

## VTH-beleid gemeente Losser 2025-2028

### 1. Inleiding

*Voor u ligt het vergunningen, toezicht en handhavingsbeleid (hierna: VTH-beleid) van de gemeente Losser. Dit VTH-beleid draagt bij aan een veilige, gezonde en duurzame fysieke leefomgeving. Daarbij houden we ons bezig met activiteiten die invloed hebben op onze omgeving, zoals bouwen, slopen, ruimtelijke ontwikkeling en openbare orde.*

Dit beleidsplan is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met het team Plannen, Vergunnen en Handhaven (hierna: PVH). Het VTH-beleid beschrijft hoe wij als gemeente Losser invulling geven aan onze VTH-taken. Dit beleidsplan vervangt het Beleid Preventie, Vergunningen, Toezicht en Handhaving 2021 – 2024: Probleemgerichte aanpak fysieke leefomgeving.

#### 1.1 Scope

In dit nieuwe beleidsplan hebben we er bewust voor gekozen om preventie niet te benoemen in de titel. Dit ter voorkoming van verwarring en om aan te sluiten bij de benaming die Twentebreed veelal gebruikt wordt. Dat wil niet zeggen dat preventie geen onderdeel uitmaakt van dit beleidsplan. Integendeel, dit beleidsplan is een integraal plan waarin alle onderdelen (zoals een preventiestrategie) zijn opgenomen. Hiermee dragen we zorg voor een goede, samenhangende kwaliteit van de uitvoering van de taken.

Op 1 januari 2024 hebben er grote veranderingen in het Omgevingsrecht plaatsgevonden, met name door de komst van de Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging (hierna: Wkb). Dit beleidsplan is het eerste plan dat onder de nieuwe wetgeving is opgesteld. Als gevolg van de inwerkingtreding van de Omgevingswet is het aan het bevoegd gezag om voor de basistaken (milieu) van de Omgevingsdienst een apart uniform VTH-beleid op te stellen. Ons college heeft dit Twentebrede VTH-beleid op 18 juli 2023 vastgesteld. Daarmee vallen de taken die door de Omgevingsdienst Twente (hierna: OD Twente) uitvoert buiten de scope van dit beleid. Waar kan sluiten we aan op het Twentebrede VTH-beleid.

#### 1.2 Beleid- en uitvoeringscyclus

In dit beleidsplan volgen we de systematiek van de beleidscyclus uit de wet VTH. De verschillende stappen in de cyclus vormen samen de 'BIG-8'. De

BIG-8 bestaat uit een dubbele plan-do-check-act cyclus, die samen de beleidsvormende (strategische) en uitvoerende (operationele) cyclus met elkaar verbinden.



Figuur 1: BIG-8

Jaarlijks werken we VTH-beleidsplan uit in een uitvoeringsprogramma. In het uitvoeringsprogramma nemen we de prioriteiten en doelen voor dat betreffende jaar op en leggen we vast hoe de beschikbare capaciteit voor dat jaar is verdeeld. Het uitvoeringsprogramma is een concreet actieplan op operationeel niveau voor dat betreffende jaar.

In het eerste kwartaal van het daaropvolgende kalenderjaar brengen we het jaarverslag uit. In het jaarverslag beschrijven we wat we in het vorige kalenderjaar hebben uitgevoerd op het gebied van VTH en hoe we een bijdrage hebben geleverd aan de gestelde doelen. Daarmee maken we voor iedereen duidelijk hoe wij als gemeente uitvoering geven aan onze VTH-taken en hoe dit past binnen de kaders van dit beleidsplan. Eventueel stellen we op basis van deze resultaten en ontwikkelingen dit beleidsplan bij.

### 1.3 Uitgangspunten

De uitgangspunten van het VTH-beleid zijn:

#### 1.3.1 Kwaliteit en dienstverleningsprincipes

We zetten in op het continue verbeteren van de kwaliteit van onze producten, processen, diensten en organisatie. We hanteren daarbij de Losserse kwaliteitsverordening (Verordening Uitvoering en Handhaving Omgevingsrecht) als uitgangspunt. Deze verordening richt zich op het waarborgen van een goede kwaliteit van onze VTH-taken binnen het Omgevingsrecht. De inwerkingtreding van de Omgevingswet per

1 januari 2024 maakt dat we het een en ander op een andere manier moeten doen. Landelijk zijn er dienstverleningsprincipes benoemd die voor deze andere manier van werken centraal staan. Deze dienstverleningsprincipes vormen richtlijnen voor de gewenste klantbeleving.



**Figuur 2: De landelijke dienstverleningsprincipes**

Met onze kwaliteit van dienstverlening willen we een positieve bijdrage leveren aan het leefplezier en het leefgemak van onze inwoners en ondernemers. Dit doen we door te werken vanuit de bedoeling, wat betekent dat we aansluiten bij vragen en behoeften van inwoners en ondernemers. We gaan open het gesprek aan, we luisteren, stellen vragen en we denken in mogelijkheden, waarbij we rekening houden met onze rol en het algemeen belang. Met onze Losserse visie op de dienstverlening “betrouwbaar en dichtbij” sluiten we aan op de dienstverleningsprincipes die horen bij de Omgevingswet.

#### 1.3.2 Risicogestuurd werken

Een belangrijk uitgangspunt van dit beleidsplan is risicogestuurd werken. Daarmee leggen we de focus waar de risico's het hoogst en/of de effecten het grootst zijn. Door risicogestuurd te werken richten we ons voornamelijk op de meest risicovolle en prioritaire zaken. Uitgangspunt is dat we de dingen doen die er echt toe doen. We beschikken niet over de capaciteit om alles te doen. Daarom moeten we keuzes maken. Door risicogestuurd te werken, zetten we de beschikbare capaciteit daar in waar de problemen en risico's het grootst zijn. Zo dragen we bij aan het beschermen van een veilige en gezonde fysieke leefomgeving.

#### 1.3.3 Informatie- en datagedreven werken

Data wordt steeds belangrijker in de samenleving. Als overheidsorgaan beschikken wij over veel data, zowel gemeentelijke data als open data. De afgelopen jaren is de hoeveelheid aan data enorm toegenomen. Gemeente Losser heeft de ambitie om zich de komende jaren verder te ontwikkelen tot een datagedreven organisatie. Zo kunnen we maatschappelijke opgaven vanuit een datagestuurde aanpak analyseren, zodat we met behulp van data (beleid)keuzes kunnen onderbouwen, verbeteren en monitoren.

Voor de uitvoering van onze VTH-taken is het essentieel dat we data uit systemen kunnen halen en onze medewerkers beschikken over de kennis om effectief met data te werken. De komende jaren zetten we als organisatie in op het worden van een datagedreven organisatie, zodat we:

- onze beleidskeuzes beter en objectiever onderbouwen;
- de voortgang van de uitvoering monitoren;
- duidelijke en meetbare doelen stellen;
- negatieve trends op tijd om te buigen;
- effecten van beleid voortijdig in beeld brengen.

## 2. Analyse

*Een goede omgevingsanalyse helpt ons begrijpen wat er om ons heen gebeurt en welke factoren van invloed zijn op ons werk en de uitvoering van onze VTH-taken. We brengen in beeld welke ontwikkelingen er zijn, de uitdagingen die we daarin zien en welke risico's daarbij kunnen ontstaan.*

#### 2.1 Gebiedsomschrijving

Losser maakt deel uit van de regio Twente en is gelegen tussen de Twentse steden, de gemeente Dinkelland en de Duitse grens. De Twentse steden bestaan uit Almelo, Borne, Hengelo, Enschede en Ol-

denzaal. In dit stedelijk gebied wonen ruim 360.000 mensen en werken meer dan 180.000 mensen. Binnen deze steden zijn alle voorzieningen aanwezig.

De gemeente Losser staat bekend als 'de Schatkamer van Twente'. De gemeente telt in 2024 ongeveer 23.300 inwoners, verdeeld over de vijf kernen Losser, Overdinkel, Glane, Beuningen en De Lutte. Het grondgebied van de gemeente heeft een oppervlakte van 9.962 hectare.

Wij zijn een grensgemeente. De gemeente Losser ligt in het hart van de Euregio. Dit biedt economisch perspectief, dat we onder andere inzetten bij het aantrekken van toeristen en ondernemers. Onze ligging aan de A1 is wat dat betreft een belangrijk gegeven. Tegelijkertijd zorgt de A1, samen met het spoor, voor een tweedeling. De weg vormt een barrière tussen het noordelijk en zuidelijke deel van onze gemeente. De spoorlijn die via Oldenzaal/De Lutte naar Duitsland loopt, is voor onze gemeente een gegeven.

De gemeente kenmerkt zich door een groot landelijk en agrarisch buitengebied. Het buitengebied van de gemeente wordt ook wel een coulisselandschap genoemd en is typerend voor het Twentse landschap.

In de gemeente bevindt zich veel cultuur-historisch waardevol erfgoed, met een grote waarde voor onze inwoners en voor onze bezoekers. De bescherming van karakteristieke panden vinden we binnen onze gemeente erg belangrijk.

In Twente, en zeker ook in Losser, is altijd wel wat te beleven. Er vinden jaarlijks vele evenementen plaats in de gemeente, waarvan de grotere evenementen duizenden bezoekers trekken. Denk hierbij aan evenementen als Carnaval, de kermis en het Bruegheliaans Festijn in Losser of de Hellehondsdagen in De Lutte.

## 2.2 Risicoanalyse

Een risicoanalyse helpt en ondersteunt ons in het maken van keuzes voor de inzet van capaciteit en middelen. Het gaat dus over welke activiteiten wij als gemeente echt belangrijk vinden en welke wij minder belangrijk vinden.

De risicoanalyse maken we op basis van een risicomodel. Het model dat wij gebruiken is het VTH-besturingsmodel van Antea. Dit model wordt regionaal in Twente ingezet om op basis van een risico-inschatting en prioritering inzet van onze middelen en mensen te bepalen. Het model werkt op basis van de welbekende formule  $\text{risico} = \text{kans} \times \text{effect}$ . We kijken dan hoe groot de kans is dat een bepaalde (ongewenste) situatie zich voordoet en wat de (negatieve) impact is van deze (ongewenste) situatie. Op basis van eigen ervaringen en bestuurlijke prioriteiten is de totaal score bepaald op basis van een 5-punten schaal. Deze schaal loopt van 'een zeer groot risico' tot en met 'zeer klein risico'. Dit leidt uiteindelijk tot een volledige risicoanalyse voor zowel vergunningverlening als toezicht en handhaving. De resultaten zijn doorvertaald in de strategieën zoals opgenomen in dit beleid en de jaarlijkse uitvoeringsprogramma's.

In bijlage 1 hebben wij de risicoanalyses opgenomen.

## 2.3 Omgevingsanalyse

Om tot een goede probleemanalyse te komen beschrijven we onze ambities en keuzes. Het vertrekpunt voor onze ambities en keuzes is de Omgevingsvisie. Maar ook de Woonvisie 2021-2031, het Coalitieakkoord 2022-2026 en de Gemeentebegroting 2025-2028 zijn richtinggevende kaders voor dit VTH-beleid.

### Thema's

Gemeente Losser kent vijf kernen en een groot buitengebied. Om ons te blijven ontwikkelen als gemeente zetten we de komende jaren in op diverse thema's die van invloed zijn op de fysieke leefomgeving.

#### Wonen

Binnen het thema 'Wonen' maken we onze 'groeiambitie' concreet. We hebben als doel om passende en betaalbare huisvesting voor iedereen te realiseren. Concreet betekent dit dat er woningen moeten worden bijgebouwd. Het Volkshuisvestingsprogramma 2025 vormt de basis voor het realiseren van een kwantitatief en kwalitatief goed woningaanbod. In het verlengde van onze groeiambitie zetten we in op het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad. Het doel hierbij is om bij te dragen aan een beter klimaat en energielasten voor de inwoner te verlagen.

#### Omgevingskwaliteit

Binnen het thema 'Omgevingskwaliteit' zetten we ons in op het vergroten van de bewustwording en weerbaarheid van zowel de gemeentelijke organisatie als de inwoners van onze gemeente tegen ondermijning. We zetten de komende jaren in op ondermijning te bestrijden. Dit doen we in ieder geval door



integrale gerichte interventies uit te voeren, binnen onze beleidskaders 100% Bibob toetsing plaats te laten vinden, en voorlichting te geven aan onze medewerkers en inwoners.

Verder zijn er een aantal specifieke ontwikkelingslocaties binnen de gemeente die bijdragen aan het verbeteren van de omgevingskwaliteit. Een voorbeeld hiervan is de herinvulling van de Aloysiuslocatie in Losser.

#### *Economie en werkgelegenheid*

Binnen het thema 'Economie en werkgelegenheid' willen we het centrum van Losser aantrekkelijk en levendig houden door in te zetten op het vergroten van de leefbaarheid. Dit doen we door samen met winkeliers de winkelstructuur te versterken door invulling te geven aan leegstaande panden. Dit geldt overigens ook voor de winkelstructuur in Overdinkel en De Lutte.

Onze bedrijventerreinen zijn economisch belangrijk en zorgen voor werkgelegenheid binnen de gemeente. Daarom is het van belang dat onze bedrijventerreinen toekomstbestendig zijn. Hoe we dat doen, leggen we vast in een visie. Een belangrijk uitgangspunt is dat we maatwerk bieden voor nieuwe bedrijven en ondersteunen het vergroten of verplaatsen van bedrijvenlocaties waar mogelijk. Ook onderzoeken we of er ruimte is voor bedrijven van elders die passend zijn binnen de Losserse maat en schaal.

#### *Bijdragen aan een beter klimaat*

Binnen het thema 'Bijdragen aan een beter klimaat' werken we toe naar ons doel om de gemeente energieneutraal te krijgen in 2050. Dit doen we door duurzaamheidsmaatregelen te verwerken in (grootschalige) projecten. Voorbeelden zijn de projecten Vogelbuurt (bestaande wijk), Hannekerveld (nieuw op te zetten wijk) en Centrum ontwikkeling Losser. Deze drie projecten worden gezien als voorbeeldprojecten voor een toekomstige aanpak van nieuwe en bestaande wijken. Verder werken we samen met de OD Twente aan de handhaving van de wettelijke verplichting Energielabel C bij kantoren. Dit om energiebesparing bij kantoorpanden te stimuleren.

#### *Buitengebied*

Binnen het thema 'buitengebied' willen we samen met de agrarische sector vorm en inhoud geven aan de transformatie van de landbouw. Aanleiding hiervoor zijn landelijke discussies over stikstofdepositie, uitstoot van broeikasgassen en slechte waterkwaliteit als gevolg van intensieve landbouw in Nederland. Om de kwaliteit van het buitengebied te behouden en te versterken blijven we de sloop van voormalige agrarische bedrijfsgebouwen die het landschap ontsieren, aanmoedigen. Door de ontwikkeling van aantrekkelijke natuurgebieden en de bescherming daarvan te stimuleren dragen we bij aan de versterking van de kwaliteit in het buitengebied.

## **2.4 Probleemanalyse**

In de omgevingsanalyse benoemen we de actuele thema's en bijbehorende ontwikkelingen. In de probleemanalyse beschrijven we uitdagingen die door deze ontwikkelingen binnen het VTH-werkveld aan het licht kunnen komen. Deze opsomming is niet uitputtend maar geeft ons een denkrichting voor invulling van de komende uitvoeringprogramma's.

### **Kern Losser**

In het centrumgebied van Losser werken we aan verschillende ontwikkelingsopgaven. We ontwikkelen locaties voor (toekomstige) woningbouw. De oude Aloysiusschool is eveneens een herontwikkelingslocatie. Een uitdaging die hierbij komt kijken is het vergroenen van de (bebouwde) omgevingen door het nemen van klimaatadaptieve maatregelen, rekening houdend met extremer weer, hittestress en wateroverlast. Door de soms beperkte ruimte moeten we creatieve keuzes maken om de ruimte optimaal in te richten.

De herontwikkelingen in het centrum van Losser kunnen ook voor de nodige uitdagingen zorgen op het gebied van (bouw)veiligheid in de omgeving en bij evenementen. Het centrum is een populaire locatie voor evenementen, wat kan leiden tot spanningen tussen horeca, evenementen, wonen en detailhandel. Geluidsoverlast en overlast voor ondernemers vormen hierbij risico's.

### **Woongebieden verschillende dorpen**

In de verschillende dorpen is leefbaarheid een belangrijk thema. We merken dat houtstook, de energietransitie en de overgang van gasgestookt ketels naar (hybride) warmtepompen, de nodige spanningen veroorzaken. Deze warmtepompen, vooral in combinatie met airco units, kunnen geluidsoverlast veroorzaken.

Ook binnen onze gemeente is sprake van ondermijning. In de woongebieden kan dit niet alleen de leefbaarheid onder druk zetten, maar ook de veiligheid en het veiligheidsgevoel van onze inwoners. Ondermijnende activiteiten zoals hennepeteelt en drugsclubs in woningen en bedrijfsgebouwen, of drugshandel op straat zijn daarvan de oorzaak.

### Buitengebied

In het buitengebied hebben we te maken met de nodige uitdagingen. Denk aan de beperking van de stikstofuitstoot en de transformatie naar innovatieve, circulaire en natuur inclusieve vormen van landbouw of andere bedrijfstypen. Ook de (grootschalige) opwekking van duurzame energie vormt een (ruimtelijke) uitdaging. Inwoners maken zich zorgen over de windmolenplannen van zowel de provincie als onze Duitse burens, waarbij vooral de ruimtelijke impact, esthetische bezwaren, effecten op de natuur en geluidsoverlast centraal staan.

In het buitengebied speelt ook illegale bebouwing een belangrijke rol, variërend van illegale uitbreidingen zoals dakkapellen of uitbouwen tot schuren en stallen die zonder vergunning zijn neergezet. Deze trend van illegale bouwwerken zien we ook terug binnen de bebouwde kom.

### 3. Visie en doelen

*Dit hoofdstuk behandelt de visie en doelen van een effectief VTH-beleid. Samen zorgen deze elementen voor een samenhangend en effectief beleid dat bijdraagt aan een leefbare, veilige en duurzame fysieke leefomgeving.*

#### 3.1 Visie

Ons uitgangspunt is dat het *“onmeunig mooi (samen)leven, recreëren, ondernemen en werken”* is in de gemeente Losser. Om daaraan bij te dragen hebben we gekozen voor een leidende principe die aansluit bij de VTH-praktijk: *“samen-werken aan maatwerk, alleen er blijven grenzen”*.

Dit betekent dat we ons samen (met de samenleving) inzetten voor het behouden van een leefbare, veilige en duurzame fysieke leefomgeving. Dit doen we door klantgericht, duidelijk en bovenal samen, initiatieven en ontwikkelingen mogelijk te maken. We houden risicogericht toezicht en voeren een duidelijk handavingskader.

#### 3.2 VTH doelstellingen

De Omgevingswet streeft naar een balans tussen een veilige, gezonde fysieke leefomgeving en een hoge omgevingskwaliteit, met de ambitie deze te behouden. Daarnaast beoogt de wet een doelmatig beheer, gebruik en ontwikkeling van de fysieke leefomgeving om maatschappelijke behoeften te vervullen.

Onze VTH-inzet sluit zich aan op de algemene doelstelling uit de Omgevingswet. Dit betekent dat we:

- Tijdig en kwalitatief goede vergunningen verlenen, waarbij we letten op onze doorlooptijden en onze afspraken nakomen; en
- bevorderen we de naleving van wet- en regelgeving, verkleinen we risico's en vergroten we het naleefgedrag door consistent op te treden bij overtredingen, vergelijkbare situaties op dezelfde manier te behandelen en eenduidige interventies toe te passen.

Naast deze algemene doelstellingen werken wij tevens binnen de gemeente Losser opgedragen. Opgavegericht werken is een middel dat zich richt op het samen werken aan maatschappelijke opgaven. Daarbij is het de bedoeling om het grotere geheel te begrijpen en te werken aan oplossingen die echt impact hebben. Dit doen we door vanuit meerdere perspectieven integraal naar hetzelfde vraagstuk te kijken. Daarmee zorgen we voor het beste antwoord voor inwoners, ondernemers en organisaties.

Vanuit deze algemene doelstellingen bepalen we concrete kwaliteitsdoelen. Deze baseren we op de doelen zoals genoemd in onze kwaliteitsverordening (Verordening uitvoering en handhaving omgevingsrecht gemeente Losser 2023). Deze kwaliteitsdoelen richten zich op de volgende thema's:

- Dienstverlening
- Uitvoeringskwaliteit van diensten en producten
- Financiën

De uitwerking van de kwaliteitsdoelen met de daarbij horende indicatoren en streefwaarden, zijn opgenomen in bijlage 2.

### 4. Kwaliteitsbeheer

*Wij zetten ons in voor het waarborgen van een hoge kwaliteit in de uitvoering van onze VTH-taken. Daarom hebben wij, net als andere bevoegde gezagen, de kwaliteitsverordening vastgesteld. Volgens deze kwaliteitsverordening moeten we voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria en dienen specifieke kwaliteitsdoelen te worden geformuleerd.*

#### 4.1 Kwaliteitscriteria

In de kwaliteitsverordening is bepaald dat wij moeten voldoen aan de actuele kwaliteitscriteria voor vergunningverlening, toezicht en handhaving. In een landelijke samenwerking tussen bevoegde gezagen zijn de kwaliteitscriteria ontwikkeld. De kwaliteitscriteria zijn ontwikkeld om de uitvoering en handhaving van uitvoerende overheidsinstanties te professionaliseren en de kwaliteit van de medewerkers in de organisatie te borgen.

Jaarlijks beschrijven we in ons jaarverslag in hoeverre we voldoen aan de kwaliteitscriteria. Op grond van onze kwaliteitsverordening hanteren we als uitgangspunt dat we voldoen aan de landelijke gestelde kwaliteitscriteria. We leggen verantwoording af aan de gemeenteraad en het IBT van de provincie door het jaarverslag met hen te delen.

#### 4.2 Kwaliteitsdoelen

In het verlengde van onze algemene VTH-doelstellingen, hebben wij op basis van onze kwaliteitsverordening de verplichting om kwaliteitsdoelen op te stellen die in ieder geval betrekking hebben op de thema's dienstverlening, de uitvoeringskwaliteit van diensten en producten en financiën.

De kwaliteitsdoelen hebben wij verder uitgewerkt in bijlage 2 van dit beleidsplan. Ieder kwaliteitsdoel is meetbaar en voorzien van indicatoren en streefwaarden. Op basis van die indicatoren en streefwaarden kunnen we de doelen monitoren, analyseren en op basis daarvan een conclusie trekken. In het uitvoeringsprogramma bepalen we op welke doelen we specifiek gaan inzetten. In ons jaarverslag doen we hierover verslag.

Voor de monitoring maken we gebruik van meerdere (zaak)systemen, maar de belangrijkste bron van informatie is Centric Leefomgeving in combinatie met ons archiefsysteem MyCorsa Next.

### 5. Strategieën

*Dit hoofdstuk beschrijft de strategieën voor vergunningen, toezicht en handhaving en geeft een kader voor gedogen. De grondslag ligt in hoofdstuk 18 van de Omgevingswet en hoofdstuk 13 van het Omgevingsbesluit. Hierin is bepaald dat bevoegd gezagen strategieën moeten vaststellen voor haar VTH-taken.*

#### 5.1 Preventiestrategie

Met de inzet op preventie willen we overtredingen voorkomen en naleving bevorderen. Daarmee willen we het naleefgedrag zoveel mogelijk vergroten. "Voorkomen is beter dan genezen" is het uitgangspunt dat we daarbij zoveel mogelijk hanteren.

We maken gebruik van meerdere preventieve handavingsinstrumenten om risico's en niet gewenste effecten te verminderen, die ontstaan door niet naleving van regels. Dit doen we door:

- *Het geven van voorlichting*  
Met het geven van voorlichting willen we inwoners en ondernemers informeren over de regels en voorschriften. Dit doen we bijvoorbeeld door het uitgeven van folders, maar ook door onze website up-to-date te houden en bijeenkomsten te organiseren. Voorlichting gaat hand in hand met duidelijke communicatie: daarbij houden we ons aan de uitgangspunten van onze Dienstverleningsvisie.
- *Communicatie*  
In onze communicatie proberen we altijd duidelijk te zijn. Daarmee bedoelen we dat inwoners en ondernemers weten wat ze van ons kunnen verwachten. Het eenvoudig houden van beleid en regelingen is daarbij essentieel. Zo dragen we bij aan de naleving ervan.
- *Klantcontact*  
Inwoners en bedrijven kunnen in de meeste gevallen zelf kiezen hoe ze ons benaderen. Dit kan met een bezoek aan de gemeentebalie, via de telefoon of per e-mail. Dit past bij onze laagdrempelige dorpse aanpak. Voor specifieke vragen over vergunningen, toezicht en handhaving zijn wij iedere werkdag telefonisch te bereiken tussen 8:30 - 12:30 uur op een daarvoor bestemd telefoonnummer. Onze administratie handelt de eerstelijnsvragen af. Voor specifieke inhoudelijke vragen verwijzen we door naar de specialist. Per e-mail zijn wij altijd te bereiken. Daarvoor kan het algemene gemeente e-mailadres worden gebruikt, maar ook het specifieke e-mailadres. De administratie zorgt dat deze e-mail bij de juiste collega terecht komt.
- *Bibob-toets*  
De Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob) is een (preventief) bestuursrechtelijk instrument ter voorkoming dat een vergunning, subsidie of overheidsopdracht wordt misbruikt voor criminele activiteiten. Het geeft de gemeente de mogelijkheid om de achtergrond van bedrijven en personen te screenen. Als uit het Bibob-onderzoek blijkt dat

er een gevaar bestaat dat de vergunning, subsidie of overheidsopdracht zal worden misbruikt voor criminele activiteiten, dan kan het bevoegde bestuursorgaan een aanvraag weigeren, intrekken of de gunning van een opdracht uitsluiten.

## 5.2 Vergunningenstrategie

Deze vergunningenstrategie ziet niet alleen op (omgevings)vergunningen, maar op alle toestemmingen die wij op VTH-gebied verlenen. Dit zijn bijvoorbeeld ook meldingen en maatwerkbesluiten.

Het uitgangspunt dat we hanteren bij vergunningverlening is dat inwoners en bedrijven zelf verantwoordelijk zijn voor het indienen van een goede en volledige aanvraag. In lijn met de Omgevingswet bepaalt de initiatiefnemer immers zelf wanneer en voor welke activiteiten hij een vergunning aanvraagt. De initiatiefnemer kan voor meerdere activiteiten tegelijk of gefaseerd een aanvraag indienen. De vereiste van 'onlosmakelijke samenhang', die gold onder de Wabo, is daarmee losgelaten. Met de komst van de Omgevingswet kan de initiatiefnemer vaker volstaan met één aanvraag, bij één loket waarbij zoveel mogelijk toestemming volgt vanuit één bevoegd gezag.

### 5.2.1 Casemanagement

Binnen de vergunningverlening hebben wij de taak om verschillende belangen vanuit verschillende disciplines te coördineren. In lijn met de Omgevingswet hanteert de gemeente Losser hierbij het principe "ja, mits...". Onder de Wabo werkten we al met casemanagers. Bij elke aanvraag krijgt de initiatiefnemer een casemanager toegewezen. De initiatiefnemer beschikt hierdoor over één vast aanspreekpunt. Deze lijn zetten wij onder de Omgevingswet door. De casemanager krijgt vanuit de betrokken disciplines adviezen aangereikt die toezien op het integrale karakter van de omgevingsvergunning. De casemanager voert in ieder geval de volgende taken uit:

- Is centraal aanspreekpunt voor de aanvrager;
- Toetsen van het verzoek of aanvraag op volledigheid, indieningsvereisten en dwarsverbanden;
- Bewaken van de procesvoortgang, integraliteit en voortgang van de aanvraag;
- Heeft oog voor relevante omgevingsfactoren en politieke of bestuurlijke gevoeligheid;
- Heeft een signalerende rol om ondermijning te voorkomen;
- Schakelt vakdisciplines in en wanneer nodig externe partijen/adviseurs;
- Waakt voor tegenstrijdige besluiten en zorgt voor samenhang in de besluitvorming;
- Stelt het besluit op en zorgt dat deze gereed is voor verzending aan de aanvrager;
- Is scherp op de mogelijkheden om processen en systemen aan te passen en te verbeteren. Dit om een optimale dienstverlening te kunnen blijven bieden.

### 5.2.2 Sturen op conceptverzoek

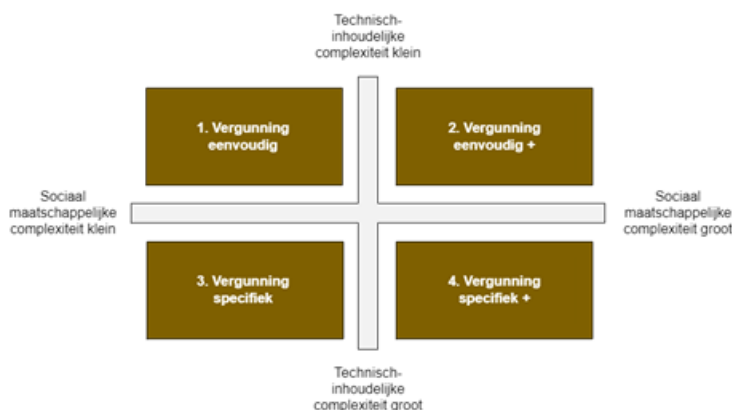
In lijn met de Omgevingswet benadrukken we initiatiefnemers op de voordelen van het indienen van een conceptverzoek. Het conceptverzoek is bedoeld om sneller duidelijkheid te krijgen over de haalbaarheid van een plan. Het voordeel is dat we met de initiatiefnemer kunnen meekijken of de juiste informatie is aangeleverd waarmee wij een beslissing kunnen nemen over het initiatief. Dit voorkomt onnodige vertraging bij een daadwerkelijke vergunningaanvraag. Een conceptverzoek heeft geen juridische status. Dit betekent dat we het proces voor de behandeling van een vooroverleg relatief vormvrij kunnen vormgeven. Het conceptverzoek past binnen onze visie op de dienstverlening waarbij we nieuwe ontwikkelingen bij voorkeur samen oppakken met de samenleving en waarbij we ons faciliterend opstellen.

Overigens is het niet voor elke activiteit mogelijk om een conceptverzoek aan te vragen. Bij de gemeente Losser kan een conceptverzoek worden ingediend voor een reguliere omgevingsvergunning, de uitgebreide omgevingsvergunning en bij maatwerkvoorschriften.

Het indienen van een complete aanvraag is de verantwoordelijkheid van de aanvrager. We sturen op het indienen van een conceptverzoek vanwege de voordelen voor de aanvrager, maar ook omdat we zelf uiteindelijk gebaat zijn bij een volledige en complete aanvraag. Onze ervaring is dat het regelmatig voorkomt dat een aanvraag niet volledig is, en dat we om aanvullende documenten of onderzoeken moeten vragen. Dit zorgt voor vertraging in het vergunningverleningsproces. Door eerst een conceptverzoek aan te vragen, draagt dit bij aan een beter geïnformeerde, efficiëntere aanvraag en samenwerking. En dit bespaart uiteindelijk tijd en kosten.

### 5.2.3 Onderscheid vier typen vergunningen

In de vergunningverlening onderscheiden we vier typen vergunningen die in het schema hieronder schematisch worden weergegeven.



In het schema worden twee assen weergegeven. De eerste as geeft de technisch-inhoudelijke complexiteit van de activiteit weer. Wanneer de technische complexiteit van de situatie laag is, richten we ons vooral op standaardvoorschriften. Specifieke voorschriften zijn dan minder belangrijk. Omgekeerd ligt het accent vooral op specifieke voorschriften en minder op standaardvoorschriften als de technisch-inhoudelijke complexiteit van de situatie (inrichting, activiteit en/of omgeving) groot is.

Is een aanvraag technisch-inhoudelijk complex, dan vindt meer afstemming plaats. We hanteren een vier-ogen principe, en de motivering is uitgebreider. Mogelijk vragen we extern advies.

De tweede as geeft de sociaal-maatschappelijke complexiteit weer. Wanneer de sociaal-maatschappelijke complexiteit van de omgeving gering is, kan het proces van tot stand brengen van een vergunning rechttoe rechtaan zijn. Als de sociaal-maatschappelijke complexiteit van de omgeving daarentegen groot is, ligt het proces gecompliceerder. Bijvoorbeeld vanwege de betrokken inrichting of initiatiefnemer en diens voorgeschiedenis, het economisch belang of belangenorganisaties die zich roeren.

Is een aanvraag sociaal-maatschappelijk complex, dan vindt meer ambtelijke en/of bestuurlijke afstemming plaats. We hanteren een vier-ogen principe, en de motivering is uitgebreider. Ook hebben we meer contact met de initiatiefnemer en omgeving en vragen we mogelijk om extern advies. Kortom, een sociaal-maatschappelijke complexe aanvraag vraagt om meer participatie.

In combinatie met de technisch-inhoudelijke complexiteit en de sociaal-maatschappelijke complexiteit leidt dit tot vier typen vergunningen:

1. *Vergunning eenvoudig*  
Zowel technisch-inhoudelijk als sociaal-maatschappelijk is de aanvraag niet complex. Dit betekent dat de casemanager de vergunning zelfstandig kan behandelen, waarbij de vergunning met name zal zijn opgebouwd uit standaardvoorschriften.
2. *Vergunning eenvoudig +*  
Technisch-inhoudelijk zit de vergunning niet complex in elkaar, maar de sociaal-maatschappelijke impact is daarentegen groot. Dit betekent dat de vergunning hoofdzakelijk bestaat uit standaardvoorschriften, maar door de grote sociaal-maatschappelijke impact moet er extra aandacht zijn voor een zorgvuldige afstemming tussen samenwerkingspartners, het bestuur, initiatiefnemer en eventueel belanghebbenden (participatie).
3. *Vergunning specifiek*  
De situatie waarop de aanvraag ziet is technisch-inhoudelijk complex, maar daarentegen is de sociaal-maatschappelijke impact klein. De casemanager kan de vergunning zelfstandig voorbereiden. Door de technisch-inhoudelijke complexiteit bestaat de vergunning voornamelijk uit specifieke voorschriften.
4. *Vergunning specifiek +*  
Zowel technisch-inhoudelijk als sociaal-maatschappelijk betreft het een complexe aanvraag. Dit betekent dat de vergunning met name bestaat uit specifieke voorschriften. Door de grote sociaal-maatschappelijke impact is er ook extra aandacht voor een zorgvuldige afstemming tussen samenwerkingspartners, het bestuur, initiatiefnemer en eventueel belanghebbenden (participatie).

#### 5.2.4 Van aanvraag tot vergunning

Het vergunningenproces onder de Omgevingswet sluit zoveel mogelijk aan bij de Awb. Op grond van de Awb kennen we twee typen voorbereidingsprocedures: de reguliere voorbereidingsprocedure en de uitgebreide voorbereidingsprocedure.

De reguliere voorbereidingsprocedure is het uitgangspunt onder de Omgevingswet. Hierbij is de beslistermijn 8 weken. Daarna is er nog de mogelijkheid tot bezwaar en beroep. De beslistermijn kan door de gemeente gemotiveerd worden verlengd met 6 weken (artikel 16.64, lid 2 Omgevingswet). De uitgebreide voorbereidingsprocedure is de uitzondering. Daarbij geldt een beslistermijn van 6 maanden. Er wordt toegewerkt naar een ontwerpbesluit dat ter inzage wordt gelegd en waarover de mogelijkheid bestaat tot het indienen van zienswijzen. Na de definitieve besluitvorming is beroep bij de rechtbank mogelijk.

De uitgebreide voorbereidingsprocedure is van toepassing als dat in de Omgevingswet is bepaald en in die gevallen zoals bepaald in artikel 10.24 van het Omgevingsbesluit.

### 5.3 Toezichtstrategie

Met toezicht bedoelen wij de uitvoering van controles om na te gaan of voorschriften van vergunningen, ontheffingen en meldingen worden nageleefd. Ook het controleren van een klacht of handhavingsverzoek of daarmee wordt voldaan aan wet- en regelgeving, zien wij als toezicht. Het toezicht wordt gedaan door een toezichthouder. Een toezichthouder is een persoon, bij of krachtens wettelijk voorschrift belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift (artikel 5:11 Awb).

Het doel van het houden van toezicht is om naleving van wet- en regelgeving te bevorderen en het ontstaan van risico's te verkleinen. Daarmee dragen we bij aan het verwezenlijken van het doel van de Omgevingswet: "het bereiken en in stand houden van een veilige en gezonde fysieke leefomgeving en een goede omgevingskwaliteit".

We onderscheiden twee hoofdvormen van toezicht: *preventief toezicht* en *repressief toezicht*. Preventief toezicht is het controleren van wet- en regelgeving zonder dat er een aanleiding is. Bij repressief toezicht is er wel een aanleiding om te gaan controleren, omdat er aanwijzingen zijn op niet-naleving van wet- en regelgeving, bijvoorbeeld naar aanleiding van een klacht, handhavingsverzoek of incident.

Voor de invulling van het (preventief) toezicht gebruiken wij de risicoanalyse die we hebben opgenomen in bijlage 1 van dit beleidsdocument. Op basis van die risicoanalyse bepalen we op voorhand de prioritering en zetten we daarmee de toezichtscapaciteit op een efficiënte en effectieve wijze in. In het jaarlijkse uitvoeringsprogramma gaan we uitgebreider in op de prioriteiten en koppelen we hier uren aan.

#### 5.3.1 Verschillende soorten van toezicht

In ons werk onderscheiden we negen soorten van toezicht, die we hieronder uitlichten.

1. Toezicht bij oplevering (bouwtoezicht)
2. Periodiek toezicht
3. Thematisch toezicht
4. Gebiedsgericht toezicht
5. Toezicht na klachten en meldingen
6. Administratief toezicht
7. Vrije veld toezicht
8. Toezicht tijdens lopende handhavingprocedures
9. Multidisciplinaire integrale actie (MIA)

##### 1. Toezicht bij oplevering (bouwtoezicht) en evenementen

Toezicht bij oplevering voeren we uit als gevolg van het afgeven van een omgevingsvergunning, evenementenvergunning of het accepteren van een melding voor nieuwe activiteiten of wijzigingen daarvan. Het gaat hier om een controle, waarbij we nagaan of aan de voorschriften en eisen wordt voldaan, zoals opgenomen in de vergunning en/of regelgeving. Ook kan er sprake zijn van een nieuwe of andere situatie, die extra aandacht vraagt voor de uitvoering of aanwezigheid van voorgeschreven voorzieningen en bekendheid met de regels. Deze controle levert een goed beeld op van hoe het gesteld is met de naleving van regelgeving en kan dan ook van invloed zijn op de frequentie waarmee we in de toekomst toezicht uitoefenen.

Bij evenementen controleren we tijdens of voorafgaand het evenement. We noemen deze controle ook wel de schouw. Het doel is om de veiligheid van bezoekers en de naleving van wet- en regelgeving te waarborgen. Dit kan betrekking hebben op aspecten zoals vergunningen, brandveiligheid, sanitaire voorzieningen, verkeersbeveiliging, geluidsnormen, en medische zorg. Toezichthouders kunnen ter plaatse aanwezig zijn om te controleren of het evenement veilig verloopt en of de regels worden nageleefd.

## 2. Periodiek toezicht

Bij periodiek toezicht is er sprake van geplande controles, waarbij een bedrijf of activiteit aan de hand van voorschriften uit een vergunning of ontheffing, dan wel geldende wet- en regelgeving wordt bekeken. Dit type toezicht vindt plaats op vaste momenten, bijvoorbeeld jaarlijks of volgens een ander vastgestelde tijdsfrequentie. Het doel is om te controleren of een organisatie, bedrijf of instelling doorlopend voldoet aan de relevante wet- en regelgeving.

## 3. Thematisch toezicht

Bij thematisch toezicht richten we ons op specifieke thema's of onderwerpen die op dat moment relevant zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan over specifieke risico's of actuele ontwikkelingen, zoals energie en duurzaamheid, of als hierover een besluit komt van een hogere overheid waar wij als gemeente uitvoering aan moeten geven (bijvoorbeeld rond het toezicht op brandbare gevels). Het doel is om gericht te onderzoeken of er binnen het specifieke thema normen of regels worden nageleefd. Vaak vallen dit soort controles binnen een project waarvoor een projectplan wordt geschreven.

## 4. Gebiedsgericht toezicht

Gebiedsgericht toezicht is gericht op een bepaald geografisch gebied. Dit kan bijvoorbeeld een wijk, regio of specifieke activiteit zijn. Het toezicht richt zich niet alleen op specifieke bedrijven of instellingen, maar op het totaalbeeld van een bepaald gebied. Dit kan helpen bij het aanpakken van bredere problematiek, zoals overlast, milieuvervuiling of integrale veiligheidsvraagstukken in een regio.

## 5. Toezicht na meldingen

Dit type toezicht wordt ingezet na ontvangst van meldingen van een mogelijke illegale situatie of incident. Als er vermoedens zijn van overtredingen of incidenten, onderzoeken we of de melding klopt en of maatregelen nodig zijn. Dit kan zowel administratief als fysiek toezicht inhouden en kan leiden tot het nemen van handhavingsmaatregelen. Door actief te reageren op klachten en meldingen, deze snel in behandeling te nemen en de resultaten terug te koppelen, zien wij deze vorm van toezicht als een interactieve en dienstverlenende vorm van toezicht die uitstekend past binnen onze Dienstverleningsvisie. Het is een manier om contact te houden met onze inwoners en ondernemers, te blijven weten wat er speelt en de manier voor inwoners en ondernemers om zaken die hen dwarszitten in te brengen.

Adequaat toezicht op klachten en meldingen draagt - meer dan andere typen van toezicht - bij aan maatschappelijk draagvlak voor bestuur en de uitvoerende organisatie. In beginsel pakken we alle meldingen op. Mocht op gegeven moment blijken dat we niet aan de behandeling van alle meldingen toekomen, dan geven we prioriteit aan meldingen die gaan over:

- Levensbedreigende situaties;
- Constructieve veiligheid;
- Brandveiligheid;
- Omgevingsveiligheid.

## 6. Administratief toezicht

Administratief toezicht is een vorm van toezicht die ook wel de controle 'van achter het bureau' genoemd wordt. Een administratieve controle richt zich op de juiste registratie van wettelijke verplichtingen, bijvoorbeeld het controleren of aan keurings- of certificeringsverplichtingen is voldaan. Zo nodig kunnen we ook een controle ter plaatse uitvoeren. In de meeste gevallen wordt administratief toezicht naast een andere vorm van toezicht ingezet.

## 7. Vrije veld toezicht

Dit is een meer informele vorm van toezicht, waarbij de toezichthouder zonder dat er een bepaalde aanleiding is, toezicht gaat houden. Deze vorm van toezicht passen we enkel toe als we voor een andere vorm van toezicht op pad gaan.

## 8. Toezicht tijdens lopende handavingsprocedures

Wanneer al een handavingsprocedure opgestart is, kan toezicht worden uitgevoerd om te monitoren of de situatie verbetert en of de overtreder zijn of haar verplichtingen nakomt. Dit toezicht zetten we in om de voortgang van de procedures te bewaken, en om te zorgen dat daadwerkelijk maatregelen worden genomen om de illegale situatie op te heffen. Deze vorm van toezicht doen we na een vooraanschrijving, een opgelegde last onder dwangsom of last onder bestuursdwang, na het intrekken van een vergunning of als gevolg van een gedoogbrief.

## 9. Multidisciplinaire integrale actie (MIA)

Een MIA houdt in dat meerdere ketenpartners (politie, brandweer, NVWA, douane, enzovoort) samenwerken om een breder scala aan kwesties in één keer aan te pakken. Dit kan bijvoorbeeld het combineren

van milieu-, bouw- en veiligheidscontrole in één (onaangekondigde) actie zijn. Het voordeel van een multidisciplinaire aanpak is dat meerdere invalshoeken worden meegenomen en er sneller en effectiever kan worden ingegrepen bij complexe problemen die verschillende wet- en regelgevingen overschrijden.

#### 5.4 Handhavingsstrategie

Om te kunnen handhaven is het noodzakelijk afspraken te maken over de manier waarop we handhaving vormgeven. Om een goede uitvoering te geven aan handhaving sluiten we aan bij de Landelijke Handhavingsstrategie Omgevingswet (LHSO). De LHSO is ontwikkeld om te zorgen dat handhavende instanties de handhaving zo uniform mogelijk aanpakken. Landelijk en regionaal wordt de LHSO door de meeste andere gemeenten en ketenpartners gehanteerd.

De LHSO is een beleidskader voor de bestuursrechtelijke- en strafrechtelijke handhaving. Het doel van deze strategie is:

- uitvoering geven aan de beginselplicht tot handhaven;
- een passend optreden bij overtredingen;
- in vergelijkbare situaties vergelijkbare keuzes maken;
- interventies kiezen en toepassen op eenduidige wijze.

Dit kan op zowel strafrechtelijke wijze (bestraffend) als bestuursrechtelijk (gericht op het herstellen van de situatie). De keuze van de in te zetten bestuursrechtelijke sancties vindt plaats aan de hand van de in de strategie opgenomen interventieladder en interventiematrix<sup>1</sup>. Daarbij zijn het gevolg van de overtreding en het gedrag van de overtreder bepalend voor de wijze waarop gehandhaafd wordt.

Naast de bestuursrechtelijke handhaving kan ook de strafrechtelijke handhaving worden ingezet. Wij noemen dit ook wel het “twee sporen beleid”. Op basis van de LHSO maken we de afweging of strafrechtelijke handhaving naast de bestuursrechtelijke handhaving gewenst is. De strafrechtelijke handhaving dient als aanvulling, zeker wanneer de bestuursrechtelijke maatregelen onvoldoende blijken om naleving af te dwingen of een onvoldoende afschrikkend effect te hebben.

#### 5.5 Richtlijn handhaving bij overtreding eigen organisatie

Het kan voorkomen dat de eigen organisatie een handeling verricht die in strijd is met de wettelijke regelgeving. Als dit geconstateerd wordt, moet hiertegen opgetreden worden. Om te zorgen dat in voorkomende gevallen gelijkluidend wordt opgetreden, is deze richtlijn opgesteld.

##### 1. Collegiaal overleg

In eerste instantie zal bij het constateren van een overtreding een collegiaal overleg plaats vinden. De werknemer die de overtreding heeft geconstateerd neemt, nadat dit is afgestemd met de teamleider, mondeling contact op met zijn collega die betrokken is bij de gemaakte overtreding. Hij zal trachten het probleem op te lossen. Van het contact maakt hij een schriftelijke notitie voor in het handavingsdossier.

##### 2. Strategisch management overleg

Als het collegiaal overleg niet leidt tot opheffing van de overtreding, koppelt de medewerker die de overtreding heeft waargenomen de uitkomst van dit gesprek terug met zijn of haar teamleider. De teamleider bespreekt de overtreding en de terugkoppeling van het collegiaal overleg met zijn managementcollega's in het Strategisch management overleg.

##### 3. Advies burgemeester en wethouders

Als in het Strategisch management overleg geen overstemming wordt bereikt over de waargenomen overtreding, wordt een advies voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders. Het college neemt een beslissing die bindend is. Het advies, inclusief het besluit van het college, wordt toegevoegd aan het handavingsdossier.

#### 5.6 Afwegingskader gedogen

Bij de handhavingsstrategie hebben we benoemd dat we een ‘beginselplicht tot handhaven’ hebben. Concreet houdt dit in dat wij verplicht zijn om tot handhaving over te gaan op het moment dat wij van een overtreding op de hoogte zijn. We volgen daarin de jurisprudentie. De bestuursrechter omschrijft de beginselplicht tot handhaven als volgt:

*“Gelet op het algemeen belang dat gediend is met handhaving, zal in geval van overtreding van een wettelijk voorschrift het bestuursorgaan dat bevoegd is om met een last onder bestuursdwang of dwangsom op te treden, in de regel van deze bevoegdheid gebruik moeten maken. Slechts onder bijzondere omstandigheden mag het bestuursorgaan weigeren dit te doen. Dit kan zich voordoen indien*

1) LHSO

*concreet zicht op legalisatie bestaat. Voorts kan handhavend optreden zodanig onevenredig zijn in verhouding tot de daarmee te dienen belangen dat van optreden in die concrete situatie behoort te worden afgezien."*

Er zijn uitzonderlijke situaties denkbaar waarin het opleggen van sancties niet gewenst is. In die gevallen kunnen wij van handhaving af zien en dus een overtreding gedogen. Gedogen definiëren wij als: "het bestuur dat bevoegd is tot handhaving ziet bewust (tijdelijk) af van optreden tegen een overtreding." Kortom, de gemeente gaat niet handhaven. Het niet handhaven leidt niet tot een besluit in de zin van de Awb en daarom kan er ook geen bezwaar tegen worden ingediend.

Gedogen staat op gespannen voet met ons doel om het naleefgedrag te verbeteren en een betrouwbare, transparante organisatie te zijn. Daarom beperken we gedogen tot zeer bijzondere en/of spoedeisende situaties. Daarbij hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We handhaven bij overtredingen, tenzij er uitzonderlijke omstandigheden en/of overgangssituaties zijn;
- De situatie blijft zoveel mogelijk beperkt in omvang en tijd;
- Er vindt een zorgvuldige en kenbare belangenafweging plaats;
- Het gedogen tast belangen van derden niet in onredelijke mate aan;
- De activiteit is na de aangekondigde periode van gedogen vergund of gestopt.

Een gedoogreactie is geen formeel besluit en ook de weigering of intrekking van een gedoogreactie niet. Het gedogen kan dan ook niet worden aangevochten bij de bestuursrechter. Dit laat onverlet dat anderen in zo'n geval wel om handhaving kunnen verzoeken. Op handhavingsverzoeken moeten we reageren en zal volgens de vastgestelde handhavingsstrategie worden gehandeld, tenzij dit gedoogkader ruimte biedt om daar vanaf te zien. We kunnen gedogen bij overgang- en overmachtssituaties. Aan het gedogen kunnen we voorwaarden verbinden die we controleren.

Overgangssituaties zijn:

- Overtredingen met concreet zicht op legalisatie;
- Bedrijfsverplaatsingen;
- Experimenten en andere tijdelijke overtredingen;
- Situaties waarbij overtredingen ontstaan door omstandigheden die buiten de controle van de overtreder liggen, of wanneer een nieuwe vergunning niet aansluit op de oude vergunning die geldt.
- Gevallen waarin de rechter de vergunning vernietigt, terwijl vergunnen wel mogelijk lijkt;
- Als de overtreder voorschriften om technische redenen niet kan naleven en die voorschriften binnenkort worden aangepast;
- Situaties waarbij de overtreding ophoudt te bestaan door versoepeling van regels.

Overmachtsituaties zijn:

- Situaties waarin de overtreding was toegestaan, dan is volgens artikel 5:5 Awb handhaving niet toegestaan. We moeten dan gedogen;
- Situaties waarin het belang waar de regel voor is gemaakt beter af is als we gedogen;
- Gevallen waarin handhaven onevenredig zwaar is in verhouding tot het belang dat we met handhaving beschermen;
- Gevallen waarbij strijdige wetgevingsgebieden een overtreding opleveren.

We handhaven:

- Als het gedrag van de overtreder recidiverend of calculerend is;
- Bij activiteiten die vallen onder ondermijnen;
- Als de te gedogen activiteit in strijd is met een andere regel en het bevoegde gezag voor de handhaving van die regel laat weten dat het bestuursrechtelijk handhaaft of gaat handhaven.

## 5.7 Wet Kwaliteitsborging

Op 1 januari 2024 is de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb) in werking getreden, gelijktijdig met de Omgevingswet. De Wkb heeft als doel om de bouwkwaliteit te verbeteren en de positie van de consument te versterken. Dit door inschakeling van een onafhankelijke private kwaliteitsborger. De kwaliteitsborger controleert of een gebouw voldoet aan de wettelijke technische eisen. Die doen zij tijdens het ontwerp en op de bouwplaats. Voorheen werden deze taken uitgevoerd door bouw- en woningtoezicht van de gemeente.

In het *Uitvoeringsbeleid Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen Gemeente Losser* hebben wij de rol van de gemeente beschreven. Ook geven we inzicht en duidelijkheid over de manier waarop we vergunningen, meldingen, toezicht en handhaving inzetten bij bouwactiviteiten die vallen onder de werkingssfeer van de Wkb.

## 6. Samenwerken

*De gemeente Losser is voor de uitvoering van haar VTH-taken mede afhankelijk van andere overheidsinstanties, ook wel onze ketenpartners genoemd. Zowel in de uitvoering (vergunningverlening, het houden van toezicht en in de handhaving), als in advisering (welstand). We hebben diverse werkzaamheden bij onze ketenpartners belegd.*

In de voorbereiding en uitvoering van onze VTH-taken zorgen we voor afstemming met interne- en externe betrokkenen. De interne afstemming omvat afstemming tussen vergunningverlening, toezicht en handhaving en afstemming met de overige relevante organisatieonderdelen.

Om te komen tot een adequate uitvoering van VTH-taken is samenwerking met andere ketenpartners noodzakelijk. Het Rijk legt meer taken bij gemeenten neer. Er wordt meer gedereguleerd en toezicht wordt

gedecentraliseerd richting Omgevingsdiensten, Veiligheidsregio's en private partijen. Dit leidt ertoe dat de gemeente haar werkzaamheden anders vorm moet geven. Een aantal taken brengen we onder bij gespecialiseerde

instanties (zoals onze milieutaken bij de OD Twente) zodat deze taken beter en efficiënter uitgevoerd kunnen worden. De gemeente houdt zelf de regie en stemt af met de instanties, zodat we het zicht op deze taken (en bijbehorende bedrijven) niet verliezen.

### 6.1 Samenwerkingspartners

Om gezamenlijk effectief en efficiënt te kunnen opereren, is samenwerking tussen samenwerkingspartners verplicht gesteld. Er vindt structureel overleg plaats met de Omgevingsdienst Twente en de Veiligheidsregio Twente. Beleid en uitvoeringsprogramma's stemmen we zoveel mogelijk af.

#### Omgevingsdienst Twente (OD Twente)

De OD Twente voert in opdracht van de gemeente taken uit op voornamelijk het onderdeel milieu (onderverdeeld in een basistakenpakket, verzoektaken en collectieve taken). De gemeente blijft bevoegd gezag voor de taken die bij de OD Twente zijn belegd. De samenwerking vindt plaats op basis van een gemeenschappelijke regeling, een dienstverleningsovereenkomst, het regionaal vastgesteld VTH-beleid en een jaarlijks vast te stellen uitvoeringsprogramma.

#### Veiligheidsregio Twente (VRT)

De VRT voert (in onze opdracht) een aantal taken uit op het gebied van VTH. De VRT is een organisatie voor brandweerbijstand, geneeskundige hulpverlening en voorbereiding en coördinatie op het gebied van rampenbestrijding en crisisbeheersing. We werken samen op het gebied van brandveiligheid, brandveilig gebruik, evenementen en ondermijning. Samen kijken we hoe we de benadering van initiatieven in de fysieke leefomgeving beter kunnen afstemmen en integreren.

#### Provincie Overijssel

De provincie Overijssel heeft de wettelijke taak gekregen om de samenwerking te coördineren tussen alle overheidsinstanties die zich bezighouden met omgevingsrecht.

#### Interbestuurlijk toezicht (IBT)

De provincies hebben een taak gekregen in het kader van het interbestuurlijk toezicht op de uitvoering van medebewindstaken. De gemeenteraad heeft de taak het college te controleren op het juist uitvoeren van zijn taken op het gebied van het omgevingsrecht. Dit wordt horizontaal toezicht genoemd. De provincie voert in principe haar taak in het kader van het verticale toezicht, terughoudend uit. Jaarlijks brengen wij verslag uit over onze VTH-taken bij het IBT van de provincie. In ons uitvoeringsprogramma beschrijven wij hoe wij onze VTH taken uitvoeren, hoe we onze beschikbare uren verdelen, welke prioriteiten we stellen en welke doelen we nastreven. In ons jaarverslag verantwoorden wij in hoeverre de activiteiten dat jaar zijn uitgevoerd en de gestelde doelen behaald zijn. Het IBT controleert het uitvoeringsprogramma en het jaarverslag en beoordeelt of deze voldoen aan de gestelde eisen. Zij vormen een oordeel en plagen waar nodig interventies.

#### Waterschap Vechtstromen

De gemeente Losser werkt samen met het waterschap Vechtstromen. Het waterschap adviseert ons over omgevingsplannen en VTH-taken en werkt daarin nauw samen met de OD Twente. Deze samenwerking betreft het onder andere de toezicht- en handhaving van zaken die met grondwater of oppervlaktewater te maken hebben (bijvoorbeeld: waterkwaliteit en waterkwantiteit (lozingen).

#### Politie en het openbaar ministerie

Op het gebied van strafrechtelijke zaken zijn de (wijk)agenten het eerste aanspreekpunt voor de gemeente en de Boa's domein I en II. Bij toepassing van de LSHO of wanneer strafrechtelijk optreden is vereist,

vindt afstemming met deze partners plaats. De vervolging van overtredingen op het gebied van openbare ruimte en milieu handelt het OM af.

### **RIEC Oost Nederland en LIEC**

Het Regionale Informatie- en Expertise Centrum (RIEC) Oost Nederland en het Landelijk Informatie- en Expertise Centrum (LIEC) richten zich op de bestrijding van ondermijnende criminaliteit. Het RIEC faciliteert een structurele integrale aanpak door enerzijds een samenwerking tussen de aangesloten partners te organiseren en anderzijds het bestuur te adviseren over de mogelijkheden van de bestuurlijke aanpak.

### **Het Oversticht**

Het Oversticht is een adviesorganisatie die ons adviseert over onze wettelijke taken op het gebied van omgevingskwaliteit, zoals advies op welstands- en monumentenvraagstukken. Naast de advisering op het gebied van omgevingskwaliteit, adviseert Het Oversticht ook op het gebied van duurzaamheid en het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad.

### **Overige ketenpartners**

Naast de eerder genoemde samenwerkingspartners vindt (incidenteel) ook samenwerking plaats met andere instanties. Deze vindt plaats naar aanleiding van concrete voorvallen of constatering. Hierbij valt te denken aan: het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente, de Belastingdienst, de Douane, de Koninklijke Marechaussee, de Nederlandse Voedsel en Warenautoriteit, Staatsbosbeheer, Rijkswaterstaat, Inspectie Leefomgeving en Transport, et cetera.

## **7. Borging en uitvoering**

*Een effectief VTH-beleid is essentieel voor het waarborgen van de naleving van wet- en regelgeving. Het beleid heeft tot doel de kwaliteit van de leefomgeving te beschermen, risico's te beheersen en een eerlijke en transparante afhandeling van vergunningen, toezicht en handhavingsmaatregelen te waarborgen. Echter, het formuleren van een VTH-beleid is slechts het begin. De daadwerkelijke effectiviteit van het beleid wordt pas zichtbaar in de uitvoering en borging daarvan.*

### **7.1 Organisatie en verantwoordelijkheden**

De uitvoering van het VTH-beleid vereist een duidelijke organisatie en taakverdeling. Dit garandeert dat de verantwoordelijkheden goed zijn verdeeld, processen efficiënt verlopen en alle betrokkenen hun taken effectief kunnen uitvoeren. Binnen de organisatie zijn er verschillende rollen die elk specifieke verantwoordelijkheden dragen:

#### **Beleidsmedewerkers en leidinggevend**

De beleidsmedewerkers VTH en de teamleider PVH zijn verantwoordelijk voor het opstellen van het VTH-beleid. Zij adviseren het bestuur over de strategische richting van het VTH-proces, en zorgen ervoor dat het beleid in lijn is met de gemeentelijke of organisatorische doelstellingen en wet- en regelgeving. Het bestuur is uiteindelijk verantwoordelijk voor het maken van de definitieve strategische keuzes en het vaststellen van het VTH-beleid. Daarnaast zorgen zij voor de benodigde budgetten en middelen voor de uitvoering van het beleid. De bezetting is geborgd in de begroting. Als we moeten bijsturen om de nodige pieken in de uitvoering op te vangen, dan zorgen de beleidsmedewerkers en teamleider ervoor dat dit wordt opgenomen in de Voorjaarsnota. Dit is dus onderdeel van de planning- en control cyclus.

#### **Casemanagers**

Casemanagers zijn verantwoordelijk voor het proces van het aanvragen, beoordelen en verstrekken van vergunningen. Ze zorgen voor een zorgvuldige afweging van de aanvragen, stellen voorwaarden op voor de vergunningen en zorgen ervoor dat vergunningen tijdig en volgens de wet worden verleend. Daarbij werken ze nauw samen met andere disciplines zoals toezicht en de handhaving, zodat alle vergunningsvoorwaarden goed worden nageleefd. De casemanagers hebben korte lijnen met de adviseurs ruimtelijke ontwikkeling, bij wie zij advies vragen over ruimtelijke initiatieven.

#### **Jurist vergunningverlening**

De jurist vergunningverlening heeft een adviserende rol over de te volgen procedures en inhoud van vergunningen. Dit kan gaan over complexe juridische vraagstukken of interpretatie van wetgeving. Deze persoon werkt hierbij nauw samen met andere disciplines binnen de keten. De jurist vertegenwoordigt de gemeente bij bezwaar- en beroepsprocedures.

#### **Toezichthouders**

Toezichthouders zijn verantwoordelijk voor het controleren van de naleving van vergunningen, wet- en regelgeving. Zij voeren inspecties uit, rapporteren bevindingen en nemen maatregelen wanneer er sprake is van een overtreding.

### **Handhavingsjuristen**

De handhavingsjurist begeleidt het gehele handhavingproces, van begin tot eind. In samenspel met de toezichthouders zorgt de jurist ervoor dat de bevindingen van de toezichthouders, juridisch correct en zorgvuldig worden uitgevoerd. Zij zorgen voor een zorgvuldig dossieropbouw, stellen juridische documenten op (zoals het schrijven van vooraanschrijvingen, handhavingsbesluiten, invorderingsbeschikkingen, etc.), vertegenwoordigen de gemeente bij bezwaar- en beroepsprocedures en geven juridisch advies aan collega's en/of ketenpartners.

### **Administratie**

De administratieve afdelingen ondersteunen de uitvoering van werkzaamheden in het VTH-proces door het verwerken van aanvragen, het bijhouden van dossiers en het ondersteunen van de toezichthouders en handhavers met logistieke en administratieve taken. Dit omvat ook het bijhouden van gegevens en rapportages, zodat er een compleet overzicht is van de vergunnings- en handhavingsactiviteiten.

### **7.2 Beleidsontwikkeling en evaluatie**

Beleidsontwikkeling en evaluatie zijn belangrijke onderdelen van het VTH-beleid. Het ontwikkelen van beleid betekent het vaststellen van de doelen, kaders en richtlijnen die ten grondslag liggen aan het VTH-werkveld binnen de gemeente. Evaluatie daarentegen zorgt ervoor dat het beleid in de praktijk effectief is, en dat het kan worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Een goed beleidsontwikkelings- en evaluatieproces (BIG-8) draagt bij aan de optimalisatie van de uitvoering, het vergroten van de effectiviteit en het verbeteren van de samenwerking tussen verschillende afdelingen en ketenpartners.

### **7.3 Monitoring en bijsturing**

De borging en uitvoering van het VTH-beleid zijn geen statische processen, maar vereisen voortdurende monitoring en bijsturing. Het is essentieel dat we regelmatig de voortgang van de uitvoering van het beleid volgen en op basis interne evaluaties bijsturen. Monitoring biedt inzicht in de effectiviteit van het beleid en helpt bij het tijdig signaleren van knelpunten.

Dit VTH-beleid is dynamisch. Wanneer blijkt dat het beleid niet voldoende bijdraagt aan de gestelde doelen, moet er ruimte zijn voor aanpassingen. Dit kan betrekking hebben op de uitvoering, de regelgeving zelf, of de samenwerkingsstructuren. Flexibiliteit in het beleid is belangrijk, zodat we kunnen inspelen op veranderingen in de samenleving en nieuwe uitdagingen.

#### **7.3.1 VTH Uitvoeringsprogramma en jaarverslag**

Jaarlijks maken wij een uitvoeringsprogramma en jaarverslag als onderdeel van een sluitende BIG-8. In het uitvoeringsprogramma dat het college vaststelt, beschrijven we op welke (kwaliteits-)doelen we het jaar daarop gaan inzetten en hoe we dat monitoren. In het jaarverslag omschrijven we vervolgens in hoeverre we hebben gewerkt aan de (kwaliteits-)doelen en de daarbij horen indicatoren en streefwaarden.

De monitoring van ons beleid vindt jaarlijks plaats bij het opstellen van het uitvoeringsprogramma en het jaarverslag. Om de monitoring zo goed mogelijk vorm te geven, haken we zoveel mogelijk aan bij het Datagedreven werken binnen de gemeente Losser. Dit vraagt om het maken van goede afspraken over bijvoorbeeld de registratie van informatie en gegevens. Voor de monitoring van ons VTH-beleid, uitvoeringsprogramma en jaarverslag, richten we een dashboard in die actuele informatie en inzichten geeft ten aanzien van de VTH-processen.

Het uitvoeringsprogramma en het jaarverslag sturen we na vaststelling door het college naar het IBT van de provincie. De gemeenteraad ontvangt het uitvoeringsprogramma en jaarverslag ter kennisname.



## Bijlage 1 Risicoanalyse

### Risicoanalyse (nieuw)bouw

| Code    |                                                | Effecten | Naleving | Totaal | Klasse |
|---------|------------------------------------------------|----------|----------|--------|--------|
| BOUW015 | GK2-3 Publiek cat III > 1.000.000              | 7,8      | 5,2      | 40,3   | I      |
| BOUW022 | Kinderdagverblijf                              | 7,1      | 5,1      | 36,4   | I      |
| BOUW019 | Gezondheidszorgfunctie met bed gebied          | 7,4      | 4,9      | 36,2   | I      |
| BOUW020 | Gezondheidszorgfunctie met zonder bed gebied   | 7        | 5        | 34,9   | II     |
| BOUW018 | GK2-3 Bedrijf Cat III > 1.000.000              | 7,2      | 4,8      | 34,8   | II     |
| BOUW021 | Basis Onderwijsfunctie / Buitenschoolse Opvang | 7        | 5        | 34,8   | II     |
| BOUW014 | GK2-3 Publiek Cat II 100.000 - 1.000.000       | 6,8      | 5        | 33,8   | II     |
| BOUW012 | GK2-3 Wonen Cat III > 1.000.000                | 7        | 4,7      | 32,7   | II     |
| BOUW003 | GK1 Wonen Cat III > 1.000.000                  | 6,8      | 4,8      | 32,3   | II     |
| BOUW011 | GK2-3 Wonen Cat II 100.000 - 1.000.000         | 6,8      | 4,7      | 32     | II     |
| BOUW002 | GK1 Wonen Cat II 100.000 - 1.000.000           | 6,3      | 4,9      | 30,8   | II     |
| BOUW001 | GK1 Wonen Cat I < 100.000                      | 5,5      | 5,5      | 30,3   | II     |
| BOUW017 | GK2-3 Bedrijf Cat II 100.000 - 1.000.000       | 6,2      | 4,8      | 29,8   | II     |
| BOUW013 | GK2-3 Publiek Cat I < 100.000                  | 5,9      | 4,9      | 28,9   | II     |
| BOUW010 | GK2-3 Wonen Cat I < 100.000                    | 5,8      | 4,8      | 27,7   | II     |
| BOUW024 | Slopen                                         | 4,6      | 6        | 27,4   | II     |
| BOUW005 | GK1 Publiek Cat II 100.000 - 1.000.000         | 5,1      | 5,3      | 27,3   | II     |
| BOUW006 | GK1 Publiek Cat III > 1.000.000                | 5,6      | 4,8      | 27,2   | II     |
| BOUW016 | GK2-3 Bedrijf Cat I < 100.000                  | 5,5      | 4,9      | 27,1   | II     |
| BOUW004 | GK1 Publiek Cat I < 100.000                    | 5        | 5,2      | 26,1   | III    |
| BOUW025 | Tijdelijke bouwwerken                          | 4,8      | 5,3      | 25,8   | III    |
| BOUW009 | GK1 Bedrijf Cat III > 1.000.000                | 5,5      | 4,7      | 25,5   | III    |
| BOUW008 | GK1 Bedrijf Cat II 100.000 - 1.000.000         | 5,2      | 4,7      | 24,1   | III    |
| BOUW007 | GK1 Bedrijf Cat I < 100.000                    | 4,6      | 4,7      | 21,6   | III    |
| BOUW027 | Bouwwerken geen gebouw zijnde GK2-3            | 3,7      | 5,2      | 19,1   | III    |
| BOUW026 | Bouwwerken geen gebouw zijnde GK1              | 2,8      | 6,1      | 17,2   | IV     |

### Risicoanalyse gebruik omgeving



| Code  |                                                         | Effecten | Naleving | Totaal | Klasse |
|-------|---------------------------------------------------------|----------|----------|--------|--------|
| RO022 | (Illegale) gebruik bedrijf cat. > 3.1                   | 7,3      | 7,4      | 53,9   | I      |
| RO024 | Illegale evenementen                                    | 6,6      | 8        | 52,8   | I      |
| RO006 | (Illegale) bouw; grote bouwwerken (buitengebied)        | 7,4      | 7,1      | 52,7   | I      |
| RO021 | (Illegale) gebruik bedrijf cat. < 2                     | 6,4      | 7,3      | 46,7   | I      |
| RO005 | (Illegale) bouw; grote bouwwerken (bebouwde kom)        | 6,5      | 7        | 45,2   | I      |
| RO009 | (Illegale) bewoning; perm. bewoning recreatieverblijven | 5,5      | 7,8      | 42,8   | I      |
| RO020 | (Illegale) gebruik wonen                                | 5        | 8,3      | 41     | I      |
| RO027 | Uitgebreide afwijking                                   | 6,7      | 6,1      | 40,8   | I      |
| RO023 | (Illegale) gebruik gronden                              | 5,5      | 7,2      | 39,9   | I      |
| RO015 | (Illegale) kap (buitengebied)                           | 5,6      | 7        | 39     | II     |
| RO011 | (Illegale) slopen                                       | 6,1      | 6,3      | 38,6   | II     |
| RO014 | (Illegale) kap (bebouwde kom)                           | 5,6      | 6,8      | 38     | II     |
| RO004 | (Illegale) bouw; middel bouwwerken (buitengebied)       | 5,3      | 7,1      | 37,5   | II     |
| RO010 | (Illegale) bewoning; illegale kamerverhuur              | 4,6      | 7,5      | 34,7   | II     |
| RO003 | (Illegale) bouw; middel bouwwerken (bebouwde kom)       | 5,1      | 6,8      | 34,6   | II     |
| RO007 | (Illegale) bouw; bouwwerken geen gebouw zijnde          | 4,4      | 6,8      | 29,9   | III    |
| RO008 | (Illegale) bouw; monumenten                             | 5        | 6        | 29,8   | III    |
| RO025 | Land schappelijk inpassing                              | 4,8      | 6        | 28,8   | III    |
| RO013 | (Illegale) aanleg (buitengebied)                        | 4,2      | 6,8      | 28,4   | III    |
| RO028 | Exces sen welstand                                      | 4,2      | 6,5      | 27,1   | III    |
| RO012 | (Illegale) aanleg (bebouwde kom)                        | 3,2      | 6,9      | 22     | IV     |
| RO026 | Binnenplans afwijkingen                                 | 4,6      | 4,6      | 21,3   | IV     |
| RO017 | (Illegale) reclame buitengebied                         | 3,1      | 6,4      | 20,1   | IV     |
| RO001 | (Illegale) bouw; kleine bouwwerken (bebouwde kom)       | 3,1      | 6,3      | 19,2   | IV     |
| RO002 | (Illegale) bouw; kleine bouwwerken (buitengebied)       | 3,1      | 6        | 18,9   | IV     |
| RO019 | (Illegale) inrit / uitrit                               | 3,2      | 5,7      | 18,5   | IV     |
| RO016 | (illegale) reclame (bebouwde kom)                       | 2,9      | 6,2      | 17,8   | IV     |
| RO018 | (Illegale) reclame (industrieterreinen)                 | 2,3      | 6,1      | 14     | V      |



## Bijlage 2 Kwaliteitsdoelen

| Doe-<br>len<br>Kwali-<br>teits-<br>veror-<br>de-<br>ning | Beleidsdoel                                                                  | Indicator                                                                                         | Streef-<br>waarde | Eventuele toelichting                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dienst-<br/>verle-<br/>ning</b>                       | Bereikbaarheid voor calamiteiten                                             | 24/7                                                                                              | 100%              | We houden bij of er calamiteiten zijn geweest en in hoeverre we bereikbaar waren.                                                                                                                                                                             |
|                                                          | Team PVH is bereikbaar voor vragen over vergunningen, toezicht en handhaving | We zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 – 12:30                                               | 100%              | Tussen 8:30 – 12:30 is altijd iemand van administratie PVH aanwezig om de telefoon aan te nemen en vragen te beantwoorden, dan wel door te verbinden.                                                                                                         |
|                                                          | Tijdige afhandeling van aanvragen                                            | Aanvragen om omgevingsvergunningen en meldingen handelen we binnen de (wettelijke) termijn af.    | Minstens 95%      | In Centric Leefomgeving hebben we inzichtelijk in hoeveel gevallen wij omgevingsvergunningen en meldingen buiten de (wettelijke) termijn afhandelen.                                                                                                          |
|                                                          |                                                                              | Het aantal omgevingsvergunning aanvragen waarin de beslistermijn wordt verlengd.                  | Maximaal 33,3%    | In Centric Leefomgeving leggen we het aantal verleende omgevingsvergunningen langs het aantal brieven waarin we de termijn voor het nemen van een beslissing, verlengen.                                                                                      |
|                                                          | Goede, gezonde dienstverlening                                               | Het aantal gegronde klachten over hoe wij ons werk verrichten.                                    | 0%                | Jaarlijks wordt er een jaarverslag klachtenbehandeling opgesteld. Daarin is ook een overzicht opgenomen van alle klachten die bij de klachtenfunctionaris binnen zijn gekomen en in behandeling zijn genomen. Uit dit jaarverslag halen we de benodigde data. |
| <b>Uitvoe-<br/>rings-<br/>kwali-<br/>teit</b>            | Naleefgedrag verbeteren: de overtreding beëindigd bij hercontrole toezicht   | Percentage waarin bij de hercontrole van toezichtszaken de overtreding is beëindigd               | Minstens 25%      | In Centric Leefomgeving vergelijken we het aantal zaken waarin een hercontrole plaatsvindt met het aantal zaken waarin juridische opvolging is geweest op basis van de LHSO (waarschuwing of voornemen tot handhaving).                                       |
|                                                          | We hanteren de LHSO                                                          | Het aantal keren dat gemotiveerd wordt afgeweken van de LHSO.                                     | Maximaal 5%       | De juristen houden zelf een werklijst bij die zij wekelijks met de portefeuillehouder handhaving bespreken. Op basis van die werklijst hebben wij inzichtelijk in hoeveel gevallen wij gemotiveerd afwijken van de LHSO.                                      |
|                                                          | Bij bezwaar is het bezwaar ongegrond                                         | Het aantal bezwaarzaken dat heeft geresulteerd in een ongegrond bezwaar.                          | Minstens 85%      | Deze data halen we jaarlijks uit het jaarverslag van de commissie bezwaarschriften                                                                                                                                                                            |
|                                                          | Bij beroep/hoger beroep is het beroep/hoger beroep ongegrond                 | Het aantal beroep/hoger beroep zaken dat heeft geresulteerd in een ongegrond beroep/hoger beroep. | Minstens 90%      | Deze data halen we uit ons zaakstelsel Centric Leefomgeving.                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Finan-<br/>ciën</b>                                   | We heffen indien mogelijk leges die kostendekkend zijn                       | Vastgestelde legesverordening                                                                     | 100%              |                                                                                                                                                                                                                                                               |