

Taakblad 1: Omgevingsvergunning activiteit Vooroverleg en Klantvragen

1.	Toelichting taak	De casemanagers en vergunningverleners van de teams Wonen, Buitengebied en Economie en Erfgoed vallend onder Fysiek domein voeren deze activiteiten uit. We bieden mogelijkheden aan de initiatiefnemer tot vooroverleg of het stellen van vragen per mail of telefoon. Vooroverleg De verantwoordelijke ambtenaar levert inhoudelijke input voor het vooroverleg en overleg met adviseurs. De processtappen, checklists, termijnbewaking en standaardbrieven worden vastgelegd in het zaakstelsel. Er is geen wettelijke vastgestelde termijn. We hanteren een redelijke termijn van 4 weken voor het reageren op een verzoek tot vooroverleg. Klantvragen Klantvragen komen binnen per telefoon of e-mail. We handelen terugbelverzoek af binnen de afgesproken termijn van 72 uur. Vragen per mail worden binnen 5 werkdagen beantwoord. In de recent vastgestelde U&HS hebben we een nieuwe preventie- en vergunningenstrategie opgenomen met een bouwtoetsingsprotocol. Dit is een nieuwe werkwijze waarmee we de komende jaren gaan (leren) werken. De bedoeling is dat alle uitvoering van de vergunningstaken risicogericht worden uitgevoerd op basis van een toetsingsprotocol zoals opgenomen in de U&HS van gemeente Westerkwartier.
2.	Wettelijk kader	De wet biedt geen verplichting tot het aanbieden van een vooroverleg of klantvraag. Het is een service die wij bieden om het aantal ontvankelijke aanvragen voor een omgevingsvergunning te vergroten. Tevens kunnen we het aantal afgewezen aanvragen reduceren. De wetgeving op het gebied van vergunningvrij bouwen uit Bijlage II van het Besluit omgevingsrecht is dermate complex dat wij hierover veel vragen ontvangen van inwoners.
3.	Probleemanalyse	Op dit moment ontbreekt een uniforme werkwijze van het afhandelen van de vooroverleggen en klantvragen. Er wordt geen tijd geschreven en er wordt niet gewerkt met kengetallen. Binnen onze gemeente verwachten we dat wij meer uren nodig hebben om de vooroverleggen en klantvragen af te handelen binnen

		een redelijke termijn (door de komst van de Omgevingswet). Met de verwachte inwerkingtreding van de Omgevingswet op 1 januari 2024, wordt komend jaar gezien als tussenjaar. In 2023 zal veel extra tijd worden besteed aan het gezamenlijk werken met gewijzigde processen en procedures, een andere systematiek en terminologie, maar ook een nieuwe manier van denken. Daarnaast verwachten wij voordat de Omgevingswet in werking treedt een hogere werkvoorraad aan procedures en het daarmee samengaan van een te verwachten hoge werkdruk. Onze bouwambitie is om 1600 woningen (de komende vier jaar) te realiseren en daarmee verwachten we een stijging van het aantal omgevingsvergunningaanvragen. Door het voeren van vooroverleggen en het behandelen van klantvragen kunnen we aantal niet ontvankelijke of niet vergunbare omgevingsvergunningaanvragen reduceren. Op dit moment vindt met name inhuur plaats om de formatie rond te krijgen en de werkvoorraad te kunnen afhandelen. Het komend jaar wordt gebruikt om de basis op orde te krijgen. Dit houdt in dat er aandacht moet zijn voor begrijpelijke wijze van communiceren, integrale afweging maken en afstemmen met ketenpartners.
4.	Omvang taak	Het verwachte aantal vooroverleggen is ca. 400 voor het jaar 2023. Het aantal klantvragen wisselt sterk maar de verwachting dat er meer vragen zullen komen in toekomst verwachten wij ca. 1850 klantvragen voor het jaar 2023. Dit komt neer op ca. 7 klantvragen per werkdag.
5.	Doelstelling	We maken uniforme werkafspraken/protocollen om de vooroverleggen en klantvragen binnen de redelijke termijn te kunnen afhandelen. Aan het eind van de beleidscyclus worden 90% van de binnengekomen vooroverleggen en klantvragen binnen de gestelde termijn beantwoord/opgepakt.
6.	Indicatoren	Aantal vooroverleggen Aantal klantvragen
7.	Benodigde capaciteit	Raming benodigde uren voor 2023 (en 2024): Informatieverzoeken: 1.350 uur (ongeveer 1850) Vooroverleg: 1.350 uur (ongeveer 440) Raming benodigde uren voor 2023 totaal: 2.700 uur

8.	Koppeling met strategisch doel	Door het uitvoeren van deze taken beperken we de (bouwgerelateerde) risico's en leveren we een bijdrage aan het strategische doel <i>Een veilig Westerkwartier</i> en doordat we vooraan in het proces extra aandacht geven aan het vooroverleg c.q. de preventiestrategie toepassen hanteren leveren we een bijdrage aan het strategische doel Dienstverlening en uitvoeringskwaliteit .
----	--------------------------------	---