Memo

Aan: Wethouder Ted Kok
Van: Team Ruimtelijke Ontwikkeling, Bréanne Lensink
Onderwerp: Invulling woonloket uit het coalitieakkoord
Datum: 30 oktober 2026

Aanleiding

Vanuit de raad zijn vragen gesteld over de uitvoering van de afspraak uit het coalitieakkoord om een laagdrempelig woonloket in te richten. Daarbij wordt gevraagd waarom dit woonloket er nog niet is.

In het coalitieakkoord is hierover het volgende opgenomen:

> *"Er komt een laagdrempelig woonloket waar inwoners terechtkunnen met vragen en plannen over bouwen. Zij krijgen hierbij persoonlijke begeleiding van de gemeente."*

Deze vraag roept de vraag op wat precies onder een woonloket wordt verstaan. Een nadere uitwerking of definitie van deze afspraak ontbreekt. Wanneer wordt gekeken naar de omschrijving in het coalitieakkoord, kan worden geconcludeerd dat deze functie binnen de huidige gemeentelijke dienstverlening feitelijk al wordt vervuld.

Conclusie

De gemeente Westervoort beschikt dus al over een laagdrempelig toegang voor inwoners (woonloket). Inwoners kunnen met vragen en plannen over wonen, bouwen en verbouwen terecht bij de gemeente en ontvangen daarbij persoonlijke begeleiding binnen de gemeentelijke verantwoordelijkheden.

Via de gemeentelijke website is uitgebreide informatie beschikbaar over bouwen, verbouwen, vergunningen, procedures, kosten, het omgevingsplan, intaketafel en het Omgevingsloket. Daarnaast kunnen inwoners telefonisch, digitaal of op afspraak contact hebben met de gemeente. Zij worden gekoppeld aan de medewerker die hen verder kan helpen met hun vraag of initiatief.

Voor zover het woonloket bedoeld is als een laagdrempelige voorziening waar inwoners informatie kunnen krijgen, hun plannen kunnen bespreken en begeleiding ontvangen bij gemeentelijke procedures, wordt aan deze ambitie al invulling gegeven.

Huidige invulling van het woonloket

De gemeente biedt inwoners momenteel:

- uitgebreide informatievoorziening via de gemeentelijke website;
- toegang tot het landelijke Omgevingsloket en de vergunningcheck;
- telefonische en digitale bereikbaarheid voor vragen over wonen, bouwen en verbouwen;
- persoonlijke begeleiding door medewerkers bij vragen over procedures en regelgeving;
- de mogelijkheid om plannen vooraf te bespreken;
- ondersteuning bij vergunningaanvragen en conceptverzoeken;
- integrale afstemming tussen verschillende gemeentelijke disciplines wanneer een initiatief daarom vraagt.

In de praktijk betekent dit dat inwoners niet zelf hoeven uit te zoeken bij welke afdeling zij moeten zijn. De gemeente fungeert als één toegankelijk aanspreekpunt en begeleidt inwoners naar de juiste medewerker of het juiste proces. Daarmee wordt invulling gegeven aan de loketfunctie zoals deze in het coalitieakkoord wordt omschreven.

Gemeentelijke rol en verantwoordelijkheid
De gemeente heeft de taak inwoners te informeren, wegwijs te maken in procedures, aanvragen te beoordelen en initiatieven te toetsen aan wet- en regelgeving. Binnen die rol biedt de gemeente persoonlijke begeleiding en ondersteuning.

De gemeente is echter geen architectenbureau, bouwkundig adviesbureau, ingenieursbureau of projectontwikkelaar voor initiatieven van inwoners. Het maken van ontwerpen, technische uitwerkingen, constructieve berekeningen of specialistisch bouwkundig advies voor initiatieven van onze inwoners behoort niet tot de gemeentelijke taak. Hiervoor zijn gespecialiseerde marktpartijen beschikbaar.
Het is daarbij ook van belang dat de gemeente haar onafhankelijke positie als bevoegd gezag behoudt.

Indien een andere invulling wordt beoogd
Wanneer de huidige dienstverlening niet wordt gezien als het woonloket zoals bedoeld in het coalitieakkoord, is het van belang eerst vast te stellen welke aanvullende dienstverlening dan wordt gewenst.

Vragen die daarbij beantwoord moeten worden zijn:
- Wat ontbreekt er volgens de raad aan de huidige dienstverlening?
- Welke extra ondersteuning dient de gemeente te bieden?
- Past deze ondersteuning binnen de publieke taak van de gemeente?

Pas nadat deze vragen zijn beantwoord, kan worden beoordeeld of een uitbreiding van de huidige dienstverlening wenselijk en haalbaar is.

Samenvatting
De gemeente Westervoort beschikt over een laagdrempelig woonloket in de vorm van haar bestaande dienstverlening. Inwoners kunnen met vragen en plannen over wonen, bouwen en verbouwen terecht bij de gemeente en ontvangen daarbij persoonlijke begeleiding binnen de gemeentelijke kaders.

Wanneer wordt geoordeeld dat deze dienstverlening onvoldoende invulling geeft aan de ambitie uit het coalitieakkoord, zal eerst duidelijk moeten worden gemaakt welke aanvullende rol van de gemeente gewenst wordt. Daarbij hoort vervolgens een bestuurlijke afweging over taken, capaciteit en middelen.