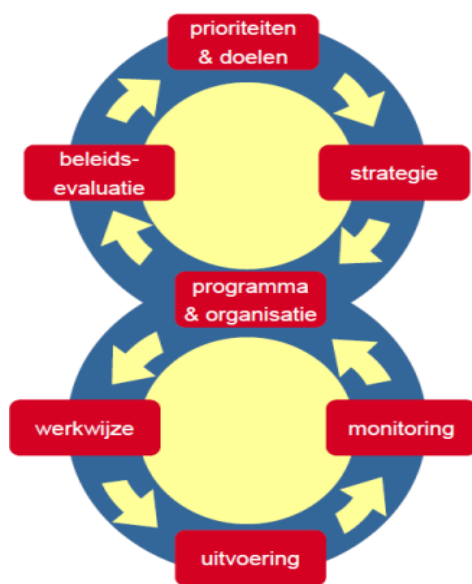


VTH Beleidsevaluatie 2016 - 2019 & rapportage 2019

EINDCONCEPT D.D. 14 SEPTEMBER 2020

Samenvatting



Big 8 VTH-cyclus

Gemeenten hebben wettelijke taken op het gebied van Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH) in de fysieke leefomgeving. Al deze taken zijn opgenomen in de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Alle verplichtingen uit de Wabo zijn in het Besluit Omgevingsrecht (Bor) vertaald naar de 'Big 8' VTH-cyclus. Onderdeel van deze cyclus is de voorliggende beleidsevaluatie. In deze evaluatie wordt het in 2017 opgestelde beleid geëvalueerd. Tevens wordt in dit document ingegaan op de uitvoering van het VTH-proces. Daarom wordt dit document naast de evaluatie ook beschouwd als een jaarrapportage over het jaar 2019.

In het VTH-beleid Omgevingsrecht 2017 - 2020 zijn de prioriteiten en doelstellingen opgenomen om zo te zorgen voor een leefbaar, schoon en veilig Hilversum. Dit beleid is daarmee een vertaling van de bestuurlijke uitgangspunten

en beleidskeuzes. Met deze beleidsevaluatie worden deze doelstellingen geëvalueerd en wordt er voor de periode 2016 – 2019 gekeken of er aan de doelstellingen die in het beleid zijn gesteld wordt voldaan. De evaluatie is intern uitgevoerd. Hierbij bleek dat de doelstellingen uit het beleid vaak niet SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) genoeg waren en dat niet alle gewenste informatie op een goede manier uit het zaakstelsel gehaald kon worden. Hierdoor konden niet alle doelstellingen volledig worden geëvalueerd.

In vergelijking met 2016 en 2017 is bij veel doelstellingen een verbetering zichtbaar. Echter, in deze periode is het aantal vergunningaanvragen ook fors toegenomen en zijn er verschuivingen in inhoudelijke thema's geweest, waardoor het beleid en de uitwerking daarvan niet altijd actueel meer is of de doelen niet altijd gehaald worden. Ook in 2019 zijn nieuwe verbeteringen doorgevoerd. Zo is gestart met het werken met Omgevingsregisseurs en wordt er bij initiatieven voor ruimtelijke ontwikkelingen gewerkt met anterieure overeenkomsten voor ondermeer kostenverhaal.

Op basis van de evaluatie en het proces er toe zijn de volgende aanbevelingen voor het nieuwe beleid geformuleerd:

1. Houd het VTH-beleid actueel
2. Maak de doelstellingen SMART
3. Zorg voor een goede vertaling naar het zaakstelsel
4. Herijk de prioriteitenmatrix
5. Maak een plan om de doorlooptijd van vergunningverlening in te korten
6. Betrek de eindgebruiker bij het VTH-Beleid

Met het in beeld brengen van het volledige VTH-proces wordt duidelijk per onderdeel (Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving) waar de focus ligt en waar per team de doelen voor worden gesteld. Dit kan vertaald worden naar de prioriteitenmatrix en de doelstellingen in het nieuwe VTH-beleid. Wel is het van belang om deze doelstellingen SMART te formuleren zodat duidelijk is wanneer er aan de doelstelling is voldaan. Bij de huidige evaluatie was onduidelijk waar de informatie te vinden was en of de informatie beschikbaar was. Door op voorhand duidelijk de partijen te betrekken die het zaakstelsel inrichten en daar te bespreken hoe de informatie verwerkt

gaat worden, kan dit bij de evaluatie veel tijd schelen en kan er een goede evaluatie worden uitgevoerd.

Uit de evaluatie komt ook naar voren dat de doorlooptijd van een vergunning nog maar voor 77% gehaald wordt. Het vergunningetraject wordt vaak als lang traject ervaren wat voor een aanvrager als een lang en onzeker proces wordt gezien. De politieke wens is om 90% van de vergunningen binnen 8 weken af te ronden. Hiermee krijgt de aanvrager ook sneller duidelijkheid over het verzoek. Om dit te realiseren is het van belang om inzichtelijk te maken wat er voor deze wens benodigd is.

De VTH-cyclus is juist gericht als dienstverlenend naar externe partijen. Met de komst van de Omgevingswet wordt participatie belangrijker en krijgen externe partijen een belangrijkere rol. Het is daarom van belang om in de VTH-cyclus ook de eindgebruiker mee te nemen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	1
1. Inleiding.....	4
2. Evaluatie van de doelstellingen.....	5
2.1 Vergunningen worden afgehandeld binnen (wettelijk) gestelde termijnen.	5
2.2 De gemeente heeft de ambitie om burgers/ bedrijven geen informatie/ onderzoeken te vragen die de gemeente al heeft.	5
2.3 Niet meer dan 20% van alle termijnen voor aanvragen om een omgevingsvergunning verlengen.....	6
2.4 Begrijpelijke brieven schrijven (Taalniveau B1).....	6
2.5 Heldere en makkelijk te vinden informatie op www.hilversum.nl	7
2.6 Bij verzoeken om van een bestemmingsplan af te wijken brengt(en) de aanvrager(s) de belangen van burens/omwonenden/buurt in beeld.	7
2.7 Complete vooronderzoeken worden binnen 6 weken behandeld.....	7
2.8 Bijdragen aan de leefomgevingskwaliteit van wijken in samenwerking met bewoners en andere betrokkenen. Een integraal- en signaal toezicht.	7
2.9 Toezicht en handhaving op basis van risico en naleeftekort. Doel- en effectgericht. Toezicht en handhaving is geen doel op zich.....	8
2.10 Rechtsgelijkheid waarborgen door handhaving. Geloofwaardigheid van wet- en regelgeving in stand houden en versterken.	8
2.11 Programmatisch werken in transparante processen met meetbare doelen, monitoring, evaluatie en bijsturing om ook op langere termijn over een adequaat VTH-beleid te beschikken.	9
2.12 Duidelijke afspraken over de samenwerking tussen betrokken disciplines en organisaties.	9
2.13 Toezicht: 80% van de MOR-meldingen (Melding Openbare Ruimte) die binnen de reikwijdte van het VTH-beleid vallen, worden binnen 6 weken afgehandeld.....	10
2.14 80% van bezwaarschriften voor een omgevingsvergunning leidt tot ongegrondverklaring.....	12
3. Aanbevelingen.....	13
1. Houd het VTH-beleid actueel	13
2. Maak de doelstellingen SMART	13
3. Zorg voor goede verwerking van doelstellingen in de zaaksystemen	13
4. Herijk de prioriteitenmatrix.....	13
5. Maak een plan om de doorlooptijd van vergunningen in te korten.....	13
6. Betrek de eindgebruiker bij het VTH-beleid	13
Bijlagen	14
1 Tabel afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2016.....	14
2 Tabel afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2017.....	15
3 Afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2018	16
4 Afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2019	17

1. Inleiding

Gemeenten hebben wettelijke taken op het gebied van Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH) in de fysieke leefomgeving. Daaronder vallen onder andere bouwen, gebruik, milieu en brandveiligheid. De taken zijn opgenomen in de Wabo (Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) en verder uitgewerkt in het Besluit Omgevingsrecht (Bor), Hoofdstuk 7.

In 2017 is er door de gemeente Hilversum VTH-beleid vastgesteld voor de periode 2017 - 2020. Met dit beleid is de basis gelegd voor de programmatische en integrale uitvoering van de wettelijke taken op het gebied van het omgevingsrecht. In dit beleid zijn de bestuurlijke uitgangspunten en beleidskeuzes weergegeven door middel van doelstellingen. In deze beleidsevaluatie onderzoek we in welke mate de doelstellingen uit het beleid zijn gerealiseerd en waar aanpassingen wenselijk zijn voor de nieuwe beleidsperiode. Tevens wordt in dit document ingegaan op de uitvoering van het VTH-proces. Daarom wordt dit document naast de evaluatie ook beschouwd als een jaarrapportage over het jaar 2019.

In het beleid zijn de onderstaande doelstellingen opgenomen.

Doelstellingen vanuit het VTH-beleid:

- Vergunningen en meldingen worden afgehandeld binnen de (wettelijk) gestelde termijnen.
- De gemeente heeft de ambitie om burgers en bedrijven geen informatie of onderzoeken te vragen die de gemeente al heeft.
- Terughoudendheid met het verlengen van de termijn van een Omgevingsvergunning. Niet meer dan 20% van de termijnen wordt verlengd.
- Het stellen van begrijpelijke brieven (taalniveau B1 en in briefvorm).
- Helder en makkelijk te vinden informatie via www.hilversum.nl
- Bij verzoeken om van het bestemmingsplan af te wijken worden de belangen van de buurt, burens en/of omgeving in beeld gebracht.
- Vooronderzoeken worden binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- Bijdragen leveren aan de leefomgevingskwaliteit van wijken in samenwerking met bewoners en andere betrokkenen
- Effectief en efficiënt toezicht doormiddel van integraal- en signaaltoezicht.
- Toezicht en handhaving op basis van risico en naleeftekort.
- Rechtsgelijkheid waarborgen. Zonder handhaving hebben overtreders een oneigenlijk voordeel ten opzichte van mensen die zich wel aan de regels houden.
- Geloofwaardigheid van de wet- en regelgeving in stand houden en versterken
- Programmatisch werken in transparante processen met meetbare doelen, monitoring, evaluatie en bijsturing om ook op langere termijn over een adequaat VTH-beleid te beschikken.
- Duidelijke afspraken over de samenwerking tussen betrokken disciplines en organisaties
- 80% van de MOR-meldingen (Melding Openbare Ruimte) die binnen de reikwijdte van het VTH-beleid vallen, worden binnen 6 weken afgehandeld.
- Bezwaarschriften, gericht tegen besluiten die zijn genomen in het kader van VTH omgevingsrecht, leiden in tenminste 80% van die gevallen tot een ongegrondverklaring.

In hoofdstuk twee worden de bovengenoemde doelstellingen geëvalueerd. Vervolgens worden er in hoofdstuk drie een aantal aanbevelingen gedaan. Vervolgens zijn er 4 bijlagen toegevoegd.

2. Evaluatie van de doelstellingen

2.1 Vergunningen worden afgehandeld binnen (wettelijk) gestelde termijnen.

De afhandeling binnen de wettelijk gestelde termijn voor vergunningen is op twee verschillende manieren geraadpleegd. Voor de leesbaarheid is in de bijlage (1 tot en met 4) de volledige tabel van het aantal vergunningen toegevoegd. Per type aanvraag is uitgesplitst hoeveel er op tijd, te laat verleend of ingetrokken zijn.

Voor de jaren 2016 en 2017 is dit uit het zaakstelsel gehaald. Sinds 2018 is er een WABO-monitor waaruit alle vergunningen op te vragen zijn. Dit komt het proces ten goede. Het verwerken van de informatie uit het zaakstelsel om te komen tot een overzichtelijk Excel-bestand vergt veel tijd. Vervolgens zullen de gegevens nog verwerkt moeten worden om tot 'toetsbare' gegevens te komen. In 2018 is het raadplegen van statistieken mogelijk via de WABO-monitor. Door het goed invoeren in het zaakstelsel worden de gegevens direct gekoppeld aan de WABO-monitor en zijn deze direct te raadplegen via grafieken en tabellen.

Het aantal vergunningen is tussen 2016 en 2017 bijna verdubbeld. Tussen 2017 en 2018 is dit iets teruggezaakt en in 2019 is gelijk gebleven ten opzichte van 2018. Opvallend is wel dat er veel vergunningaanvragen worden ingetrokken. Dit is steeds ongeveer een derde van het totaal aantal aanvragen. Bij het overzicht hoeveel vergunningen op tijd zijn geweigerd of verleend zijn de ingetrokken vergunningen buiten beschouwing gelaten.

In 2017 is er wel een daling zichtbaar in het aantal vergunningen dat op tijd is verleend. In 2016 was dit 50,7% van de geweigerde en verleende vergunningen. In 2017 is dit percentage 48,3%. Vanaf 2018 is wel een stijgende lijn zichtbaar in het aantal op tijd vergunde vergunningen. 63% van de behandelde vergunningen is binnen de wettelijk gestelde termijn behandeld. In 2019 is er sprake van 77% van de behandelde vergunningen binnen de wettelijke termijn. Hierbij is dus duidelijk sprake van een positief stijgende lijn, maar de doelstelling is nog niet volledig behaald. De aanvragen die niet binnen de wettelijke termijn zijn behandeld zijn primair vergunningen waarvan de termijn opgeschort is geweest (verzoek om aanvulling dan wel opschorting in overeenstemming met de aanvrager).

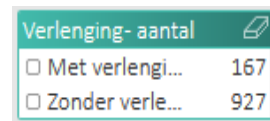
2.2 De gemeente heeft de ambitie om burgers/ bedrijven geen informatie/ onderzoeken te vragen die de gemeente al heeft.

Onder de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) is dit een vereiste. Waar we weten dat informatie al voorhanden is, bijvoorbeeld in een andere aanvraag, geven we aan dat we de informatie voor dit doel hergebruiken. Toch wordt dit niet actief gecontroleerd en geregistreerd. Dit zou verbeterd kunnen worden door bij het indienen van de aanvraag, de aanvrager te laten aangeven of de aanvrager al informatie aan ons geleverd heeft bij een andere aanvraag.

Informatiehuishouding is een onderdeel van de Omgevingswet. Er wordt meer data aan elkaar gekoppeld en hergebruikt. Dit wordt onder de Omgevingswet gedaan door het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Gemeenten leveren informatie aan die in het DSO opvraagbaar en herbruikbaar is. Doel is dat iedereen dezelfde informatie tot zijn beschikking heeft en daarmee een transparanter, goedkoper en sneller proces ontstaat. Dit doel wordt onder de Omgevingswet verder uitgewerkt.

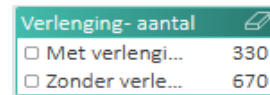
2.3 Niet meer dan 20% van alle termijnen voor aanvragen om een omgevingsvergunning verlengen.

Uit de beschikbare gegevens van 2016 en 2017 is het niet mogelijk de koppeling te maken of de termijn van een omgevingsvergunning is verlengd. Bij de invoering van de kwaliteitsmonitor WABO in 2018 is dit wel na te gaan. In de figuren 1 en 2 is per jaar het aantal vergunningen gesplitst in de verlengde termijn en zonder verlenging. Hieruit blijkt dat het percentage voor het aantal verlengde termijnen in 2018 lager is dan de gestelde 20% met 15,2%. In 2019 is de doelstelling niet gehaald met een percentage van 33%.



Verlenging- aantal	
☐ Met verlengi...	167
☐ Zonder verle...	927

Figuur 1: aantal verlengde termijnen 2018



Verlenging- aantal	
☐ Met verlengi...	330
☐ Zonder verle...	670

Figuur 2: aantal verlengde termijnen 2019

2.4 Begrijpelijke brieven schrijven (Taalniveau B1)

Deze doelstelling sluit goed aan bij het nieuws van oktober 2019 dat overheden complexe brieven schrijven die voor veel burgers niet te begrijpen zijn. Het ministerie van Binnenlandse Zaken wil dat overheden brieven makkelijker en toegankelijker maken voor de burger.

De brieven voor vergunningen worden op dit moment herschreven door de gemeente Hilversum en in het goede format gezet. Deze eerste nieuwe conceptversie wordt aan Loo van Eck Communicatie gestuurd die deze versie controleert en waar nodig aanpast met betrekking tot het taalniveau. Op basis van deze versie wordt er nog een reviewronde gedaan bij de gemeente Hilversum. Na deze ronde wordt de brief nogmaals naar Loo van Eck gestuurd, en hieruit volgt een definitieve versie. Deze versie wordt dan de standaard brief. Deze dient als voorbeeld en uitgangspunt voor vergunningen.

Daarnaast wordt er voor werknemers van de gemeente Hilversum een training georganiseerd om heldere brieven en e-mails te schrijven. Deze training zorgt ervoor dat de lezer binnen 10 seconden de inhoud van de brief weet, medewerkers in korte tijd een brief of e-mail kan schrijven en inzicht geeft bij wat en hoe iets vertelt moet worden. Daarbij is de benadering lezersgericht en geeft ruimte voor service.

Deze training moet ook periodiek worden aangeboden in de organisatie. Daarnaast is het goed om een schrijfwijzer op het intranet te zetten zodat hierop kan worden teruggevallen bij het schrijven van brieven. Interne bekendheid is hierbij belangrijk en dit kan nog beter geborgd worden.

Bij veel afdelingen binnen Publiekszaken wordt al gewerkt met het '4-ogen principe'. Hierbij leest en controleert een andere collega de brief voordat deze wordt verzonden.

2.5 Heldere en makkelijk te vinden informatie op www.hilversum.nl

De website is ingericht naar hoe een inwoner zijn informatie nodig heeft. Samen met inwoners en ondernemers is er in 2017 gekeken naar de informatie die beschikbaar is op de website. Er was veel informatie beschikbaar, maar door de vele beschikbare informatie verdween het overzicht op de website. Door met ondernemers en inwoners te kijken waar de behoefte ligt voor informatie en te kijken vanuit hun perspectief is de website opnieuw ingericht. Op de website staat nu minder informatie, maar de informatie die beschikbaar is dekt al wel de meeste vragen van de inwoner of ondernemer. Er is een systeem met content beheerders die per onderwerp de website actueel houden. Per team is hiervoor iemand aangewezen in de organisatie.

2.6 Bij verzoeken om van een bestemmingsplan af te wijken brengt(en) de aanvrager(s) de belangen van burenen/omwonenden/buurt in beeld.

Sinds 1,5 jaar wordt dit actief vermeld in het Omgevingsteam bij behandeling van een vooronderzoek. Het is echter nog geen indieningsvereiste en kan dus ook niet goed geëvalueerd worden. Onder de Omgevingswet zal het participatieproces verder worden vormgegeven. Daarin wordt onder meer ook gevraagd naar de belangen van de omgeving.

2.7 Complete vooronderzoeken worden binnen 6 weken behandeld

Bij het aanvragen van een vooronderzoek via de gemeentelijke website is aangegeven dat er, mits de aanvraag volledig is, er gestreefd wordt binnen 6-8 weken een reactie vanuit de gemeente wordt gegeven. Indien het vooronderzoek ook bij het Omgevingsteam behandeld moet worden, is het streven om binnen 2 weken een advies te geven. Echter is dit een intern streven en is geen doelstelling. Wanneer er in het belang van de initiatiefnemer een langere behandeltijd benodigd is, kan er ook van de 6 – 8 weken worden afgeweken omdat er geen fatale termijn aan gekoppeld is.

Over het jaar 2019 zijn er 383 adviezen gevraagd bij het Omgevingsteam. Hiervan zijn 364 adviezen afgedaan. Daarbij was er een piek in april, juni/juli (voor de bouwvak) en oktober. Dit is een toename ten opzichte van 2018 waar dit enkel in september / oktober.

Het aantal vooronderzoeken wat binnen het Omgevingsteam behandeld wordt is gelijk gebleven ten opzichte van 2018. De verhouding ten opzichte van aanvragen en legalisaties is daarin gelijk gebleven.

Er zijn in 2019 10% meer adviesvragen gekomen ten opzichte van 2018. Wel is de doorlooptijd van de adviezen gestegen. Na één week is 50% van alle adviesvragen afgedaan, 63% na twee weken en 72% na drie weken. De adviezen die langer blijven liggen zijn veelal ook de complexere zaken.

2.8 Bijdragen aan de leefomgevingskwaliteit van wijken in samenwerking met bewoners en andere betrokkenen. Een integraal- en signaal toezicht.

In het kader van een betere leefomgevingskwaliteit is er gebiedsgericht toezicht wat buurt- en wijkgericht wordt uitgevoerd door buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's). Door wijkgericht toezicht kunnen toezichthouders door hun aanwezigheid in en betrokkenheid bij wijken signalen van overlast direct opvangen en meldingen voorkomen. Speerpunten hierbij zijn betrokkenheid en de eigen en gezamenlijke verantwoordelijkheid van inwoners, bedrijven en instellingen.

Momenteel vindt de monitoring van gebiedsgericht toezicht nog niet afdoende plaats. Dit wordt momenteel verbeterd en hiervoor is onlangs de module “signaalgericht toezicht” van Sigmax aangeschaft. Deze module kan inventariseren en monitoren. Door registratie in dit systeem kan men efficiënter en wijkgericht handhaven. De rapportages die voortkomen uit deze meldingen en analyses daarvan geven een beter beeld van de aandachtsgebieden binnen de gemeente. Door sturing hierop zal het effect van toezicht en handhaving moeten resulteren in een veilige leefomgeving.

Vanuit milieu wordt integraal met de politie en brandweer gebiedsgerichte controle opgepakt. Hiervan zijn echter geen cijfers. Vanaf 2020 zijn ook weer de controles individueel door milieu opgepakt. Door het toevoegen van extra capaciteit is dit weer mogelijk gemaakt. Bij gebiedscontroles door milieu wordt gekeken of bedrijven of activiteiten gaande zijn die niet bekend zijn binnen de gemeente Hilversum. Wanneer deze bedrijvigheid of activiteiten niet bekend zijn worden zij daarop aangesproken. Daarnaast is ook buiten de reguliere werktijden toezicht op bedrijven. Dit heeft een positief effect op het naleven van de regels.

Het integraal- en signaaltoezicht vindt plaats op afspraak bij objectcontroles. Dit gebeurt naar aanleiding van vergelijkingen van de jaarplanningen. Zijn er eventuele gebreken geconstateerd bij de objectcontrole worden de bedrijven aangeschreven. Wanneer ook constatering is geweest namens de brandweer, worden deze ook meegenomen in de aanschrijving inclusief het stellen van termijnen voor het voldoen aan de naleving. Deze integrale samenwerking wordt verbeterd door afstemming van jaarprogramma's en tussentijdse werkoverleggen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de website digitalechecklisten.nl. Dit is een webbased programma met checklisten die gebaseerd zijn op het integraal toezicht protocol.

2.9 Toezicht en handhaving op basis van risico en naleeftekort. Doel- en effectgericht. Toezicht en handhaving is geen doel op zich.

Toezicht en handhaving wordt bepaald op basis van de risicoanalyse. Uit de risicoanalyse blijkt waar de grootste risico's zijn op het niet naleven van wet- en regelgeving. De prioriteiten worden aan de hand daarvan bepaald. Dit bepaalt de frequentie en diepgang van de controle. Op basis van die gegevens wordt vervolgens de planning bepaald. De werkzaamheden worden goed uitgevoerd op basis van het risico en het naleeftekort. Het is alleen niet duidelijk of de gestelde planning ook behaald wordt. Dit bepaald uiteindelijk of het toezicht ook voldoende effect heeft en risico's worden voorkomen.

2.10 Rechtsgelijkheid waarborgen door handhaving. Geloofwaardigheid van wet- en regelgeving in stand houden en versterken.

De geloofwaardigheid van de wet- en regelgeving wordt behouden door het toezichthouden en het handhaven. Daarom wordt er op basis van het bedrijven bestand een jaarlijkse planning opgesteld voor de controles.

Het bedrijvenbestand zit in de Key2 applicatie MPM. Hieruit volgt onze jaarlijkse planning. Bij afronding van een controle wordt op basis van de milieucategorie een nieuwe controle ingepland. Categorie 3 bedrijven worden eens in de 3 of 4 jaar gecontroleerd. Lichtere categorieën (0, 1 en 2) eens in de 5 jaar of alleen op klachtenbasis.

De risicoafweging zit dus alleen in de milieucategorie. Dit is voldoende bij de bedrijven die wij zelf controleren. Risicovolle branches, zover die er al zijn in Hilversum, vallen onder de basistaken en worden daarom gecontroleerd door de Omgevingsdienst OFGV.

Er vindt niet afdoende monitoring plaats om de controlefrequenties aan te passen naar naleefgedrag. Hier zal ook niet heel veel winst te behalen zijn. De meest geconstateerde overtredingen zijn snel op te lossen of van administratieve aard (bijvoorbeeld het te laat uitvoeren van verplichte keuringen). Het regelmatig controleren (minimaal eens per 5 jaar) heeft vooral zijn meerwaarde in het weer op scherp zetten van bedrijven ten aanzien van de regelgeving, bijpraten met bedrijven en monitoren van de energiebesparingen.

Bij reguliere controles wordt een klanttevredenheidsonderzoek meegezonden. Deze kan dan online of per post worden ingevuld. De reactie per post worden door de gemeente Hilversum zelf alsnog bij het onlineportal ingevuld. De uitkomsten wordt jaarlijks een overzicht gemaakt.

2.11 Programmatisch werken in transparante processen met meetbare doelen, monitoring, evaluatie en bijsturing om ook op langere termijn over een adequaat VTH-beleid te beschikken.

Het proces door programmatisch te werken met meetbare doelen evaluatie en bijsturing is de gehele BIG-8 cyclus. Deze worden vertaald in het VTH beleid wat zijn doorwerking vindt in het uitvoeringsprogramma. De gegeven doelstellingen het VTH-beleid zijn echter niet allemaal meetbaar. Doordat deze niet SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) zijn, is voor een aantal doelstellingen niet of lastig te bepalen of de doelstelling daadwerkelijk gehaald is.

Dit heeft ook effect voor de monitoring, evaluatie en uiteindelijk de bijsturing. Voor het nieuwe beleid is het dan ook van belang om doelstellingen smart te formuleren en deze te koppelen aan het uitvoeringsprogramma en de prioriteitenmatrix.

In het VTH-beleid is duidelijk onderscheid gemaakt tussen Vergunningverlening, Handhaving en Toezicht. Per onderdeel is inzichtelijk gemaakt hoe de werkprocessen zijn vormgegeven. Dit geeft duidelijk weer waar per onderdeel bijgestuurd kan worden.

2.12 Duidelijke afspraken over de samenwerking tussen betrokken disciplines en organisaties.

Er is een convenant tussen de handhavingspartners en de gemeente Hilversum, daarbij zijn Regio (GAD, GGD), Veiligheidsregio (brandweer), Natuurmonumenten, Goois Natuurreservaat bij aangesloten. In praktijk is deze samenwerking ad hoc en niet structureel. Het bestaan van dit convenant is bij veel partijen niet meer algemeen bekend. Met de GAD bestaat de samenwerking voornamelijk uit signaaltoezicht. Met de brandweer worden samen controles gedaan. Dit is in

beginsel verwaterd maar daar wordt nu weer actiever op samengewerkt. Dit komt mede door de recent afgesloten dienstverleningsovereenkomst. Het regelmatig overleggen en samenwerken worden weer opgestart. Aanvullend daarop is een periodiek casusoverleg opgestart met Goois Natuur Reservaat (GNR) en Natuurmonumenten, maar dit is geen actieve samenwerking. Vanuit deze organisaties wordt wel gevraagd naar een samenwerking op projectbasis. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de jaarlijkse Handhavingsestafette (HHE). Deze estafette is bedoeld om elkaar te leren kennen, waar je elkaar voor kan inschakelen en daardoor beter met elkaar te gaan samenwerken. Deze estafettes hebben geleid tot een convenant met andere handhavingsorganisatie. Met de OFGV zijn werkafspraken gemaakt over het over en weer aanleveren tijdens een proces. Deze samenwerkingsafspraken zijn gemaakt op medewerkersniveau. De samenwerking is verder alleen projectmatig.

Het bovengenoemde convenant dat is voortgekomen uit de Handhavingsestafettes moet leiden tot een betere samenwerking. Echter is de structurele samenwerking met deze andere organisaties nog steeds ondermaats met de meeste van deze partijen. Je zou idealiter naast een convenant ook het uitvoeringsprogramma met elkaar moeten bespreken en waar nodig deze op elkaar moeten afstemmen. De daartoe ingezette lijn is stijgend, maar het proces is langzaam. Daarnaast is de mate van samenwerking ook verschillend per organisatie. Deze samenwerking is niet overzichtelijk vastgelegd met daarin de afspraken wie waarvoor verantwoordelijk is. In de toekomst is het van belang om de samenwerkingspartners met bijbehorende afspraken beter en structureler vorm te geven en vast te leggen.

Er zijn intern ook verbeteringen doorgevoerd in de organisatie. Er wordt integraal geadviseerd over vergunningaanvragen, vooronderzoeken en legalisatieverzoeken in het Omgevingsteam. In 2019 is ook gestart met het werken met Omgevingsregisseurs. Met initiatiefnemers wordt gewerkt met o.a. verhalen van ambtelijke kosten, o.a. met anterieure overeenkomsten (overeenkomsten vooruitlopend op de ontwikkeling).

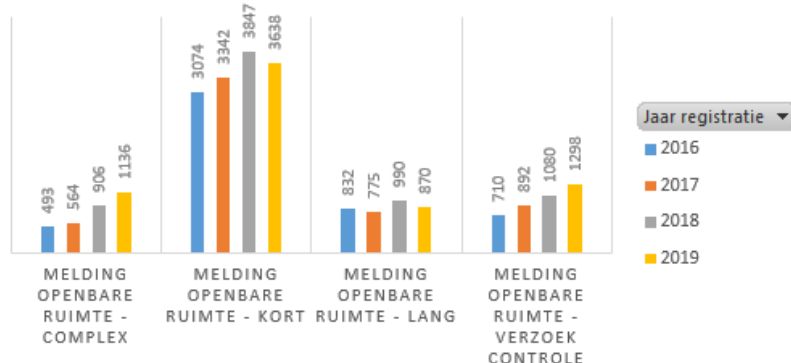
2.13 Toezicht: 80% van de MOR-meldingen (Melding Openbare Ruimte) die binnen de reikwijdte van het VTH-beleid vallen, worden binnen 6 weken afgehandeld.

De bovenstaande doelstelling is gebaseerd op een oude situatie met één MOR-type. Op dit moment zijn er vier verschillende zaaktypen: verzoek tot handhaving, MOR complex, MOR kort en MOR lang. Door het uitsplitsen van de MOR-typen is er meer onderscheid in taken en geeft een beter inzicht in de meldingen. Hieronder een overzicht van de verschillende zaaktypen en waarvoor deze bedoeld zijn.

Zaaktype	Bestemd voor
Verzoek tot handhaving	Dit zijn meldingen waarbij het team Toezicht als eerst beoordeeld. Denk hierbij aan zaken zoals overlast tijdens bouwwerkzaamheden

	Periode om zaaktype af te ronden is 2 weken. Binnen 1 dag bericht naar melder, daarna actie, na afronden actie een resultaatbericht naar melder.
MOR complex	Meldingen waarbij verschillende afdelingen betrokken worden of waarvan niet direct duidelijk is door wie het afgehandeld wordt. Voorbeelden hiervan zijn: illegale bouw, illegale sloop en overlast wonen De periode om het zaaktype af te ronden is 40 dagen. Binnen 2 dagen ter plaatse controleren, daarna bericht versturen, dan actie en aan het eind weer een resultaatbericht sturen.
MOR kort	Dit zijn meldingen voor bijvoorbeeld: overlast straatfeesten, dumping van gevaarlijke stoffen en bodemverontreiniging. De periode om zaaktype af te ronden is 5 dagen. De actie binnen 1 tot 5 dagen met aan het eind een resultaatbericht
MOR lang	Dit zijn ook verzoeken voor de openbare ruimte. Maar is niet van toepassing op het VTH. De periode om dit zaaktype af te ronden is 14 dagen. Het zijn voornamelijk meldingen die van toepassing zijn op voorzieningen in de openbare ruimte. Denk hierbij aan straatverlichting, speelvoorzieningen .e.d.

In de periode van 2016 tot en met 2019 zijn er in totaal voor alle zaaktypen 24.447 meldingen gedaan. Bij de zaaktypen complex en verzoek tot controle / handhaving is een toename te zien op het aantal meldingen. De zaaktypen MOR – Kort en Lang zijn relatief gelijk gebleven. Zie hiervoor ook tabel 4. Omdat zaaktype MOR lang niet van toepassing is op toezicht is deze voor de verdere evaluatie buiten beschouwing gelaten. Om een goed totaalbeeld te geven van het aantal MOR-melding is deze in figuur 4 wel meegenomen.



Figuur 3: Overzicht aantal MOR meldingen periode 2016 – 2019

In de onderstaande tabel zijn de aantal meldingen per zaaktype van de afgelopen vier jaar samengevoegd. De afhandeltermijn is gekoppeld aan de maximale periode om een zaaktype af te ronden. Op basis van deze van dit overzicht kan worden gesteld of de doelstelling van 80% gehaald is.

Type melding	op tijd	te laat	Eindtotaal	Percentage doelstelling
Melding openbare ruimte - Complex	3259	543	3802	85,7%
Melding openbare ruimte - Kort	11181	3273	14454	77,4%
Melding openbare ruimte - Verzoek controle	3600	800	4400	81,8%
Eindtotaal	18040	4616	22656	

Tabel 1: Overzicht meldingen en behalen doelstellingen

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat voor twee van de 3 zaaktypen de doelstelling is behaald.

2.14 80% van bezwaarschriften voor een omgevingsvergunning leidt tot ongegrondverklaring

Op basis van de onderstaande tabel is te concluderen dat tijdens de periode 2016 – 2019 in alle jaren het percentage ongegrondverklaringen van 80% is behaald.

	aantal	gegrond	ongeground	niet-ontvankelijk	ingetrokken tegemoet gekomen	ingetrokken andere redenen	totaal afgedaan	afgehandeld	percentage gegrond
2016	80	8	7	4	16	21	56	24	10
2017	105	6	47	14	11	25	103	2	5,7
2018	102	7	23	8	21	26	85	17	6,8
2019	76	8	13	3	4	15	43	33	10,5

Tabel 2: Overzicht bezwaarschrift gegrond verklaard

3. Aanbevelingen

1. Houd het VTH-beleid actueel

Bij het opstellen van nieuw beleid wat consequenties heeft voor de fysieke leefomgeving zal de relatie gezocht moeten worden met de VTH-cyclus. Door de verbinding te zoeken kunnen gevolgen met betrekking tot prioritering en capaciteit voldoende worden ingebed in de VTH-cyclus. Hierbij zal vanuit beleid met Vergunningverlening, handhaving en toezicht gesproken moeten worden.

2. Maak de doelstellingen SMART

De huidige doelstellingen zijn in sommige gevallen niet concreet en meetbaar. Dit zorgt ervoor dat onduidelijk is wat het doel is van de doelstelling, maar ook is deze lastig te evalueren. Maak de doelstellingen smart. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Door iedere doelstelling vanuit dit concept te benaderen zal de evaluatie sneller en eenvoudiger worden.

3. Zorg voor goede verwerking van doelstellingen in de zaaksystemen

Naast dat de doelstellingen smart geformuleerd moeten worden, is deze informatie ook niet altijd op een duidelijke manier verwerkt in het zaakstelsel. Tijdens de evaluatie was niet alle informatie snel en op een efficiënte manier uit het zaakstelsel te halen. Door bij het formuleren van de doelstellingen dit af te stemmen met de beheerder van het zaakstelsel kan de wijze van registratie aansluiten bij de doelstelling en vice versa.

4. Herijk de prioriteitenmatrix

De huidige prioriteitenmatrix is ongeveer 10 jaar geleden opgesteld, wel bijgewerkt maar niet volledig vernieuwd. Het is aan te raden deze te herijken en vervolgens jaarlijks te actualiseren op actuele thema's. Bij het opstellen van het nieuwe beleid kan bij het opstellen van de nieuwe doelstellingen ook urgentie bepaald worden op basis van de herijkte prioriteitenmatrix. Dit zorgt voor een goede aansluiting tussen de verschillende processen binnen de VTH-cyclus.

5. Maak een plan om de doorlooptijd van vergunningen in te korten

De gemiddelde doorlooptijd van vergunningen binnen de gemeente Hilversum is langer dan de 8 weken voor een reguliere procedure. In 2019 was 77% van de gestelde aanvragen binnen de gestelde termijn. (De aanvragen die niet binnen de wettelijke termijn zijn behandeld zijn primair vergunningen waarvan de termijn opgeschort is geweest (verzoek om aanvulling dan wel opschorting in overeenstemming met de aanvrager)). De politieke wens is om 90% van de vergunningen binnen 8 weken af te ronden. Het is van belang om inzichtelijk te maken wat nodig is om deze wens te realiseren. Denk hierbij onder andere aan interne processen die gelinkt zijn aan het vergunningentraject en wat voor gevolgen deze hebben op de termijn en de benodigde ambtelijke capaciteit.

6. Betrek de eindgebruiker bij het VTH-beleid

De huidige evaluatie is erg gericht op het interne proces, maar de VTH-cyclus is juist gericht als dienstverlenend naar externe partijen. Met de komst van de Omgevingswet wordt participatie belangrijker en krijgen externe partijen een belangrijkere rol. Het is daarom van belang om bij het actualiseren van het VTH-beleid ook de eindgebruiker mee te nemen.

Bijlagen

1 Tabel afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2016

Aantal van Aard aanvraag	Kolomlabels		Totaal op tijd		Totaal te laat		Totaal		Indtotaal
Rijlabels	op tijd	Verleend	Geweigerd	Verleend	Geweigerd	Vergunningvrij	Verleend	Ingetrokken	Indtotaal
Aanlegvergunning		1		1			1		2
Algemeen							2	1	3
Bouwen	4	121		125	14		103	80	322
bouwen en aanleggen		1		1					1
bouwen en kappen	1	1		2			2	1	5
bouwen en overig		10		10			20	6	36
bouwen en slopen		3		3			2	4	9
brandweer gebruik bouwwerken		5		5				9	14
Kappen	1			1	1		2	21	25
Milieu								3	3
MOA Bodem								3	3
Monumenten		7		7			11	17	35
Ontheffing bestemmingsplan	2	14		16	1	2	1	67	87
Reclame		2		2	1		1	3	7
Sloop		2		2			2	28	32
Uitwegen		5		5	2		7	8	22
Welstand								18	18
Indtotaal	8	172		180	19	2	154	269	624

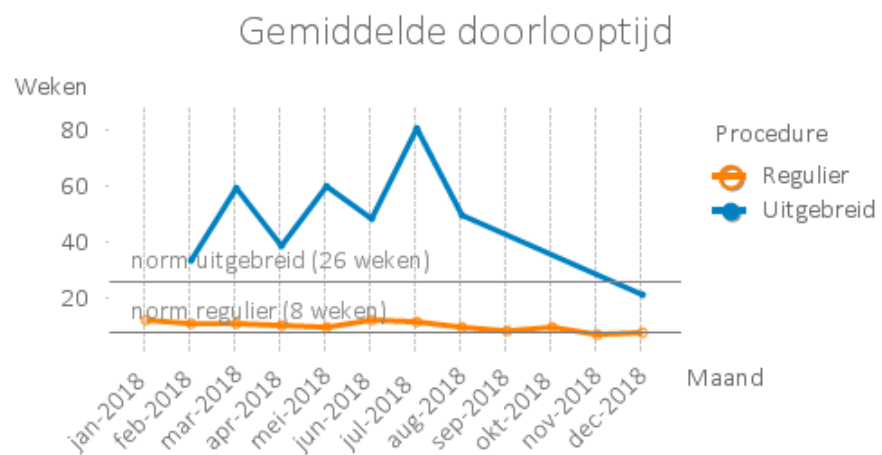
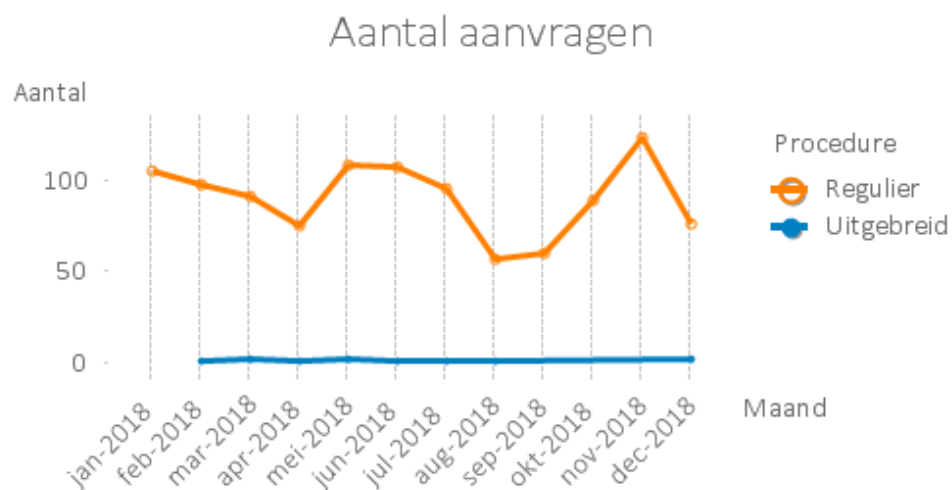
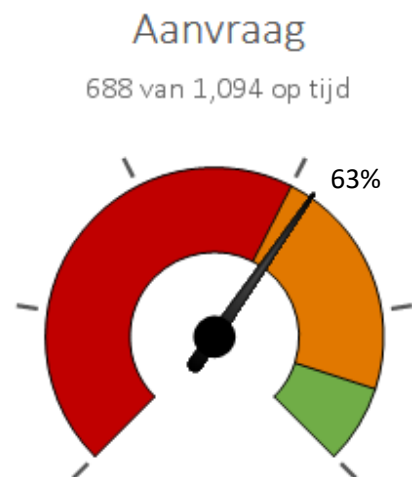
355	Totaal aantal vergunningen op tijd en te laat behandeld
50,70%	van vergunningen op tijd geweigerd of verleend

2 Tabel afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2017

Aantal van Aard aanvraag	Kolomlabels		op tijd		Totaal op tijd		te laat		Totaal te laat		Ingetrokken		Totaal	Eindtotaal
Rijlabels	Geweigerd	Vergunningvrij	Verleend		Geweigerd	Vergunningvrij	Verleend							
Aanlegvergunning			5		5		3		3		4		4	12
Algemeen							3		3		1		1	4
Bouwen	18	1	244		263	41	217		258		129		129	650
bouwen en aanleggen			2		2		2		2					4
bouwen en kappen	1		1		2	1	2		3		1		1	6
bouwen en overig			18		18	1	32		33		8		8	59
bouwen en slopen			5		5		4		4		4		4	13
brandweer gebruik bouwwerken			10		10		1		1		10		10	21
brandweer preventie											1		1	1
Kappen	1		2		3	1	3		4		29		29	36
Milieu											5		5	5
MOA Bodem											5		5	5
Monumenten			10		10	1	39	1	41		28		28	79
Ontheffing bestemmingsplan	5		22		27	3	5	2	10		91		91	128
Reclame	1		2		3	5	2		7		5		5	15
Sloop			2		2		2		2		33		33	37
Uitwegen	1		7		8	2	10		12		9		9	29
Welstand											22		22	22
Eindtotaal	27	1	330		358	55	3	325	383		385		385	1126

741	Totaal aantal vergunningen op tijd en te laat behandeld
48,31%	van vergunningen op tijd geweigerd of verleend

3 Afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2018



4 Afhandeling vergunningen binnen gestelde termijn – Overzicht 2019

