



Jaarrapportage VTH-beleid 2020

gemeente Bergen, Castricum en Heiloo

Vastgesteld door het college van Bergen op: 22 juni 2021

Vastgesteld door het college van Castricum op: 22 juni 2021

Vastgesteld door het college van Heiloo op: 22 juni 2021

Versie: 2.0

Status: Definitief

Inhoudsopgave

MANAGEMENTSAMENVATTING	3
1 INLEIDING.....	5
1.1 BELEIDSMATIGE KADERS	5
1.2 DOEL VAN DE RAPPORTAGE.....	5
1.3 ORGANISATORISCHE INBEDDING	5
1.4 LEESWIJZER.....	5
2 SYSTEMATIEK VAN RAPPORTEN	6
2.1 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN	6
2.2 DOEL VAN HET VERGUNNINGEN EN TOEZICHT & HANDHAVINGSBELEID	6
2.3 UREN EN INSTRUMENTEN	6
3 RESULTATEN VERSUS PLANNING 2020	7
3.1 STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN	7
3.2 DOEL VAN HET VERGUNNINGEN EN TOEZICHT & HANDHAVINGSBELEID	11
3.3 REGULIERE WERKZAAMHEDEN (WETTELIJKE TAKEN)	17
3.4 PARTICIPATIE	28
3.5 KLACHTEN EN COMPLIMENTEN	32
3.6 BEZWAAR- EN BEROEPSCHRIFTEN	32
3.7 WOB VERZOEKEN	33
4 BORGING VAN MIDDELEN.....	34
5 ONDERSTEUNENDE TAKEN OMGEVINGSBELEID	35
5.1 EXTERNE EN INTERNE OVERLEGGEN, ADVISERING EN INFORMATIEVERSTREKKING.....	35
5.2 CURSUSSEN EN OPLEIDINGEN.....	36
5.3 ADMINISTRatieve ONDERSTEUNING.....	36
5.4 KETENBENADERING DOMEIN RO	36
5.5 BELEIDSCYCLUS EN IBT.....	37
5.6 PROJECT OMGEVINGSWET	37
5.7 INFORMATIEBEHEER EN ICT.....	38
5.8 KWALITEITSCRITERIA VTH	39
BIJLAGE 1 VERGUNNINGVERLENING.....	43
BIJLAGE 2 JURIDISCHE BEGELEIDING VERGUNNINGEN	44
BIJLAGE 3 TOEZICHT REALISATIEFASE	45
BIJLAGE 4 TOEZICHT GEBRUIKSFASE.....	46
BIJLAGE 5 GEBIEDSTOEZICHT	47
BIJLAGE 6 JURIDISCHE BEGELEIDING TOEZICHT EN HANDHAVING	49
BIJLAGE 7 VERZAMELSTATEN	50
BIJLAGE 8 UITKOMSTEN INTERBESTUURLIJK TOEZICHT PROVINCIE 2020	52

Managementsamenvatting

Mensen die (bouw)activiteiten uitvoeren zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor een juiste uitvoering. Mogelijke schade, hinder en overlast moeten echter wel worden voorkomen of hersteld. Dit is soms erg complex en daarom stelt de overheid regels, geeft ze vergunningen (V) af, houdt ze toezicht (T) en handhaaft (H) ze als dat nodig is. Dit zijn de VTH-taken.

De wet VTH¹ verplicht ons beleidsdoelen te stellen, jaarlijks vooruit te kijken en terug te kijken op vergunningen, toezicht en handhaving. Het Besluit omgevingsrecht verplicht ons bekend te maken hoe uitvoering wordt gegeven aan de bestuursrechtelijke handhaving van de regels. En ook de Wet revitalisering generiek toezicht (interbestuurlijk toezicht) verplicht ons verantwoording af te leggen middels een jaarrapportage.

In het jaarverslag VTH kijken we terug op het Uitvoeringsprogramma VTH 2019-2020, deze is vastgesteld op 15 oktober 2019. Het uitvoeringsprogramma vloeit voort uit het VTH-beleid 2019-2022 dat op 9 juli 2019 door het college is vastgesteld. In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van de resultaten bij het bereiken van de gestelde doelen en de uitvoering van de voorgenomen activiteiten in verhouding tot de prioriteitenstelling in 2020 van de gemeente Bergen, Castricum en Heiloo. De ervaringen worden meegenomen in 2021.

VTH in Covid-19 jaar

2020 begon als een normaal jaar. Totdat Covid-19 in maart zijn intreden deed en ineens niets meer normaal was. Thuiswerkplekken moesten worden ingericht, digitaal vergaderen en buiten “op afstand” werken deed zijn intrede. Cursussen werden uitgesteld of gingen digitaal in afgeslankte vorm door. Collega’s hielpen met de Spoedwet en in het Covid-19 loket. Met name de clusters OOV en Handhaving hadden hierin een grote rol. Zij informeerden de kernteams, beantwoordden vragen van burgers en ondernemers, werkten samen met de politie en leidden steeds opnieuw weer de vastgestelde noodverordeningen, 19 in totaal, in goede banen. Ook zijn enkele VTH collega’s (in)direct getroffen door Covid-19. Dit had ook zijn weerslag op de vastgestelde beleidsdoelen en de werkzaamheden van Vergunningen, Toezicht en Handhaving. Evenementen werden afgelast en evenementenvergunningen, die wel werden aangevraagd, kostten meer tijd vanwege Covid-19 maatregelen. Ondertussen zaten veel van onze klanten thuis, waardoor ze meer aandacht kregen voor hun directe leefomgeving en deze wilde verbeteren. Dit heeft voor meer meldingen openbare ruimte, informatieverzoeken, concept aanvragen, aanvragen omgevingsvergunningen en bezwaren gezorgd.

Stijgende werkdruk

We zagen al een stijging in de werkvoorraad en dus ook in de werkdruk. Al jaren stijgt het aantal aanvragen, maar blijft de capaciteit bij Vergunningen en Toezicht gelijk en wisselt de bezetting door deelname OR, ouderschapsverlof en generatiepact. Inmiddels begint zich dat te op breken. Een voorstel voor uitbreiding van de capaciteit is in voorbereiding. In ons uitvoeringsprogramma is per doelstelling een inschatting gemaakt van het aantal in 2020 benodigde uren en instrumenten om de doelstelling te realiseren. Uiteindelijk bleek er meer binnen te komen dan geraamd. We moesten alle zeilen bijzetten om de wettelijke taken uit te voeren.



Figuur 1: Wabo zaken periode 2017-2020

¹ De wet Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (wet VTH; een wijziging van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht, de Wabo)

Beleidscyclus

De uitvoering leidt tot resultaten. In hoeverre deze resultaten bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen moet duidelijk worden door een cyclus van monitoring, evaluatie en verantwoording. De resultaten van de monitoring staan in dit jaarverslag met dezelfde structuur en opzet als het VTH-beleid. Met deze jaarrapportage wordt voldaan aan de wettelijke plicht om een jaarverslag op te stellen en om de raad jaarlijks te informeren over de realisatie.

Zowel de beleidsvisie als de uitvoeringsprogramma's en de jaarverslagen worden vastgesteld door het college en ter informatie aan de raad gestuurd.

1 Inleiding

1.1 Beleidsmatige kaders

Het college heeft op 9 juli 2019 het 'VTH-beleid omgevingsrecht' vastgesteld. In dit plan zijn, gebaseerd op de ontwikkelingen en een omgevingsanalyse, de prioriteiten en doelstellingen voor de komende jaren vastgesteld. Het beleidsplan laat zien 'wat' we wensen te bereiken.

De manier 'hoe' we werken om deze doelstellingen te realiseren, is door het college op 15 oktober 2019 vastgesteld in het 'Uitvoeringsprogramma 2019-2020'. In dit document is bepaald welke instrumenten we inzetten, welke strategieën we volgen, hoe we zorgen voor kwaliteitsborging en hoe we de voortgang monitoren.

Beide ('wat' en 'hoe') geven de komende jaren een richting en kaders waarbinnen de taken rond het omgevingsrecht uitgevoerd worden.

1.2 Doel van de rapportage

In deze rapportage wordt verslag gedaan van de resultaten bij het bereiken van de gestelde doelen en de uitvoering van de voorgenomen activiteiten in verhouding tot de prioriteitenstelling in 2020. De ervaringen worden meegenomen in 2021.

Het gaat hierbij om de uitvoering van taken en instrumenten die zijn ingezet voor onze vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH).

Met deze rapportage wordt voldaan aan de bepalingen van het Besluit omgevingsrecht en de kwaliteitscriteria 2.1 van het Programma Uitvoering met Ambitie (PUMA). Verder wordt met de rapportage invulling gegeven aan de wettelijke verplichting van het Besluit omgevingsrecht, waarbij burgemeester en wethouders inzicht geven in de wijze waarop is omgegaan met de verplichtingen en de bevoegdheden voor een goede ruimtelijke ordening.

De jaarrapportage is tevens ter verantwoording van de verplichtingen in het kader van de Wet revitalisering generiek toezicht (interbestuurlijk toezicht).

De rapportage geeft een transparant beeld aan burgers en bedrijven, de gemeentelijke organisatie en onze samenwerkingspartners over hoe wordt omgegaan met de uitvoering van het omgevingsbeleidsplan.

Naast verslaglegging over de resultaten van 2020, evalueren we in deze rapportage ook ons VTH beleid. In het VTH-beleid zijn de algemene beleidsuitgangspunten geformuleerd. In eerste instantie is het beleid intern geëvalueerd. Deze evaluatie is tot stand gekomen in samenwerking met de BUCH gemeenten, de Omgevingsdienst (OD NHN) en de Veiligheidsregio (VR NHN). De uitkomst van de evaluatie valt te lezen in de conclusies onder de rapportages in de hoofdstukken 3.1 en 3.2. Deze evaluatie is onderdeel van de wettelijk voorgeschreven beleidscyclus. De evaluatie gaat over het jaar 2020.

1.3 Organisatorische inbedding

Binnen de gemeente worden de taken rond het omgevingsrecht voornamelijk uitgevoerd binnen het domein Ruimtelijke Ontwikkeling (teams Vergunningverlening en Toezicht, Handhaving en Veiligheid en de medewerkers van Plannen en Projecten). Ook binnen het domein Beheer openbare ruimte leveren collega's een bijdragen aan de taken. Daarnaast zijn de Omgevingsdienst, de Veiligheidsregio en diverse externe adviseurs betrokken bij de producten die worden geleverd.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de systematiek van rapporteren aan de hand van de gestelde strategische doelstellingen. De 'productie' van onze VTH-activiteiten in 2020 is opgenomen in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 is aandacht voor de borging van de middelen en hoofdstuk 5 bevat een overzicht van de ondersteunende taken bij de uitvoering van het omgevingsbeleid. Hoofdstuk 6 bevat tot slot de evaluatie van het VTH-beleid voor het jaar 2020.

2 Systematiek van rapporten

In dit hoofdstuk beschrijven we de systematiek van rapporteren. De daadwerkelijke verslaglegging over 2020 is opgenomen in hoofdstuk 3. We rapporteren op drie onderdelen:

2.1 Strategische doelstellingen

In ons VTH-beleid hebben we per doelgroep (burgers, bedrijven en recreanten en toeristen) in totaal elf strategische doelstellingen benoemd die we in de komende jaren beogen te realiseren met de vergunningverlening, het toezicht en de handhaving. In hoofdstuk 3.1 werken we de stand van zaken uit.

2.2 Doel van het vergunningen en toezicht & handhavingsbeleid

Naast de strategische doelen zijn in het VTH-beleid negentien doelstellingen voor vergunningverlening en tien doelstellingen voor toezicht & handhaving opgenomen. Om te kunnen bepalen in hoeverre de voorgenomen doelstellingen zijn gerealiseerd, zijn in hoofdstuk 3.5 van het 'VTH-beleid' per doelstelling indicatoren bepaald. De indicatoren geven inzicht in de voortgang. In hoofdstuk 3.2 werken we per doelstelling de stand van zaken aan de hand van die indicatoren uit.

2.3 Uren en instrumenten

In ons uitvoeringsprogramma is per doelstelling een inschatting gemaakt van het aantal in 2020 benodigde uren en instrumenten om de doelstelling te realiseren.

Naast deze uren is in 2020 gebruik gemaakt van uren voor de generieke taken en instrumenten. Dit zijn de instrumenten en taken die we inzetten voor alle doelgroepen en niet specifiek aan één doelstelling verbonden zijn. De verantwoording van de ingezette uren vinden we terug in hoofdstuk 3.3.

3 Resultaten versus planning 2020

3.1 Strategische doelstellingen

In ons VTH-beleid hebben we per doelgroep (inwoners, bedrijven en recreanten en toeristen) doelstellingen benoemd die we in de komende jaren beogen te realiseren. In het Uitvoeringsprogramma hebben we daar voor 2019 en 2020 een aantal concrete acties benoemd. Onder elke actie geven we hieronder de stand van zaken aan. Naast de stand van zaken wordt in kleur aangegeven hoe de voortgang verloopt. Groen (1) betekent afgerond. Geel (2) betekent dat het in 2021 wordt opgepakt. Rood (3) betekent dat het (waarschijnlijk) niet uitgevoerd kan worden in 2021.

Voor de doelgroep inwoners:

1.	Het verbeteren van de communicatie over wet- en regelgeving, (on)mogelijkheden en procedurele eisen.	
a.	We vullen onze website met relevante en actuele informatie over vergunningverlening, toezicht en handhaving. Stand van zaken: In 2019 zijn de websites van de gemeentes geactualiseerd en zijn alle beleidsdocumenten en verordeningen gepubliceerd en vindbaar. Ook staat er actuele informatie over vergunningverlening en is er in 2020 een begin gemaakt met het inrichten met een pagina specifiek voor toezicht en handhaving. Voor monumenten en informatieverzoeken is de website ook verbeterd. Of we hier in 2021 mee verder kunnen gaan is onzeker vanwege de hoge werkvoorraad, de voorbereidingen die we moeten treffen voor de komst van de Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging en het niet voortzetten van de tijdelijke functie klantbegeleiding.	2
b.	We publiceren maandelijks in de gemeentekrant over een (actueel) onderwerp. Stand van zaken: Deze actie voeren we sinds oktober 2019 structureel uit. We hebben bijvoorbeeld actief gecommuniceerd over houtstook, gasleidingen en vergunningvrij bouwen.	1
2.	Gebouwen waar mensen verblijven die niet zelfredzaam zijn, zijn ten aanzien van brandveiligheid en constructieve veiligheid op orde.	
a.	Alle zorginstellingen worden jaarlijks gecontroleerd en waar nodig aangeschreven om aan de regelgeving te voldoen. Stand van zaken: In 2019 zijn alle zorginstellingen binnen de BUCH bezocht. Vastgesteld is dat ze op dat moment aan hun gebruiksvergunning voldeden en/of direct aanpassingen hebben gedaan om de onvolkomenheden te verhelpen. Er zijn in 2019 geen lasten onder dwangsom ingezet in relatie tot gebouwen waar mensen verblijven die niet zelfredzaam zijn. In 2020 zijn niet alle zorginstellingen bezocht vanwege Covid-19. Wel is met alle instellingen contact geweest en zijn door de eigenaar / beheerder zelf de belangrijkste zaken nagelopen en is daarvan verslag gedaan. In 2020 heeft de Provincie het rapport "Brandveiligheid Zorginstellingen in de provincie Noord-Holland 2019" opgeleverd. De aanbevelingen die zij hierin doet, implementeren wij dit jaar en in 2021 in onze organisatie. Zo hebben we de aanbevolen checklist in het VTH zaaksysteem Squit XO gezet en zijn wij bezig met het actualiseren van de locatiedossiers. Dit ronden wij in 2021 af.	1

3.	Het voorkomen van asbestverspreiding bij saneringswerkzaamheden en het zorgdragen voor een juiste afvoer van het asbestafval om daarmee asbestbesmetting te voorkomen.	
a.	<p>Deze taak wordt door de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord uitgevoerd. Zoals ook uit hun planning en jaarverslag volgt, houden zij frequent toezicht op dit thema.</p> <p>Stand van zaken:</p> <p>Het aantal uitgevoerde controles asbest loopt volgens de planning. Dit vindt vraag gestuurd plaats, wat betekent dat het aantal controles afhankelijk is van het aantal ontvangen meldingen.</p> <p>Bergen: 136 Castricum: 82 Heiloo: 70 Asbestdaken.</p> <p>Voor de regio Noord Holland Noord is in juni 2019 een inventarisatie van asbestdaken afgerond. Inmiddels is de wetgeving voor een verbod op asbestdaken door de Eerste Kamer afgewezen. De verwachting is echter wel dat een landelijk fonds wordt ingesteld ter stimulering van de sanering van asbestdaken. De Omgevingsdienst volgt deze ontwikkelingen op de voet. In overleg met de gemeenten zullen passende acties worden voorgesteld.</p>	1

4.	Adequaat en snel reageren op klachten en meldingen op het gebied van de Apv.	
a.	<p>Een melder krijgt binnen twee werkdagen een reactie.</p> <p>Stand van zaken:</p> <p>In 2020 hebben wij 3579 meldingen en/ of eigen waarnemingen afgehandeld. Het streven is om binnen twee werkdagen een reactie te geven op de melding. Covid-19 was in 2020 onze prioriteit en daarom is het in sommige gevallen niet gelukt om te reageren binnen twee werkdagen.</p>	1
b.	<p>We voeren adequate controles uit en lossen de zaken zoveel mogelijk met de menselijke maat op. Indien nodig treden wij handhavend op. Dit wordt gemonitord middels een interne audit.</p> <p>Stand van zaken:</p> <p>Deze audit wordt in 2021 ingericht en uitgevoerd.</p>	2

Voor de doelgroep bedrijven op bedrijfsterreinen:

5.	Afname van het gebruik van panden op bedrijfsterreinen voor bewoning en detailhandel in strijd met het bestemmingsplan.	
a.	<p>We communiceren actief over dit onderwerp op onze website en in de gemeentekrant.</p> <p>Stand van zaken:</p> <p>In 2020 is er geen actieve controle geweest en er zijn ook geen signalen gekomen over met het bestemmingsplan strijdig gebruik op bedrijventerreinen.</p> <p>Op de websites van de gemeentes wordt aan dit onderwerp aandacht besteed.</p> <p>In 2021 gaan we hierover ook actief in de gemeentekrant communiceren en informeren we belangrijke stakeholders (makelaars, notarissen e.d.) per brief over dit thema.</p> <p>De planning was om de controles en de handhaving in de tweede helft van 2021 te starten. Gezien de impact van de Covid-19 pandemie en de voorbereidingen op de invoering van de Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging, wordt hier echter binnen deze beleidsperiode met de huidige capaciteit niet aan toegekomen. Indien dit onderwerp toch opgepakt moet worden, moet hier een apart project, inclusief budget, voor gerealiseerd worden. In het jaarverslag 2021 geven we aan of hiervoor in 2021 is gekozen of niet.</p>	2
		3
b.	<p>We reageren adequaat en snel op klachten en meldingen.</p> <p>Stand van zaken:</p> <p>In 2020 hebben we geen klachten en meldingen over dit onderwerp ontvangen. Als we een klacht of melding ontvangen, nemen we binnen twee dagen contact op met de melder en voeren wij in elk geval binnen 2 weken de eerste controle uit.</p>	1

6.	Verbeteren van het zicht op de milieurelevantie en brandveiligheid van panden gelegen op bedrijfsterreinen.	
a.	We communiceren actief over dit onderwerp op onze website en in de gemeentekrant. Stand van zaken: Dit wordt in 2021 in samenspraak met de Omgevingsdienst en de Veiligheidsregio opgepakt.	2
b.	We reageren adequaat en snel op klachten en meldingen. Stand van zaken: Bijna alle klachten bij de Omgevingsdienst komen via de website binnen. De klager krijgt na invullen en verzenden van het webformulier Registratie klacht en eventuele bijlagen automatisch het bericht: <i>'Bedankt voor uw melding. Wij streven er naar om binnen 2 werkdagen met u contact op te nemen'</i> . Klachten per email, telefonisch of schriftelijk worden omgezet naar het klachtenformulier op de website en er wordt gestreefd om binnen 2 werkdagen na binnenkomst klacht, contact op te nemen. Afhankelijk van de aard van de klacht is het eerste contact met de melder alleen informerend of ook inhoudelijk. Uitgangspunt is dat klachten en meldingen binnen vijf werkdagen afgedaan zijn. De VRNHN heeft in 2020 voor Bergen, Castricum en Heiloo rond de 80 klachten en meldingen behandeld. In 2019 waren dat er nog rond de 100. Voor het zicht op de bedrijfsterreinen is het Keurmerk Veilig Ondernemen een hulpmiddel. Daarnaast voeren we steeds meer risico en informatie gestuurd toezicht uit. We bezoeken dus de plekken waar het naleefgedrag niet hoog zal zijn om op die manier na verloop van tijd een verhoogd naleefgedrag te zien.	1

Voor de doelgroep 'bedrijven in de kernen':

7.	Vermindering van het aantal klachten over geluid en geur.	
a.	Deze taak wordt uitgevoerd door de Omgevingsdienst. Stand van zaken: Er zijn in 2020 16 klachten ontvangen over geluid (ten opzichte van 36 in 2018 en 33 in 2019). Ten aanzien van geuroverlast zijn 3 klachten ontvangen (ten opzichte van 14 in 2018 en 8 in 2019). Alle klachten zijn adequaat door de Omgevingsdienst opgepakt. Deze daling heeft vooral te maken met de sluiting van de horeca en de afgelasting van evenementen in verband met Covid-19.	1
8.	Een optimale balans tussen het stimuleren van ontwikkelingen in de centra en het beperken van de overlast.	
a.	Dit speerpunt wordt met name binnen de teams Plannen en Projecten en Beleid en Vastgoed opgepakt. We werken van buiten naar binnen en luisteren naar de wensen van de mensen en bedrijven. Stand van zaken: Mede door de inzet van 'gebiedsregisseurs' en het houden van inspraak- en informatieavonden pakken we dit onderwerp aan. Op deze manier willen we bewerkstelligen dat overlast wordt geminimaliseerd doordat mensen betrokken zijn en zich gehoord voelen.	1

Voor de doelgroep 'bedrijven in het landelijk gebied':

9.	Afname van het aantal overtredingen van bedrijven in het landelijk gebied op het gebied van bodem- en natuurschade.													
a.	<p>Deze taak wordt uitgevoerd door de Omgevingsdienst. Stand van zaken:</p> <p>Bodem. Besluit bodemkwaliteit (BBK): Het aantal door de Omgevingsdienst uitgevoerde controles naar aanleiding van meldingen is vraag gestuurd en blijft voor Bergen en Heiloo achter op planning en voor Castricum volgens planning. Om betere resultaten in het houden van toezicht en handhaving te verkrijgen is de werkwijze met betrekking tot meldingen Besluit bodemkwaliteit gewijzigd. De ingekomen meldingen worden geprioriteerd. Meldingen met een toegekende prioriteit 2 en 3 worden allemaal gecontroleerd. Verder worden in een grondwerk vaak verschillende partijen grond toegepast, welke individueel gemeld worden. Uit efficiëntie worden deze verschillende meldingen integraal, in 1 controle, gecontroleerd.</p> <p>Hierdoor wordt het geplande aantal controles niet gehaald maar verloopt de inzet van capaciteit wel volgens de planning. Naast controles n.a.v. meldingen worden er ook steeds meer vrije veld controles uitgevoerd. Dit om meer inzicht te hebben in niet gemelde toepassingen van grondverzet.</p> <p>Bodemenergiesystemen (BES): Deze controles worden eveneens vraag gestuurd opgepakt en daarom loopt het aantal uit te voeren controles in Heiloo achter op de planning, terwijl het aantal controles voor Bergen en Castricum juist voorloopt op de planning. In gebieden met een gunstige bodemopbouw waardoor een BES een hoger rendement heeft, worden in toenemende mate BES geïnstalleerd. Verder worden steeds minder woningen aangesloten aan het aardgasnet waardoor het aantal bodemenergiesystemen toeneemt.</p> <p>Er is geen onderscheid gemaakt in landelijk gebied. Bodemaspecten tijdens reguliere controles bij bedrijven zijn hier ook niet meegenomen.</p> <table border="0" data-bbox="244 1285 550 1406"> <thead> <tr> <th></th> <th>BBK</th> <th>BES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bergen:</td> <td>18</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Castricum:</td> <td>27</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Heiloo:</td> <td>6</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table> <p>Natuurschade. De OD voert deze werkzaamheden in het kader van de Wet natuurbescherming uit voor de Provincie. De OD rapporteert de resultaten van deze werkzaamheden aan de Provincie.</p>		BBK	BES	Bergen:	18	29	Castricum:	27	18	Heiloo:	6	10	1
	BBK	BES												
Bergen:	18	29												
Castricum:	27	18												
Heiloo:	6	10												

Voor de doelgroep "recreatie en toerisme":

10.	Inzicht in de veiligheidsrisico's bij bed and breakfasts.	
a.	<p>Hierover communiceren wij actief op onze website en in de gemeentekrant. Stand van zaken: Dit onderwerp pakken we in 2021 samen met de Veiligheidsregio op.</p>	2
b.	<p>Alle bed and breakfasts worden de komende jaren gecontroleerd en waar nodig aangeschreven om aan toepasselijke regelgeving te voldoen. Stand van zaken: In 2020 zijn hierop geen controles uitgevoerd in verband met de Covid-19 pandemie. In 2021 voeren we een inventarisatie uit. De bed and breakfasts worden gecontroleerd bij oplevering (na aanvraag vergunning) of bij klachten over gevaarlijke situaties.</p>	2

11.	Veilig verloop van grote evenementen	
b.	Alle grote evenementen worden geëvalueerd. Stand van zaken: In 2019 zijn alle grote evenementen geëvalueerd. Naar aanleiding daarvan zijn verbeterpunten voor 2021 meegegeven. In 2020 zijn veel evenementen namelijk afgelast in verband met Covid-19.	3

Conclusie/ Evaluatie:

1. De afgelopen jaren hebben we veel tijd gestoken in het verbeteren van de communicatie over wet- en regelgeving, (on)mogelijkheden en procedurele eisen. In 2021 houden we dit niveau stabiel.
2. De brandveiligheid en constructieve veiligheid van gebouwen waar mensen verblijven die niet zelfredzaam zijn, is op orde. Wel blijft dit een belangrijk aandachtspunt, waardoor we deze panden jaarlijks blijven controleren. Ook gaan we in 2021 aan de slag met de aanbevelingen van de Provincie uit haar thematisch onderzoek naar de brandveiligheid bij zorginstellingen. Concreet gaan we de locatie dossiers van onze zorginstellingen opwaarderen en werken we vanaf oktober 2020 met de aanbevolen checklist.
3. Het voorkomen van asbestverspreiding bij saneringswerkzaamheden en het zorgdragen voor een juiste afvoer van het asbestafval om daarmee asbestbesmetting te voorkomen wordt door de Omgevingsdienst uitgevoerd en behoeft geen bijsturing.
4. In 2018 zijn de 'weekthema's' geïntroduceerd. Hierop hebben we veel positieve feedback van inwoners en ondernemers ontvangen. Het blijkt een goede strategie om, onder andere, de belangrijkste thema's uit de enquête die we in 2018 onder de inwoners hebben gehouden aan te pakken. Het afgelopen jaar zijn wij hier mee verder gegaan en ook in 2021 zetten we deze werkwijze voort. Eind 2021 zullen we wederom een enquête uitvoeren om te bekijken of de inzet effect heeft en/of de in 2018 benoemde thema's nog steeds actueel zijn en/of er in 2021 een verschuiving plaats moet vinden. Wel heeft Covid-19 met name op de inzet binnen de Openbare Ruimte (Apv) veel impact gehad. Hierdoor hebben de thema's minder aandacht gehad. Naast het houden van toezicht op de maatregelen inzake Covid-19 zijn alle meldingen opgepakt.
5. Het gebruik van panden op bedrijfsterreinen voor bewoning en detailhandel in strijd met het bestemmingsplan kan in 2021, binnen de reguliere capaciteit, niet projectmatig opgepakt worden. Als die wens er wel is, moet daar een apart projectplan, met budgetraming voor gemaakt worden via een bestuurlijke opdracht.
6. In 2018 ontvingen we 50 klachten over geluid en geur. In 2019 ontvingen we 41 klachten. In 2020 waren dit er slechts 19. Dit kwam door de sluiting van de horeca en de afgelasting van evenementen in verband met Covid-19.
7. Het afronden van de brandveiligheidscontroles bij bed and breakfasts staat voor 2021 op de planning. In 2019 en 2020 hebben we ons, vanwege het themaonderzoek van de Provincie, gericht op de zorginstellingen.
8. Uit de evaluatie van de aandachtsevenementen en andere grote evenementen blijkt dat de veiligheidsrisico's vooraf zijn onderkend en de evenementen veilig worden georganiseerd. Waar nodig wordt bijgestuurd.

3.2 Doel van het vergunningen en toezicht & handhavingsbeleid**3.2.1 Vergunningen**

Naast de meer algemene 'strategische' doelstellingen die per doelgroep (inwoners, bedrijven en recreanten en toeristen) in het VTH-beleid zijn opgenomen, is ook een aantal doelstellingen specifiek voor vergunningverlening in het beleid en het uitvoeringsprogramma 2019-2020 opgenomen.

Hieronder geven wij de stand van zaken weer. Naast de stand van zaken staat met kleur aangegeven hoe de voortgang verloopt. Groen (1) betekent afgerond en/of goed lopend. Geel (2) betekent dat het in 2021 wordt opgepakt. Rood (3) betekent dat het (waarschijnlijk) niet uitgevoerd kan worden in 2021.

Thema	Doelstelling	Stand van zaken	
<p>Dienstverlening: <i>de manier waarop en de snelheid waarmee de organisatie met belanghebbenden omgaat.</i></p>	<p>De besluiten en correspondentie richting de inwoners zijn leesbaar en in begrijpelijke taal.</p>	<p>In 2019 is alle standaard correspondentie van team Vergunningen herschreven.</p>	1
	<p>98% van de reguliere aanvragen omgevingsvergunning zijn binnen de wettelijke beslistermijn afgehandeld.</p>	<p>In 2020 ontvingen wij 1389 reguliere aanvragen omgevingsvergunning. Op 5 aanvragen is niet tijdig beslist (met als gevolg een vergunning van rechtswege). Dit is 0,36% van het totaal.</p>	
	<p>Minimaal 80% van de reguliere aanvragen omgevingsvergunning voor kappen worden binnen 4 weken afgehandeld.</p> <p>80% van alle informatieverzoeken Wabo zijn binnen 1 week beantwoord.</p>	<p>In 2020 ontvingen wij 245 reguliere aanvragen omgevingsvergunning voor kappen. Hiervan is 53% afgehandeld binnen 4 weken en 80% binnen 6 weken.</p> <p>In september 2019 is een start gemaakt met het harmoniseren van dit proces. In 2020 hebben we alle door team vergunningen behandelde informatieverzoeken Wabo geregistreerd. Dit waren er 2742. Daaruit komt naar voren dat 64% van de verzoeken binnen 1 week is beantwoord en 86% binnen 2 weken.</p>	2
<p>Uitvoeringskwaliteit: <i>de mate waarin een product en/of dienstverlening voldoet aan de juridische doelen en bijdraagt aan de omgevingsdoelen.</i></p>	<p>Bij 100% van de vergunningen zijn de juiste toetsingskaders gebruikt.</p>	<p>In 2020 heeft de interne controle op kwaliteit en rechtmatigheid van de leges van 26 dossiers plaatsgevonden.</p>	2
	<p>80% van de bezwaar- en beroepsschriften m.b.t. vergunningverlening is ongegrond.</p>	<p>In 2020 zijn 171 bezwaren geregistreerd. Hiervan was 9% (gedeeltelijk) gegrond. In 2019 was dit 12%.</p>	1
	<p>100% van de Wabo medewerkers blijven voldoende geschoold en ervaren, zodat deze voldoen aan de kwaliteitscriteria 2.2.</p>	<p>Verder zijn 22 beroepschriften en 6 hoger beroepschriften geregistreerd.</p>	2
	<p>Voor het actualiseren van alle bestemmingsplannen is een BUCH breed beheersplan opgesteld.</p>	<p>In 2020 zijn weer een aantal collega's bijgeschoold. In 2021 wordt team Vergunningen getoetst op scholing en ervaring Wabo en indien nodig verder bijgeschoold.</p> <p>Dit wordt meegenomen door de projectgroep Omgevingsplannen.</p>	2

	<p>Het toetsingskader voor geringe ruimtelijke ontwikkelingen is helder door het vaststellen van een BUCH breed ontheffingenbeleid voor de zogenaamde kruimelgevallen.</p> <p>Het toetsingskader voor uitwegen is helder door het vaststellen van een BUCH breed uitwegenbeleid.</p> <p>Het toetsingskader voor welstand is geactualiseerd als het ouder is dan 10 jaar of bestuurlijke prioriteit heeft.</p> <p>De ambtelijke toetsing sneltoetscriteria is BUCH breed ingevoerd voor snellere afhandeling van eenvoudige aanvragen.</p> <p>De erfgoedcommissie is BUCH breed geharmoniseerd voor de beoordeling van aanvragen met de activiteit monumenten/ beschermd dorpsgezicht voor een efficiëntere bedrijfsvoering.</p> <p>De bouwverordeningen zijn in overeenstemming gebracht met de van rechtswege vervallen stedenbouwkundige bepalingen.</p> <p>De Algemene plaatselijke verordeningen worden binnen deze beleidsperiode geëvalueerd en indien noodzakelijk aangepast.</p>	<p>Hier is in 2020 mee gestart en dit wordt afgerond in 2021.</p> <p>In 2020 is uitwegenbeleid in concept opgesteld door het domein BOR samen met team vergunningen.</p> <p>De welstandnota is vanaf 2022 onderdeel van het tijdelijke omgevingsplan. In 2020 is gestart met de welstandnota's voor alle vier de gemeenten beleidsneutraal te herschrijven.</p> <p>Vanwege onvoldoende capaciteit in 2020 is dit doorgeschoven naar 2021.</p> <p>In 2020 zijn de voorbereidingen gestart voor de adviescommissie ruimtelijk kwaliteit door projectgroep Omgevingsvergunningen. Dit wordt daarin meegenomen.</p> <p>Dit staat in de planning voor 2021 en wordt meegenomen door projectgroep Omgevings - plannen bij onderdeel verordening fysieke leefomgeving.</p> <p>Alle Apv's zijn geactualiseerd.</p>	<p>1</p>
<p>Veiligheid: <i>de objectieve en subjectieve (gezondheids)veiligheid in relatie tot de fysieke leefomgeving</i></p>	<p>100% van alle aandachtsevenementen zijn geëvalueerd.</p> <p>Op 100% van alle aanvragen/meldingen brandveilig gebruik wordt schriftelijk geadviseerd door de veiligheidsregio of toetser</p>	<p>In 2020 zijn alle aandachtsevenementen geëvalueerd. Echter in verband met Covid-19 hebben veel evenementen geen doorgang gevonden.</p> <p>Dit is halverwege 2019 ingevoerd.</p>	<p>1</p>

	met specialisatie brandveiligheid. Het toetsingskader voor veilig slopen en bouwen is helder door het vaststellen van een BUCH breed beleid voor toetsing van sloop- en bouwveiligheidsplannen.	Vanwege onvoldoende capaciteit in 2020 is dit doorgeschoven naar 2021.	2
Financiën: <i>de inzet van middelen in relatie tot te hoeveelheid afgeleverde diensten/ producten.</i>	Legesverordeningen zijn voor het onderdeel vergunningen niet meer dan kostendekkend.	Dit is onderdeel van de projecten kostendekkendheid en Omgevingswet. In 2021 wordt voor de invoering van de Omgevingswet en Wkb de tarieventabel geherstructureerd. Het bestuur ontvangt hierover in 2021 een voorstel vanuit deze projecten.	2

Conclusie/ Evaluatie:

In 2019 lag de focus voor Vergunningen voor het eerst op het integraal onderdeel zijn van het VTH-beleid, uitvoeringsprogramma en jaarverslag. In 2020 is gestart met een aantal van de in het VTH-beleid benoemde doelen. Door Covid-19 en de toename van de reguliere werkvoorraad is dit gestagneerd. Daarom is in het uitvoeringsprogramma 2021 extra capaciteit opgenomen. In 2021 en verder zullen beleidsdoelen vooral worden behaald en waar mogelijk aanhaken bij programma Omgevingswet.

1. Dienstverlening: ondanks Covid-19 zijn toch stappen gezet op het gebied van dienstverlening om uiteindelijk tijd te kunnen winnen. Zo is er meer informatie over dienstverlening en monumenten op de websites gezet. De infoverzoeken worden centraal opgepakt en geregistreerd. Door deze aanpak kunnen we klanten steeds beter bedienen, doordat we de meest voorkomende vragen monitoren en hierop anticiperen. De functie klantbegeleiding VTH was tijdelijk en is beëindigd. Met de huidige werkvoorraad is dit niet op te vangen binnen de teams. Er wordt nog gezocht naar een oplossing. Medewerkers van het team Vergunningen nemen deel aan Hostmanship. Bij aanvragen verloopt het eerste contact steeds vaker persoonlijk via de telefoon wat zeer wordt gewaardeerd door onze klanten.
In 2020 werd 86% van de infoverzoeken binnen 2 weken en 80% van de kapvergunningen binnen 6 weken afgehandeld. Het is onzeker of we in 2021 het doel van 80% van de infoverzoeken binnen 1 week en reguliere aanvragen omgevingsvergunning voor kappen binnen 4 weken zullen halen. Dit hangt ervan af of de werkvoorraad blijft stijgen en of tijdelijke capaciteit beschikbaar is/blijft. Kortom onze dienstverlening staat onder druk. We proberen innovatief te blijven en in 2021 het dienstverleningsniveau stabiel te houden.
2. Uitvoeringskwaliteit: In 2019 is de basis versterkt door bijvoorbeeld specialisaties te beleggen en processen te uniformeren en optimaliseren. Door de Covid-19 uitbraak, stijgende werkvoorraad en voorbereidingen voor de Omgevingswet konden we in 2020 de focus beperkt leggen op de specifieke doelen zoals hierboven omschreven. Door onze bezwaren en enkele projecten te evalueren hebben we in praktische zin aan onze kwaliteit kunnen werken in 2020. In 2021 hopen we nota's en beleidsregels af te ronden, die bijdragen aan een verdere verbetering en/of versnelling van de uitvoering. Dit hangt ervan af of de werkvoorraad blijft stijgen en of tijdelijke capaciteit beschikbaar is/blijft. Kortom onze uitvoeringskwaliteit staat onder druk. Natuurlijk proberen we innovatief te blijven en in 2021 de kwaliteit stabiel te houden. Het verbinden van onze teamplannen zal hier zeker in positieve zin aan bijdragen.
3. Veiligheid: In 2021 gaan we de nieuwste landelijke inzichten invoeren over veiligheid rondom de bouw- en slooplocatie (sloop- en bouwveiligheidsplan), mits voldoende capaciteit beschikbaar is.
4. Financiën: In 2020 is gestart met het toetsen van de kostendekkendheid. Daarvoor is een apart project kostendekkendheid gestart. Daarnaast wordt landelijk door de VNG een handreiking ontwikkeld om de impact van de leges op de omgevingsvergunning volgens de Omgevingswet en Wkb te kunnen beoordelen. Hieraan wordt in 2021 verder gewerkt, zodat we vóór 1 januari 2022 klaar zijn.

3.2.2 Toezicht en handhaving

Naast de meer algemene 'strategische' doelstellingen die per doelgroep (inwoners, bedrijven en recreanten en toeristen) in het VTH-beleid zijn opgenomen, is er ook een aantal doelstellingen specifiek voor toezicht en handhaving in het beleid en het uitvoeringsprogramma 2019-2020 opgenomen. Hieronder geven wij de stand van zaken weer. Naast de stand van zaken staat met kleur aangegeven hoe de voortgang verloopt. Groen (1) betekent afgerond is of goed lopend. Geel (2) betekent dat het in 2021 wordt opgepakt. Rood (3) betekent dat het (waarschijnlijk) niet uitgevoerd kan worden in 2021.

Thema	Doelstelling	Stand van zaken	
Nieuwbouw	Ten minste 85% van de bouwwerken worden op de juiste plek gerealiseerd, voldoen aan de redelijke eisen van welstand, zijn veilig en conform de (verleende) omgevingsvergunning gebouwd.	In 2020 zijn 673 reguliere vergunningen (tov 585 in 2019) en 23 projecten gecontroleerd. Uiteindelijk is 80% in eerste instantie al juist uitgevoerd en is nog eens 20% na controle (en handhaving) juist uitgevoerd. 100% van de bouwwerken zijn dus op de juiste plek gerealiseerd, voldoen aan de redelijke eisen van welstand, zijn veilig en conform de (verleende) omgevingsvergunning gebouwd.	1
	De cultuurhistorische waarden van de monumentale panden worden behouden.	In 2020 hebben we in een aantal dossiers actief erop toegezien dat de monumentale waarden behouden bleven. Zo hebben we in Castricum 4 handhavingzaken gehad voor het behoud van monumentale waarden en is in Bergen intensief samengewerkt bij de herbouw van de Nieuw Westert.	
	Vergunningverlening, toezicht en handhaving dragen bij aan een goed woon- en leefklimaat.	Een goed leefklimaat is gezond en duurzaam. We verwijzen vooraf naar loket duurzaam bouwen. En bij nieuw bouw is extra aandacht voor energieprestatie.	
Veiligheid: de objectieve en subjectieve (gezondheids)veiligheid in relatie tot de VROM-taken	In niet meer dan 15 % van de controles op sloopwerkzaamheden wordt geconstateerd dat de regels over (brand)veiligheid, asbest en de veiligheid van de (directe) omgeving wordt overtreden.	Er zijn 57 controles uitgevoerd op sloop voor de gemeenten Bergen, Castricum en Heiloo, waarvan 27 administratief en 30 fysiek. Bij 4 van de 30 fysieke controles zijn overtredingen vastgesteld (13,3%). De prioritering van de controles, heeft continu de aandacht.	1
	Jaarlijks worden gebouwen waar minder zelfredzamen verblijven gecontroleerd en gebreken worden zo veel mogelijk datzelfde jaar hersteld.	In 2019 zijn alle gebouwen waar minder zelfredzamen verblijven in de gemeentes Bergen, Castricum en Heiloo gecontroleerd. Er zijn hierover geen aanschrijvingen verzonden. Wel zijn er kleine gebreken geconstateerd die direct zijn hersteld. In verband met Covid-19 zijn in 2020 niet alle panden fysiek bezocht, maar hebben we wel contact gehad met de eigenaren. Daarnaast worden de controles zo spoedig mogelijk in 2021 ingehaald. Bij de panden waar we geen fysieke controle hebben gedaan, zijn we eveneens aan de slag gegaan om de	

	<p>100% van alle aandacht evenementen zijn geëvalueerd.</p>	<p>dossiers helemaal (digitaal) op orde te krijgen. Dit ronden we in 2021 af.</p> <p>Alle aandacht evenementen zijn geëvalueerd. De conclusie is dat de veiligheid op orde is en daar waar nodig kleine zaken direct worden opgepakt en bijgestuurd.</p>	
<p>Dienstverlening: de manier waarop en de snelheid waarmee de organisatie met belanghebbenden omgaat.</p>	<p>De besluiten en correspondentie richting de inwoners zijn leesbaar en in begrijpelijke taal.</p> <p>Maximaal binnen 2 weken na het indienen van een handhavingsverzoek worden bevindingen en het verdere verloop van de afhandeling van het verzoek aan de indiener schriftelijk bekend gemaakt.</p> <p>In de beleidsperiode wordt 90% van de geplande controles uit het uitvoeringsprogramma uitgevoerd.</p> <p>De gemeentelijke handhaving voldoet aan alle kwaliteitseisen voor de handhaving uit de omgevingsregeling.</p>	<p>In 2019 is alle standaard correspondentie van team Toezicht en Handhaving herschreven naar B1 niveau².</p> <p>In 2020 zijn 54 handhavingsverzoeken ontvangen. Verzoekers ontvingen allemaal binnen een week een ontvangstbevestiging. Daarnaast ontving 80% binnen 2 weken bericht over het verdere verloop van de procedure. Het verstrekken van informatie over de bevindingen liet helaas langer op zich wachten dan 2 weken. Dit kwam door de hoge werkdruk en de complexiteit van de dossiers.</p> <p>In 2020 zijn veel van de geplande controles uit het uitvoeringsprogramma 2019-2020 niet doorgegaan vanwege Covid-19. In de gehele beleidsperiode (2019-2022) lopen we echter nog op schema. De gemiste controles in 2020 worden begin 2021 uitgevoerd.</p> <p>De BUCH werkorganisatie voldoet reeds sinds 2017 aan de kwaliteitseisen 2.1 op het gebied van handhaving. In 2021 gaan we aan de slag met de kwaliteitseisen 2.2.</p>	<p>1</p>

Conclusie/ Evaluatie:

1. Nieuwbouw: We voldoen aan de eerste doelstelling. Alle bouwwerken zijn op de juiste plek gerealiseerd, voldoen aan de redelijke eisen van welstand, zijn veilig en conform de regels van het bestemmingsplan gebouwd. Echter, uit de praktijk blijkt dat dit vooral gerealiseerd wordt door en na intensief toezicht en begeleiding van de toezichthouders bouw. Zij sturen tijdens de controles veel bij, waardoor problemen en bijvoorbeeld handhavingszaken worden voorkomen. In 2021 gaan we meer inzetten om deze problemen reeds in het voortraject (bij de planvorming) te ondervangen, zodat er minder problemen tijdens de bouw ontstaan. Dit strookt met één van de uitgangspunten van de Omgevingswet.

² 80% van de bevolking begrijpt taalniveau B1. Als je je teksten op dit niveau schrijft, weet je dat het grootste deel van de bevolking ze kan lezen en begrijpen. En dat je tegelijkertijd de essentie van je boodschap kan behouden.

2. Veiligheid: Doordat veiligheid al jaren een speerpunt is, is dit goed op orde. In 2021 zetten we deze ingeslagen weg voort en bouwen we verder op de ingeslagen weg. Zo voeren we een verbeterlag uit op onze lokatiedossiers van objecten met minder zelfredzame personen.
3. Dienstverlening: In 2019 zijn grote stappen gezet op dit gebied. Zo is alle standaard correspondentie herschreven en is er meer informatie over dit werkveld op de websites gezet. Ook worden de meeste verzoeken om handhaving binnen de termijn behandeld. We blijven eraan werken eraan om inwoners ook in 2021 snel en inhoudelijk te kunnen informeren over een ingediend verzoek.

3.3 Reguliere werkzaamheden (wettelijke taken)

De reguliere werkzaamheden voeren we uit vanuit onze wettelijke bevoegdheid voor alle doelgroepen en zijn niet specifiek aan één doelstelling verbonden. Voor de reguliere werkzaamheden is in het uitvoeringsprogramma zoveel mogelijk benoemd welke aantallen we in 2019 en 2020 verwachtten dat er binnen zouden gaan komen. Hieronder staat omschreven welke aantallen we daadwerkelijk ontvangen hebben in 2020 en wat dat inhield voor de werkzaamheden die we hebben uitgevoerd.

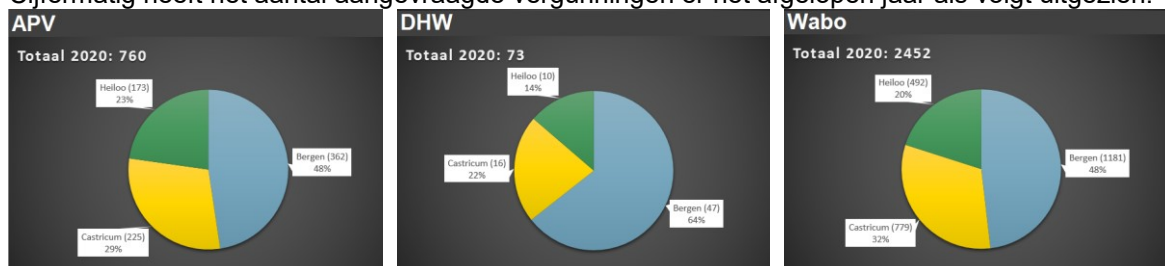
3.3.1 Vergunningen

In het VTH beleid is de visie over vergunningen geformuleerd. Deze visie is in een aantal concrete uitgangspunten uitgewerkt. Dit zijn de uitgangspunten op hoofdlijnen:

1. Kwalitatief goede uitvoering en vakkundige en betrokken medewerkers.
2. Vergunningverlening is risicogericht.
3. Verantwoordelijkheid initiatiefnemer.
4. Redeneren vanuit oplossingen en integrale aanpak.
5. Rechtszekerheid en rechtsgelijkheid voor inwoners en ondernemers.

Voor een goede aansluiting bij het VTH-beleid is er een splitsing aangebracht in Apv en Wabo vergunningen en bij omgevingsvergunningen een nadere splitsing in soorten zoals; bouwen, afwijking bestemmingsplannen, sloop, kap, uitweg, monumenten, brandveiligheid en overige activiteiten.

Cijfermatig heeft het aantal aangevraagde vergunningen er het afgelopen jaar als volgt uitgezien:



Figuur 2: Aanvragen 2020

Algemeen

Covid-19 had zijn weerslag op de reguliere werkzaamheden van Vergunningen. Evenementen werden afgelast en ondertussen zaten veel van onze klanten thuis, waardoor ze meer aandacht kregen voor hun directe leefomgeving en deze wilde verbeteren. Dit heeft voor meer informatieverzoeken, meldingen, (concept)aanvragen, aanvragen omgevingsvergunningen en bezwaren gezorgd. In 2020 is het VTH zaaksysteem Squit XO verder geoptimaliseerd voor Apv en Wabo. Cocensus is de nota's gaan verzenden voor leges omgevingsvergunningen. Hierop is Squit XO aangepast. De brieven zijn waar mogelijk automatisch gevuld. Taken zijn verder ingericht, zodat ze steeds optimaler ondersteunen bij de uitvoering van de werkzaamheden. Daarnaast zijn er rapportages en filtermappen ontwikkeld en nog in ontwikkeling, die vlot een totaal overzicht kunnen geven van de ingekomen, onder handen zijnde en uitgaande zaken en verdeling. Geo informatie is nu centraal te raadplegen voor alle vier de gemeenten.

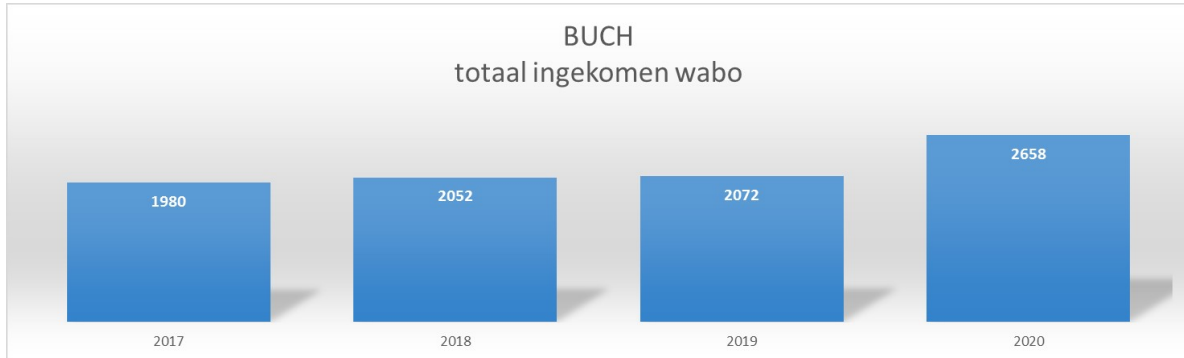
Apv, bijzondere wetten en Drink- en horecawet

Door Covid-19 werden vergunningen voor het uitbreiden van terrassen aangevraagd en evenementen afgelast. Evenementenvergunningen, die wel werden aangevraagd kostten meer tijd vanwege Covid-19 maatregelen. Door deze ontwikkeling kon gewerkt worden aan locatie dossiers voor de horeca,

aan de kwaliteit in het algemeen en geholpen worden bij het Covid-19 loket, de spoedwet en de kapvergunningen.

Wabo

Het totale aantal ingekomen Wabo zaken is met een sprong toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren.



Figuur 3: Ontwikkeling Wabo zaken 2017-2020

Op onderdelen zijn de volgende opvallende verschillen te benoemen vergeleken met 2019.

In 2020 zijn over de gehele breedte de aantallen infoverzoeken, (concept)aanvragen, meldingen en aanvragen omgevingsvergunning toegenomen. De reguliere bouwvergunningverlening ontwikkelt zich de laatste jaren naar risico gestuurd toetsen en meer vooroverleg. Hiermee anticiperen we op de Omgevingswet. Een onverwachte gebeurtenis als Covid-19 had een negatieve invloed op de behandeltermijn van aanvragen. En ook het vervallen van het landelijke programma aanpak stikstof (PAS) leidde nog tot extra inspanningen. Er zijn meer aanvragen binnen gekomen voor kleine bouwwerken. Ook gelden vanaf 1 januari 2021 de BENG-eisen voor alle nieuwbouw. Dit betekent dat de energieprestatie van nieuwe gebouwen bijna energie neutraal moet zijn. Eind 2020 werden daardoor alvast aanvragen ingediend. Van klanten die alleen een aanvraag indienen voor het kappen van een boom heeft 83% binnen 6 weken en 40% binnen 3 weken antwoord. Bij monumenten vroegen enkele dossiers bovengemiddelde aandacht. Een voorbeeld hiervan is de Cornelius Kerk in Limmen.

Voor bouwvergunningverlening geldt dat met name de grote projecten, afwijken van bestemmingsplannen en dakkapellen een groot beslag op de capaciteit doen. Verder worden bij de jaarlijkse controle van de bouwleges 26 dossiers gecontroleerd - van opgegeven bouwkosten tot en met het versturen van de nota aan de aanvrager. In 2020 is Cocensus de nota's gaan versturen voor omgevingsvergunningen. Uit de bevindingen blijkt dat dit proces na wijziging goed op orde is. De bouwkosten zijn ook de basis voor de leges. De inkomsten uit bouwleges voor Heiloo zijn lager uitgevallen dan voorgaande jaren. Dit kwam door vertraging van bouwprojecten/plannen en daardoor lagere legesopbrengsten.

Het volgende overzicht geeft weer voor welke projecten er in 2020 een aanvraag omgevingsvergunning in behandeling was en is verleend:

Bergen (7)
Strandpaviljoen Hargen Schoorl
Hotel Duinpost Bergen 5 appartementen
Woonwijk rondom Stierop Bergen verduurzamen 59 woningen
Parkhotel Bergen vergroten
Gasterij Nieuw Westert Egmond-Binnen (herbouw na calamiteit)
Restaurant De Klok Egmond aan Zee (herbouw na calamiteit)
Sportcomplex De Beeck Bergen (herbouw na calamiteit)

Castricum (9)
Raadhuisweg 13-15 Akersloot 8 appartementen
TNT locatie Castricum 51 appartementen met parkeergarage
Motel Akersloot uitbreiding
Waterzijde 5 Akersloot woning uitbreiding
Tijdelijk strandpaviljoen Deining Castricum aan Zee
Duin en Bosch Castricum PWN kantoor herbestemmen naar maatschappelijk
Skulper Akersloot 8 appartementen en 1 recreatiewoning
Tweede Groenelaan Castricum 2 woningen
Zandzoom Limmen Fase 2a 28 vrije kavels voor woningen

Heiloo (6)
Nieuw Vame (Vame Buiten) 1 woning
Zuiderloo (diverse kavels) 3 woningen
De Droogmakerij 38-40, 52-54 bedrijfsverzamelgebouw met 32 units
De Droogmakerij 63-67 bedrijfsgebouw
Open Huis 't Loo 22 8 appartementen
Het Baafje verbouw kleedaccommodaties zwembad

In totaal zijn er in 2020 voor 22 projecten vergunningen verleend. Net als bij de reguliere aanvragen geldt ook voor de projecten dat Covid-19 een grote impact heeft gehad op de behandeltermijn. Het volledig digitaal afstemmen en de groeiende interesse voor de directe leefomgeving heeft ertoe geleid dat er per bouwaanvraag minder tijd beschikbaar was en de gereserveerde uren voor onvoorzien dit onvoldoende kon compenseren. En dat na een jaar met stagnaties door PAS en PFAS. In Bergen zijn plannings herzien en wordt in 2021 de capaciteit hierop op afgestemd. In Castricum zijn voor grote projecten weer vergunningen verleend met verklaring van geen bedenkingen van de provincie of er is apart een aanvraag Wet natuurbescherming ingediend bij de Provincie. Ook zijn in de laatste 2 maanden alvast aanvragen voor projecten van 2021 ingediend vanwege de BENG. In Heiloo duurt het vooroverleg langer of zijn bestemmingsplannen nog in behandeling bij de Raad van State, zodat daar minder aanvragen voor projecten zijn ingediend terwijl ze wel meer tijd in beslag nemen bij de voorbereiding.

Binnen de uren voor omgevingsvergunningen worden ook veel klantvragen beantwoord. De beantwoording van de informatieverzoeken is geclusterd samen met de enkelvoudige kap-, uitweg- en reclame vergunningen. Een apart team is verantwoordelijk gemaakt voor een snelle en volledige beantwoording van de klantvragen. In 2020 zijn 2742 informatieverzoeken behandeld. Dit was een stijging vergeleken met 2019. 64% van de infoverzoeken waren binnen 1 week beantwoord en 86% binnen 2 weken. Collega's van Apv vergunningen hebben geholpen met de kapvergunningen. Hiervan is 53% afgehandeld binnen 4 weken en 80% binnen 6 weken. Dit was mogelijk doordat evenementen niet doorgingen. Het team infoverzoeken heeft in 2020 een aantal concrete zaken uitgewerkt:

- De informatieverzoeken komen op 1 centraal punt binnen.
- Het herkennen van veel gestelde vragen per gemeente is mogelijk gemaakt in Squit XO.
- Kennisbank KCC en website zijn aangevuld met informatie.
- Waar mogelijk zijn de antwoorden gestandaardiseerd.

In 2021 zal nog verder gewerkt worden aan de verduidelijking over de reikwijdte van de beantwoording van een informatieverzoek in combinatie wanneer er sprake is van een concept aanvraag omgevingsvergunning.

3.3.2 Toezicht en Handhaving

In het VTH-beleid is de visie over toezicht en handhaving geformuleerd. Deze visie is in een aantal concrete uitgangspunten uitgewerkt. Dit zijn de uitgangspunten op hoofdlijnen:

1. De gemeente voert regie op de handhaving.
2. Het voorkomen van overtredingen verdient prioriteit.
3. Toezicht en handhaving vindt risicogericht plaats.
4. De gemeente geeft het goede voorbeeld.
5. Handhaving is eenduidig, helder en transparant.
6. Waar mogelijk wordt integraal gehandhaafd en samengewerkt in de keten.
7. De handhaving vindt gebiedsgericht en signaal gestuurd plaats.

Toezicht omgevingsvergunningen

Het reguliere bouwtoezicht ontwikkelt zich de laatste jaren tot een verbreed toezicht, waarbij de bestaande voorraad en vooral ook het gebruik in toenemende mate een rol spelen. Dit wordt mede ingegeven door het feit dat steeds meer bouwactiviteiten vergunningsvrij zijn geworden onder de Wabo, maar onder burgers toch nog veel onduidelijkheid blijft heersen over de bijbehorende regels. Het komt vaak voor dat men gaat bouwen in de veronderstelling dat iets vergunningvrij is, wat dan vervolgens (door bijvoorbeeld een controle n.a.v. een melding) niet zo blijkt te zijn. Het zwaartepunt ligt echter nog steeds nadrukkelijk op het toezicht op verleende vergunningen.

Veel tijd is gaan zitten in nieuwbouw woningen of “vernieuwbouw” woningen die door de eigenaar in eigen beheer werden gerealiseerd. Deze vergen nagenoeg altijd buitenproportioneel veel aandacht, al voor aanvang van de bouw. De reden hiervoor is dat een eigenaar zelf diverse partijen inhuurt en het daarbij aan coördinatie ontbreekt. Daardoor moeten wij vaker optreden dan bij gecoördineerde bouwwerkzaamheden. Hierbij valt te denken aan:

- Omgevingsveiligheid: geen sloop- of bouwveiligheidsplan, hinder of schade naar omgeving (bijv. de weg of het huis van de burens), veilige wijze van aan- en afvoer van bouwmaterialen, opslag van containers en bouwmaterialen in de openbare ruimte, geen meldingen doen bij hijswerkzaamheden waarbij de weg wordt afgesloten en dergelijke).
- Ontbreken van een sloopmelding en/of asbestinventarisatie/ kapvergunning.
- Ontbreken van de watervergunning en toestemming om bronnering te lozen op riool.
- Constructiegegevens niet uitgewerkt of ingediend ter controle.
- Wijzigingen in bouwplan al voor aanvang van de bouw vaak (net) **niet** vergunningvrij
- Wijzigingen of weglaten van installaties (zonnepanelen, cv, ventilatie e.d.).
- Onduidelijkheid bij het uitzetten van het bouwwerk en de aan te houden hoogte.
- Verkeerde interpretatie regels vergunningvrij bouwen.

Toezicht op brandveiligheid nieuwbouw en verbouw

Bij nieuw te bouwen (omgevingsvergunningplichtige) bouwwerken is in 2020 effectief toezicht gehouden op brandveiligheidsaspecten. Brandveiligheid (en constructieve) veiligheid staan hoog in het vaandel. Door het toezicht op deze aspecten in de realisatiefase ontstaat het veiligheidsniveau zoals deze is vastgelegd in de omgevingsvergunning en worden eigenaren en ondernemers zich bewust van de wet- en regelgeving waaraan elk bouwwerk in Nederland moet voldoen op het gebied van brandveiligheid.

Ook bij de vergunningen met betrekking tot verbouw van grote werken is meer aandacht besteed aan het toezicht op de brandveiligheid, waaronder brandveilig gebruik. De verbouw van Winkelcentrum Geesterduin is hier een goed voorbeeld van.

Projecten

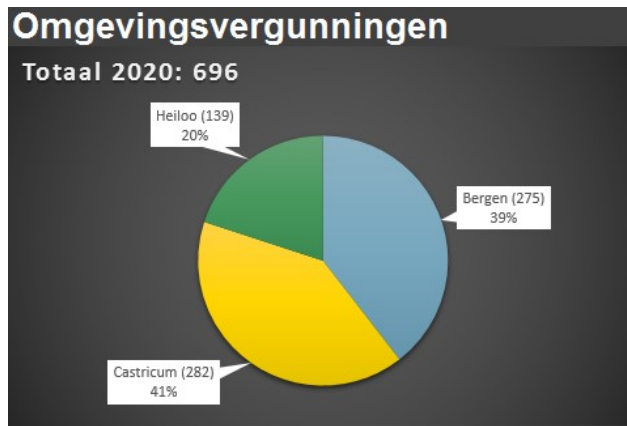
Voor toezicht en handhaving geldt dat daarnaast de grote projecten een groot beslag op de capaciteit leggen. Zo hebben we in 2020 op 23 projecten toezicht gehouden. Hiervoor is 1150 uur ingezet. We hebben toezicht gehouden op de volgende projecten:

Bergen (9)
Kennedyboulevard 60, Egmond aan Zee
Zorghotel, Sportlaan 2, Egmond aan Zee
Watertuinen Mericilaan, Bergen
Verspijkweg, Bergen aan Zee 12 woningen
Idenslaan 10, Schoorl
De Beeck, Bergen
Boulevard 20, Egmond aan Zee
Joost Ivanghlaan 2a, Bergen
Westeinde 1, Egmond aan Zee (Lido)
Castricum (7)
De Loet - Oude Parklaan 15 tot en met 57, Castricum
Walnootlint 2 t/m 20 & 1 t/m 17, Limmen
Vernieuwen stationsgebied Castricum
WC-Geesterduin, Castricum; verbouw & brandveiligheid
Corneliuskerk Limmen Bouw & Brandveiligheid
Brederodestraat, Castricum 14 – 6 appartementen
Wilgenlint 1 t/m 47, Limmen – 2 x woongebouw en 2 rij-woningblokken
Heiloo (7)
Zuiderloo, 650 woningen
De Watergang, Nieuwbouw 16 appartementen
Ringelwikke, Nieuwbouw 12 schuurwoningen
Spoorwegonderdoorgang Vennewatersweg
Nieuwbouw Varne Buiten, 2 appartementencomplexen in aanbouw
De Droogmakerij, Diverse nieuwbouwprojecten van bedrijfsverzamelgebouwen
Kennemerstraatweg 143, Bouw van 4 luxe appartementen.

Opvallend hierbij was dat we onevenredig veel tijd kwijt waren bij de oplevering van de woningen. Eigenaren gaan na de oplevering zelf de tuin inrichten, schuurtjes bouwen en dit resulteert vaak in een handhavingsskwestie/ klacht in verband met plaats en hoogte en dergelijke. In 2021 gaan we bezien of we hier middels voorlichting en dergelijke op in kunnen zetten.

In het toezicht op de bouw zijn keuzes gemaakt tussen uit te voeren werkzaamheden. Zo zijn er al jaren geen controles meer geweest bij kleine bouwwerkzaamheden zoals dakkapellen. Ook uit de risicoanalyse blijkt dat hier niet de grote risico's liggen. De keuze welke bouwwerken niet (of minder) gecontroleerd worden, kan daardoor snel gemaakt worden.

Cijfermatig heeft het aantal verleende vergunningen voor de activiteit bouwen er het afgelopen jaar als volgt uitgezien:



Figuur 4: Verleend in 2020

De uitwerking van de uitgevoerde werkzaamheden is opgenomen in de tabel in bijlage 3.

Toezicht bestaande voorraad

Toezicht betreft controle op de naleving van wet- en regelgeving (als het vergunde eenmaal is gerealiseerd) en het 'zonder formeel juridische instrumenten tegemoet treden van overtredingen'. Onder toezicht wordt tevens verstaan de controles in het kader van handhaving en het gebruik. Bij toezicht op beschermde, provinciale en/of gemeentelijke monumenten geldt een verscherpt toezicht.

Aanpassingen aan een woning kunnen slim gecombineerd worden met energiebesparende maatregelen en duurzame energieopwekking. Dit vraagt nieuwe kennis, competenties en vaardigheden van de medewerkers bouwtoezicht, waarnaar in 2021 nader wordt gekeken.

Evenementen

In onze gemeenten worden jaarlijks veel evenementen georganiseerd. Niet alle evenementen worden door de gemeente gecontroleerd. De te controleren evenementen worden middels de evenementenkalender elk jaar vooraf bepaald. Door Covid-19 zijn een aanzienlijk aantal evenementen geschrapt, waardoor in 2020 op de volgende evenementen toezicht is gehouden:

Bergen (2)		
Egmond-Pier-Egmond	12 januari	Egmond aan Zee
Kofferbakmarkten	april t/m september	Schoorl
Castricum (3)		
Mountainbikerace Egmond-Pier-Egmond	12-jan	Castricum
Dodenherdenking	4-mei	Castricum
Kermis Akersloot	1 t/m 4 aug	Akersloot
Heiloo (1)		
Kermis (natte)	4 t/m 7 juli	Stationsgebied

De door de BOA's gemaakte verslagen van waarneming of terugkoppelingen worden besproken met de organisaties en maken onderdeel uit van de vergunningverlening voor 2021.

Daarnaast wordt toezicht gehouden naar aanleiding van klachten en meldingen.

In 2020 hebben we 3579 meldingen van inwoners en ondernemers en eigen waarnemingen afgehandeld. Daar hebben we in totaal 8948 uur aan besteed.

Brandveiligheid

Het toezicht op brandveilig gebruik is de belangrijkste gemeentelijke taak in de gebruiksfase. Binnen de beschikbare uren wordt bekeken welke vragen er op ons af komen en welke prioriteiten we moeten stellen. Een groot deel van dit werk betreft het structurele toezicht op de brandveiligheid in gebouwen met een publieks- of verblijfsfunctie. De toezichtfrequentie is conform de landelijke richtlijn: het preventie-actieplan (prevap).

Het toezicht op brandveilig gebruik is in de gemeente Heiloo door de Veiligheidsregio uitgevoerd. Vanwege Covid-19 zijn er vijf controles niet uitgevoerd. Dit betreft de vier kinderdagverblijven van Kids Oonlie en basisschool De Duif. Wel is er contact geweest en zijn telefonisch de belangrijkste risico's langs gelopen. In 2021 worden deze objecten als eerste gecontroleerd. Zo ontstaat er geen brandveiligheidsrisico. De overige 24 controles zijn wel uitgevoerd.

De gemeentes Bergen en Castricum doen dit toezicht zelf. Door Covid-19 was 2020 anders dan voorgaande jaren en zijn er minder periodieke controles uitgevoerd op brandveilig gebruik. Dit betekent echter niet dat er dit jaar minder aandacht is besteed aan de brandveiligheid van bouwwerken. Er is veel capaciteit ingezet op het verhelpen van gebreken bij bestaande bouw naar aanleiding van meldingen en er is nauwlettend toegezien op brandveiligheidsaspecten van nieuwe bouwwerken in de realisatiefase. Binnen de gemeente Bergen hebben twee grote projecten gelopen met betrekking tot de brandveiligheid (De Marke en brandveiligheid hotels R.C.W. de Groot). In Castricum is veel tijd besteed aan Winkelcentrum Geesterduin. Ook hebben diverse vervangende activiteiten plaatsgevonden omdat diverse instellingen niet gecontroleerd konden worden. Zo is er telefonisch contact geweest met de betreffende instellingen en hebben zij zelf, op onze instructie, een controle gedaan. Begin 2021 worden alle panden die in 2020 niet bezocht konden worden, gecontroleerd.

Project 'Brandveiligheid Gevels'

Naar aanleiding van vragen van de Minister van Binnenlandse Zaken is in 2020 de brandveiligheid van gevels van gebouwen binnen de BUCH gemeenten onderzocht. Deze vragen zijn ontstaan na de brand in de Londense Grenfell Tower waarbij veel mensen omkwamen. Ten behoeve van dit project zijn eerst alle risicovolle gebouwen binnen BUCH geïnventariseerd. Hieruit is gebleken dat er twee gebouwen waren waarbij aanvullend onderzoek noodzakelijk was. De twee gebouwen zijn vervolgens beoordeeld aan de hand van de aangeleverde documentatie van Binnenlandse Zaken (*"risicotool brandveiligheid gevels"*). Hierbij is aan gevel- en gebouwenmerken een weging toegekend en zijn de betreffende gebouwen ingedeeld in risicocategorieën. Omdat het onderzoek zich beperkt tot de meest risicovolle gebouwen, moesten enkel de gebouwen met hoog risico (categorie 'oranje' en 'rood') aanvullend onderzocht worden. Op basis van ons onderzoek concludeerden wij dat de twee gebouwen vallen binnen de risicocategorie "geel". Dit betekent dat er geen aanvullend onderzoek is vereist, maar dat in 2021 wel, in samenspraak met de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, bekeken wordt of een vervolgstراتيجية noodzakelijk is.

Vervangende activiteit: CCV-Certificaat

Sinds 2015 moeten brandmeld- en ontruimingsinstallaties verplicht van een CCV certificaat zijn voorzien. Vanwege de hoge kosten die daarmee gemoeid gaan, gaat hier veel tijd in zitten. Mensen doen de investering niet zomaar, wat soms leidt tot een handhavingstraject. Dit vergt veel meer tijd dan een periodieke controle waarbij bijna alles voldoet. In 2017 hebben wij het traject certificering gestart en we verwachten dat alles in 2022 gecertificeerd is. Ook tijdens de oplevering van nieuwe panden wordt specifiek toegezien op deze certificaten.

Vrijwel alle zorginstellingen hebben de wettelijke plicht om haar brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties jaarlijks te certificeren conform de richtlijnen van het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid). Deze inspecties worden uitgevoerd door een onafhankelijke inspectie-instelling die enkel een certificaat afgeven indien de brandbeveiligingsinstallaties, de daarmee samenhangende bouwkundige voorzieningen en organisatorische maatregelen in orde zijn bevonden. Een bouwwerk dat beschikt over gecertificeerde installaties geeft dus een goed beeld van de brandveiligheid. Als vervangende activiteit is in 2020 een start gemaakt met het opvragen van de CCV-certificaten. De inventarisatie van alle bouwwerken met deze certificatieplicht staat op de agenda voor volgend jaar. Ook is er in 2020 veel tijd besteed aan projecten, het toezicht op brandveiligheid bij de bouwactiviteiten waarvoor een omgevingsvergunning nodig is. Deze activiteiten worden hieronder per onderwerp beschreven.

Voor 2021 is het van belang dat de onderwijsfuncties, bijeenkomstfuncties t.b.v. kinderopvang, gezondheidszorgfuncties en logiesfuncties weer periodiek gecontroleerd worden. Dit zijn de gebruiksfuncties met de meest risicovolle gebruikers (niet - of beperkt - zelfredzaam). Omdat dit vaak grote bouwwerken betreffen nemen deze inspecties meestal veel tijd in beslag.

Binnen BUCH wordt geen actief toezicht gehouden op categorie 0 en 2 objecten, zie bijlage 4. We acteren slechts op een klacht. In Bergen hebben we in 2020 drie klachten ontvangen, in Heiloo twee en in Castricum hebben we er vijf ontvangen. Geen van deze klachten heeft geleid tot een handhavingszaak, omdat de 'overtredingen' in der minne zijn opgelost. Concreet betekende dit dat de ondernemer de wettelijk vereiste aanpassingen vrijwillig heeft uitgevoerd.

Drank- en Horecawet

Er zijn geen bijzonderheden geweest m.b.t. de vergunningverlening. Eind 2020 is een nieuwe werkwijze gestart door via informatie van de Kamer van Koophandel actief te onderzoeken of bestaande horecagelegenheden zijn overgenomen door nieuwe ondernemers en of er ondernemers zijn waarvan de ondernemersvorm is gewijzigd. In 2021 gaan we daarmee verder. Vanwege Covid-19 was veel horeca een lange tijd gesloten in 2020. Dat was ook emotioneel zwaar voor die ondernemers. Daarom hebben we in 2020 minder controles bij de horeca uitgevoerd.

De uitwerking van de uitgevoerde werkzaamheden is opgenomen in de tabel in bijlage 4.

Toezicht bestemmingsplannen en gebruik

Alhoewel het toezicht op bestemmingsplannen een aandachtspunt is in deze beleidsperiode, zijn we hier in 2020 niet aan toe gekomen. Een van de redenen hiervan is dat er in de afgelopen beleidsperiode te weinig structurele aandacht is besteed aan de handhaafbaarheid van de opgenomen regels. Dit betekent dat daar nu onevenredig veel werk in de toezichts- en handhavingssfeer uit voort komt, waardoor dit onderwerp voor 2021 op de agenda staat. Met name in het kader van de Omgevingswet, die op 1 januari 2022 in werking treedt, liggen hier kansen. Het ontwikkelen van het Omgevingsplan is een integraal proces, waarbij naast vele andere partijen, ook de teams Vergunningen en Toezicht en Handhaving intensief betrokken worden. Vragen als: "Willen we voor specifieke onderwerpen regels stellen en, zo ja, zijn die handhaafbaar?" komen dan aan bod.

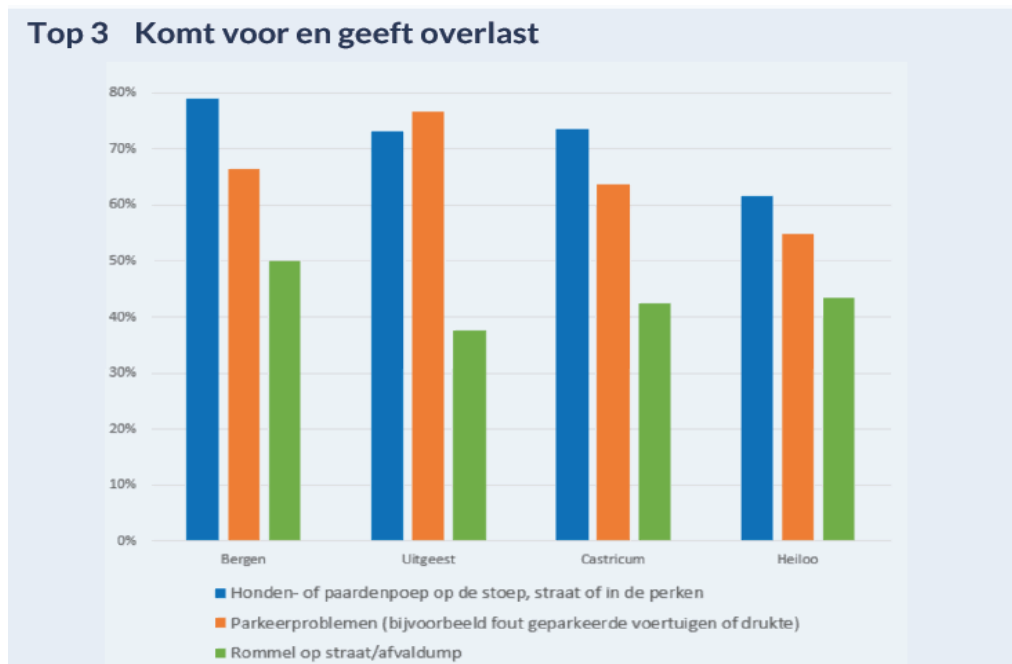
Bestemmingsplannen voor bestaande gebieden zijn in de regel conserverend van aard. Maatschappelijke ontwikkelingen zoals internetwinkels en branchevermenging krijgen daardoor nog te weinig aandacht. Dergelijke ontwikkelingen kunnen daardoor niet worden afgemeten aan voldoende actueel beleid en moeten individueel worden benaderd en afgewogen. Dit belangrijke aandachts- en ontwikkelpunt wordt wel al toegepast bij het maken van bestemmingsplannen.

Daarnaast is veel tijd gaan zitten in 'omwerken' wegens de Covid-19 pandemie. Op veel vlakken moest een andere werkwijze uitgevonden worden, wat de nodige tijd heeft gekost.

Algemene plaatselijke verordening (Apv)

Ook het toezicht op de openbare ruimte en de handhaving op basis van de Apv vallen binnen dit toezicht. Met een risicoanalyse en een enquête onder inwoners is vastgesteld waarvan mensen overlast van ervaren.

Hieruit is de volgende ergernissen top 3 gekomen:



Figuur 5: Uitkomst enquête onderdeel openbare ruimte

Deze 'ergernissen' hebben prioriteit. Per week staat één prioriteit centraal. In die week wordt actief toezicht gehouden op die specifieke prioriteit. Deze prioriteiten verschillen per gemeente, maar zijn wel opgenomen in één rooster.

BERGEN	CASTRICUM	HEILOO
Honden (poep+aanlijnen)	Honden (poep+ aanlijnen)	Honden (poep + aanlijnen)
Parkeren	Parkeren	Parkeren
Illegaal afval(dump)	Illegaal afval(dump)	Illegaal (afval)dump
illegale reclame		illegale reclame
Aanhangers, caravans en wrakken		Aanhangers, caravans en wrakken
Illegaal gebruik gemeentegrond	Illegaal gebruik gemeentegrond	
(Jeugd)overlast	(Jeugd)overlast	(jeugd)overlast
Evenementen	Evenementen	Evenementen
	Overlast 'wees' fietsen (station)	Overlast 'wees' fietsen (station)
Terassen en uitstallingen		
(gevaarlijk)groen en kap(vergunningen)		
Strand	Strand	
		geluidsoverlast

In 2020 is vanaf 1 januari tot 26 maart 2020 actief gehandhaafd op de hiervoor genoemde thema's. Uit de waarnemingen van de BOA's is naar voren gekomen dat parkeerexcessen, loslopende honden en "weesfietsen" veel voorkomen. Door actief waar te nemen en op te treden op deze thema's werken de BOA's preventief. Op 26 maart 2020 is de eerste Noodverordening Covid-19 door de Veiligheidsregio vastgesteld. Vanaf dat moment zijn de prioriteiten gewijzigd.

In Castricum kreeg ook dit jaar het stationsgebied weer extra aandacht. We controleerden op het foutief parkeren van fietsen en merkten daarbij een toename van foutief geparkeerde bakfietsen en scooters. Ook handhaafden we op "weesfietsen". Dit had de volgende resultaten:

In januari 2020 zijn 300 weesfietsen verwijderd. Door Covid-19 zijn in de rest van het jaar geen grote opruimacties gehouden. Wel zijn op diverse momenten kleinschalige opruimacties gehouden. Daarbij is geconstateerd dat er geen fietsen meer structureel aanwezig zijn op de stoep Stationsweg centrumzijde en bij de hoofdingang station/bloemenzaak. Bij die laatste komt dat mede door de

verbouwing. Ook is geconstateerd dat er structureel ca. 30 fietsen op de stoep aan de Mient zijde en aan zijkant van de stallingen worden geplaatst. Dit probleem wordt groter door de verbouwing van het station. Hierdoor treffen we ook ca. 90 fietsen aan tussen het hek en stallingen. Verder worden er structureel ca. 15 fietsen tegen de veiligheidsborden van ProRail geplaatst bij de spoorwegovergang de Mient-Kramerstraat omdat dit een sluiproute naar het perron is. Er staan sinds de komst van de scooterparkeerplaats bijna geen scooters meer op het Westerplein en in de parkeerzone verbodsgebieden om en rond het station. Er zijn geen diefstalgegevens over 2020 ontvangen. Door Covid-19 is het vandalisme sterk verminderd in vergelijking met voorgaande jaren.

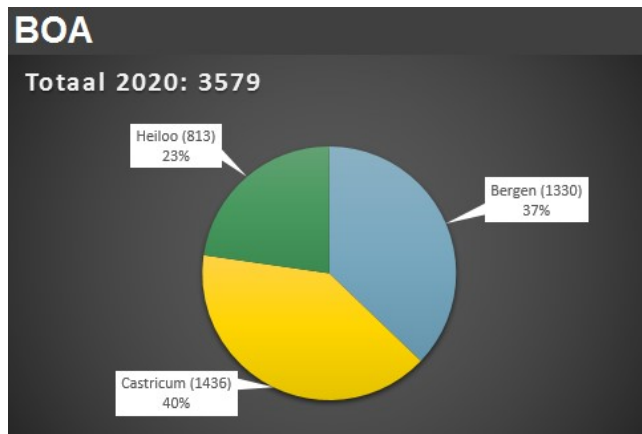
In totaal zijn er in 2020 maar 20 bekeuringen uitgeschreven in het stationsgebied, met name omdat de bezetting op het P&R terrein nooit hoger dan +/- 25% is geweest in verband met Covid-19.

In 2020 zijn wij begonnen met de pilot 'Jeugd'. In samenwerking met de jeugdwerkers en politie hebben wij eind 2019 een planning gemaakt voor 2020. De bedoeling was om samen met deze externe partijen extra aandacht te geven aan de verschillende groepen jeugd die overlast veroorzaken. Het doel was om de groepen te leren kennen en te weten waar, wanneer en waarom zij bepaalde hinder veroorzaken. Door de komst van Covid-19 hebben wij de pilot in maart echter moeten stopzetten. Dit betekent echter niet dat wij helemaal geen controles met betrekking tot de jeugd hebben gedaan. Los van de pilot hebben wij wel gecontroleerd op jeugd in combinatie met Covid-19. Zodra Covid-19 onder controle is, zullen wij onderzoeken of het mogelijk is om de pilot te hervatten.

Op 1 december 2020 zijn er in de gemeente Castricum twee extra toezichthouders ingezet om toezicht te houden op de maatregelen inzake Covid-19. Ook hebben zij de opdracht gekregen om inwoners en winkeliers te informeren over de geldende maatregelen. Verschillende winkeliers hebben kenbaar gemaakt dat zij dit extra toezicht als prettig ervaren. Over het algemeen reageren ook inwoners positief op de aanwezigheid van de toezichthouders.

In 2020 hebben wij in samenwerking met de politie Noord Holland 8 gebiedsverboden opgelegd en hebben wij 3 lasten opgelegd inzake het meevoeren van inbrekerswerktuigen.

Voor de overige activiteiten die in de Apv zijn benoemd, vond vanwege het groot aantal meldingen toezicht plaats op basis van klachten en meldingen.



Figuur 6: Aantal meldingen Apv 2020

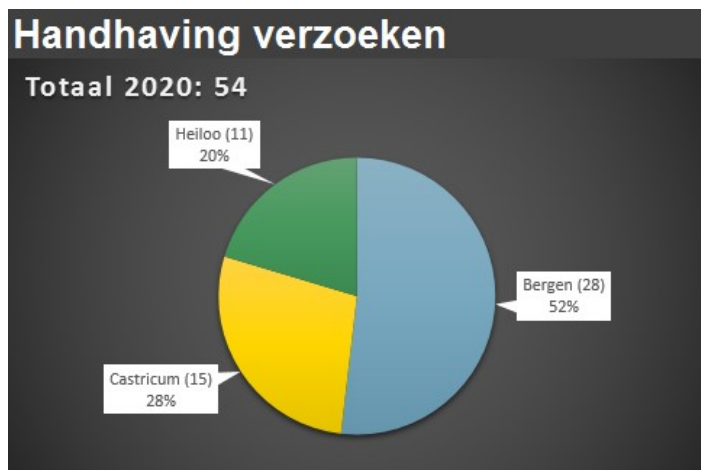
In totaal hebben wij in 2020 3579 klachten en meldingen op het gebied van de Algemene plaatselijke verordening ontvangen. Ter illustratie: 117 van die meldingen waren Covid-19 gerelateerd.

De uitwerking van de uitgevoerde werkzaamheden is opgenomen in de tabel in bijlage 5.

Handhaving activiteiten omgevingsrecht

2020 was ook voor de handhaving een lastig jaar. Het jaar stond vanwege Covid-19 in het teken van improviseren (thuiswerken met kinderen, nieuwe regelgeving en extra taken). Het team heeft elkaar er echter heel goed doorheen getrokken. In 2020 zijn 54 verzoeken om handhaving ontvangen.

Cijfermatig zit dat er als volgt uit:



Figuur 7: Aantal handhavingsverzoeken 2020

Veel zaken die op dit moment in behandeling zijn, hebben betrekking op (mogelijk) strijdig gebruik in uiteenlopende vormen. Feit is dat handhavingsgevallen zeer arbeidsintensief zijn; herhaalde controles, rapportages, aanschrijvingen, hoorzittingen en dergelijke kosten veel capaciteit. Dit betekent dat slechts een beperkt aantal zaken per jaar afgewikkeld kunnen worden binnen de beschikbare formatie. Daarom wordt er actief op ingezet om zoveel mogelijk zaken in een minnelijke traject op te lossen. Daarnaast komen veel handhavingszaken voort uit bouwwerken die in strijd met of zonder omgevingsvergunning worden gebouwd. Dit aantal is de afgelopen jaren toegenomen.

Een handhavingproces begint na een persoonlijk gesprek, vaak met een vooraankondiging aan de overtreder. De overtreder krijgt dan officieel de gelegenheid zijn/ haar zienswijze te geven. Als de overtreder niet bereid is de overtreding te beëindigen wordt in de meeste gevallen een last onder dwangsom opgelegd. Het college maakt daarin een belangenafweging. In dit traject wordt de overtreder nog een termijn gegeven om de overtreding alsnog, zonder een dwangsom te hoeven betalen, zelf te beëindigen. Deze termijn is altijd voldoende om de overtreding te kunnen beëindigen. Het gehele handhavingstraject kan daardoor een lange doorlooptijd hebben. In spoedeisende gevallen wordt een last onder bestuursdwang opgelegd en regelt de gemeente zelf - op kosten van de overtreder en binnen een korte termijn - dat de overtreding ongedaan wordt gemaakt.

Er is in toenemende mate sprake van burenruzies die worden uitgevochten via de gemeente door het over en weer indienen van handhavingsverzoeken. Gelet op de beginselplicht tot handhaving moeten we deze in behandeling nemen. Toch proberen we er altijd eerst in der minne uit te komen.

Als er maatschappelijke weerstand tegen activiteiten bestaat, maar geen wettelijke grondslag is om te handhaven (in casu formeel geen overtreding is), zetten we buurtbemiddeling in om toekomstige klachten en handhavingsverzoeken te voorkomen. Buurtbemiddeling levert vooral een bijdrage aan een verbetering van de context waarbinnen het naleefgedrag tot stand moet komen. Geprobeerd wordt dan de partijen bij elkaar te brengen. In sommige gevallen kunnen aanvullend financiële middelen of kennis en informatie aan de partijen beschikbaar gesteld worden om tot een gezamenlijke oplossing te komen.

In dit kader wordt gewerkt volgens het PCMO (Prettig Contact Met de Overheid) concept. Prettig contact met de overheid is een programma van het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat een informele aanpak ofwel mediatonvaardigheden in het contact tussen bestuursorganen en inwoners bevordert. Met 'de informele aanpak' ofwel 'mediatonvaardigheden' wordt bedoeld dat een ambtenaar in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opneemt met de betrokken inwoners.

Het eerste telefoongesprek met de inwoner dient een aantal doelen:

- Het snel en persoonlijk handelen.
- Het bespreken wat er precies speelt.
- Het samen met de inwoner bekijken wat de beste aanpak van zijn aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift is.

Deze proactieve en oplossingsgerichte aanpak sluit beter aan bij de wensen en behoeften van de inwoner, namelijk: op een eerlijke en respectvolle manier behandeld en goed geïnformeerd worden. Dit vraagt een andere houding, ander gedrag en betekent een verandering in de organisatie als geheel en alhoewel deze aanpak met name in het voortraject veel tijd en inzet kost, zijn de reacties positief en levert het aan het einde van de rit ook tijd op doordat slepende procedures worden voorkomen.

Al met al zijn binnen de juridische capaciteit keuzes gemaakt in de uit te voeren werkzaamheden. De juridische capaciteit is niet toereikend. Prioriteit ligt bij de wettelijke taken en zaken met prioriteit conform de prioriteitenmatrix uit het VTH beleid. Dit betekent dat er geen actieve handhaving van het buitengebied of het project Kompas heeft plaatsgevonden in 2020.

De uitwerking is opgenomen in de tabel in bijlage 6.

3.4 Participatie

Een van de speerpunten van de BUCH is participatie. We werken van buiten naar binnen en proberen zo snel en zo veel mogelijk contact op te nemen met onze inwoners en ondernemers. Zo nemen we voorafgaand aan een bouwproject contact op met de initiatiefnemer om het proces en de verwachtingen te bespreken en nemen we binnen een week contact op met een verzoeker om handhaving om de procedure en consequenties uit te leggen.

3.4.1 Vergunningen

Participatie bij vergunningen is straks onderdeel van de Omgevingswet. Daarom is binnen het programma Omgevingswet de intake tafel en de Omgevingstafel ontwikkeld. Doel is om bij conceptaanvragen met een impact op meerdere beleidsvelden vlot aan te geven of het kans van slagen heeft of een oplossingsrichting aan te reiken waar de klant verder mee kan.

Eerst wordt de wenselijkheid van een initiatief bepaald aan een intake tafel. Gekeken wordt naar algemene beleidskaders zoals een Omgevingsvisie of Onderwijsvisie. Bij gebleken wenselijkheid wordt de initiatiefnemer gevraagd een participatietraject te starten. Hierbij worden de standpunten van belanghebbenden opgehaald. Vervolgens wordt bij de Omgevingstafels het plan steeds concreter vormgegeven. Dit gebeurt in maximaal drie rondes. Deze manier van werken moet er uiteindelijk voor zorgen dat onder de Omgevingswet binnen de wettelijke termijn van 8 weken op een aanvraag kan worden beslist.

Naast deze ontwikkeling vindt in het algemeen vooroverleg plaats over:

- Informatieverstrekking
De vragen over vindbaarheid van indieningsvereisten, gemeente specifieke bepalingen, haalbaarheid van plannen in het algemeen en mogelijkheden voor indiening van aanvragen (in fasen, in delen of integraal) worden beantwoord.
- (Concept) aanvragen
Het eindresultaat van een concept aanvraag betreft een ambtelijke inschatting van de haalbaarheid van een specifiek initiatief op bepaalde maatgevende onderwerpen zoals ruimtelijke inpassing, welstand en monumenten (uitgezonderd bouwbesluit). De aanvrager kan zijn initiatief zo nodig aanpassen en verder uitwerken en loopt zodoende in het formele vergunningentraject niet meer tegen onverwachte obstakels aan.
- Besluit
Bij weigering van een aanvraag wordt vóór bekendmaking de aanvrager geïnformeerd over het besluit en de overwegingen.

3.4.2 Toezicht en Handhaving

Handhaving is veelal gericht op de beïnvloeding van gedrag van inwoners of bedrijven zodat zij wet- en regelgeving naleven. Communicatie speelt daarbij een belangrijke rol. Een integrale aanpak van handhaving vereist een integrale aanpak van de communicatie. De rol van communicatie bij het overbrengen van handhavingsbeleid bij onze inwoners en ondernemers is belangrijk. Actieve communicatie kan een positief effect hebben op de veiligheidsgevoelens van inwoners: communicatie gaat over feiten én over beeldvorming. Zo wordt bijvoorbeeld door het organiseren van voorlichtingsavonden informatie verstrekt over nieuwe regels, bijvoorbeeld rond bestemmingsplannen. Dit draagt bij aan de bekendheid van wet- en regelgeving.

Doelstelling

Een actief communicatiebeleid draagt bij aan een positief beeld van de leefbaarheid en veiligheid in de gemeente. De communicatie-uitingen van de gemeente zijn gebaseerd op vier uitgangspunten: nuchterheid, integrale aanpak, herhaling van de kernboodschap en communicatie over concreet zichtbare investeringen. De doelstellingen zijn gericht op het geven van betrouwbare informatie, het betrekken van inwoners en partners en het bevorderen van een positieve beeldvorming.

Ten aanzien van de communicatie over het handhavingsbeleid/ handhavingsactiviteiten zijn in 2020 proactief de volgende acties uitgevoerd:

- het jaarlijkse uitvoeringsprogramma is in overleg met belanghebbenden (intern en extern) tot stand gekomen. We halen informatie op bij de gebiedsregisseurs en bij inwoners en ondernemers zoals wijkverenigingen en ondernemersverenigingen;
- het jaarlijkse uitvoeringsprogramma is bekend gemaakt en ter inzage gelegd;
- interne betrokkenen hebben een exemplaar van het uitvoeringsprogramma ontvangen;
- maandelijks is op de gemeentepagina en de gemeentelijke website een artikel opgenomen over de activiteiten van het cluster handhaving. Hierin wordt vermeld waar men mee bezig is en wat de resultaten en ontwikkelingen zijn.

Daarnaast gaan we in 2021 met voorlichting trachten te voorkomen dat overtredingen ontstaan uit een gebrek aan informatie en kennis. Inwoners en bedrijven worden geïnformeerd over de (gevaaren van) bewoning van bedrijventerreinen.

Voorlichting vindt plaats door:

- Informatieverstrekking op de gemeentelijke websites.
- Verwijzing naar websites van (landelijke) overheden met actuele informatie over wetgeving.
- Informatieverstrekking tijdens controles.

In dat opzicht werken we ook nauw samen met onze gebiedsregisseurs. Zij zijn onze oren en ogen buiten en zijn bekend in de wijken. Zo kunnen de gebiedsregisseurs worden ingezet om middels één op één gesprekken of 'mediation' handhavingsverzoeken in der minne op te lossen. Daarbij hebben we eens te meer gezien dat mensen heel snel vanuit frustratie, irritatie, gebrek aan communicatie en onbegrip geneigd zijn een handhavingsverzoek in te dienen. Bij een goede analyse van de situatie en het op tijd inzetten van gesprekken met indieners en bezwaarmakers kunnen we een hoop oplossen.

Daarbij gaan wij verder dan toezien en handhaven. Wij tonen begrip voor indieners, maar net zo zeer voor degenen waartegen het verzoek diende, denken we mee in oplossingen als legalisatiemogelijkheden en aanpassingen aan ontwerpen, opdat de indiener daarmee tevreden kan zijn.

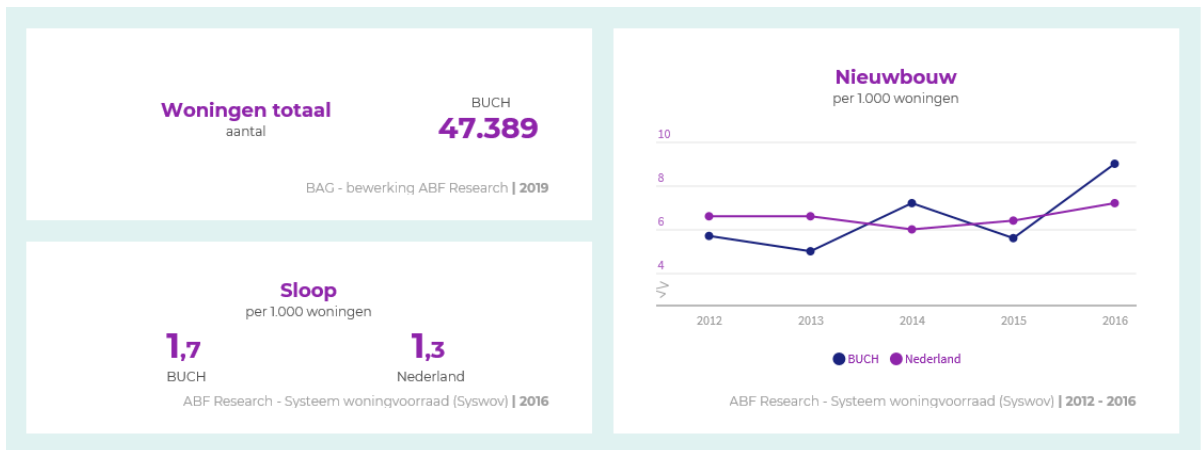
3.4.3 Waarstaatjegemeente.nl

Het platform Waarstaatjegemeente.nl is opgezet vanuit de VNG. Het bundelt, bewerkt en presenteert gegevens van en over gemeenten, zodat de gemeente zichzelf kan vergelijken met andere gemeenten. Hiervoor maken ze overzichtelijke schema's en scoreborden op hun site. De laatste peiling was in 2019. De volgende is in 2021. Uit deze cijfers blijkt dat onze burgers de BUCH goed waarderen als het gaat om Dienstverlening. Dienstverlening vormt het contactmoment tussen gemeenten en inwoners en ondernemers.

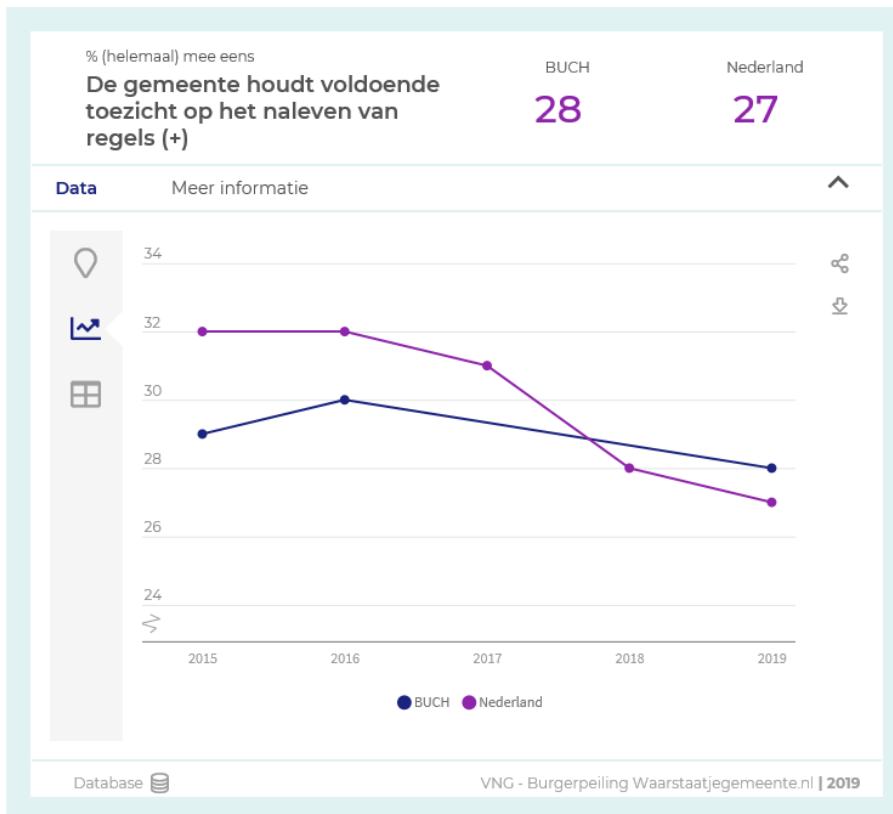
Onderstaande grafieken laten zien waar de BUCH staat op onderwerpen als klantbeleving, webformulieren en deelname aan collectieve voorzieningen ten opzichte van Nederland:



Ook volgt uit de cijfers dat er binnen de BUCH meer wordt gesloopt en gebouwd als in de rest van Nederland:

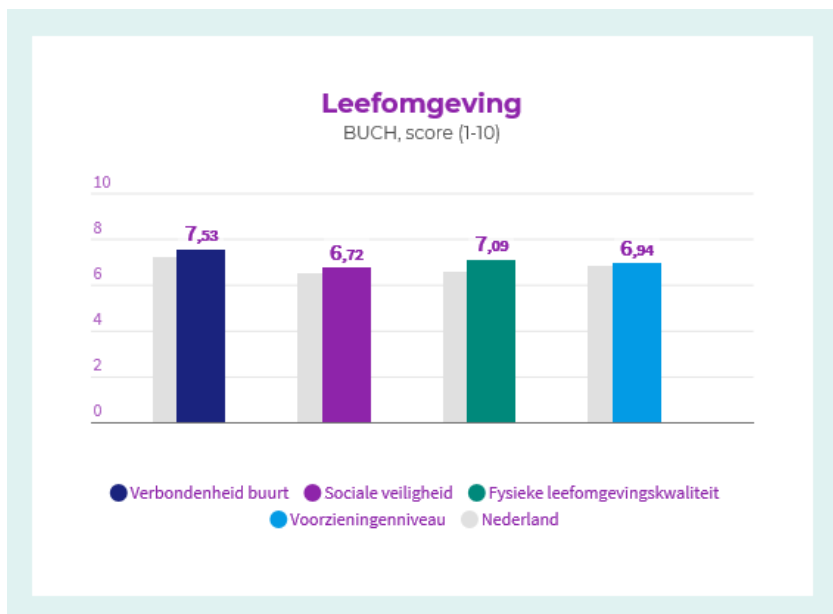


Bij de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl scoort de BUCH 28% bij de vraag of de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is nagenoeg gelijk aan het landelijk gemiddelde (27%), maar ook is te zien dat deze lijnen dalen. Om die reden is in het VTH-beleid opgenomen dat meer aan communicatie naar inwoners en ondernemers wordt gedaan, omdat wij denken dat zichtbaarheid en voorlichting bijdragen aan een hogere score op dit vlak.



Verder scoort de BUCH 60,9 (ten opzichte van 60,0 landelijk) op de vraag naar de mate waarin de gemeente de regels handhaaft.

Tot slot keek Waarstaatjegemeente.nl naar de onderdelen verbonden buurt, sociale veiligheid, fysieke leefomgevingskwaliteit en voorzieningenniveau om te weten hoe inwoners denken over hun leefomgeving. Hieruit blijkt dat de BUCH goed scoort:



Zoals uit bovenstaande grafiek blijkt, liggen de scores hoger dan het landelijk gemiddelde.

3.5 Klachten en complimenten

Jaarlijks hebben de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo veel contact met hun inwoners, ondernemers en organisaties. Ongeveer 100.000 telefoongesprekken, 70.000 bezoeken aan de balie en 9000 meldingen openbare ruimte. Soms gaat er bij deze contacten iets niet goed en wordt er een klacht ingediend. Een klacht levert vaak concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Onderzoek van de klachten levert een belangrijk leereffect. Verbeterpunten proberen we direct door te voeren. Als blijkt dat meer tijd nodig is om een verbetering door te voeren, neemt de betrokken leidinggevende het verbeterpunt op in het werkplan van de afdeling.

In 2020 zijn er binnen BUCH 39 terechte klachten over het domein Ruimtelijke Ontwikkeling ingediend. Daarvan gingen er 7 over *bejegening*, 21 over *geen (tijdige) reactie* en overige 11 over *werkwijze*. In de organisatie wordt aandacht besteed aan bejegening. Daarbij wordt aan alle medewerkers van de werkorganisatie trainingen aangeboden wat betreft houding en gedrag. Vanuit het Programma Dienstverlening is in 2020 het scholingsprogramma De BUCH verwelkomt! gestart vanuit het Hostmanship-principe. Deze trainingen lopen nog door tot in 2021. Bij klachten over medewerkers werkzaam bij een externe organisatie (P1) is contact gezocht met de coördinator om medewerkers aan te spreken op gedrag. 21 klachten gingen over *Geen reactie of geen tijdige reactie*. Hoofdoorzaak van de stijging betreft de Covid-19 crisis en de inzet van handhaving daarbij. Dit heeft weerslag gehad op de bereikbaarheid en afhandeling van verzoeken. Om de bereikbaarheid van de teams Vergunningen en Toezicht, Handhaving en Veiligheid nog meer te verbeteren hebben we in 2019 een nieuw telefoonprotocol ingevoerd. Vanuit het klantcontactcentrum (KCC) wordt aan de inwoner gemeld dat er binnen twee werkdagen contact wordt opgenomen door een medewerker. Als een inhoudelijke reactie niet gegeven kan worden binnen twee werkdagen, dan dient de medewerker dit binnen deze termijn te melden aan de inwoner. Een nieuwe redelijke termijn kan in overeenstemming worden afgesproken. Regelmatig geven inwoners aan dit als zeer prettig te ervaren. De overige (11) klachten betroffen de werkwijze. Hierbij ligt de oorzaak vaak bij onbegrip. Men begrijpt bepaalde procedures niet of krijgt niet het gewenste resultaat en dient vervolgens een klacht in om toch zijn gelijk te halen. Klachten zijn dan ook niet altijd terecht, maar we gaan wel met deze mensen in gesprek om uit te leggen waarom we doen wat we doen.

Naast mondelinge complimenten, zijn er ook inwoners die de moeite nemen om een schriftelijk compliment te geven. In 2020 heeft domein Ruimtelijke Ontwikkeling 4 schriftelijke complimenten ontvangen via de klachten coördinator.

3.6 Bezwaar- en beroepschriften

Bezwaar

In 2020 zijn 196 bezwaarschriften voor vergunningverlening en handhaving ingediend. Het betrof voor Wabo 163, Apv 8 en handhaving 25 bezwaarschriften. In 2018 waren er 178 bezwaarschriften voor vergunningverlening en handhaving ingediend en in 2019 139.

In haar jaarverslagen van 2019 hebben de verschillende bezwaarschriftencommissies een aantal aanbevelingen gedaan. De belangrijkste waren:

1. De samenstelling van de procesdossiers.
De commissie constateerde dat de dossiers soms niet compleet zijn. De commissie moet soms om aanvullende stukken vragen, na het plaatsvinden van de hoorzitting, omdat is gebleken dat het dossier niet compleet was. De vraag of de stukken relevant zijn is niet alleen aan het college, maar is ook voor de commissie van belang om zodoende eventueel gestelde feiten te kunnen verifiëren. De commissie beveelt daarom aan aandacht te hebben voor de volledigheid van de procesdossiers.
2. De tijdige aanlevering van verweerschriften.
Het is nog niet standaard dat bij alle zaken tijdig, dat wil zeggen uiterlijk 10 dagen voor de behandeling van het bezwaarschrift op de hoorzitting, een verweerschrift wordt aangeleverd. De commissie is van mening dat het voorafgaande aan de hoorzitting aanleveren van een verweerschrift een toegevoegde waarde heeft bij de behandeling van een bezwaarschrift.

Hiermee zijn we in 2020 aan de slag gegaan. Dit heeft ertoe geleid dat:

We in 2020 bij team Vergunningen het 4-ogen principe hebben ingevoerd. Zowel in het primaire proces als bij bezwaar en beroep. Bij Toezicht en Handhaving is dit reeds in 2017 ingevoerd. Door deze collegiale toets is gebleken dat dossiers completer zijn.

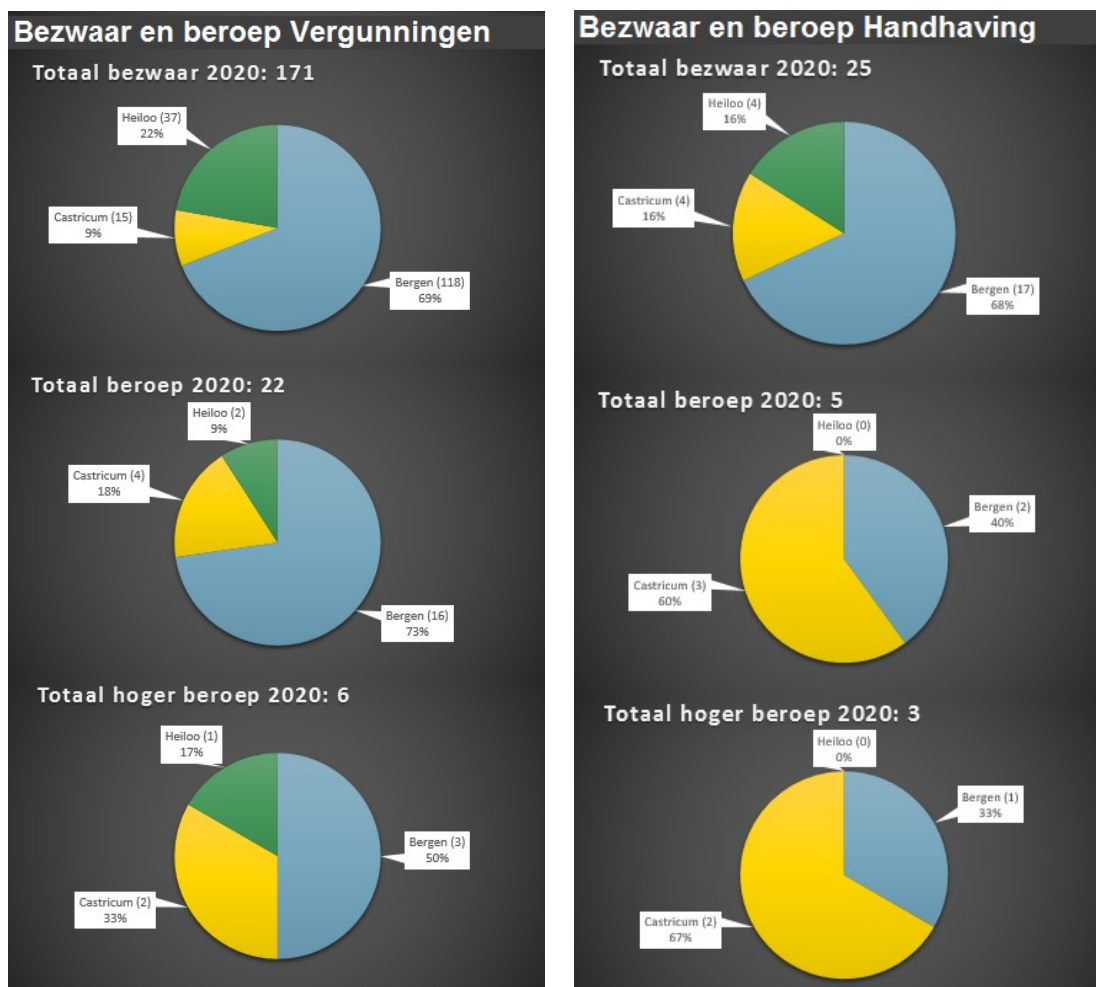
Het gebruiken van een verweerschrift is geen wettelijke verplichting, maar kan een handig hulpmiddel zijn voor de behandelaar. Waar we wel actief mee aan de slag zijn gegaan is de tijdigheid van het aanleveren van het verweerschrift, want als de behandelaar hier mee wil werken, moet deze wel op tijd bij de commissie zijn aangeleverd.

Daarnaast wordt in 2021 het bezwaar- en beroeptraject in Squit XO nader ingericht, waardoor de termijnen beter bewaakt kunnen worden en hierop gestuurd kan worden. Ook de tijdigheid komt dan beter in beeld.

(Hoger) Beroep

In 2020 zijn 27 beroepschriften en 9 hoger beroepschriften voor vergunningverlening en handhaving ingediend. Hiervan zijn 22 beroepschriften en 6 hoger beroep voor vergunningverlening en 5 beroepschriften en 3 hoger beroep voor handhaving. Dit wekt niet af van de trend.

Samenvattend ziet dit er als volgt uit:



Figuur 8: Aantal bezwaar- en beroepszaken in 2020

3.7 Wob verzoeken

Sinds 2020 behandelen de vakafdelingen zelf de Wob (Wet openbaarheid van bestuur) verzoeken die over hun discipline binnen komen. Dat jaar zijn een aantal zeer omvangrijke Wob-verzoeken ontvangen die een aanzienlijk beslag op de beschikbare capaciteit deden. Omdat deze verzoeken niet planbaar zijn, gaat dat op dat moment altijd ten koste aan de dienstverlening die er geleverd kan worden. Alle beschikbare capaciteit moet op zo'n moment ingezet worden op het goed en tijdig beantwoorden van het verzoek hetgeen automatisch betekent dat dit ten koste gaat van de dienstverlening op andere aspecten zoals de snelheid waarmee informatieverzoeken worden beantwoord.

4 Borging van middelen

Voor de uitvoering van ons uitvoeringsprogramma zijn naast capacatieve (zie hoofdstuk 3) tevens financiële middelen vrijgemaakt. Deze middelen zijn opgenomen in de programmabegroting 2020, programma 3 'Een leefbare gemeente'.

In de jaarrekening 2020 is de besteding van de uitvoeringsbudgetten voor de VTH-taken omgevingsrecht nader verantwoord. Hiernaar wordt korthedshalve verwezen.

5 Ondersteunende taken omgevingsbeleid

Om het afhandelen van aanvragen en de coördinatie goed en zorgvuldig te kunnen uitvoeren zijn de hieronder genoemde randvoorwaarden van belang. Deze zijn in het Uitvoeringsprogramma eveneens opgenomen in hoofdstuk 5.

Toen er in maart ineens vanuit huis gewerkt moest worden, moesten digitale vergadermogelijkheden worden ingericht en eigen worden gemaakt om te kunnen overleggen. Doordat reisbewegingen achterwegen blijven is het gemakkelijker om overleggen in te plannen met partijen, die werkzaam zijn op verschillende locaties. Wel wordt ervaren dat interacties bij vergadering op locatie soepeler verlopen. Door deze ervaring zullen we in de toekomst de voordelen van beide vergadervormen gaan combineren.

5.1 Externe en interne overleggen, advisering en informatieverstrekking

Omgevingsdienst Noord-Holland Noord

Voor de milieutaken participeert de BUCH organisatie in het Opdrachtgever Opdrachtnemer overleg (OGON-overleg) van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord (OD NHN). Tijdens dit overleg vindt ook de ambtelijke voorbespreking plaats op de stukken die besproken worden in de AB-vergaderingen. Met de accounthouder vindt regelmatig overleg plaats over de voortgang van het werkprogramma, worden beleidsvraagstukken besproken en nieuwe ontwikkelingen gevolgd. Over specifieke dossiers/zaken wordt overleg gevoerd tussen de zaakbeheerders van beide organisaties.



Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Met de accounthouder van de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (Vr NHN) vindt regelmatig overleg plaats over de voortgang van het werkprogramma en worden beleidsvraagstukken en nieuwe ontwikkelingen besproken en afgestemd. Vakinhoudelijk vindt zowel regulier als op verzoek overleg plaats over de lopende zaken.



Politie

Met de Politie vindt structureel overleg plaats over de voortgang van het werkprogramma en worden beleidsvraagstukken en nieuwe ontwikkelingen besproken en afgestemd. Vakinhoudelijk vindt zowel regulier als op verzoek overleg plaats over de lopende zaken.



Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier

Met het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier vindt geen structureel overleg plaats, maar wel liggen er lijntjes in geval van calamiteiten en vinden er jaarlijks gezamenlijke controles plaats in een aantal (natuur) gebieden.



Teamoverleg

De verschillende teams (Vergunningen, Toezicht, Handhaving en Veiligheid, Plannen en Projecten en Beleid en Vastgoed) overleggen periodiek over algemene en brede thema's. In het bijzonder is er aan het eind van het jaar aandacht besteed aan het verder harmoniseren en optimaliseren van de werkprocessen en een nauwere samenwerking tussen de teams.

Cluster-overleg

De verschillende clusters (vergunningverlening Apv en Wabo, info, administratie, toezicht, juristen, Boa's en OOV) overleggen periodiek over onder meer de werkvoorraad en het werkproces. Tijdens de cluster-overleggen worden meer inhoudelijke en specifieke thema's besproken.

5.2 Cursussen en opleidingen

De BUCH heeft diverse leerlijnen opgezet. In 2020 hebben een aantal deelgenomen aan de leerlijn Bestuurlijk adviseren. Medewerkers kunnen vervolgens uit een uitgebreid aanbod aan cursussen kiezen. Voorbeelden hiervan zijn de Summerschool en de Week van de Veiligheid. Ook worden de medewerkers voorbereid op de komst van de Omgevingswet en nieuw Bibob beleid door trainingen en cursussen. Daarnaast kunnen medewerkers in individuele gesprekken hun individuele opleidingswensen kenbaar maken en uitvoeren. Op deze manier worden de wettelijk gewenste kwaliteitseisen van medewerkers gewaarborgd. Collectief hebben de Boa's in 2020 ook weer de permanente her- en bijscholing gevolgd en hebben de juristen een opleiding PCMO (Prettig Contact Met de Overheid) gevolgd. Daarnaast hebben diverse collega's diverse bijscholingen gevolgd. Wel heeft Covid-19 ook zijn uitwerking op cursussen en opleidingen gehad. Ze zijn uitgesteld of in afgeslankte vorm digitaal doorgegaan waardoor hier in 2020 minder uren aan besteed zijn dan verwacht.

Vergunningen Wabo				
	Omschrijving actie:	Uren per jaar	Aantal personen	Totaal
1.1	Reservering opleidingen vergunningverleners	36	13	468
1.2	Reservering opleidingen juristen	16	4	64
1.3	Reservering opleidingen administratie	16	2	32
1.4	Beleidscyclus	615	1	615
1.5	Overleggen	104	19	1976
1.6	Interne controle en leges	150	1	150
1.7	Project Omgevingswet	550	3	550
Totaal				3855

Vergunningen Apv en bijzondere wetten				
	Omschrijving actie:	Uren per jaar	Aantal personen	Totaal
1.8	Reservering opleidingen vergunningverleners	16	7	112
1.9	Reservering opleidingen administratie	16	1	16
1.10	Beleidscyclus	23	1	23
1.11	Overleggen	104	8	832
1.12	Project Omgevingswet	100	1	100
Totaal				1083

Toezicht en handhaving				
	Omschrijving actie:	Uren	Aantal	Totaal
2.1	Reservering opleidingen toezichthouders	20	7	140
2.2	Reservering opleidingen algemeen controleurs	36	7	252
2.3	Reservering opleidingen administratie	24	1	36
2.4	Reservering opleidingen juristen	24	8	192
2.5	Beleidscyclus	615	1	615
2.6	Overleggen	104	24	2496
2.7	Interbestuurlijk en thematisch toezicht Provincie	72	2	144
2.8	Project samenwerken in de keten (omgevingswet)	100	2	200
Totaal				4075

5.3 Administratieve ondersteuning

Voor de teams Vergunningen en Toezicht, Handhaving en Veiligheid verzorgt het team administratieve ondersteuning in hoofdzaak de registratie, verzending en publicatie van omgevingsvergunningen en de registratie van handhavingverzoeken. Dit heeft bijgedragen aan het versterken van de basis van de teams en dit komt de dienstverlening ten goede.

5.4 Ketenbenadering Domein RO

Wij hanteren een ketenbenadering; alle aspecten van het RO-traject zijn ondergebracht in het domein. Van het eerste tot het laatste contact wordt men geholpen door een medewerker die accounthouder is. Deze accounthouder is het gezicht van het dossier naar buiten, maar ook intern. Primair is deze verantwoordelijk voor het ontzorgen van de aanvrager, het integraal afstemmen en het kwalitatief goed afronden van het dossier.

Het domein is, sinds 1 juli 2019, ingericht met vier teams, te weten team Vergunningen, team Toezicht, Handhaving en Veiligheid, team Beleid & Vastgoed en team Plannen & Projecten. De teams zijn opgebouwd met dezelfde structuur, een teammanager, beleidsmedewerker(s), aantal senioren per team, aantal juristen per team, generalisten en enkele specialisten.

Integraal werken is het speerpunt van het domein. Er wordt veel aandacht gestoken in het horizontaal en verticaal verbinden en afstemmen. Om zowel deze verticale (naar buiten en naar gemeenteraad en colleges) als horizontale (binnen het domein en tussen de domeinen) verbindingen tot stand te brengen, hebben de senioren en juristen, naast de teammanagers, een belangrijke rol.

5.5 Beleidscyclus en IBT

Met de inwerkingtreding van de Wabo is een belangrijke rol weggelegd voor integrale vergunningverlening, toezicht en handhaving. In het Besluit omgevingsrecht (Bor) en de Ministeriële regeling omgevingsrecht (Mor) staan kwaliteitscriteria genoemd waaraan professionele organisaties moeten voldoen. Zo is onder andere het formuleren van beleid verplicht gesteld.

Deze beleidsvisie is gebaseerd op een actualisatie van problemen en risico's d.m.v. de omgevingsanalyse, risicoanalyse en analyse van inzicht, vanuit het perspectief van juridische en maatschappelijke ontwikkelingen. Dit plan is de eerste stap in de jaarcyclus. Jaarlijks vindt een analyse en bijsturing plaats van aantallen en kentallen. In hoeverre de resultaten bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen is onderwerp van monitoring, evaluatie en verantwoording. Op basis van deze monitoring wordt verantwoording afgelegd in een jaarverslag. Met dit jaarverslag wordt voldaan aan de wettelijke plicht om een jaarverslag op te stellen en de raad jaarlijks te informeren over de realisatie. Alle stukken worden vastgesteld door het college en ter informatie aan de raad gestuurd.

De laatste stap is het actualiseren en vastleggen van protocollen en werkinstructies. Deze worden geactualiseerd waar nodig. Ze zijn gebaseerd op de strategieën voor vergunningverlening, toezicht, sanctioneren en gedogen. Daar waar de toegevoegde waarde van een protocol of werkinstructie niet wordt gezien wordt deze, met redenen omkleed, niet opgesteld.

Daarnaast verzorgen onze senior beleidsmedewerkers jaarlijks de coördinatie van het Interbestuurlijk toezicht (IBT) door de Provincie. Zij leveren de benodigde stukken aan en voeren de benodigde gesprekken. Eventuele feedback op aangeleverde beleidsstukken wordt verwerkt in de volgende versies.

De BUCH gemeenten zijn in 2020 weer beoordeeld door de Provincie in het kader van Interbestuurlijk toezicht. Dit is gebeurd aan de hand van een zogenaamde Quickscan (sober en op afstand) waarbij beoordeeld is of de documenten die behoren bij de BIG EIGHT-stappen aanwezig zijn. Deze documenten zijn niet op inhoud beoordeeld. Op basis hiervan is geconcludeerd dat de taken op het gebied van vergunningen, toezicht en handhaving omgevingsrecht **adequaat** worden uitgevoerd.

De uitkomsten van het IBT zijn terug te vinden in bijlage 8 van deze rapportage.

5.6 Project Omgevingswet

Op 1 januari 2022 treedt de Omgevingswet in werking. In deze wet wordt alle bestaande wetgeving over de fysieke leefomgeving gebundeld, vereenvoudigd en geïntegreerd in één wet met één samenhangend stelsel. De gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo bereiden zich in een gezamenlijk programma sinds begin 2017 voor op de komst van de Omgevingswet. Dit heeft begin 2019 geleid tot de vaststelling van het Ambitiedocument Omgevingswet door de vier gemeenteraden. Onderdeel van de voorbereiding op de inwerkingtreding van de Omgevingswet is het opstellen van de Omgevingsvisies en Omgevingsplannen, het aansluiten op het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO) en het aanpassen van de processen, producten en diensten, zodat we in staat zijn om initiatieven te verkennen, meldingen en vergunningaanvragen te behandelen, toezicht te houden en te handhaven volgens de eisen van de Omgevingswet. Daartoe hebben we in 2019 het Ambitiedocument Omgevingswet vertaald naar een programmaplan en zijn we gestart met de uitvoering.

In 2020 hebben medewerkers aan VTH bijgedragen aan het opnieuw omschrijven en aanpassen van onze processen. Ook is ervaring opgedaan met een Omgevingswet-proof vooroverleg over ruimtelijke initiatieven. Daarbij worden initiatieven vroegtijdig en integraal besproken met de initiatiefnemers en

alle betrokkenen. Medewerkers hebben deelgenomen aan de 'Serious Games' om het kennisniveau over de Omgevingswet op peil te brengen. Ook zijn er trainingen 'opstellen van Omgevingsplannen' gevolgd om daar ervaring mee op te doen. Verder zijn de eerste stappen gezet voor de verordening fysieke leefomgeving en de adviescommissie Ruimtelijke Kwaliteit onder de Omgevingswet. Ook is binnen het programma Omgevingswet met de ketenpartners, zoals de omgevingsdienst, veiligheidsregio en GGD verkend wat de Omgevingswet betekent voor de taken en werkwijze.

Enkele activiteiten die we in de voorbereiding op de Omgevingswet doen in 2021, zijn:

- De ontwerp Omgevingsvisies voor de gemeenten Bergen, Castricum en Heiloo ter inzage leggen, de zienswijzen behandelen en de omgevingsvisies ter vaststelling voorleggen aan de gemeenteraden.
- Starten met het opstellen van de Omgevingsplannen conform de bepalingen van de Omgevingswet.
- Processen optimaliseren en producten en diensten verbeteren naar de bedoeling van de Omgevingswet.
- Het op orde brengen van regelbeheer en zorgen dat we in staat zijn om toepasbare regels te maken en te wijzigen.
- Starten met het toepassen van het instrument omgevingstafels in het dagelijks werk.
- Inzicht hebben in de gevolgen voor de bedrijfsvoering, waaronder de analyse van de structurele financiële impact, hetgeen kan leiden tot aanpassing in leges en het doorvoeren van andere financiële consequenties.
- Toewerken naar een volledige digitale ondersteuning van de Omgevingswet, waarbij het aansluit op de voorzieningen en functionaliteiten die binnen het Digitale Stelsel Omgevingswet landelijk zijn ontwikkeld en voor zover het bijdraagt aan onze ambitie voor de organisatie en de Omgevingswet.
- Het leertraject Omgevingswet voor medewerkers evalueren en indien een vervolg noodzakelijk is, dit organiseren.
- Medewerkers verder begeleiden, zodat houding en gedrag van alle bij de uitvoering van de Omgevingswet betrokken medewerkers aansluit bij de bedoeling van de Omgevingswet.
- De colleges en raden verder informeren over het nieuwe stelsel en hun rol, bevoegdheden en mogelijkheden daarin.
- De raden voorleggen in welke gevallen zij gebruik willen maken van hun verzaamd adviesrecht en in welke gevallen zij participatie verplicht willen stellen bij initiatieven in de fysieke leefomgeving.
- De raden een adviescommissie laten benoemen die in ieder geval gaat adviseren op aanvragen over Rijksmonumenten en daarnaast in de door de raad aangewezen gevallen.
- Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties informeren over het nieuwe stelsel en de mogelijkheden die de wet hen biedt, onder meer door het aanpassen van de teksten op de websites.

5.7 Informatiebeheer en ICT

Een andere belangrijke voorwaarde is informatiebeheer en ICT. De teams Vergunningen en Toezicht en Handhaving registreren hun zaken sinds 2017 in het VTH zaaksysteem Squit XO. Deze applicatie ondersteunt het proces, verzorgt de termijnbewaking, bevat checklists en genereert brieven voorzien van digitale handtekening. Het systeem is aan andere systemen direct of indirect gekoppeld om herhaalde invoer en fouten te voorkomen. Zo is er een verbinding met het omgevingsloket (OLO), basisregistratie personen-gebouwen-kadaster (BRP-BAG-BRK), Kamer van Koophandel (KvK), DigEplan (analyse en stempelen documenten), Corsa (archieff), Squit20/20 (publiceren), www.ruimtelijkeplannen.nl en Key2Financien (leges).

In 2020 is het VTH zaaksysteem Squit XO weer verder geoptimaliseerd voor Apv en Wabo. Cocensus is de nota's gaan verzenden voor leges omgevingsvergunningen. Hierop is Squit XO aangepast. De brieven zijn waar mogelijk automatisch gevuld. Verder zijn de taken zo ingericht dat ze steeds meer ondersteunen bij de uitvoering van de werkzaamheden. Daarnaast zijn er rapportages en filtermappen ontwikkeld en nog in ontwikkeling, die vlot een totaal overzicht kunnen geven van de ingekomen, onder handen zijnde en uitgaande zaken en verdeling. Geo informatie is nu centraal te raadplegen voor alle vier de gemeenten.

Afgelopen jaar zijn de processen binnen Squit XO verder geoptimaliseerd voor zowel team Vergunningen als Toezicht en Handhaving. Bijna de gehele werkvoorraad van VTH is nu raadpleegbaar en af te handelen via Squit. Werkprocessen en werkafspraken zijn zo veel mogelijk geharmoniseerd en binnen Squit XO geïmplementeerd. De brieven zijn voor geheel VTH eenduidig en leesbaarder gemaakt en aan Squit XO toegevoegd. Hiermee draagt Squit XO steeds meer bij aan een eenduidige en efficiënte manier van werken. Ook zijn er diverse rapportages gemaakt en nog in ontwikkeling voor zowel de jaarverslagen als de tussentijdse resultaten. Met deze rapportages zijn op een snelle manier de cijfers, inzichten en andere overzichten van de werkvoorraden naar voren te halen. Verder maken de teams gebruik van andere ondersteunende applicaties voor de uitvoering van het werk zoals BRISwarenhuis, Basisbedragen gebouwen, Stroomlijn en Nedbrowser.

5.8 Kwaliteitscriteria VTH

Begin 2017 is de Verordening kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht ingevoerd. Hiermee geven gemeenten en provincies uitvoering aan de Wabo, zoals deze luidt volgens de wet VTH³. De verordening regelt de kwaliteit van de thuishaken, de basistaken en plustaken van de Wabo.

Bij de Omgevingsdienst NHN gemeenten is de kwaliteit van de basistaken van regionale uitvoeringsdiensten geborgd volgens de geldende kwaliteitscriteria. Dit is momenteel versie 2.2. Voor de overige taken geldt dat kwaliteitseisen en naleving zijn geborgd via het VTH beleid en het jaarverslag. Het IBT moet op adequate niveau blijven.

De kwaliteitscriteria zijn bedoeld om de uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving (de VTH-taken) door rijk, provincie en gemeenten in het omgevingsrecht te professionaliseren en de kwaliteit in de organisatie te borgen. De criteria stammen uit 2012, zijn in 2019 geactualiseerd en gaan over vakmanschap (kritieke massa), transparantie en bestuurlijke vastlegging (procescriteria) en de minimale ondergrens binnen werkprocessen (inhoudelijke eisen en prioriteitstelling).

Het voldoen aan de criteria zorgt ervoor dat het bevoegd gezag in staat is om de gewenste kwaliteit en continuïteit te leveren. De kwaliteitscriteria maken inzichtelijk welke kwaliteit burgers, bedrijven en instellingen, maar ook overheden onderling en als opdrachtgevers, mogen verwachten binnen de VTH-taken. Door te voldoen aan de criteria zorgt de BUCH ervoor dat ze in staat is om de gewenste kwaliteit te leveren. Voor de organisatie betekent dit dat er een sluitende beleidscyclus moet zijn om kwaliteit te borgen.

De kwaliteitscriteria vallen uiteen in drie elementen:

1. de kritieke massa, (2) proceskwaliteit en (3) inhoud en prioriteiten.

1. Kritieke massa

De criteria voor kritieke massa adresseren het vakmanschap in termen van voldoende opleiding, ervaring, kennis en het onderhouden en borgen daarvan. Organisaties en medewerkers die aan deze criteria voldoen moeten in de kern in staat zijn om producten af te leveren met de gewenste kwaliteit. Er zijn situaties denkbaar die logischerwijs niet zullen voorkomen gezien de aard, grootte of omvang van het inrichtingenbestand dan wel het gebied. Indien het bevoegd gezag dit gemotiveerd kan aantonen, dan hoeft zij niet over de betreffende deskundigheidsgebieden te beschikken. Dit is met name afhankelijk van:

1. De aard en complexiteit van de aanvragen;
2. De aard en omvang van bouw- en/of verbouwactiviteiten;
3. De klasse inrichtingen per sector;
4. De (delen van) specialistische deskundigheidsgebieden die uitbesteed worden;
5. Het principebesluit om wel of geen afwijkingsbesluiten te nemen.

De criteria voor kritieke massa hebben geen relatie met de omvang van het werkaanbod. Organisaties die een beperkt aantal activiteiten uitvoeren, dienen te voldoen aan dezelfde criteria als organisaties die veelvuldig deze activiteiten uitvoeren. De criteria voor kritieke massa geven de organisaties een ondergrens van het aantal medewerkers en hun deskundigheid, die nodig is om activiteiten in continuïteit uit te kunnen voeren. Voor het uitvoeren van veel specialistische activiteiten is altijd een collegiale toets en/of mogelijkheid tot overleg nodig door een collega die ook beschikt

³ De wet Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (wet VTH; een wijziging van de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht, de Wabo)

over minimaal de benodigde deskundigheid voor deze activiteit. Dit omdat uitgangspunten, context, wet- en regelgeving, modellering, invoergegevens en de daarop gebaseerde analyses en resultaten niet altijd eenduidig te bepalen zijn en de kans op fouten altijd aanwezig is. Daarnaast geldt dat ook in geval van onder andere verlof, ziekte en vertrek voldoende bedrijfszekerheid/ continuïteit gegarandeerd kan worden. Daarom is het minimale aantal medewerkers per specialisme altijd 2. Een specialist die een advies heeft uitgebracht in het vergunningverleningsproces voor dossier X kan niet dezelfde zijn die in het toezicht- en handhavingproces een advies opstelt voor hetzelfde dossier.

- Dit is in onze organisatie geborgd door een strikte functiescheiding.

In de praktijk is er bij veel gemeentes op onderdelen onvoldoende werkaanbod voor het benodigde aantal medewerkers en de bijbehorende tijdsbesteding per persoon. Men voldoet dan niet aan de vliegreun. Dat is ook binnen BUCH het geval. We zoeken daarin samenwerking met andere partijen zoals de Omgevingsdienst en de Veiligheidsregio. Daarmee ondervangen wij voor een groot deel het "vliegreun" probleem. Voor een aantal taken, maken wij echter nog steeds te weinig vliegreun. Dat zijn bijvoorbeeld de onderdelen 3, 7 en 8 van criteria 13; Bouwfysica.

Deskundigheden⁴ kunnen worden uitbesteed als zij belegd zijn bij personen:

- die zijn aangesteld door andere overheden (waar het bevoegd gezag geen bestuurlijke verantwoordelijkheid voor draagt), waarmee het bevoegd gezag een *ad hoc-contract* heeft gesloten voor het leveren van die deskundigheden;
 - die zijn aangesteld door derden in de vorm van adviesdiensten (ad hoc advies, geen detachering).
- Om die reden besteden wij het toetsen van onze constructies uit aan een aantal constructiebureaus. Binnen BUCH werkt immers maar één constructeur. Met deze bureaus hebben wij echter geen contract en daarom voldoen wij op dit vlak niet aan de kwaliteitscriteria.

Tot slot: Eén medewerker kan beschikken over deskundigheid voor meerdere activiteiten, groepen van activiteiten of deskundigheidsgebieden. De frequentie waarmee de taak uitgevoerd moet worden is bepalend voor over hoeveel deskundigheidsgebieden één medewerker kan beschikken.

Opleiding

Het onderdeel opleiding valt uiteen in twee elementen. Basisopleiding en aanvullende opleidingen en ervaring. Zo kan iemand met een MBO-basisopleiding, toch op hbo-niveau functioneren door zijn aanvullende opleidingen en ervaring.

- Binnen de BUCH zijn de plantoetsers en de bouwcontroleurs uitstekend opgeleid. Naast hun basisopleiding in de bouwkunde hebben veruit de meesten de opleidingen BWT1 en 2 afgerond.

Er zijn in totaal 27 criteria voor de kritieke massa.

Samengevat voldoen wij aan alle criteria voor de kritieke massa behalve nummer 13, 15 en 27:

- 13: Bouwfysica: Onze medewerkers hebben niet de vereiste aanvullende opleiding Post HBO Bouwfysica. Daarnaast halen we de vliegreun niet op onderdeel 3, 7 en 8.
- 15: Constructieve veiligheid: We hebben slechts 1 constructeur in dienst en geen contracten met de partijen waarmee we samenwerken. Daar is bewust voor gekozen om niet afhankelijk te zijn en een onafhankelijke toetsing te kunnen garanderen. Maar partijen waar we geen contracten mee hebben, mogen we niet meerekenen en daarom voldoen we in de praktijk wel, maar in theorie niet.
- 27: Energiebesparing en duurzaamheid: Is toegevoegd aan de kwaliteitscriteria 2.2. Deze specialisatie is nu nog verspreid over meerdere medewerkers, waardoor we nog niet voldoen aan het aantal vliegreun.

Sinds 2020 is criteria 8 'behandelen juridische aspecten vergunningen' volledig belegd bij de juristen Vergunningen. Binnen de kwaliteitscriteria kan dit verschillend worden vormgegeven. Het uitgangspunt van de BUCH was dat de casemanager zelf zijn bezwaren behandelt. Het bleek echter

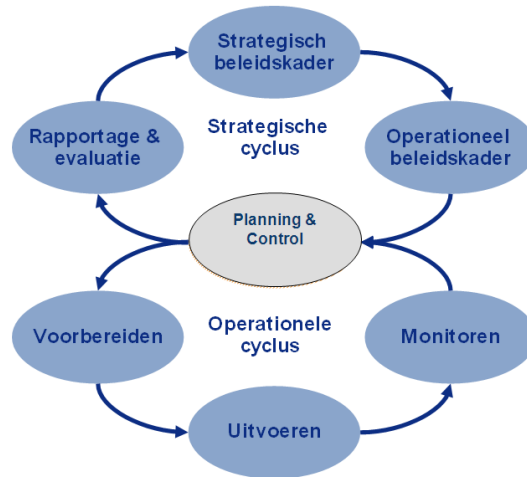
⁴ Nb: Indien voldaan wordt aan de deskundigheidseisen voor complexere activiteiten, dan wordt automatisch voldaan aan de deskundigheidseisen voor dezelfde eenvoudige activiteiten.

dat er onvoldoende vlieguren werden gemaakt om dit te combineren met casemanagen en jurisprudentie bijhouden. De behandeling vindt nu plaats door de juridisch specialist die diepgaande kennis heeft van jurisprudentie en hier voldoende vlieguren op maakt. De vergunningverlener bouwen/ ruimtelijke ordening blijft wel een rol houden bij het beoordelen van de zienswijze/ bezwaren.

2. Proceskwaliteit

Dit valt uiteen in twee onderdelen; een sluitende beleidscyclus en werkprocessen.

- Middels het opstellen van een vierjaarlijkse beleidsvisie, een jaarlijks uitvoeringsprogramma en een jaarverslag, voldoen wij aan de eis van een sluitende beleidscyclus hetgeen jaarlijks door de Provincie wordt getoetst in haar IBT. Inmiddels zijn wij twee jaar op rij 'adequaat' bevonden. Wij volgen dus de voorgeschreven 'big-8'.



Voor de totstandkoming van producten zoals vergunningen, controles en handhaving zijn diverse werkprocessen nodig. Transparantie en bestuurlijke vastlegging spelen daarin een belangrijke rol. De procescriteria samen leiden tot een sluitende cyclus en kwaliteitsborging.

- Voor het onderdeel toezicht en handhaving zijn reeds werkprocessen beschreven. Onderdeel vergunningen werkt daar op dit moment in BUCH verband aan.

3. Inhoud en Prioriteiten

De criteria voor inhoud en prioriteiten bepalen de minimale ondergrens binnen de werkprocessen. Het gaat bijvoorbeeld om criteria met betrekking tot de diepgang waarmee getoetst wordt en landelijke prioriteiten.

Door de toenmalige VROM-Inspectie is in het verleden een adequaat niveau gedefinieerd. Dit niveau betrof niet alleen de wettelijke eisen, maar ook procedurele en inhoudelijke eisen voor niet-wettelijke elementen voor een goede taakuitoefening.

- Sinds 2015 hebben wij zowel voor toezicht en handhaving als voor vergunningverlening een beleidsvisie waarin wij aangeven op welk niveau wij onze vergunningen toetsen en ons toezicht ter plaatse doen. Daarbij hanteren wij de landelijke richtlijnen (het toets en integrale toezichtprotocol van de Vereniging Bouw- en Woningtoezicht).

Samenvatting:

1. Op onderdeel 1 voldoen wij slechts niet aan criteria 13, 15 en 27. Bij 13 vanwege aanvullende opleiding Post HBO Bouwfysica voor de bouwplantoetsers en onvoldoende vlieguren op de onderdelen 3, 7 en 8. Bij nummer 15 omdat we slechts 1 constructeur in dienst hebben en geen contracten met de partijen waarmee we samenwerken. Nummer 27 is een nieuw criteria en zijn we aan het ontwikkelen.
2. Op onderdeel 2 voldoen wij inmiddels omdat onze OOV afdeling 24 uur per dag bereikbaar is.
3. Op onderdeel 3 voldoen we.

Wat gaan we hieraan doen?

Zoals uit het voorgaande blijkt, voldoen we slechts op details niet aan de kwaliteitscriteria. Met het oog op de toekomst wordt onderzocht of we hierin nog moeten gaan investeren. De Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging zullen immers een verschuiving in werkzaamheden gaan betekenen.

Competenties

Alhoewel de kwaliteitscriteria niet over competenties gaan, is het wel goed om deze hier nog even aan te stippen. Onze medewerkers worden geselecteerd en getraind op een aantal competenties. De medewerkers zijn goed op hoogte van de wet- en regelgeving op het gebied van het omgevingsrecht en in het bijzonder die van de Wabo en het Bouwbesluit 2012. Ze beschikken over goede communicatieve en adviserende vaardigheden, die nodig zijn in een bestuurlijke organisatie, zijn doortastend ingesteld en werken zo nauwkeurig mogelijk. Medewerkers zijn in staat met creatieve oplossingen te komen, denken met de klant mee en adviseren daarbij breder dan gevraagd. Daarnaast zijn ze zelfstandig en staan ze stevig in hun schoenen. Werkorganisatie BUCH werkt vanuit de kernwaarden: samenwerkend, professioneel, innoverend en verbindend.

Samenwerkend

De beste oplossingen komen voort uit samenwerking met elkaar. Samenwerking staat bij ons niet alleen voor intern samenwerken van de medewerkers van de werkorganisatie, maar juist voor een inspirerende verbinding met alle deelnemers van het speelveld: medewerkers, bestuur, politiek, inwoners, ondernemers en organisaties. Effectief samenwerken is gebaseerd op betrokkenheid, flexibiliteit, wederzijds respect en vertrouwen.

Professioneel

Werkorganisatie BUCH verstaat het vakmanschap en de deskundigheid. We zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en werken kwaliteitsgericht en transparant. Bij kwalitatief hoogwaardige dienstverlening is inlevingsvermogen in de inwoner een absolute voorwaarde. We zijn constant in beweging om onze kwaliteit, vaardigheden en kennis te verbeteren.

Innoverend

We geven elkaar de ruimte om innovatieve oplossingen te bedenken, buiten de gebaande paden te treden en creatief te denken. Dat altijd vanuit de doelstelling om de kwaliteit van dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen te optimaliseren. We sluiten aan bij de mogelijkheden die de digitale wereld ons biedt, als de inwoner daar behoefte aan heeft. Lef wordt daarbij gewaardeerd, we accepteren dan wel dat we fouten kunnen maken. Vertrouwen geven is de basis.

Verbindend

Wij zoeken actief verbinding met onze inwoners, bedrijven, instellingen, bestuurders en collega's. We pakken zaken samen op en dragen daarbij gezamenlijk de verantwoordelijkheid. We streven naar vertrouwen in elkaar. Dat doen we door op zoek te gaan naar wat ons inspireert en enthousiasmeert.

Op die manier proberen we te bewerkstelligen dat we voldoen aan het bedrijfsplan van de BUCH. In hoofdstuk 7 van het bedrijfsplan is de visie op de werkorganisatie nader uitgewerkt. Deze visie geeft een concreet beeld van de toekomst van de Werkorganisatie BUCH op het gebied van 'klant', 'organisatie', 'medewerker' en 'bestuur':

Uitgangspunt is dat de werkorganisatie een kwalitatief hoogwaardige, efficiënte en innovatieve dienstverlening biedt aan onze 'klant': inwoners, bedrijven en instellingen. Onder kwalitatief hoogwaardig, innovatief en efficiënt wordt verstaan:

- Accuraat, dichtbij en snel.
- Integer, transparant en met inlevingsvermogen in de buitenwereld.
- Persoonlijk waar nodig, digitaal waar kan.
- Vernieuwend, buiten de gebaande paden, creatief.
- Aansluiten bij de nieuwe technologische en digitale (media)mogelijkheden die inwoners gebruiken.
- Binnen de financiële mogelijkheden.

Ons specifieke doel daarbij is de 'klant' zo goed mogelijk bedienen en de toekomstige Omgevingswet zo goed mogelijk uitvoeren.

Bijlage 1 Vergunningverlening

Vergunningfase WABO	Bergen	Castricum	Heiloo	Aantal programma 2020		TOTAAL UREN BEHANDELING	Opmerkingen
				Uren per aanvraag			
Taakgebied: CONCEPT AANVRAGEN	224	151	125	500		4000	
Schriftelijk vooroverleg	224	151	125	500	8	4000	
Taakgebied: BOUWEN/RO	622	558	300	1480		10910	
Aanvraag bouwen	411	412	214	1037	6	6222	
Aanvraag ro	211	146	86	443	8	3544	
Opslag uitgebreide procedure	16	6	0	22	16	352	betreft RO
Opslag bouwprojecten 2020	7	9	6	22	36	792	exclusief proefverkaveling Zandzoom Heiloo
Taakgebied: SLOOP	230	149	112	491		1982	
Melding slopen	219	143	111	473	4	1892	veiligheid en milieu
Aanvraag slopen	11	6	1	18	5	90	bescherm dorpgezicht / bestemmingsplan
Taakgebied: APV omgevingsvergunning	285	48	32	365		1825	
Aanvraag kap	230	11	4	245	5	1225	
Aanvraag uitweg	52	34	26	112	5	560	
Aanvraag reclame	3	3	2	8	5	40	
Taakgebied: ERFGOED	13	26	1	40		1022	
Aanvraag monumenten of beschermd dorpgezicht	12	26	1	39	24	936	vooroverleg monumenten zie concept aanvragen en infoverzoeken
Uitgebreide aanvraag monumenten	1	0	0	1	86	86	
Taakgebied: BRANDVEILIG GEBRUIK	19	10	10	39		280	
Melding brandveilig gebruik	10	7	5	22	5	110	
Uitgebreide aanvraag brandveilig gebruik	9	3	5	17	10	170	
Taakgebied: OVERIGE AANVRAGEN	37	23	7	67		335	
Aanvraag overige activiteiten	37	23	7	67	5	335	wegen, afgraven/ophogen, natuur, alarmen ontheffing bouw besluit
Bijkomende werkzaamheden WABO vergunningen						2758	
Informatie verzoek/vooroverleg	1200	935	623	2758	1	2758	
TOTAAL						23112	

Vergunningfase APV en bijzondere wetten	Bergen	Castricum	Heiloo	Aantal programma 2020		TOTAAL UREN VERGUNNINGVER	Opmerkingen
				Uren per aanvraag			
Taakgebied: APV en bijzondere wetten						6822	
Vergunningen/ontheffingen	362	225	171	758	9	6822	gemiddeld per aanvraag meer tijd vanwege coronamaatregelen
Taakgebied: Drank- en Horecawet						365	
Vergunningen/ontheffingen	47	16	10	73	5	365	gemiddeld per aanvraag
TOTAAL						7187	

Bijlage 5 Gebiedstoezicht

	Aantal (indien van toepassing)	Gemiddelde toezichtfrequentie per jaar	Toezicht in uren per toezichtsmoment	TOTAAL UREN TOEZICHT
Beheerstoezicht grondgebied				
Woongebieden (m.u.v. centrum)				
Bouwen	14	1	20	280
Illegale bouw				
Illegale bouw t.b.v. mantelzorg				
Illegaal gebruik woningen en bijgebouwen				
Illegaal gebruik recreatiewoningen				
Apv	14	5	20	1400
Afvaldump				
Parkeren				
Honden				
Illegale kap				
Illegaal gebruik gemeentegrond				
Illegale reclame				
Aanhangers/caravans/wrakken				
Horecaterrassen				
Jeugdoverlast				
Weesfietsen				
Winkelgebieden				
Bouwen	8	1	20	160
Monumentale waarden				
Terrasoverkappingen				
Apv	8	8	20	1280
Bedrijfsafval				
Reclame-uitingen				
Illegale uitstallingen				
Geluidsoverlast				
Horecaterrassen				
Weesfietsen				
Bedrijventerreinen				
Bouwen	12	1	12	144
Verbouw loodsen tot appartement				
Vestiging illegale bedrijven				
Bewoning dienstwoningen				
Plaatsen containers voor opslag				
Verdiepingen bij 1-laagse bouw				
Apv	12	1	8	96
Plaatsen containers op openbare weg				
Illegale uitstallingen				

	Aantal (indien van toepassing)	Gemiddelde toezichtfrequentie per jaar	Toezicht in uren per toezichtsmoment	TOTAAL UREN TOEZICHT
Beheerstoezicht grondgebied				
Buitengebied				
Bouwen	3	1	20	60
Gebruik bijgebouwen als (recreatie-)woning				
Illegale aanleg (werken geen bouwwerken zijnde)				
Verval van gebouwen				
Bouwen in primaire waterkering / afwatering				
Illegale bouw				
Illegaal gebruik gronden				
Illegaal gebruik agrarische panden				
Aantasting archeologische waarden				
Illegaal gebruik agrarische bedrijfswoningen				
Apv	3	3	24	216
Afvaldump				
Beschermd dorpsgezicht				
Bouwen	3	2	16	96
Staat van monumentale gebouwen				
Illegale bouw				
Illegaal gebruik				
Staat van overige gebouwen				
Strand Bergen en Castricum				
Bouwen	46	1	2	92
Paviljoens, opbouw en afbraak				
Apv	2	48	8	768
Rijden op het strand				
Aanlijngedod honden / hondenverbod				
Standaardwantsen				
Blokkeren strandafgangen door leveranciers				
Blokkeren strandafgangen door fietsen				
Handhaving gele en oranje zones				
Attributen				
Overige				10339,5
Bouwen				
Handhavingsverzoeken	54	2	3	324
overige klachten en meldingen	265	2	2	1060
Apv				
Handhavingszaken Apv	2	2	2	8
Excessenregelingen Apv	3579	2	1,25	8947,5
Totaal gebiedstoezicht Bouwen				2216
Totaal gebiedstoezicht APV etc.				12716
				14932

Bijlage 6 Juridische begeleiding Toezicht en Handhaving

	Bergen	Castricum	Heiloo	Totaal	Normuren handhaving	TOTAAL UREN HANDHAVING	Opmerkingen
Handhavingstaken							
Beleid						544	excl beleidscyclus VTH
> Beleidsaanpassingen	2	1	1	4	100	400	Onttrekking woningen (B), Omgevingswet (BCH)
> Aanpassen APV	0,2	0,2	0,2	0,6	200	120	Alleen aangepast bv spoedwet
> Beoordeling documenten derden	1	0	0	1	24	24	Parkeernormen 2020 (B), vraagstukken, beoordelen brieven/verslagen e.d.
Juridische begeleiding team						800	
Afhandeling WOBverzoeken	2	7	0	9	16	144	
Handhaving						4932	
Meldingen	70	130	65	265	4	1060	
Verzoek om handhaving	28	15	11	54	8	432	
Minnelijk afgedaan	38	75	27	140	8	1120	Waarvan VOH: B:2, C:4, H:1
> Voorbereiding aanschrijving (incl. rapportage)	20	13	11	44	4	176	
> Zienswijzen beoordelen en verwerken	20	13	11	44	4	176	
Dwangsom						232	
> Dwangsombeschikking	11	4	1	16	12	192	
> Rapportage	11	4	1	16	1	16	
> Verbeurte dwangsom incl. correspondentie	2	0	0	2	12	24	
Bestuursdwang						0	
> Aanschrijving	0	0	0	0	12	0	
> Voorbereiden effectuering	0	0	0	0	8	0	
> Beoordeling rapportage	0	0	0	0	1	0	
> Effectuering incl. nazorg	0	0	0	0	24	0	
Spoedshalve bestuursdwang	0	1	1	2	36	72	
Stilleggen van de bouw	4	7	1	12	8	96	sturen nota, reactie op nota, etc.
Afwijzingsbesluiten handhaving	4	5	12	21	8	168	
Complexe handhaving dossiers	7	4	3	14	100	1400	Totale procedure tot effectuering
Bezwaar en Beroep Handhaving						608	
Bezwaar	6	7	3	16	20	320	
Beroep	2	3	0	5	36	180	
Hoger Beroep	1	2	0	3	36	108	
Handhaving projectmatig						308	
> Project Kompas (MOE-landers)							Geen uren geraamd, geen capaciteit beschikbaar
> Buitengebied							Geen uren geraamd, geen capaciteit beschikbaar
> Onrechtmatige bewoning loodsen							Geen uren geraamd, geen capaciteit beschikbaar
> Uitvoering hennepconvenant	0	2	1	3	36	108	
> Onttrekking woningen	100					100	100 uur voor ondersteuning, rest is apart begroot in Bergen
> Recreatiewoningen	100					100	100 uur voor coördinatie, rest is apart begroot in Bergen
TOTAAL						7336	

Bijlage 7 Verzamelstaten

Vergunningen													
	Buiten bestek omgevingsrecht	Vergunningverlening	Gebiedstoelicht	Realisatiefase	Gebruiksfase	Bezwaar en (hoger) beroep, Beleid & Advies	Acties voorwaarden	Totaal	Reservering onvoorzien 10 %	Beschikbaar in uren	Inhuur	Verschil +/-	Opmerkingen
Gemeente: Bergen, Castricum en Heiloo													
<i>Inzet door:</i>													
(senior) Vergunningverleners Wabo		19881				374	2020	22275	2227	16644	5840	-2018	inhuur = 4 fte + 1,3 fte te kort
(senior) Vergunningverleners APV en bijzondere wetten	200	7398					963	8561	856	9417		0	BBO=corona werkgroepen + 210 uur inzet wabo
Administratief medewerker VTH		1460				343	360	2163	216	2380		0	
Constructeur		660						660	70	730		0	rest wordt exten ingekocht
(senior) Juridisch adviseurs vergunningen		900				4323	510	5733	573	4584	1460	-262	inhuur = 1 fte + 0,2 fte te kort
Senior beleidsmedewerker	242						1085	1327	133	1460		0	BBO = coordinatie, VW = IBT en beleid
	442	30299	0	0	0	5040	4938	40719	4076	35215	7300	-2279	

Uitgangspunt netto productieve uren per fte. 1460

Toezicht en Handhaving													
	Buiten bestek omgevingsrecht	Vergunningverlening	Gebiedstoezicht	Realisatiefase	Gebruiksfase	Handhaving, bezwaar en (hoger) beroep	Acties voorwaarden	Totaal	Reservering onvoorzien 10 %	Beschikbaar in uren	Inhuur	Verschil +/-	Opmerkingen
Gemeente: Bergen, Castricum en Heiloo													
<i>Inzet door:</i>													
Constructeur				660				660	70	730		0	rest wordt exten ingekocht
Toeziethouders bouw			2216	6063	33		832	9144	914	7275	2790	8	
Toeziethouders brandpreventie				54	864		348	1424	142	2190		0	overschot ad 600 ingezet bij bouwtoezicht
(senior) Algemeen controleurs (BOA's)			12716		96		980	13792	1379	13140	830	0	Inhuur op piekmomenten (zomerperiode)
DHW-controleurs					1520			1520	0	0	1520	0	Uitvoering door gemeente Alkmaar
Administratief medewerker				375		350	356	1081	108	1190		1	
Medewerker VTH			34	0		1189	104	1327	133	1460		0	
(senior) Juridisch adviseurs T&H	750		500	260		6147	1074	8731	873	8453	1151	0	BBO = coordinatie BOA's.
Senior beleidsmedewerker	300					100	926	1326	133	1460		0	BBO = coordinatie, VW = IBT en beleid
	1050	0	15466	6751	2513	7786	4620	38344	3682	35169	3501	9	

Uitgangspunt netto productieve uren per fte. 1460

Bijlage 8 Uitkomsten Interbestuurlijk toezicht Provincie 2020