

Zaaknummer: 107902-942771

	B&W procedure	AdjS	S	B	W	W	W	W
→	Conform							
Onderwerp: Werken op afspraak frontoffice Team vergunningen, toezicht en handhaving	Behandelen							




Advies

Instemmen met:

1. Vanaf 1 januari 2020 de front- en backoffice (balie omgeving) van het Team vergunningen, toezicht en handhaving, volledig op afspraak te laten werken via het online afsprakensysteem.
2. Actief inzetten op het gebruik maken van de digitale mogelijkheden waarover de inwoner kan beschikken.
3. Splitsen dienstverlening Wabo per 1 januari 2020 in a. algemene informatieverzoeken en b. vooroverleggen.

Beslissingsdatum: [Klik hier](#)

Openbaar: Ja - actief		RIS: Ja	Fk: Frans Wiegant	
Auteur	: J. Boonen	Port. Houder	Commissiebehandeling	Raadsbehandeling
Datum	: 14 oktober 2019	Verbeek		
Afdeling	: OMG	Behandelaar J. Boonen		
Geheime bijlagen aanwezig: Nee		Vert:		

Akkoord team(project)leider:  14-10-2019	Akkoord afdelingshoofd: 	Paraaf af	Mede geadviseerd door: Comm. ¹⁵⁻¹⁰ 	Klik hier	Klik hier	Klik hier
--	---	------------------	---	---------------------------	---------------------------	---------------------------

Toelichting:

Aanleiding

Onze dienstverlening is erop gericht om inwoners snel en volledig antwoord te geven op hun vraag. Waar het kan gebruiken we daarvoor de digitale kanalen. Onder meer veranderingen in wetgeving maken het steeds complexer om direct een volledig en juist antwoord te verschaffen aan mensen die zonder afspraak het omgevingsloket bezoeken. Om de inwoners zo goed mogelijk te bedienen gaan we per 1 januari 2020 volledig op afspraak werken via het online afsprakensysteem.

Kaders

Visie op dienstverlening.

Argumentatie

1. Door de complexiteit in wet- en regelgeving (met name de regelgeving omtrent vergunningvrij bouwen) wordt het steeds lastiger om onvoorbereid aan de balie een volledig en juist antwoord te verschaffen. Een afspraak zorgt ervoor dat de medewerkers zich kunnen voorbereiden op de vraag, waardoor een betere dienstverlening wordt gerealiseerd.
2. Steeds meer informatie kan digitaal worden verstrekt. Voor de medewerkers efficiënt en voor de inwoners gemakkelijk. Inwoners kunnen op een tijdstip dat het past – overdag, 's avonds op in het weekend – hun vraag stellen en het digitale antwoord van de gemeente lezen.
3. Het splitsen van de Wabo dienstverlening in algemene informatieverzoeken en vooroverleggen geeft duidelijkheid voor de inwoner. Efficiënte werkprocessen zorgen voor de beste afhandeling van de vraag.

Voorbeelden en voordelen werkwijze

Informatieverzoeken, zoals algemene vragen vergunningvrij bouwen, inzien aanvragen, bestemmingsplaninformatie: Inwoner komt niet onaangekondigd langs, maar belt of mailt met de frontoffice van het Team vergunningen, toezicht en handhaving. De frontoffice handelt deze vragen – waar nodig in overleg met de backoffice - zoveel mogelijk digitaal af. De digitale afhandeling wordt geregistreerd in Join, zodat altijd terug te vinden is wat besproken is. Overigens is het maken van een afspraak om e.e.a. door te nemen (naast digitale afhandeling) ook mogelijk.

Vooroverleggen: Het gaat hier veelal over zaken, waar meerdere disciplines naar moeten kijken (denk aan ruimtelijke ordening, welstand, milieu). Als voorbeeld een vraag over splitsen van een woning, veranderen van een monument, woningbouw enzovoort. Belangrijk om alle aspecten helder te hebben, om de zaak juist en volledig te kunnen beoordelen.

N.B.: mensen die niet digitaal (kunnen) werken of zonder afspraak binnen lopen, worden bij de receptie geholpen met het maken van een afspraak/leggen van contact met het omgevingsloket.

Alternatieven

De huidige werkwijze in stand laten.

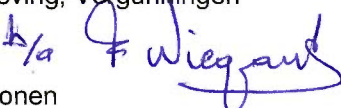
Financiën

N.v.t.

Communicatie

Na besluitvorming gaan we in overleg met het team communicatie de nieuwe werkwijze communiceren. Hiervoor gebruiken we een mix van communicatiekanalen.

Omgeving, Vergunningen


J. Boonen