

RAADSINFORMATIEBRIEF (RIB)

Registratienr : D/21/020217
Inlichtingen: Sterren van der,
Patrick
Team: Fysiek Domein
Portefeuillehouder: Strous
Onderwerp: Jaarverslag 2020 MER
OD
Datum: 15-04-2021

Aan de leden van de raad van de gemeente Maasgouw

Verzenddatum: 20 APR 2021
Bijlage: Bijlage 1:
Jaarverslag 2020 MER-OD;
Bijlage 2:
Uitvoeringsprogramma 2021
MER OD In 1 oogopslag
Bijlage 3:
Jaarverslag/Jaarrekening 2020
RUD LN

Geachte leden van de raad,

De MER-Omgevingsdienst werkt op basis van een uitvoeringsprogramma (het UP). Het UP 2021 is inmiddels gereed en door ons vastgesteld. Ook hebben wij het jaarverslag 2020 van de MER-Omgevingsdienst ontvangen. Wij hebben dit jaarverslag vastgesteld.

De Wet algemene bepalingen Omgevingsrecht (Wabo) verplicht tot het opstellen van een uitvoeringsprogramma en een jaarverslag voor vergunningverlening, toezicht en handhaving. Met de vaststelling van beide stukken wordt hieraan voldaan.

Beide stukken bieden wij u ter kennisname aan.

Samenhang Uitvoeringsprogramma en Jaarverslag

In de beleidscyclus ligt er een nadrukkelijke samenhang tussen het verslag (evaluatie) van het voorgaande jaar en het vaststellen van een werkprogramma voor het nieuwe jaar. Om die reden is het gezamenlijk aanbieden van het UP en Jaarverslag wenselijk. De raad kan aldus kennis nemen van de resultaten van de MER-OD, deze resultaten afzetten tegen de planning van het UP 2020 en direct de aangepaste ramingen/planningen zien in het nieuwe UP 2021. In het UP zijn de wettelijke VTH-taken alsmede de lokaal gewenste projecten opgenomen en doorvertaald in benodigde capaciteit. Het Jaarverslag is om die reden voor de raad een prima instrument om inzicht te krijgen in de mate waarin de door de MER-OD uitgevoerde werkzaamheden bijdragen aan de beleidsdoelstellingen van de gemeente.

Leeswijzer Jaarverslag 2020 en UP 2021

Zowel het UP 2021 als het Jaarverslag 2020 worden u gepresenteerd op dezelfde wijze als vorig jaar. Beide documenten zijn wederom op info-grafische wijze opgesteld, hetgeen is gedaan om de leesbaarheid te vergroten. Op deze manier kunt u bij het Jaarverslag in één oogopslag zien hoeveel producten in 2020 zijn gerealiseerd en hoe zich dit verhoudt tot de planning 2020. En op dezelfde wijze is bij het UP 2021 snel te zien hoeveel producten er voor 2021 worden geraamd en hoe zich dit verhoudt tot het programma 2020. In de tekstblokken naast de icoontjes wordt een kernachtige toelichting gegeven op de gepresenteerde cijfers.

Ten aanzien van het concept Jaarverslag/Jaarrekening 2020 van de RUD LN wordt opgemerkt dat hierin overlap zit met het Jaarverslag 2020 MER-OD. Het Jaarverslag van de RUD LN zoomt meer in op het totaal van de in regioverband uitgevoerde werkzaamheden en kijkt terug op de wijze waarop er in RUD-verband is samengewerkt. Om die reden wordt hier niet specifiek ingegaan op het jaarverslag van de RUD LN.

Het betreft nog een concept Jaarverslag/Jaarrekening, vastgesteld door het DB van de RUD. Het indienen van een zienswijze door de raad is niet mogelijk. Wel kunnen aandachtspunten kenbaar worden gemaakt via de RUD-portefeuillehouder aan het DB van de RUD. Daartoe bestaat geen aanleiding, met de opmerking dat het college van Maasgouw ten aanzien van de structurele financiering van de MER OD het initiatief neemt om vanaf 2023 tot een aanpassing naar een meer reële bedrijfsfinanciering van het basispakket te komen.

In de jaarrekening legt de RUD LN financieel verantwoording af - als GR - over het gevoerde financiële beleid.

Highlights Jaarverslag 2020 MER-OD en relatie met planning UP 2021

Klantcontacten en klantvragen

Het totale aantal klantcontacten van de MER-OD is ook in 2020 wederom toegenomen (MER-breed 6% hoger dan geraamd, Maasgouw ook iets hoger). Met name het aantal digitale klantcontacten is wederom enorm gestegen (37% van het totaal aantal klantcontacten t.o.v. 30% in 2019).

De klantcontacten betreffen met name vragen op het gebied van bouwregelgeving, bestemmingsplaninformatie en APV (evenementen). Wat hierbij ook in 2020 weer opvalt, is het hoge aantal telefoontjes 'Niet voor de MER': dit betreft telefoontjes van klanten die via het klantcontactcentrum van de gemeente bij de MER-OD terechtkomen, maar uiteindelijk voor een ander gemeentelijke afdeling blijken te zijn bestemd.

Planning UP 2021: Hoewel de kans bestaat dat het aantal klantcontacten in 2021 verder zal stijgen (als gevolg van de komst van de Omgevingswet, de aanhoudende drukte in de bouwsector en de vele vragen met betrekking tot corona), is ervoor gekozen om daarop niet te anticiperen maar de raming klantcontacten gelijk te houden aan de raming 2020: 14.000 MER-breed, waarvan 5040 voor Maasgouw. Indien dit niet voldoende blijkt, en de capaciteit bij dienstverlening MER-OD niet meer voldoende blijkt, zal middels de kwartaalrapportages of tussentijds daarover tijdig een signaal worden gegeven.

Normen dienstverlening en klanttevredenheid

In het halen van de afhandeltermijnen van de klantvragen was over het jaar 2020 een positieve ontwikkeling te zien, zeker ten opzichte van 2019. Met name bij de afhandeltermijnen van de specialistische en complexe klantvragen is een duidelijke positieve trend waarneembaar (specialistische vragen van 63% naar 77% binnen termijn van 2 dagen; complexe vragen van 55% naar 81% binnen termijn van 5 dagen). De complexiteit van deze vragen is vaak van dien aard dat beantwoording binnen 2 respectievelijk 5 dagen niet altijd haalbaar is.

Dat percentage 'eenvoudige' (in werkelijkheid ook lastigere) klantvragen groeit overigens ook nog steeds doordat de dienstverleners van de MER-OD steeds meer klantvragen zelf kunnen afhandelen als gevolg van genoten opleiding en training. Investeren in goed opgeleide dienstverleners 'aan de voorkant' leidt tot meer rust en productiviteit in de backoffice.

De NPS-score (cijfer voor klanttevredenheid) ligt met 7,0 op gelijk niveau met 2019 en beduidend hoger dan het landelijke en Limburgse gemiddelde. Het is voor de hand liggend dat de inspanningen vanuit het project Faciliteren een blijvende positieve invloed hebben op het klanttevredenheidscijfer. Zo wordt er door de casemanagers van de MER-OD veel meer proactief gecommuniceerd met de klant tijdens het vergunningproces.

Planning UP 2021: Dit onderdeel wordt niet in een planning gezet. Wel worden er organisatorische maatregelen genomen binnen de MER-OD en in samenwerking met de gemeente om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zoals verbetering van het digitale klantkanaal (website, ontwikkeling digitale aanvraagformulieren, etc.), het verkorten van het vergunningproces en het zo snel mogelijk afhandelen van de telefonische klantvragen. Daarbij wordt aangeknoopt bij de ontwikkelingen in de MER-brede projectgroep Dienstverlening. Het instrument van de NPS wordt ook in 2021 gehanteerd om de klanttevredenheid te meten. Daarnaast wordt in 2021 ook het project 'Vooroverleg/Faciliteren burger en bedrijf' voortgezet in samenhang met de ontwikkelingen in de aanloop naar de Omgevingswet, waarmee de MER-OD op zoek gaat naar mogelijkheden om een extra stap te kunnen zetten in de dienstverlening, zie hiervoor ook het onderdeel 'Projecten' in deze Raadsinformatiebrief.

Omgevingsvergunningen en leges

Het aantal omgevingsvergunningen (inclusief meldingen) lag in 2020 iets lager dan geraamd (94% gerealiseerd t.o.v. raming). De lagere aantallen hadden vooral betrekking op de activiteiten milieu, aanleg, inrit, brandveiligheid, en niet zozeer op het aantal omgevingsvergunningen bouwen. Daar is nagenoeg de jaarraming gerealiseerd. Een en ander blijkt ook uit de ontvangen legesinkomsten: werkelijke inkomsten € 512.297 t.o.v. € 419.000 initieel geraamd, later bijgesteld naar € 460.000 (deze bijstelling is per abuis niet verwerkt in de legesgrafiek in bijgevoegd jaarverslag). Nadrukkelijk is ook sprake van

toenemende complexiteit van bouwplannen, vooral het aantal meervoudige woningbouwplannen is toegenomen (bijvoorbeeld projecten van 10 of 15 woningen).

Planning UP 2021: De opleving in de bouwsector lijkt nog even aan te houden. Ook de aankomende Omgevingswet kan mogelijk nog voor een piek gaan zorgen in het aantal plannen (in verband met de onzekerheid rondom de nieuwe wetgeving). Anderzijds was er voor Maasgouw wel sprake van iets teruglopende aantallen in 2020. Om die reden is de raming voor het aantal aanvragen omgevingsvergunningen iets naar beneden bijgesteld t.o.v. de raming 2020. Ook hier geldt dat dit periodiek wordt gemonitord en tijdig zal worden gesignaleerd als er pieken ontstaan in het werkaanbod die niet meer zijn op te vangen binnen de ter beschikking gestelde middelen.

APV

In 2020 zijn behoorlijk minder APV-vergunningen verleend en meldingen ingekomen dan geraamd. Een en ander is een rechtstreeks gevolg van de corona crisis. Nagenoeg alle evenementen en horeca-gerelateerde activiteiten zijn stil komen te vallen na april. Voor een deel is dit werk opgevuld door vragen vanuit de ondernemers in verband met de coronamaatregelen ('wat kan ik wel?'), maar voor een deel zijn de betrokken medewerkers van de MER-OD ingezet voor andere werkzaamheden.

Planning UP 2021: Het is lastig in te schatten welke hoeveelheden werkzaamheden op de MER-OD afkomen in 2021. De corona crisis is nog in volle gang, alle horeca is dicht en evenementen zijn er niet. Maar als de coronamaatregelen worden versoepeld, kunnen er opeens grote aantallen aanvragen en meldingen evenementen gaan binnenkomen. Uiteindelijk is ervoor gekozen om de raming 2020 ook te gebruiken voor 2021.

Objectgericht toezicht (bedrijven)

De planning van het objectgericht toezicht (controles bij bedrijven, horeca, evenementen en brandveiligheidscontroles bij risicovolle gebouwen zoals zorginstellingen en scholen) is grotendeels gehaald (78%). Daar waar dit niet is gelukt (deels bij brandveiligheid en nagenoeg volledig bij evenementen) is dit een rechtstreeks gevolg van de corona crisis. Niet altijd was het mogelijk een fysiek bedrijfsbezoek te plegen.

Planning UP 2021: Voor 2021 worden nagenoeg dezelfde aantallen controles ingepland. Specifieke toelichting voor toezicht milieu (bedrijven): per jaar wordt een aantal geprioriteerde bedrijfsbranches gecontroleerd. Deze prioritering volgt uit hantering van de RUD-breed toegepaste risicoanalyse. De controles vinden plaats aan de hand van eveneens binnen de RUD ontwikkelde branchetoezicht-protocollen (op maat gemaakt controle checklijsten per branche); hierdoor ontstaat veel meer gelijke toezichtsuitvoering binnen de regio en daarmee gelijke behandeling van bedrijven (level playing field). Energiebesparingscontroles: net als in 2019 en 2020 wordt in 2021 een aantal energiebesparingscontroles bij bedrijven uitgevoerd; bedrijven met een hoog besparingspotentieel worden door een energiespecialist van de MER-OD bezocht en geattendeerd op de te behalen energie- (en daarmee kosten)besparingsmogelijkheden;

Gebiedsgericht toezicht

De geraamde uren voor het gebiedsgerichte toezicht (boa's) zijn volledig gerealiseerd. Door de gepleegde extra inzet in het kader van het toezicht op de corona maatregelen is de realisatie zelfs veel hoger uitgevallen dan geraamd. Binnen deze uren valt ook het afhandelen van de klachten in het openbare gebied (parkeren, afval, hondenpoep, etc.). Het aantal meldingen met betrekking tot overlast in het openbare gebied was in 2020 wederom een stuk hoger dan geraamd, en ook hoger dan in 2018 en 2019 (714 meldingen t.o.v. 530 in 2019 en 468 in 2018). De klachten hebben veelal betrekking op verkeer/parkeren, zwerfvuil, illegaal stoken, overlast van dieren en hondenpoep. Processen-verbaal en waarschuwingen zijn vooral uitgeschreven tegen overtredingen op het gebied van parkeren, stoken en niet-aanlijning van honden. Met politie vindt afstemming plaats over het toezicht in de openbare ruimte, dit gebeurt op basis van het afgesproken Handhavingsarrangement.

Planning UP 2021: Het aantal uren voor gebiedsgericht toezicht voor de gemeente Maasgouw bedraagt net als in 2020 1100 uur. De boa is voor dit aantal uren buiten 'zichtbaar op straat' en bezig met de afhandeling van de klachten die zich in de betreffende gebieden voordoen. De nadruk ligt op zichtbaarheid in de centrumgebieden en woonkernen. Daarnaast is een beperkt aantal uren afgesproken voor het toezicht in de agrarische gebieden, natuur- en bosgebieden, recreatiegebieden (Maasplassenactie) en industriegebieden. Ook zijn, naast de 1100 uur voor gebiedsgericht toezicht, nog 90 uur beschikbaar voor toezicht op naleving van het hondenbeleid en ongeveer 250 uur beschikbaar voor deelname in een aantal projecten en overlegsituaties (zoals inzet in het kader van de aanpak Ondernijning, preventieoverleg jeugd, inbraakpreventie) en voor onvoorziene (bestuurlijke) prioriteiten.

Klacht/meldingen objectgericht

Niet alleen het aantal boa-klachten is in 2020 toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren (zie hierboven bij gebiedsgericht toezicht), maar ook het aantal objectgerichte klachten. Dit zijn

(voornamelijk) klachten over (vermeend) illegaal bouwen en milieuoverlast bij bedrijven. Ook in Maasgouw was deze stijging aan de orde: 204 t.o.v. 144 in 2019. Een verklaring hiervoor is lastig te geven. Mogelijk dat corona hier een rol speelt. Veel mensen zijn thuis aan het werk en zien en horen meer dan anders, ervaren sneller overlast van burens of nabij gelegen bedrijven. Ook de steeds toenemende toegankelijkheid van de gemeentelijke klantkanalen heeft hier mogelijk een invloed op.

Planning UP2021: Het geraamde aantal klachten is vanwege de trend van de afgelopen jaren en de sterke stijging in 2020 ook voor 2021 naar boven bijgesteld.

Juridische producten

Het totale aantal juridische producten (bezwaar- en beroepschriften en handhavingsbesluiten) lag in 2020 voor Maasgouw iets lager dan geraamd en ook iets lager dan in 2019. Vooral het aantal handhavingsbesluiten lag in 2020 beduidend lager dan geraamd. Het aantal bezwaarschriften lag wel hoger dan geraamd en ook hoger dan in 2019. Maar per saldo over het gehele juridische vakgebied een verschil van 7% lager t.o.v. de raming. Deze fluctuatie is inherent aan dit vakgebied. Het is moeilijk te voorspellen hoeveel er gehandhaafd zal moeten worden en hoeveel burgers in de pen zullen klimmen om een bezwaarschrift in te dienen tegen een besluit van de gemeente. De MER-OD organiseert om die reden flexibel (een deel van het personeel is ingehuurd).

Planning UP 2021: Voor de juridische werkzaamheden is in het UP 2021 rekening gehouden met de bovengenoemde aantallen van 2020. Het UP 2021 is met andere woorden iets naar beneden bijgesteld t.o.v. het UP 2020.

Projecten

Van de door de gemeente Maasgouw aan de MER-OD opgedragen 18 projecten (2018: 19, 2019: 20) zijn de meeste conform planning uitgevoerd. De meeste projecten (waaronder Aanpak onrechtmatige bewoning - Implementatie Omgevingswet - Aanpak Ondernijning) zijn meerjarig en lopen ook in 2021 nog door. Het project Actualisatie APV is afgerond. Vijf projecten zijn niet (of nauwelijks) tot uitvoering gekomen: Aanpak helling en aanpak verloedering (als gevolg van herprioritering bij gemeente), Toezicht alcoholverstreking jongeren (als gevolg van corona), Provinciale Erfgoedkaart (uren niet nodig gebleken) en Claus Centrale (inzet MER-OD nog niet nodig gebleken). De bestede uren aan het VVGB-project waren in 2020 lager dan geraamd (532 t.o.v. 800 geraamd).

Onvoorzien was vanzelfsprekend de inzet van medewerkers van de MER-OD bij de aanpak van de corona crisis. Deze inzet was vooral nodig bij het boe-toezicht (tijdelijk in het voorjaar aangevuld met toezichthouders bouwen en milieu) op de corona maatregelen. Maar ook was extra inzet van de dienstverleners nodig bij het beantwoorden van klantvragen over de coronamaatregelen, van de markt- en kermismeester bij het reorganiseren van markten en kermissen en van APV-vergunningverleners in de afstemming met het gemeentelijk coronateam. Deze inzet voor Maasgouw in het kader van corona heeft 884 uur gevraagd van de MER-OD.

Er zijn uiteindelijk 63 projecturen méér gerealiseerd dan geraamd, een verschil van 2%.

Planning UP 2021: In het UP 2021 zijn de uit 2020 doorlopende, alsmede de nieuwe projecten opgenomen die door de MER-OD voor de gemeente Maasgouw worden uitgevoerd. Die projecten zijn:

MER-brede projecten:

- Aanpak onrechtmatige bewoning recreatiewoningen
- Implementatie Omgevingswet
- Normalisatie VVGB-inrichtingen
- Extra projecten Energietransitie
- Aanpak Ondernijning
- Vooroverleg/Faciliteren burgers en bedrijven
- Implementatie Squit2020

Uren opgenomen ten behoeve van lokale projecten gemeente Maasgouw:

- Extra toezicht op gemeentelijke monumenten
- APV (nazorg van project 2020)
- De Heus
- Funbeach

Trendanalyse

Op de laatste pagina van het jaarverslag is een trendpagina toegevoegd. Hier zijn drie producten in het perspectief van de afgelopen jaren te zien: vergunningverlening Wabo, vergunningverlening APB/Bijzondere wetten en de legesinkomsten. De trendanalyse is vast onderdeel van de kwartaaldashboards en het jaarverslag. Korthedshalve wordt volstaan met verwijzing naar de trendpagina's. Die pagina's spreken voor zich.

Output en kostenreductie

Output

Voor het uitvoeren van de taken op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving zijn aan de MER-OD middelen toegekend (input: formatie en middelen). Deze middelen zijn geborgd in de begroting van het Servicecentrum MER. Uit het onderdeel 'Output' van het Jaarverslag blijkt dat de gemeente Maasgouw in 2020 weliswaar méér uren van de MER-OD heeft afgenomen dan aan door Maasgouw gefinancierde vaste formatie en middelen beschikbaar is gesteld binnen de MER-OD (input), maar minder dan geraamd. Deze zogenoemde additionele dienstverlening was vooraf (raming in Uitvoeringsprogramma 2020) berekend op 4827 uur. Voor dit geraamde meerwerk is in 2020 door de gemeente Maasgouw op (kwartaal)voorschotbasis reeds een extra bedrag aan de MER-OD beschikbaar gesteld van € 274.324. Echter, de uiteindelijke additionele dienstverlening is lager uitgevallen: 4313 uur, 514 uur minder dan geraamd derhalve.

Deze lagere kosten zijn vooral het gevolg van minder uren juridische handhaving, iets minder uitgevoerd objectgericht toezicht dan geraamd (oorzaak: corona) en de lager uitgevallen urenbesteding aan het project VVGB. In de bijgevoegde notitie 'Eindafrekening Uitvoeringsprogramma 2020' wordt nader ingegaan op deze verschillen tussen de raming in het Uitvoeringsprogramma en werkelijke productie 2020.

Als gevolg daarvan zijn de vooraf geraamde additionele middelen niet geheel nodig gebleken en wordt over deze 'minder méér' productie 2020 en het daarmee samenhangende positieve jaarrekeningsaldo van het Servicecentrum MER een bedrag geretourneerd aan de gemeente Maasgouw ter grootte van € 40.972,23. Verwezen wordt naar de toelichting hieronder bij 'kostenreductie'.

Kostenreductie

Naast de gerealiseerde productieresultaten, moest door de MER-OD ook een financiële taakstelling worden gerealiseerd. Deze taakstelling ter hoogte van € 344.350 MER-breed is ook daadwerkelijk gerealiseerd. In een apart voorstel wordt de Jaarrekening 2020 van het Servicecentrum MER (waarvan de Omgevingsdienst onderdeel uitmaakt) aan het college aangeboden. Hierin wordt uitvoerig ingegaan op de financiële positie van het Servicecentrum MER (en de Omgevingsdienst). Uit deze jaarrekening van de MER-OD blijkt een beperkt positief jaarrekeningsaldo aan de orde van € 25.232, waarbij dient te worden aangetekend dat er bij de halfjaarrapportage 2020 van het Servicecentrum reeds een bedrag van € 100.000 (aandeel Maasgouw € 35.530) is teruggegeven aan de gemeenten. Het door Maasgouw nog te ontvangen bedrag op basis van de jaarrekening/ eindafrekening bedraagt € 5.442,23. Totaal is daarmee door de MER-OD € 40.972,23 aan de gemeente Maasgouw geretourneerd over het productiejaar 2020.

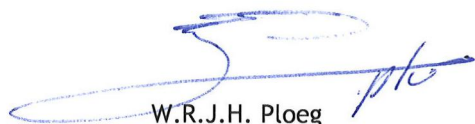
Ook de jaarrekening van de RUD LN kent een positief eindsaldo. De gemeente Maasgouw ontvangt een bedrag van € 1.616 retour van de RUD LN.

Planning UP 2021: Ook voor 2021 is er weer sprake van een additionele dienstverlening voor de gemeente Maasgouw. Met andere woorden: er wordt méér (3265 uur) aan taken gevraagd van de MER-OD dan aan middelen bij de MER-OD beschikbaar zijn (op basis van de formatie ten tijde van de nulmeting 2012). In de stukken met betrekking tot de vaststelling van het Uitvoeringsprogramma 2021 is aangegeven hoe dekking wordt gerealiseerd voor de extra kosten die deze additionele dienstverlening met zich meebrengt. Van de MER-OD wordt verwacht dat - net als in voorgaande jaren - het volledige UP 2021 wordt gerealiseerd met zo beperkt mogelijke inzet van deze geraamde extra uren en daarmee te voldoen aan de 3e K uit haar missie: de K van kostenreductie (naast kwaliteit en klantgerichtheid).

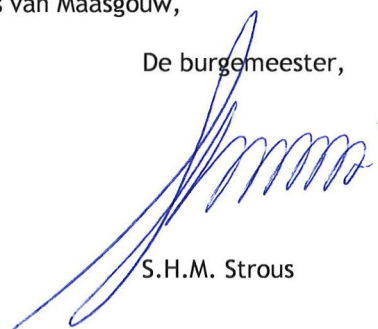
Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Maasgouw,

De secretaris,

De burgemeester,



W.R.J.H. Ploeg



S.H.M. Strous

