



Dienstverlening bouwen en wonen

In de gemeente Scherpenzeel

Rekenkameronderzoek naar de
dienstverlening ten aanzien van
vergunningaanvragen en bezwaarschriften
in Scherpenzeel

Januari 2022



REKENKAMERCOMMISSIE
**VALLEI &
VELUWERAND**

COLOFON

De rekenkamercommissie

De rekenkamercommissie Vallei en Veluwerand is een gemeenschappelijke onafhankelijke rekenkamercommissie van de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

De externe commissie bestaat uit een voorzitter en vier leden: de heer J. van Zomeren (voorzitter), de heer M. Pen (lid), de heer H.M. ter Beek (lid), de heer J. Doorakkers (lid) en mevrouw J. Versteegh (lid). De commissie heeft twee ambtelijke onderzoekers / secretarissen: mevrouw I.M.T. Spoor en mevrouw M. Barel.

Foto voorkant: Nieuwbouw in Scherpenzeel, Dutch Dronex.

Inhoudsopgave

Bestuurlijke samenvatting	3
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek.....	4
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	4
1.3 Onderzoekaanpak	5
2. Bevindingen.....	6
2.1 Gemeentelijk beleid dienstverlening en organisatie	6
2.2.1 Gemeentelijk beleid	6
2.2.2 Gemeentelijke organisatie.....	9
2.2 Aanvragen en afhandeling omgevingsvergunningen.....	9
2.2.1 Servicenorm vergunningen	9
2.2.2 Aanvraag vergunningen	10
2.2.3 Proces vergunningsaanvraag	12
2.2.4 Monitoring en verantwoording	14
2.3 Indienen en afhandeling bezwaarschriften.....	15
2.3.1 Regelgeving afhandeling bezwaarschriften	16
2.3.2 Indienen bezwaarschrift	16
2.3.3 Afhandeling bezwaarschriften.....	17
2.3.4 Monitoring afhandeling bezwaarschriften	19
2.4 Klantperspectief.....	20
2.4.1 Ervaring vergunning aanvragen	20
2.4.2 Ervaring afhandeling bezwaar.....	21
2.5. Toegankelijkheid website.....	22
3. Conclusies en aanbevelingen dienstverlening Scherpenzeel.....	24
3.1 Conclusies aanvragen en afhandeling omgevingsvergunningen	24
3.2 Conclusies indienen en afhandeling bezwaarschriften.....	25
3.3 Conclusies toegankelijkheid website	25
3.4 Aanbevelingen.....	25
4. Bestuurlijke reactie college en nawoord rekenkamercommissie	26
4.1 Bestuurlijke reactie van het college van B&W	26
4.2 Nawoord.....	28
Bijlage 1 Bronnenlijst.....	29
Bijlage 2 Respondenten	31
Bijlage 3 Stapsgewijze handelingen bij reguliere en uitgebreide procedure Wabo.....	32

Bestuurlijke samenvatting

Inleiding en aanleiding

De rekenkamercommissie heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de dienstverlening rond omgevingsvergunningen op het gebied van bouwen en wonen in de gemeente Scherpenzeel. Het onderzoek is uitgevoerd om na te gaan of de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen kan worden verbeterd door inzicht te geven in de wijze van informatieverstrekking en de afhandeling van vergunningsaanvragen en bezwaarschriften. Er was vanuit de gemeenteraad belangstelling voor het uitvoeren van dit onderzoek, omdat relatief veel inwoners en bedrijven te maken krijgen met aanvragen van omgevingsvergunningen en omdat de raadsleden soms signalen krijgen van ontevreden inwoners.

Omgevingsdienst de Vallei

Aanvragen van omgevingsvergunningen worden in Scherpenzeel afgehandeld door de Omgevingsdienst de Vallei (OddV). Voor informatie kunnen de inwoners en bedrijven naast de Omgevingsdienst ook terecht bij de gemeente. De Omgevingsdienst de Vallei is een samenwerkingsverband dat naast Scherpenzeel ook werkt voor de gemeenten Barneveld, Ede, Nijkerk, Wageningen en de provincie Gelderland.

Vergunningsaanvraag is ingewikkeld voor inwoners en bedrijven

De rekenkamercommissie constateert dat het aanvragen van een vergunning en de wijze waarop beoordeeld wordt, voor veel inwoners en bedrijven ingewikkeld is. De gemeentelijke website bevat veel informatie over regels en procedures, maar de juiste informatie vinden valt niet altijd mee, mede vanwege de technische en juridische termen die gebruikt worden. Ook is voor veel inwoners en bedrijven het verschil tussen de rol van de gemeente en de rol van de OddV niet heel duidelijk.

Inwoners zijn vaak niet goed op de hoogte van de indieningsvereisten. Daardoor dienen ze onvolledige aanvragen in, waardoor het aanvraagproces vertraging oploopt. De gemeente is volgens eigen zeggen bezig met het verbeteren van informatievoorziening aan de voorkant van het aanvraagproces, maar de rekenkamercommissie heeft daar nog geen concrete acties en verbeteringen van gezien.

Afhandeling vergunningen verloopt efficiënt

Uit het onderzoek blijkt dat de OddV de vergunningsaanvragen efficiënt afhandelt binnen de wettelijke afhandelingstermijnen. De OddV streeft naar doelgerichte en efficiënte dienstverlening, maar houdt ook de klanttevredenheid in de gaten. De OddV is steeds bezig om het aanvraag- en afhandelingsproces te optimaliseren met behoud van klanttevredenheid. De rol van de gemeente bij de afhandeling van aanvragen is beperkt. De gemeente maakt het beleid, stelt bestemmingsplannen op, waaraan de aanvragen worden getoetst en de gemeente verstrekt informatie aan inwoners en bedrijven.

Afhandeling bezwaarschriften zorgvuldig

De rekenkamercommissie concludeert dat bezwaarschriften tegen besluiten van de gemeente zorgvuldig en volgens de regels afgehandeld worden. Het afhandelingsproces doorloopt de wettelijke stappen. Hoewel de afhandeling volgens inwoners wellicht lang duurt, verloopt het proces zorgvuldig en dat heeft de nodige doorlooptijd. Het aantal bezwaarschriften was in de periode 2017 t/m 2020 jaarlijks gering (5 tot 8) en hiervan was het merendeel ongegrond.

Aanbeveling

Naar aanleiding van de conclusies adviseert de rekenkamercommissie de gemeente Scherpenzeel om de informatie over regelgeving, leges en indieningsvereisten van vergunningaanvragen op onder andere de website te verbeteren.

1. Inleiding

Wie in Scherpenzeel wil bouwen, verbouwen of slopen krijgt te maken met regelgeving. Voor bepaalde werkzaamheden is een omgevingsvergunning nodig en voor andere werkzaamheden niet. Inwoners kunnen terecht bij de gemeente en de Omgevingsdienst de Vallei (OddV) voor informatie over de regelgeving en het aanvragen van vergunningen. Wanneer een vergunningsaanvraag afgewezen wordt en een inwoner het er niet mee eens is, dan kan een bezwaar ingediend worden. In dit rekenkameronderzoek gaan we in op de dienstverlening rond omgevingsvergunningen op gebied van bouw en wonen: de informatievoorziening, de afhandeling van vergunningsaanvragen en afhandeling van bezwaarschriften.

1.1 Aanleiding onderzoek

De auditcommissie van de gemeente Scherpenzeel heeft de rekenkamercommissie gevraagd om dit onderzoek uit te voeren. Vanuit de raad bestaat een toenemende belangstelling voor dit onderwerp, omdat het veel inwoners en ondernemers raakt en er soms signalen van ontevredenheid over dienstverlening doorklinken. Dat kan te maken hebben met de kwaliteit van dienstverlening, maar evengoed met ongenoegen wanneer vergunningsaanvragen worden afgewezen. De rekenkamercommissie heeft het proces van de dienstverlening in kaart gebracht.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Doelstelling

Doel van het onderzoek is na te gaan of de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen verbeterd kan worden door inzicht te geven in de wijze waarop de gemeente en de Omgevingsdienst de Vallei informatie verstrekken en de aanvraag van omgevingsvergunningen en bezwaarschriften op gebied van bouw en wonen afhandelen.

Centrale onderzoeksvraag

Is de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen in de gemeente Scherpenzeel effectief en efficiënt?

Onderzoeksvragen

Om bovenstaande vraag te beantwoorden heeft de rekenkamercommissie de volgende deelvragen geformuleerd:

Aanvragen en afhandeling omgevingsvergunningen

1. Welke doelstellingen heeft de gemeente Scherpenzeel ten aanzien van aanvragen van omgevingsvergunningen?
2. Hoe kan een inwoner een omgevingsvergunning aanvragen?
3. Is het proces van aanvraag en afhandeling omgevingsvergunning efficiënt ingericht?
4. Hoe worden vergunningsaanvragen gemonitord en hoe wordt erover verantwoord?

Indienen en afhandeling bezwaarschriften

5. Welke doelstellingen heeft de gemeente t.a.v. de afhandeling van bezwaarschriften?
6. Hoe kan een inwoner bezwaar indienen?
7. Worden ingediende bezwaarschriften efficiënt afgehandeld?

8. Hoe wordt de afhandeling bezwaarschriften gemonitord en hoe wordt erover verantwoord?

Klantperspectief

9. Hoe ervaren inwoners de dienstverlening op het gebied van bouw en wonen?

Toegankelijkheid website

10. Is de website van de gemeente Scherpenzeel toegankelijk?

1.3 Onderzoekaanpak

In het onderzoek zijn documenten bestudeerd (zie bronnenlijst bijlage 1) en interviews gehouden met ambtenaren van de gemeente, de portefeuillehouder, medewerkers van de OddV, een makelaar, een inwoner en de voorzitter van de monumentencommissie (zie bijlage 2).

Het onderzoek heeft geresulteerd in een rapport van bevindingen. Dat is voorgelegd aan de ambtelijke respondenten voor een check op eventuele feitelijke onjuistheden. Opmerkingen naar aanleiding van het ambtelijk wederhoor zijn verwerkt. Daarna zijn de conclusies en aanbevelingen toegevoegd aan het rapport. Het volledige rapport is vervolgens voorgelegd aan het college van B&W voor een bestuurlijke reactie. Deze reactie is integraal opgenomen in dit rapport in hoofdstuk 4. In januari 2022 is het eindrapport aangeboden aan de gemeenteraad.

2. Bevindingen

2.1 Gemeentelijk beleid dienstverlening en organisatie

2.2.1 Gemeentelijk beleid

Voordat we in dit hoofdstuk ingaan op de dienstverlening ten aanzien van omgevingsvergunningen en afhandeling bezwaarschriften gaan we eerst in op het algemene dienstverleningsbeleid van de gemeente Scherpenzeel (Dienstverleningsvisie gemeente Scherpenzeel, Betrokken en dichtbij, 5 juni 2020).

In het visiedocument gaat de gemeente uit van drie categorieën dienstverlening:

- 1) De inwoner vraagt: “Eén op één dienstverlening”. Dit heeft betrekking op de traditionele diensten die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen, bijvoorbeeld aanvraag paspoorten, aanvraag vergunningen, verstrekken subsidie of uitkering;
- 2) “De Scherpenzellers” vragen: diensten geleverd in het algemeen belang van de gemeenschap, bijvoorbeeld beheer openbare ruimte, organisatie van mantelzorg;
- 3) De maatschappij vraagt: éénmalige projectmatige trajecten waarbij zaken in het algemeen belang worden opgepakt, bijvoorbeeld beleid en uitvoering van (nieuwe) wetgeving, inrichting straat of woonwijk.

Dit rekenkameronderzoek richt zich op de dienstverlening in categorie 1, dus de één op één dienstverlening. De gemeenteraad heeft het visiedocument in juli 2020 ter kennisname ontvangen (Memo “visie op dienstverlening, 14 jul 2020).

Ten aanzien van de dienstverlening heeft de gemeente vier leidende principes in de visie “Dienstverlening” geformuleerd:

Inlevend	De gemeente kent de inwoner en verdiept zich in de vraag van de inwoner. Houdt rekening met de verschillende doelgroepen. Persoonlijk contact is belangrijk en inwoners worden zo goed mogelijk ondersteund om tot een passende oplossing te komen. Inwoners worden meegenomen in de gekozen oplossingsrichting.
Korte lijnen	De gemeente handelt direct en geeft inwoners inzicht in de werkwijze. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners en ondernemers zo effectief mogelijk geholpen worden. De ambtenaren staan in directe verbinding met de inwoners, zijn betrokken en dichtbij. Ze weten wat er speelt in de samenleving en signaleren kansen en bedreigingen.
Gastvrij	De ambtenaren doen net iets meer dan er verwacht wordt, dat is tekenend voor een gastvrije ontvangst binnen de gemeente Scherpenzeel. De gemeente staat dicht bij de samenleving en zoekt actief de communicatie en dialoog met de inwoners op. Daarbij wordt duidelijk aangegeven wat wel en niet binnen de grenzen van de mogelijkheden ligt.
Meedenkend	De ambtenaren werken vanuit de behoefte achter de vraag. Daarbij is het oplossen van het probleem belangrijker dan de vraag beantwoorden. Bij het ontwikkelen van initiatieven bepaalt de gemeente steeds de impact voor de samenleving. Belanghebbenden worden vastgesteld en meegenomen in de ontwikkeling van de initiatieven. Initiatieven vanuit de samenleving en netwerkpartners worden niet overgenomen maar gefaciliteerd.

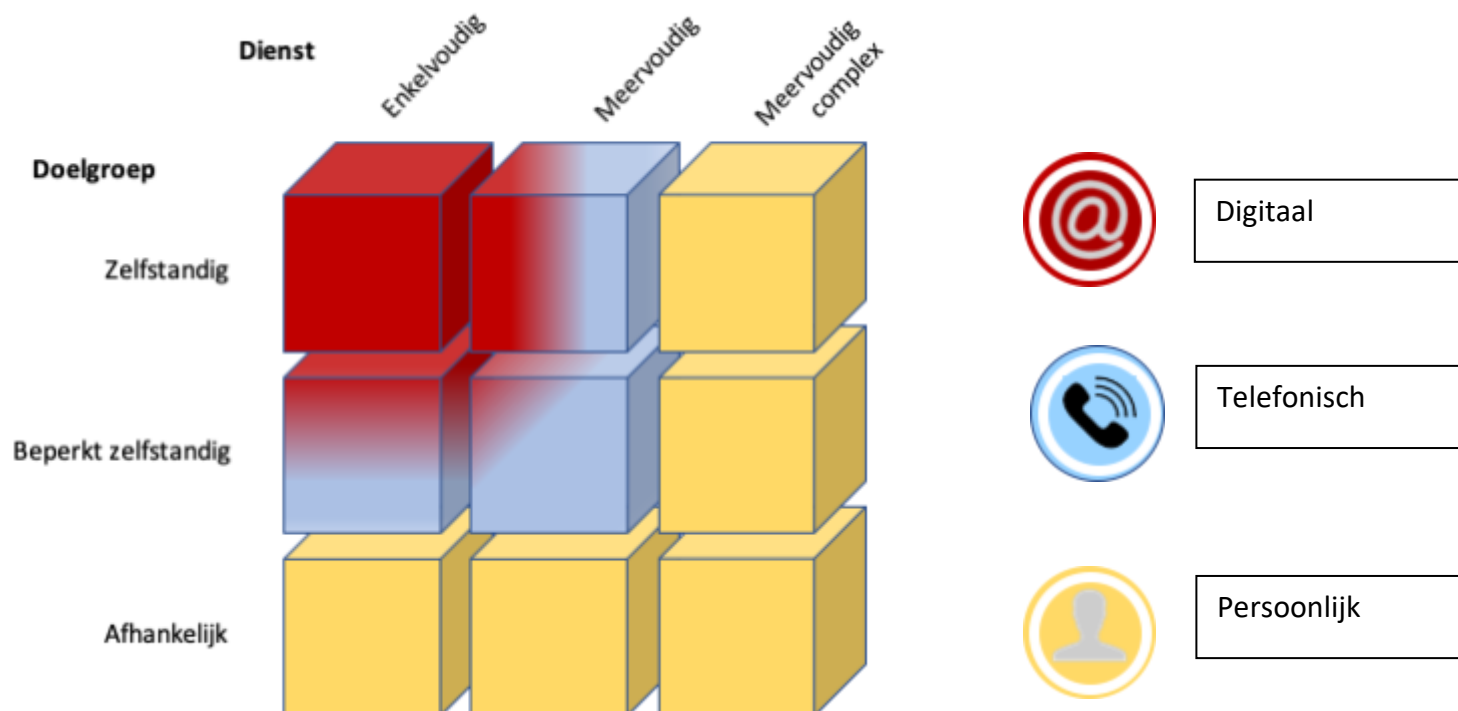
Deze vier leidende principes zorgen er volgens de dienstverleningsvisie voor dat inwoners het volgende van de gemeente Scherpenzeel kunnen verwachten:

“In Scherpenzeel voel je je welkom omdat we persoonlijk en meedenkend zijn, helder zijn over regels en procedures, initiatieven van inwoners waarderen en duidelijk zijn wanneer iets niet mogelijk is.” (Bron: Dienstverleningsvisie gemeente Scherpenzeel, “Betrokken en dichtbij”)

Sturing van gemeente op toegangskanalen

Inwoners kunnen via verschillende kanalen terecht bij de gemeente: website, telefoon, post, e-mail, balie, apps en social media. Social media en digitale nieuwsbrieven worden vooral gebruikt voor het versturen van nieuws en informatievoorziening over bijvoorbeeld maatschappelijke discussies binnen de gemeente. De receptie van de gemeente Scherpenzeel (bereikbaar aan de fysieke balie, telefonisch of digitaal) vormt de centrale toegang voor inwoners, bedrijven en instellingen. Het is de bedoeling dat de receptie vragen direct afhandelt. Als dit niet mogelijk is, worden de vragen doorgeleid naar ambtenaren van betreffende vakafdelingen. Verder promoot de gemeente vooral het gebruik van de website. Volgens de gemeente wordt via dit kanaal de bereikbaarheid geborgd, inwoners kunnen plaats- en tijdsafhankelijk zaken regelen met de gemeente.

De gemeente hanteert het standpunt: digitaal waar kan, maar persoonlijk als dat meerwaarde oplevert. Daarbij wordt ook gekeken naar de complexiteit van de dienst en het type klant. Eenvoudige diensten voor zelfredzame inwoners kunnen eenvoudig digitaal afgehandeld worden. Onderstaande figuur geeft weer welk voorkeurskanaal van toepassing is bij een bepaalde dienst-doelgroepcombinatie. Welk toegangskanaal de inwoner ook gebruikt, de gemeente streeft ernaar dat de klant zo snel mogelijk naar de juiste vakspecialist wordt geleid.



Figuur 2.1 Relatie tussen type dienstverlening, doelgroep en toegangskanaal (Bron: Dienstverleningsvisie gemeente Scherpenzeel “Betrokken en Dichtbij”)

Voor verschillende soorten dienstverlening heeft de gemeente Scherpenzeel kwaliteits servicenormen vastgelegd (vastgesteld door college B&W op 1 april 2014). De normen zijn gepubliceerd op de gemeentelijke website. Inwoners en bedrijven weten door deze normen wat zij van de gemeente kunnen verwachten (zie onderstaande tabel).

Tabel 2.1 Typen dienstverlening in de gemeente Scherpenzeel met de servicenormen uit 'kwaliteitsnormen dienstverlening 2014'.

Type dienstverlening	Servicenormen
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> • De telefoon wordt binnen 25 seconden opgenomen. • De gemeente verbindt maximaal twee keer door. • Bij een terugbelafspraak neemt de gemeente binnen één werkdag telefonisch contact op. • Na afloop van een gesprek krijgt de beller de gelegenheid aan te geven of de vraag is beantwoord en of de aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelt de medewerker desgewenst een afspraak met een specialist.
Brief	<ul style="list-style-type: none"> • De gemeente beantwoordt een brief inhoudelijk binnen zes weken na ontvangst. • De briefschrijver ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin de gemeente aangeeft: <ul style="list-style-type: none"> - dat beantwoording binnen 6 weken zal plaatsvinden; - wie de behandelend ambtenaar is of afdeling. • Indien behandeling binnen zes weken niet mogelijk is, vermeldt de gemeente in de ontvangstbevestiging: <ul style="list-style-type: none"> - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen zes weken niet mogelijk is; - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden; - wie de behandelend ambtenaar is of afdeling. • De briefschrijver krijgt de gelegenheid aan te geven of de vraag beantwoord is en of uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelt de gemeente desgewenst een afspraak met een specialist.
Balie	<ul style="list-style-type: none"> • De wachttijd aan de balie is maximaal 15 minuten. • Bij een afspraak: dan bedraagt de wachttijd maximaal 5 minuten. • Na afloop van een bezoek krijgt de klant de gelegenheid aan te geven of de vraag is beantwoord en of uw aanvraag is afgehandeld. Zo niet, dan regelt de medewerker desgewenst een afspraak met een specialist.
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> • De indiener ontvangt binnen twee werkdagen een behandlingsbericht, waarin de gemeente aangeeft: <ul style="list-style-type: none"> - dat beantwoording binnen vijf werkdagen zal plaatsvinden; - wie de behandelend ambtenaar is of afdeling; • De indiener krijgt binnen vijf werkdagen een inhoudelijk antwoord. • Indien behandeling binnen vijf werkdagen niet mogelijk is, vermeldt de gemeente in het behandlingsbericht: <ul style="list-style-type: none"> - de reden waarom inhoudelijke beantwoording binnen vijf werkdagen niet mogelijk is; - de termijn waarop beantwoording zal plaatsvinden; - wie de behandelend ambtenaar is of afdeling. • De indiener krijgt de gelegenheid aan te geven of de vraag is beantwoord. Zo niet, dan kan de indiener terug melden waarom niet. De gemeente probeert dan alsnog naar tevredenheid de informatie te verstrekken. Lukt dat niet, dan regelt de medewerker desgewenst een afspraak met een specialist.
<p>Website:</p> <p>Via de website kunnen inwoners en bedrijven diverse zaken regelen, verzoeken en aanvragen indienen. Klachten en meldingen kunnen ook via de website ingediend worden. Dit kunnen meldingen zijn over de openbare ruimte maar ook klachten over de dienstverlening van</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De informatie op de website is correct, actueel en begrijpelijk. • De indieningsvereisten voor vergunningen staan op de website. • De gemeente zorgt ervoor dat de website toegankelijk is. • De websitebezoeker krijgt de gelegenheid aan te geven of de vraag is beantwoord. Zo niet, dan kan terug gemeld worden waarom niet. De gemeente probeert de websitebezoeker dan alsnog naar tevredenheid van informatie te voorzien. Lukt dat niet, dan regelt een medewerker desgewenst een afspraak met een specialist.

medewerkers.	
Niet nakomen van de kwaliteitsnormen	Als de gemeente zich niet houdt aan de kwaliteitsnormen, kan de inwoner dat via het algemene telefoonnummer melden bij een leidinggevende. Deze zorgt dan voor een passende oplossing. De oplossing kan zijn dat de afhandeling van een aanvraag binnen één werkdag actief wordt hervat.

2.2.2 Gemeentelijke organisatie

Volgens gemeentelijke ambtenaren is de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van bouw en wonen vanaf 2018 beter geworden. Vanaf 2018 heeft de gemeente Scherpenzeel geïnvesteerd in de kwantiteit en kwaliteit van de organisatie. In die jaren is de formatie uitgebreid van 72 fte naar 86 fte. Ook de afdeling Ruimte en Groen heeft destijds formatieuitbreiding gekregen.

2.2 Aanvragen en afhandeling omgevingsvergunningen

In deze paragraaf komen de volgende vragen aan de orde:

- Welke doelstellingen heeft de gemeente Scherpenzeel ten aanzien van aanvragen van omgevingsvergunningen?
- Hoe kan een inwoner een omgevingsvergunning aanvragen?
- Is het proces van aanvraag en afhandeling omgevingsvergunning efficiënt ingericht?
- Hoe worden vergunningsaanvragen gemonitord en hoe wordt erover verantwoord?

2.2.1 Servicenorm vergunningen

Voor het aanvragen en afhandelen van omgevingsvergunningen gelden landelijke kwaliteitsnormen waar alle gemeenten en dus ook de gemeente Scherpenzeel aan moet voldoen:

- Bij een reguliere procedure (zie ook kader): binnen acht weken na indiening van de aanvraag voor een omgevingsvergunning neemt de gemeente een beslissing.
- Bij een uitgebreide procedure in geval van uitzonderingen en complexe aanvragen is wettelijk andere besluitvorming nodig en dan neemt de afhandeling meer tijd in beslag. In dat geval neemt de gemeente binnen 26 weken na indiening van de aanvraag een beslissing.

Deze normen voor de termijnen staan ook op de gemeentelijke website met uitgebreide informatie. Op de website staat bijvoorbeeld dat een termijn (zowel bij de reguliere procedure als bij de uitgebreide procedure) eenmalig met zes weken verlengd kan worden. En als de gemeente bij de reguliere procedure niet binnen de termijn beslist, dan krijgt de aanvrager automatisch de vergunning. Bij de uitgebreide procedure is dat niet het geval.

De Wabo, Wet algemene bepaling omgevingsrecht is op 1 oktober 2010 in werking getreden. Deze wet regelt de omgevingsvergunning. De omgevingsvergunning is een geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu. Vanaf juli 2022 zal de omgevingsvergunning geregeld worden in de nieuwe omgevingswet die dan van toepassing wordt. De Wabo kent een reguliere procedure en een uitgebreide procedure (zie ook paragraaf 2.2.3). De uitgebreide procedure is van toepassing in uitzonderingsgevallen. Deze uitzonderingsgevallen staan beschreven in de wet. Bijvoorbeeld plannen die afwijken van een bestemmingsplan en waarvoor dan een goede ruimtelijke onderbouwing gegeven moet worden. Dergelijke uitgebreide procedures hebben een doorlooptijd van minimaal zes maanden. ([Wet algemene bepalingen omgevingsrecht - Wikipedia](#))

Voor de gemeente Scherpenzeel handelt de Omgevingsdienst De Vallei (OddV) de vergunningsaanvragen af. De OddV heeft als opdracht om vergunningsaanvragen binnen de afgesproken (wettelijke) termijn af te handelen. Daarnaast wil de OddV kwaliteit leveren en streven naar verbetering van kwaliteit en tevreden klanten (uit jaarverslag OddV 2017,2018, 2019).

Naast de gemeente Scherpenzeel werkt de OddV voor de gemeenten Barneveld, Ede, Nijkerk, Wageningen en de provincie Gelderland. De samenwerking is geregeld via een gemeenschappelijke regeling en is sinds 1 april 2013 operationeel.

2.2.2 Aanvraag vergunningen

Op de website van de gemeente Scherpenzeel staat informatie over het aanvragen van omgevingsvergunningen [Omgevingsvergunning | Gemeente Scherpenzeel](#) (zie ook figuur 2.2). Via de gemeentelijke website worden bezoekers doorverwezen naar [Omgevingsloket online - Startpagina](#). Hier kan een vergunningcheck gedaan worden waaruit blijkt of vergunningvrij gebouwd mag worden. Een vergunning kan via die website aangevraagd worden.

ergunning-0

Inwoners | Bestuur & organisatie | Ondernemers

Gemeente Scherpenzeel

Goedemiddag, waar bent u naar op zoek?

Home > Inwoners > Bouwen en wonen > Bouwen en verbouwen > Omgevingsvergunning en eisen > Omgevingsvergunning

Omgevingsvergunning

Via [Omgevingsloket online](#) kunt u nagaan of u een omgevingsvergunning nodig heeft als u wilt gaan bouwen of verbouwen op uw grond. U kunt dan ook meteen de vergunning aanvragen. Soms mag u bouwen zonder een vergunning aan te vragen.

- Of u neemt contact met ons op.

Wat is het?

Voor bepaalde werkzaamheden aan of om uw huis of bedrijfspand hebt u een omgevingsvergunning nodig. Bijvoorbeeld als u gaat verbouwen, slopen, een alarminstallatie plaatst of een boom wilt kappen.

Wat moet ik doen?

Overleg vooraf met ons over uw plannen. Dan komt u niet voor verrassingen te staan. Dit heet een vooroverleg. Neem bij het maken van uw plannen zo vroeg mogelijk contact met ons op.

- Check op [Omgevingsloket online](#) of u een omgevingsvergunning nodig hebt.
- Als u een vergunning nodig hebt, vraagt u die aan via [Omgevingsloket online](#). Doe dit minimaal 8 weken voordat u wilt starten met de werkzaamheden. Bij een uitgebreide aanvraag doet u dit minimaal 6 maanden van tevoren.
- Bij een uitgebreide aanvraag maken wij eerst een ontwerpbesluit over uw aanvraag. Dit ontwerpbesluit is nog geen definitief besluit. Iedereen kan binnen 6 weken zijn of haar mening over dit ontwerpbesluit geven. Dit heet een zienswijze.
- Als u het niet eens bent met het ontwerpbesluit, geeft u in uw zienswijze aan waarom.
- U ontvangt vanzelf bericht of u de vergunning krijgt.

Wat heb ik nodig?

- Als u voor uw woning een omgevingsvergunning aanvraagt, hebt u uw [DPAO](#) nodig.
- Als u voor uw bedrijf een omgevingsvergunning aanvraagt, hebt u [aankennings](#) nodig.

Verder hangt het van uw aanvraag af welke documenten en gegevens u nodig hebt. Denk bijvoorbeeld aan:

- een berekening of bouwtekening;
- plaatgronden van de verdiepingen van het gebouw (schaal 1:100);
- een situatietekening (schaal 1:1000 tot 1:1500);
- een tekening van de gevelaanzichten (schaal 1:100);
- deursdoorsneden en lengtedoorsneden (schaal 1:100);
- details over het uiterlijk van het bouwwerk.

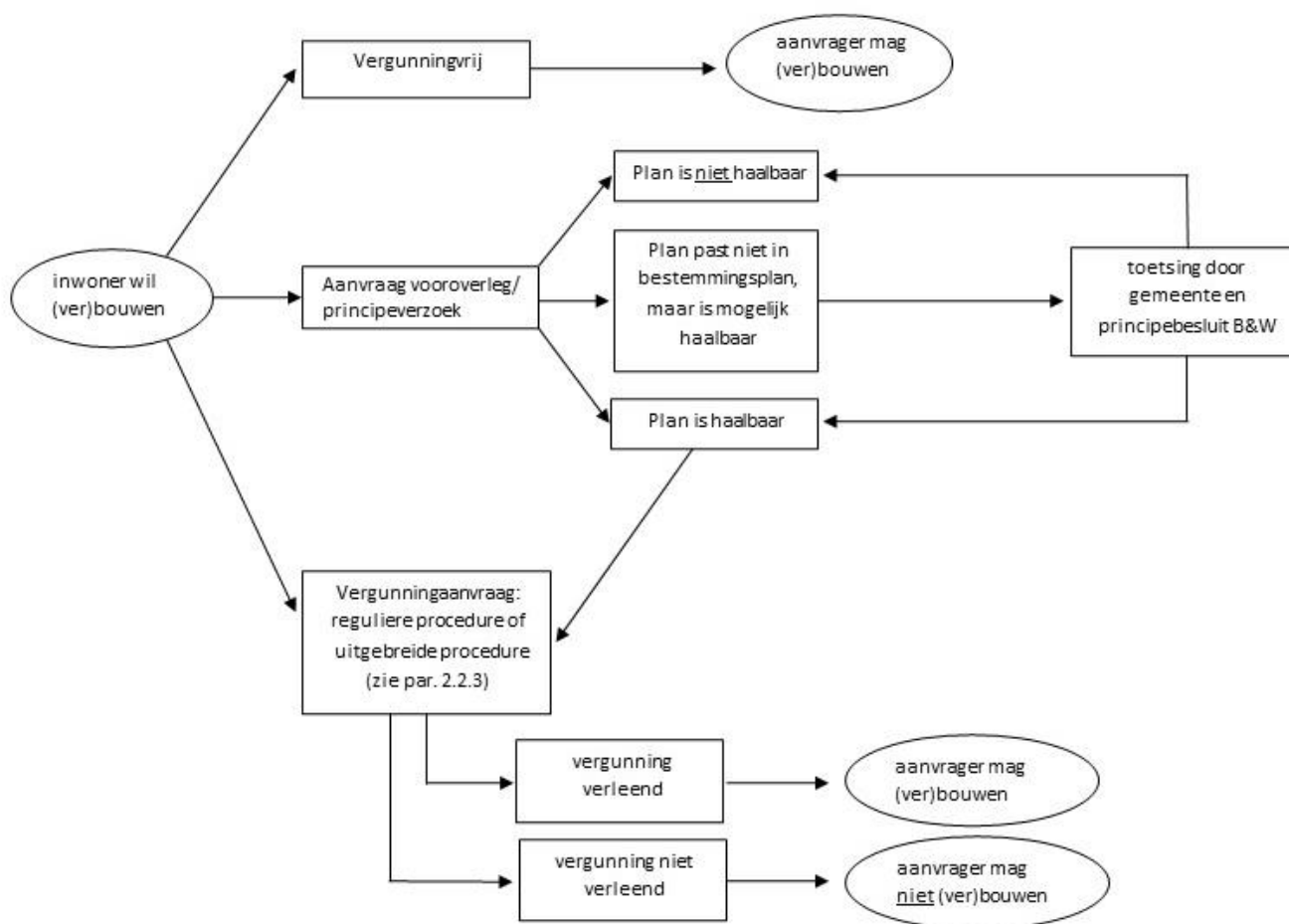
Zorg ervoor dat u tekeningen meestuurt die de huidige én nieuwe situatie laten zien.

Figuur 2.2 Deel van de informatie over omgevingsvergunning op de website van de gemeente Scherpenzeel

Kosten omgevingsvergunning
Als de aanvraag om een omgevingsvergunning betrekking heeft op een bouwactiviteit van de Wabo, dan is het minimum tarief: € 168,65
Als de bouwkosten minder dan € 200.000 zijn, dan is het tarief 3,5 % van de bouwkosten (met een minimum van € 168,65)
Als de bouwkosten € 200.000 of meer zijn, maar minder dan € 500.000, dan is het tarief € 7.000,00, en erbij optellen 3,25 % van het bedrag waarmee de bouwkosten boven € 200.000 zijn
Als de bouwkosten meer dan € 500.000 zijn, is het tarief: € 16.750,00, vermeerderd met 3,00 % van het bedrag waarmee de bouwkosten boven € 500.000 zijn.
Als de bouwkosten meer dan € 1.000.000 zijn, is het tarief: € 31.750,00, vermeerderd met 2,75 % van het bedrag waarmee de bouwkosten boven € 1.000.000 zijn.
Als de bouwkosten meer dan € 2.000.000 zijn, is het tarief: € 59.250,00, vermeerderd met 2,5 % van het bedrag waarmee de bouwkosten boven € 2.000.000 zijn.
Als de bouwkosten meer dan € 5.000.000 zijn, is het tarief: € 134.250,00 vermeerderd met 2,25 % van het bedrag waarmee de bouwkosten boven € 5.000.000 zijn.

Bij aanvragen van een omgevingsvergunning voor bouwen zijn er drie mogelijkheden (zie ook figuur 2.3):

- 1) vergunningvrij;
- 2) aanvraag vooroverleg/principeverzoek (advies over de slagingskans van een bouwplan en of deze voldoet aan de regelgeving); De termen vooroverleg en principeverzoek worden door de ambtelijke respondenten door elkaar gebruikt en worden als hetzelfde gezien.
- 3) vergunningaanvragen (reguliere of uitgebreide procedure).



Figuur 2.3. Schematische weergave van het proces van vergunningaanvraag.

ad 1) Vergunningvrij

In bepaalde situaties is bij (ver)bouwen geen vergunning nodig, bijvoorbeeld voor gewoon onderhoud of het plaatsen van een dakkapel aan de achterkant. Deze situaties liggen vast in een bijlage van het Besluit omgevingsrecht (Bor). Zie hiervoor de website van de Rijksoverheid (wetten.nl - [Regeling - Besluit omgevingsrecht - BWBR0027464](#) (overheid.nl)). De betreffende bijlage bestaat uit 8 hoofdstukken met bepalingen die zijn verwoord in vaktaal. Ook staat op de website dat bij vergunningvrij bouwen in elk geval voldaan moet worden aan regels uit het Bouwbesluit 2012 ([Bouwbesluit 2012](https://bouwbesluitonline.nl) (bouwbesluitonline.nl)). Dit besluit bevat voorschriften voor veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energiezuinigheid en milieu. Het bouwbesluit is een aantal keren aangepast, in 2013, in 2016 en in 2018. Daarnaast zijn er vanaf 1 januari 2021 aangepaste eisen voor nieuwbouw die betrekking hebben op energieverbruik.

Al met al is de regelgeving voor vergunningvrij bouwen lastig te begrijpen voor leken, omdat die is opgesteld in juridische en technische vaktaal. De vergunningencheck van het omgevingsloket online kan inwoners en bedrijven helpen om de regelgeving te doorgronden en na te gaan of er een vergunning nodig is.

ad 2) Aanvraag vooroverleg/ principeverzoek

Als inwoners vooraf willen overleggen over bouwplannen kunnen ze een vooroverleg of principeverzoek aanvragen. Op de gemeentelijke website staat dat inwoners hiervoor contact kunnen opnemen met de gemeente. Een doorverwijzing naar een aanvraag voor een vooroverleg ontbreekt bij deze vermelding (zie ook figuur 2.2, eerste informatieblokje). Inwoners kunnen voor een vooroverleg of principeverzoek ook direct terecht bij de OddV, maar dit blijkt niet duidelijk uit de informatie op de gemeentelijke website. De vooroverleggen worden inhoudelijk afgestemd tussen de gemeente en de OddV tijdens het wekelijkse bouwplanoverleg waarbij de adviseur RO, juridisch medewerker en OddV medewerker aanwezig zijn. Aan een vooroverleg zijn kosten verbonden voor inwoners. Als een aanvrager binnen een jaar na het vooroverleg een vergunning aanvraagt, worden de kosten van de vergunningaanvraag verrekend met de reeds gemaakte kosten die verband houden met het vooroverleg. Als inwoners alleen informatie vragen zijn er geen kosten mee gemoeid. Uit de interviews komt naar voren dat de scheiding tussen informatieverstrekking en vooroverleggen niet scherp is. Volgens de respondenten zijn de gemeente en de OddV bezig om hierover heldere afspraken te maken, maar ten tijde van het rekenkameronderzoek was dit nog niet geregeld.

Een vooroverleg/principeverzoek kan de volgende uitkomsten hebben:

- a) het plan is haalbaar (het past binnen het bestemmingsplan) en er kan een definitieve aanvraag omgevingsvergunning worden ingediend.
- b) het plan past niet binnen het bestaande bestemmingsplan, er is meer onderzoek nodig om te kijken of het plan gerealiseerd kan worden. De inwoner kan dan een definitief principeverzoek indienen. De gemeente toetst het plan dan aan de eisen van ruimtelijke ordening, deze toetsing gaat verder dan de toetsing bij het vooroverleg. Vervolgens neemt het college van B&W een principebesluit, is dit positief dan kan de definitieve aanvraag voor de omgevingsvergunning ingediend worden. De aanvraag omgevingsvergunning doorloopt dan de reguliere of de uitgebreide voorbereidingsprocedure. Dat is afhankelijk van de grondslag waarop kan worden afgeweken van het bestemmingsplan (zie ook paragraaf 2.2.3).
- c) het plan is niet haalbaar.

Ad 3) Vergunningaanvragen

Een vergunning aanvragen gaat via het omgevingsloket online. De omgevingsdienst (OddV) is de uitvoeringsorganisatie die de vergunningaanvragen vervolgens afhandelt. Er zijn twee typen procedures: de reguliere procedure en de uitgebreide procedure. Eenvoudige aanvragen gaan meestal via de reguliere procedure. Voor de complexere aanvragen geldt meestal de uitgebreide procedure. In de volgende paragraaf gaan we nader in op de verschillende procedures.

2.2.3 Proces vergunningsaanvraag

Er kan bij vergunningaanvragen sprake zijn van een reguliere procedure dan wel een uitgebreide procedure.

Of bij een aanvraag van een omgevingsvergunning sprake is van de reguliere of de uitgebreide voorbereidingsprocedure is zoals gezegd afhankelijk van de grondslag waarop kan worden afgeweken van het bestemmingsplan. Er zijn drie mogelijkheden om af te wijken van het bestemmingplan:

1. Binnenplannen op grond van de afwijkmogelijkheden die in het bestemmingsplan zijn opgenomen. Dit betreft een reguliere procedure en het college is bevoegd daarop te besluiten.
2. Buitenplannen op grond van de kruimelgevallenlijst (art. 4 van bijlage 2 Besluit omgevingsrecht). Dit betreft ook een reguliere procedure. Ook daar is het college bevoegd op te besluiten.
3. Buitenplannen met een goede ruimtelijke onderbouwing. Dit betreft dan een uitgebreide procedure. De raad moet hierover besluiten indien sprake is van een afwijking waarvoor een verklaring van geen bedenkingen van de raad is vereist. Indien geen verklaring van geen bedenkingen nodig is, dan beslist het college.

Een belangrijk verschil tussen beide procedures is ook de afhandelingstermijn. De reguliere procedure wordt afgehandeld binnen acht weken en de uitgebreide procedure duurt minstens zes maanden of langer. Dat komt met name doordat er bij de uitgebreide procedure (bouw)ontwerpen ter inzage gelegd moeten worden waarop zienswijzen ingebracht kunnen worden. Zie voor de exacte verschillen van de procedures bijlage 3.

De OddV heeft het proces van de vergunningaanvraag, zowel de reguliere als de uitgebreide procedure, vastgelegd en uitgewerkt in werkinstructies voor medewerkers. Ieder proces heeft een proceseigenaar, die het proces actueel houdt. Medewerkers van de OddV die betrokken zijn bij de vergunningverlening geven aan dat de procesbeschrijvingen en werkinstructies indien nodig aangepast worden. De laatste aanpassing van de werkinstructie vergunningen was eind 2018. Uit de interviews blijkt dat de OddV bezig is met het optimaliseren van het proces, maar dit heeft nog niet geleid tot het aanpassen van de werkprocessen.

Toetsing vergunningaanvraag

De aanvragen worden onder andere getoetst aan:

- Bestemmingsplannen: de gemeente Scherpenzeel heeft tientallen bestemmingsplannen. Deze staan op de gemeentelijke website en worden ook gepubliceerd op de landelijke website www.ruimtelijkeplannen.nl.
- Lijst met categorieën waarvoor geen verklaring van geen bedenkingen van de raad is vereist (vastgesteld door de raad d.d. 28 nov 2013): indien een aanvraag niet past binnen het bestemmingsplan en daarvoor afgeweken wordt van het bestemmingsplan en deze aanvraag past binnen één van de categorieën dan is er geen besluit van de gemeenteraad nodig, maar volstaat een collegebesluit.
- Regels uit het Bouwbesluit ([Bouwbesluit 2012 \(bouwbesluitonline.nl\)](http://Bouwbesluit2012.bouwbesluitonline.nl)). Dit besluit bevat voorschriften voor o.a. veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energiezuinigheid en milieu.
- Nota ruimtelijke kwaliteit 2016: de commissie Ruimtelijke Kwaliteit van het Gelders Genootschap (Welstandscommissie) controleert of het bouwplan voldoet aan de nota ruimtelijke kwaliteit. De commissie is onafhankelijk en gaat na of het plan past in de omgeving en kijkt naar de bijzonderheden van het gebouw. Eén vertegenwoordiger van de commissie beoordeelt elke twee weken de plannen die zijn binnengekomen voor een welstandsadvies. Ingewikkelde plannen worden door de gehele commissie Ruimtelijke Kwaliteit beoordeeld. [Welstand bouw en verbouw | Gemeente Scherpenzeel](#)
- Indien er sprake is van een monument wordt de aanvraag doorgestuurd naar de Monumentencommissie. De Monumentencommissie is een onafhankelijke commissie die bestaat uit een externe voorzitter en drie externe leden met expertise op het terrein van erfgoed, bouw en

restaurantie en kunsthistorie. Een ambtelijk secretaris ondersteunt de commissie. De commissie vergadert elke zes weken en de vergaderingen zijn openbaar. De commissie adviseert het college van B&W over de toepassing van de Monumentenwet 1988, de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht en de verordening monumentenbeleid (Erfgoedverordening gemeente Scherpenzeel, 6 mrt 2014). De commissie geeft concrete (bouw)adviezen bij vergunningsaanvragen van monumentenpanden.

Pilot Snelservice “verbetering vergunningsaanvraag”

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft een snelserviceformule ontwikkeld waardoor vergunningsaanvragen voor kleine verbouwingen snel en simpel afgehandeld kunnen worden. De OddV heeft in 2020 samen met de deelnemende gemeenten, waaronder Scherpenzeel, een pilot uitgevoerd om na te gaan of deze snelserviceformule werkt (Evaluatie/advies rapport Pilot Snelservice, OddV, 2020). De pilot is uitgevoerd met twee veel voorkomende producten te weten dakkapellen aan de voorzijde en dakkapellen van bijgebouwen. Voor deze verbouwingen is een vergunning nodig. In de pilot is gekeken of een online plantoetsapplicatie de dienstverlening kan verbeteren. Ook is gekeken hoe het huidige aanvraagproces verbeterd kan worden.

Uit de pilot komt naar voren dat een digitale toets in de meeste gevallen niet werkt, omdat het huidige toetsingskader niet geschikt is voor een automatische toets. Bij meer dan de helft van de aanvragen is een menselijke interpretatie of advies van de gemeente nodig. Dit vertraagt het afhandelingsproces. Verder blijkt dat een kwart van de aanvragers een aanvraag niet volledig of juist indienen. Inwoners ervaren het indieningsproces als complex en niet transparant, zo blijkt uit de pilot. Een niet-complete aanvraag vertraagt de afhandeling. In het rekenkameronderzoek bevestigen medewerkers van de gemeente en de OddV dat onvolledige aanvragen en/of bouwtekeningen van onvoldoende kwaliteit de ambtenaren veel tijd kosten en vertraging veroorzaken in het afhandelingsproces.

De pilot geeft aan dat 60% van de bouwaanvragen in aanmerking komt voor de snelserviceformule, maar dan moet het toetsingskader en beoordelingsproces wel worden vereenvoudigd. Als er minder advies van de gemeente nodig is bij eenvoudige aanvragen door de regels te vereenvoudigen, dan is volgens de OddV snellere dienstverlening mogelijk. De OddV adviseert de individuele gemeenten om het toetsings- en handelingskader zodanig aan te passen, dat de Snelservice toegepast kan worden en minder advies van de gemeenten nodig is. De OddV adviseert om dit op te laten pakken door reeds bestaande werkgroepen. Ook adviseert de OddV om duidelijk te communiceren naar inwoners wat de indieningsvereisten zijn waar de stukken bij een aanvraag aan moeten voldoen (Evaluatie/advies rapport Pilot Snelservice, OddV, 2020). Ten tijde van het rekenkameronderzoek had de gemeente Scherpenzeel nog geen concrete invulling gegeven aan dit advies van de OddV. In de Regeling Omgevingsrecht en het Bouwbesluit 2012 ([wetten.nl - Regeling - Regeling omgevingsrecht - BWBR0027471](https://wetten.nl/Regeling-Regeling-omgevingsrecht-BWBR0027471) (overheid.nl)) staat aan welke eisen bouwtekeningen moeten voldoen. Volgens betrokken medewerkers bij vergunningverlening is deze regelgeving voor inwoners erg uitgebreid en ingewikkeld (technisch, juridisch) en verdiepen ze zich mede daardoor niet zodanig in de eisen als voor een snelle afhandeling gewenst zou zijn.

2.2.4 Monitoring en verantwoording

De omgevingsdienst OddV rapporteert in de jaarverslagen over de afgehandelde vergunningsaanvragen per gemeente. In onderstaande tabel staan de aantallen uit 2017 t/m 2020 voor Scherpenzeel.

Tabel 2.1: Aantallen afgehandelde vergunningaanvragen door de OddV voor de gemeente Scherpenzeel in 2017, 2018, 2019 en 2020 (uit jaarverslagen OddV 2017, 2018, 2019, 2020).

	2017	2018	2019	2020
Vergunning bouwen	60	77	100	88
Vergunning bouwen overig	92	100	136	93
Vergunningen milieu	39	27	31	26

De afhandeling van de vergunningaanvragen monitort de OddV met behulp van een registratiesysteem. In het systeem worden de aanvragen met bijbehorende documenten opgeslagen. De voortgang van het afhandelingsproces is in het systeem te volgen. Naast de medewerkers van de OddV hebben de RO-deskundigen van de gemeenten en dus ook de gemeente Scherpenzeel toegang tot het systeem.

Managementinformatie over doorlooptijden, aantallen vergunningen en werkvoorraad is met behulp van het betreffende systeem te genereren. De OddV maakt interne maandrapportages. De gemeenten ontvangen twee keer per jaar een bestuursrapportage (per 1 mei en 1 september) en daarnaast het jaarverslag. De inhoud van de rapportage wordt met de wethouder besproken in het portefeuillehoudersoverleg. In de bestuursrapportage wordt per gemeente een overzicht gegeven van de gerealiseerde productie ten opzichte van de begrote uitvoeringsplannen. Of de aanvragen binnen de wettelijke termijn zijn afgehandeld, blijkt niet duidelijk uit deze rapportages. Deze informatie is wel beschikbaar in het registratiesysteem. Het blijkt dat in 2020 in de gemeente Scherpenzeel alle vergunningaanvragen binnen de termijn zijn afgehandeld. Respondenten van de gemeente en de OddV geven aan dat het vergunningaanvragen sneller afgehandeld worden dan in het verleden (voor 2015), omdat het proces tegenwoordig efficiënter is ingericht.

Indien de termijnen niet gehaald kunnen worden, ontvangt de indiener een brief dat de beslissing zes weken uitgesteld wordt. In principe wordt dit slechts één keer gedaan. Medewerkers van de OddV, die betrokken zijn bij de vergunningverlening, geven aan dat de OddV de termijnen zorgvuldig registreert.

2.3 Indienen en afhandeling bezwaarschriften

In deze paragraaf komen de volgende vragen aan de orde:

- Welke doelstellingen heeft de gemeente t.a.v. de afhandeling van bezwaarschriften?
- Hoe kan een inwoner bezwaar indienen?
- Worden ingediende bezwaarschriften efficiënt afgehandeld?
- Hoe wordt de afhandeling bezwaarschriften gemonitord en hoe wordt erover verantwoord?

Klachten versus bezwaarschriften

In dit onderzoek gaan we niet in op de afhandeling van klachten, maar wel op de afhandeling van bezwaarschriften en met name op het gebied van bouwen. Deze twee worden soms met elkaar verward. Daarom lichten we de verschillen hier toe in onderstaande tabel. Klachten en bezwaarschriften zijn juridisch verschillend van aard. ([Klacht of bezwaar? | Nationale ombudsman](#)).

	<i>Klacht</i>	<i>Bezwaarschrift</i>
Wie kan indienen?	Burgers of bedrijven die niet tevreden zijn over handelswijze van de gemeente.	Belanghebbende die niet tevreden is over een besluit van de gemeente.
Reden van indiening?	Indien een burger of bedrijf ontevreden is over de manier van handelen of niet handelen van de gemeente.	Indien een belanghebbende het niet eens is met een besluit van de gemeente.
Vervolg klacht of bezwaarschrift indien ongegrond?	Als de klager en de gemeente er samen niet uitkomen, kan de klacht eventueel nog wel voorgelegd worden aan de Nationale ombudsman.	Een belanghebbende kan in beroep gaan bij een rechter.

2.3.1 Regelgeving afhandeling bezwaarschriften

Wettelijke regelgeving

Voor de afhandeling van bezwaren zijn regels vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (wetten.nl - [Regeling - Algemene wet bestuursrecht - BWBR0005537 \(overheid.nl\)](http://overheid.nl), hoofdstuk 6 en 7). In de wet staat bijvoorbeeld dat een bezwaarschrift binnen zes weken na bekendmaking van een besluit ingediend moet zijn, ook bevat de wet regels voor niet-ontvankelijkheid van een bezwaar en de plicht om een indiener van het bezwaar een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen. Verder zijn er regels vastgelegd voor het verloop van de procedure. Zo is beschreven dat er een hoorzitting kan plaatsvinden, waarbij belanghebbenden in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Op verzoek kunnen zij eventueel apart worden gehoord. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit kan een schriftelijk verslag zijn of een digitale geluidsopname. Daarnaast is in de Awb vastgelegd dat men tenminste een week alle op de zaak betrekking hebbende stukken kan inzien en tot tien dagen voor het horen kunnen belanghebbenden nadere stukken indienen. De wet bepaalt verder dat het desbetreffende bestuursorgaan binnen zes weken – of bij een externe commissie binnen twaalf weken – na afloop van de indieningstermijn beslist en dat deze periode eenmalig uitgesteld kan worden met zes weken. Verder uitstel is mogelijk als alle belanghebbenden daarmee instemmen.

Verordening

De regels uit de Awb met betrekking tot het afhandelen van bezwaarschriften zijn door de gemeente Scherpenzeel verder praktisch uitgewerkt in de verordening onafhankelijke commissie bezwaarschriften van 13 maart 2018. Zo staat in de verordening van Scherpenzeel bijvoorbeeld hoe de commissie bezwaarschriften is samengesteld. De verordening bevat bijvoorbeeld ook nadere regels over de hoorzitting, door wie de belanghebbenden worden uitgenodigd en wie plaats en tijd van de hoorzitting bepaalt. Ook staat in de verordening dat er alleen een schriftelijk verslag van de hoorzitting wordt gemaakt indien het bestuursorgaan dit nodig acht voor de besluitvorming of wanneer een belanghebbende daar om verzoekt of dat een gerechtelijke instantie een schriftelijk verslag wil hebben in geval van een (hoger) beroepsprocedure.

2.3.2 Indienen bezwaarschrift

Informatie over indienen en afhandeling van bezwaarschriften is te vinden op de gemeentelijke website, via de startpagina voor inwoners en vervolgens via het menu “meepraten”.

Bezwaren op een besluit van de gemeente moeten schriftelijk ingediend te worden bij de gemeente; en niet via e-mail. In het betreffende besluit staat of bezwaar gemaakt kan worden en zo ja, naar welk adres het bezwaar gestuurd kan worden. Digitaal indienen van een bezwaarschrift is niet mogelijk, maar de rekenkamercommissie is van mening dat dit niet duidelijk en expliciet staat vermeld op de gemeentelijke

website.

Een bewaar kan ingediend worden tot zes weken nadat het besluit bekend gemaakt is.

Op de website van de gemeente staat duidelijk dat een bezwaarschrift de volgende informatie moet bevatten: naam en adres, datum van bezwaar, om welk besluit het gaat, reden waarom indiener het niet eens is met het besluit, een handtekening.

2.3.3 Afhandeling bezwaarschriften

Een ontvangen bezwaarschrift wordt door een medewerker van de afdeling Documentaire Informatievoorziening (DIV) geregistreerd in het postregistratiesysteem. Vervolgens gaat het naar het secretariaat van de bezwaarschriftencommissie én een behandelend gemeenteambtenaar, die vervolgens de dossierstukken aan de commissie verstrekt en het verweerschrift namens het college voorbereidt. Als een bezwaarschrift betrekking heeft op een omgevingsvergunning of een handhavingszaak op het gebied van de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) dan sturen de gemeenteambtenaren het bezwaarschrift tevens naar de OddV, die dan het verweerschrift ten behoeve van de hoorzitting namens het college opstelt. Indien een bezwaarschrift betrekking heeft op de leges, dan wordt deze rechtstreeks gestuurd naar de gemeentelijk heffingsambtenaar. De bezwaarschriftencommissie is niet bevoegd ten aanzien van bezwaarschriften omtrent leges en belastingen.

De secretaris van de bezwaarschriftencommissie stelt het bezwaarschrift in handen van de bezwaarschriftencommissie. De bezwaarschriftencommissie is een onafhankelijke commissie die de bezwaarschriften beoordeelt. Deze commissie bestaat uit twee onafhankelijke voorzitters en vijf onafhankelijke leden. Een secretaris en een medewerker secretariaat, die in dienst zijn van de gemeente, ondersteunen de commissie.

De bezwaarschriftencommissie is betrokken in het proces zodra er sprake is van een hoorzitting. Tijdens zo'n hoorzitting kan de indiener van het bezwaarschrift zijn/haar bezwaar toelichten en vragen van de commissie beantwoorden.

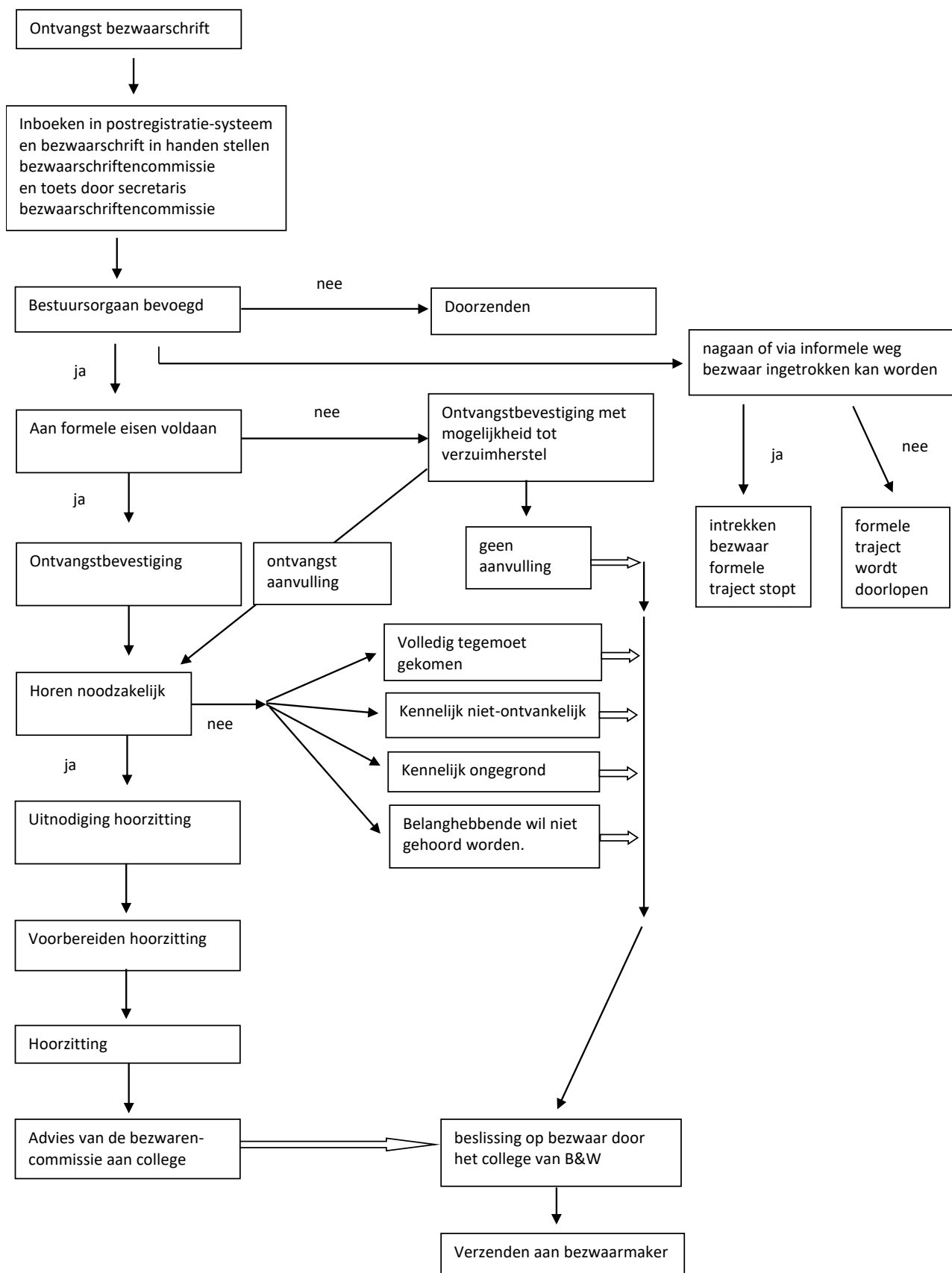
In een aantal gevallen is een hoorzitting niet nodig:

- Als direct vastgesteld kan worden dat de indiener gelijk heeft en dat de gemeente volledig aan het bezwaarschrift tegemoet kan komen zonder dat andere belanghebbenden daardoor in hun belangen worden geschaad.
- Als direct kan worden vastgesteld, dat er formele belemmeringen zijn om (inhoudelijk) op het bezwaarschrift in te gaan dan is het bezwaarschrift kennelijk niet ontvankelijk. Bijvoorbeeld als het bezwaarschrift is ingediend na afloop van een bezwaartermijn en als er geen sprake is van bijzondere omstandigheden.
- Als op grond van de wet en jurisprudentie verondersteld kan worden dat het bezwaarschrift geen enkele kans van slagen zal hebben, dan is het bezwaarschrift kennelijk ongegrond. Bijvoorbeeld als tegemoetkoming aan het bezwaar in strijd is met een wettelijk voorschrift.
- Als belanghebbenden niet gehoord willen worden en hebben verklaard dat zij geen gebruik willen maken van het recht om gehoord te worden.

Na een hoorzitting brengt de bezwaarschriftencommissie advies uit aan het college van B&W over het ingediende bezwaarschrift. De bezwaarschriftencommissie houdt in principe één keer per maand een hoorzitting in De Breehoek (centrum voor cultuur, sport en welzijn in de Gemeente Scherpenzeel). Bij een hoorzitting wordt de gemeente vertegenwoordigd door gemeenteambtenaren en in het geval dat een

bezwaarschrift betrekking heeft op een omgevingsvergunning of handhavingszaak in het kader van de Wabo door medewerkers van de OddV.

In onderstaande figuur 2.4 is het proces van afhandeling schematisch weergegeven.



Figuur 2.4. Schematische weergave bezwaarschriftprocedure (weergave n.a.v. informatie uit interviews en handreiking bezwaarschriftenprocedure Algemene wet bestuursrecht, Boom juridische uitgevers, 2004)

Tegen sommige besluiten van de gemeente kan geen bezwaar gemaakt worden. Bijvoorbeeld besluiten die goedkeuring van andere besluiten inhouden of besluiten waarbij de zogenaamde “uitgebreide voorbereidingsprocedure” is toegepast (www.wetrecht.nl/bezwaar/). Als de inwoner het niet eens is met zo’n besluit dan kan hij of zij rechtstreeks bij de bestuursrechter een beroep indienen. Ook als de inwoner het niet eens is met het besluit op het bezwaar kan in beroep gegaan worden bij de bestuursrechtbank. Volgens de betrokken medewerkers van de gemeente en de OddV verloopt de afhandeling van bezwaarschriften efficiënt. De doorlooptijd kan volgens deze respondenten niet verkort worden omdat er wettelijk een aantal stappen doorlopen moeten worden die tijd vragen. De OddV brengt voor de afhandeling van een bezwaarschrift 20 uren in rekening bij de gemeente Scherpenzeel. Daarnaast besteden gemeenteambtenaren ook nog tijd aan de afhandeling van bezwaarschriften.

2.3.4 Monitoring afhandeling bezwaarschriften

De onafhankelijke bezwaarschriftencommissie stelt ieder jaar een beknopt jaarverslag op dat ze in principe vóór 1 april van het volgende jaar publiceert. In 2019 heeft de commissie vanwege capaciteitsproblemen geen jaarverslag kunnen opstellen. In het jaarverslag staan aantallen over ingediende, behandelde bezwaarschriften en het type advies van de commissie aan het college. Verder geeft het een overzicht waar de bezwaarschriften betrekking op hebben en welke afdeling betrokken is.

In de periode 2017 t/m 2020 kwamen er vijf tot acht bezwaar- en beroepschriften binnen op het gebied van bouw en wonen. Van de ingediende bezwaar- en beroepschriften waren er in de opeenvolgende jaren respectievelijk één, twee, nul en twee gegrond. Dat is minder dan 1% van het totaal aantal aangevraagde vergunningen (zie tabel 2.2).

Tabel 2.2 Aantallen bezwaar- en beroepschriften m.b.t. vergunningen en handhaving gemeente Scherpenzeel in 2017 t/m 2020 (volgens opgave van de gemeente Scherpenzeel).

<i>Jaar</i>	<i>soort</i>	<i>Vergunning</i>	<i>Handhaving</i>	<i>Ingetrokken</i>	<i>aantal gegrond</i>
2017	Bezwaar	4	1	1	1
	Beroep	1	0	0	0
	Hoger beroep	0	0	0	0
2018	Bezwaar	6	2	4	2
	Beroep	0	1	0	0
	Hoger beroep	1	0	1	0
2019	Bezwaar	3	3	1	0
	Beroep	1	0	1	0
	Hoger beroep	0	0	0	0
2020	Bezwaar	2	4	0	2
	Beroep	0	0	0	0
	Hoger beroep	0	0	0	0

Aantallen bezwaarschriften die met betrekking tot bouwleges zijn ingediend in de gemeente Scherpenzeel staan in onderstaande tabel.

Tabel 2.3 Aantallen bezwaarschriften tegen de hoogte van de bouwleges in de gemeente Scherpenzeel in 2017 t/m 2020. (volgens opgave van de gemeente Scherpenzeel, de gegevens van 2019 ontbreken).

	2017	2018	2020
Totaal aantal bezwaarschriften bouwleges	13	10	15
Ingetrokken bezwaarschriften (excl. WOZ)	6	5	4
Gegronde bezwaarschriften (excl. WOZ)	1	2	4
Ongegronde bezwaarschriften (excl. WOZ)	6	3	7

Om bezwaarschriften tegen bouwleges te voorkomen is het volgens respondenten van belang om aan het begin van een aanvraagproces hierover duidelijke informatie te verstrekken zodat inwoners niet voor verrassingen komen te staan.

Bouwleges worden in rekening gebracht voor het in behandeling nemen van een aanvraag en staan los van de eventuele vergunningstoewijzing of afwijzing.

2.4 Klantperspectief

In deze paragraaf komen de ervaringen van inwoners en ondernemers aan de orde: wat vinden zij van de dienstverlening op het gebied van bouw en wonen?

2.4.1 Ervaring vergunning aanvragen

Volgens medewerkers van de gemeente en de OddV is de OddV voortdurend bezig met het verbeteren van de dienstverlening. Zo heeft de OddV samen met de gemeente Barneveld, Nijkerk, Wageningen en Ede in 2019 klantbezoeken uitgevoerd. Er zijn 18 bedrijven (o.a. architectenbureaus, projectontwikkelaars, woningstichtingen) bezocht die als “vaste klanten” worden beschouwd van de OddV. Dit heeft geleid tot tips en tops voor de gemeenten en de OddV. Klanten vinden het belangrijk dat medewerkers meedenken en expertise hebben. Ook wensen de klanten duidelijkheid, een integrale aanpak en een transparant proces van afhandeling. Hoewel inwoners en ondernemers uit de gemeente Scherpenzeel niet betrokken waren in dit klantenonderzoek van de OddV, kunnen we op grond van een gesprek met de OddV aannemen dat de uitkomsten ook van toepassing zijn voor Scherpenzeel.

Verder heeft de OddV in 2020 een pilot “Snelservice” uitgevoerd (zie ook paragraaf 2.2.3), waarin ook de klantbeleving is onderzocht. Aan deze pilot heeft de gemeente Scherpenzeel wel meegedaan. Uit de pilot zijn de volgende ervaringen van inwoners naar voren gekomen:

- Wanneer inwoners zich oriënteren op een vergunningsaanvraag begrijpen ze soms niet waarom een vergunning aangevraagd moet worden en welke vergunning nodig is. Ze begrijpen de voorwaarden in de lijst met welstandeisen niet. Ze weten niet hoe lang het aanvraagproces duurt. Bij het indienen van de vergunning vinden ze dat ze veel verschillende documenten moeten aanleveren. Daarnaast vinden ze dat het niet duidelijk is welke documenten ze moeten aanleveren en waar deze aan moeten

voldoen. Inwoners vinden het aanvraagproces complex en niet transparant. Het taalgebruik vinden ze moeilijk. Gemeentelijke ambtenaren die contact hebben met inwoners herkennen dit, zo blijkt uit onze interviews. Zo zijn de termen bij de vergunningencheck niet altijd duidelijk voor inwoners. Daarom verwijzen ambtenaren inwoners regelmatig naar een brochure van de Rijksoverheid waarin uitgelegd wordt wanneer vergunningvrij gebouwd mag worden (Vergunningvrij bouwen, brochure van Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, juli 2018).

- Inwoners vinden dat de afhandeling van vergunningaanvragen lang duurt. Ambtelijke respondenten herkennen dit. De oorzaak is vaak, zoals al eerder vermeld, dat de kwaliteit van de aangeleverde stukken niet voldoende is waardoor het aanvraagproces niet gelijk kan starten. De stukken aangeleverd door de inwoners voldoen vaak niet aan de vereisten omdat ze niet goed weten wat de eisen zijn. Dit blijkt uit de pilot en respondenten in dit rekenkameronderzoek geven dit ook aan. Om dit te verbeteren moet volgens de OddV duidelijker naar inwoners gecommuniceerd worden wat de indieningsvereisten zijn. Gemeentelijke respondenten geven aan dat er al ruime tijd meer aandacht besteed wordt aan de communicatie rondom de indieningsvereisten. Zij noemen de mogelijkheid om een papieren formulier op te stellen. In dat formulier wordt precies aangegeven welke bijlagen aan een specifieke aanvraag moeten worden toegevoegd. Daarnaast wordt een toelichting gegeven op de minimale indieningsvereisten die voor elke aanvraag gelden.

Daarnaast heeft het proces ook een lange doorlooptijd. De doorlooptijd van het aanvraagproces is volgens de pilot van de OddV gemiddeld 38 dagen, terwijl de OddV gemiddeld slechts 11 uur besteedt aan een aanvraag. Het gaat hier om gemiddelden voor alle aanvragen die de OddV afhandelt voor de deelnemende gemeenten, niet specifiek die voor de gemeente Scherpenzeel.

- Het aanvraagproces duurt lang, omdat de OddV voor de meeste aanvragen ook nog een advies moet vragen bij de gemeente. Volgens de OddV zou dit advies echter in veel gevallen achterwege kunnen blijven als zij zelf de toetsing kunnen uitvoeren. In de gemeente Scherpenzeel zou dat volgens de pilot in 89% van de gevallen kunnen. De OddV adviseert de gemeente de regels te vereenvoudigen, zodat aanvragen door de OddV afgehandeld kunnen worden en de vergunning sneller verleend kan worden.

2.4.2 Ervaring afhandeling bezwaar

Zoals eerder aan de orde geweest, zijn er in de gemeente Scherpenzeel jaarlijks enkele bezwaarschriften die betrekking hebben op vergunningaanvragen.

De rekenkamercommissie heeft vier bezwaarschriftendossiers bekeken. Bij alle vier dossiers waren de bezwaren ongegrond. De beslissingen op de bezwaren zijn helder naar de inwoners gecommuniceerd.

Verder heeft de rekenkamercommissie gesproken met één inwoner over de afhandeling van een bezwaarschrift. Deze inwoner heeft de rekenkamercommissie zelf benaderd en wilde graag zijn ervaringen delen. Het betrof een kwestie die speelde in jaren 2014-2016. De inwoner is ontevreden over de weigering van de vergunning en de opstelling van de gemeente. In het betreffende geval oordeelde de rechter uiteindelijk dat de gemeente de vergunning op goede gronden heeft geweigerd.

Uit het gesprek met de inwoner bleek dat de afhandeling van verschillende vergunningaanvragen anders verlopen en worden ervaren. Over de afhandeling van een vergunning in latere jaren was de betreffende inwoner tevreden. Het was overigens niet zijn bedoeling om via het rekenkameronderzoek alsnog zijn gelijk te halen. De afhandeling van de aanvraag waar de inwoner ontevreden over was dateert zoals gezegd van een aantal jaren geleden. Nadien is de gemeentelijke organisatie gewijzigd en is er meer ambtelijke capaciteit

voor de dienstverlening beschikbaar gekomen. Volgens de rekenkamercommissie toont de casus in elk geval het grote belang van een goede communicatie aan.

2.5. Toegankelijkheid website

Via de website van de gemeente kunnen inwoners en bedrijven diverse zaken regelen, verzoeken, aanvragen en klachten indienen. In Nederland moeten websites van overheidsinstanties toegankelijk zijn voor iedereen, dus ook voor mensen met een functiebeperking (blind, doof, laaggeletterd). Daarvoor zijn eisen opgesteld waaraan de websites moeten voldoen. Sinds juli 2018 gelden daar wettelijke regels voor en heeft de gemeente Scherpenzeel twee verplichtingen (bron: [Home | Digoegankelijk](#), geraadpleegd 23 sep 2021):

- 1) *Toewerken naar het toegankelijk maken van de website aan de toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA. WCAG 2.1 staat voor Web Content Accessibility Guidelines, versie 2.1 uit 2018. De toegankelijkheidsnormen worden onderhouden en regelmatig geüpdatet.*

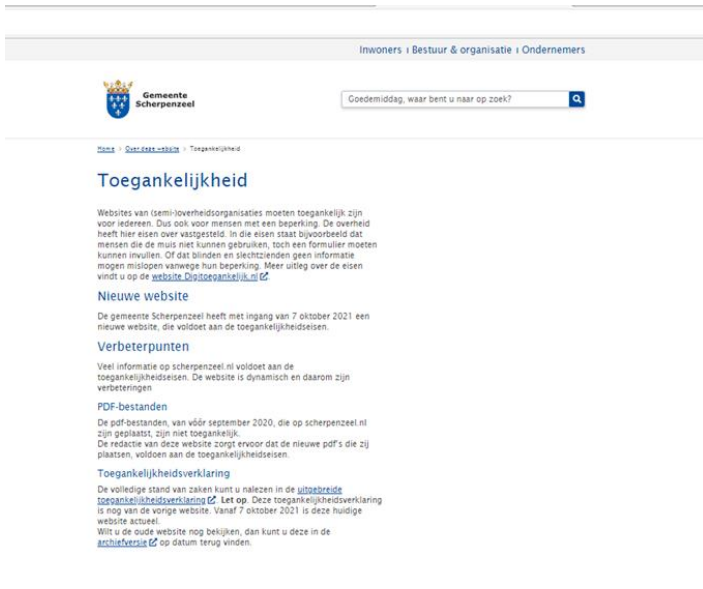
Uit het onderzoek dat de gemeente Scherpenzeel in juli 2020 heeft laten uitvoeren ([Audit testrapport voor https://scherpenzeel.nl - Nulmeting - WCAG.nl](#)) is gebleken dat de gemeente Scherpenzeel nog niet volledig voldoet aan de eisen van WCAG 2.1. Sindsdien is de gemeente bezig geweest met het toegankelijker maken van de oude website en inmiddels heeft de gemeente per 7 oktober 2021 de website vernieuwd. De toegankelijkheidsverklaring heeft nog betrekking op de oude website. Veel informatie op de nieuwe website voldoet volgens de respondenten inmiddels aan de eisen. Bij het plaatsen van nieuwe pdf's zorgt de betreffende ambtenaar ervoor dat deze aan de toegankelijkheidseisen voldoen.

- 2) *Een toegankelijkheidsverklaring publiceren. In deze verklaring staat welke maatregelen de gemeente neemt (incl. planning), om de website toegankelijk te maken en te houden.*

Aan deze verplichting voldoet de gemeente Scherpenzeel. De toegankelijkheidsverklaring met maatregelen staan in het register van toegankelijkheidsverklaringen van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (geraadpleegd op 11 november 2021). In dit register staat dat de website niet voldoet en dat de status is toegekend op basis van een eigen verklaring, die voor het laatst is bijgewerkt op 11-02-2021.

Zoals gezegd voldoet de nieuwe website volgens de gemeente aan de gestelde toegankelijkheidseisen, maar verwijst de verklaring nog naar de oude site.

Op de website van de gemeente is de informatie over de toegankelijkheid duidelijk weergegeven. Zie onderstaande figuur 2.5.



Figuur 2.5. Printscreen van de website van de gemeente Scherpenzeel met informatie over de toegankelijkheid (11 nov 2021).

Naast de wettelijke verplichtingen voert de gemeente intern twee keer per jaar een websitetoets uit, waarbij gekeken wordt naar de actualiteit en toegankelijkheid. Hiervoor wordt aan medewerkers gevraagd of de informatie op de website nog actueel is. Zo niet, dan wordt de informatie aangepast.

3. Conclusies en aanbevelingen dienstverlening Scherpenzeel

De rekenkamercommissie concludeert uit het onderzoek dat de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen in de gemeente Scherpenzeel effectief en efficiënt georganiseerd is. Dit geldt voor de afhandeling van bouwvergunningen en voor de afhandeling van bezwaarschriften op het gebied van bouwen en wonen. De rekenkamercommissie concludeert echter ook dat het proces van vergunningsaanvragen voor inwoners en bedrijven ingewikkeld is. Het is vaak moeilijk te begrijpen wat precies op welk moment van aanvragers wordt verwacht. Dat heeft vooral te maken met regelgeving, die lastig te doorgronden is. De communicatie over deze complexe regels kan worden verbeterd.

3.1 Conclusies aanvragen en afhandeling omgevingsvergunningen

OddV handelt vergunningaanvragen efficiënt af, rol gemeente Scherpenzeel beperkt bij afhandeling

Bij de afhandeling van vergunningsaanvragen is de rol van de gemeente beperkt. De Omgevingsdienst de Vallei is de uitvoeringsorganisatie die de vergunningaanvragen afhandelt. De gemeente maakt het beleid en stelt de bestemmingsplannen vast. De OddV toetst de aanvragen onder andere aan de gemeentelijke bestemmingsplannen en de regels uit het landelijke bouwbesluit. Daarnaast toetst een onafhankelijke welstandscommissie of het bouwplan voldoet aan de gemeentelijke welstandscriteria. Indien er sprake is van een monument dan geeft de onafhankelijke monumentencommissie ook nog een advies aan het college over het bouwplan. De afstemming tussen de gemeente en de OddV verloopt soepel, met name door de korte communicatielijnen.

Uit het onderzoek blijkt dat de OddV de vergunningsaanvragen efficiënt afhandelt. De OddV streeft naar doelgerichte en efficiënte dienstverlening, maar houdt ook de klanttevredenheid in de gaten. De OddV is steeds bezig om het aanvraag- en afhandelingsproces te optimaliseren met behoud van klanttevredenheid.

Afhandeling vergunningen in Scherpenzeel binnen wettelijke termijnen

Voor de afhandeling van vergunningen gelden landelijke normen, waar ook Scherpenzeel aan moet voldoen. De gemeente communiceert deze normen onder andere via de gemeentelijke website. Uit het onderzoek concludeert de rekenkamercommissie dat Scherpenzeel aanvragen binnen de wettelijke termijnen afhandelt.

Monitoring en verantwoording op orde

De OddV beschikt over een managementinformatiesysteem waarin informatie van alle vergunningsaanvragen is vastgelegd, waaronder ook doorlooptijden en termijnen. De verantwoordingsinformatie van de OddV aan het college over de afhandeling van vergunningen is op orde.

Proces vergunningaanvraag en -afhandeling voor inwoners ingewikkeld

Het aanvragen van een vergunning en de wijze waarop beoordeeld wordt, is voor veel inwoners en bedrijven ingewikkeld. De gemeentelijke website bevat veel informatie over regels en procedures, maar de juiste informatie vinden valt niet altijd mee, mede vanwege de technische en juridische termen die gebruikt worden. Zo worden de termen vooroverleg en principeverzoek op de website gebruikt voor hetzelfde overleg. Ook is voor veel inwoners en bedrijven de rol van de gemeente en de rol van de OddV niet heel duidelijk.

Uit het onderzoek komt naar voren dat inwoners vaak niet goed op de hoogte zijn van de indieningsvereisten. Daardoor dienen ze onvolledige aanvragen in, waardoor het aanvraagproces vertraging oploopt. De gemeente is volgens eigen zeggen al bezig met het verbeteren van informatievoorziening aan de voorkant

van het aanvraagproces, maar de rekenkamercommissie heeft daar nog geen concrete acties en verbeteringen van gezien.

3.2 Conclusies indienen en afhandeling bezwaarschriften

Bezwaarschriften zorgvuldig afgehandeld volgens regels

De rekenkamercommissie concludeert uit het onderzoek dat bezwaarschriften tegen besluiten van de gemeente zorgvuldig en volgens de regels afgehandeld worden. Het afhandelingsproces doorloopt de wettelijke stappen. Hoewel de afhandeling volgens inwoners wellicht lang duurt, verloopt het proces zorgvuldig en dat heeft de nodige doorlooptijd.

Weinig bezwaarschriften in Scherpenzeel en vergunningen juist afgehandeld

De rekenkamercommissie stelt vast dat het aantal ingediende bezwaarschriften jaarlijks gering is in Scherpenzeel; het gaat om 5 tot 8 bezwaarschriften. Van deze bezwaarschriften was het merendeel ongegrond (4 tot 6). De rekenkamercommissie concludeert dat de vergunningen in Scherpenzeel, in het algemeen op een juiste wijze afgehandeld worden. Een juiste afhandeling wil overigens nog niet zeggen dat inwoners en bedrijven ook tevreden zijn over de afhandeling.

In het onderzoek heeft de rekenkamercommissie gesproken met een inwoner die over de afdoening van zijn bezwaarschrift ontevreden was. Uit dit enkele specifieke geval kan de rekenkamercommissie echter geen conclusies trekken over de klanttevredenheid van inwoners in het algemeen en de houding van de gemeente. De betreffende casus speelde in de periode 2014-2016 en de rechter oordeelde uiteindelijk dat de gemeente op goede gronden de vergunning heeft geweigerd. Volgens de rekenkamercommissie toont de casus het belang van goede communicatie aan.

3.3 Conclusies toegankelijkheid website

Toegankelijkheid website nog niet actueel

Medio 2021 voldeed de gemeentelijke website nog niet (volledig) aan de toegankelijkheidseisen. De gemeente is ermee bezig en gedurende de eindfase van het rekenkameronderzoek was de website vernieuwd. Volgens de gemeente voldoet de nieuwe website aan de toegankelijkheidseisen. Op het moment dat het rekenkameronderzoek werd afgerond, waren de resultaten daarvan echter nog niet bekend. De toegankelijkheidsverklaring op de website is namelijk niet actueel en verwijst nog naar de oude website.

3.4 Aanbevelingen

Op grond van bovenstaande conclusies komt de rekenkamercommissie met een aanbeveling voor het college van B&W:

Verbeter de informatie over regelgeving, leges en indieningsvereisten van vergunningaanvragen, onder andere op de gemeentelijke website. Zorg ervoor dat de complexe regelgeving te begrijpen is voor inwoners en bedrijven. Schakel zo nodig een communicatiedeskundige in.

4. Bestuurlijke reactie college en nawoord rekenkamercommissie

4.1 Bestuurlijke reactie van het college van B&W



GEMEENTE SCHERPENZEEL

Aan Rekenkamercommissie Vallei & Veluwerand
p/a Gemeente Barneveld
Raadhuisplein 2
3771 ER BARNEVELD

Scherpenzeel, 14 december 2021

Postbus 100
3925 ZJ
Scherpenzeel
(033) 277 23 24

Buitenplaats
Stationsweg 389a

www.scherpenzeel.nl

IBAN Rekeningnummer
NL62BNGH0285007548

Uw brief d.d. :
Uw kenmerk :
Ons kenmerk : 34617 / 34704
Behandeld door : J. Lattasch
Bijlage(n) :
Onderwerp : Rekenkameronderzoek naar de dienstverlening ten aanzien van vergunningaanvragen en bezwaarschriften

Geachte mevrouw Spoor,

Op 22 november 2021 hebben we het concept eindrapport van het Rekenkameronderzoek naar de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen in de gemeente Scherpenzeel ontvangen. De aanleiding voor het onderzoek was de toenemende belangstelling van het onderwerp en er soms signalen van ontevredenheid over dienstverlening doorklinken.

Over het onderzoek hebben we de volgende reactie.

In het rapport zijn zowel de optimale als ook de huidige situatie goed weergegeven. Het college kan zich vinden in de conclusie over de dienstverlening bij de gemeente Scherpenzeel. In de conclusie komen voornamelijk twee verbeterpunten naar voren: de communicatie en de doorlooptijd. Op deze twee aspecten wordt in de volgende alinea's nader ingegaan.

Uit het onderzoek wordt geconcludeerd dat vooral de communicatie verbeterd kan worden. Met name de regels en procedures inclusief de indieningsvereisten zijn voor inwoners vaak niet duidelijk. Zoals in het rapport aangegeven heeft de gemeente Scherpenzeel sinds kort een nieuwe website. Er wordt hard gewerkt om de website toegankelijk en werkend te krijgen zodat de benodigde informatie makkelijk te vinden is. Daarnaast voeren we twee keer per jaar de Website-Check uit, waarbij de website wordt gecontroleerd en zo nodig aangepast wordt. Naast de website zijn we bezig om ook via andere kanalen duidelijkheid te geven over de dienstverlening op het gebied van bouwen en wonen.

verz.
c.c.
mand.

21 DEC. 2021

Verder werd aangegeven dat sommige klanten ontevreden zijn met de doorlooptijden van een aanvraag. Lange doorlooptijden ontstaan onder andere door het vaak benodigde advies van de gemeente. Om het proces in te korten heeft de OddV geadviseerd om de regels te vereenvoudigen, zodat aanvragen door de OddV afgehandeld kunnen worden. Hierover heeft het college op 2 november 2021 een uitspraak gedaan. In toekomst is minder vaak een advies van de gemeente nodig waardoor de doorlooptijden van aanvragen ingekort worden.

Het verbeteren van de communicatie en optimaliseren van een dienstverleningsproces zal ervoor zorgen dat de gemeente Scherpenzeel ook in toekomst volgens de vier leidende principes (inlevend, korte lijnen, gastvrij en meedenkend) de diensten verleent.

Als u meer informatie wilt of vragen heeft over deze brief kunt u contact opnemen met mevrouw W. Atsma, te bereiken via telefoonnummer (033) 277 23 24.

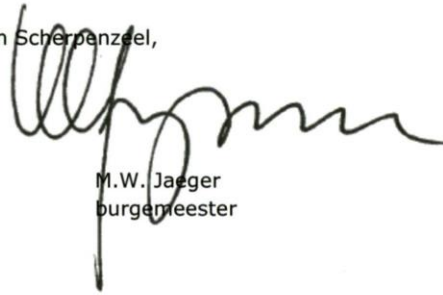
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Scherpenzeel,



W.A. Atsma
secretaris



M.W. Jaeger
burgemeester

4.2 Nawoord

We hebben kennisgenomen van de reactie van het college d.d. 14 december 2021 op het onderzoeksrapport en vinden het positief dat college de conclusies en aanbeveling onderschrijft.

Als de raad de conclusies en aanbeveling uit het rapport vaststelt, zullen wij te zijner tijd in het doorwerkingsonderzoek, na circa drie jaar, nagaan hoe hieraan gevolg is gegeven.

Tot slot willen we het college, de ambtenaren, de medewerkers van de OddV en overige betrokkenen bedanken voor de medewerking aan het onderzoek en de open gesprekken. We hopen dat dit rapport ook op de langere termijn bijdraagt aan de kwaliteit van dienstverlening in Scherpenzeel.

Bijlage 1 Bronnenlijst

Gemeente Scherpenzeel

- Reglement Monumentencommissie, gemeente Scherpenzeel. 1 juli 2010
- Notitie Monumentenbeleid, gemeente Scherpenzeel, 14 aug 2012
- Lijst met categorieën waarvoor geen verklaring van geen bedenking van de raad vereist is, vastgesteld door gemeenteraad 28 nov 2013
- Erfgoedverordening gemeente Scherpenzeel, 6 maart 2014
- Brief aan inwoner, weigering omgevingsvergunning, 30 okt 2015
- Jaarverslagen klachtenafhandeling, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020
- kwaliteitshandnorm dienstverlening Scherpenzeel , vastgesteld B&W 1 april 2014
- Uitspraak Rechtbank Gelderland d.d. 19 mei 2016
- Nota Ruimtelijke Kwaliteit 2016, vastgesteld in raadsvergadering 29 sep 2016
- Verordening Klachtenafhandeling Scherpenzeel 2017
- Presentatie Organisatieontwikkeling “Scherpenzeel in beweging” uit 2018
- Verordening onafhankelijk commissiebezwaarschriften, 13 mrt 2018
- Dienstverleningsvisie gemeente Scherpenzeel “Betrokken en Dichtbij”, 5 juni 2020
- Memo van college aan gemeenteraad Scherpenzeel “Visie op dienstverlening”, 14 juli 2020
- Jaarverslagen bezwaarschriftencommissie Scherpenzeel, 2017, 2018, 2020
- Legesverordening 2021, gemeente Scherpenzeel, vastgesteld in raad 17 dec 2020
- Brief van inwoner aan rekenkamercommissie met bijlagen, 30 april 2021

OddV

- Jaarverslagen Omgevingsdienst de Vallei, 2017, 2018, 2019
- [Welkom bij Omgevingsdienst de Vallei \(oddevallei.nl\)](http://www.oddevallei.nl)
- OddV, WP001 informatieverstrekking en vooroverleg, 10 jan 2013
- OddV, WP003 behandelen vergunningaanvraag regulier, 10 jan 2013
- OddV, WP004 behandelen vergunningaanvraag uitgebreid, 10 jan 2013
- Evaluatie/advies rapport Pilot Snelservice 2020, Omgevingsdienst de Vallei

Algemene informatie

Omgevingsvergunning

- Website Kenniscentrum InfoMil, Rijkswaterstaat Minsiterie van Infrastructuur en Waterstaat, [Procedure - Kenniscentrum InfoMil](#), [Ruimtelijke toestemmingen Wabo - Kenniscentrum InfoMil](#)
- [Omgevingsvergunning / Wabo - Omgevingsweb](#)
- [Wet algemene bepalingen omgevingsrecht - Wikipedia](#)
- [Bouwregelgeving | Rijksoverheid.nl](#)
- [wetten.nl - Regeling - Besluit omgevingsrecht - BWBR0027464 \(overheid.nl\)](#)
- [Bouwbesluit 2012 \(bouwbesluitonline.nl\)](#)
- Vergunningvrij bouwen, publieksbrochure Min. BZK, juli 2018

Bezwaarschriften

- Handreiking bezwaarschriftenprocedure Algemene wet bestuursrecht, Boom juridische uitgevers, 2004
- [Klacht of bezwaar? | Nationale ombudsman](#)
- [wetten.nl - Regeling - Algemene wet bestuursrecht - BWBR0005537 \(overheid.nl\)](#)
- Verordening onafhankelijke commissie bezwaarschriften, gemeente Scherpenzeel, 13 maart 2018

Toegankelijkheid website

- [Home | Digitoegankelijk](#) (website Logius, ministerie van Binnenlandse Zaken)
- [Register van toegankelijkheidsverklaringen | Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring](#)
- [Audit testrapport voor https://scherpenzeel.nl - Nulmeting - WCAG.nl\)](#)

Bijlage 2 Respondenten

Gemeente Scherpenzeel

- Beleidsmedewerker Ruimtelijke Ontwikkeling
- Juridisch beleidsadviseur
- Juridisch administratief medewerker afdeling Ruimte en Groen
- Portefeuillehouder
- Secretaris bezwaarschriftencommissie
- Webmaster
- Gemeentesecretaris

Omgevingsdienst de Vallei

- Medewerker Vergunningen, contactpersoon Scherpenzeel
- Manager afdeling Vergunningen

Overig

- Twee leden van de bezwaarschriftencommissie gemeente Scherpenzeel
- Inwoner
- Makelaar
- Monumentencommissie

Bijlage 3 Stapsgewijze handelingen bij reguliere en uitgebreide procedure Wabo

Bron: www.informil.nl/onderwerpen/ruimte/ruimtelijke/ (website van Rijkswaterstaat, Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (geraadpleegd op 22 mrt 2021))

	Reguliere procedure		Uitgebreide procedure	
	Handeling	Termijn	Handeling	Termijn
Aanvraag				
Inhoud aanvraag	De aanvrager ondertekent de aanvraag. Hij moet bovendien alle belangrijke gegevens overleggen.		De aanvrager ondertekent de aanvraag. Hij moet bovendien alle belangrijke gegevens overleggen.	
Indiening aanvraag	De aanvraag dient men schriftelijk of elektronisch in. Dit moet gebeuren bij burgemeester en wethouders van de gemeente waar de aanvrager het project grotendeels uitvoert.		De aanvraag dient men schriftelijk of elektronisch in. Dit moet gebeuren bij burgemeester en wethouders van de gemeente waar de aanvrager het project grotendeels uitvoert.	
Bevestiging aanvraag	Het bevoegd gezag bevestigt de ontvangst van de aanvraag en geeft de procedure weer.		Het bevoegd gezag bevestigt de ontvangst van de aanvraag en geeft de procedure weer.	
Kennisgeving	Het bevoegd gezag geeft op een geschikte wijze kennis van de aanvraag.			
Aanvraag buiten behandeling laten	Het bevoegd gezag kan besluiten de aanvraag niet te behandelen als daarin iets niet klopt.		Het bevoegd gezag kan besluiten de aanvraag niet te behandelen als daarin iets niet klopt.	
Verklaring van geen bedenkingen			Het bevoegd gezag stuurt het bestuursorgaan dat bevoegd is tot het geven van een verklaring van geen bedenkingen een exemplaar van de aanvraag.	
Ontwerp				

	Reguliere procedure		Uitgebreide procedure	
	<i>Handeling</i>	<i>Termijn</i>	<i>Handeling</i>	<i>Termijn</i>
Kennisgeving			Het bevoegd gezag geeft op geschikte wijze kennis van de beslissing op de aanvraag.	
Ter inzagelegging			Het bevoegd gezag legt alle belangrijke stukken ter inzage.	
Zienswijzen			Iedereen kan zienswijzen tegen het ontwerpbesluit naar voren brengen.	
Beslissing op aanvraag				
Reactie op zienswijzen			Het bevoegd gezag betreft bij de beantwoording van de zienswijzen alle belangrijke informatie. Deze beantwoording is een motivering van het besluit.	
Beslistermijn beslissing op aanvraag	Het bevoegd gezag beslist meestal binnen acht weken na ontvangst daarvan op de aanvraag. Het vergaart kennis over de belangrijke feiten en belangen en weegt de belangen af.	Binnen 8 weken	Het bevoegd gezag besluit normaal binnen zes maanden na ontvangst van de aanvraag. Het vergaart kennis over de belangrijke feiten en belangen en weegt de belangen af.	Binnen 6 maanden
Omgevingsvergunning van rechtswege	Als het bevoegd gezag niet op tijd een besluit neemt geldt de beschikking van rechtswege.			
Kennisgeving	Het bevoegd gezag doet zo snel mogelijk mededeling van de beschikking en stuurt deze op aan betrokkenen.		Het bevoegd gezag geeft op geschikte wijze kennis van de beslissing op de aanvraag.	
Ter inzagelegging			Het bevoegd gezag legt de beslissing op de aanvraag en de bijbehorende stukken ter inzage.	

	Reguliere procedure		Uitgebreide procedure	
	Handeling	Termijn	Handeling	Termijn
Bezwaar				
Inwerkingtreding	Een beschikking op grond van de Wabo treedt meestal in werking met ingang van de dag na haar bekendmaking.			
Bezwaar	Voor beroep bij een bestuursrechter moet men eerst bezwaar maken. Dit moet binnen zes weken bij het bevoegde gezag dat het besluit nam.	Binnen 6 weken		
Voorlopige voorziening	Een belanghebbende die een bezwaarschrift indient kan ook een verzoek om voorlopige voorziening indienen.			
Horen	Voordat het bevoegd gezag op het bezwaar beslist, stelt het belanghebbenden in de gelegenheid om zich te laten horen.			
Beslistermijn en beslissing op bezwaar	Het bevoegd gezag beslist normaal binnen zes weken op het bezwaarschrift. Het vergaart kennis over de belangrijke feiten en belangen en weegt de belangen af.	Binnen 6 weken		
Bekendmaking beslissing op bezwaar	Degenen voor wie de beschikking geldt krijgen deze toegezonden of uitgereikt.			
Beroep				
inwerkingtreding			De beschikking treedt in werking de dag na afloop van de termijn voor het indienen van een	

	Reguliere procedure		Uitgebreide procedure	
	<i>Handeling</i>	<i>Termijn</i>	<i>Handeling</i>	<i>Termijn</i>
			beroepschrift.	
Beroep	De termijn voor het indienen van een beroepschrift door belanghebbenden bij de rechtbank bedraagt zes weken.	6 weken	De termijn voor het indienen van een beroepschrift door belanghebbenden bij de rechtbank bedraagt zes weken.	6 weken
Voorlopige voorziening	Een belanghebbende die een beroepschrift indient kan ook een verzoek om voorlopige voorziening indienen.		Een belanghebbende die een beroepschrift indient kan ook een verzoek om voorlopige voorziening indienen.	
Relevante stukken en verweerschrift	Het bevoegd gezag stuurt de belangrijke stukken naar de bestuursrechter en dient een verweerschrift in.		Het bevoegd gezag stuurt de belangrijke stukken naar de bestuursrechter en dient een verweerschrift in.	
Verschijning ter zitting	Het bevoegd gezag kan door de bestuursrechter worden opgeroepen.		Het bevoegd gezag kan door de bestuursrechter worden opgeroepen.	
Uitspraak	De bestuursrechter doet meestal binnen zes weken uitspraak.	Binnen 6 weken	De bestuursrechter doet meestal binnen zes weken uitspraak.	Binnen 6 weken
Hoger beroep				
Beroep	De termijn voor het indienen van een beroepschrift door belanghebbenden bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State bedraagt zes weken.	6 weken	De termijn voor het indienen van een beroepschrift door belanghebbenden bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State bedraagt zes weken.	6 weken
Voorlopige voorziening	Een belanghebbende die een beroepschrift indient kan ook een verzoek om voorlopige voorziening indienen.		Een belanghebbende die een beroepschrift indient kan ook een verzoek om voorlopige voorziening indienen.	

	Reguliere procedure		Uitgebreide procedure	
	<i>Handeling</i>	<i>Termijn</i>	<i>Handeling</i>	<i>Termijn</i>
Relevante stukken en verweerschrift	Het bevoegd gezag stuurt de belangrijke stukken naar de bestuursrechter en dient een verweerschrift in.		Het bevoegd gezag stuurt de belangrijke stukken naar de bestuursrechter en dient een verweerschrift in.	
Verschijning ter zitting	Het bevoegd gezag kan door de bestuursrechter worden opgeroepen.		Het bevoegd gezag kan door de bestuursrechter worden opgeroepen.	
Uitspraak	De bestuursrechter doet meestal binnen zes weken uitspraak.	Binnen 6 weken	De bestuursrechter doet meestal binnen zes weken uitspraak.	Binnen 6 weken