



omgevingsdienst
HAAGLANDEN

Jaarrapportage 2018

GEMEENTE ZOETERMEER

1 februari 2019, DEFINITIEF

Bezoekadres
Zuid-Hollandplein 1
2596 AW Den Haag
Postadres
Postbus 14060
2501 GB Den Haag
T (070) 21 899 00
E info@odh.nl
I www.odh.nl

0 Inhoudsopgave

0	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding.....	5
2	Toetsing & Vergunningverlening.....	6
2.1	Milieubeheer	6
2.2	Bodemsanering	6
2.3	Milieu en RO.....	6
2.4	Overige taken	7
2.5	Totaalbeeld.....	7
3	Toezicht & Handhaving.....	9
3.1	Inleiding	9
3.2	Planmatige toezicht, preventief en repressief	9
3.3	Overlast	9
3.4	Handhaving	11
3.5	Totaalbeeld.....	11
4	Overige aspecten.....	13
4.1	Kritische Prestatie Indicatoren	13
4.2	Klanttevredenheid	14
Bijlage I.	Raming en realisatie uitgevoerde taken T&V	17
Bijlage II.	Raming en realisatie uitgevoerde taken T&H	19
Bijlage III.	Overzicht handhaving (programma Toezicht & Handhaving).....	21

1 Inleiding

Op 1 januari 2013 hebben de gemeenten in de regio Haaglanden hun wettelijke milieu-uitvoeringstaken bij de Omgevingsdienst Haaglanden (de ODH) ondergebracht met het doel de taakuitvoering te professionaliseren en de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Ook de provincie heeft haar milieutaken voor de regio Haaglanden, als ook andere uitvoeringstaken voor zowel Haaglanden als voor heel Zuid-Holland (geconcentreerd) bij de ODH ondergebracht.

Het werkplan 2018 vormt de basis voor de uitvoering van vergunningverlening¹, toezicht² en handhavingstaken (VTH-taken) door de ODH in 2018 en is opgesteld door de ODH, op basis van door de gemeenten en provincie opgestelde kaders. Hierbij is de uitvoering door de ODH van vergelijkbare werkzaamheden voor verschillende opdrachtgevers op elkaar afgestemd en geharmoniseerd. De werkzaamheden zijn zoveel mogelijk afgeleid van de PDC³ zoals deze is opgesteld door de omgevingsdiensten in Zuid-Holland en door het bestuur van de ODH is vastgesteld. Op de VTH-taken zijn de kwaliteitscriteria van de Wabo van toepassing⁴ en de kaders die worden gesteld op basis van de wet VTH.

In 2018 werkt de ODH volledig zaakgericht en de uitvoeringstaken worden ondersteund door geautomatiseerde processen om te kunnen voldoen aan de afgesproken rapportageverplichtingen. In de voortgangsrapportages (juni en september) en het jaarrapport wordt gerapporteerd over daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden. De besteding is mede afhankelijk van een aantal externe factoren, waaronder het aantal daadwerkelijk ontvangen aanvragen en meldingen en het aantal geconstateerde handelingen waarop moest worden toegezien of moest worden gehandhaafd.

Financiering van de taakuitvoering door de ODH vindt in 2018 plaats op basis van output, dat wil zeggen aan de hand van de per opdrachtgever te leveren producten en diensten. De deelnemersbijdrage is op basis van voorcalculatie vastgesteld. Verantwoording vindt conform de bestuurlijke afspraak niet plaats op basis van nacalculatie. De verantwoording van de budgetbesteding (kosten) maakt geen onderdeel uit van deze rapportage. Financiële verantwoording vindt plaats in de lijn van de GR ODH. Over het werkplan wordt ambtelijk gerapporteerd indien de daadwerkelijke kentallen (in uren) significant afwijken van de kentallen (in uren) die voor de begroting zijn gebruikt. Deze afwijkingen zouden indien ook sprake is van een effect op de totale deelnemersbijdrage in de VJN of NJN terug kunnen komen.

Voorliggend document is een beknopte rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden in het jaar 2018 voor de beide programma's "Toetsing & Vergunningverlening" en "Toezicht & Handhaving". De kwantitatieve verantwoording (aantallen) vindt plaats op basis van de registratie van werkzaamheden in het zaakstelsel. Deze aantallen zijn opgenomen in de bijlage(n) van dit document.

Samenvattend beeld 2018

Het jaar 2018 is qua taakuitvoering voor de gemeente Zoetermeer een druk jaar. Het totaal aantal uitgevoerde zaken binnen het programma T&V ligt ruim boven de werkplanraming. Daarbij moet worden opgemerkt dat de taakuitvoering voor het programma T&V vrijwel geheel vraagvolgend is, waarbij de vraag in komende jaren kan afwijken van de situatie in 2018. Het totaal aantal uitgevoerde zaken binnen het programma T&H ligt rond de werkplanraming.

¹ Onder "vergunningverlening" wordt tevens begrepen de taken op het gebied van toetsing en advisering

² Onder "toezicht" wordt tevens begrepen het behandelen van overlastmeldingen

³ Producten- en Diensten Catalogus Omgevingsdiensten Zuid-Holland, versie 1.0 d.d. 9 september 2013

⁴ Voor de taakuitvoering van de ODH worden de Kwaliteitscriteria 2.1 gehanteerd.

2 Toetsing & Vergunningverlening

2.1 Milieubeheer

Legalisering van een activiteit vindt plaats door het verlenen een vergunning of het doen en accepteren van een melding. Met een vergunning voor de activiteiten van een bedrijf worden de milieubelasting, hinder en risico's als gevolg van de bedrijfsactiviteit beperkt tot een acceptabel niveau en de basis gecreëerd voor controle en beheersing door middel van toezicht en handhaving. Sinds de inwerkingtreding van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht op 1 oktober 2010 en het Besluit algemene regels inrichtingen milieubeheer ("Activiteitenbesluit") vallen steeds minder bedrijven onder de vergunningplicht. Deze bedrijven dienen zich te melden en te voldoen aan de algemene regels van het Activiteitenbesluit.

Het totaal aantal Wm-zaken over heel 2018 was hoger dan was geprognoseerd. Zo lag het aantal behandelde vergunningaanvragen onder de werkplanraming, maar het aantal milieumeldingen, toetsen, adviezen en maatwerkbesluiten lag boven de werkplanraming.

2.2 Bodemsanering

Binnen de regio Haaglanden is de provincie het bevoegde gezag voor de Wet Bodembescherming. Binnen de bevoegdheid van Zoetermeer valt primair het beoordelen van bodemsaneringsplannen, BUS-meldingen, evaluatierapporten, nazorgplannen en monitoringsplannen voor zover het geen Wbb-locaties betreft. De taken worden uitgevoerd voor initiatieven vanuit het bedrijfsleven, de particuliere sector en de overheid. De taakuitvoering is daarmee vraagvolgend.

Het aantal behandelde meldingen en adviezen op het aspect bodem lag onder de werkplanraming maar het aantal toetsen lag over heel 2018 beduidend hoger dan de geraamde aantallen. Ook het aantal meldingen besluit lozen buiten inrichtingen (Blbi) was hoger dan de werkplanraming.

Voorts worden door ODH bodemkwaliteitsdata in het Bodeminformatiesysteem actueel gehouden en beheerd. Daartoe wordt de informatie uit bodemonderzoeken en bodemsaneringsrapporten in het bodemdatasysteem verwerkt. De capaciteitsinzet voor het bijhouden van het bodeminformatiesysteem vormt een geïntegreerd onderdeel van de activiteiten die plaatsvinden onder de noemer "informatie ontsluiting".

2.3 Milieu en RO

De gemeente Zoetermeer voert zelf de taken uit op het vlak van geluid, lucht en EV. Alleen wanneer dergelijke activiteiten direct betrekking hebben op de bedrijven die qua taakuitvoering bij de ODH zijn belegd, worden deze taken door de ODH uitgevoerd. Het gaat dan om het beoordelen van die aspecten in relatie tot de bedrijvigheid (Wm), maar ook in relatie met hun omgeving (bijvoorbeeld in relatie tot bestemmingsplannen). Ook adviseert de ODH over geluidsaspecten rond evenementen en festiviteiten. Op verzoek van Zoetermeer (o.a. afdeling SO) worden door de ODH tevens toetsen uitgevoerd op de milieu aspecten die direct verband houden met RO-vraagstukken.

Het aantal in 2018 behandelde toetsingen en adviezen op de aspecten geluid lucht en/of EV ligt zeer ruim boven de werkplanraming. Belangrijkste oorzaak is het op verzoek van de gemeente Zoetermeer toetsen of adviseren over evenementen en/of festiviteiten.

2.4 Overige taken

In het werkplan 2018 is tijd ingeruimd voor een aantal “overige taken” waaronder ondersteuning van bestuur, beleidsafdelingen, bouwtoezicht, participatie in netwerken en/of externe overleggen, inbreng in crisisorganisatie, bezwaar en beroep e.d. De inzet op deze taken is vooraf voorzien van een urenbudget. Realisatie vindt plaats op basis van gebleken behoefte.

De inzet op de “overige taken” waaronder ondersteuning van bestuur, beleidsafdelingen, inbreng in crisisorganisatie, bezwaar en beroep, relatiebeheer, planning en control e.d. is ruim lager dan vooraf was geraamd. De inzet naar aanleiding van verzoeken voor dossierinzage en dossierinformatie is echter beduidend hoger dan de werkplanraming.

2.5 Totaalbeeld

Over heel 2018 zijn er voor Zoetermeer binnen het programma T&V beduidend meer zaken behandeld dan de werkplanraming. Dat is in belangrijke mate het gevolg van aanvullende afspraken om geluidaspecten rond evenementen en festiviteiten voor de gemeente te beoordelen. Omdat het gaat om producten met een beperkte omvang leidt dit niet direct tot een capaciteitsknelpunt.

Er waren geen dossiers die meer dan normale aandacht behoefden.

3 Toezicht & Handhaving

3.1 Inleiding

De Omgevingsdienst Haaglanden (ODH) controleert of bedrijven binnen de regio zich houden aan de (milieu-)wet- en regelgeving. Daarbij is het toezicht risico gestuurd en m.b.v. de door Zoetermeer meegegeven prioritering, uitgevoerd. Houden bedrijven zich niet aan de regels dan wordt hiertegen bestuursrechtelijk en/of strafrechtelijk opgetreden conform de sanctiestrategie handhavend.

In de rapportage staan de realisatiecijfers van de gesloten zaken. Naast deze gesloten zaken is er onderhanden werk verricht, dat niet in deze rapportage toont maar in de volgende rapportage wordt meegeteld als de zaak gesloten is.

3.2 Planmatige toezicht, preventief en repressief

Fysieke controles zijn ingezet om te controleren en te beoordelen of voorgeschreven technische en organisatorische voorzieningen of maatregelen ook daadwerkelijk aanwezig waren en/of werd voldaan aan een gestelde norm. Alle inrichtingen met een hoge en middelhoge milieurelevantie zijn gecontroleerd door toezichthouders van de ODH. De controles bestonden uit periodieke-, administratieve-, her-, integrale- en incidentele controles naar aanleiding van overlastmeldingen.

In 2017 zijn 12 inventarisaties niet uitgevoerd en is afgesproken dat deze alsnog in 2018 zouden worden uitgevoerd. In 2018 zijn 4 extra inventarisaties uitgevoerd. Het (Wm) planmatig toezicht (cat. 2 t/m 4 integrale controles) is ruim uitgevoerd conform de planning. 107 controles gepland en 118 controles uitgevoerd.

In totaal zijn 64 themacontroles uitgevoerd op verschillende onderwerpen. Het betreft themacontroles op het gebied van afvalbeheer, afvalwater, afvalstoffen, limiter (geluidsbegrenzer in de horeca), duurzaamheid, grondverzet, mest, opslag stoffen en stookinstallaties. Het naleefgedrag van de gekozen thema-inrichtingen in Zoetermeer is net als in 2017 hoger dan werd verwacht. Dit resulteert in een lager dan ingepland aantal hercontroles op de thema's. Daarbij moet worden opgemerkt dat 1^e controles eind dit jaar pas een hercontrole in het volgende jaar kunnen hebben. De hercontroles van de integrale controles lopen conform de raming. Het aantal sanctiecontroles is iets hoger dan geraamd.

Bij aanvang van de ODH begon Zoetermeer met 12 vuurwerkverkooppunten. Deze zijn in de loop der jaren afgebouwd naar 9. Voor 2018 zijn abusievelijk de oorspronkelijke 12 in de planning opgenomen en zijn derhalve 36 controlemomenten in de planning gezet. In 2018 zijn alle 9 vuurwerkverkooppunten/opslagen gecontroleerd. In januari, oktober en december tijdens de verkoopdagen (28-29-30dec) zijn 7 verkooppunten en 2 vuurwerk opslagen gecontroleerd op naleving van de regelgeving. Tijdens deze controles is er bij 1 verkooppunt een last onder dwangsom opgelegd. Reden hiervoor was dat er geen gangpad van 75 cm aanwezig was. Hiervoor was reeds eerder een waarschuwing voor afgegeven. Het vuurwerk was tevens buiten de sprinkler installatie opgesteld.

De gemeente Zoetermeer heeft vooral in het laatste kwartaal van 2018 extra inzet gevraagd aan de ODH ten einde een bijdrage te leveren aan het terugdringen van het fenomeen ondermijning.

3.3 Bodem toezicht

De ODH is afhankelijk van binnengekomen meldingen zodat die opgepakt kunnen worden. Er is een controle Wbb niet ernstig uitgevoerd, een controle in het kader van herstellplicht Wm en voor een sanering van ondergrondse tanks zijn er twee uitgevoerd. Totaal werd rekening gehouden met 6 controles, maar zijn er 4 uitgevoerd (67%). Daarnaast zijn er 13 controles op toepassing van grond- en bouwstoffen Bbk uitgevoerd, bij een jaarprognose van 12 (109%).

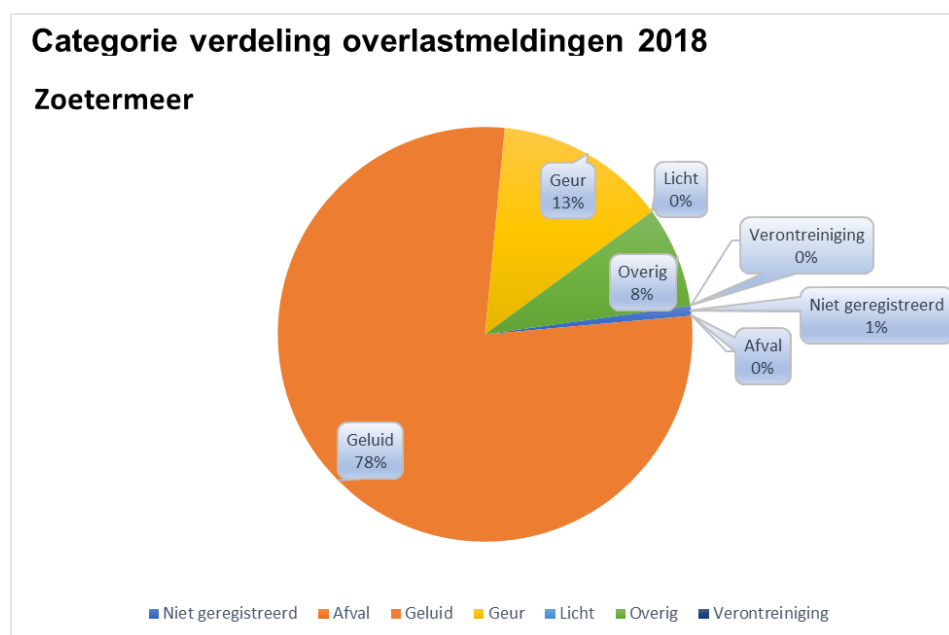
3.4 Overlast

De gemeente Zoetermeer is een geplande stad waar wonen en werken sterk is gescheiden. De productiebedrijven bevinden zich op de diverse bedrijfsterreinen. In de woonwijken zelf zijn de woon-gerelateerde bedrijven te vinden. Zo heeft elke wijk een winkelcentrum met een supermarkt/drogist/bakker/café/restaurant en een wijk/zorg centrum. De overlast is verspreid, maar er zijn enkele grotere en kleinere bedrijven die voor overlast zorgen.

In 2018 zijn er min over meer evenveel overlastmeldingen binnengekomen (127) als gepland (jaarprognose 130). Dit heeft geleid tot 81 aspect controles naar aanleiding van de overlast.

Het aantal afgeronde evenementenonderzoeken bedraagt 7. De afname in aantal is met name te wijten aan het feit dat *Hockey Lovers* niet meer in Zoetermeer plaats vindt.

In 2018 is één ongewoon voorval melding ontvangen en behandeld (toezicht n.a.v. ongewoon voorval). Er zijn geen handhavingsverzoeken bij de ODH ingediend.



Top overlast meldingen bij bedrijven:

Top	Naam	Adres	Meldingen
1	IKC Klimboom	Nesciohove 105 te Zoetermeer	16
2	De Leyens Fitness en Racketcenter	Saloméschouw 154 te Zoetermeer	11
3	Canon Medical System Europe B.V.	Zilverstraat 1 te Zoetermeer	8
4	Basel Auto		5
5	Restaurant Cafetaria "Westhoek"	Bleiswijkseweg 1a te Zoetermeer	4
6	Café Spetters	Oostwaarts 13 te Zoetermeer	4
7	Sense Lounge	Petuniatuin 45 te Zoetermeer	4
8	Het Wapen van Zoetermeer B.V.	Zegwaardseweg 31 te Zoetermeer	4
Totaal			56

3.5 Handhaving

Bestuurlijke en de strafrechtelijke handhaving staan in principe naast elkaar en hebben elk een eigen functie. Er wordt gehandeld conform de sanctiestrategie waarbij de inzet van het instrumentarium afhankelijk is van de ernst van de overtreding in relatie tot het gedrag van de overtreder.

In 2018 is 13 maal een voornemen voor het opleggen van een dwangsom verstuurd ruim minder dan van te voren ingeschat (20). Uiteindelijk heeft dit geleid tot 7 daadwerkelijke dwangsommen. In 7 gevallen is een dwangsom ingevorderd en 10 maal is een eerdere dwangsom ingetrokken. De inzet op de handhaving is daarmee minder dan voorzien

Bij de Omgevingsdienst zijn BOA's (bijzondere opsporingsambtenaar) in dienst. De Boa's voeren zelfstandig of in samenwerking met politie en justitie strafrechtelijke onderzoeken uit op het gebied van de milieuwetgeving. Vanaf 1 januari 2014 wordt de Bestuurlijke Strafbeschikking Milieu (BSB-m) in pilotvorm als handhavingsinstrument ingezet. Binnen Zoetermeer is gedurende 2018 geen Bsbm opgelegd en één proces verbaal (PV) opgemaakt.

3.6 Totaalbeeld

Het aantal uitgevoerde zaken binnen het programma T&H ligt nabij de jaarprognose maar kent wel een aantal intensiveringen (incidenteel toezicht) en extensiveringen (overlast en handhaving).

4 Overige aspecten

4.1 Kritische Prestatie Indicatoren

Monitoring van de taakuitvoering gebeurt aan de hand van een door het bestuur vastgesteld dashboard met indicatoren (KPI). Wat betreft de KPI gerealiseerd werkvolume wordt verwezen naar de bijlagen I en II. De KPI voor het programma T&H (naleefgedrag) is aangegeven in de tabel in bijlage III. Voor het programma T&V betreft het verder een tweetal KPI's, te weten:

1. Tijdigheid
2. Resultaat van bezwaar- en beroepszaken.

Ad 1: Tijdigheid

Een indicator tijdigheid van de taakuitvoering is ODH-breed uitgewerkt voor de procedures waarvoor wettelijk vastgestelde termijnen gelden. Hierbij is onderscheid gemaakt in reguliere en uitgebreide procedures. Voor deze indicator geldt geen vastgestelde norm.

ODH Regulier					
PDC Code	ZaaktypeNaam	Procedure	Aantal	Aantal Tijdig	% Tijdig
R01-2.1	Omgevingsvergunning	Regulier	18	17	94 %
R10.1	Ontbrandingstoestemming vuurwerkbesluit	Regulier	24	23	96 %
R06-12.1	Overige vergunningen	Regulier	7	5	71 %
R10.2	Vuurwerkverkoopvergunning (APV)	Regulier	7	7	100 %
R13.1	Beschikking ernstige bodemverontreiniging	Regulier	15	15	100 %
R13.1	Beschikking op nazorgplan	Regulier	1	0	0 %
R13.1	Beschikking op saneringsplan	Regulier	14	14	100 %
R13.1	Beschikking op saneringsverslag	Regulier	17	17	100 %
R13.1	Beschikking op saneringsverslag BUS	Regulier	108	107	99 %
R19.1	Vergunning Waterwet	Regulier	39	38	97 %
R20.1	Ontheffing grondwaterbeschermingsgebied	Regulier	33	31	94 %
Endtotaal			283	274	97%

ODH Uitgebreid					
PDC Code	ZaaktypeNaam	Procedure	Aantal	Aantal Tijdig	% Tijdig
R01-2.1	Omgevingsvergunning	Uitgebreid	18	12	67 %
R13.1	Beschikking ernstige bodemverontreiniging	Uitgebreid	2	2	100 %
R13.1	Beschikking op saneringsplan	Uitgebreid	7	7	100 %
R16.1	Vergunning Ontgrondingenwet	Uitgebreid	1	1	100 %
Endtotaal			28	22	79%

NB Voor zowel reguliere als uitgebreide procedures zijn de producten voor de natuurbeschermingswet buiten beschouwing gelaten omdat daarvoor in 2018 bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van de ODH aan de orde zijn waardoor tijdig afhandelen onmogelijk was (onder andere sluiting AIRIUS register en juridische issues PAS).

Uit het overzicht blijkt dat de tijdigheid voor reguliere procedures hoger scoort dan die voor de uitgebreide procedures. Er is echter wel sprake van een vertekend beeld door het geringe aantal uitgebreide procedures en het overheersende aandeel omgevingsvergunningen daarin. Voor uitgebreide omgevingsvergunningen geldt dat in een belangrijk aantal gevallen het zorgen dat de aanvraag compleet, volledig en op voldoende niveau is meer tijd vraagt dan binnen de procedure beschikbaar is. De ingediende aanvragen zijn met regelmaat van een onvoldoende niveau. Er vindt dan een afweging plaats of een bedrijf meer tijd krijgt om tot een vergunbare aanvraag te komen of dat ten behoeve van de afronding binnen de behandelingstermijn een weigering of buiten behandeling wordt afgegeven. De tijdigheid van dit product is als gevolg van deze keuzes laag maar helaas wel dominant aanwezig.

Voor de overige producten geldt of geen termijn of een servicetermijn, zoals voor toetsing en advisering als onderdeel van een Wabo procedure. In het zaakstelsel worden de producten per soort geregistreerd (bijvoorbeeld als “toets” of “advies”) zonder een nadere onderscheid op basis van de behandelingstermijnen. Uitgezocht wordt of het haalbaar is om uit alle toets- of advieszaken alleen die zaken te destilleren waarvoor een servicetermijn geldt.

Ad 2: Resultaat van bezwaar- en beroepszaken

Als de bezwaar- en beroepszaken in een overzicht worden geplaatst, dan komt daaruit voor de ODH als geheel (concernniveau) het navolgende overzicht. Er zijn over 2018 geen bezwaar- en beroepszaken in de gemeente Zoetermeer.

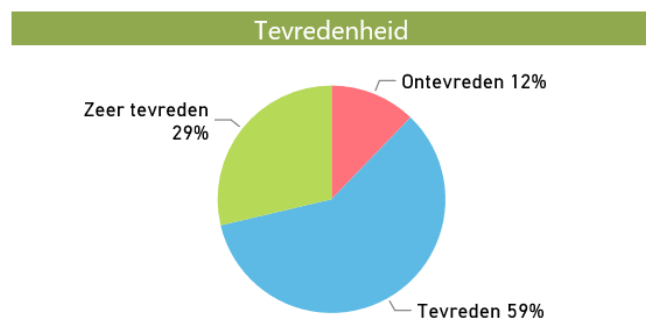
Programma T&V	ODH		
	Bezwaar	Beroep	Hoger Beroep
Ongegrond	19	4	4
Deels gegrond, deels ongegrond			2
Deels niet ontvankelijk/deels ongegrond			
Gegrond		2	
Ingestemd met rechtstreeks beroep			
Niet ontvankelijk	5	6	
Ingetrokken	14	5	
Ingetrokken/afgewezen			
Overgedragen			
Toegekend (vovo)			
Afgewezen (vovo)		1	
Eindtotaal	38	18	6

4.2 Klanttevredenheid

In het jaar 2018 zijn klanttevredenheidsonderzoeken verstuurd. Het responsepercentage bedraagt 29%. Dit betreft zowel bedrijven als particulieren (overlastmelding).

Bedrijven

De doelgroep: bedrijven bestaan uit “aanvragers” van vergunningen en toetsingen en uit bedrijven waarop toezicht wordt uitgeoefend. Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 88% van ondervraagden bedrijven tevreden is, waarvan zelfs 29% zeer tevreden. Van de ondervraagden gaf 12% aan ontevreden te zijn met de dienstverlening. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2017. In de onderstaande figuur is het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek ten aanzien van de ondervraagde bedrijven schematisch weergegeven.

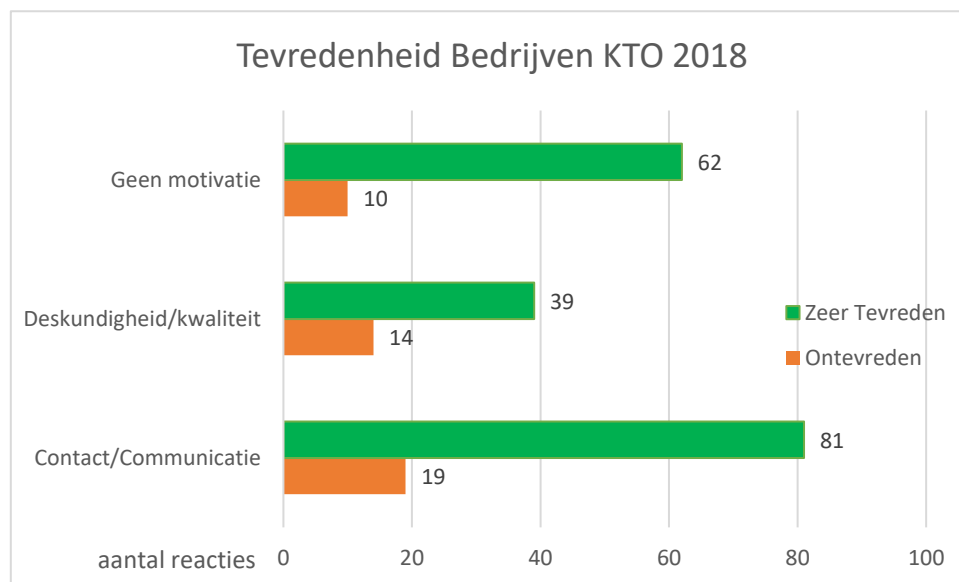


Figuur 1: Resultaat klanttevredenheidsonderzoek 2018 bedrijven

Analyse respons

Als motivatie voor de ontevreden reacties worden onder andere de aspecten tijdigheid, contact communicatie, deskundigheid en kwaliteit genoemd. De zeer tevreden reacties worden veelal veroorzaakt door aspecten oplossings- en resultaatgerichtheid, contact communicatie, deskundigheid en kwaliteit van de medewerker.

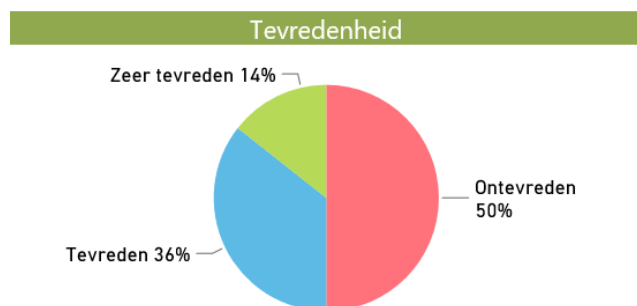
In de onderstaande figuur zijn de oorzaken van de respons zeer tevreden en ontevreden illustratief weergegeven.



Figuur 2: Oorzaken ontevreden en zeer tevreden bedrijven

Burgers

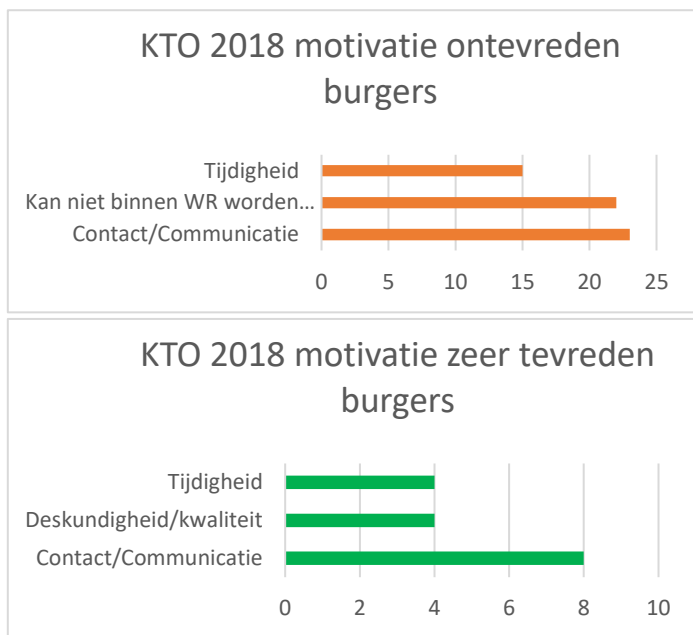
De doelgroep: burgers bestaat uit melders van overlastsituaties veroorzaakt door bedrijven. Dit kunnen bijvoorbeeld klachten zijn over geluid of geur. Uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat 50% van ondervraagde particulieren tevreden is, waarvan zelfs 14% zeer tevreden. Van de ondervraagden gaf 50% aan ontevreden te zijn met de dienstverlening. In de onderstaande figuur is het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek ten aanzien van de ondervraagde particulieren schematisch weergegeven.



Figuur 3: Resultaat klanttevredenheidsonderzoek 2018 burgers

Analyse respons

Als motivatie van de ontevreden reacties worden onder andere de aspecten tijdigheid van het ontvangen van een reactie en contact/communicatie. Ook wordt in een aantal gevallen de ontevreden reactie veroorzaakt doordat in sommige gevallen de ervaren overlast niet door de Omgevingsdienst Haaglanden kan worden opgelost. Enerzijds omdat dit niet binnen de bevoegdheden van de Omgevingsdienst Haaglanden valt. Anderzijds valt ervaren overlast wel binnen de bevoegdheden van de Omgevingsdienst Haaglanden maar blijkt na onderzoek door ODH dat er geen sprake is van overtreding van de milieuwetgeving. In dergelijke gevallen wordt er dus overlast ervaren, maar valt deze binnen het acceptabel geachte van de milieuwet en regelgeving. Ten aanzien van ontevreden reacties als gevolg van het doorsturen van een klacht naar een andere organisatie is reeds een verbetermaatregel ingevoerd. De zeer tevreden reacties worden veelal veroorzaakt door tijdigheid van het ontvangen van een reactie, contact/communicatie en deskundigheid/kwaliteit. In de onderstaande figuur zijn de oorzaken van de respons zeer tevreden en ontevreden zijn illustratief weergegeven.



Figuur 4: Oorzaken ontevreden en zeer tevreden burgers

Bijlage I. Raming en realisatie uitgevoerde taken T&V

Toetsingen & Vergunningverlening Milieu 2018			Zoetermeer			
PDC Code	Taak/Product	Kengetal 2018	Begroting 2018		Realisatie 2018	
		(uur/product)	Aantal	Uren totaal	Aantal	Uren totaal
	<u>Milieu-inrichtingen</u>					
R01.1	Oprichtingsvergunning niet-complex	60	2		1	
R01.1	Oprichtingvergunning complex	125	2			
R01.2	Revisievergunning	200	1		1	
R01.3	Veranderingsvergunning niet-complex	70	2		3	
R01.3	Veranderingsvergunning complex	150				
R01.4	Milieuneutrale veranderingsvergunning	32	3			
R27.1	Omgevingsvergunning BRIKS	32				
	Regie Briks					
R01.6/R01.7	Intrekkingsbesluit Wm	24				
R01.8	Geactualiseerde vergunning	32				
R07.1	Actualisatietoets vergunningen niet-complex	8				
R07.1	Actualisatietoets vergunningen complex	8				
R02.1/R02.2	Omgevingsvergunning beperkte milieutoets (Wm)	32				
R03.1	Behandeling melding activiteitenbesluit	10	50		53	
R09.1/R18.1	Behandeling melding indirecte lozing/Blbi	14	2		5	
R04.1/R04.2	Maatwerkvoorschrift Wm / indirecte lozing	24	2		5	
R05.1	Gelijkwaardigheidsbesluit					
R06.1/R06.2/R06.3	Besluit verplichting Activiteitenbesluit	8				
R28.1	Behandeling sloopmelding	16				
R08.2	Behandeling kennisgeving mobiele puinbreker	8	2		7	
R10.1	Vuurwerktoestemming	32				
R11.1/R11.2	Behandeling vuurwerk melding	16	2			
	Verlening vuurwerkvergunningen	8				
	Bijzondere toestemming laden en lossen vuurwerk	6			2	
R03.1/A01.5	Toetsing en advies Wm	10	20		27	
A03.1	Vooroverleg Wm	40	9		3	
D11.1	Beheer milieu-informatie inrichtingen					
H01.1	Administratieve handhaving Wm	8				
	<u>Bodembescherming en -kwaliteit</u>					
R13.1	Beschikking bodemsanering	20				
R13.1	Behandeling melding wijziging saneringsplan	8				
R14.1	Behandeling BUS-melding	12				
R15.1/R15.2	Behandeling melding Besluit bodemkwaliteit	4	80		65	
T08.1/A01.5	Toetsing bodem	8	40		65	
D03.1	Coördinatie bodemsanering					
A01.5	Advies bodem	6	25		15	
R16.1	Vergunning ontgroning niet-complex	60				
R16.1	Vergunning ontgroning complex	125				
A01.5	Toetsing ontgroning (vrijstelling/advies)	16				
A01.5	Advies ontgroning	60				
R19.1	Vergunning grondwateronttrekking en -opslag	60				
R02.3	Omgevingsvergunning beperkte milieutoets bodemenergie	150	2			
R18.1	Behandeling melding Blbi-bodemenergie	24	2		7	
R04.1/R04.2	Maatwerkvoorschrift Blbi-bodemenergie	24				
A01.5	Advies WKO	12				
A01.5	Toetsing WKO	12				
D11.1	Informatie-ontsluiting Landelijk grondwaterregister					
R20.1	Ontheffing PMV	32				
R20.1	Melding PMV	10				
A01.5	Toetsing PMV Wabo	16				
A01.5	Advies PMV	24				
A03.1	Vooroverleg water/ontgroning/PMV	32				
A03.1	Vooroverleg bodem	12	2		1	
H01.1	Administratieve handhaving Wbb	6				
	Implementatie regelgeving/beleid Bodem					
	Implementatie regelgeving/beleid Ontgroning/(grond)water/PMV					

Toetsingen & Vergunningverlening Milieu 2018

			Zoetermeer			
PDC Code	Taak/Product	Kengetal 2018	Begroting 2018		Realisatie 2018	
		(uur/product)	Aantal	Uren totaal	Aantal	Uren totaal
	<u>Geluid, Lucht, EV</u>					
A01.5	Samengesteld advies geluid, lucht, externe veiligheid	24	3			
A01.5	Samengestelde toets geluid, lucht, externe veiligheid	16	3		1	
A01.5	Enkelvoudig advies geluid, lucht, externe veiligheid	12	18		65	
A01.5	Enkelvoudige toets geluid, lucht, externe veiligheid	12	20		20	
	Enkelvoudig advies geluid evenementen	12	5		3	
D04.1	Zonebeheer industrielaan					
R25.1	Beschikkingen hogere waarde	24				
R12.1	Ontheffing Route Gevaarlijke Stoffen	8	1			
D08.1	Beheer monitoringstool (luchtkwaliteit)					
A01.5	Advies milieu quickscan	12	1			
A04.1/A04.2	Advies/toetsing MER	32	1			
A04.3	Toetsing onderzoek MER-beoordeling	40				
A03.1	Vooroverleg Milieu en RO	100	1			
D04.3	Inpassing bedrijf	10				
	<u>Overige taken</u>					
A01.3	Advies/ondersteuning OG en Beleidsafdeling OG (diverse werkvelden)			150		21
A01.3	Inbreng bestuur/statenvragen					
A02.1	Bestuurlijke ondersteuning OG					
D14.1	Relatiebeheer			100		91
D16.1	Deelname crisisorganisatie			25		0
D15.1	Behandeling Wob-verzoek	24				
J0.01 t/m J02.4	Bezwaaar en Beroep	50				
D09.1	Helpdesk loket / informatie-ontsluiting			170		538
D24.1	Planning & Control			50		52
	Voorbereiding Omgevingswet			150		81
	Databank Flora en Fauna					
	Specifieke Projecten en/of niet benoemde taken (diversen)			5		36
	Totaal in aantal/euro		301	650	349	820

Bijlage II. Raming en realisatie uitgevoerde taken T&H

Realisatie werkplan T&H 2018

Periode : 01-01-2018 t/m 31-12-2018

Zoetermeer

Product: 101-01-1010 q/m 31-12-2010

Zoetermeer		Producten in uren		620	886			
		Producten in aantallen		764	751	KPI's		
Product code	Product	Onderdeel	categorie	kental	Zoetermeer		Percentage naleving na eerste controle	Handhavings verzoeken Bezwaar en Beroep
					Planning	Realisatie		
Toezicht - Controle Inrichting (preventief)								
T01.5	Integrale controle	Wm-regulier	1	8		6	83%	
			2	10	61	64	64%	
			3	12	22	22	59%	
			4	22	14	16	63%	
				12	20	10	100%	
		Gestapeld toezicht		12	2	12	67%	
T01.6	Opleveringscontrole	Opleveringscontrole		15	2	3	33%	
T03.1	Inventarisatie bedrijven	Inventarisatie bedrijven		8	50	54	76%	
T01.4	Deelcontrole	Energie/duurzaamheid		15	5	17	100%	
		Externe veiligheid		5				
		Thema controle Acceptatiebeleid		6	2	2	100%	
		Thema controle Afvalbeheer		6	12	12	75%	
		Thema controle Afvalstoffen		6	7	7	100%	
		Thema controle Brandveiligheid		6	2	2	100%	
		Thema controle Duurzaamheid		6	2	2	100%	
		Thema controle Limiter		6	10	7	100%	
		Thema controle Loodemissie		6	2	1	100%	
		Thema controle Mest		6	3	3	67%	
		Thema controle Opslag stoffen		6	2	2	100%	
		Thema controle Stookinstallaties		6	2	2	100%	
		Thema controle Veiligheid		6	10	7	71%	
		Vuurwerkopslag		10	36	27	96%	
		WKO-gesloten		8		2	100%	
T01.1	Administratieve controle preventief	Administratief toezicht		7	1			
Toezicht - Overig								
T05.1	Beoordeling rapportage verplichting	EED		8	70	91	100%	
		MJA		8		1	100%	
		Natte-koeltorens		6	4	6	100%	
		Programma van eisen upd		10	2	1	100%	
T04.1	Controle mobiele puinbreker	Mobiele puinbreker		12	1	5	100%	
Overlast								
T06.1	Klachtbehandeling milieu	Afval						
		Geluid				101		
		Geur				17		
		Licht						
		Opslag						
		Verontreiniging						
		Overig				12		
T07.1	Behandeling voorvalmelding			2	2	1		
H05.1	Besluit op handhavingsverzoek			35	2			
T01.2	Aspectcontrole	Handhavingsverzoek		10	2			
		Melding overlast (klacht)		10	75	81	91%	
		Ongewoon voorval		10		1	100%	
T12.1	Controle geluidhinder	Geluid Evenementen		22	12	7	100%	
Bodembescherming en -kwaliteit								
T09.1	Controle bodemsanering Wbb	Bodemsanering niet ernstig		12	2	1	100%	
T09.2	Controle bodemsanering niet-Wbb	Herstelplicht Wm		10	2	1	0%	
		Tanksanering ondergronds		10	2	2	50%	
T09.4	Controle toepassing grond- en bouwstoffen	Besluit Bodemkwaliteit		12	12	13	92%	
T10.1	Gebiedscontrole bodembescherming	Gebiedscontrole bodembescherming		20				

Product code	Product	Onderdeel	categorie	kental	Zoetermeer		Percentage naleving na eerste controle	Handhavings verzoeken Bezwaar en Beroep
					Planning	Realisatie		
T02.3	Hercontrole	Besluit Bodemkwaliteit		6				
		EED		6		2		
		Energie/duurzaamheid		15				
		Gestapeld toezicht		6	1	3		
		Handhavingsverzoek		6	1			
		Inventarisatie bedrijven		6	13	17		
		Melding overlast (klacht)		6	19	5		
		Opleveringscontrole		6	1	2		
		Programma van eisen upd		6	1			
		Tanksanering ondergronds		6		2		
		Thema controle Afvalbeheer		4	4			
		Thema controle Afvalstoffen		4	2			
		Thema controle Basisonderwijs		4		3		
		Thema controle Limiter		4	4			
		Thema controle Mest		4		1		
		Thema controle Opslag stoffen		4		1		
		Thema controle Veiligheid		4	4			
		Vuurwerkopslag		6	1	1		
		Wm-regulier	1	5		1		
			2	6	15	19		
			3	6	6	5		
			4	7	4	3		
				6	2			
T02.1	Administratieve controle repressief	Administratief toezicht		6	1	1		
T02.4	Sanctiecontrole	Energie/duurzaamheid		6				
		Herstelplicht Wm		6	5			
		Inventarisatie bedrijven		6	3	4		
		Melding overlast (klacht)		6	5	6		
		Opleveringscontrole		6		1		
		Thema controle Afvalbeheer		6	1			
		Thema controle Limiter		6	1			
		Vuurwerkopslag		6	1			
		Wm-regulier		6	14	14		
Handhaving								
H01.1	Handhavingsbesluit - Voornemen last onder dwangsom			14	20	13		
		Handhavingsbesluit - Last onder dwangsom		12	15	7		
		Handhavingsbesluit - Voornemen bestuursdwang		20				
		Handhavingsbesluit - Last onder bestuursdwang		20				
H02.1	Bestuursdwang			40				
H02.2	Last onder dwangsom - Invorderen		7	3	7			
		Last onder dwangsom - Intrekken		6	8	10		
H03.1	Bestuurlijke strafbeschikking milieu			20	2			
H04.1	Proces verbaal			20		1		
Bezwaar & Beroep								
J01.2	Behandeling bezwaar zonder voorlopige voorziening			35	1			
J02.2	Behandeling beroep zonder voorlopige voorziening			35	1			
J02.4	Behandeling hoger beroep zonder voorlopige voorziening			35				
Advisering								
A01.3	Advies milieu-aspecten beleid bevoegd gezag			10	12			
A01.4	Advies milieu-aspecten calamiteit			10	1			
A01.5	Advies milieu-aspecten taakuitoefening bevoegd gezag			10	6	1		
A02.1a	Beleidsadvies milieu				100	82		
A02.1b	Beleidsadvies omgevingswet				80	59		
Overige Taken								
D09.1	Helpdesk				45	61		
D10.1	Meldkamer				75	124		
D11.1	Informatie-ontsluiting				180	282		
D14.1	Relatiebeheer				100	54		
D15.1	Behandeling WOB-verzoek			20	1			
D16.1	Deelname crisisorganisatie				15	7		
D13	Project bevordering milieubewustzijn	Energie/duurzaamheid				45		
		EED/MJA deel				141		
	Projecten	Coördinatie teozicht project			10	7		
		Coördinatie vuurwerkopslag			15	24		

Bijlage III. Overzicht handhaving (programma Toezicht & Handhaving)

Zoetermeer

periode: 01-jan-2018 t/m 31-dec-2018

Overzicht:

Handhavingsbesluit - Voornemen last onder dwangsom
Handhavingsbesluit - Last onder dwangsom
Last onder dwangsom - Intrekken
Last onder dwangsom - Invorderen
Handhavingsverzoek behandelen

Zaaktype	Zaaknummer	Locatiedossier naam	Globale locatie	Fact.nummer	Fact.datum	Fact. Bedrag	Betaald	Saldo
Voornemen last onder dwangsom	528244	Autobedrijf De Koning B.V.	Fokkerstraat 42 te Zoetermeer					
	513914	Autoservice HVZ	Wiltonstraat 8 te Zoetermeer					
	515793	Basel Auto	Da Costastraat 46 te Zoetermeer					
	518302	Bunnik B.V.	Fokkerstraat 56 te Zoetermeer					
	527609	Carlos Wheels	Wattstraat 46 te Zoetermeer					
	513087	CRM Trucks & Trailers B.V.	Berkelseweg 13 - 15 te Zoetermeer					
	516504	FaberExposize B.V.	Fokkerstraat 3 te Zoetermeer					
	521889	G.J.P. van der Burg transport	Koperstraat 20 te Zoetermeer					
	513094	Plantencentrum de Driesprong B.V.	Vierde Stationsstraat 462 te Zoetermeer					
	530987	Restaurant Sahara	Dorpsstraat 58E te Zoetermeer					
	506606	Roticenter Rokkeveen	Samanthagang 6 te Zoetermeer					
	522050	Shifters Car Care	Cornelis v Eerdenstraat 66 te Zoetermeer					
	507030	Surinaams Handelscentrum SHC	Edisonstraat 57 te Zoetermeer					
Last onder dwangsom	518238	Basel Auto	Da Costastraat 46 te Zoetermeer					
	528577	Carlos Wheels	Wattstraat 46 te Zoetermeer					
	515569	CRM Trucks & Trailers B.V.	Berkelseweg 13 - 15 te Zoetermeer					
	529146	G.J.P. van der Burg transport	Koperstraat 20 te Zoetermeer					
	533590	Restaurant Sahara	Dorpsstraat 58E te Zoetermeer					
	511359	Roticenter Rokkeveen	Samanthagang 6 te Zoetermeer					
	510441	Surinaams Handelscentrum SHC	Edisonstraat 57 te Zoetermeer					
Invorderen last onder dwangsom	532221	Basel Auto	Da Costastraat 46 te Zoetermeer					
	539626	G.J.P. van der Burg transport	Koperstraat 20 te Zoetermeer					
	507925	New Compliance	Cobaltstraat 6 te Zoetermeer					
	525537	New York Pizza Delivery Zoetermeer	Oranjelaan 45 te Zoetermeer					
	532019	New York Pizza Delivery Zoetermeer	Oranjelaan 45 te Zoetermeer					
	516159	Surinaams Handelscentrum SHC	Edisonstraat 57 te Zoetermeer					
	495143	Toko Surabaya	Wattstraat 9E te Zoetermeer					
Intrekken last onder dwangsom	532760	Carlos Wheels	Wattstraat 46 te Zoetermeer					
	534897	Clooney	Oostwaarts 18 te Zoetermeer					
	536183	CRM Trucks & Trailers B.V.	Berkelseweg 13 - 15 te Zoetermeer					
	539625	G.J.P. van der Burg transport	Koperstraat 20 te Zoetermeer					
	515387	New Compliance	Cobaltstraat 6 te Zoetermeer					
	533678	Roticenter Rokkeveen	Samanthagang 6 te Zoetermeer					
	533762	Surinaams Handelscentrum SHC	Edisonstraat 57 te Zoetermeer					
	521283	TeKoop/TeHuur	Luxemburglaan 2 - 4 te Zoetermeer					
	511800	VARO energy Netherlands B.V v/h Rog Re	Kadelaan 2 te Zoetermeer					

F201800116	12-10-2018	€ 2.500,00	€ 0,00	€ 2.500,00
F201800134	14-12-2018	€ 1.000,00	€ 0,00	€ 1.000,00
F201800017	2-2-2018	€ 750,00	€ 750,00	€ 0,00
F201800082	24-7-2018	€ 2.000,00	€ 0,00	€ 2.000,00
F201800113	6-11-2018	€ 2.000,00	€ 0,00	€ 2.000,00
F201800046	3-5-2018	€ 500,00	€ 0,00	€ 500,00
F201800023	2-2-2018	€ 500,00	€ 0,00	€ 500,00