

Jaarverslag VVTH+ 2021 beschrijving Infographic

Hieronder treft u een beschrijvende toelichting aan van de infographic over het jaarverslag 2021 van het team Veiligheid, Vergunningen, Toezicht en Handhaving en Ruimtelijke Ordening (VVTH+) aan. Deze beschrijvende toelichting is noodzakelijk gelet op de wettelijke vereisten om documenten te kunnen publiceren op overheid.nl.

In het jaarverslag 2021 wordt middels informatieve grafische illustraties weergegeven wat gerealiseerd is ten opzichte van het Uitvoeringsprogramma VVTH+ 2021 (UP 2021) zoals dit door het college is vastgesteld op 2 maart 2021.

Tevens geeft dit een beeld van de uitvoering van het Integraal Omgevingsbeleidsplan dat in 2017 als uitvoeringsbeleid door het college is vastgesteld.

De rapportage is ingedeeld op basis van de verschillende teams die zijn gecreëerd in het kader van het Verbeterplan VVTH+ en de zaaktypen in het kader van het zaakgericht werken. De toelichting start aan de linkerkant van de infographic-pagina en loopt vervolgens naar rechts.

Pagina 1

Klantcontacten (team Dienstverlening)

Aantallen

In 2021 zijn 13% minder klantcontacten afgehandeld (3091) dan de planning (3545). Op 31 december 2021 zijn alle klantcontacten afgehandeld.

Kanaal

Het kanaal dat het meest gebruikt wordt is de telefoon. 78% van de vragen komen binnen bij het telefonteam van VVTH+. 17% komt binnen per mail.

Categorieën en KPI's

De klantvragen zijn ingedeeld in 3 categorieën (eenvoudig/ specialistisch en complex/afspraak) met elk haar eigen KPI, respectievelijk 2, 5 en 10 werkdagen. De KPI's voor de 3 categorieën bedragen respectievelijk 68%, 77% en 74%. Bij alle drie de categorieën is een kleine verbetering te zien ten opzichte van 2020. Daarnaast zijn er nog de telefoontjes waarbij direct wordt doorverbonden naar de zaakbehandelaar en die niet bij de KPI meetellen.

Soort vragen

De meeste vragen gaan over de Wabo-vergunningen (46%) en de bestemmingsplannen (10%). 2% van de vragen waren niet voor VVTH+.

Informeel aanvragen (team Ruimtelijke Ordening en team Vergunningen)

Principeverzoeken

In 2021 is met het aantal afgehandelde principeverzoeken (103) de planning van het UP 2021 (107) vrijwel gehaald. Echter door dat het aantal principeverzoek dat in 2021 is ingediend (144) 40% hoger is dan de planning. Uitschieter is het laatste kwartaal met 51 nieuwe verzoeken. Hierdoor is ook de werkvoorraad op 1 januari 2022 met 93 verzoeken ongekend hoog ten opzichte van de reguliere werkvoorraad, die bij de huidige capaciteit 42 verzoeken bedraagt.

Het aantal afgehandelde principeverzoeken (103) en de extra werkvoorraad (93-42= 51) ten opzichte van het UP 2021 bedraagt 144%.

KPI

Door het hoge aantal verzoeken is de afhandeltermijn erg lang en wordt ook de KPI van 28 dagen slechts in 2% van de gevallen gehaald ten opzichte van 8% in 2020.

Resultaat principeverzoeken

70% van de principeverzoeken worden positief beoordeeld en aan 23% van de verzoeken wordt geen medewerking verleend. 7% van de aanvragen worden voortijdig door de aanvrager beëindigd.

Aantallen vooroverleg Wabo

In 2021 zijn 50% meer verzoeken afgehandeld (74) dan gepland in het UP 2021 (50). Het aantal ingediende vooroverleggen is ook hier 40% hoger dan in de planning is opgenomen. Echter door extra inzet van capaciteit in het laatste kwartaal, waarbij ruim 29 vooroverleggen (40% van het totaal afgehandelde zaken) zijn afgehandeld, is de werkvoorraad op 1 januari 2022 beperkt tot slechts 15 zaken. Dit is lager dan de reguliere werkvoorraad, bij de huidige capaciteit van 20 stuks.

Het aantal afgehandelde vooroverleggen (74) en de werkvoorraad (15-20= -5) ten opzichte van het UP 2021 bedraagt 138%.

KPI

Door het hoge aantal ingediende vooroverleggen is de afhandeltermijn erg lang en wordt ook de KPI van 28 dagen in 20% van de gevallen gehaald ten opzichte van 48% in 2020.

Resultaat vooroverleggen

53% van de vooroverleggen worden positief beoordeeld en 4 % wordt afgewezen. 34% van de zaken worden voortijdig beëindigd door de aanvrager. 9% van de vooroverleggen worden als vergunningsvrij beoordeeld.

Aantallen vooroverleg welstand en monumentencommissie

De zijn specifieke zaken die door initiatiefnemers worden ingediend voordat het vergunningstraject van start gaat.

In 2021 zijn 17 % meer vooroverleggen afgehandeld (41) dan gepland in het Up 2021 (37). Dit is ook het aantal ingediende vooroverleggen (41). Ook hier heeft, door de inzet van extra capaciteit in het laatste kwartaal de afhandeling een boost gekregen en is de werkvoorraad op 1 jan 2022 beperkt gebleven tot 9 zaken. De reguliere werkvoorraad, bij de huidige capaciteit bedraagt 10 zaken.

Het aantal afgehandelde vooroverleggen (41) en de werkvoorraad (9-10= -1) ten opzichte van het UP 2021 bedraagt 114%.

KPI

Door het hoge aantal ingediende vooroverleggen wordt de KPI van 28 dagen in 17% van de gevallen gehaald ten opzichte van 25% in 2020.

Resultaat vooroverleggen welstand en monumentencommissie

78% van de vooroverleggen worden positief beoordeeld en 10% wordt afgewezen. 10% van de zaken worden voortijdig beëindigd door de aanvrager. 2% van de vooroverleggen worden als vergunningsvrij beoordeeld.

Vergunningen (team vergunningen)

Aantallen Wabo

In 2021 zijn 14% meer Wabo-aanvragen afgehandeld (344) dan gepland in het UP 2021 (301). Door de inzet van extra capaciteit in de tweede helft van 2021 is het aantal afgehandelde aanvragen (345) hoger dan het aantal ingediende aanvragen (344). Hierdoor is de werkvoorraad op 1 januari 2022 gelijk aan het aantal van 2021 namelijk 80 aanvragen. De reguliere werkvoorraad, bij de huidige capaciteit bedraagt 60 aanvragen. Het aantal afgehandelde aanvragen (344) en de werkvoorraad (80-60= 20) ten opzichte van het UP 2021 bedraagt 121%.

Opvallend is dat in de laatste twee kwartalen van 2021 is het aantal ingediende aanvragen (144) teruggelopen ten opzichte van het aantal ingediende aanvragen de eerste helft van 2021 (203).

Resultaat Wabo-aanvragen

85 % (291) van de Wabo-vergunningaanvragen worden verleend, 7% (25) van de aanvragen zijn vergunningsvrij. 2% (5) van de aanvragen worden buiten behandeling gesteld doordat de gegevens onvoldoende zijn om een correct besluit te kunnen nemen. 1 aanvraag voor vergunning is geweigerd. 6% (22) van de aanvragen worden door de aanvrager ingetrokken.

KPI Wabo-aanvragen

Als KPI is vastgesteld dat 99% van de aanvragen binnen de wettelijke termijn wordt verleend.

In 2021 zijn 4 vergunningaanvragen van rechtswege verleend. KPI bedraagt hierdoor 98,9 %. Terwijl in 2022 dit 99,5% was. De oorzaken van de termijn overschrijdingen zijn onderzocht en hebben vooral te maken met onopgemerkte documenten en vertraging in de ondertekening.

KPI uitzetten 1^o deezaken

Als KPI is vastgesteld dat de eerste deeltoetsen (bestemmingsplan en vergunningsvrij) binnen 7 dagen na ontvangst van de aanvraag zijn uitgezet.. De KPI in 2021 bedraagt 98% , in 2020 was dit 88%.

KPI doorlooptijd deezaken

Een andere procesafpraak is dat de uitgezette adviesvragen binnen 14 dagen worden beantwoord. De KPI in 2021 bedraagt 67% , in 2020 was dit 65%. Hier is duidelijk nog winst te behalen.

KPI behandeltermijn

Als KPI is vastgesteld dat vergunningaanvragen die via het reguliere proces worden behandeld, ontvankelijk zijn en waarbij geen termijnverlenging nodig is, gemiddeld binnen 40 dagen moeten worden af-

gehandeld. In 2021 is dit proces al doorlopen in gemiddeld 37 dagen. KPI 2021 blijft hierdoor net als in 2020 op 100%.

De verhouding ontvankelijke en niet ontvankelijke aanvragen is 52% : 48%.

KPI termijn verleningen

Als KPI is vastgesteld dat de termijnverlenging als gevolg van interne advisering mag voorkomen bij 5 aanvragen bij 250 aanvragen in 2019). Dit is 2 % van de afgehandelde aanvragen.

In 2021 is bij 120 aanvragen de procedure verlengd. Dit is bij 34 % van de afgehandelde aanvragen. Onduidelijk is of deze termijnverlengingen het gevolg zijn van interne advisering. Er is een nadere registratie hierover noodzakelijk. Echter gezien het hoge percentage is deze KPI niet gehaald.

Soort vergunningenprocedures

De verdeling tussen regulier en uitgebreide procedure is 92% : 8%.

Vergunningactiviteiten

In 2021 zijn de volgende aantallen activiteiten afgehandeld:

Bouw 257 , uitvoering werk 22 afwijken bestemmingsplan 130, brandveiligheid 7, monument 17, sloop 5, uitweg 28, kap 25.

APV- vergunningen (team Vergunningen)

Als gevolg van de corona maatregelen worden weinig vergunningen behandeld. Voorlichting over Corona en de contacten hierover met verenigingen en ondernemers nemen de beschikbare capaciteit in beslag.

In 2021 zijn de volgende aantallen APV vergunningen afgehandeld:

Evenementen 19, gepland UP 2021: 71;
Reclamevergunningen 20, gepland UP 2021: 50;
Standplaatsvergunningen 9, gepland UP 2021: 20;
Loterijvergunningen 11, gepland UP 2021: 12;
Overige vergunningen 57, gepland UP 2021: 102.

Vergunningen Bijzondere wetten (team Vergunningen)

In 2021 zijn de volgende aantallen vergunningen Bijzondere wetten afgehandeld:

Kinderopvang 43, gepland UP 2021: 51;
Drank en horeca vergunningen: 30, gepland UP 2021: 60;
Verkeerregelaars 282, gepland UP 2021: 273.

Pagina 2

Meldingen (team Vergunningen)

Meldingen Wabo

In 2021 zijn de volgende aantallen meldingen Wabo afgehandeld:

Slopen 117, gepland UP 2021: 95;
Milieu 40, gepland UP 2021: 36;
Brandveilig gebruik 2, gepland UP 2021: 2;
Mobiël puinbreken 0, gepland UP 2021: 1.

Meldingen APV

Als gevolg van de corona maatregelen worden weinig meldingen behandeld.

In 2021 zijn de volgende aantallen meldingen APV afgehandeld:

Evenementen 4, gepland UP 2021: 173;
Incidentele activiteiten 11, gepland UP 2021: 13;
collecte 4, gepland UP 2021: 5

Meldingen bijzondere wetten;

In 2021 zijn de volgende aantallen meldingen Bijzondere wetten afgehandeld:

Snoeihout verbranden 11, gepland UP 2021: 41;
Drank en horeca 9, gepland UP 2021: 7.
Bibob 19, gepland UP 2021 19

Toezicht (team toezicht &Handhaving en team Openbare orde en Veiligheid))

Periodieke controles

In 2021 is 86 % van de geplande periodieke milieucontroles (118) bij bedrijven uitgevoerd Van de geplande periodieke controles brandveiligheid (101) is slechts 48% uitgevoerd (48). De Veiligheidsregio, die deze controles voor de gemeente uitvoert, geeft aan dat geen controles zijn uitgevoerd als gevolg van Corona.

Thema controles energietoezicht informatieplicht bedrijven

Sinds 2020 hebben bedrijven die meer dan 25.000 m3 gas en meer dan 50.000 KWh elektriciteit gebruiken de plicht de gemeente hierover te informeren. Tevens dienen zij energiebesparende maatregelen uit te voeren. De themacontroles ten aanzien van de energie informatieplicht van bedrijven zijn gestart in het derde kwartaal van 2021. Van de geplande beoordeling van rapportages in het UP 2021 (56) is 10% niet uitgevoerd (6).

Van de geplande fysieke controles in het UP 2021 (18) is 39 % uitgevoerd (7).

Oplevercontroles

Van de in het UP 2021 geplande oplevercontroles bouw n.a.v. verleende vergunningen (387) zijn 277 controle uitgevoerd. Het percentage dat niet is uitgevoerd bedraagt 28%.

Van de in het UP 2021 geplande oplevercontroles monument n.a.v. verleende vergunningen (65) zijn 45 controle uitgevoerd. Het percentage dat niet is uitgevoerd bedraagt 30%.

Van de in het UP 2021 geplande oplevercontroles strijdigheid Bp n.a.v. verleende vergunningen (15) zijn 8 controle uitgevoerd. Het percentage dat niet is uitgevoerd bedraagt 46%.

Ook hier is Covid-19 de spelbreker.

Inventariserende controle

De inventariserende controles naar bedrijvigheid worden uitgevoerd om het inrichtingenbestand op peil te houden.

In 2021 zijn de inrichtingenbestanden van de Kamer van Koophandel van de kernen Scheulder, Banholt en Bemelen zijn getoetst en daar waar nodig fysiek gecontroleerd (48 controles). De kern Cadier en Keer dient fysiek nog te worden gecontroleerd in 2022.

Van de bedrijventerreinen is in 2021 het bedrijventerrein Aan Fremme is gecontroleerd. Er zijn 21 fysieke controles uitgevoerd. Het bedrijventerrein Zoerbeemden is niet gecontroleerd.

Daarnaast is assistentie verleend bij een tweetal flexcontroles in het kader van ondermijnende criminaliteit.

Klachtmeldingen Wabo

In 2021 zijn 272 klachten afgehandeld terwijl er 285 ware gepland in het UP 2021. Deze inhaalslag heeft plaatsgevonden in het laatste kwartaal van 2021. Het aantal nieuw ingediende klachten is beperkt gebleven tot 133 zaken. De werkvoorraad op 1 jan 2022 bedraagt 68 zaken, terwijl de reguliere werkvoorraad bij de huidige capaciteit 50 zaken bedraagt.

Meldingen openbare ruimte BOA (fixi)

Aantallen

In 2021 zijn door de BOA's 1173 meldingen afgehandeld en stonden op 1 jan 2022 nog 2 meldingen in behandeling. Ten opzichte van het UP 2021 dat ging uit van 1828 meldingen zijn er 36 % minder meldingen ingediend.

KPI

De KPI van de behandeling van meldingen is gesteld op 7 dagen. Dit wordt in 83% van de zaken gehaald.

TOP 5 meldingen openbare ruimte BOA (fixi)

De top 5 van de meldingen in 2021 is:

Overlast: 40%, UP 2021 19%;

Parkeren: 22%, UP 2021 13%

Corona: 9%, UP 2021 11%

Vervuiling: 6%, UP 2021 - %

Afvaldumping: 5%, UP 2021 22%

Overig: 18%, UP 2021 7%

Hotspots

De aandachtlocaties worden bijgehouden in de vorm van zogenaamde hotspots. Per hotspot kunnen verschillende thema's spelen En per thema vindt registratie plaats in het systeem City Controll.

De volgende aantallen hotspots zijn er per kern

Eijsden: 10

Gronsveld en Margraten elk: 7

Cadier en Keer: 6

Sint Geertruid en Oost-Maarland elk 3

Banholt, Bemelen en Mariadorp elk 1

Waarnemingen hotspots

In 2021 zijn 67381 waarnemingen uitgevoerd. Hiervan was 1631 niet oké. Dit is 2,5%.

Ten opzichte van het UP 2021 zijn de aantallen ongekend hoog. Er is in het UP 2021 uitgegaan van 10235 waarnemingen.

Dit grote verschil is te verklaren door het feit dat dit in 2021 is gestart met deze manier van registreren in City Controll en vooraf niet mogelijk was dit te programmeren.

Pagina 3

Juridische procedures

Juridische procedures vergunningen (team Vergunningen)

Er worden meer vergunningen verleend. Een logisch gevolg is dat dan ook het aantal juridische zaken toenemen.

In 2021 zijn de volgende aantallen van de verschillende juridische procedures afgehandeld:

Voorlopige voorziening:

afgehandeld 1 zaak, ingediend 1 zaak, voorraad 1 jan 2022 0 zaken

UP 2021 4 zaken

Beroep en hoger beroep:

afgehandeld 3 zaken, ingediend 10 zaken, voorraad 1 jan 2022 10 zaken

UP 2021 5 zaken.

Bezwaar:

afgehandeld 23 zaken, ingediend 23 zaken, voorraad 1 jan 2022 10 zaken

UP 2021 11 zaken

Zienswijze:

afgehandeld 2 zaken, ingediend 2 zaken, voorraad 1 jan 2022 0 zaken

UP 2021 3 zaken

Met name het aantal bezwaarprocedures is toegenomen. Het aantal afgehandelde (23) en in voorraad (10) zijnde zaken overschrijden de jaarplanning met 300%. De toename van het aantal zaken is ook te zien bij de beroep- en hoger beroepzaken.

Bestuurlijke handhaving (team Toezicht & Handhaving)

Bestuursdwang:

afgehandeld 1 zaak, gestart 2 zaken, voorraad 1 jan 2022 1 zaken

UP 2021 1 zaken

Dwangsom:

afgehandeld 15 zaken, gestart 12 zaken, voorraad 1 jan 2022 3 zaken

UP 2021 4 zaken.

Beroep en hoger beroep:

afgehandeld 6 zaken, ingediend 7 zaken, voorraad 1 jan 2022 7 zaken

UP 2021 3 zaken

Voorlopige voorziening:

afgehandeld 0 zaken, ingediend 0 zaken, voorraad 1 jan 2022 0 zaken

UP 2021 1 zaken

Bezwaarschriften:

afgehandeld 7 zaak, ingediend 7 zaak, voorraad 1 jan 2022 7 zaken

UP 2021 13 zaken

Spoedeisende bestuursdwang:

afgehandeld 2 zaak, ingediend 0 zaken, voorraad 1 jan 2022 0 zaken

UP 2021 4 zaken.

Verzoek om handhaving:

afgehandeld 20 zaken, ingediend 13 zaken, voorraad 1 jan 2022 3 zaken

UP 2021 20 zaken

Op het gebied van de bestuursrechtelijke handhaving wordt de jaarplanning van de dwangsomprocedures (4) te aanzien van het aantal opgestarte zaken (12) met 300% . Bij de beroepsprocedures is dit zelfde beeld te zien. De overige procedures liggen in de lijn van de planning.

Strafrechtelijke handhaving BOA's (team Openbare orde en Veiligheid)

In 2021 zijn de volgende strafrechtelijke zaken gestart door de BOA's:

Waarschuwingen 312, UP 2021 363;

Combi PV 509, UP 2021 746;

Uitgebreid PV 3, UP 2021 33;

Boeterapport 17, UP 2021 30;

Bestemmingsplannen (team Ruimtelijke Ordening)

In 2021 zijn 41 bestemmingsplannen in behandeling terwijl de jaarplanning uitgaat van 25 stuks. Dit is nu een overschrijding van 164%.

De bestemmingsplannen bevinden zich in verschillende fases:

In voorbereiding 11 stuks;

In uitvoering: 15 stuks;

In beroep: 5 stuks;
Onherroepelijk 10 stuks.

Pagina 4

Openbare orde en Veiligheid (team Openbare orde en Veiligheid)

Op basis van het Uitvoeringsplan integrale Veiligheid Heuvelland 2020-2023 is een driedeling gemaakt in de thema's op het gebied van Openbare orde en Veiligheid. Hierbij zijn de verschillende acties per thema opgenomen in het UP2021.

Per hoofdthema wordt een overzicht gegeven van de uitvoering in 2021

Bovenlokale, gezamenlijke prioriteiten

Ondermijnende activiteit: Er zijn in 2021 5 flexacties uitgevoerd (UP 2021 6). Het meldpunt "misdaad anoniem is ingericht, Het Bibob beleid is herijkt en er zijn 4 praktijkgevallen opgepakt (UP 2021 8)

Ten aanzien van Overlast en geweld lopen 18 praktijkgevallen (UP 2021 50)

Op het gebied van veiligheid en toerisme is het proces rondom de evenementen ambtelijk aangepakt.

Strategische thema's

In het kader van drugsoverlast zijn 6 panden gesloten (Up 2021 4). Om de veiligheid in de kernen te verhogen zijn 2 voorlichtingsacties georganiseerd. Ter voorkoming van woninginbraken is een "donkere dagenoffensief" gepland dat in verband met Covid-19 in het laatste kwartaal, is doorgeschoven naar 2022.

Overige veiligheidsthema's

Op het gebied van de crisisbeheersing zijn 9 inzetten geweest. In verband met overtreding van de coronaregels zijn 6 waarschuwing uitgedeeld aan horecazaken en is 4 maal toezicht geweest in het kader van de quarantaineplicht. Verder is er opgetreden en is nazorg geleverd in verband de wateroverlast Op het gebied van integriteit is een sessie geweest met het MT en webinars voor de ambtelijke organisatie geweest.

In het kader van de veilige bedrijventerreinen zijn 4 flexactie uitgevoerd.

Het overleg met de brandweer heeft 3 plaatsgevonden (UP 2021 6).

Openbare orde en Veiligheid maakt voor het eerst deel uit van het UP. Binnen het team wordt gewerkt aan een methode om de activiteiten zodanig weer te geven dat deze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (Smart) zijn.

Legesheffing VVTH+ ten opzichte van begroting 2021

In de oorspronkelijke begroting van 2021 was € 665.000 opgenomen als leges voor de Wabo-onderdelen.

Tijdens de 2^{de} Burap is dit verhoogd met € 350.000 en is voor de bestemmingsplannen € 100.000 opgenomen tot een totaal van € 1.115.000.

De inkomsten in 2021 uit de Wabo-taken bedraagt € 1.035.960 en uit de RO-taken € 60.659 tot een totaal van € 1.096.619.

De inkomsten van de RO-taken blijven achter doordat een aantal bestemmingsplannen is doorgeschoven naar 2022 als gevolg van het uitblijven van gegevens van de initiatiefnemers of het uitblijven van voortzetting door de initiatiefnemers.

Overige zaken/projecten

In 2021 zijn verschillende zaken en taken uitgevoerd die vooraf niet in de planning van het UP 2021 zijn opgenomen, maar die wel van invloed zijn geweest op de productie cijfers:

Covid-19

Gedurende het hele jaar zijn er perioden geweest waarin verschillende regels golden in verband met van Covid-19 golven. De teamleden van VVTH+ vormen het kernteam ten aanzien van de voorlichting voor de ondernemers en de verenigingen. Daarnaast wordt het toezicht en handhaving van hieruit gestuurd.

Tweede kamer verkiezingen

In maart 2021 zijn tweede kamer verkiezingen. De teamleden van VVTH+ zijn betrokken bij de bemensing van de kieslokalen.

Squit 2020

In verband met de omgevingswet is een nieuw zaaksysteem voor de registratie en bewaking van de processen noodzakelijk. In het voorjaar 2021 zijn de gebruikers voorbereid om te gaan werken met het nieuwe zaaksysteem squat 2020. In april 2021 is de implementatie gestart en in augustus 2021 is geheel overgeschakeld naar het nieuwe systeem. Dit systeem kent nog zeer veel kinderziekte, Het is traag, valt vaak uit, er dient veel te worden geklikt en de sjablonen dienen te worden bijgeschaafd. Al met al zorgt dit voor zeer veel vertraging in het proces en frustraties bij de gebruikers.

Cognos

Om de gegevens uit het nieuwe zaakstelsel te kunnen monitoren heeft er een aanpassing moeten plaatsvinden aan het stelsel Cognos. Dit is een pakket waarmee snel en eenvoudig dat geanalyseerd en gevisualiseerd kan worden. Het pakket wordt gebruikt voor het genereren van data voor het UP, de kwartaalrapportages en het jaarverslag.

De aanpassingen zijn uitgevoerd door een extern bedrijf onder aansturing door de applicatiebeheerder van Squit 2020, medewerkers van I&A en VVTH+.

Kwartaalrapportages

Om een goede grip te krijgen op de productie en eventuele afwijkingen ten opzichte van de planning zijn we in 2021 gestart met kwartaalrapportages voor het bestuur.

Wateroverlast

In juli 2021 zorgt heftige regenval voor stijgende waterpeilen en dreigt in Eijsden de Maas overstromen. Om ramptoerisme te voorkomen zijn wegen afgezet en hierbij heeft het team VVTH+ mensen ingezet om dit te bewaken.

Verbeterplan VVTH+

Gedurende geheel 2021 wordt er gewerkt aan het Verbeterplan VVTH+. De missie is tevreden klanten, tevreden bestuur en tevreden medewerkers. Er zijn verschillende opleidingsdagen voor de zogenaamde "kartrekkers", die een voorbeeld functie vervullen om te komen tot zelforganiserende teams.

Teamstarts

VVTH+ is opgedeeld in verschillende teams (Dienstverlening, vergunningen, ruimtelijke ordening, toezicht & handhaving en openbare orde & veiligheid). Om de teams op een hoger niveau te brengen vinden wekelijks een teamstart plaats. De productie en de aantallen staan niet alleen centraal, ook de medewerker heeft aandacht nodig. Medewerkers willen o.a. meer verantwoordelijkheid, vrijheid en vertrouwen. In de teamstarts is hier de aandacht voor en wordt betrokkenheid vergroot.

Werken aan teamdoelen

Alle teamleden zijn betrokken bij zelf aangedragen verbetervoorstellen zodat de tevredenheid van klanten, bestuur en van hunzelf wordt verhoogd. Ook deze acties zijn opgestart om het zelforganiserende vermogen te optimaliseren.

Optimaliseren website VVTH+

Gebleken is dat onderdelen van de website die betrekking hebben op het werkgebied van VVTH zijn verouderd. Er is een inhaalslag uitgevoerd om de verschillende VVTH-onderwerpen te actualiseren en makkelijker te vinden.

Interne kennisoverdracht

Er zijn verschillende interne cursussen georganiseerd door en voor de medewerkers (o.a. wetshierarchie, vergunningvrij bouwen, Wet natuurbeheer, Awb, burendrecht, Wro). Er is een juristenoverleg en er zijn minicollages georganiseerd om casussen te bespreken en van elkaar te leren.

Klanttevredenheidsonderzoeken

In Q4 2021 zijn de teams dienstverlening en vergunningen gestart om de klanttevredenheid te meten door het meesturen van enquêteformulieren bij het afhandelen van klantcontacten en bij besluiten op Wabo-vergunningaanvragen. Dit zal in 2022 worden voortgezet. De resultaten worden verwerkt in de kwartaalrapportages.

Onderzoek loden waterleidingen

In mei 2021 heeft het Ministerie de gemeenten verzocht om eigenaren van panden van voor 1960 te informeren over de gezondheidsrisico's van lood in kraanwater en het bijbehorende handelingsperspectief. Deze opdracht is uitgevoerd door de medewerkers van toezicht & handhaving.

Omgevingswet

Samen met de lijn-50 gemeenten is gewerkt aan de voorbereidingen voor de invoering van de Omgevingswet. Zo is voor het opstellen van de Omgevingsvisie een bureau ingeschakeld om dit proces te begeleiden. Aan de hand van de minimale vereisten is in beeld gebracht wanneer welke producten gereed moeten zijn en wie hiervoor verantwoordelijk is. In de verschillende werkgroepen zijn de werkzaamheden opgepakt.

Wet private kwaliteitsborging

Samen met de Omgevingswet zal de Wet private kwaliteitsborging in werking treden. In beeld is gebracht wat dit betekent voor de benodigde capaciteit en de gevolgen voor de legesinkomsten.

Overuren

Uit het voorgaande blijkt dat in 2021 meer zaken zijn ingediend dan was verwacht. Om te voorkomen dat de klanten te lang op hun besluit moeten wachten is extra werkverzet en zijn niet de beschikbare verlof uren opgepakt. In totaal is in 2021 2400 uur aan extra werk verzet.

Hierin schuilt het gevaar dat de werknemers te veel hooi op hun vork nemen en het ziekteverzuim gaat oplopen. Ook hiervoor is extra capaciteit onontbeerlijk.

Pagina 5

Trendrapportage

Klantcontacten

De trend bij de klantcontacten geeft een duidelijke stijging te zien vanaf 2011. Tot 2020 is de stijging in het aantal zaken vrijstabil. In 2020 is gestart met de klanttelefoon VVTH en is gestart met de registratie van de binnenkomende klantcontacten. Hierdoor vindt een sterke stijging plaats in 2020 ca. 1100 naar 3200 klantcontacten. In 2021 zijn de klantcontacten iets gezakt tot 3080 zaken.

KPI

Het verloop van de KPI's van de drie verschillende categorieën klantcontacten is als volgt

Categorie 1 (binnen 2 dagen afhandelen) 2019: 80 2020: 67 2021: 68

Categorie 2 (binnen 5 dagen afhandelen) 2019: 28 2020: 58 2021: 72

Categorie 3 (binnen 10 dagen afhandelen) 2019: 44 2020: 65 2021: 74

Er is duidelijke verbetering bij de categorie 2 en 3. Er is echter bij alle categorieën verbetering mogelijk

Informele aanvragen

Principeverzoeken en vooroverleg omgevingsvergunning

De trend geeft een duidelijke stijging in ingediende en afgehandelde aanvragen vanaf 2015. Toen ingediend 74 zaken en afgehandeld 72 zaken.

2021 ingediend 214 zaken en afgehandeld 177 zaken.

Klachtmeldingen

De trend geeft een duidelijke stijging in ingediende en afgehandelde klachtmeldingen vanaf 2012. Toen ingediend 19 zaken en afgehandeld 1 zaken.

2021 ingediend 133 zaken en afgehandeld 272 zaken.

Naleefgedrag bij bedrijven

Aan de hand van uitgevoerde periodieke milieucontroles bij de bedrijven en de overtredingen kan het naleefgedrag worden vastgesteld.

In 2015 was dit 35% dit is gestegen tot 75% in 2021.

Handhavingsverzoeken

De trend laat een lichte stijging zien vanaf 2014. Er zijn uitschieters te zien in het aantal ingediende verzoeken, zowel naar boven (26 verzoeken in 2019) als naar beneden (5 verzoeken in 2016).. Dit veroorzaakt een ook grillig verloop in het aantal afgehandelde zaken. Echter vanaf 2019 is de vrijwel stabiel van 17 tot 20 zaken.

Vergunningen

Aanvragen omgevingsvergunningen

De trend laat een stijging zien vanaf 2012. Destijds zijn 274 aanvragen ingediend en 236 aanvragen afgehandeld. Tot 2016 blijft dit vrijwel stabiel. Daarna, het einde van de bouwcrisis, een sterke stijging in 2017 (328 aanvragen en 292 afgehandelde aanvragen). Gevolgd door een dip in 2018 (255 aanvragen en 227 afgehandelde aanvragen). Waarna de stijging weer inzet met 344 aanvragen ingediend in 2021 en ook 344 afgehandelde aanvragen.

Volledigheid aanvraag en termijnverlening

Het percentage niet-ontvankelijke aanvragen blijkt vrijwel constant te zijn vanaf 2014 (48%) tot 2021 (52%).

De termijnverleningen geeft een wisselend beeld te zijn. In 2016 18%, 2017 0%. De volgende jaren een stijging tot 26% in 2019 en 35% in 2021.