatig worstelen met de interpretatie van de regelgeving. Het beleid voor de komende jaren is om de informatievoorziening aan de balie hierover in stand te houden, ondanks het feit dat hier geen legesinkomsten tegenover staan.

4.2.4 Rechtszekerheid voor burgers en ondernemers

Er is sprake van een maatschappelijke tendens om de overheid aansprakelijk te stellen als er iets mis gaat. Naast het geven van duidelijkheid over verantwoordelijkheden zal de gemeente ervoor moeten zorgen dat de te leveren producten en diensten voldoen aan wettelijke normen en een rechterlijke toets kunnen doorstaan. Als dit niet het geval is kan dat mogelijk leiden tot (financiële) schade. Indien een vergunning bijvoorbeeld naar aanleiding van bezwaar- en beroep door een bestuursrechter wordt vernietigd, heeft dat consequenties voor de rechten van de vergunninghouder. Bij een bedrijf kan dat grote financieel-economische gevolgen hebben. Ook voor een burger kan dat gevolgen hebben, bijvoorbeeld in het geval van een vernietigde bouwvergunning. In een dergelijk geval krijgt de burger te maken met uitstel of afstel van zijn of haar bouwplannen en de daarmee gepaard gaande financiële consequenties.

Een beslissing op een aanvraag om vergunning moet daarom voldoen aan enkele kwaliteitseisen. Zo moet een besluit of beschikking in eerste instantie juridisch houdbaar zijn. Met andere woorden: een beslissing die in een bezwaar-, beroeps- of hoger beroepsprocedure 'onderuit' gaat is ondeugdelijk. Dit kan bereikt worden door alle processtappen consequent en zorgvuldig te

doorlopen, actuele wet- en regelgeving toe te passen en zorg te dragen voor een goed gemotiveerde vergunning.

Zolang er nog geen duidelijkheid over de invoering van de private kwaliteitsborging is, is er bij de toetsing van een bouwaanvraag altijd sprake van een "vier ogen principe". Daarnaast wordt de beschikking in het kader van de rechtmatigheid aan een collegiale toets onderworpen.

Ten slotte is het van belang dat wordt voorkomen dat er als gevolg van wettelijke termijnoverschrijdingen vergunningen van rechtswege worden verleend. Dergelijke vergunningen zijn niet of in beperkte mate door de gemeente getoetst en kunnen daardoor gebreken vertonen. Deze gebreken kunnen afbreuk doen aan de rechtszekerheid voor burgers en ondernemers.

Samengevat

Ons beleid sluit aan bij de organisatiebrede visie op dienstverlening. Dienstverlening in het kader van de vergunningverlening ziet op een klantgerichte hulpvaardige ja, mits houding. Wij helpen de klant met een duidelijke website en op afspraak aan de balie. Voor meer omvattende vragen bestaat de mogelijkheid om een verzoek om vooroverleg in te dienen. Daarbij voorzien we de klant van een optimale (online) informatievoorziening. Dit met de verwachting dat de burger zelf ook zijn verantwoordelijkheid neemt in het proces door het juist aanleveren van stukken en het voeren van draagvlak. Deze zaken dragen bij aan het verkorten van de doorlooptijd van de aanvraag.

5 Uitvoeringskwaliteit

5.1 Inleiding

Kwaliteitscriteria

Uitvoeringskwaliteit gaat over interne organisatie van de kwaliteit van het vergunningenproces. Met de invoering van de Wet VTH worden de procescriteria die nu al van toepassing zijn op de beleidscyclus van Toezicht en Handhaving ook verplicht voor Vergunningverlening. Deze criteria komen voort uit de Kwaliteitscriteria VTH 2.1.

"Kwaliteit is geen daad, het is een gewoonte" (vrij naar Aristoteles)

Om van kwaliteit een gewoonte te maken, gaan we de komende beleidsperiode gefaseerd een systeem van kwaliteitsborging invoeren. We zetten o.a. in op het beschrijven van alle processen, het uitrollen van een systeem van monitoring en rapportage en het verder doorvoeren van de functiescheidingen. Hierdoor wordt een gedegen basis gelegd voor het behouden en waar mogelijk verbeteren van het kwaliteitsniveau. Nieuw voor vergunningen is een 4-jaarlijkse Big-8 beleidscyclus.

Veiligheid en doelmatigheid

Omgevingsvergunningen met de activiteit bouw moeten onder andere worden getoetst aan het Bouwbesluit 2012. Een volledige toetsing vraagt een enorme investering, die geen enkele gemeente doet. Ook in Soest is de gemeentelijke formatie niet voldoende om aanvragen op al deze onderwerpen volledig te toetsen. Er moet dus een keuze worden gemaakt. Op basis van een risicoanalyse (Bijlage A) wordt het niveau van toetsing bepaald (Bijlage B). Daarvoor wordt een toetsprotocol opgesteld. Hierbij wordt prioriteit gegeven aan:

- Gebouwen met een verblijfsfunctie, geschikt voor de gelijktijdige aanwezigheid van meerdere personen
- Brand- en constructieve veiligheid

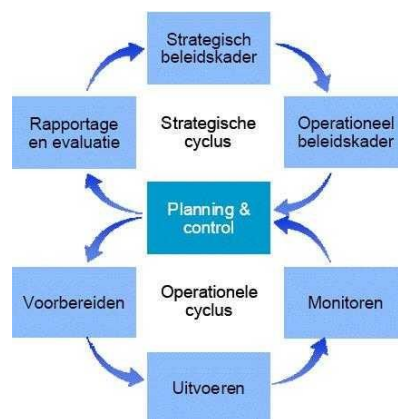
Samenwerking met externe partijen in de keten

Complexe onderwerpen vragen vaak om specialistische kennis. Daar waar deze kennis binnen de gemeente niet aanwezig is, wordt deze daarbuiten gezocht. Samenwerking op het gebied van milieu wordt voortgezet met de RUD, op het gebied van brandveiligheid blijft de Veiligheidsregio Utrecht onze partner. De constructeurs van de gemeente Amersfoort staan ons waar nodig bij voor de bouwaanvragen.

5.2 Procrescriteria

Op basis van de procescriteria heeft in november/december 2015 binnen het team een Gapanalyse² plaatsgevonden. De resultaten van deze analyse zijn in dit hoofdstuk als beleidsdoelen benoemd.

Onder de huidige regelgeving zijn de procescriteria terug te vinden in het Bor en Mor. Deze criteria beschrijven eisen die worden gesteld aan de beleidscyclus bij VTH-taken. Door de criteria te volgen wordt de cyclus gesloten. De criteria geven de elementen aan die minimaal aanwezig moeten zijn. Daarnaast moeten de criteria worden gebruikt bij het inrichten van de organisatie, bijvoorbeeld om onafhankelijke oordeelsvorming te borgen, de zogenaamde BIG-8 (zie afbeelding op de volgende pagina).



Afbeelding 1 Big-8 beleidscyclus

Onderstaand worden de verschillende onderdelen van de procescriteria achtereenvolgens besproken.

5.2.1 Planvorming

Beleidskader

De Big-8 beleidscyclus begint met een beleidskader, waarvan het operationeel beleidskader is afgeleid (zie afbeelding boven). De procescriteria schrijven voor dat het beleidskader de volgende onderwerpen beschrijft: analyse werkbenodigde capaciteit, doelen, effecten, begroting, auditplan. In dit document wordt het strategisch beleid geschetst voor de komende vier jaar, waarbij genoemde onderwerpen worden geanalyseerd, met uitzondering van het auditplan. Het auditplan is een afzonderlijk document dat nog wordt opgeleverd. Het operationele beleidskader wordt gepresenteerd in het jaarlijkse Uitvoeringsplan.

5.2.2 Uitvoeringsprogramma

Op basis van de doelen met bijbehorend tijdspad en acties wordt elk jaar een Uitvoeringsprogramma (UVP) opgesteld. Daarnaast vormen de monitoring gegevens, periodieke evaluaties en rapportage input voor het UVP. Op basis van deze input kan ook bijstelling plaatsvinden van de vertaling van de strategie naar het jaarlijkse UVP.

² Een Gap Analyse is een methode om een vergelijking te maken tussen een bestaande en een gewenste situatie. Met een Gap analyse worden de verschillen tussen de identiteit en het imago van een organisatie in kaart gebracht.

Het UVP is voor de kwaliteitsbeheerder vergelijkbaar met een projectplan, op basis waarvan deze als een projectleider de uitvoering begeleidt en stuurt.

5.2.3 Indicatoren

De indicatoren zullen naast het UVP in een afzonderlijk document worden beschreven als bijlage bij het Monitoring- en rapportageplan. Deze bestaan in de eerste plaats uit een lijst van onderwerpen en aspecten waarover wordt gerapporteerd. Zij vormen een uitwerking van de doelen zoals genoemd in dit document. Aan elk onderwerp of aspect wordt waar mogelijk vervolgens een kwantitatieve grootte gekoppeld, die daarvoor als streefcijfer geldt, bijv. een doorlooptijd voor flitsvergunningen van 5 werkdagen of het verzenden van een ontvangstbevestiging binnen x werkdagen.

5.2.4 Monitoring en rapportages

In 4.2.1 is aangegeven dat een apart auditplan zal worden opgeleverd. Dit auditplan maakt deel uit van een algemeen Monitoring- en rapportageplan, waarin wordt aangegeven op welke onderdelen en op welke wijze monitoring zal plaatsvinden. In het rapportageplan wordt vermeld in welke frequentie, op welke onderdelen aan welke manager of welk op welk organisatieniveau zal worden gerapporteerd. Het Monitoring- en rapportageplan wordt gecompleteerd door een bijlage met de indicatoren, de streefcijfers voor de verschillende onderdelen.

5.2.5 Procesbeschrijvingen

De meeste processen binnen het team zijn beschreven, maar dit is niet op een eenduidige, systematische manier gebeurd. Ook zijn zij nog niet ingebracht in een gemeentelijk processysteem. Als onderdeel van het project Procesoptimalisatie V&H is een eenduidige beheersystematiek voor procesbeschrijvingen ontwikkeld, zijn alle processen verzameld en op één plek opgeslagen. Daarnaast worden de verschillende vergunningen in beeld gebracht, proceseigenaren benoemd en procesbeschrijvingen gemaakt. Op dit ogenblik zijn de Wabo processen beschreven, maar dienen voor de meeste vergunningen op basis van APV en bijzondere wetten nog beschrijvingen te worden gemaakt. Hierbij zal zoveel mogelijk worden gewerkt met generieke processen.

Functiescheiding

Een belangrijk aspect van het maken van procesbeschrijvingen is het aanbrengen van functiescheiding. Dit is een manier om de rechtszekerheid voor burgers en ondernemers, zoals beschreven in paragraaf 3.3.2 te borgen. In algemene zin is deze functiescheiding aangebracht door de scheiding tussen de clusters Vergunningen en Handhaving per 1 januari 2016 consequent door te voeren. De Kwaliteitscriteria 2.1 geven ook gedetailleerde aanwijzingen voor functiescheiding. Uit de uitgevoerde Gap-analyse blijkt dat de functies binnen het team V&H goed gescheiden zijn.

5.3 Kritieke massa

De VNG en het IPO hebben voor de kwaliteitscriteria een modelverordening opgesteld. Daarbij is gebruik gemaakt van het document Kwaliteitscriteria 2.1 dat in 2012 door de VNG, het IPO en het Rijk bestuurlijk is vastgesteld. In het document Kwaliteitscriteria 2.1 worden eisen gesteld aan zowel de kritieke massa³ (aantal medewerkers/opleidingsniveau) als procescriteria. Het onderdeel kritieke massa geldt voor de basistaken en is opgenomen in de modelverordening.

De verordening van de gemeente Soest zal uitgaan van een in principe brede, doch eigen verantwoordelijkheid van de gemeente voor kwaliteit. Dat wil zeggen dat als vertrekpunt wordt genomen dat alle taken van burgemeester en wethouders op grond van de Wabo en de betrokken wetten, onderwerp van de verordening zijn, behalve taken die, zoals blijkt uit de kritieke massa, burgemeester en wethouders daarvan tot nader order gemotiveerd uitsluiten. De verordening

³ Met de kwaliteitscriteria voor kritieke massa kan een antwoord gegeven worden op de vraag of een organisatie en haar medewerkers in principe in staat zijn om de taken en onderliggende operationele activiteiten uit te voeren, gegeven de minimaal benodigde deskundigheid voor de uitvoering van deze taken en de continuïteit daarvan.

regelt ook dat voor zover de kwaliteitscriteria niet zijn of niet kunnen worden nageleefd, burgemeester en wethouders daarvan gemotiveerd opgave doen.

Niet volledig voldoen aan de kwaliteitscriteria? Een bewuste keuze!

Op vrijwillige basis is inmiddels een Gap-analyse gemaakt van de kritieke massa van de medewerkers die zich bezig houden met het behandelen van- en adviseren over vergunningaanvragen. De analyse bestaat uit een overzicht met per rol en per medewerker de stand van zaken met betrekking tot opleiding, ervaring en overige eisen. Daarnaast is een analyse gemaakt met conclusies en aanbevelingen op basis van het overzicht.

Soester visie op de organisatie van de vergunningverlening

In het algemeen kan worden gesteld dat de clustering van activiteiten binnen de gemeente Soest een andere is dan die, welke de steller van de Kwaliteitscriteria voor ogen stond. In de analyse zijn de overwegingen bij deze andere indeling goed gemotiveerd.

Voorbeeld: De Kwaliteitscriteria gaan uit van de vereniging van technische en juridische toetsing in één rol. In Soest hebben we het "vier ogen" principe met een juridisch medewerker en een technisch medewerker.

Het toetsen van een aanvraag aan het Bouwbesluit vergt specialistische kennis op bouwtechnisch gebied. Het juridisch begeleiden van aanvragen van bestemmingsplantoets tot eventueel aan de Raad van State, vergt weer hele andere vaardigheden. In het team als geheel is de benodigde kennis en ervaring aanwezig en vaak op een hoger niveau dan vereist. Toch wordt dan niet aan de Kwaliteitscriteria voldaan, omdat de individuele medewerker niet van beide markten thuis is. In de ogen van Soest wordt door de specialisatie juist wel een hoger kwaliteitsniveau bereikt.

Voorts zijn de medewerkers over het algemeen goed opgeleid voor de taken die zij uitvoeren. Een aantal medewerkers hebben zelfs een universitaire opleiding, waar HBO wordt geëist. Op een aantal specifieke punten is wel aanvullende opleiding gewenst. Voor wat betreft het onderwerp archeologie is een samenwerkingsverband aangegaan met het Centrum voor Archeologie van de gemeente Amersfoort. De diepgaande kennis die intern ontbreekt met betrekking tot dit onderwerp wordt op deze manier extern ingewonnen. Wanneer bij andere specialistische onderwerpen diepgaande inhoudelijke kennis ontbreekt wordt ad hoc advies gevraagd bij specialistische bureaus.

Voorbeeld: De Kwaliteitscriteria gaan ook uit van een frequentie-eis per elk specifiek onderdeel van de vergunningverlening. Een groot aantal gemeenten, waaronder ook Soest, kan hier niet aan voldoen.

De frequentie-eis betekent dat voor elke taak of cluster van activiteiten de eis wordt gesteld dat de medewerker die deze taak uitvoert minimaal een bepaald percentage van zijn tijd besteedt aan deze taak. De achterliggende gedachte is dat medewerkers voldoende tijd aan de taak moeten besteden om de ervaring en voeling ermee op peil te houden. Deze eis in de Kwaliteitscriteria is dusdanig hoog gesteld, dat mogelijk alleen door schaalvergroting hier aan kan worden voldaan.

De frequentie-eis in zijn algemeenheid wordt zinvol geacht bij zware inrichtingen met complexe milieuwetgeving waar grote risico's zijn. De vergunningen hiervoor worden echter beoordeeld en afgegeven door de RUD. Over het algemeen zijn de risico's beperkt bij de vergunningen die binnen de thuishaken vallen. Waar de veiligheid wel in het geding is, namelijk bij constructieve en brandveiligheid worden de meer complexe beoordeling uitbesteed bij de gemeente Amersfoort en de VRU. Bij andere complexe zaken, waar onze eigen expertise onvoldoende is, wordt altijd advies gevraagd aan een extern adviesbureau. Het komt dan ook zelden voor dat een vergunning de rechterlijke toets niet kan doorstaan. Ook hebben zich geen veiligheidsincidenten voorgedaan omdat de medewerker die de vergunning afgaf op dit punt onvoldoende ervaring had.

5.4 Evaluatie van het Vergunningenbeleid

Om de beleids- of PDCA(Plan Do Check Act) cyclus 'rond' te maken is een goede evaluatie van dit beleid onontbeerlijk. De komende jaren zullen we onderzoeken welke instrumenten kunnen worden ingezet om het beleid te evalueren: zoals bijvoorbeeld bijeenkomsten met bedrijven/grootaanvragers.

Samengevat

Om de kwaliteit van vergunningverlening intern op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren, wordt gefaseerd een systeem van kwaliteitsborging ingevoerd. De kwaliteitsborging heeft te maken met opleiding van de medewerkers, monitoring en rapportages van het proces en het bijhouden van actuele procesbeschrijvingen.

Zo voldoen we niet aan de letter, maar wel aan de geest van de kwaliteitscriteria.

De 4-jaarlijkse Big-8 beleidscyclus die voor handhaving al wordt gebruikt, wordt nu ook voor vergunningen ingevoerd. De cyclus begint met het opstellen van beleid en wordt via de uitvoering en de bijstelling van het beleid weer gesloten.

5.5 Veiligheid en doelmatigheid

5.5.1 Inleiding

Vanuit de Woningwet wordt verwezen naar een algemene maatregel van bestuur (Bouwbesluit 2012). Hierin staat gedetailleerd beschreven wat de minimale bouwkwaliteit in ons land dient te zijn. Tevens is het Bouwbesluit 2012 een (verplicht) toetsingscriterium alvorens er een besluit kan worden genomen over aanvraag omgevingsvergunning(en) voor de activiteit bouwen.

De landelijke ervaringen met het toetsen van bouwplannen leert dat het 100% toetsen een utopie is, gelet op capaciteit, doorlooptijd en financiën van de gemeentelijke organisatie.

5.5.2 Prioriteiten bij toetsen aanvragen omgevingsvergunning activiteit bouwen

Door de vereniging Bouw en Woningtoezicht / COBc is een toetsingsmatrix ontwikkeld, die als handreiking dient, om op een acceptabel toetsingsniveau de bouwplannen te kunnen beoordelen. Deze matrix wordt in het land veelal gebruikt als norm. De gemeente Soest heeft een eigen toetsen toezichtmatrix ontwikkeld (bijlage B). Wat betreft het toetsingscriteria veiligheid sluit de gemeente Soest in hoofdlijnen aan bij de landelijke. Hoge veiligheidsrisico's zoals voor publiekstoegankelijke gebouwen zijn hierdoor in voldoende mate afgedekt.

Omgevingsveiligheid wordt steeds meer een issue in het land, en is ook een aspect in het Bouwbesluit 2012 waaraan getoetst dient te worden. Gelet op recente lokale incidenten, heeft dit onderwerp een hogere prioriteit gekregen bij het toetsen van bouwplannen.

Voor de overige hoofdstukken uit het Bouwbesluit 2012, wordt op een lager niveau getoetst dan in de landelijke matrix. In het verleden is deze keuze gemaakt, omdat de capaciteit van de ambtelijke organisatie te gering is en het afbreukrisico niet overmatig groot wordt geacht. In de komende beleidsperiode wordt deze lijn voortgezet.

Toetsprotocol

De diepgang van toetsing wordt in dit beleid door het college vastgesteld in de vorm van een toetsmatrix (Bijlage B) die sowieso geldt voor de taken die de gemeente zelf uitvoert. De toetsing op specifieke onderwerpen zijn deels of geheel uitbesteed aan de VRU en de gemeente Amersfoort. De diepgang van het toetsen van de volledige aanvragen/meldingen verschilt per type aanvraag/melding. Zo zal het toetsen van een plan voor een woninguitbreiding van een andere

orde zijn dan het toetsen van bijvoorbeeld de bouw van een verzorgingshuis. Dat komt omdat de risico's sterk verschillend zijn.

De toetsmatrix is geactualiseerd op basis van een uitgevoerde risicoanalyse (zie bijlage A).

De prioritering bij de toetsing van bouwaanvragen sluit aan bij de prioritering in het handhavingsbeleid 2016-2019.

Op dit moment wordt gewerkt met een zelf ontworpen toetsformulier met de bovenstaande uitgangspunten.

Samenwerking bij toetsing

Bij het bouwtechnisch toetsen van complexe aanvragen maken wij gebruik van de advisering door de brandweer (VRU) en/of constructeur (gemeente Amersfoort) alsook de RUD (milieu).

Om de samenwerking periodiek te kunnen evalueren worden de uitgezette adviezen bijgehouden, met doorlooptijd en kwaliteit van de adviezen. Daarover zullen wij de komende jaren periodiek het gesprek aangaan met onze partners en waar nodig afspraken in DVO's vastleggen.

Samengevat

- Het is niet doelmatig om bouwaanvragen volledig aan het Bouwbesluit te toetsen. Op basis van een risicoanalyse wordt het niveau van toetsing per onderwerp bepaald. Veiligheid heeft daarbij een hoge prioriteit.
- Daar waar specialistische kennis nodig is, wordt samengewerkt met externe partners. Deze samenwerking wordt voortgezet en waar nodig verbeterd.

6 Borging van de middelen

6.1 Evaluatie 2012 – 2017

Aantal aanvragen

In de periode 2012-2017 waren er 65-145 aanvragen voor schetsplan/vooroverleg per jaar, waarbij het aantal, waarschijnlijk in verband met de crisis, in 2012-2013 lager lag. De grote afname van het aantal vergunningen in de periode 2014-2015 ligt met name in de krimp in de bouw als gevolg van de financiële crisis. Het aantal vergunningen lag in deze jaren tussen de 500600.

Verzoeken om vooroverleg

2012	2013	2014	2015	2016	2017
65	77	121	128	137	145

Aanvragen omgevingsvergunning

2012	2013	2014	2015	2016	2017
670	611	534	508	549	657

Inkomsten en uitgaven

Voor onderstaand overzicht is bij de gemeenschappelijke kosten uitgegaan van een verdeling van elk 50% voor Vergunning en voor Handhaving. Dit is natuurlijk een zeer grove verdeling. In de jaren 2016 – 2017 zijn verschillende posten gehanteerd, waardoor onderlinge vergelijking niet goed mogelijk is. Daarom worden alleen de werkelijke boekingen voor 2016 en 2017 gegeven.

Inkomsten	2016 (werkelijk)	2017 (werkelijk)
Diverse leges (bouw+APV/Bijzondere wetten)	765.876	1.355.778
Uitgaven		
Personele kosten	1.516.833	1.412.662
Studiekosten	27.000	14.700
RUD	469.349	447.622
Externe adviezen	20.787	14.028
Externe inhuur	108.793	180.355
Materiele kosten overig	166.484	139.039
Uitgaven totaal	2.282.246	2.193.706

Personele kosten

In 2017 bedroeg het gemiddeld uurtarief van een medewerker € 80.

Studiekosten

Voor 2017 was er een totaalbudget van €45.156 voor de afdeling Dienstverlening. Gelet op het aantal medewerkers en opleidingsbehoefte wordt voor het team V&H uitgegaan van €18.000 per jaar. Dit is ongeveer €425 per medewerker per jaar.

Materiële kosten overig

Onder deze post vallen heel uiteenlopende kosten, zoals voor de VW Transporter, voor de Commissie Ruimtelijke Kwaliteit. Voor de meerjarenbegroting is verdere differentiatie van deze kosten niet nodig; daarom zijn deze geclusterd.

Conclusie

Om goed te kunnen sturen op het vergunningverleningsproces, is het wenselijk meer transparantie aan te brengen en een duidelijke scheiding tussen vergunningverlening en handhaving te bewerkstelligen.

6.2 Begroting legesinkomsten 2018 – 2021

Voor het jaar 2018 e.v. is er in de begroting een bedrag van € 1.000.000 aan legesinkomsten voor de omgevingsvergunningen opgenomen. Uit gesprekken met de gemeentelijke projectleiders en met externe partijen, blijkt dat er diverse grote plannen aangevraagd gaan worden in 2018. Met deze projecten, samen met de kleinere plannen, lijken inkomsten van € 1.000.000 haalbaar. In 2017 zijn er meer legesinkomsten geweest dan begroot. Echter, de inkomsten uit bouwleges zullen altijd een inschatting -en dus een risico- blijven omdat het door diverse omstandigheden mogelijk is dat projecten niet volgens planning verlopen of überhaupt doorgaan.

In deze beleidsperiode wordt gekeken of een meer degressief tarievenstelsel kan worden ingevoerd, zodat de opbrengsten minder sterk afhankelijk worden van de grote projecten.

De komende 4 jaar zal de ontwikkeling van Soesterberg in uitvoering gaan. Er worden vele honderden nieuwe woningen gebouwd en een groot industrieterrein wordt gerevitaliseerd. Op basis hiervan wordt een forse toename verwacht van zowel het aantal aanvragen en toezicht als de legesinkomsten. De legesinkomsten zullen echter vaak niet in hetzelfde jaar als de uitgaven voor vergunningenafgifte en voor toezicht. Daarom bestaat de behoefte aan een begrotingstechnische oplossing. Dit vraagstuk wordt meegenomen in het bovengenoemd uit te voeren onderzoek.

6.3 Begroting studiekosten 2018 – 2021

De algemene conclusie van de analyse *Kritieke massa* voor de werkzaamheden van het team V&H is dat de medewerkers over het algemeen voldoen aan de eisen die worden gesteld aan opleiding, werkervaring en aanvullende kennis. Niettemin zullen medewerkers, buiten de reguliere opfriscursussen, extra moeten worden opgeleid voor een adequate uitvoering van hun taken. Deze opleiding zal verspreid over de komende 4 jaren plaatsvinden.

Daarnaast wordt in 2021 de nieuwe Omgevingswet ingevoerd. Ook dit heeft gevolgen voor de opleiding. Het daarvoor benodigde budget is opgenomen in het implementatieplan Omgevingswet.

6.4 Begroting materiële kosten 2018 – 2021

De begroting voor de materiële kosten ligt grotendeels vast.

6.5 Begroting 2018 – 2021

Voor de meerjarenbegroting wordt uitgegaan van een raming gebaseerd op de boekingen van 2017. Daarnaast zijn er een aantal ontwikkelingen, die van invloed zullen zijn op de begroting. De exacte impact hiervan op de begroting is op dit moment nog niet aan te geven. De factoren zijn:

- *Veranderende wetgeving*

Mogelijk zal in deze beleidsperiode de private kwaliteitsborging verder vorm krijgen. In dat kader is het mogelijk dat de toetsing van aanvragen aan het Bouwbesluit 2012 gedeeltelijk door de markt wordt uitgevoerd. Ook de komst van de Omgevingswet kan wijzigingen in de begroting met zich meebrengen.

- *De efficiencywinst door digitalisering van processen*

Door de digitalisering van de processen wordt een deel van de werkzaamheden verplaatst van de werknemer naar de klant.

- *Taakverschuiving naar frontoffice*

Het verschuiven van werkzaamheden van de backoffice naar de frontoffice hoeft niet direct gevolgen te hebben voor de begroting. Zekerheid hierover is in dit stadium nog niet te geven.

- *Besluitvorming met betrekking tot het legesstelsel*

De begroting is gebaseerd op het huidige legesstelsel. Daarbij is de hoogte van de op te leggen leges bij omgevingsvergunningen voor de activiteit bouw afhankelijk van de bouwsom van het project. Voor overige activiteiten is een vast bedrag opgenomen.

- *Meerdere grote projecten in een jaar*

Als in hetzelfde jaar meerdere grote projecten worden uitgevoerd, dan kan dit een piek in zowel de benodigde capaciteit als in de legesopbrengsten met zich meebrengen. Deze fluctuerende werkvoorraad vraagt om een goede monitoring, sturing en bijbehorende formatie. Hier gaan we actief op sturen, waarbij de kosten worden gedekt uit de leges.

Daarbij bestaat een significant deel van de werkzaamheden bij het cluster Vergunningen uit het verstrekken van informatie aan burgers, aan professionals en binnen de ambtelijke organisatie. Hiervoor is nu geen apart bedrag op de begroting opgenomen.

Samengevat

Voor het uitvoeren van de wettelijke taak van vergunningverlening moeten voldoende middelen aanwezig zijn in de begroting. In dit hoofdstuk is het bereiken van de doelen en het uitvoeren van de taken financieel inzichtelijk gemaakt. De financiële middelen zijn op dit moment aantoonbaar gewaarborgd in de begroting. Om goed te kunnen sturen op het vergunningverleningsproces, is het wenselijk meer transparantie aan te brengen en een duidelijke scheiding tussen vergunningverlening en handhaving te bewerkstelligen. Onvoorziene ontwikkelingen die van invloed zijn op de meerjarenbegroting, worden meegenomen in de P&C cyclus. Hierbij is te denken aan een daling van de legesinkomsten door een vermindering van bouwplannen in de toekomst.

Bijlage A Risicoanalyse Bouwbesluittoets

Risicomatrix Omgevingsrecht, taakveld Bouwen

Kans: schaal 1 op 5	Fysieke veiligheid (korte termijn)	Gezondheid (lange termijn)	Kwaliteit leefomgeving / stedenbouwkundige kwaliteit	Landschap, erfgoed, natuur	Imago bestuur	Financieel-economisch	Gemiddeld negatief effect	X Kans	= Risico	Prioriteit
Taakveld bouwen										
Veiligheid (constructief, brand en bouwveiligheid): Publiek toegankelijke gebouwen	5	1	1	1	5	3	2,6	2	5,2	H
Veiligheid (constructief, brand en bouwveiligheid): Niet-publiek toegankelijke gebouwen	5	1	1	1	4	3	2,5	2	5,0	H
Veiligheid (constructief, brand en bouwveiligheid): Overige / kleine verbouwingen	3	1	1	1	1	1	1,3	2	2,6	L
Veiligheid (constructief, brand en bouwveiligheid): Vergunningsvrije bouwwerken en bestaande bouw overig	2	1	1	1	1	1	1,1	2	2,2	L
Gezondheid, energie, bruikbaarheid: Publiek toegankelijke gebouwen	1	3	1	1	3	1	1,6	3	4,8	G
Gezondheid, energie, bruikbaarheid: Niet-publiek toegankelijke gebouwen	1	2	1	1	1	1	1,1	3	3,3	L
Gezondheid, energie, bruikbaarheid: Overige / kleine verbouwingen	1	2	1	1	1	1	1,1	2	2,2	L
Gezondheid, energie, bruikbaarheid vergunningvrije bouwwerken en bestaande bouw	1	2	1	1	1	1	1,1	2	2,2	L
Bestaande bouw: constructieve veiligheid uitkragende balkons flats	3	1	1	1	2	2	1,6	3	4,8	G
Bestaande bouw: Brandveiligheid vluchtroute hoogbouw	3	1	1	1	2	2	1,6	3	4,8	G
Taakveld brandveilig gebruik										
Zorgfuncties, dagverblijf kinderen en gehandicapten, logies, kamerverhuur, e.a. zie bijlage 15: functiecategorieën overzicht 1)	4	1	1	1	5	2	2,3	3	6,9	H
scholen i.l. > 12 jr, grotere winkels, kantoren en fabrieken e.a. zie bijlage 15: functiecategorieën overzicht 2)	4	1	1	1	3	2	2,0	3	6,0	H
Kleinere winkels, kantoren en fabrieken e.a. zie bijlage 15: functiecategorieën overzicht 3)	2	1	1	1	2	2	1,5	3	3,5	G
Taakveld slopen										
Slopen en sloopveiligheid: asbest risicoklasse 3	1	4	1	1	3	3	2,1	3	6,3	H
Slopen en sloopveiligheid: Asbest risicoklasse 2	1	2	1	1	2	2	1,5	3	4,5	G
Slopen en sloopveiligheid: Asbest risicoklasse 1	1	2	1	1	1	1	1,1	2	2,2	L
Slopen en sloopveiligheid: zonder asbest	3	1	1	1	3	3	2,0	2	4,0	G

UITLEG NIVEAU'S	
TOETSING	TOEZICHT
Niveau 0. Geen toets	Niveau 0. (incidentele controle) prioriteit = n.t.b.
Er wordt verwacht dat in de toekomst in de Woningwet wordt geregeld dat de aanvrager van een vergunning kan kiezen tussen de huidige Bouwbesluittoetsing door de gemeente of een Bouwbesluittoetsing door een gecertificeerde, private partij. De toets moet dan door de gemeente worden geaccepteerd en hoeft de gemeente de aanvraag niet te toetsen.	Indien een situatie daarom vraagt wordt er een controle uitgevoerd. Het niveau qua toezicht wordt per inspectie vastgesteld, afhankelijk van ernst van de zaak.
Zoals bijvoorbeeld vergunningsvrije bouwwerken en/of, naar aard en omvang daaraan gelijk te stellen objecte	Zoals bijvoorbeeld vergunningsvrije bouwwerken en/of naar aard en omvang daaraan gelijk te stellen objecten
Niveau 1. Uitgangspuntentoets. Visuele controle (Quick Scan)	Niveau 1. (Visuele controle (Quick Scan)) prioriteit = laag
Getoetst wordt of alle stukken beschikbaar zijn om de uitgangspunten van de aanvraag te kunnen beoordelen. De toets beperkt zich tot de aangeleverde stukken („ontvankelijkheidtoets“). Dit niveau is de minimale invulling. Niveau 1 wordt toegepast wanneer de kans en de gevolgen zeer gering zijn. In het Bouwbesluit 2012 is het aantal voorschriften met 30% teruggebracht in vergelijking met de v	Hierbij wordt gecontroleerd op basis van tekeningen en/of andere relevante informatie of er in hoofdlijnen sprake is van conformiteit.
De resterende voorschriften zijn in principe dermate relevant dat het toekennen van niveau 1 alleen nog uitzonderingen betreft.	
Niveau 2. Visueel toetsen. Beoordeling van hoofdlijnen	Niveau 2. (Beoordeling van hoofdlijnen) prioriteit = gemiddeld
Getoetst wordt of de uitgangspunten op de aangeleverde stukken in de juiste vorm zijn. Per te toetsen aspect wordt nagegaan of de uitgangspunten juist zijn en of de uitkomsten plausibel zijn.	Essentiele onderdelen worden volledig gecontroleerd of het aannemelijk is of de uitvoering conform van toepassing zijnde informatie is gerealiseerd.
Niveau 2 is het basisniveau.	Bij twijfel volgt een nader onderzoek.
Niveau 3. Representatief toetsen (Beoordeling hoofdlijnen en kenmerkende details)	Niveau 3. (Beoordeling hoofdlijnen en kenmerkende details) prioriteit = hoog
Per te toetsen aspect wordt nagegaan of de uitgangspunten juist zijn en of de uitkomsten plausibel	Alle van toepassing zijnde onderdelen worden op detailniveau gecontroleerd,

zijn. Op basis van de visuele toets wordt bepaald welke aspecten moeten worden nagerekend. Het	
bepalen van de belangrijkste berekeningen blijft een taak van de toetsers.	
Niveau 4. Volledig toetsen (Algehele controle van alle onderdelen)	Niveau 4. Volledig toetsen (Algehele controle) prioriteit = hoog
Getoetst wordt of de uitgangspunten van de aangeleverde stukken in de juiste vorm zijn en of van elk	Indien er een gelijkwaardige oplossing wordt toegepast wordt hierop 100%
te toetsen aspect de uitgangspunten juist zijn. Van elk te toetsen aspect worden de uitkomsten	gecontroleerd
gecontroleerd of nagerekend. Niveau 4 komt in de matrix alleen voor met betrekking tot het toepassen	
van gelijkwaardige oplossingen.	
Uitleg sterren (*): niveau ten opzichte van modelmatrix Vereniging Bouw- en woningtoezicht	*
Locaties met publiek of veel mensen, zoals kantoren, scholen en winkels is gewoon op 3 gebleven.	A
Verlaagd van 2 naar 1	B
Locaties met publiek of veel mensen, zoals kantoren, scholen en winkels is gewoon op 3 gebleven.	C
Woonwagena verlaagd van 3 naar 2 (ivm makkelijk vluchten)	
verlaagd van 3 naar 2	D
verlaagd van 3 naar 1	E



GEMEENTE
SOEST

Postbus 2000
3760 CA Soest

Internet: www.soest.nl

E-mail: postbus2000@soest.nl