

---

**OPSCHRIFT**

**Vergadering van** 25 juni 2018

**Nummer:** 2018\_MV\_00261

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Sandra Van Renterghem: Contacten met de dienst stedenbouw**

**Raadslid(-leden):**

Sandra Van Renterghem - N-VA

**Bevoegd:**

Sven Taeldeman

---

**OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG**

**Toelichting:**

.

**Vraag:**

Wie plannen voor een bouwaanvraag wil afoetsen met de dienst stedenbouw moet blijkbaar veel geduld opbrengen. Wij kregen verschillende klachten over de moeilijke bereikbaarheid van deze dienst en over het feit dat er lang moet gewacht worden op een advies of een antwoord.

Het probleem werd al door de ombudsvrouw gesignaleerd, in haar jaarverslag van 2017. De werking van de dienst werd toen bijgestuurd. Blijkbaar heeft dat nog niet voldoende geholpen.

Een vlotte communicatie van de dienst stedenbouw met architecten en burgers is essentieel. Wat doet u om de werking van de dienst te verbeteren?

## ANTWOORD

Het probleem met de bereikbaarheid van de dienst Stedenbouw is ons sinds de zomer van 2017 gekend.

Toen was het vooral de telefonische bereikbaarheid tijdens de beide zomermaanden die op een minimumbezetting moest worden geplaatst door personeelskrapte. Er kon tijdens de 30 uur telefoonpermanentie per week steeds maar één operator per tijdsblok worden vrijgemaakt. Sindsdien worden per tijdsblok steeds twee tot drie operatoren vrijgemaakt en komt eindelijk de lang gevraagde wachtrij op de binnenkomende telefoons in het vooruitzicht. Zo kunnen het aantal in te zetten operatoren beter worden afgestemd op het aantal inkomende telefoons en krijgt de beller een antwoord over het aantal wachtenden ingeval alle operatoren in gesprek zijn. De installatie van dit klantgericht instrument is al aangevraagd sinds 2016 maar loopt steeds vertraging op. Nu zou het worden geïnstalleerd in het najaar van 2018. Dit zou alvast voor de telefonische klant een verbetering betekenen.

Ook bij de omgevingsambtenaren (de vroegere gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaren) is er sinds midden 2017 een personeelstekort door langdurige afwezigheden en ziekte. De invoering van de digitale aanvraag einde 2016 en de steeds opgeschoven omgevingsvergunning heeft gemaakt dat alle eerdere efficiëntiemaatregelen om met de beperktere equipe dezelfde kwaliteit voor de opvolging van de vragen per mail en de vragen voor voorbesprekingen aan te bieden, zijn opgeslorpt. Daarenboven kost het ook meer tijd om een digitale vergunning inhoudelijk te behandelen, hopelijk kunnen we binnen een tweetal jaren hier wel opnieuw een tijdswinst mee maken maar vandaag is dit nog niet het geval. Ook de nieuwe omgevingsvergunning vergt meer behandelingstijd, zeker omdat deze draait met nieuwe Vlaamse toepassingen die iedereen nog onder de knie moet krijgen. Tevens is de beslissingstermijn voor de omgevingsvergunning naar 60 dagen gegaan in plaats van de 75 dagen bij de stedenbouwkundige vergunning wat opnieuw bijkomende werkdruk meebrengt en vertraging op de behandeling van de mails meebrengt. We opteren er immers logischerwijze voor, om voorrang te geven aan de behandeling van de vergunning. Zo wordt de behandelingstermijn van mails opnieuw langer. Tussen januari 2018 en mei 2018 heeft dezelfde (beperkte) ploeg omgevingsambtenaren de uitzonderlijke hoeveelheid aanvragen van december 2017 moeten verwerken. Door de omschakeling van de stedenbouwkundige vergunning naar de omgevingsvergunning hebben bouwheren en architecten tot 31 december massaal stedenbouwkundige aanvragen ingediend. In december 2016 werden 318 aanvragen ingediend (wat ook al aanzienlijk meer is dan een doorsnee maand), in december 2017 werden 467 aanvragen ingediend.

Al sinds het najaar van 2017 was er een grote achterstand op het beantwoorden op mail en was de bereikbaarheid van de omgevingsambtenaar voor de architect en de professioneel beneden

ons vooropgesteld kwaliteitspeil. De dienst heeft dan ook meerdere klachten gekregen en hierop een eerlijk antwoord geformuleerd.

Er werden tijdelijke vervangingen aangevraagd en goedgekeurd. De complexe materie van de stedenbouw maakt evenwel dat een vervanger (meestal een schoolverlater) pas na een hele tijd reken maar op zeker een driekwart jaar, zal meedraaien als een volleerde omgevingsambtenaar. De tijdelijke vervangers zijn vandaag nog in dienst en dit nog tot midden 2019.

In overleg met het departement en mijzelf is tussen november 2017 en januari 2018 door de dienst een maatregelenpakket voor de korte, middellange en lange termijn uitgewerkt.

Op basis van eerdere tijdsregistraties en andere monitoringsgegevens is onder meer een inschatting gemaakt van de noodzakelijke personeelsbehoefte. Zo is het personeelsbehoefteplan voor de BW 2018 bijgesteld en is binnen de beschikbare financiële marge, bijkomend personeel voor de omgevingsambtenaren vrijgemaakt. Deze zullen in dienst komen in het najaar 2018. De selectiegesprekken voor adjuncten van de directie zijn lopende en het examen voor consultants wordt opgestart. Het effect van deze personeelsuitbreiding zal pas in de tweede helft van 2019 voelbaar zijn als deze nieuwe medewerkers zijn ingewerkt, wat ik eerder aangaf.

Daarnaast wordt er een programma rond welzijnsaspecten uitgewerkt om de werkdruk onder controle te houden zodat medewerkers niet uitvallen en langdurig afwezig zijn. Ook dit is een traject van lange adem met veel zorg voor elkaar en zichzelf. Hier is ondersteuning vanuit het departement en vanuit HR.

Tot slot wordt er ten eerste sterker ingezet op de frontoffice werking met de aanwerving van twee bijkomende consultants vanaf najaar 2018 die inhoudelijke ondersteuning telefonisch, aan de balie en per mail zullen verzorgen. Het effect op de werking naar de klant zal ook hier pas in het najaar van 2019 voelbaar worden als deze zijn ingewerkt. Ten tweede wordt zoals eerder, gewerkt aan efficiëntiewinsten in het proces van de behandeling van de aanvragen waardoor tijd kan worden vrijgemaakt voor een betere bereikbaarheid via mail en voorbespreking. De dienst heeft onder meer gesprekken lopende met Netwerk Architecten Vlaanderen om vandaaruit een betere ondersteuning aan de architect te geven zodat zij niet steeds beroep moet doen op onze omgevingsambtenaren voor info en kennis.

Beste raadslid, u ziet dat er binnen de dienst, het departement en met mijn steun al een heel traject is afgelegd om de gekende problemen aan te pakken. Het effect van de verschillende maatregelen zal evenwel maar op langere termijn, zeg maar ten vroegste vanaf tweede helft van 2019, zichtbaar worden.