

1

EVALUATIE NOTA VTH BEEMSTER

2016-2019

De voorgaande nota VTH Beemster had een looptijd van 2016 tot 2019. Gedurende de looptijd van de nota is jaarlijks een evaluatieverslag opgemaakt over de in dat jaar uitgevoerde activiteiten. In deze evaluatie blikken we terug op de periode 2016-2019. Er wordt geëvalueerd in hoeverre de ambities en doelstellingen zijn bereikt.

1.1 Ambities en doelstellingen nota VTH

In de nota VTH zijn bestuurlijke uitgangspunten en beleidskeuzes over de regelgeving op het gebied van het omgevingsrecht, Algemene plaatselijke verordening (Apv) en bijzondere wetten opgenomen. Tevens zijn ambities en doelen geformuleerd. Op basis van deze uitgangspunten, beleidskeuzes en een uitgevoerde omgevingsanalyse zijn prioriteiten en operationele doelstellingen voor vergunningverlening, toezicht en handhaving geformuleerd. De ambities van de nota VTH treft u hieronder aan. De doelstellingen sommen wij in de volgende paragraaf op.

Ambities

- de gemeente Beemster voert haar taken op het gebied van VTH op een professionele wijze en een kwalitatief adequaat niveau uit. Het huidige niveau van taakuitvoering blijft tenminste gehandhaafd;
- bij de uitvoering van de taken op het gebied van VTH, wordt rekening gehouden met de unieke waarden van de Beemster als werelderfgoed. De nota is daarbij het beoordelingskader. Toezicht en handhaving binnen de fysieke leefomgeving wordt waar mogelijk gebiedsgericht uitgevoerd.

1.2 Zijn de doelstellingen bereikt?

Om de evaluatie zo overzichtelijk mogelijk te houden, is ervoor gekozen om per strategische doelstelling te evalueren in hoeverre deze zijn bereikt. In de volgende deelparagrafen beschrijven wij tevens in hoeverre de operationele doelstellingen zijn bereikt en in welke mate wordt gewerkt conform de uitgangspunten van de nota VTH 2016-2019.

1.2.1 Kwaliteitszorg- en verbetering

In deze deelparagraaf wordt aangegeven in hoeverre de volgende twee doelstellingen van deze nota zijn bereikt:

- het minimale kwaliteitsniveau van de uitvoering van de VTH-taken wordt vastgelegd en geborgd;
- continue verbetering van de dienstverlening.

Vergunningverlening

Blijkens de operationele doelstellingen verstaan wij onder het minimale kwaliteitsniveau van vergunningverlening dat 98% van alle aanvragen binnen de (wettelijke) termijnen worden afgehandeld en dat de waardering voor de dienstverlening ten minste gehandhaafd blijft op het niveau van 2015 (cijfer 6,8 Omnibusenquête 2015).

In de periode 2016-2019 hebben wij diverse activiteiten ondernomen om het kwaliteitsniveau van vergunningverlening te borgen en verbeteren. Samengevat zijn de volgende processen anders ingericht om onze burgers, bedrijven en instellingen nog beter van dienst te zijn:

- alle aanvragen omgevingsvergunning worden structureel ter toetsing voorgelegd aan de adviseurs, waardoor vergunningaanvragen integraal beoordeeld worden;
- ook ruimtelijke plannen en principeverzoeken worden ter advisering voorgelegd aan de adviseurs die hierbij betrokken dienen te zijn;
- aanvragen omgevingsvergunning worden met behulp van een zaakstelsel digitaal afgedaan;
- aanvragen vergunningen en meldingen ten aanzien van de Apv en bijzondere wetten worden met behulp van een zaakstelsel digitaal, de ontheffingen volgen;
- waar mogelijk worden vergunningen ten aanzien van de Apv en bijzondere wetten voor onbepaalde termijn verleend in plaats van deze jaarlijks te laten aanvragen. Zo worden de DHW vergunning, exploitatievergunning, verkeersbesluiten en de ligplaatsvergunning voor onbepaalde tijd verleend;
- de aanvraagformulieren voor de vergunningen, meldingen en ontheffingen ten aanzien van de Apv en bijzondere wetten zijn digitaal. Voor de inwoners die niet digitaal zijn aangesloten, maken wij het nog steeds mogelijk om het formulier schriftelijk in te dienen of we helpen met het invullen van het digitale formulier;
- de digitale handtekening in het vergunningproces voor de Wet algemene bepalingen (Wabo) is ingevoerd, de vergunning wordt per e-mail verzonden en op www.overheid.nl gepubliceerd. Hierdoor kan een snellere respons naar de aanvrager gaan en worden doorlooptijden verkort;
- klanten kunnen kosteloos een informatieverzoek doen, er zoveel mogelijk persoonlijk contact met de klant en er vinden intakegesprekken (bijvoorbeeld bij de drank- en horeca gerelateerde zaken en evenementen) en vooroverleggen plaats;
- klanten kunnen een principeverzoek betreffende de Wabo-aanvragen indienen voor de niet-complexe zaken. Het principeverzoek biedt de inwoner de mogelijkheid om op voorhand de haalbaarheid van een initiatief te laten toetsen, zonder dat hiervoor een wettelijke procedure wordt gestart. Het indienen van een principeverzoek kan Beemsterlingen veel tijd en geld besparen, omdat zij bij een eventueel negatief advies op een principeverzoek de aanvraag kunnen aanpassen of afzien van een aanvraag. Op deze wijze wordt in een vroeg stadium voorkomen dat Beemsterlingen tijd en geld in een project steken dat niet vergund zou worden. Voor het in behandeling nemen van een principeverzoek worden kosten in rekening gebracht om te voorkomen dat voor allerlei kleine initiatieven willekeurig verzoeken worden ingediend.

In zijn algemeenheid zullen de hiervoor genoemde activiteiten hebben bijgedragen aan een betere servicegerichtheid.

Eens in de vier jaar laten we een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. In 2016 heeft het team Beleidsonderzoek en informatiemanagement onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van de Wabo, Apv, bijzondere wetten en het toezicht en de handhaving op verleende vergunningen en meldingen. Er is hierbij specifiek gekeken hoe de klanten de door ons geleverde diensten waarderen. Op basis hiervan kan beoordeeld worden waar verdere verbetering in de dienstverlening nodig of wenselijk is. Hieronder worden de resultaten van het onderzoek kort weergegeven. Het onderzoek wordt overigens in 2020 herhaald.

Uit het onderzoek blijkt dat de klanten de geleverde diensten op het gebied van afhandeling van vergunningsaanvragen Wabo met een 6,4 en de Apv en bijzondere wetten met een 6,9, waarderen. Op het gebied van toezicht en handhaving liggen de cijfers hoger, respectievelijk 7,2 en 8. Dit betekent dat de burger de uitvoering van de gemeentelijke VTH-taken over de volle breedte als ruim voldoende tot goed beoordeeld. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2016 zijn in lijn met de doelstellingen en de kwaliteitsslag die de gemeente de afgelopen jaren op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving heeft gemaakt.

Tevens is voor de gemeente Purmerend in 2018 een audit uitgevoerd bij de teams Vergunningen, Beleid en Advies en Toezicht & Handhaving. Hieronder worden de resultaten van de audit samengevat. De resultaten en aanbevelingen zijn ook van toepassing op de gemeente Beemster, met uitzondering van de resultaten en aanbeveling voor het taakveld milieu.

- binnen het wets- en taakveld vergunningverlening Wabo en milieu zijn procesbeschrijvingen zeer nauwkeurig uitgewerkt en er wordt grotendeels conform deze beschrijvingen gewerkt.
- binnen het wets- en taakveld toezicht en handhaving Wabo en milieu is de communicatie naar inwoners helder en zijn de handhavingsbesluiten goed. Een aandachtspunt vormt het ontbreken van stukken in dossiers. Alle communicatie dient in het dossier te worden geplaatst.
- binnen het wets- en taakveld vergunningverlening Apv regulier zijn de processen duidelijk beschreven. Verder worden wettelijke grondslagen expliciet benoemd in brieven en worden de leges op juiste wijze berekend. Ook wordt alleen strikt noodzakelijk gegevens opgevraagd, vindt afstemming plaats met belanghebbenden en wordt er meegedacht aan oplossingen in het kader van ontvankelijkheid.
- binnen het wets- en taakveld Apv evenementenvergunningverlening zijn de processen duidelijk beschreven, worden de wettelijke grondslagen expliciet benoemd in brieven en leges doorberekend. De evenementenvergunning wordt gecoördineerd afgehandeld.
- binnen het wets- en taakveld toezicht en handhaving Apv is geconstateerd dat snel wordt opgetreden, dat persoonlijk contact wordt gelegd en in oplossingen wordt gedacht. De handhavingsbesluiten zijn goed, maar het ontbreken van stukken in dossiers is een belangrijk aandachtspunt.
- tot slot is het gebruik van het zaakstelsel tegen het licht gehouden. Gebleken is dat het zaakstelsel goed wordt bijgehouden en goed gekoppeld is aan de verschillende overige systemen.

Per wets- en taakveld worden diverse aanbevelingen gedaan. In 2019 worden de aanbevelingen met de betrokken collega's nader bekeken en wordt gewerkt aan het implementeren van verbetermaatregelen.

Ten aanzien van de afgiftetermijn van de producten maken wij hieronder een onderscheid naar de reguliere omgevingsvergunning, het principeverzoek en de Apv en bijzondere wetten.

Reguliere omgevingsvergunning

Een reguliere omgevingsvergunning dient binnen acht weken na aanvraag te worden afgegeven. Wij geven een reguliere omgevingsvergunning sneller af. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat wij vanuit de organisatie signalen hebben opgevangen dat er een hoge mate van prioriteit wordt gegeven aan het binnen de afspraak en/of wettelijke termijnen doorgaan van het proces, waardoor adviesstappen soms niet volledig worden uitgevoerd.

Principeverzoek

Bij principeverzoeken lukt het vaak niet om de aanvrager binnen 8 weken een antwoord te geven op zijn/haar principeverzoek. Dit komt omdat er meer en steeds complexere principeverzoeken worden

ingediend. Het verdient dan ook aanbeveling om de werkwijze en regels omtrent principeverzoeken nader te evalueren.

Apv en bijzondere wetten

Niet alle aanvragen die betrekking hebben op de Apv en bijzondere wetten worden binnen de wettelijke termijn verleend. Drank- en horecaverunningen worden niet altijd binnen de wettelijke termijn verleend, omdat de controle van de toezichthouder vaak niet tijdig plaatsvindt. Ook evenementenvergunningen worden niet altijd binnen de wettelijke termijn verleend. Dit heeft vaak te maken met het feit dat de organisator, ondanks meerdere verzoeken, vaak niet de juiste documenten aanlevert. Andere knelpunten die worden ervaren zijn:

- interne en soms externe adviseurs die worden betrokken bij de vergunningverlening in het kader van Apv en bijzondere wetten brengen vaak te laat of helemaal geen advies uit op een aanvraag of adviseren met een simpele 'geen bezwaar', waardoor de motivatie niet duidelijk is;
- aanvragen worden vaak niet tijdig ingediend;
- aanvragen zijn vaak onvolledig of de stukken die ingeleverd worden bij de aanvraag (zoals tekeningen en draaiboeken) zijn van onvoldoende kwaliteit.

Het zou verstandig zijn om bij de nieuwe nota VTH in te zetten op het zo veel mogelijk wegnemen van de hiervoor genoemde knelpunten.

Er wordt alleen nog maar informatie gevraagd die van belang is voor het beoordelen van de aanvraag en er worden geen documenten en bewijsstukken meer gevraagd als deze informatie voor de gemeente digitaal beschikbaar, verkrijgbaar of al in bezit is. Ook wordt bij een principeverzoek gekeken of stukken in een later stadium nog aangeleverd kunnen worden, zoals een bodemonderzoek. Deze werkwijze stemt overeen met de uitgangspunten van vergunningverlening die waren geformuleerd in de nota.

Uit de Omnibusenquête 2017 blijkt dat de inspanningen effect sorteren. De dienstverlening van de gemeente wordt in 2017 hoger gewaardeerd dan in 2015 (van 6,8 naar een 7,0). In 2018 is de Omnibusenquête met betrekking tot de onderdelen sociaal, sport en cultuur afgenomen. Er is bij deze enquête geen onderzoek gedaan naar de waardering voor de dienstverlening, waardoor wij niet kunnen aangegeven of de waardering voor de dienstverlening is verbeterd ten opzichte van 2017. De resultaten van de Omnibusenquête 2019 zijn nog niet bekend.

Vergunningenstrategie

Op grond van het Bor moet de nota een vergunningenstrategie bevatten. Dit houdt in dat de gemeente moet beschrijven hoe vergunningen worden verleend. Hiermee wordt het proces van vergunningverlening geborgd in beleid. Uit een toets van de provincie Noord-Holland is gebleken dat de gemeenten dit nog onvoldoende in hun strategisch beleid hebben vastgelegd en dat de vergunningenstrategie vaak niet is gebaseerd op een analyse van inzichten. Naar aanleiding hiervan is de vergunningenstrategie van de gemeente Beemster nader bekeken. Gebleken is dat deze verspreid staat in de huidige nota en in het kwaliteitshandboek VTH. Bovendien is deze niet gebaseerd op een analyse van inzichten. Het wordt aanbevolen om een analyse van inzichten op te stellen voor de vergunningenstrategie en deze integraal op te nemen in de nieuwe nota.

Toezicht en handhaving

Blijkens de operationele doelstellingen verstaan wij onder het minimale kwaliteitsniveau van toezicht en handhaving dat 98% van alle klachten en meldingen met betrekking tot de openbare buitenruimte binnen vijf werkdagen in behandeling worden genomen en dat in samenspraak met partijen wordt gezocht naar een passende oplossing waarbij de eigen verantwoordelijkheid van eenieder wordt

gestimuleerd. Het effect hiervan moet zijn dat de naleving van regelgeving wordt verhoogd en dat het aantal incidenten, klachten en handhavingsverzoeken vermindert.

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal klachten en meldingen over de openbare buitenruimte over de afgelopen jaren. De klachten hadden betrekking op bijvoorbeeld afval, honden, parkeren, verkeer en fietswrakken.

Jaar	2015	2016	2017	2018
Aantal klachten en meldingen openbare buitenruimte	65	118	166	162

Tabel: aantal klachten en meldingen openbare buitenruimte

De klachten en meldingen zijn zoveel mogelijk binnen zeven werkdagen in behandeling genomen. Dit is twee werkdagen later dan de doelstelling die was gesteld. Afhankelijk van de urgentie van de klacht of melding wordt een zaak sneller of later opgepakt. Dit is tevens afhankelijk van de compleetheid van het dossier. Soms is namelijk nader (archief)onderzoek nodig.

Het aantal klachten en meldingen is de afgelopen vier jaar behoorlijk toegenomen. Een mogelijke verklaring voor de toename is dat een klacht of melding gemakkelijk telefonisch, via internet of mobiel via een app (MOR) kan worden ingediend. De MOR-app is nieuw. In deze app kunnen alle klachten en meldingen in één systeem worden opgeslagen en vanuit dat systeem doorgezet naar de diverse teams. Met het nieuwe systeem kunnen medewerkers, burgers en bedrijven zelf klachten en meldingen doen en kunnen de meldingen per kern beter inzichtelijk worden gemaakt. De verwachting is dat er meer meldingen worden gedaan, omdat iedereen overal en op elk moment een melding kan indienen. Dit kan echter ook meer werk opleveren voor de handhavers, omdat de MOR-app de mogelijkheid biedt aan melders om een terugkoppeling te krijgen op een melding.

Bij de uitvoering van de taken op het gebied van VTH wordt rekening gehouden met de unieke waarden van de Beemster als Werelderfgoed. De praktijk heeft geleerd dat de bestemmingsplannen van de Beemster strikte regels bevatten. Ook de status van Werelderfgoed zorgt voor een strikt handelingskader. Bovendien lijkt het bestuur, ten opzichte van het verleden, vaker op te willen treden tegen illegale situaties en daardoor meer inzet op handhaving.

Tegelijkertijd wordt er zoveel mogelijk geprobeerd om oplossingsgericht te werken. Dagelijks houden diverse juridisch medewerkers zich bezig met de behandeling van handhavingsverzoeken en handhavingszaken (gebruik in strijd met het bestemmingsplan of handelen in strijd met de Apv). Op het moment dat er een probleem of geschil ontstaat, zoeken wij eerst uit welke regels van toepassing zijn.

Binnen dit kader en rekening houdend met de omgeving, de maatschappelijke behoefte en context wordt telkens bekeken of overtredingen gelegaliseerd en/of mogelijk gemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld door kleine aanpassingen door te voeren. Hierbij wordt de handhavingsstrategie van de nota VTH gevolgd.

Overigens maken de toezichthouders bij het uitvoeren van controles zoveel mogelijk gebruik van een checklist. Deze lijsten dienen als hulpmiddel voor de toezichthouder. Zo zijn er bijvoorbeeld checklisten voor de bouw- en drank en horecacontroles. Wellicht zou tijdens de komende periode ook voor de andere taakvelden checklisten onderzocht kunnen worden of het meerwaarde heeft om nieuwe checklisten op te stellen. In de checklisten ontbreekt tot op heden nog een controlevraag ten aanzien van de mate waarin betrokkene meewerkt en/of sprake is van recidive. Het is sterk aan te bevelen om deze controlevraag standaard in de checklisten op te nemen, zodat bij het bepalen van

een vervolgstategie hiermee rekening kan worden gehouden. Indien overigens wordt overgegaan tot handhaving, wordt de handhavingsstrategie gevolgd.

In het kader van interbestuurlijk toezicht wordt onze gemeente jaarlijks door de provincie Noord-Holland beoordeeld op de taakvelden toezicht en handhaving omgevingsrecht. Gedurende de looptijd van de nota VTH zijn wij telkens adequaat beoordeeld op het uitvoeren van de taakvelden toezicht en handhaving omgevingsrecht. Het toezicht op de taakuitvoering is dan ook versoberd. De door ons verstrekte informatie bekrachtigt het beeld bij de provincie dat wij onze processen zodanig hebben ingericht, dat de toezichts- en handhavingstaken adequaat uitgevoerd kunnen worden.

1.2.2 Samenwerking

In deze deelparagraaf wordt aangegeven in hoeverre is gewerkt aan de volgende doelstelling:

- de gemeente Beemster is een sterke samenwerkingspartner in de keten van VTH.

Bij de uitvoering van de VTH-taken wordt met diverse partners samengewerkt. In de volgende alinea's wordt hier nader op ingegaan en worden eventuele bijzonderheden uitgelicht.

Omgevingsdienst IJmond (OD IJmond) en Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland (VrZW)

Er wordt veel samengewerkt met OD IJmond. Met name voor externe veiligheid, toetsing van milieueffectrapportages en advisering bij milieuvergunningplicht en andere taken. Met OD IJmond is periodiek (werk)overleg en worden actuele casussen besproken.

Met VrZW wordt structureel samengewerkt bij bijvoorbeeld vervuilde woningen, inspecties brandveiligheid en het structureel terugdringen van ongewenste en onechte (brand)meldingen (STOOM). Tevens adviseert VrZW op het Programma van Eisen (PvE) en ruimtelijke plannen die binnen een invloed gebied van een externe gevaarsbron zijn gesitueerd. Over het algemeen is de samenwerking met VrZW goed. Er is periodiek overleg met VrZW om actuele zaken te bespreken. Bovendien zijn werkafspraken vastgelegd. De samenwerking tussen bouwtoezicht en VrZW is nog niet optimaal. De taak van VrZW lijkt te veranderen, omdat steeds meer wordt gefocust op advisering in plaats van uitvoering. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er de afgelopen tijd is bezuinigd.

Wellicht zou de gemeente voor de volgende periode in de rol van opdrachtgever een meer sturende rol kunnen innemen en scherper moet zijn in de rol van opdrachtgever/opdrachtnemer voor wat betreft de samenwerking met OD IJmond en VrZW.

Politie Zaanstreek-Waterland

In de samenwerking zijn flinke stappen gezet. Zo heeft de wachtcommandant van de politie standaard een portofoon op het kanaal van Handhaving openstaan. Bij incidenten/calamiteiten kan hierdoor direct worden gecommuniceerd met de boa's op straat. Wat beter kan is de communicatie vanuit de centrale Meldkamer van de politie in Haarlem. Bij incidenten (bijvoorbeeld vermissing persoon) vergeet de centralist weleens de handhavers op straat mee te nemen in de communicatie. Dat kan door drukte komen, het is immers mensenwerk. Handhaving heeft al een werkbezoek gebracht aan de Meldkamer om over dit soort zaken te praten.

De samenwerking met de politie kan op een aantal aspecten nog verder worden uitgebreid. In de eerste plaats kan intensiever worden samengewerkt indien gezamenlijk thema's worden opgepakt, zoals op het gebied van verkeersveiligheid, waarbij opgemerkt wordt dat de boa's beperkte bevoegdheid hebben op dit gebied. Ten tweede ontbreekt nog een goed proces om structureel informatie te delen, zoals het delen van items uit de politiebriefting.

Andere externe samenwerkingspartners

Ook met Brijder Jeugd, Geneeskundige Hulpverenigingsorganisatie in de Regio (GHOR), GGD Zaanstreek-Waterland, Hoogheemraadschap Hollands-Noorderkwartier (HHNK), Liander, Omgevingsdienst Noord-Holland Noord (ODNHN), Spurd en woningbouw wordt goed samengewerkt. De samenwerking met HHNK en ODNHN is echter op ad-hoc basis. Structureel overleg is hier wenselijk.

Interne samenwerkingspartners

Intern wordt veel samengewerkt met bijvoorbeeld collega's van belastingen, economie, juridische & veiligheidszaken, ruimtelijke ordening, uitvoering (bijvoorbeeld in verband met kostenverhaal afvaldumpingen), wijkmanagers, WMO en Clup Welzijn (jongerenwerkers). Onderling weten de vergunningverleners, juridisch medewerkers en handhavers elkaar goed te vinden. Hieronder wordt een voorbeeld uitgelicht.

De afgelopen jaren is veel gedaan om de overlast van jongeren in de openbare buitenruimte te verminderen. Onze jongerenwerkers zijn regelmatig de straat opgegaan om in gesprek te komen met jongeren (leeftijd 12-16) om van hen te vernemen wat er leeft en speelt. Uit de gesprekken kwam naar voren dat de jongeren geen eigen plek hadden om te chillen en elkaar te ontmoeten. In samenwerking met de gemeente is besloten jongeren centrum BeeJee weer in gebruik te nemen. Op vrijdagavond is er nu voor de jeugd een mogelijkheid om elkaar te ontmoeten. Sinds de opening van het jongeren centrum zijn er minder meldingen binnengekomen rondom jeugdoverlast. Alleen in de vakantieperiode is hiervan soms nog sprake. Sinds januari 2018 vindt de inloop van het jongerenloket ook plaats in de Beemster.

In 2016 is het Jongeren Netwerk Overleg (JNO) opgestart. In dit overleg wordt de problematiek rondom jongeren besproken. Aan het overleg nemen de wijkagent, de dorpsmanager, een handhaver van de gemeente, het Centrum voor Jeugd en Gezin, Spirit, het jongerenloket en Brijder Jeugd deel. Doel van dit overleg is om problematiek rondom jongeren en aandachtspunten met elkaar te bespreken en op elkaar af te stemmen. Door dit overleg zijn de jongeren niet meer anoniem in de buurt. De problematiek bij jongeren die niet zo goed gaan (school, thuis, werk) wordt met elkaar gedeeld. Hierdoor zijn onze netwerkpartners bekend met de problematiek en kunnen zij in de benadering van jongeren hierop inspelen. Door deze werkwijze is het mogelijk een betere meer individueel gerichte begeleiding aan te bieden.

Ter voorkoming van jeugdoverlast voert onze jeugdmedewerker samen met de wijkagent gesprekken met jongeren van groep 8 van het basisonderwijs. Tijdens de lessen wordt over diverse onderwerpen (o.a. groepsdruk, discriminatie en vandalisme) gesproken. De jongeren maken op deze wijze op een laagdrempelige manier kennis met onze jongerenwerker en wijkagent.

Al met al is de gemeente Beemster een sterke samenwerkingspartner in de keten van VTH. Het is de uitdaging voor de komende periode om de samenwerking met alle partners verder uit te bouwen.

1.2.3 Gebiedsgericht werken en stimuleren eigen verantwoordelijkheid

In deze deelparagraaf wordt aangegeven in hoeverre de volgende doelstellingen zijn bereikt:

- het toezicht en de handhaving in de fysieke leefomgeving wordt waar mogelijk gebiedsgericht uitgevoerd;
- de eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid van inwoners en bedrijven bij het oplossen van vraagstukken wordt gestimuleerd.

In de gemeente Beemster worden activiteiten ontplooid om de overlast en hinder in woonkernen te verminderen. Belangrijke spil hierin vormen de dorpsmanager, de dorpshandhaver, de wijkagent en jongerenwerkers. De aanpak van kleine ergernissen wordt gebiedsgericht ingestoken. Dit betekent dat één handhaver verantwoordelijk is voor de handhaving van de Beemster. Ook is één

dorpsmanager aangesteld voor de Beemster. Zij fungeren als aanspreekpunt voor de inwoners die medeverantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de leefomgeving.

Het voorbeeld dat wij eerder hebben aangehaald over de aanpak van jeugdoverlast is een voorbeeld van gebiedsgericht werken. Daarnaast was en is het mogelijk door gebiedsgericht te werken om gemakkelijker:

- bebording en paaltjes aan te passen;
- bij de politie navraag te doen over adressen en personen;
- gezamenlijk zorgmeldingen op te pakken;
- parkeerproblemen aan te pakken;
- snel onderzoek te doen naar klachten over burenoverlast, groen, afvaldumpingen en het snel opruimen van afval.

Het is de uitdaging voor de komende periode om het gebiedsgericht werken verder uit te bouwen, opdat er nog meer korte lijnen ontstaan en allerlei soorten vraagstukken met een gebiedsgerichte aanpak opgelost kunnen worden. Tevens lijkt nog niet bij alle inwoners duidelijk te zijn wat de handhavers doen. Vaak associëren zij handhaving met parkeren. In het kader van preventie zou het wenselijk zijn richting inwoners te communiceren wat handhavers allemaal doen.

Naast het gebiedsgericht werken is een vast onderdeel van de werkwijze van de teams VBA en T&H dat zij bij klachten, meldingen en andere vraagstukken inwoners en bedrijven stimuleren om eerst zelf tot een oplossing te komen. Indien een persoon bijvoorbeeld een klacht heeft over een buurman of -vrouw, dan is de eerste vraag die onze medewerker aan de klager stelt, of hij/zij het probleem heeft besproken met de buurman of -vrouw.

1.2.4 Overige doelstellingen

In deze deelparagraaf wordt aangegeven in hoeverre de volgende doelstellingen zijn bereikt:

- de aanpak van problemen en vraagstukken vindt (waar mogelijk) informatiegestuurd plaats;
- het gebruik van panden in strijd met het bestemmingsplan wordt door actief toezicht en handhaving tegengegaan. Dit is aan het eind van de planperiode zichtbaar;
- door het actief verstrekken van informatie over brandveiligheidsaspecten wordt het brandbewustzijn bij inwoners verhoogd. Eind 2019 is als gevolg van het actief verstrekken van informatie aan inwoners het brandbewustzijn verhoogd.

De afgelopen jaren zijn onze toezichthouders en handhavers ingezet naar aanleiding van ingeplande en terugkerende controles, klachten en meldingen. Tevens zijn zij uit eigen beweging en vanwege signalen uit de omgeving en mediaberichtgeving de dorpen ingegaan. Hierbij werd nadrukkelijk informatiegestuurd gewerkt. Dit houdt in dat alle bij ons bekende informatie wordt samengebracht, zodat de toezichthouders en handhavers daar worden ingezet waar de problemen op het gebied van het niet naleven van de regels en ervaren overlastsituaties het grootst of meest actueel zijn. Binnen VTH is veel data aanwezig. Door de data te analyseren kan belangrijke informatie verkregen worden over waar extra inzet noodzakelijk is. Het zou wenselijk zijn om dit in samenwerking met data-specialisten van de gemeente verder uit te werken.

Het gebruik van panden in strijd met het bestemmingsplan is de afgelopen jaren ook voorgekomen. In een enkel geval was sprake van de illegale huisvesting van arbeidsmigranten bij een restaurant in de Beemster. Hiertegen is bestuursrechtelijk opgetreden vanwege strijd met het bestemmingsplan. De gemeente Beemster werkt samen met VrZW op het gebied van brandveilig leven. Ten aanzien van risicocommunicatie heeft VrZW bij zorginstellingen, seniorencomplexen, woningbouwverenigingen, scholen en op markten de afgelopen jaren voorlichting gegeven over brandveiligheid. Hierbij is informatie verstrekt over het voorkomen van brand, veilig vluchten, het nut en de noodzaak van

rookmelders en zelfredzaamheid. Voor dit laatste onderdeel is extra ingezet op het versterken van de risicocommunicatie waarbij de koppeling met crisiscommunicatie belangrijk is. De website van VrZW is hier een voorbeeld van, omdat op deze internetpagina zowel informatie wordt gegeven over het voorkomen van risico's als het bieden van een handelingsperspectief in geval van crisis. Tevens zijn diverse ontruimingsoefeningen gehouden bij woongebouwen.

1.2.5 Inspelen op actuele vraagstukken

Niet alle VTH-taken zijn vooraf goed te plannen. Tijdens de afgelopen jaren hebben wij, naast de ontplooiende activiteiten die bijdroegen aan het bereiken van de doelen en ambities van de nota, ook ingespeeld op actuele lokale en landelijke vraagstukken. Voorbeelden hiervan zijn:

- aanpak loslopende honden in relatie tot bijtincidenten;
- aanpak verloedering;
- controle evenementen;
- inventarisatie asbestverdachte daken en communicatie rondom asbest;
- onderzoek naar de naleving van de leeftijdsgrens voor de verkoop van alcohol;
- verkeersveiligheid en parkeren.

1.3 Resumé

Samengevat zijn de doelstellingen van de nota grotendeels bereikt. Diverse processen zijn anders ingericht ter verbetering van het kwaliteitsniveau en verkorting van de afgiftetermijnen. Ook is een nieuwe app geïntroduceerd waardoor inwoners gemakkelijker een klacht of melding kunnen indienen.

Uit de Omnibusenquête 2017 blijkt dat de inspanningen het gewenste effect opleveren. De dienstverlening van de gemeente wordt in 2017 hoger gewaardeerd dan in 2015 (van 6,8 naar een 7,0). Ook de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2016 zijn in lijn met de doelstellingen en de kwaliteitsslag die de gemeente de afgelopen jaren op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving heeft gemaakt. Bovendien wordt gewerkt aan continue verbetering van de dienstverlening. Zo is in 2018 een audit uitgevoerd en worden de resultaten geïmplementeerd om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Bij zowel vergunningverlening als toezicht en handhaving wordt samen met alle ketenpartners zoveel mogelijk geprobeerd om oplossingsgericht te werken, al heeft de praktijk uitgewezen dat vele zaken zich niet voor deze aanpak lenen vanwege de strikte regels van de bestemmingsplannen en de status van Werelderfgoed.

Bij de uitvoering van de VTH-taken wordt met diverse partners samengewerkt. Tevens is het gebiedsgericht werken verder ontwikkeld. De gemeente Beemster is een sterke samenwerkingspartner in de keten van VTH. Het is de uitdaging voor de komende periode om de samenwerking verder te ontwikkelen.

Uiteraard zijn er nog verbeteringen mogelijk. Voor de volgende jaren zou het verstandig zijn om in ieder geval extra aandacht te besteden aan:

- het proces omtrent het vragen van advies aan externe partijen bij vergunningen, ontheffingen en meldingen en de kwaliteit van de adviezen;
- de werkwijze, regels en de termijnen omtrent principeverzoeken;
- de afgiftetermijn van vergunningen en ontheffingen bij de Apv en bijzondere wetten;
- het proces betreffende de omgang met te laat, onvolledige of van onvoldoende kwaliteit ingediende aanvragen bij de Apv en bijzondere wetten;
- tijdigheid van uit te voeren controles bij vergunningverlening;

- het opstellen van een analyse van inzichten voor de vergunningenstrategie en deze integraal opnemen in de nieuwe nota;
- de checklisten en het opnemen van een controlevraag omtrent de mate waarin betrokkene meewerkt en/of recidive;
- het verder intensiveren van de samenwerking met alle partners waarbij de gemeente in de rol van opdrachtgever een meer sturende rol kan innemen;
- het verder ontwikkelen van gebiedsgericht werken;
- communicatie richting inwoners over de werkzaamheden die onze handhavers verrichten voor Beemster;
- verder benutten van data-analyse voor de inzet van VTH, in samenwerking met data-specialisten van de gemeente.