Klantrapportage 2020
Gemeente Beuningen

Omgevingsdienst
Regio Nijmegen

0 Inleiding

Met deze rapportage informeren we u over de werkzaamheden die we in 2020 voor u hebben uitgevoerd.

In tussentijdse rapportages hebben we verteld over de invloed van de Corona-uitbraak op onze gezondheid, ons aller welbevinden en de aard van ons werk. We willen in deze afsluitende klantrapportage hier eigenlijk liever niet opnieuw aandacht aan besteden, maar het laten bij de opmerking dat we gelukkig weinig zieken hebben kunnen noteren en dat, anders dan we wellicht zouden verwachten, de productiviteit van onze organisatie historisch hoog is gebleken.

We hebben in 2020 stevig getrokken aan het behalen van de werkplannen en aan het realiseren van een financieel sluitend boekjaar. In de Ontwikkelagenda is het spoor van de Zakelijkheid leidend geweest. Immers: als de bedrijfsvoeringsprocessen niet optimaal functioneren, is er geen 'ruimte' om te werken aan de overige doelen: gezamenlijkheid, eigenaarschap, relatiebeheer en nieuwe ontwikkelingen.

Over de voortgang van die Ontwikkelagenda leggen we verantwoording af in het Algemeen Bestuur. Maar de opdrachtgevers merken op dagelijkse basis de voortgang die we boeken als gevolg van de behaalde mijlpalen in de Ontwikkelagenda. De foutenkans neemt af, de rapportagekwaliteit neemt toe, we signaleren en duiden sneller wat we buiten aantreffen en vertellen wat de consequenties zijn van (her)prioriteren. Het effect daarvan is dat de match tussen beleid en uitvoering hechter wordt en we meer samen optrekken. We zijn er trots op dat u als opdrachtgever dit expliciet heeft herkend en hiervoor uw waardering heeft uitgesproken.

Een korte vooruitblik: er gaat komend jaar veel veranderen in onze context. Behalve met de Omgevingswet krijgen we ook te maken met het rapport van de Commissie van Aartsen. Dat zal direct van invloed zijn op de uitvoering van het VTH-beleid. We investeren daarom volop in onze wendbaarheid om hier effectief op te kunnen inspelen en we weten dat we u daarbij aan onze zijde vinden.

In het rapport is een algemene conclusie en een vooruitblik voor 2021 opgenomen die we graag met u adresseren. We kijken daar naar uit, in de hoop dat het nog prille en grimmig begonnen 2021 voor ieder van ons een jaar wordt van hernieuwde perspectieven.

Marieke Prins,
Directeur ODRN

1 Werkzaamheden voor Beuningen over heel 2020

Over heel 2020 heeft de ODRN 117% gerealiseerd van het werkplan. Het onderhanden werk is daar niet in meegerekend. Hieronder een overzicht van de cijfers.

Tabel 1 Totaaloverzicht in €

Totaal	Begroot in Werkplan	Aanvullend	Totaal planning	Realisatie hele jaar	in %
Totaal	**€ 1.147.021**	**€ 113.917**	**€ 1.260.938**	**€ 1.478.652**	**117%**
Totaal BRIKS	€ 585.099	€ -	€ 585.099	€ 816.470	140%
Totaal MILIEU	€ 466.544	€ -	€ 466.544	€ 474.399	102%
Totaal BRIKS / MILIEU	€ 20.091	€ -	€ 20.091	€ 33.252	166%
Projecten	€ 75.287	€ 113.917	€ 189.204	€ 153.168	81%
Correctie				*€ 1.363*	

**Correctie betreft verrekening Abovo werkzaamheden.*

Tabel 2 Voortgang reguliere werkzaamheden in €

Regulier in €	Begroot in Werkplan	Aanvullend	Totaal planning	Realisatie hele jaar	in %
Totaal	**€ 1.071.733**	**€ -**	**€ 1.071.733**	**€ 1.324.120**	**124%**
Behandelen Vergunning	€ 408.159	€ -	€ 408.159	€ 489.385	120%
BRIKS	€ 263.457	€ -	€ 263.457	€ 348.750	132%
BRIKS / MILIEU	€ -	€ -	€ -	€ -	
MILIEU	€ 144.702	€ -	€ 144.702	€ 140.635	97%
Uitvoeren toezicht	€ 467.596	€ -	€ 467.596	€ 548.907	117%
BRIKS	€ 190.803	€ -	€ 190.803	€ 270.421	142%
BRIKS / MILIEU	€ 2.495	€ -	€ 2.495	€ 1.987	80%
MILIEU	€ 274.297	€ -	€ 274.297	€ 276.498	101%
Handhaven	€ 2.191	€ -	€ 2.191	€ 1.379	63%
BRIKS	€ 1.532	€ -	€ 1.532	€ 720	47%
MILIEU	€ 659	€ -	€ 659	€ 659	100%
Advisering	€ 141.455	€ -	€ 141.455	€ 204.472	145%
BRIKS	€ 99.622	€ -	€ 99.622	€ 130.321	131%
BRIKS / MILIEU	€ 6.931	€ -	€ 6.931	€ 20.900	302%
MILIEU	€ 34.902	€ -	€ 34.902	€ 53.251	153%
Juridisch	€ 52.333	€ -	€ 52.333	€ 79.354	152%
BRIKS	€ 29.684	€ -	€ 29.684	€ 66.258	223%
BRIKS / MILIEU	€ 10.665	€ -	€ 10.665	€ 9.741	91%
MILIEU	€ 11.984	€ -	€ 11.984	€ 3.355	28%
Afhandelen	€ -	€ -	€ -	€ 624	
BRIKS / MILIEU	€ -	€ -	€ -	€ 624	

Tabel 3 Onderhanden werk (hierin zijn alle opschoonacties al verwerkt)

Onderhanden werk	Omvang 1 januari 2020	Omvang 1 januari 2021	Nog te maken kosten	Toe-/afname 2020
Totaal	**€ 217.657**	**€ 216.330**	**€ 334.031**	**€ -1.327**
Behandelen Vergunning	€ 26.468	€ 60.454	€ 112.015	€ 33.986
Uitvoeren toezicht	€ 190.247	€ 155.875	€ 222.016	€ -34.372
Handhaven	€ 298	€ -	€ -	€ -298
Advisering	€ 644	€ -	€ -	€ -644

Tabel 4 Voortgang reguliere werkzaamheden in aantallen (vaste producten)

Regulier in vaste producten	*Begroot in Werkplan*	*Aanvullend*	*Totaal planning*	*Realisatie hele jaar*	*in %*
Totaal	**1.044 st.**	**0 st.**	**1.044 st.**	**1.264 st.**	**121%**
Behandelen Vergunning	498 st.	0 st.	498 st.	634 st.	127%
Uitvoeren toezicht	543 st.	0 st.	543 st.	627 st.	115%
Handhaven	1 st.	0 st.	1 st.	1 st.	100%
Advisering	2 st.	0 st.	2 st.	2 st.	100%
Juridisch	0 st.	0 st.	0 st.	0 st.	
Afhandelen	0 st.	0 st.	0 st.	0 st.	

Tabel 5 Voortgang reguliere werkzaamheden in aantallen (nacalculatie producten)

Regulier in uren nacalculatie	*Begroot in Werkplan*	*Aanvullend*	*Totaal planning*	*Realisatie hele jaar*	*in %*
Totaal	**2.966 u.**	**0 u.**	**2.966 u.**	**4.200 u.**	**142%**
Behandelen Vergunning	565 u.	0 u.	565 u.	333 u.	59%
Uitvoeren toezicht	433 u.	0 u.	433 u.	1.071 u.	247%
Handhaven	14 u.	0 u.	14 u.	6 u.	40%
Advisering	1.472 u.	0 u.	1.472 u.	2.050 u.	139%
Juridisch	478 u.	0 u.	478 u.	734 u.	154%
Afhandelen	4 u.	0 u.	4 u.	7 u.	163%

2 Toelichting op de realisatie van Beuningen

Vergunningverlening BRIKS

Het aantal grotere bouwplannen zijn nagenoeg gelijk gebleven aan de raming, maar veel mensen grijpen de Corona-pandemie aan om verbouwingen aan hun woning te doen. Dit is terug te zien in het grote aantal kleine bouwaanvragen en particuliere sloopmeldingen. Het totaal aan vergunningsproducten ligt daardoor zowel in aantal (139%) als in kosten (132%), boven wat is begroot.

Vergunningverlening Milieu

Over de totale breedte, vooroverleggen, meldingen, vergunningaanvragen, ambtshalve wijzigingen, enz.) is bijna 100% van de afspraken gerealiseerd. Achter op de begroting bleven ‘veranderingsvergunningen zonder milieugevolgen’ en het aantal meldingen Besluit bodemkwaliteit (84%). Dit is een gegeven, daar kan niet op gestuurd worden.

De werkzaamheden voor de grondbank Beuningen zijn echter flink hoger dan jaarlijks begroot en laten dus een overbesteding zien. Hiervoor gelden afwijkende afspraken, deze meldingen worden niet allemaal beoordeeld. Er zijn 144 meldingen binnengekomen en gearchiveerd. Het betreft hier een vergoeding voor deze administratieve kosten.

In 2020 zijn meer meldingen bodemenergiesystemen binnengekomen dan begroot, realisatie 175%. De toename van het aantal meldingen gesloten bodemenergiesystemen heeft zeer waarschijnlijk te maken met het realiseren van de duurzaamheidsdoelstellingen. Deze trend is ook bij andere gemeenten zichtbaar.

Maatwerk Activiteitenbesluit springt er ruim uit met een realisatie van 267%. Het betreft Bouten Geotron en La Venetia ijs, beide gelegen op bedrijventerrein Schoenaker. De beschikking voor La Venetia is op 10 april genomen. Daarnaast zijn in mei maatwerk geluid voor Autobedrijf Willems en

A.G. Logistics Services opgestart. De maatwerkbesluiten (voorschriften geluid) betreffen veelal bedrijven die gevestigd zijn/of zich vestigen op het vrijwillig gezoneerd bedrijventerrein Schoenaker.

Toezicht BRIKS

Voor de producten en diensten die ODRN voor Toezicht BRIKS levert op nacalculatie is circa 310% gerealiseerd, (1010 uur realisatie en 325 uur begroot). Dit wordt met name veroorzaak door het product Toezicht mogelijke illegale gebruik op grond van regels ruimtelijke ordening. Daar zijn 330 uren op geschreven en maar 3 uur begroot. Dit wordt vooral veroorzaakt door de handhaving bij de Dijk 16, Bunswaard. Hiervoor is in het werkplan 2021 een project opgenomen.

De gemeente vraagt ons soms voor werkzaamheden waarvoor geen product in de PDC, producten & dienstencatalogus, is opgenomen. Deze uren worden op 'algemene vragen extern - handhaving BRIKS' geschreven. We zien hier een overschrijding (477 in plaats van 149 uur), die we in een eerder stadium al aan de gemeente hebben voorgelegd. Het gaat hier over inzet van twee medewerkers van ODRN die regelmatig op het gemeentehuis werkzaam zijn.

Toezicht Milieu

De werkzaamheden voor de gemeente Beuningen zijn volgens planning uitgevoerd. Afwijkingen in de uitvoering zijn binnen de werkzaamheden van de ODRN opgevangen. Door Corona zijn fysieke controles gedurende enkele maanden zeer beperkt of in aangepaste vorm uitgevoerd (met inachtneming van de RIVM-richtlijnen). Waar dat kan is vooral werk gemaakt van digitale administratieve controles.

Advisering

De realisatie voor advisering BRIKS kent met 131% een hogere omzetrealisatie. Doordat er een toename is in het aantal vergunningaanvragen BRIKS is er ook een toename in het aantal adviesvragen. Daarnaast is de balie van Beuningen in coronatijd niet fysiek bemand geweest door bestemmingsplantoetsers en komen er veel (uitgebreide) vragen via mail en telefoon ter afhandeling bij de ODRN binnen.
Daarnaast is er meer tijd gaan zitten in advisering op handhavingszaken BRIKS en specialistische advisering monumenten. Veel van deze vragen zijn niet direct te vangen onder een specifiek Toezichtproduct.

Van overbesteding is ook sprake op advisering milieu, door afval- en bodemkwesties en een groot aantal vragen over milieuvergunningen. Daarnaast is het aantal adviesvragen ruimtelijke ontwikkeling, die vanuit de gemeente Beuningen aan de ODRN gesteld worden, dit jaar verdubbeld ten opzichte van 2019. Ook het advies externe veiligheid in WABO-procedures is hoger uitgepakt. Dit laatste komt mede vanwege het maatwerkbesluit voor Qauntore.

Juridisch en Handhaving

Het aantal nieuw opgestarte handhavingszaken BRIKS (22) ligt op het niveau van 2019, terwijl het aantal bestede uren iets minder is dan in 2019. Ook voor milieu is het aantal uren minder dan begroot, maar zijn de handhavingszaken wel conform afspraak uitgevoerd.
Wel waren er in 2020 meer rechtsbeschermingsprocedures voor handhavingszaken BRIKS dan begroot. Dit komt onder andere door een toename in het aantal vergunningaanvragen (onder meer voor de kleine 'Covid—bouwactiviteiten). Er zijn veel bezwaren ingediend tegen afgegeven BRIKS-vergunningen. Meer vergunningen leidt in de keten ook tot meer bezwaren. Deze juridische zaken zijn bewerkelijk en kosten relatief veel tijd. Het aantal vragen van juridische aard zonder onderliggend zaakdossier nam eveneens toe.

Projecten

Tabel 6 Projecten

Omschrijving	*Kosten*	*Primitief budget*	*Aanvullend budget*	*Exploitatie budget*	*in %*
	€ 153.168	**€ 75.287**	**€ 113.917**	**€ 189.204**	**81%**
EML Cofinanciering (energiecontroles)	€ 17.341	€ 18.455	€ -	€ 18.455	94%
Aan de uitvoering van de werkzaamheden binnen dit project is externe financiering verbonden (subsidie). De geplande controles zijn volgens planning gerealiseerd waarmee aan de voorwaarde voor de subsidie is voldaan.					
Hosting website asbestdaken	€ 75	€ 893	€ -	€ 893	8%
Betreft het bijhouden van de website hosting asbestdaken. Kosten voor het bijhouden van de website zijn beperkt gebleven. Vanaf 2021 wordt dit uit het project "post divers" bekostigd.					
Afhandeling oude Squit zaken Beuningen	€ 12.834	€ -	€ -	€ -	
In overleg met de gemeente worden de geschreven uren van dit jaar op basis van nacalculatie afgerekend.					
Festival Down the Rabbit Hole	€ 4.394	€ -	€ 6.420	€ 6.420	68%
De voorbereidingen voor dit evenement waren in de eerste maanden van het jaar al in volle gang. De meeste kosten zijn in die maanden gemaakt. Door de afgelasting is het volledige budget echter niet gebruikt. 68% is gerealiseerd. In 2021 loopt het project door en zal het resterende budget worden gebruikt.					
Ketentoezicht	€ 3.312	€ 2.991	€ -	€ 2.991	111%
Ketentoezicht richt zich op het terugdringen van milieucriminaliteit. In de praktijk blijkt dat de grootste risico's liggen bij het handelen in en verwerken van afval. Jaarlijks worden een aantal thema's geselecteerd waaraan extra toezicht wordt uitgevoerd. Dit project is volgens planning uitgevoerd.					
IGP: bijzonder handhaving en ondermijning	€ 4.706	€ 24.503	€ -	€ 24.503	19%
Aan dit project is minder uitvoering gegeven. Het initiatief voor de uitvoering ligt bij de opdrachtgever. Vanwege COVID (gezamenlijke controles) en financiële overwegingen bij de opdrachtgever is minder capaciteit besteed aan dit project.					
Actualiseren inrichtingbestand - flitscontroles	€ -	€ 6.420	€ -	€ 6.420	0%
Maakt onderdeel uit van het project IGP/Ondermijning.					
regio_geconsolideerd en bijhouden inrichtingsgegevens	€ 3.911	€ 8.078	€ -	€ 8.078	48%
Noodzakelijk aanpassingen zijn uitgevoerd.					
Proportionele brandveiligheid gevels	€ 3.119	€ 5.350	€ -	€ 5.350	58%
Dit project is binnen budget afgerond. De gemeente heeft hiervan een rapportage ontvangen.					
Deelname regionaal bodemberaad	€ 356	€ 251	€ -	€ 251	142%
Deelname aan voorkomende bijeenkomsten					
Advisering monumentsubsidies	€ 4.893	€ -	€ 16.050	€ 16.050	30%
Dit project betreft het adviseren over aanvragen monumentensubsidie. Er zijn 50 uur op dit project geschreven. Er wordt tot maximaal 100 uur per jaar verwacht en het zal in 2021 doorlopen.					
Deelname Gelders Ondergrond Overleg	€ 303	€ 321	€ -	€ 321	94%
Deelname aan voorkomende bijeenkomsten					
Schoenaker	€ 4.725	€ -	€ 8.346	€ 8.346	57%
Noodzakelijk werkzaamheden m.b.t. zonebeheer uitgevoerd.					
Werkzaamheden in het kader van COVID19	€ 8.199	€ -	€ -	€ -	
Het gaat hier om een, met spoed, aangemaakt project. Dit project is bedoeld voor snelle handeling door de ODRN m.b.t. corona gerelateerde werkzaamheden.					
Gelderse milieusamenwerking	€ 8.570	€ 8.025	€ -	€ 8.025	107%
Het doel van branchegericht werken is om effectiever, efficiënter en meer risicogericht te controleren. Onder andere de vervangende branches/Activiteiten zijn binnen het kader van dit project verricht. Dit project is volgens planning uitgevoerd.					
Zonneparken Kommengebied Beuningen	€ 357	€ -	€ 2.500	€ 2.500	14%
Het project is gestart en zal doorlopen in 2021, de meeste kosten zullen in dat jaar gemaakt worden.					
Windpark Beuningen	€ 6.486	€ -	€ 2.500	€ 2.500	259%
Op de advisering voor het realiseren van een windpark in Beuningen is €6.500 aan kosten gemaakt. Het project wordt in regie uitgevoerd en is niet gebonden aan een maximaal budget. Inmiddels is de vergunningaanvraag ingediend en is het project afgesloten.					
Vooroverleg brandveiligheid Frits Wolf	€ 1.802	€ -	€ 1.428	€ 1.428	126%
Dit project is afgerond.					
Realisatie digitaal hulpmiddel risicogericht werken VTH-beleid regio gemeenten	€ 3.500	€ -	€ 3.500	€ 3.500	100%
Het realiseren van de tool is binnen budget afgerond. De tool is per 1 januari 2021 in gebruik genomen. Er zullen met de gemeente aanvullende afspraken moeten worden gemaakt over openstaande zaken met een laag risico.					
Opschonen OHW conform bestuursbesluit 04-11-2020	€ 60.850	€ -	€ 60.850	€ 60.850	100%
Het betreft hier een opschoonactie van het onderhanden werk. Dit project is in samenwerking met de opdrachtgever uitgevoerd en afgesloten.					
Verrekening kosten Seinstra	€ 1.820	€ -	€ 1.820	€ 1.820	100%
Betreft nog een restbedrag van 2019. Gaat om werkzaamheden die door Seinstra zijn uitgevoerd op verzoek van het AB.					

Zandwinning (aanvullend)	€ 1.618	€ -	€ 10.503	€ 10.503	15%
Proces m.bt. de zandwinning is afgerond, groot deel van het budget was niet meer nodig.					

3 Vooruitblik

Algemene conclusie gezien de realisatie over 2020

De verwachtingen zoals neergelegd in de eerdere rapportages over 2020 blijken ook werkelijkheid te zijn geworden. Op meerdere onderdelen is sprake van overschrijdingen. Oorzaken hiervan zijn onder meer toename van het aantal verleende vergunningen, toename van het aantal klachten, toename van illegaliteit, toename van het aantal bezwaren, toename van het aantal WOB-verzoeken, toename van het aantal algemene vragen en een aantal langlopende, ingewikkelde, bestuurlijk gevoelige zaken. Een deel van deze oorzaken is, zeer waarschijnlijk, mede ingegeven door COVID-19. Het is namelijk niet ondenkbaar dat mensen die door de maatregelen ter bestrijding van COVID-19 meer (gedwongen) thuis zijn, hierdoor bewuster zijn van de dynamiek in hun buurt en dientengevolge hierover (meer) klagen, vragen stellen of bezwaren indienen.

Project Onderhanden werk is in 2020 afgerond. Hiermee is het onderhanden werk volledig opgeschoond en daarmee afgenomen.

Vooruitblik 2021

Verwacht wordt dat COVID-19 en de effecten hiervan, zoals het veelvuldiger thuis werken van burgers, ook gevolgen hebben voor de werkzaamheden van de ODRN in 2021. Het aantal vergunningaanvragen, het aantal klachten en de constateringen van illegaliteit zullen, zeer waarschijnlijk, hoog blijven. Dit is, voor zover mogelijk, in het werkplan 2021 al verwerkt en wordt in 2021 gevolgd.

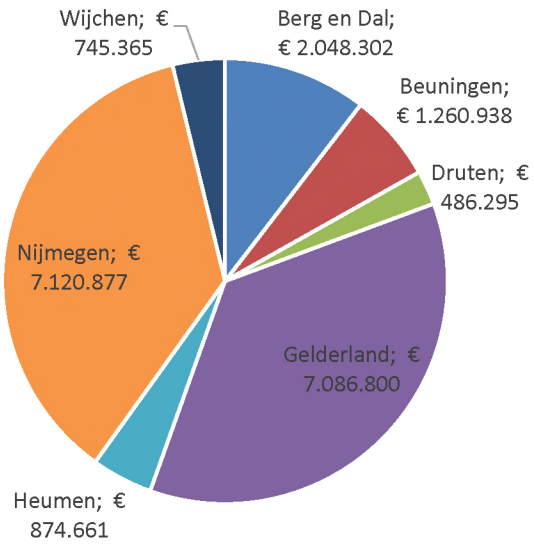
In 2020 is sprake van een toename van het aantal verleende vergunningen. Dit heeft tot gevolg dat in 2021, en mogelijk 2022, ook een toename van toezicht plaats moet vinden. In het werkplan 2021 is hier al zoveel mogelijk rekening mee gehouden maar het is verstandig om dit te blijven monitoren.

Op BRIKS zaken is in 2020 het naleefgedrag afgenomen en de illegaliteit toegenomen. De BOA BRIKS wordt in 2021 ingezet om goed naleefgedrag te bevorderen en illegaliteit tegen te gaan.

4 Werkzaamheden voor de deelnemers in 2020

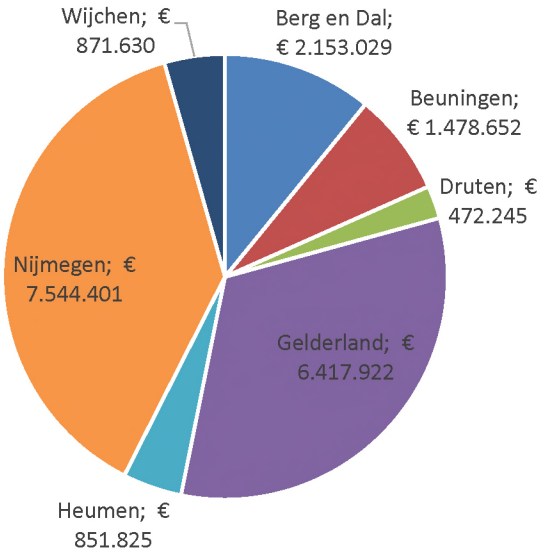
Hieronder geven we weer welke werkzaamheden we voor de deelnemers (dus niet alle opdrachtgevers) gepland hadden en hoe de uiteindelijke totale realisatie is.

Figuur 1 werkplan 2020 per gemeente/ provincie



Werkplan 2020 gemeenten en provincie (incl. bijstellingen): € 19.623.238

Figuur 2 realisatie over 2020 per gemeente / provincie



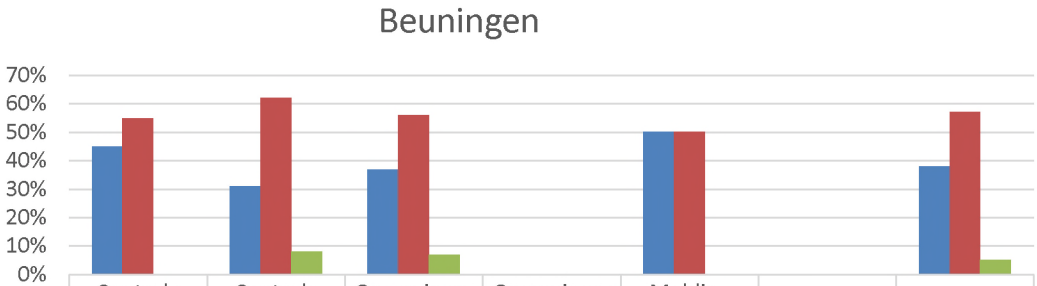
Realisatie over heel 2020 gemeenten en provincie: € 19.789.704

5 Kwaliteitsindicatoren (KPI's)

De ODRN werkt, samen met de andere omgevingsdiensten in het Gelder stelsel, met kwaliteitsindicatoren. Deze indicatoren toetsen de productie van de ODRN aan bepaalde normen en vertalen dit naar resultaten. Veel van deze resultaten worden in deze klantrapportage reeds aan de orde gebracht. De ODRN wenst echter de indicator klanttevredenheid hieronder extra toe te lichten.

Klanttevredenheid

De scores van de klanttevredenheidsonderzoeken, die door de ODRN worden uitgevoerd, zijn hoog. De afgesproken norm binnen het Gelder stelsel is 80%. Deze norm heeft de ODRN in 2020 ruim gehaald. De gemiddelde klanttevredenheid was 87% (2019: 84%). Hieronder een overzicht.



	Controle bezoek bouw	Controle bezoek milieu	Omgevingsvergunning bouw	Omgevingsvergunning milieu	Melding Activiteitenbesluit	Vooroverleg	Totaal
zeer tevreden	45%	31%	37%	0%	50%	0%	38%
tevreden	55%	62%	56%	0%	50%	0%	57%
ontevreden	0%	8%	7%	0%	0%	0%	5%

*In geval er 0% staat is er geen uitvraag gedaan of geen antwoord ontvangen.

Opvallend is dat ODRN breed (bij Beuningen niet, omdat daar geen uitvraag/antwoorden van ontvangen zijn) bij vooroverleg het aantal ontevreden klanten veel hoger is dan bij andere producten. Feedback die hier vaak wordt gegeven is:

- Het duurt erg lang voordat we iets horen.
- We dachten dat we uitgenodigd zouden worden voor een gesprek. Nu hebben we niemand gesproken of het wordt telefonisch afgedaan.
- Hoge kosten die men niet verwacht, vooral wanneer er alleen een telefoongesprek plaats vindt.

Het probleem zit hem vooral in de definitie van het woord vooroverleg en hetgeen de klant hierbij verwacht. We zien dat het aantal ontevreden klanten voor het product Vooroverleg lager is wanneer de opdrachtgever een balie heeft waar klanten terecht kunnen met vragen. Hier wordt door de ODRN in de toekomst dan ook meer op ingezet.

Kanttekeningen

Bij deze uitkomst zijn een aantal belangrijke kanttekeningen te plaatsen. De uitvraag betreft namelijk alleen klanten van verleende vergunningen uit de gemeentelijke opdrachtgevers en de provincie Gelderland.
Daarnaast lag de respons op het klanttevredenheidsonderzoek in 2020 op 23% (2019: 39%). We hebben in 2020 echter meer klanttevredenheidsonderzoeken (aantal 2532) uitgezet dan in 2019 (aantal 2283), maar de respons was lager (880 in 2019 tegenover 576 in 2020).