

# RAADSINFORMATIEBRIEF



gemeente  
**WOERDEN**

**Van:** college van burgemeester en wethouders  
**Datum:** 14 februari 2012  
**Portefeuillehouder(s):** M.J. Schreurs  
**Portefeuille(s):** Ruimte, bouw- en locatieontwikkelingen  
**Contactpersoon:** J. Zwaneveld  
**Tel.nr.:** 428330 **E-mailadres:** zwaneveld.j@woerden.nl

**Gemeente Woerden** 12.002212



Registratiedatum: 14/02/2012  
Behandelend afdeling  
Afgehandeld door/op:

---

## Onderwerp:

Actiepunt uit het Plan van aanpak "Procesverbeteringen (her)ontwikkelingen van bouwlocaties", het zg. Verbeterplan dossier R&V

## Kennisnemen van:

De in het 4<sup>e</sup> kwartaal 2011 gehouden enquête onder alle leden van de Vereniging van Woerdense Bouwpatroons; dit zijn alle Woerdense bouwaannemers en projectontwikkelaars.

## Inleiding:

Bij de vaststelling door de raad van het Plan van aanpak "Procesverbeteringen (her)ontwikkelingen van bouwlocaties, het zg. Verbeterplan R&V, is toegezegd om in het 4<sup>e</sup> kwartaal van 2011 een enquête te houden onder alle plaatselijke bouwondernemers en projectontwikkelaars. Hieruit zouden de voortgang van de invoering van verbeteringen en eventuele aandachtspunten naar voren moeten komen.

## Kernboodschap:

Kortheidshalve verwijzen wij u naar de bijlagen, zijnde de enquête, het overzicht van de reacties en de daaruit opgestelde "Notitie respons...".

## Vervolg:

Het vervolg zal, zoals is afgesproken, worden besproken met het bestuur van de Vereniging van Bouwpatroons. De planning is om in hun voorjaarsledenvergadering op een aantal zaken, zoals de kennis van de Wro en het Kostenverhaal, maar ook meer specifieke zaken, nader in te gaan.

## Bijlagen:

Blanco enquête  
Overzicht response per reactie  
Notitie met overzicht per vraag, specifieke reacties en enkele actiepunten

De secretaris

W. Wieringa

De burgemeester

mr. H.W. Schmidt

---

**Enquête processen (bouw)vergunningen, locatie-ontwikkelingen**

**Inleiding**

In 2009 heeft de gemeenteraad uitvoerig gediscussieerd over de werkwijze rond de begeleiding en vergunningverlening van grotere bouwplannen en de ontwikkeling van locaties. In het bijzonder ging het om enkele plannen in het gebied Waterrijk. Onder de titel "dossier Radix en Veerman" is er een extern onderzoek ingesteld en zijn er aanbevelingen gedaan.

Dit heeft onder meer geleid tot een plan van aanpak voor verbeteringen van het proces waarmee grotere bouwplannen en vergunningen worden begeleid. Dit is opgesteld in nauwe samenwerking met het bestuur van de Vereniging van Bouwpatroons Woerden. Ook is een deel van de reorganisatie van het gemeentelijk apparaat per 1 januari 2011 afgestemd op de aanbevelingen.

**Doel enquête**

Deze enquête heeft tot doel te meten of de invoering van de aanbevelingen en de reorganisatie effect hebben gehad en of verdere verbeteringen wenselijk en/of mogelijk zijn. Daarnaast stellen wij u nog enkele vragen over uw bekendheid met de Wro die medio 2008 ingrijpend is veranderd.

**Vragen**

1. Bent u bekend met het dossier "Radix en Veerman" dat in 2008 en 2009 veelvuldig is besproken in de gemeenteraad?
  - ik ben niet bekend met de discussie
  - ik ben bekend met de discussie maar globaal
  - ik ben goed bekend met de discussie
  - ik ben inhoudelijk bij de discussie betrokken geweest
  
2. Bent u bekend met het Verbeterplan dat samen met de Vereniging van Bouwpatroons is opgesteld?
  - ik ben niet bekend met het plan *(ga door naar vraag 5)*
  - ik ben bekend met het plan, maar globaal
  - ik ben goed bekend met het plan
  - ik ben inhoudelijk betrokken geweest bij het opstellen van het plan
  
3. Wat vindt u dan van de veranderde werkwijze met betrekking tot de begeleiding van grotere bouwplannen en locatie-ontwikkelingen?
  - de veranderingen zijn goed doorgevoerd
  - de veranderingen zijn (nog) niet merkbaar
  - geen mening
  
4. Kunt u van het antwoord bij vraag 3. één of meer voorbeelden noemen?  
*(zo mogelijk met adres of bouwplan)*
  - nee
  - ja, te weten: .....
  - .....
  - .....
  - .....

5. Als u niet bekend bent met het verbeterplan wat vindt u dan van de huidige werkwijze bij de begeleiding van grotere bouwplannen en locatie-ontwikkelingen?
- ik ben tevreden over de huidige werkwijze, want.....
  - ik ben niet tevreden over de huidige werkwijze, want .....
6. Heeft u gebruik gemaakt van het z.g. "escalatiekanaal", dat wil zeggen dat u direct contact kunt opnemen met de leidinggevende van de afdeling als de procedure niet verloopt zoals u dat wenst of er onduidelijke vertragingen ontstaan?
- nee (ga door naar vraag 8)
  - ja, ik neem dan contact op met.....
7. Als u het escalatiekanaal hebt gebruikt, wat was het resultaat daarvan?
- het heeft het proces positief beïnvloed
  - het heeft het proces niet of nauwelijks beïnvloed, want.....
8. Heeft u suggesties voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente op het vlak van bouwaanvragen en de begeleiding van grotere bouwplannen?
- nee
  - ja, namelijk de volgende:  
.....  
.....
9. Bent u bekend met de reorganisatie per 1 januari 2011, waarbij de nieuwe afdelingen Dienstverlening en Ruimte zijn ontstaan en de afdelingen Bouwzaken en Projecten zijn opgeheven?
- nee
  - ja
10. Weet u bij welke afdeling of loket u moet zijn voor indiening van uw bouwplan
- nee
  - ja, bij de afdeling.....
11. Bent u bekend met de medio 2008 gewijzigde Wet ruimtelijke ordening?
- nee
  - ja, globaal
  - ja, helemaal
12. Bent u bekend met het onderdeel "Kostenverhaal" uit de Wet ruimtelijke ordening van medio 2008 en wat dat betekent als u een bouwaanvraag indient die in strijd is met het bestemmingsplan?
- nee
  - ja, globaal
  - ja, helemaal

13. Heeft u nog andere opmerkingen die kunnen bijdragen aan verbetering van de klantgerichtheid op het vlak van bouwen en wonen?

- nee
- ja, namelijk de volgende:

.....  
.....  
.....  
.....

Wilt u anoniem meedoen aan deze enquête, dan kan dat uiteraard. Wij kunnen echter nog gericht werken aan verbeteringen als u uw naam en adres invult. Mochten wij vragen hebben over bepaalde antwoorden, dan zouden wij graag contact met u opnemen.

Ingevuld op .....2011 door

Naam : .....

Adres : .....

Namens de Fa. : .....

## Afdelingen Dienstverlening & Ruimte

Enquête processen (bouw)vergunningen, locatie-ontwikkelingen – **overzicht response**



gemeente  
**WOERDEN**

Ingevuld door	1. Bekend met dossier R&V	2. bekend met verbeterplan	3. veranderde werkwijze	4. voorbeelden	5. huidige werkwijze	6. escalatiekanaal gebruikt	7. resultaat gebruik esc.kanaal	8. suggesties verbeteringen	9. bekend reorganisatie	10. afdeling bekend	11. bekend met nieuwe Wro	12. bekend met Kostenverhaal	13. andere opmerkingen
	Globaal	Globaal	Goed doorgevoerd	Harmelerwaard 1	Goed, één behandelend ambtenaar	Nee	Nvt	Inkorten service-termijn	Ja	Ja	Globaal	Globaal	Prestatiegericht optreden bij handhaving
	Globaal	Globaal	Geen mening	Nee	Geen grotere bouwpl.	Ja	Positief	Nee	Ja	Ja	Globaal	Globaal	Nee
	Goed	Goed bekend	Nog niet merkbaar	Geen grote bouwplannen; bij kleine goed	?	Nee	Nvt	Nee	Ja	Ja	Globaal	Globaal	Zie 1.
Ja, betrokken	Goed bekend	Nog niet ervaren	Nee	Begrip bij weth. is anders bij ambtenaren	Nee	Nvt	Focus op mogelijk maken, ook financieel	Ja	Ja	Globaal	Nee	Nee	Duidelijke afspraken. Maak bouwplannen haalbaar.
	Globaal	Goed bekend	Geen mening	Nee		Nee	Nvt	Nee	Ja	Ja	Globaal	Globaal	Open staan voor part. initiatieven
	Niet	Globaal	Geen mening	Nee		Nee	Nvt	Eén vast aanspr.punt + bereikbaar	Ja	Ja	Nee	Nee	Meedenken met klant
	Niet	Globaal	Goed/nog beter	Snellere antw. en doorloop		Nee	Nvt	Nee	Ja	Projecten	Ja	Ja	Nee
	Globaal	Goed bekend	Geen mening	Nee	Tevreden	Ja	Positief	Ja, door een checklist opst.	Nee	Ruimte	Globaal	Nee	Nee

1. Bouwpatroons zouden betrokken worden bij nieuwe opzet bovenwijkse bijdragen; bespreken van nieuwe methodiek en bedragen, ook van uren ambtenaren

**Notitie response enquête processen (bouw)vergunningen, locatie-ontwikkelingen**

**Inleiding**

In 2009 heeft de gemeenteraad uitvoerig gediscussieerd over de werkwijze rond de begeleiding en vergunningverlening van grotere bouwplannen en de ontwikkeling van locaties. In het bijzonder ging het om enkele plannen in het gebied Waterrijk. Onder de titel "dossier Radix en Veerman" is er een extern onderzoek ingesteld en zijn er aanbevelingen gedaan.

Dit heeft onder meer geleid tot een plan van aanpak voor verbeteringen van het proces waarmee grotere bouwplannen en vergunningen worden begeleid. Dit is opgesteld in nauwe samenwerking met het bestuur van de Vereniging van Bouwpatroons Woerden. Ook is een deel van de reorganisatie van het gemeentelijk apparaat per 1 januari 2011 afgestemd op de aanbevelingen.

**Doel enquête**

De enquête heeft tot doel te meten of de invoering van de aanbevelingen en de reorganisatie effect hebben gehad en of verdere verbeteringen wenselijk en/of mogelijk zijn.

Daarnaast stellen wij u nog enkele vragen over uw bekendheid met de Wro die medio 2008 ingrijpend is veranderd.

**Response**

De enquête is eind november verzonden aan de 16 leden van de Vereniging van Woerdense Bouwpatroons. Het bestuur van deze vereniging heeft input geleverd bij de opzet van de enquête en hun leden ook zelf per mail opgeroepen tot deelname.

Tot en met begin januari zijn 8 ingevulde formulieren ontvangen, waarvan 2 van Bolton, die het formulier zelf hebben gesplitst (1 via de ontwikkelingstak en 1 via het bouwbedrijf). We kunnen dus spreken van 7 van de 16, zijnde 43 %. Gelet op impact die het dossier "Radix en Veerman" en het daaruit voortgekomen verbeterplan enkele jaren gelden had vinden we dit een mager resultaat.

In het halfjaarlijkse bestuurlijk overleg met het bestuur van de Bouwpatroons op 14 december 2011 is nogmaals een oproep gedaan om de leden tot deelname te activeren, maar dit heeft daarna geen extra reacties meer opgeroepen.

Onderstaand worden de reacties op de vragen samengevat en waar nodig toegelicht. Daarna zijn nog enkele bijzonderheden via voetnoten en gesprekken naar aanleiding van enkele reacties toegelicht. Zie ook het bijgevoegde totaal-overzicht van reacties.

**Vragen**

**1. *Bent u bekend met het dossier "Radix en Veerman" dat in 2008 en 2009 veelvuldig is besproken in de gemeenteraad?***

1 x betrokken  
1 x goed beken  
4 x globaal  
2 x niet

**2. *Bent u bekend met het Verbeterplan dat samen met de Vereniging van Bouwpatroons is opgesteld?***

4 x goed bekend  
4 x globaal

**3. *Wat vindt u dan van de veranderde werkwijze met betrekking tot de begeleiding van grotere bouwplannen en locatie-ontwikkelingen?***

2 x goed doorgevoerd, waarvan 1 vindt dat het nog beter kan  
4 x geen mening

2 x is nog niet merkbaar (nog geen grote bouwplannen gehad) of nog niet ervaren

**4. Kunt u van het antwoord bij vraag 3. één of meer voorbeelden noemen?  
(zo mogelijk met adres of bouwplan)**

Genoemde voorbeelden:

Goed: - Harmelerwaard 1, één behandelend ambtenaar  
- Snellere antwoorden en doorloop

5 x geen of geen grotere bouwplannen gehad

**5. Als u niet bekend bent met het verbeterplan wat vindt u dan van de huidige werkwijze bij de begeleiding van grotere bouwplannen en locatie-ontwikkelingen?**

4 x niet ingevuld

2 x zie 3 en 4

1 x tevreden met huidige werkwijze

1 x "begrip bij wethouder is anders dan bij ambtenaren" \*1)

**6. Heeft u gebruik gemaakt van het z.g. "escalatiekanaal", dat wil zeggen dat u direct contact kunt opnemen met de leidinggevende van de afdeling als de procedure niet verloopt zoals u dat wenst of er onduidelijke vertragingen ontstaan?**

6 x nee

2 x ja, beiden contact gezocht met de heer Zwaneveld

**7. Als u het escalatiekanaal hebt gebruikt, wat was het resultaat daarvan?**

6 x n.v.t.

2 x positief

**8. Heeft u suggesties voor verbetering van de dienstverlening van de gemeente op het vlak van bouwaanvragen en de begeleiding van grotere bouwplannen?**

4 x nee

1 x "Inkorten van servicetermijnen"

1 x "Focus op mogelijk maken, ook financieel" \*2)

1 x "Eén vast aanspreekpunt en bereikbaarheid"

1 x "Door een checklist op te stellen"

**9. Bent u bekend met de reorganisatie per 1 januari 2011, waarbij de nieuwe afdelingen Dienstverlening en Ruimte zijn ontstaan en de afdelingen Bouwzaken en Projecten zijn opgeheven?**

7 x ja

1 x nee

**10. Weet u bij welke afdeling of loket u moet zijn voor indiening van uw bouwplan**

6 x ja

1 x bij "Projecten"

1 x bij "Ruimte"

**11. Bent u bekend met de medio 2008 gewijzigde Wet ruimtelijke ordening?**

6 x globaal

1 x ja

1 x nee

**12. Bent u bekend met het onderdeel "Kostenverhaal" uit de Wet ruimtelijke ordening van medio 2008 en wat dat betekent als u een bouwaanvraag indient die in strijd is met het bestemmingsplan?**

4 x globaal  
1 x ja  
3 x nee

### **13. Heeft u nog andere opmerkingen die kunnen bijdragen aan verbetering van de klantgerichtheid op het vlak van bouwen en wonen?**

Gemaakte opmerkingen:

- prestatiegericht optreden bij handhaving \*3)
- duidelijke afspraken, maak bouwplannen haalbaar \*4)
- open staan voor particuliere initiatieven
- meedenken met de klant
- Bouwpatroons zouden betrokken worden bij nieuwe opzet Kostenverhaal en toedeling van bovenwijkse bedragen. \*5)

Alle respondenten hebben met naam en/of firmanaam aangegeven wie de enquête heeft ingevuld.

Naar aanleiding van enkele reacties is contact opgenomen en een toelichting gevraagd. Dit leidt nog tot de volgende aanvullingen (zie ook de voetnoten).

1. Bij navraag over de mogelijkheid om een project in fasen uit te voeren en ook in fasen de grond af te nemen/af te rekenen is in een informeel contact met de portefeuillehouder een positief standpunt gesignaleerd en bij een later contact met de projectleider was dit niet of minder het geval. Afgesproken is om, als de situatie actueel wordt, een formeel verzoek in te dienen en dan gezamenlijk bestuurlijk-ambtelijk te beoordelen wat maximaal haalbaar is.
2. Deze opmerking heeft ook betrekking op hetgeen bij 1. is toegelicht
3. Hiermee is bedoeld om bij controle meer onderscheid te maken tussen bedrijven die zich altijd netjes aan de voorwaarden en regels houden en die welke bij herhaling moeten worden gecorrigeerd. De indruk bestaat dat er te veel tijd verloren gaat aan controles van kleinere bouwactiviteiten en er te veel volgens standaarden wordt gewerkt. Er zou dus relatief meer tijd moeten worden besteed aan bedrijven die het niet zo <sup>netjes</sup> ~~netjes~~ nemen met de voorwaarden.
4. Opmerking van de respondent van de toelichting bij 1 en 2 met de aanbeveling om met de marktpartij mee te denken bij de realisering van projecten en zodanig flexibele afspraken te maken dat plannen eerder haalbaar worden.
5. Dit punt is besproken op 14 december met het bestuur van de Bouwpatroons en kort is door weth. Schreurs en de heer Zwaneveld toegelicht hoe de nieuwe nota Kostenverhaal tot stand is gekomen. Aangeboden is om een en ander in de halfjaarlijkse ledenvergadering van de Bouwpatroons te agenderen en in principe is dit met het bestuur afgesproken. Over de agenda en inhoud wordt met hun secretaris nader overleg gevoerd.

#### Samenvatting/conclusie(s)

In het algemeen valt het aantal reacties op de enquête ons iets tegen, maar de inhoud van de reacties en suggesties vinden we beslist de moeite waard.

Het resultaat zal worden besproken met het bestuur van de Vereniging Woerdense Bouwpatroons en met hen is in het laatste overleg eind 2011 al afgesproken dat tijdens hun halfjaarlijkse ledenvergadering van maart a.s. ingegaan wordt op de mogelijke verdere verbeteringen, gebruik van het escalatiekanaal, de bekendheid met de Wro, het Kostenverhaal en zo mogelijk enkele casussen.

17 januari 2012

Stef Nicolassen, afd.manager Dienstverlening  
Jan Zwaneveld, afd. manager Ruimte