

UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021



Doel

Dit is het 'Uitvoeringsprogramma VTH 2021 in 1 oogopslag' van de colleges van de gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen. Met dit uitvoeringsprogramma (UP) geven de colleges invulling aan de wettelijke verplichting om de uitvoering van de vergunningverlenende, toezichthoudende en handhavende taken - de VTH taken - te programmeren. De doelstelling is dat in 2021 door het verlenen van vergunningen, het houden van toezicht op de naleving van regels en waar nodig handhaven, de veiligheid wordt gewaarborgd, de overlast wordt beperkt en dat de kwaliteit van de leefomgeving wordt behouden en waar mogelijk verbeterd. Dat alles met een zo hoog mogelijke kwaliteit (die eveneens is vastgelegd in dit Uitvoeringsprogramma) en tegen zo laag mogelijke kosten (aan de uitvoerende MER-Omgevingsdienst is een taakstelling opgelegd).

RUD Limburg Noord

De netwerk RUD Limburg Noord is een organisatie van en voor alle 15 Noord en Midden Limburgse gemeenten en de Provincie Limburg. De RUD, voorheen als netwerkorganisatie werkzaam op basis van een 'losse' Bestuursovereenkomst, is per 1 januari 2018 geformaliseerd in de vorm van een Gemeenschappelijk Regeling. Binnen deze juridische vorm heeft de RUD de voordelen van een netwerkorganisatie zoveel mogelijk behouden: efficiënte coördinatie/inzet van middelen, een beperking van (overhead)kosten, flexibel aan de veranderende omgeving aan te passen structuren en beperkt management. De netwerk RUD Limburg Noord verbindt professionals. Werk wordt op basis van uitvoeringsprogramma's verdeeld. Daarbij wordt kennis gedeeld – in kennisgroepen en via het lesprogramma van de RUD-academie – en gezamenlijk ontwikkeld. Er wordt voor elkaar gewerkt en afgerekend. Het uniform binnen het netwerk werken met eenzelfde standaard voor de VTH taken zorgt voor kwaliteit en rechtsgelijkheid bij burgers en bedrijven.



Omgevingsdienst

De gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen werken nauw samen op het gebied van bedrijfsvoering en backoffice dienstverlening in het Servicecentrum MER. Het Servicecentrum heeft als doel de opdrachtgevers en daarmee ook de inwoners in de MER-regio professioneel, efficiënt en nabij van dienst te zijn, tegen minder kosten. In 2013 is de eerste afdeling - de MER Omgevingsdienst (verder: MER-OD) - van start gegaan. De MER-OD is het antwoord van Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen op de landelijke kwaliteitseisen op het gebied van het omgevingsrecht. Uitgangspunt bij de uitvoering van de VTH taken zijn de 3K's: Kwaliteit, Klantgerichtheid en Kostenreductie. Daarbij zet de MER-OD vooral in op het continu verbeteren van de kwaliteit van haar processen en producten, het leggen van verbindingen met de drie opdrachtgevers en het organiseren van bestuurlijke nabijheid.

Dienstverlening

Specialisten dienstverlening verzorgen de klantcontacten voor alle kanalen: schriftelijk, telefonisch, elektronisch en persoonlijk. Hiervoor hanteren wij de afgesproken normen: 24 uur voor makkelijke vragen, 2 werkdagen voor specialistische vragen en 5 werkdagen voor complexe vragen. Voortdurend wordt aan de verdere verbetering van de klantgerichtheid gewerkt. Een belangrijk instrument dat daartoe wordt ingezet, is de NPS: burgers en bedrijven worden gevraagd naar hun waardering van de door de MER-OD geboden klantgerichtheid. In 2021 wordt doorgegaan met het professionaliseren van de dienstverlening. Zo worden initiatieven ontwikkeld vanuit de MER-brede projectgroep dienstverlening (optimalisering samenwerking gemeenten en Servicecentrum dn daar waar mogelijk harmonisatie in het gebruik van de diverse klantkanalen). In 2021 wordt tevens een vervolg gegeven aan het project. Faciliteren: het ontwikkelen van instrumenten om de klant (burger en bedrijf) beter voor te bereiden op en mee te nemen in en te begeleiden in de steeds complexer wordende vergunningprocedures en invulling te geven aan de uitdagingen van de nieuwe Omgevingswet.

UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021



WABO

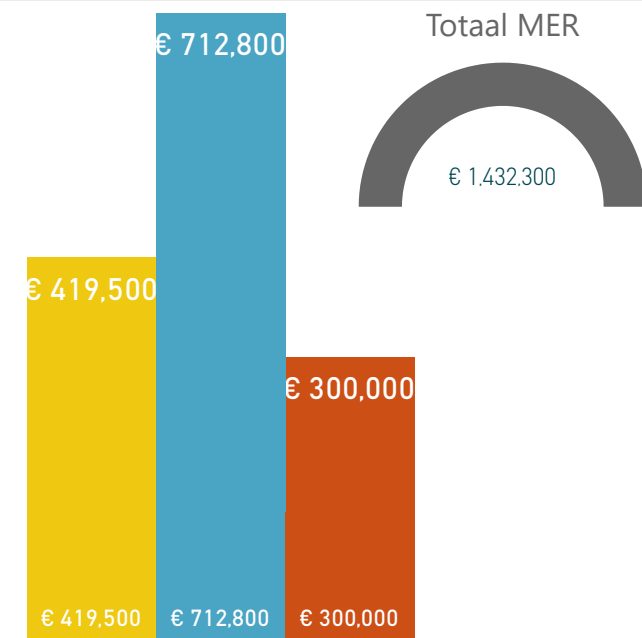
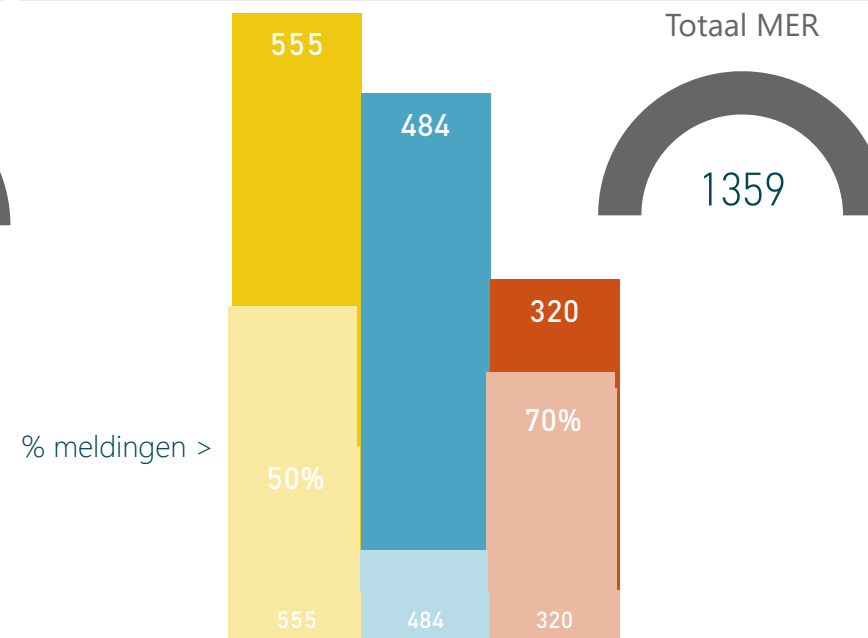
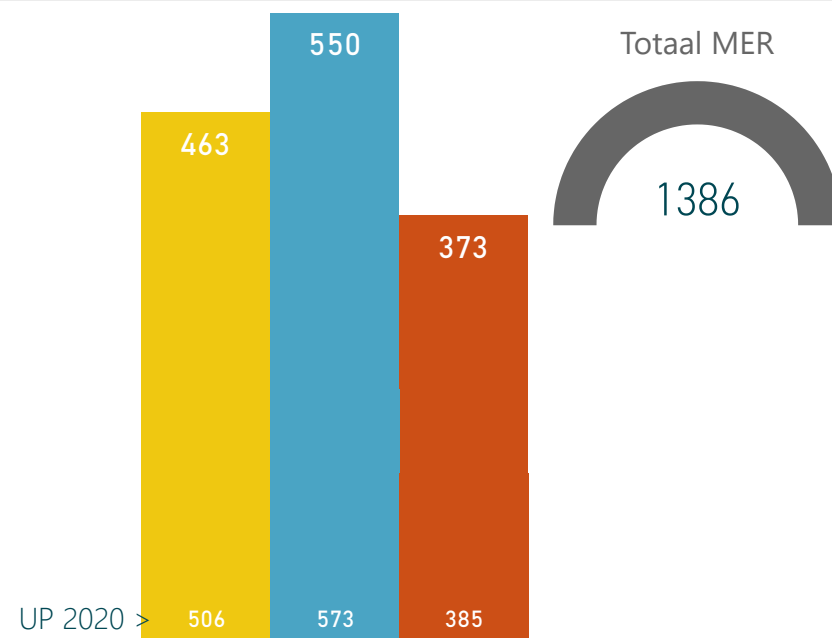
De MER-OD verleent vergunningen klantgericht en integraal voor activiteiten op het gebied van o.a. bouwen, ruimtelijke ordening, milieu, aanleg, uitweg/inrit, monumenten, kappen en brandveilig gebruik. De bouwsector heeft – na de sterke groei in 2018 en 2019 – in 2020 een pas op de plaats gemaakt. Er was geen sprake van een nieuwe toename van het aantal bouwplannen in het MER-gebied. Wel een zichtbare verschuiving naar meer omvang/complexiteit van de bouwplannen. Mooie indicator hiervoor zijn de enorme legesinkomsten over 2020. Deze complexiteit heeft niet alleen zijn weerslag op de vergunningverleners, maar ook op de specialisten die betrokken zijn bij de planbehandelingen (geluid, bodem, groen, externe veiligheid, constructie, cultuurhistorie, energie). De verwachting bestaat dat deze trend zich in 2021 bestendigt. Gelijkblijvende aantallen (in dit UP een fractie naar beneden bijgesteld), maar een verschuiving naar meer complexiteit waardoor per saldo de (verwachte) benodigde capaciteit gelijk blijft. De verwachting is overigens dat de legesinkomsten wel wat lager zullen liggen dan in 2020.

APV

Het betreft hier de afhandeling van vergunningen en meldingen op grond van de APV (evenementen, reclame, exploitatie, sluitingsuur, venten, stoken, kledinginzameling, etc.) en enkele bijzondere wetten (bijv. Wegenverkeerswet, Drank- en Horecawet). In 2020 is het aantal af te handelen aanvragen en meldingen enorm gekelderd als gevolg van de Corona-crisis. Voor 2021 is hier nauwelijks een pijl op te trekken. Mogelijk houdt de crisis langer aan, blijft de horeca langer dicht en worden er niet of nauwelijks activiteiten georganiseerd in 2021, maar het is evengoed mogelijk dat er vanaf het voorjaar weer veel meer mag en er een enorme piek van aanvragen voor evenementen ontstaat. Vanwege deze onvoorspelbaarheid wordt voor dit vakgebied de raming van 2020 aangehouden.

Leges

De legesinkomsten zijn in 2020 door het plafond geschoten. Een legesrecord voor zover is na te gaan: vóór over de 2 miljoen euro-grens (MER-breed). Deze enorm hoge legesinkomsten zijn niet zozeer het gevolg van meer bouwplannen dan geraamd, maar van de omvang en complexiteit van die bouwplannen. Immers, hoe groter het bouwplan, hoe hoger het in rekening te brengen legesbedrag. Verwacht wordt dat het aantal omgevingsvergunningen in 2021 eenzelfde beeld gaat geven als in 2020: geen verdere toename dus, mogelijk zelfs een lichte daling, maar wel met een vergelijkbare omvang/complexiteit. De verwachte legesinkomsten, die door de gemeenten worden ontvangen, zijn dan ook op die verwachting gebaseerd, met die kanttekening dat het record van 2020 moeilijk te evenaren zal zijn.



UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

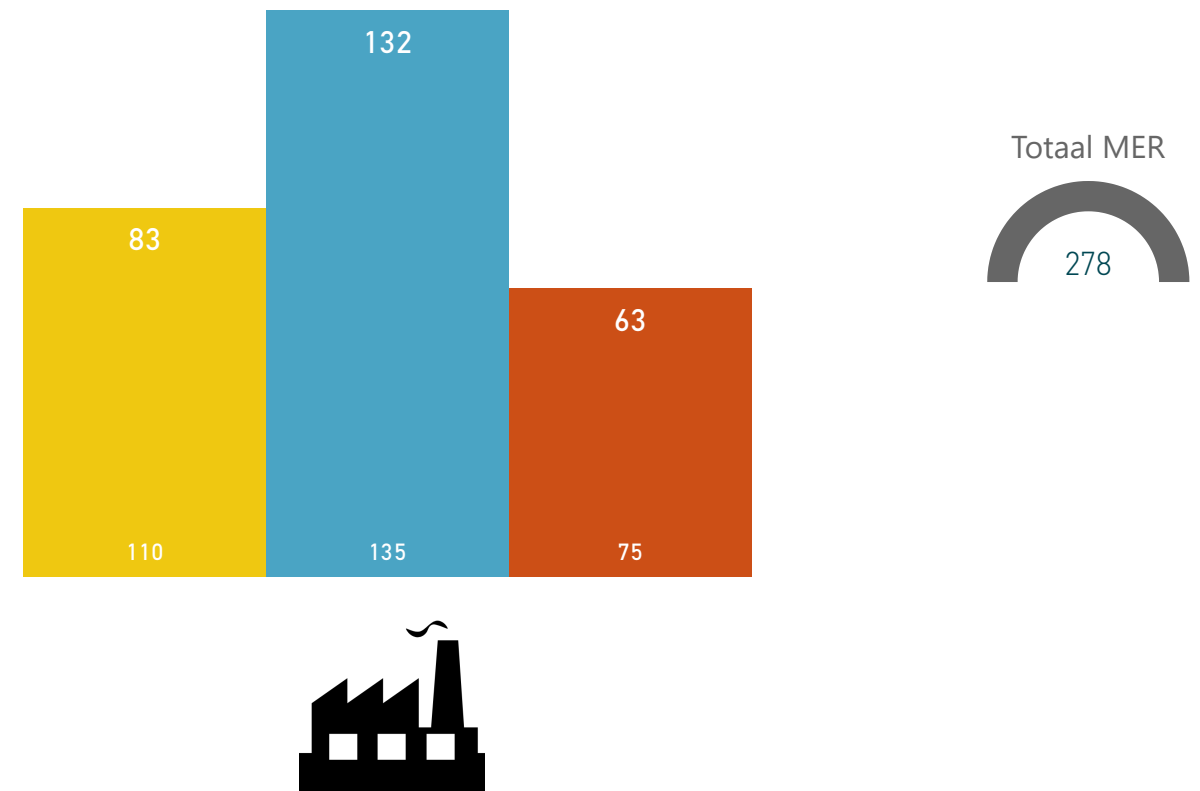
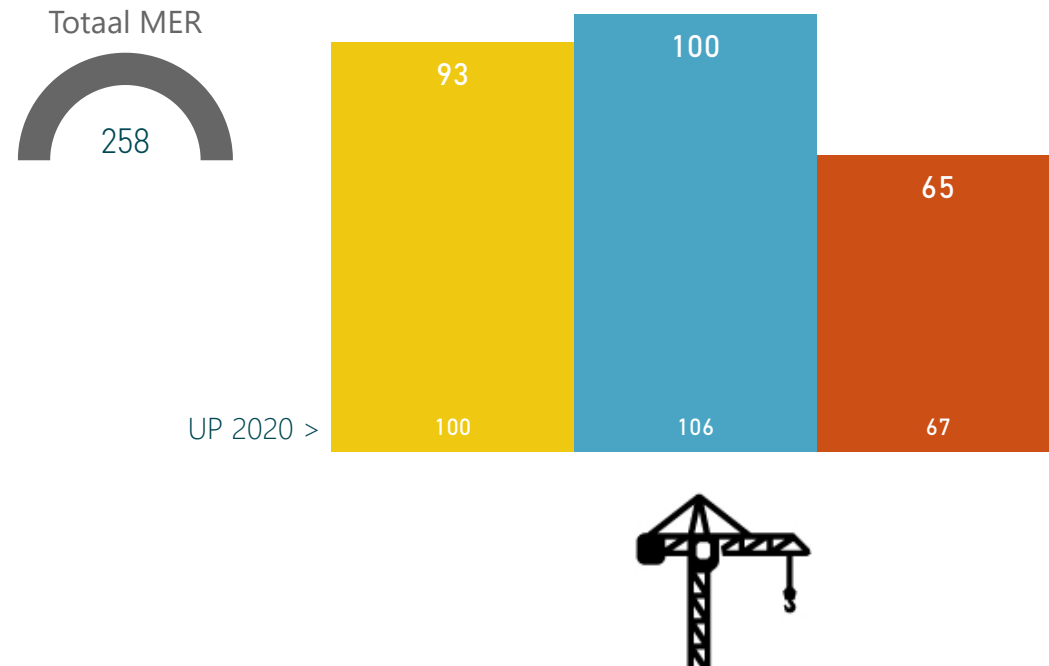
2021

Bouwcontroles

Nadat de omgevingsvergunning bouwen is verleend en de initiatiefnemer is begonnen met bouwen, wordt toezicht gehouden op de bouwactiviteiten. Toezicht vindt plaats bij de bouwwerken met hoge risico's op het gebied van constructieve veiligheid en brandveiligheid (grote bedrijfspanden, gebouwen met een intensieve gebruiksfunctie, woningen). Bouwwerken met lage risico's (kleine particuliere verbouwingen zoals aanbouwen, garages, overkappingen en dakkapellen, etc) worden niet gecontroleerd. Hoe groot het aantal nieuwbouwplannen in 2021 zal zijn, is – door de Coronacrisis en de effecten daarvan op de economie – heel moeilijk aan te geven, maar een lichte daling ligt wel voor de hand. Het bouwtoezicht is 1-op-1 afhankelijk van die verwachte aantallen te vergunnen bouwplannen, om die reden wordt voor 2021 ook het aantal geraamde bouwcontroles wat naar beneden bijgesteld.

Bedrijven controles (milieu)

Jaarlijks wordt door de MER-OD in samenwerking met de RUD een programma samengesteld van integrale bedrijfscontroles (accent op milieuregelgeving). Ook voor 2021 is dit controleprogramma opgesteld. De te controleren bedrijven worden bepaald op grond van het uitvoeren van een risicoanalyse. De bedrijven worden gecontroleerd op de voor die branche specifieke regelgeving. In de hele regio Limburg Noord worden tijdens die controles dezelfde toezichtprotocollen gebruikt, maw: er wordt op eenzelfde wijze toezicht uitgevoerd binnen de regio. Dit heet *level playing field* en is één van de doelstellingen van de RUD-samenwerking. Nieuw is dat de gemeenten – in ons geval opgedragen aan de MER-OD – per 1-1-2021 ook verantwoordelijk worden voor het reguliere toezicht op de VVGB-bedrijven. Dit toezicht was tot en met 2020 georganiseerd bij de inmiddels opgeheven Uitvoeringseenheid Roermond.



UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021

Controles brandveilig gebruik

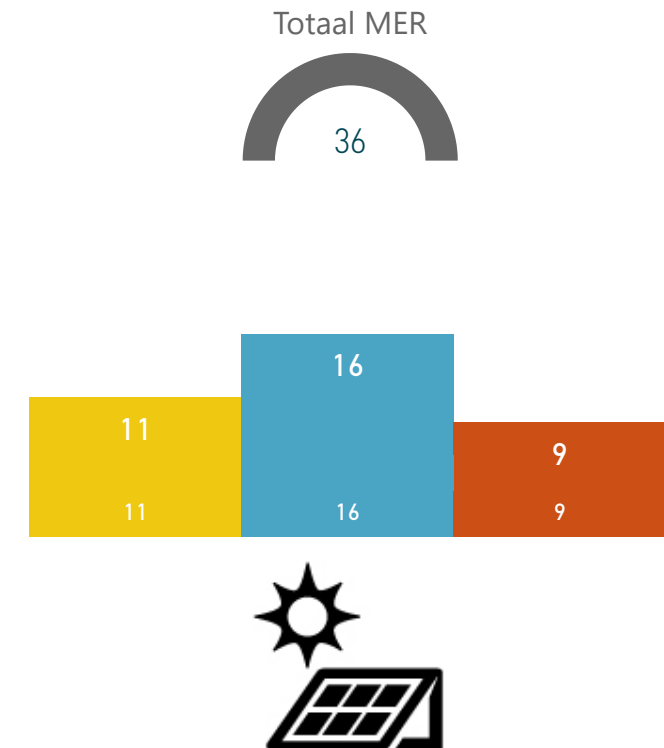
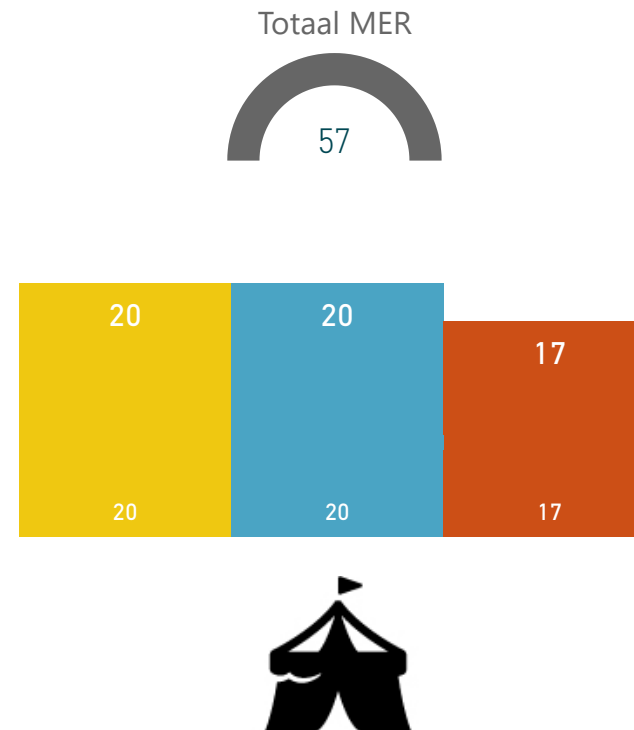
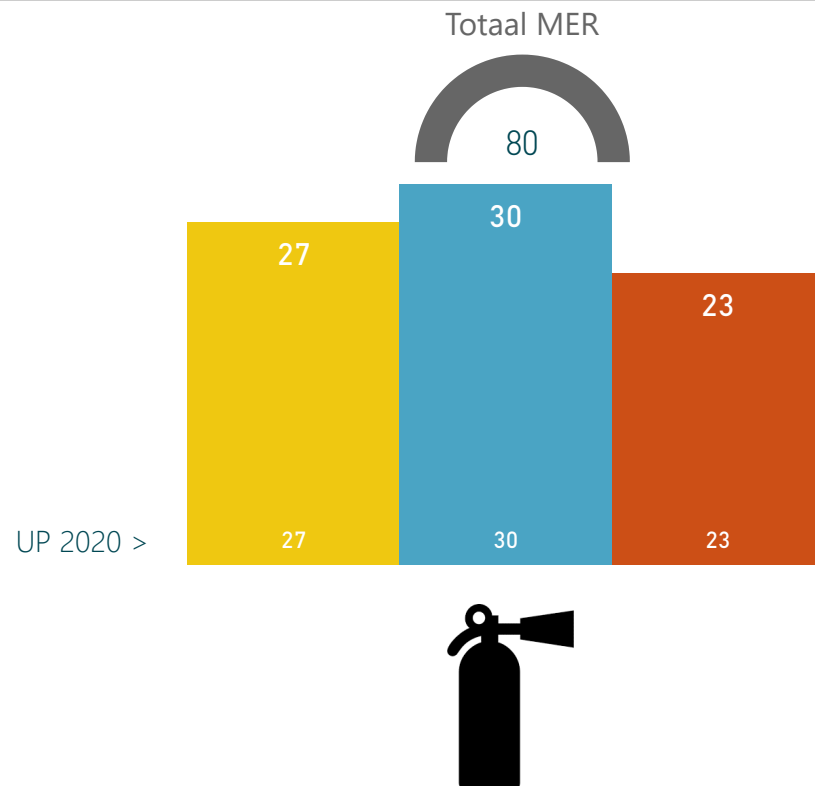
Door de specialisten brandpreventie wordt jaarlijks een aantal bedrijven/instellingen integraal gecontroleerd, met het accent op brandveiligheid. Het betreft hier bedrijven en instellingen die een verhoogd risico op het gebied van brandveiligheid hebben, merendeels gebouwen waarin een zorg- of onderwijsfunctie is gehuisvest. Voor 2021 zal er een alternatief controleprogramma worden samengesteld. Vanwege de zeker nog tot Q2 2021 aanhoudende Corona-crisis is het uitvoeren van controles bij zorg- en onderwijsinstellingen of horecabedrijven niet of zeer beperkt mogelijk.

Evenementencontroles

In 2021 wordt ook weer een aantal evenementen gecontroleerd. De MER-OD zal tijdens de controles vooral letten op de veiligheidsaspecten rondom evenementen. Er wordt vooral gecontroleerd bij de (wat grotere, risicovollere) B-evenementen, maar ook zullen er enkele kleinere A-evenementen worden bezocht. Of de evenementen en daarmee de geplande controles doorgang vinden, hangt uiteraard af van de ontwikkelingen rondom de Corona-bestrijding.

Energiebesparingscontroles

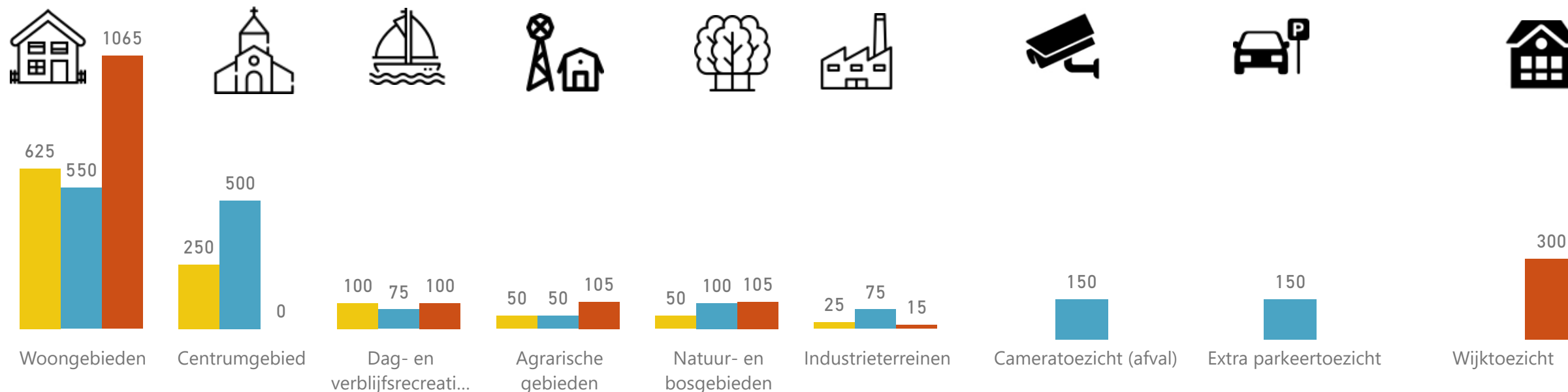
De energietransitie is in volle gang. Ook in het bedrijfsleven valt veel energiewinst te behalen. Door het uitvoeren van deze (energiebesparings)controles worden bedrijven geattendeerd op de mogelijkheden om binnen hun bedrijf energiebesparing en daarnaast vaak ook nog kostenbesparing te realiseren. De controles worden uitgevoerd door de energiespecialisten van de MER-OD. Zij wijzen het bedrijf op de – soms heel eenvoudig uit te voeren – energiebesparende maatregelen. Naast het uitvoeren van deze 'reguliere' energiecontroles zijn er binnen de MER-OD ook adviseurs beschikbaar voor de ondersteuning van de gemeenten bij de uitvoering van de beleidsmatige werkzaamheden in de energietransitie.



UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

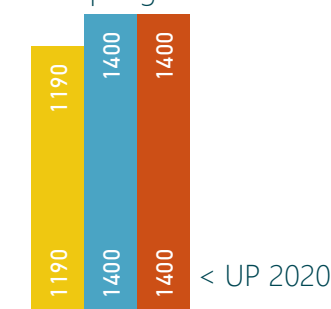
2021



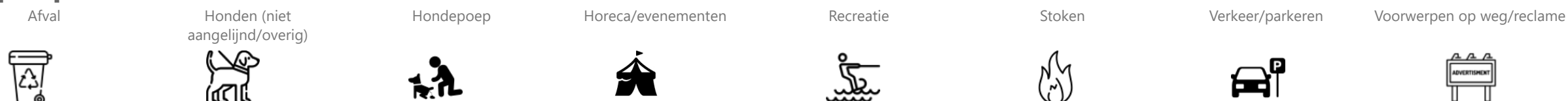
Gebiedsgericht toezicht

In 2015 is een start gemaakt met gebiedsgericht toezicht. Dit betekent dat toezichthouders/ BOA's meer en goed zichtbaar aanwezig zijn in aangewezen gebieden. Dit om toezicht uit te oefenen en waar nodig handhavend op te treden op basis van bestuurlijk bepaalde speerpunten. Bij elk gebiedsicoontje is het aantal uren (per jaar) aangegeven dat de toezichthouders/BOA's in het betreffende gebied aanwezig zijn. De afgelopen jaren is gebleken dat de centrum- en woongebieden meer uren vragen (agv klachten) dan aanvankelijk geraamd. Ook in 2021 zijn voor die gebieden dan ook – net als de afgelopen jaren – wederom meer uren gereserveerd. De gemeenten Echt-Susteren en Roerdalen hebben ook voor 2021 elk 300 uur extra boa-toezicht gevraagd aan de MER-OD. Dit extra toezicht wordt in Echt-Susteren vooral ingezet voor controle op afvalparkjes en parkeren, in Roerdalen worden de uren vooral ingezet voor extra patrouilles en daarmee het meer zichtbaar en aanspreekbaar zijn van de boa in de woonwijken, nabij scholen, etc..De gemeente Maasgouw heeft voor 2021 wederom 90 uur extra boa-toezicht gewenst in verband met intensiever toezicht op de uitvoering van het hondenbeleid.

Totaal aantal uren gebiedsgericht toezicht per gemeente



Speerpunten

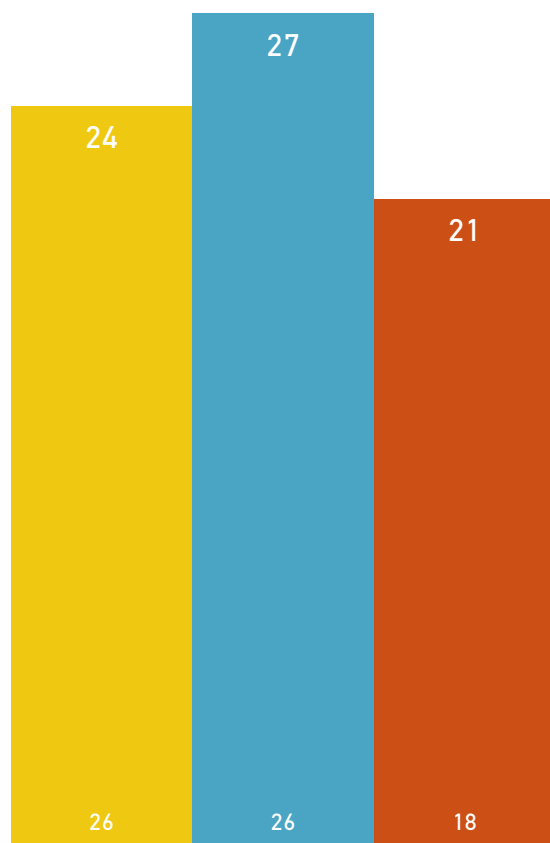


UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021

Totaal MER

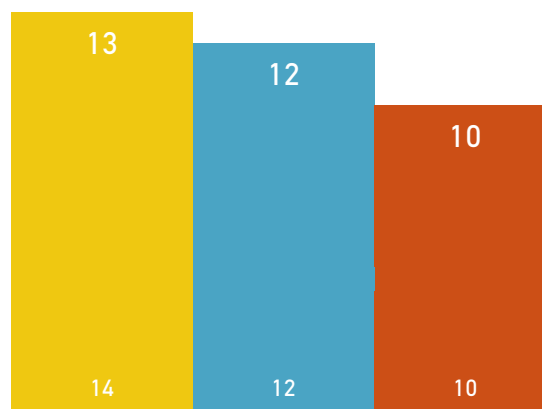


Bezwaar

Juridisch: bezwaar en beroep

Burgers en bedrijven die het niet eens zijn met besluiten kunnen bezwaar en beroep instellen. Ook bij bezwaar-en beroepsprocedures worden de mogelijkheden verkend van (pre-)mediation. De in 2020 ingekomen aantallen bezwaren en beroepen lagen ongeveer op het niveau van de ramingen. Per gemeente zijn wel wat kleine verschillen aan de orde, maar dat is niet vreemd en sterk afhankelijk van de op dat moment opspelende juridische (buren)kwesties. Jaarlijkse fluctuaties in aantallen zijn bij deze juridische werkzaamheden de enige constante. Met enkele kleine aanpassingen in de raming komt de benodigde capaciteit voor 2021 uit op het gelijke niveau als 2020.

Totaal MER



Beroep/hoger beroep

Totaal MER



Voorlopige voorziening

UP 2020 >

UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021



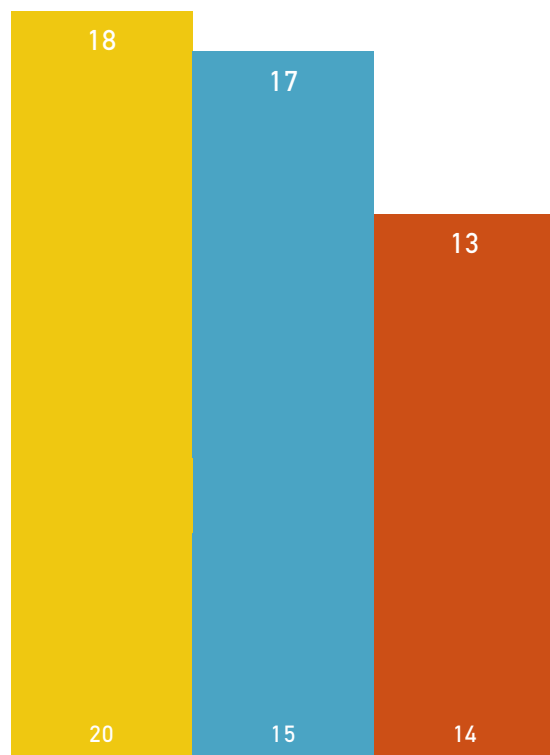
Juridisch: handhaving

Handhavingsbesluiten worden genomen als een verzoek om de overtreding op te heffen niet tot het gewenste resultaat leidt. De meest voorkomende handhavingsbesluiten zijn last onder dwangsom en last onder bestuursdwang (waaronder de bouwstoplegging). Het aantal handhavingsbesluiten bleek in 2020 wat lager dan geraamd – mogelijk als gevolg van de Corona-crisis – en de verwachting voor 2021 is dienovereenkomstig iets naar beneden bijgesteld. De inspanningen op het gebied van (pre-)mediation en buurtbemiddeling werpen af en toe vruchten af, maar moeten anderzijds niet worden overschat. Deresultaten blijven vooralsnog achter bij de verwachting, de tijdsinvestering is relatief hoog. Ook zijn de geraamde WOB-verzoeken in beeld gebracht, deze hebben vaak betrekking op handhavingszaken. Bij het aantal WOB-verzoeken is inmiddels – na een stijgende trend in de afgelopen jaren – sprake van een lichte daling, die ook verwerkt is in het UP2021.

Totaal MER

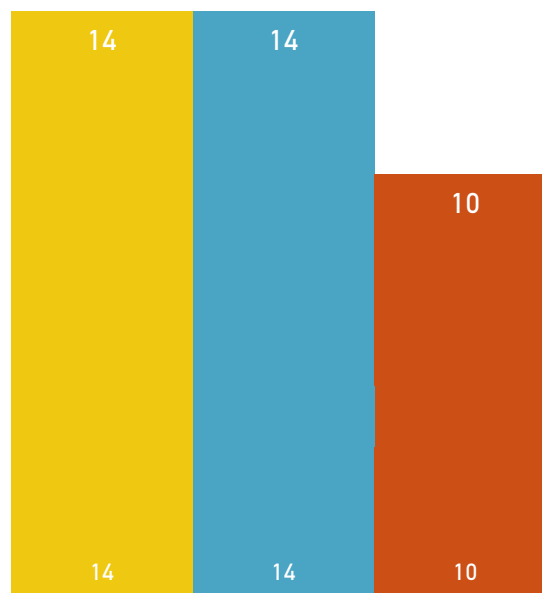


UP 2020 >



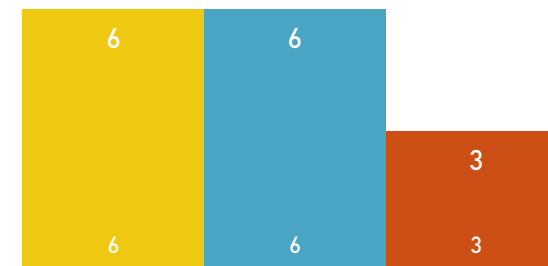
Handhavingsbesluiten

Totaal MER



Handhavingsverzoeken

Totaal MER



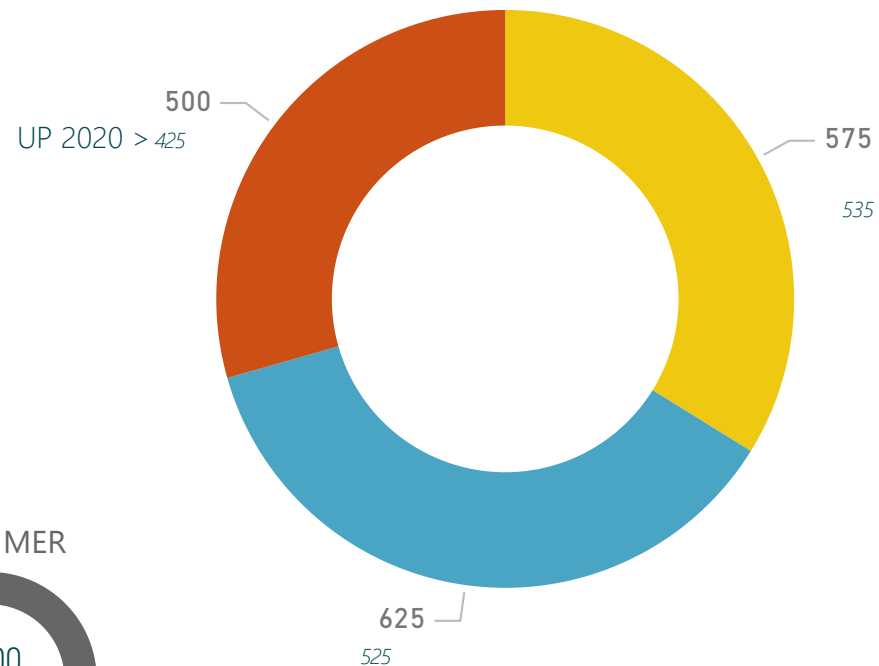
WOB-verzoeken

UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021

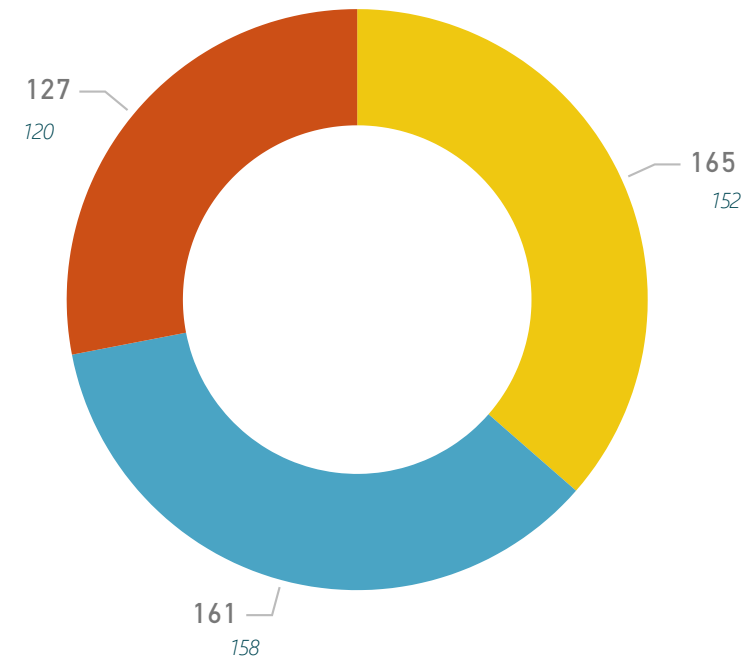
Meldingen BOA (openbare ruimte)



Meldingen

Was in 2019 – zeker in Echt-Susteren en Roerdalen – nog sprake van een stagnatie van het aantal klachten/meldingen dat door de MER-OD wordt afgehandeld, in 2020 is dat aantal wederom sterk toegenomen. Dat geldt voor alle MER-gemeenten. Het is lastig om een analyse te maken van de oorzaken voor deze toename. Door de openstelling van steeds meer kanalen voor de burgers van de MER-gemeenten is de drempel om een melding in te dienen lager geworden. Ook lijkt sprake van afnemende tolerantie in de samenleving waardoor geschillen met (bijvoorbeeld) burens steeds vaker via de weg van de gemeente worden aangekaart. Daarnaast zijn ongetwijfeld effecten van de Corona-pandemie aan de orde (er zijn meer mensen thuis, met meer onderlinge burennirraties tot gevolg). De hierboven gesignaleerde toename is zowel aan de orde bij de zogenoemde objectgerichte klachten (illegaal bouwen, illegale bedrijfsactiviteiten of brandveiligheid) als bij de gebiedsgerichte klachten (boa-klachten zoals hondenpoep, afval, stoken, dierenoverlast, verkeer/parkeren, overlast hangjongeren, etc.). De raming 2021 is om deze redenen naar boven bijgesteld.

Meldingen objectgericht (bouwen, milieu en brandveiligheid)



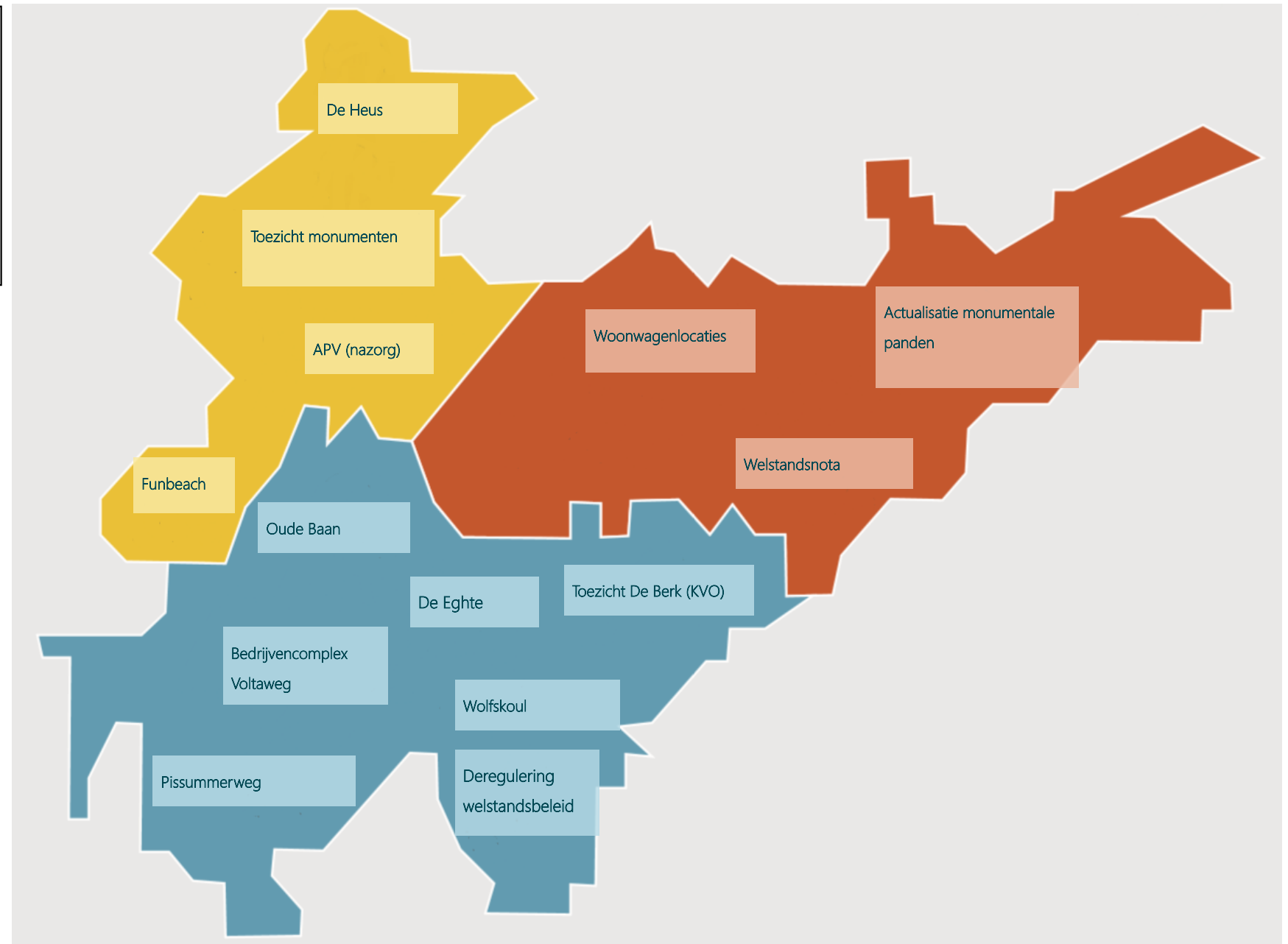
UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021

Projecten

Naast de reguliere taken op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving, worden in 2021 projecten uitgevoerd. Een groot deel van deze projecten wordt MER-breed uitgevoerd, waardoor capaciteit en middelen efficiënt kunnen worden ingezet. Daarnaast zijn er per gemeente lokale projecten. Sommige projecten zijn reeds gestart in 2020 (of zelfs al eerder) en lopen door in 2021 of worden in 2021 afgerond. Ook start in 2021 een aantal nieuwe projecten.



UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

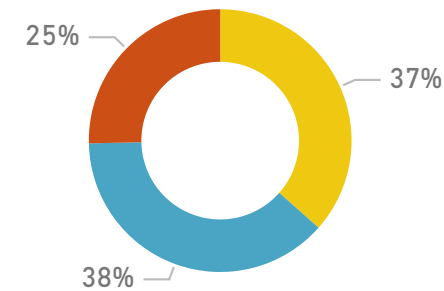
van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021

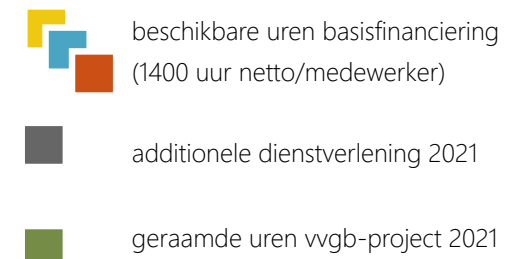
Output/financiering

Door de 3 gemeenten wordt in 2021 meer inzet gevraagd van de MER-Omgevingsdienst en de RUD Limburg Noord dan in 2013/2014 (peiljaar). Voor de berekening van deze geraamde output en de op grond daarvan benodigde financiële middelen is een vergelijking gemaakt van de beschikbare uren op grond van de basisbijdrage van de gemeenten aan de MER-OD aan de ene kant en de totale urenclaim 2021 (regulier werk en projecten) aan de andere kant. Daarbij wordt rekening gehouden met een netto productieve norm per medewerker van 1400 uur.

Onderlinge verhouding geraamde output 2021



Uren 2021



UITVOERINGSPROGRAMMA IN 1 OOGOPSLAG

van de gemeenten voor de MER-OD en RUD Limburg Noord

2021



Dienstverlening in 1 oogopslag

Ontwikkelingen dienstverlening en verbeteracties klantgerichtheid

8000 telefonische klantvragen
4500 digitale klantvragen
1500 klantvragen via post

Meer dan 500 omgevingsvergunningen
Voor meer dan 1200 activiteiten (bouwen, milieu, inrit,
aanleg, uitweg, monument, kappen, slopen, reclame)

Met een gemiddelde
klantwaardering van 7.2



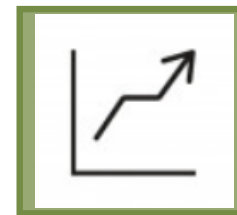
Klant

- Start klantreis
- Telefonische klantvraag
- (Aan)vraag via post
- Email of e-formulier via website
- Afspraak aan balie (vooroverleg)



Kanaalsturing

- Meer digitaal verleiden klant
- Betere ontsluiting websites
- Bereikbaarheid telefonisch kanaal
- Sturing op halen servicenormen
- Stimuleren vooroverleg



Continu verbeteren

- Doorlooptijden verkorten
- Sturing op realisatie servicenormen
- Meer proactief contact met aanvrager
- Integraliteit product versterken
- Heldere taal stimuleren
- Interne audits op kwaliteit proces/documenten
- Meer coaching on-the-job junior medewerkers



NPS

- Continue klanttevredenheidsmeting
- Input kwaliteitsverbetering door klanten
- Verbetersuggesties klant terugbrengen in MER-OD organisatie



Ontwikkelingen

- Omgevingswet (andere houding/gedrag/ faciliteren)
- Wet Kwaliteitsborging bouwen(effecten op rol overheid)
- Doorontwikkeling dienstverlening (MER-brede projectgroep)
- Focus op kwaliteitsverbetering
- Verbeterproject DIV (ontsluiting archiefinfo klanten)
- Squit2020 (nieuwe software werkprocessen)