

Gemeente Nijmegen:

Online bouwvergunningen staan als een huis

Via de digitale balie van Nijmegen kan iedereen oude en lopende bouw- en milieuvergunningen inzien met bijbehorende documenten, zoals een bouwtekening. Dat deze dienst in een behoefte voorziet, blijkt uit de cijfers. Dagelijks raadplegen 200 Nijmegenaren het digitale archief en 150 de lopende procedures: burgers, ondernemers, makelaars, architecten, brandweer en cultuurhistorici.

Vijf jaar geleden duurde het twee weken om een bouwtekening op het stadhuis in te zien en moest de aanvrager er vijftien euro voor betalen. Nu is deze dienst gratis en een kwestie van seconden. Architecten zijn er blij mee omdat ze de digitale bouwtekening kunnen omzetten in een autocadbestand en aanpassen voor bijvoorbeeld een verbouwing. Dat scheelt de architect tijd en zijn opdrachtgever kosten. De tekeningen leveren ook waardevolle informatie op voor makelaars en kopers en verkopers. En zelfs de brandweer maakt er dankbaar gebruik van. Het dashboard in de brandweerwagens is uitgerust met een laptop die verbonden is met het gemeentenetwerk. Onderweg naar een brandende woning, kunnen de brandweerlieden met een muisklik een bouwtekening raadplegen. Daarnaast dragen de tekeningen bij aan cultuurhistorisch onderzoek en aan nostalgie: het is leuk om te zien hoe je geboortehuis er bouwkundig uitziet. Ook de gemeente zelf heeft plezier aan de digitalisering. De afdeling die de WOZ-belasting int kan snel en nauwkeurig de waarde van een woning vaststellen. En burgers helpen de gemeente de informatie te verbeteren. Projectleider ICT-dienstverlening Ingrid Ensing: 'Ze nemen wel eens contact op met ons om te melden dat ze hun adres niet kunnen vinden op de website. Als wij dat nagaan blijkt dat vaak te kloppen. Het gaat dan om "illegale" adressen die ooit door de bewoners zelf zijn bedacht.'

Verhoging van de bouwleges

Nijmegen digitaliseerde als eerste gemeente in Nederland het bouwarchief. Aanleiding was een vernietigend onderzoeksrapport van de archiefinspecteur, die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het archief. 'Kort gezegd was het een rommeltje', zegt Ensing. 'Naar aanleiding hiervan en de wens van het College de digitale dienstverlening te verbeteren, stelden we een Plan van Aanpak op. De kosten voor het schonen, rubriceren, scannen en digitaliseren van documenten bedroegen 1.500.000 euro. Het digitaliseringsplan en het archiefrapport, dat alle vrijblijvendheid wegnam, legden we voor aan de gemeenteraad.'

De raad gaf groen licht voor de operatie. Die werd betaald uit een verhoging van de bouwleges. 'Wettelijk mag je de bouwarchivering ten laste brengen van de bouwleges. Deze zijn namelijk gebaseerd op vooraf benoemde kosten die een gemeente moet maken om een bouwvergunning te verstrekken. Bezwaar en beroep mag je niet ten laste brengen van de leges, maar archivering en toetsing wel.'

Twaalf uitzendkrachten gingen onder leiding van een coördinator aan de slag met een werkinstructie. De stukken die bij een bouwvergunning horen, verdeelden de medewerkers in een aantal categorieën. Zoals aanvraag/beschikking, constructieberekeningen, externe en interne adviezen, procesverloop, overige bescheiden en (gewaarmerkte) tekeningen. Elke categorie werd voorzien van een tabstroom met de naam van de categorie en gebundeld in een map. De opschoning en sortering van het archief nam twee jaar in beslag.

Workflow, archief en publicatie

Nadat het archief op orde was, werden de stukken gescand, gedigitaliseerd en op de gemeentelijke website gepubliceerd. Voor nieuwe bouwaanvragen bouwde Nijmegen een vergunningenapplicatie. De gemeente nam ook de milieuvergunningen erin op, zodat iedereen de status van de aanvraag kan controleren en kan nagaan of een bedrijf een milieuvergunning heeft. Dat kostte veel minder werk. De afdeling Milieu ontvangt jaarlijks ongeveer tien aanvragen. Het scannen van papieren stukken kost daar dus maar weinig tijd.

Via de applicatie 'Procedures Online' kan elke Nijmegenaar de status inzien van de lopende procedures van bouw- en milieuvergunningen. Bezoekers kunnen via hun adres, postcode en Google Maps zoeken op aanvragen en beschikkingen. De Nijmeegse vergunningen zijn ook vindbaar via Overheid.nl en andersom. Als eerste gemeente in Nederland met een digitaal bouwarchief ontwikkelde Nijmegen vervolgens met ICTU het project Vergunningen.

Aan 'Procedures Online' is een workflowsysteem voor bouwvergunningen en een database met gescande bestanden gekoppeld. 'Alle aanvragen die in behandeling zijn, komen daardoor automatisch - inclusief de status - terecht op Procedures Online.'

De koppeling van de systemen was technisch niet moeilijk. Nijmegen liet de drie applicaties - archief, workflow en publicatie - door drie leveranciers afzonderlijk van elkaar ontwikkelen. 'We stelden als eis dat de drie systemen "met elkaar moesten praten". Dat was voor onze leveranciers geen enkel probleem.'

Ook de technische uitwisseling van gegevens was niet moeilijk. 'Binnen de gemeente werken we al met basisregistraties. Adressen schrijven we dus allemaal op dezelfde manier. Eén keer invoeren in een applicatie en exporteren naar andere toepassingen is voldoende.'

Ensing zorgde ook voor de ontsluiting van interne informatie. 'We publiceren niet alles op internet. Een deel is voor intern gebruik. Zoals procesverloop en interne adviezen. Deze informatie is nu beschikbaar voor afdelingen die het nodig hebben. Stel dat iemand met een illegale milieuactiviteit bezig is en de betreffende persoon krijgt bezoek van een milieuambtenaar en even later van bouw- en woningtoezichthouder. Dan is het handig dat deze collega's van elkaar weten wat de afspraken zijn die zij hebben gemaakt met de overtreder.'

Privacyregels

Bij het publiceren van bouwaanvragen en bouwvergunningen op internet stuitte Ensing op een vervelend probleem. Het College Bescherming Persoonsgegevens stelde hoge eisen aan de privacy. Na twee jaar discussie, mogen de persoonsgegevens in het bouwarchief blijven staan. Deze moeten echter worden verwijderd als iemand hiertegen bezwaar maakt. Voor lopende procedures gelden strengere normen. 'Dat betekent dat we de persoonsgegevens van de aanvrager en handtekening van de ambtenaar uit 2700 lopende pdf-dossierbestanden handmatig moeten wissen. Een berenklus. Iemand is hier al maanden mee bezig.'

Gevraagd naar iets wat ze nu nooit meer zou doen, antwoordt Ensing dat ze de ingescande bouwtekening niet meer zou nummeren. 'Bij een eenvoudige bouwaanvragen zijn maar weinig tekeningen bijgevoegd. Het is dus altijd duidelijk wat het voorstelt. Complexere aanvragen zijn soms voorzien van honderden tekeningen. Omschrijvingen als bijvoorbeeld "het vooraanzicht van de gevel" zeggen dan meer dan een cijfer.'

Nijmegen heeft *Antwoord*[®]

Nijmegen wil de digitale dienstverlening uitbreiden met onder meer inzage in meer vergunningen en rechtstreekse aanvragen via het web als dat wettelijk mogelijk is.

Ensing stelt dat een goede projectorganisatie een basisvoorwaarde is voor de uitvoering van zo'n complexe klus. 'Het begint meestal met een B&W-besluit met heldere doelstellingen. Dat betekent dat mensen wat harder gaan lopen. Bij ons is burgemeester Thom de Graaff de bestuurlijke opdrachtgever van de dienstverlening.'

De uitbreiding van de digitale dienstverlening is als deelproject ondergebracht bij het overkoepelende project Nijmegen heeft *Antwoord*[®]. Dat beoogt de gehele dienstverlening te verbeteren; persoonlijk, digitaal en per telefoon. 'Om onze doelstellingen te realiseren hebben we commitment nodig van het lijnmanagement. Ons lijnmanagement - directeuren en afdelingshoofden - is lid van de stuurgroep van Nijmegen heeft *Antwoord*[®]. Die bekrachtigt alle voorstellen van de deelprojecten, waarvan de uitbreiding van digitale dienstverlening er één is. Zegt de stuurgroep 'ja' tegen de voorstellen, dan moeten de leden ervoor zorgen dat deze in hun afdeling worden uitgevoerd. Zo nodig kan het management aanspraak maken op extra geld dat B&W in de begroting heeft gereserveerd.'

+++++

[Kader]

Gemeente: Nijmegen

Aantal inwoners: ongeveer 160.000

Aantal medewerkers: 2108

Contactpersoon: Ingrid Ensing, senior ICT-beleidsadviseur, grondgebied Nijmegen

Telefoon: (024) 329 98 11

E-mail: i.ensing@nijmegen.nl

Aantal uren digitaliseren bouwarchief: één fte gedurende twee jaar (= controle van door externe partij ingescande bestanden)

Aantal uren publicatie vergunningen op internet: 0,25 fte gedurende één jaar

Kosten digitaliseren archief: circa 1,5 miljoen euro

Kosten aanschaf software: 70.000 euro voor het bouwarchief, 100.000 euro voor Procedures Online

Werkinstructies en projectplan beschikbaar via www.overheidheeftantwoord.nl

Website: www.nijmegen.nl