# Wie beantwoordt welke vraag?

Vragen die je kunt stellen aan het KCC, frontoffice en backoffice   
over de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging voor het Bouwen (Wkb)

**Wie beantwoordt welke vraag?**

Vijfentwintig vragen. Vijfentwintig vragen die gesteld kunnen worden aan het KCC, de frontoffice of de backoffice rondom de fysieke leefomgeving en dus automatisch de nieuwe Omgevingswet (incl Wet kwaliteitsborging bouw (Wkb)) en het nieuwe Omgevingsloket raken.

Wie weet het antwoord op en beantwoordt de vraag? Is dat iemand binnen je eigen organisatie of is kennis en kunde van buiten je organisatie nodig? En als je niet direct het antwoord kan geven, weet je dan wat je moet doen? Kan je het antwoord opzoeken op een website of is het de bedoeling om direct door te verbinden? Misschien moet de vragensteller teruggebeld worden?

De vijfentwintig vragen die hier gesteld worden, worden niet beantwoord! Het doel van deze vragen is om scherp te krijgen of de mensen van het KCC, de frontoffice en de backoffice weten hoe de vraagbeantwoording georganiseerd is. Is de werkwijze duidelijk? Zijn er afspraken over in welke gevallen antwoorden direct moeten worden gegeven, en in welke gevallen moet worden doorverwezen? Hoe doe je dat dan?

En als uit het gesprek blijkt dat er onduidelijkheden en of onvolkomenheden zijn, hoe gaan die dan worden opgelost? Welke opleidingen moet nog georganiseerd worden?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Vragen** | **Aantekeningen** | **Wie beantwoordt deze vraag?** |
| 1. | Een boer wil zijn varkensstal uitbreiden. Hij wil de aanvraag doen in het DSO. De uitbreiding komt tegen de rand van zijn perceel waar een beek loopt. De boer loopt vast in het DSO en belt het met de gemeente. |  |  |
|  | * Wordt er real time hulp geboden bij het doorlopen van het DSO? |  |  |
|  | * Is de vraag duidelijk – welke informatie is nodig van de aanvrager? |  |  |
|  | * Welke vergunningen zijn nodig? |  |  |
|  | * Wie is naast de gemeente bevoegd gezag? |  |  |
| 2. | Een inwoner wil in zijn tuin een zwembad aanleggen. Het zwembad komt op het achtererf. Is hiervoor een vergunning nodig? |  |  |
|  | * Wat doet de gemeente aan algemene bodemvragen en wat doet de RUD / OD? |  |  |
|  | * Wordt de gemeente de case manager van de algemene vraag en zorgt afstemming met andere overheden |  |  |
| 3. | Een inwoner wil haar tuin aanpakken. Er staat een redelijk grote boom in. Hoe weet zij of ze die boom mag kappen? |  |  |
|  | * Wat is het bomenbeleid bij de gemeente? |  |  |
|  | * Waar is het bomenbeleid te vinden – op de website of kan de vergunningcheck worden ingevuld? |  |  |
|  | * Wordt alleen de boom gekapt of ook de stronk met wortels verwijderd – wordt er gegraven? |  |  |
|  | * Is het nodig om na te gaan of er bijzondere vogels nestelen in de boom? |  |  |
| 4. | Een inwoner wil een hobbyschuur achter in zijn tuin plaatsen. Hij wil ook graag dat de schuur wordt aangesloten op water en op het riool. Op de plaats van de schuur staat nu een grote eik. De inwoner vraagt advies welke vergunningen hij moet aanvragen en of die aanvragen allemaal tegelijk moeten worden aangevraagd. |  |  |
|  | * Welke informatie is nodig van de aanvrager? |  |  |
|  | * Hoe gaat de gemeente om met onlosmakelijkheid en adviezen? |  |  |
|  | * Welke informatieplichten, meldingen en vergunningen zijn nodig? |  |  |
| 5. | Een inwoner is bezig met een vergunningcheck voor de verbouwing van zijn monumentale huis. In de check staat een vraag waar hij niet uitkomt. Bij het “i-tje” staat: neem contact met uw gemeente op. Dat doet de inwoner. |  |  |
|  | * Wordt er real time hulp geboden? |  |  |
|  | * Kan de gemeente meekijken in het DSO? |  |  |
|  | * Zijn frontofficemedewerkers op de hoogte van inhoud beslisbomen |  |  |
| 6. | Na het invullen van de vergunningcheck blijkt dat de inwoner een vergunning moet aanvragen. De inwoner moet nu inloggen. Welke mogelijkheden zijn er om in te loggen om een aanvraag te doen? |  |  |
|  | * Is bekend voor welke functies in het Omgevingsloket je moet inloggen? |  |  |
|  | * Op welke manieren kan je inloggen bij het Omgevingsloket? |  |  |
|  | * Wat te doen als de aanvrager niet over deze inlogmogelijkheden beschikt? |  |  |
| 7. | Moet je inloggen op het Omgevingsloket als je een melding moet doen? |  |  |
|  | * Is bekend voor welke functies in het Omgevingsloket je moet inloggen? |  |  |
|  | * Op welke manieren kan je inloggen bij het Omgevingsloket? |  |  |
| 8. | Een bewoner heeft 10 weken geleden een vergunning aangevraagd. Er zou na 8 weken een besluit worden genomen. Dat is nog niet gebeurd. Welke rechten heeft de bewoner? |  |  |
|  | * Is de vergunning aangevraagd en is er een ontvangstbevestiging ontvangen? |  |  |
|  | * Is de aanvraag te vinden? |  |  |
|  | * Is de wet Dwangsom van toepassing? |  |  |
|  | * Is bekend waar de informatie staat wat de burger moet doen? |  |  |
| 9 | Een ondernemer wil graag een nieuw bedrijfspand laten bouwen in de binnenstad om daar een coffeeshop te beginnen. Hij wil graag weten waar dat kan en waar hij aan moet voldoen. |  |  |
|  | * Wordt dit gezien als algemene vraag of start van initiatievenproces? |  |  |
|  | * Hoe zit het met de locatie, horecavergunning, Bibop? |  |  |
|  | * Is de Wkb van toepassing op het bouwwerk? |  |  |
| 10. | Een bewoner is bezig een plan uit te werken (deze vraag/case is nog onduidelijk, wat dit Omgevingsplan). Daar zou ze graag overleg over hebben om meer zekerheid te krijgen wat er kan. |  |  |
|  | * Is er sprake van vooroverleg of een conceptverzoek? |  |  |
|  | * Zijn er kosten aan verbonden? |  |  |
|  | * Hoe kan dit worden aangevraagd? |  |  |
|  | * Welke informatie heeft de gemeente nodig voor dit overleg? |  |  |
| 11. | Bewoner woont in een monument en wil dit gaan verduurzamen. Hoe snel kan hij hiervoor een vergunning krijgen? Hij wil nog dit jaar subsidie aanvragen |  |  |
|  | * Wat voor een monument is het (rijks- of gemeentelijk) |  |  |
|  | * Welke procedure is van toepassing? |  |  |
|  | * Welke termijnen gelden hierbij? |  |  |
| 12. | Bewoner zoekt een kwaliteitsborger. Kunnen jullie hem het adres van een partij geven waar jullie goede ervaringen mee hebben? |  |  |
|  | * Wat is een kwaliteitsborger? |  |  |
|  | * Waar is een overzicht van kwaliteitsborgers te vinden? |  |  |
|  | * Heeft de gemeente een voorkeurslijst die verstrekt wordt? Mag de gemeente dit doen? |  |  |
| 13. | Twee jaar geleden wilde een bewoner een woning laten bouwen en heeft toen een kostenberekening gemaakt. Nu wil hij de bouw doorzetten. Hij komt erachter dat leges en kosten private kwaliteitsborger veel hoger zijn dan de leges van 2 jaar geleden. Hoe kan dat? |  |  |
|  | * Wat is het antwoord op deze vraag en wie kan uitleggen hoe het met leges zit? |  |  |
|  | * Hoe zit het met de Wkb en wat is de verantwoordelijkheid van de gemeente t.o.v. private kwaliteitsborgers? |  |  |
| 14. | Er is volgens een inwoner een fout gemaakt. Ze krijgt een rekening dat ze milieuleges moet betalen voor de uitbreiding van haar milieuvergunning. Enkele jaren geleden heeft ze ook mijn milieuvergunning uitgebreid, daarvoor heb ik geen leges betaald. |  |  |
|  | * Worden er nu milieuleges geheven? |  |  |
|  | * Sinds wanneer en waarom is dat? |  |  |
| 15. | Een inwoner sprak met een collega van de gemeente en die had het over “de technische bouwactiviteit en de omgevingsplanactiviteit voor een bouwwerk”. Hij snapt eigenlijk niet zo goed wat dit voor hem betekent nu hij een huis wil bouwen. |  |  |
|  | * Aan welke ruimtelijke en technische eisen moet een bouwwerk voldoen? Voor beide aspecten is goedkeuring nodig |  |  |
|  | * Waar vind je meer informatie over de ruimtelijke eisen aan een bouwwerk? |  |  |
|  | * Waar vind je meer informatie over de technische eisen aan een bouwwerk? |  |  |
| 16. | Een inwoner wil haar huis isoleren door de spouwmuur vol te spuiten. Nu leest ze dat ze moet checken of er een vleermuis in zit. Hoe doe ik dat? |  |  |
|  | * Wat is de locatie van de woning? Is er hier een verplichting om te checken? |  |  |
|  | * Waar is meer informatie over de goede werkwijze te vinden? |  |  |
|  | * Beantwoordt gemeente provincie vragen? |  |  |
| 17. | In verband met een subsidie moet een inwoner met spoed nu een vergunningaanvraag indienen. Het DSO ligt eruit. Kunt u hem een formulier sturen? |  |  |
|  | * Wat is de procedure als het DSO eruit ligt? |  |  |
|  | * Welke mogelijkheden zijn er om een aanvraag te doen buiten het DSO om? |  |  |
| 18. | Een ondernemer ontving het bericht dat hij documenten moet aanvullen voor zijn lopende aanvraag. Het DSO ligt eruit. Kunt u hem een antwoordnummer van de gemeente geven, zodat hij het opstuurt? |  |  |
|  | * Wat is de voorkeur bij aanvullingen, digitaal of op papier? |  |  |
|  | * Is er een mogelijkheid om het later te proberen? |  |  |
| 19. | Mevrouw is digibeet en 86 jaar oud. Ze moet een vergunningaanvraag doen voor de uitbreiding van haar woning zodat ze beneden kan slapen. Haar neef gaat de verbouwing doen, maar die is niet goed met instanties. Kunt u haar een formuliertje sturen? |  |  |
|  | * Hoe wordt deze klant geholpen? |  |  |
| 20. | Kan een ondernemer een aanvraag voor een nieuw bedrijfspand beter nu nog onder het huidige bestemmingsplan doen of liever even wachten tot er een nieuw omgevingsplan is? |  |  |
|  | * Hoe zit het met de overgangsperiode van bestemmingsplan naar omgevingsplan? |  |  |
| 21. | Een inwoner merkt op dat zijn buren aan het bouwen zijn in hun tuin. Is dat bij jullie bekend? |  |  |
|  | * Is dit een vraag of een melding? |  |  |
|  | * In welk systeem staat dit? |  |  |
|  | * Kennis van informatieplichten, meldingen en vergunningen per aanvraag |  |  |
| 22. | Een bewoner heeft gehoord dat hij moet participeren conform gemeentelijk beleid. Kunt u hem de eisen vertellen zodat hij gericht kan beginnen? |  |  |
|  | * Waar staat gemeentelijk participatie beleid? |  |  |
|  | * Is duidelijk wanneer er geparticipeerd moet worden op initiatieven? |  |  |
|  | * Welke eisen stelt de gemeente aan participatie? |  |  |
|  | * Wat is de rolneming van gemeente bij participatie door initiatiefnemers? |  |  |
| 23. | Wat is het onderdeel Regels op de kaart in het Omgevingsloket? (opvolger Ruimtelijkeplannen.nl) |  |  |
|  | * Wat kan je bij dit onderdeel in het Omgevingsloket? |  |  |
|  | * Op welke manieren je kan zoeken in Regels op de kaart? (zoeken documenten op locatie, of zoeken op onderwerp) |  |  |
| 24. | Bewoner kijkt in regels op de kaart op mijn locatie en ziet wel 25 documenten. Hij heeft geen zin om ze allemaal door te nemen. Welke document geeft antwoord op de vraag of hij op een locatie mag bouwen? |  |  |
|  | * Van welke overheidsorganisaties staan er documenten in Regels op de kaart? |  |  |
|  | * In welke documenten staan de actuele regels omtrent bouwen? |  |  |
| 25. | Bewoner heeft een melding ingediend. Hoe weet ze nu dat jullie die melding ontvangen heeft en of ze aan de slag mag? |  |  |
|  | * Hoe is de communicatie ingericht bij een melding? |  |  |
|  | * Wat voor melding is er gedaan, en zijn er nog beperkingen in de uitvoering? |  |  |