



Opschrift

Vergadering van 16 september 2021

Nummer: 2021_MV_00400

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Gert Robert: Bereikbaarheid balie bouwen

Raadslid(-leden):

Gert Robert - N-VA

Bevoegd: Filip Watteeuw

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

-

Vraag:

Wij krijgen klachten van burgers dat de balie bouwen moeilijk te contacteren is en dat ze lang moeten wachten op een antwoord op hun vragen. Dit ondanks het verbetertraject dat al enkele maanden loopt.

Wat is hier een mogelijke verklaring voor? Hoe kan eraan verholpen worden?

Bouwplannen bespreken via telefoon of e-mail is niet evident. Mensen hebben daarom liever een gesprek. Volgens de website van Stad Gent gelden de coronamaatregelen nog en is een afspraak maken met de balie bouwen nog altijd niet mogelijk. *Als dit klopt, kan het niet worden opgelost?*

Antwoord

Zoals ik in deze commissie al heb aangehaald, hecht ik een groot belang aan kwalitatieve dienstverlening. Dit geldt zeker voor de werking van de Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning, met haar Balie Bouwen. Samen met de dienst ben ik een traject gestart om de kwaliteit van de dienstverlening een boost te geven. Sinds de aanvang van dit traject zijn er belangrijke stappen genomen. Deze dienst werd onder een groot druk. Ter duiding: het aantal aanvragen omgevingsvergunningen in onze stad is even hoog als deze in de stad Antwerpen – een stad dat dubbel groot als Gent. Onder meer door corona is er wat terugval en zijn er ook tegenslagen te noteren.

Gewoon om de zaken wat beter te duiden, is het goed om aan te geven dat de stroom aan vragen bij de Balie Bouwen wordt opgevangen met een getrappt systeem:

- Eerst zal de baliemedewerker grondig doorvragen en de initiële vraag trachten te achterhalen. Vaak de baliemedewerker het antwoord zelf kan geven.
- Als er zou blijken dat een omgevingsambtenaar toch nodig is, wordt er uiteraard met de omgevingsambtenaar doorverbonden. Als de omgevingsambtenaar op dat moment niet bereikbaar is, zal die op een later moment terugbellen.

Vandaag garandeert de Balie Bouwen een normale dienstverlening. Concreet betekent dit, dat mails met een informatievraag binnen de 2 dagen worden beantwoord of – als ze een beoordelingsvraag bevatten – naar het team van de omgevingsambtenaren worden doorgestuurd. Eenvoudige beoordelingsvragen blijven vandaag maximaal 14 dagen open staan. Als verder onderzoek noodzakelijk is, wordt transparant gecommuniceerd waarom dit langer zal duren en tegen wanneer een antwoord mag verwacht worden. Sinds 8 september beschikt de stad ook over een nieuwe CRM die ons toelaat om de binnenkomende vragen meer, beter en transparanter op te volgen. Deze monitoring heeft een gunstig effect op de afhandeling van de vele vragen.

Vanaf 1 september is de balie bouwen ook weer alle dagen open voor fysieke afspraken, weliswaar enkel voor informatievragen, ondersteuning bij het indienen van een eenvoudig dossier en om een dossier in te kijken. De fysieke afspraken aan de balie staan open voor iedereen en er zijn dagelijks nog vrije momenten.

Voor de gesprekken waarbij een onderzoek naar de haalbaarheid van een project nodig is, wordt er doorverwezen naar de omgevingsambtenaren. Het contingent aan omgevingsambtenaren wordt stelselmatig vergroot. Het voorbije jaar werd één extra omgevingsambtenaar aangeworven. Voor de bijkomende omgevingsambtenaren hebben we nu al één bijkomende aanwerving adjunct van de directie kunnen realiseren. De wervingsreserve uit 2020 is daarbij uitgeput. Een nieuw examen met wervingsreserve is volop aan de gang. De resultaten zullen in de tweede helft van oktober bekend zijn en we hopen op een snelle indiensttreding van de overblijvende vacatures. Daarnaast werven we via een verkorte procedure twee tijdelijke medewerkers aan vanaf 1/10/2021.

Daarnaast verdient ook de recente Gentse website over vastgoedinformatie zeker aandacht. Door een eenvoudige zoekactie op vastgoedinformatie.stad.gent kan de Gentenaar al heel veel informatie over zijn vastgoed vinden. Het gaat over verleende vergunningen, geldende bestemmingsplannen en andere. Het betekent dat de stap naar de Balie Bouwen in veel gevallen niet altijd meer noodzakelijk is.

Als stad merken we wel dat door de getrapte aanpak bij Gentenaars de perceptie leeft dat de omgevingsambtenaar niet bereikbaar is. Als schepen wil ik er ook op wijzen dat als een Gentenaar niet of verkeerd geholpen wordt, hij/zij zich altijd kan wenden tot de ombudsvrouw. Een dergelijke klacht bij de ombudsvrouw is doorgaans een meer effectieve en transparante weg dan een klacht via een raadslid.
