



**ONDERZOEK VERGUNNINGVERLENING BIJ  
AFWIJKEN VAN BESTEMMINGSPLANNEN  
(STRIJDIG GEBRUIK)**

*“UITZONDERINGEN BEVESTIGEN DE REGEL”*

***Onderzoeksrapport rekenkamercommissie  
Gemeente Veere***

Leden:

Rob Blacquièrè

Peter Louwerse

Albert van Leeuwen

12-12-2019

## INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	
1.1 Aanleiding	3
1.2 Onderzoeksdoel	3
1.3 Onderzoeksvraag	3
1.4 Afbakening onderzoek	4
1.5 Onderzoeksmethode	4
1.6 Leeswijzer	4
2. Bevindingen	5
2.1 Beleid	5
2.2 Organisatie	6
2.3 Uitvoering	7
2.4 Cases	8
3. Conclusies	9
3.1 Beleid	9
3.2 Organisatie	9
3.3 Uitvoering	9
4. Aanbevelingen	11
4.1 Beleid	11
4.2 Organisatie	11
4.3 uitvoering	11
5. Bestuurlijke reactie	11
Bijlagen	
Bijlage 1 Overzicht geraadpleegde documenten	
Bijlage 2 Geïnterviewde personen	

## **1. INLEIDING**

### **1.1 AANLEIDING**

De rekenkamercommissie van de gemeente Veere heeft dit onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van een algemeen overleg eind 2017 met het Presidium.

Op grond van de verkregen informatie heeft de rekenkamercommissie besloten om een onderzoek uit te voeren naar vergunningverlening bij afwijken van bestemmingsplannen (zogenaamd strijdig gebruik).

Omdat begin 2018 een onderzoek werd gestart naar de kwaliteit van de dienstverlening aan ondernemers, is in overleg met de (toenmalige) wethouder en de ondernemersmanager afgesproken het rekenkameronderzoek uit te stellen in afwachting van de resultaten van het eerstgenoemde onderzoek. Onder meer door de verkiezingen en het aansluitend vertrek van de betreffende wethouder, heeft het onderzoek naar de dienstverlening niet het gewenste resultaat opgeleverd. Daarom heeft de rekenkamercommissie besloten dit onderzoek alsnog in eigen beheer in 2019 op te pakken in de vorm van een zogenaamde quick-scan.

De rekenkamercommissie wil onderzoek wat de mate van (inwoners) tevredenheid is van vergunningverlening binnen dit kader.

Het onderzoek wordt toegespitst op dit vergunningen die niet in het vigerende bestemmingsplan passen, het zogenaamde strijdig gebruik.

Daarnaast is er de laatste jaren veel politiek en bestuurlijke belangstelling voor toezicht en handhaving in Nederland. Ook de burgers laten zich niet onbetuigd.

Er is behoefte aan een eenduidig, transparant, consistent en efficiënt optreden over de volle breedte van de gemeentelijke toezicht- en handhavingstaken.

Voldoende argumenten om tot een onderzoek te komen naar doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid op dit deelgebied van vergunningverlening.

### **1.2 ONDERZOEKSDOEL**

De doelstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

Inzicht bieden in de wijze waarop de gemeente Veere de interne organisatie op dit deelgebied heeft vorm gegeven (beleid- en organisatieniveau) en hoe de gemeente daar in de praktijk in vulling aan geeft (uitvoering).

Het accent van het onderzoek ligt mede daardoor op toezicht en handhaving op het deelterrein strijdig gebruik.

Tevens beoogt het onderzoek ook het aanbieden van handvatten ter verbetering.

### **1.3 ONDERZOEKSVRAAG**

Om de geformuleerde doelstelling te behalen is onderstaande centrale onderzoeksvraag geformuleerd:

“In hoeverre verloopt het proces van vergunningverlening in de gemeente Veere naar tevredenheid (rechtmatig, integer en effectief) van de klanten en wat kan de gemeente doen om de klanttevredenheid te verbeteren?”

Deze centrale vraag is uitgewerkt in navolgende deelvragen, waarbij onderscheid is gemaakt naar beleid, organisatie en uitvoering.

## **BELEID**

1. Is er een beleidsdocument aan de hand waarvan een omgevingsvergunning wordt getoetst als het verzoek niet in het bestemmingsplan past? En hoe vindt deze toetsing plaats?
2. Welke rol speelt de gemeenteraad bij de vaststelling van de gemeentelijke kaders?

## **ORGANISATIE**

1. Welke risico's lopen de gemeente Veere en/of de aanvragers bij vergunningverlening? (juridisch, financieel, reputatieschade etc.?)
2. In hoeverre zijn gedogen en handhaven van invloed op de vergunningverlening?
3. Welke procedures hanteert de gemeente Veere bij vergunningverlening? En hoe verhouden deze zich ten opzichte van landelijke wet- en regelgeving en zijn ze doelmatig en doeltreffend?
4. Hoe verlopen de procedures en aanvragen "strijdig gebruik" in de praktijk en hoeveel bezwaar- en beroepsprocedures zijn er uitgevoerd in de periode 2015 t/m 2017? En hoe zijn deze bezwaar- en beroepsprocedures afgehandeld en met welk resultaat?

## **UITVOERING**

1. Hoe tevreden (rechtmatig, zorgvuldig en doeltreffend zijn de aanvragers over de vergunningverlening door de gemeente Veere?
2. Sluit de werkwijze van de gemeente aan bij het verwachtingspatroon van de aanvragers?
3. Hoe verloopt de communicatie tussen gemeente en aanvrager en in welke mate wordt deze gewaardeerd door de laatste?

### **1.4 AFBAKENING ONDERZOEK**

Het onderzoek richt zich inhoudelijk op uitvoering van vergunningverlening bij afwijken van bestemmingsplannen. Hieronder wordt het volgende verstaan:

\*Strijdigheid met het bestemmingsplan:

- gebruik bouwwerken en terreinen (verbod op strijdig gebruik)
- bouwbeperkingen (welke bebouwing is toegestaan)
- strijdigheid uit voorschriften met afgegeven bouwvergunningen

### **1.5 ONDERZOEKSMETHODE**

Het onderzoek is verricht middels documentenstudie, dossierstudie en interviews. Een lijst van de bestudeerde documenten en geïnterviewde personen treft u aan in bijlagen 1 en 2.

### **1.6 LEESWIJZER**

Het onderzoek is ingedeeld in 3 delen: beleid, organisatie en uitvoering. In hoofdstuk 2 wordt allereerst beschreven welke beleidsdocumenten er zijn en hoe er beleidsmatig wordt gehandeld. Vervolgens wordt beschreven hoe Veere hier organisatorisch mee omgaat en hoe de uitvoering te

werk gaat. In hoofdstuk 3 worden de conclusies weergegeven en in hoofdstuk 4 worden aanbevelingen gedaan.

## 2. BEVINDINGEN

### 2.1 Beleid

Het gemeentelijk beleid dateert uit juli 2011 en 2012 en bestaat uit 2 beleidsstukken:

1. “Nota ontheffingenbeleid” d.d. 19 juli 2011/11b.01586.
2. “Nota verklaring van geen bedenkingen Wabo” d.d. 31 mei 2012/12b.01013

De aanleiding voor het opstellen van deze beleidsnotas is gelegen in het inwerking treden van de WABO (wet algemene bepalingen omgevingsrecht) op 1 oktober 2010, waardoor het beleid aangepast diende te worden. In genoemde beleidsnota's worden beleidsregels geschetst om voor het met een omgevingsvergunning te kunnen afwijken van het bestemmingsplan. De nota genoemd onder 1 ziet toe op de binnenplanse afwijking (artikel 2.12, lid 1, sub a Wabo) en buitenplanse afwijking beter bekend als de ‘kruielijst’ (artikel 2.12, lid 1, sub a onder 2 Wabo). De andere nota ziet toe op de buitenplanse afwijking (artikel 2.12, lid 1, sub a onder 3 Wabo).

Met dit beleid is geregeld dat voor plannen waarvoor een omgevingsvergunning nodig is – en waarbij sprake is van een grote(re) afwijking van het bestemmingsplan - een z.g. verklaring van geen bedenkingen noodzakelijk is. Dit houdt in dat de omgevingsvergunning in principe pas kan worden verleend als de gemeenteraad heeft verklaard daartegen geen bedenkingen te hebben.

Om onnodige vertragingen te voorkomen, deregulering en beperking van de werklust van de raad, zijn categorieën aangewezen, waarbij geen verklaring van geen bedenkingen noodzakelijk is. Dit betreft:

- Aanvragen van een omgevingsvergunning waarvoor door de gemeenteraad reeds een ruimtelijk kader (in verschillende vormen) is vastgesteld;
- Projecten waarbij geen aanpassing in de ruimtelijke of stedenbouwkundige structuur plaatsvindt en er geen functiewijziging plaatsvindt;
- Kleinschalige stedelijke ontwikkelingen binnen bestaand bebouwd gebied;
- Kleine bouwwerken, zoals ondergrondse containers voor afval en sport – en speelvoorzieningen etc..

De raad stelde op 31 mei 2012 deze beleidsnota vast. In oktober 2013 is besloten tot een aanvulling op de nota “Nota ontheffingenbeleid d.d. 19 juli 2011” (voor verzorgingshuizen). Tevens is in de “Nota verklaring van geen bedenkingen Wabo d.d. 31 mei 2012” een werkwijze vastgesteld om de raad te informeren. Deze werkwijze luidt:

- De raad wordt schriftelijk geïnformeerd over aanvragen om omgevingsvergunningen, die passen binnen de hiervoor omschreven criteria en waarvoor het college voornemens is medewerking te verlenen;
- Indien gedurende de periode van ter inzagelegging zienswijzen worden ingediend, wordt de raad hierover schriftelijk geïnformeerd;
- De evaluatie rondom de hiervoor omschreven werkwijze gebeurt na één jaar, in mei 2013.

De rekenkamercommissie heeft geconstateerd dat de raad jaarlijks wordt geïnformeerd door het aan de raad toesturen van zowel het Jaarverslag Omgevingsrecht als het Jaarverslag van de Commissie bezwaarschriften. De aangegeven evaluatie van de “Nota verklaring van geen bedenkingen Wabo d.d. 31 mei 2012” heeft echter niet plaatsgevonden.

De gemeente is bezig met het opstellen van nieuw beleid, anticiperend op de Omgevingswet. In 2021 moeten alle Nederlandse gemeenten de nieuwe omgevingswet gaan uitvoeren. Deze wet gaat over de fysieke leefomgeving. Opzet is dat elke gemeente, dus ook de gemeente Veere, één omgevingsvisie voor het hele grondgebied vaststelt. Uit de gevoerde gesprekken is naar voren gekomen dat de voorbereiding van de wet complex is, mede omdat met de invoering van genoemde wet de gemeente Veere anders zal moeten gaan werken. Dit zal de nodige gevolgen voor de organisatie met zich meebrengen.

De rekenkamercommissie heeft de indruk gekregen dat de gemeente Veere de voorbereiding van de Omgevingswet – en hiermee het nieuwe beleid - zeer serieus neemt.

## 2.2 Organisatie

De interne procedures zijn niet apart beschreven. In Veere hanteert men de wettelijk voorgeschreven werkwijze met bijbehorende termijnen. De praktische werkwijze wordt bepaald door het geautomatiseerde systeem Squit XO. Daarin zit de termijnbewaking, de standaardbrieven, kennisgevingen, enzovoorts.

De raad stelt in verordeningen (bestemmingsplan, huisvestingsverordening) regels vast die Toezicht en Handhaving vervolgens controleert. Bij de handhaving zelf heeft de raad geen rol.

Alle bestemmingsplannen zijn geactualiseerd in 2008 en vastgesteld door de gemeenteraad in 2011 – 2013. Vanaf die tijd zijn ze 10 jaar vigerend. Bij nieuwe ontwikkelingen van na die tijd biedt de wet de mogelijkheid om af te wijken. Nieuwe ontwikkelingen worden meegenomen in de nieuwe Omgevingswet en de Landbouwnota. Veere is hierbij pilot gemeente.

De kwaliteit van de handhaving wordt gewaarborgd, door de vakbekwaamheid van de medewerkers. De toezichthouders krijgen jaarlijks bijscholing, zowel inhoudelijk (bijvoorbeeld milieu, bouw) als procesmatig (bevoegdheden). De handhavingsjuristen gaan ook naar inhoudelijke cursussen, bijvoorbeeld over Handhaving onder de Omgevingswet.

Gebrek aan toezichthouders was een oorzaak van tekortkomingen. Vanwege jarenlange mindere aandacht voor toezicht en handhaving waren er achterstanden, bijvoorbeeld op het gebied van kleine bouwwerken, achterstallig onderhoud, recreatieve verhuur. Daarbovenop kwamen handhavingsverzoeken en zelf aangedragen zaken van de toezichthouders die zij in het veld constateerden. Met de komst van twee handhavingsjuristen vinden veel meer constatering een opvolging. Dat zorgt echter ook voor meer werkdruk bij Vergunningen (omdat zij in bepaalde gevallen toetsen of er een overtreding is met het bestemmingsplan) en bij RO (vanwege de legaliseringstoets). Verder komen er ook verzoeken van B&W om te controleren, naar aanleiding van meldingen die zij van betrokken burgers hebben gehoord.

De dossiers moeten goed op orde zijn, omdat bij veel handhavingsprocedures bezwaar en beroep wordt ingesteld. In essentie komen bepaalde onderdelen vaak terug, maar het is afhankelijk van het soort overtreding wat er precies in het dossier moet zitten. Bijvoorbeeld bij een handhavingsdossier waarbij er sprake was van achterstallig onderhoud, kan een bouwkundig rapport aangevraagd worden.

Volgens het Squit XO-systeem zijn in 2018 14 bezwaarschriften ingediend en is 4 keer beroep ingesteld. In 2019 zijn tot nu toe 5 bezwaarschriften en 3 beroepen geregistreerd. Verder was er sprake van 2 gedoogbeschikkingen. Beide zijn ontstaan door toezeggingen, want in principe wordt niet gedoogd.

Een gedoogbeschikking moet schriftelijk worden aangevraagd. Toetsing vindt plaats door de handhavingsjurist en eventueel de vergunningsmedewerker. De aanvrager krijgt schriftelijk bericht, waarna de gedoogbeschikking gepubliceerd wordt in de lokale krant. Er wordt niet teruggekoppeld, het proces vindt plaats aan de voorkant. Gedoogbeschikkingen worden door het college getekend, dus het college is van tevoren op de hoogte.

Als geconstateerd wordt dat er strijdig met een bestemmingsplan gehandeld wordt, dan wordt eerst een bureauonderzoek gedaan. Gekeken wordt of er bijvoorbeeld in het verleden ontheffingen/vergunningen verleend zijn voor het betreffende gebruik. Daarna volgt een legaliseringsonderzoek, waarin de vraag wordt beantwoord of de gemeente bereid is mee te werken. Is dat het geval, dan volgt een brief waarin de overtreder wordt uitgelegd dat wat hij doet in strijd is met het bestemmingsplan, maar dat hij met een vergunning hiermee door mag gaan. Diegene moet dan wel zelf een aanvraag hiervoor doen en leges betalen. Doet diegene geen aanvraag, of is legalisering niet mogelijk, dan volgt meestal een waarschuwingsbrief (die wordt niet verstuurd als

bijvoorbeeld iemand vanuit een ander handhavingstraject al weet dat wat hij doet illegaal is of als er een handhavingsverzoek is ingediend tegen hem). In die brief wordt gevraagd om de overtreding te beëindigen binnen een bepaalde tijd. Doet diegene dat, dan is het handhavingstraject afgerond. Doet diegene dat niet, dan volgt een voornemen tot handhaving. Hierop kan iemand een zienswijze indienen. Daarna volgt een definitief handhavingsbesluit, tenzij de zienswijze aanleiding geeft om het handhavingstraject te stoppen.

Eens in de vier jaar wordt een vernieuwde Probleemanalyse gemaakt. In die analyse worden de bevindingen verwerkt ten aanzien van het nalevingsgedrag.

### **2.3 Uitvoering**

De ambitie van de Gemeente Veere is om een uitstekende dienstverlening te leveren aan zowel particulieren alsook aan ondernemers. Dit is een van de organisatiedoelen en heeft daardoor een prominente plaats in de ambtelijke en bestuurlijke organisatie.

Naar klanttevredenheid op het gebied van vergunningverlening bij afwijken van bestemmingsplannen is door de Gemeente Veere tot nu toe geen specifiek onderzoek gedaan. De resultaten uit een in 2017 breed uitgevoerd algemeen klanttevredenheidsonderzoek zijn terug te vinden in de eindrapportage burgerpeiling en KTO balie (2017).

In januari 2019 is door Lysias Advies opnieuw onderzoek gedaan naar de kansen en de mogelijkheden om de dienstverlening binnen de Gemeente Veere op beide deelterreinen, particulieren en ondernemers, naar een hoger nivo te tillen. De gescoorde resultaten lagen op dat moment volgens het onderliggend rapport in zijn algemeen boven de referentgemeenten. Deze resultaten zijn op 2 april 2019 gedeeld binnen het MT en openbaar terug te vinden op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

In de kadernota 2019 is een bedrag opgenomen om uitvoering te kunnen geven aan de aanbevelingen uit voornoemd onderzoek door Lysias Advies. Dit lijkt noodzakelijk door een constante zoektocht door de organisatie naar de verbetering van de dienstverlening in een zich snel wijzigende maatschappij met een sterke digitaliseringslag en een eveneens snel wijzigend verwachtingspatroon bij de burgers.

Voorzien wordt o.a. het introduceren van casusregisseurs, vooral om 'meervoudige vragen' op adequate wijze in goede banen te kunnen leiden binnen de verschillende werkprocessen.

Dit geldt niet alleen voor de dienstverlening in het algemeen maar ook in het kader van de komst van de nieuwe omgevingswet (1 januari 2021) en de inrichting van de toegang voor het Sociaal Domein (WMO/Jeugd) per 1 januari 2020.

Voor burgers is er ook dagelijks een inloopspreekuur beschikbaar voor het ophalen van informatie en voor het stellen van vragen. Hier wordt volgens aangeven veel gebruik van gemaakt. Indien de conclusie uit deze gesprekken is dat burgers begeleiding nodig hebben, dan krijgen ze het advies een extern adviseur bij de aanvraag te betrekken. Als een aanvraag echt niet kan, dan adviseert men een vooroverleg. Dit kan leiden tot aanpassingen binnen de 1<sup>e</sup> aanvraag, binnen een lopende procedure kan er niet veel gewijzigd worden omdat doorlooptermijnen erg kort zijn.

Daarnaast is er iedere week een overleg tussen de afdelingen Dienstverlening en Ruimtelijke Ordening om te borgen dat toetsingen juist verlopen.

In geval van strijdig gebruik, bij vooraf gaan afwijken van het bestemmingsplan, gaat de organisatie uit van maximale participatie. Soms door een persoonlijk gesprek met betrokkenen om hen te informeren, soms middels een brief of via de dorpsraad. Uitgangspunt hierbij is het creëren van draagvlak voor het gevraagde en af te geven vergunning afwijken bestemmingsplan.

Handhaving vindt plaats vanuit het vastgestelde Intergraal toezicht- en handhavingsbeleid (2015). Daarnaast gelden de bepalingen van de algemene wet bestuursrecht bij het voeren van handhavingsprocedures. De inrichting en uitvoering van handhaving heeft zeker ook invloed op de tevredenheid van de aanvragers.

De prioritering van handhavingstaken staat in de Probleemanalyse, te vinden op <https://www.veere.nl/vergunningverlening-handhaving/>.

Het jaarverslag en de jaarlijkse IHUP rapportage (Integraal Handhavings Uitvoeringsprogramma) geeft inzicht in de wijze waarop men omgaat met het toezicht op en de handhaving van de vele regels. IHUP geeft inzicht in de prioriteiten waarop is/wordt gehandhaafd en de behaalde resultaten. Ook de benodigde uren voor toezicht en handhaving worden hier geïnventariseerd en verantwoord. Sommige handhavingstaken zijn het gevolg van actuele onderwerpen van dat moment en dan komt er ook een roep om maatregelen. De organisatie probeert dan meer uren beschikbaar te krijgen naast de al beschikbare. Daarnaast vindt er eens in de vier jaar een Probleemanalyse plaats. In die analyse worden de bevindingen verwerkt ten aanzien van nalevingsgedrag.

Integriteit speelt ook hier een belangrijke rol zowel vanuit de ambtelijke organisatie alsook in de uitstraling naar de klant. Iedere medewerker heeft hiertoe een integriteitsverklaring ondertekend. Daarnaast worden zaken in brede zin met elkaar besproken. Uitgangspunt van handelen zijn voornoemd Integraal toezicht- en handhavingsbeleid 2015 en de algemene wet bestuursrecht.

## 2.4 CASES

Voor dit onderzoek zijn 3 cases nader onderzocht. Dit zijn de dossiers Langendam Ooststraat in Zoutelande, het dossier Braamweg in Koudekerke en het dossier Westkapelseweg en Willebrordusplein in Zoutelande.

### *Dossier Langendam Ooststraat Zoutelande (Herontwikkeling voormalige Rabobanklocatie)*

De Rekenkamercommissie heeft geconstateerd dat de procedure voor deze ontwikkeling is uitgevoerd overeenkomstig het geformuleerde beleid. In de brief aan de Raad van 6 maart 2017 is de te volgen procedure uiteengezet. Hierbij is aangegeven dat deze ontwikkeling past in de door de Raad in 2012 vastgestelde structuurvisie en er derhalve geen “verklaring van geen bedenkingen” noodzakelijk is.

Daarnaast is geconstateerd dat er voor deze ontwikkeling een deugdelijke ruimtelijke onderbouwing is opgesteld.

### *Dossier Braamweg Koudekerke (aanleg Zonnepark)*

De aanleg van dit zonnepark was niet mogelijk op grond van het vigerende bestemmingsplan. Derhalve was het noodzakelijk dat eerst een ruimtelijke toestemming moest worden verkregen. Hiertoe was eerst een ruimtelijke onderbouwing noodzakelijk.

In mei 2017 is aan de Raad verzocht om een (ontwerp)-verklaring van geen bedenkingen af te geven en – indien mogelijk – een verkorte procedure toe te passen. Hierbij is een door een extern bureau opgestelde ruimtelijke visie gevoegd.

Geconstateerd kan worden dat de gemeente in dit dossier de procedure overeenkomstig het geformuleerde beleid heeft gevolgd.

### *Dossier Westkapelseweg en Willebrordusplein Zoutelande*

Dit betreft de aanleg van 20 recreatieve woningen. Omdat deze ontwikkeling valt in de categorie waarvoor de gemeenteraad op 30 mei 2013 reeds een ruimtelijk kader (Structuurvisie Centrumgebied Zoutelande) heeft vastgesteld, was er geen verklaring van geen bedenkingen van de raad nodig.



### **3. CONCLUSIES**

#### **3.1 Beleid**

De Rekenkamercommissie heeft geconstateerd dat er een beleidsdocument is opgesteld, waaraan een omgevingsvergunning wordt getoetst. De Raad heeft dit document vastgesteld en daarmee de benodigde kaders aangegeven. Dit document dateert van 2012.

De toegezegde evaluatie op de uitvoering van dit beleid heeft niet plaatsgevonden.

Geconstateerd wordt dat het beleid wordt herzien, mede in relatie tot de komende Omgevingswet. Naar verwachting zal dit beleid in 2021 zijn geformuleerd.

De Rekenkamercommissie concludeert dat in de 3 onderzochte dossiers de gemeente de procedures heeft gevolgd overeenkomstig het door de Raad vastgestelde beleid. De gemeenteraad heeft zijn toebedeelde rol gekregen en daarnaar kunnen handelen.

Tevens is de Raad periodiek geïnformeerd omtrent de gevolgde procedures.

De Rekenkamercommissie heeft geconstateerd dat er een goede vastlegging van documenten heeft plaatsgevonden.

#### **3.2 Organisatie**

De organisatie werkt gestructureerd conform wet- en regelgeving op basis van het geautomatiseerde systeem Squit XO. Voor het verlenen van omgevingsvergunningen, waarbij sprake is van strijdig gebruik, bestaat een duidelijke werkwijze. Dat geldt ook voor het handhaven van geconstateerd strijdig gebruik. De bestemmingsplannen, waaraan getoetst wordt, zijn actueel en vigerend. Nieuwe ontwikkelingen, zoals de nieuwe omgevingswet, worden als pilot gemeente nadrukkelijk gevolgd.

Er is aandacht voor kwaliteit en integriteit van de medewerkers in de vorm van opleidingen en een getekende integriteitsverklaring. Een medewerker doet geen zaken uit de kern waar hij woont.

Door een gebrek aan toezichthouders zijn er achterstanden ontstaan. Met de komst van twee handhavingsjuristen worden meer constatering opgevolgd. Dat geeft echter meer werkdruk bij de afdelingen Vergunningen en bij Ruimtelijke Ordening.

De controlerende rol door de gemeenteraad is gering. De Raad ontvangt de Probleemanalyse, het IHUP en het Jaarverslag Handhaving via de lijst van ingekomen stukken.

#### **3.3 Uitvoering**

De kwaliteit van de dienstverlening binnen de gemeente Veere ligt op beide deelterreinen, particulieren en ondernemers, boven de resultaten van de referentgemeenten zoals uit het Lysias rapport van april 2019 blijkt. Vanuit hun ambitie investeert de Gemeente Veere in het oplossen van de verbeterpunten in voornoemd rapport.

Vooraf in de procesfase 'Wensen en verwachtingen van burgers en bedrijven vormen het vertrekpunt', zal het inzetten van een casusregisseur bij complexe zaken w.o. vergunningverlening bij afwijken van bestemmingsplannen de beleving van klantwaarde verder doen toenemen.

Klantwaarden als erkenning, duidelijkheid, betrouwbaarheid, klantgerichtheid en integraliteit liggen dan in feite bij een 'klantverantwoordelijke' die inzicht en overzicht in de totale procesgang heeft en de voortgang binnen de totale doorloop van de proceslijn bewaakt.

Impliciet zal daardoor ook de beleving van rechtmatigheid, zorgvuldigheid en doeltreffendheid bij de klanten groeien immers er is vanaf stap 1 sprake van het managen van klantverwachtingen vanuit een luisterend oor, inlevingsvermogen, inzicht bieden in de voorfase, meedenken, ontzorgen en proactiviteit.

De wijze waarop handhavingsacties zijn ingericht en worden uitgevoerd zal ook iets betekenen voor het aansluiten bij het verwachtingpatroon van de individuele aanvragers naast uiteraard de 1<sup>e</sup> ervaring

vanuit de kwaliteit dienstverlening. Duidelijk is dat de spelregels die hiertoe zijn opgesteld in de praktijk de basis zijn voor handhavingsacties in de Gemeente Veere vanuit een integrale en zorgvuldige interne voorbereiding/afstemming. Het aantal gedoogsituaties en gedoogschikkingen zijn minimaal van omvang en bekend binnen hun beheersomgeving. Daarnaast beschikt de gemeente ook over een klachtenregeling gemeente Veere 2011 en een commissie bezwaarschriften ieder met een eigen periodieke rapportage. Instrumenten die ook openstaan voor particulieren en ondernemers om hun mening/standpunten terug te geven in het geval van vergunningverlening bij afwijken van bestemmingsplannen.

De tevredenheid van aanvragers over de vergunningverlening bij afwijken van bestemmingsplannen en de beoordeling van het invullen door de gemeente van het verwachtingspatroon van aanvragers zijn in dit onderzoek niet altijd in harde cijfers te waarderen.

Uit dit onderzoek blijkt wel dat er meer dan voldoende plan- en procesmatig wordt gewerkt met inzet van de randvoorwaarden 'Op weg naar een uitstekende dienstverlening voor de burger' de ingeslagen weg naar verdere verbetering van de klanttevredenheid.

De uitwerking van de adviezen uit het Lysias rapport zal naar verwachting een positieve invloed hebben op klant- en medewerkerwaarde waarbij het laatste zeker een belangrijk aspect zal blijken te zijn.

De optelsom hiervan zal ook positief zijn, maar is geen garantie dat er geen burgers resteren die vanuit hun persoonlijke gedachte/afweging de handelwijze van de gemeente ter discussie zullen stellen. Verschil van inzicht zal altijd blijven ondanks de vele inspanningen die worden verricht om dit te voorkomen!

## **4. AANBEVELINGEN**

### **4.1 Beleid**

De Rekenkamercommissie adviseert om bij de totstandkoming van het nieuwe beleid – los van de vraag of dit in de nieuwe Omgevingswet mogelijk wordt gemaakt - de Raad grosso modo dezelfde bevoegdheden te geven als thans het geval is.

Wanneer bij het inwerking treden van de nieuwe Omgevingswet er gemeentelijk beleid wordt opgesteld, wordt geadviseerd een evaluatiemoment op te nemen en vervolgens deze evaluatie ook daadwerkelijk uit te voeren.

### **4.2 Organisatie**

De formatie van de betreffende afdelingen voor de werkzaamheden vergunningverlening strijdig gebruik en de handhaving daarvan verdient aandacht. Achterstanden dienen weggewerkt te worden en de dossiers moeten op orde zijn.

Om de controlerende rol van de gemeenteraad te versterken zou een jaarlijkse, specifieke, korte, samenvattende rapportage vanuit Squit XO en de bestaande rapportages gemaakt kunnen worden met daarin de doelstellingen en de resultaten (kwantitatief en kwalitatief).

### **4.3 Uitvoering**

#### **Algemeen.**

Voorstel tot een (periodieke) toetsing op de actualiteit van de klachtenregeling gemeente Veere 2011 en deze hertoetsdatum in de regeling vastleggen.

Eveneens een voorstel tot een (periodieke) toetsing op de actualiteit van de verordening behandeling bezwaarschriften 2007 en deze hertoetsdatum in de verordening vastleggen.

#### **Casusregiseur.**

De rekenkamer onderschrijft de behoefte aan het inzetten van in feite de 'klantregisseur'.

Een aanspreekpunt binnen de ambtelijke organisatie voor de klant in complexe zaken die vervolgens samen met de specialisten binnen de organisatie de verwachting van de klant op professionele wijze kan managen.

Een periodieke toets naar de kwaliteitsontwikkeling van deze nieuwe vorm van dienstverlening geeft inzicht aan de realisatie van de voorziene positieve ontwikkeling van de klantwaarde.

#### **Rapport: Op weg naar een uitstekende dienstverlening.**

De Rekenkamercommissie adviseert dat de organisatie er voor zorg draagt dat er een plan van aanpak wordt opgesteld, inclusief resultaatdoelstellingen en bijbehorende tijdlijnen.

## 5. BESTUURLIJKE REACTIE

 <p>GEMEENTE VEERE</p>		 19U.04318	
<i>VERZONDEN D 1 NOV 2019</i>			
Rekenkamercommissie van de gemeente Veere t.a.v. Mevrouw Astrid Piersma secretaris Griffie Veere PER E-MAIL	datum : 29 oktober 2019 uw brief van : 8 oktober 2019 uw kenmerk : ons kenmerk : /19U.04318 behandeld door : Nel de Bruin doorkiesnummer : (0118) 555 431 afdeling : Ruimtelijke ontwikkeling		
<p>onderwerp: bestuurlijke reactie</p> <p>Geachte mevrouw Piersma,</p> <p>Wij ontvingen het rapport Onderzoek vergunningverlening bij afwijking van bestemmingsplannen. U vroeg ons om een bestuurlijke reactie.</p> <p>Er zijn een paar kleine opmerkingen over de inhoud: Onder 3.1 Beleid eerste alinea staat dat het beleidsdocument waaraan een omgevingsvergunning wordt getoetst dateert van 2011. Dit moet zijn 2012. In de derde alinea staat dat de verwachting is dat dit beleid eind 2019, begin 2020 wordt herzien. Dit zal zijn in 2021, met de invoering van de Omgevingswet.</p> <p>Voor het overige stemmen wij in met de aanbevelingen in uw rapport.</p> <p>Met vriendelijke groet, Burgemeester en wethouders van Veere, de secretaris, J.F.M. Steindijck</p> <p style="text-align: right;">de burgemeester, drs. R.J. van der Zwaag</p>			
correspondentie-adres: Postbus 1000 4357 ZV Domburg	tel.: 0118-555444 fax: 0118-555433 e-mail: <a href="mailto:gemeente@veere.nl">gemeente@veere.nl</a>	BNG: 285074571 IBAN: NL738NGH0285074571 BIC: BNGHNL2G	bezoekadres: Traverse 1 Domburg

## **Bijlage 1 Overzicht geraadpleegde documenten**

1. Proces gedogen (milieu) (2009)
2. Vernieuwd proces omgevingsvergunning (2019)
3. Beleid afwijken bestemmingsplannen (juli 2011)
4. Raadsvoorstel beleidsnota verklaring van geen bedenkingen Wabo (2012)
5. Beleidsnota verklaring van geen bedenkingen Wabo (2012)
6. Raadsvoorstel beleid afwijken bestemmingsplan mantelzorg (2013)
7. Beleid afwijken bestemmingsplan mantelzorg (2013)
8. Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (t/m 11-2-2019)
9. Besluit omgevingsrecht (t/m 11-2-2019)
10. Invoeringswet Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (t/m 11-2-2019)
11. Algemeen mandaat besluit met bijbehorende bijlagen (2015)
12. Jaarverslag omgevingsrecht 2015
13. Jaarverslag omgevingsrecht 2016
14. Jaarverslag omgevingsrecht 2017
15. IHUP 2015
16. IHUP 2016
17. IHUP 2017
18. IHUP 2018
19. Integraal toezicht- en handhavingsbeleid (2015)
20. Protocol dwangsombedragen (2015)
21. Verordening behandeling bezwaarschriften Veere 2007
22. Klachtenregeling gemeente Veere 2011
23. Raadsvoorstel wijziging digitalisering behandeling bezwaarschriften
24. Raadsvoorstel wijziging digitalisering klachtenregeling
25. Jaarverslag commissie bezwaarschriften 2015
26. Jaarverslag commissie bezwaarschriften 2016
27. Jaarverslag commissie bezwaarschriften 2017
28. Jaarverslag commissie bezwaarschriften 2018
29. Eindrapportage burgerpeiling en KTO balie (2017)
30. Eindrapportage ondernemerspeiling (2017)
31. Probleemanalyse toezicht en handhaving (2015-2018)
32. Dossier Langendam Ooststraat ongenummerd Zoutelande (VH-2016-0536)
33. Dossier Braamweg ongenummerd Koudekerke (VH-2017-0204)
34. Dossier Westkapelseweg 4, 6 en Willebrordusplein 40 Zoutelande (VH-2017-0637)

## **Bijlage 2 Geïnterviewde personen**

Dhr. A. Schot

Dhr. G. Francke

Dhr.J. Viergever

Mw. K. Rewijk

Mw. N. de Bruin

Dhr. A. de Looff