

BIJLAGE 1 Doelen, output en indicatoren

In het Uitvoeringskader Omgevingsdienst IJmond 2015-2018 is een aantal doelstellingen en outputcriteria geformuleerd. In deze bijlage wordt een korte nadere toelichting gegeven op de doelstellingen en outputcriteria. Daarnaast wordt de wijze van monitoring en rapportage met betrekking tot de voortgang op de doelstellingen en output bepaald.

Hoofdstuk 2 Doelstellingen, output en doorrekening

DOEL: Omgevingsdienst IJmond zorgt voor een gevoel van veiligheid met betrekking tot de fysieke leefomgeving, vertrouwen in de overheid en een hoge mate van klanttevredenheid.

- Omgevingsdienst IJmond is helder, direct en proactief in de communicatie en dienstverlening naar burgers, bedrijven en verbonden partijen.
- De bereikbaarheid en reactiesnelheid van Omgevingsdienst IJmond worden als zeer goed ervaren.
- Omgevingsdienst IJmond is een betrouwbare dienst.
- De afhandeling door Omgevingsdienst IJmond wordt als correct, duidelijk en rechtsgelijk ervaren.
- De medewerkers van Omgevingsdienst IJmond worden als deskundig op hun vakgebied getypeerd.

Omgevingsdienst IJmond voert namens 17 gemeenten en provincie Noord-Holland wettelijke taken uit op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving. De dienst fungeert derhalve als verlengstuk van het lokale bestuur en heeft in die hoedanigheid drie rollen te vervullen:

- Richting de burger als meedenkende overheid die proactief en op adequate wijze de naleving van (milieu)regelgeving bevordert;
- Richting bedrijven als professionele overheid met kennis van het vakgebied die gelijke gevallen gelijk behandelt;
- Richting de verbonden partijen als betrouwbare dienst waar taken volgens afspraak en met een constante, hoge kwaliteit worden uitgevoerd.

De outputcriteria geven invulling aan de geformuleerde doelstelling. Omgevingsdienst IJmond monitort middels klanttevredenheidsenquêtes, zowel richting burgers als bedrijven, in welke mate de dienst de gewenste output realiseert. Hierin wordt aan de geënquêteerden bijvoorbeeld voorgelegd hoe zij de medewerkers van de dienst typeren, danwel de dienstverlening ervaren (met keuzemogelijkheden). Onderzocht worden daarnaast de mogelijkheden aan te sluiten bij de gemeentelijke/provinciale belevingsonderzoeken. Daarnaast vindt op gestructureerde basis overleg plaats tussen de verbonden partijen en Omgevingsdienst IJmond waarin de taakuitvoering door de dienst centraal staat.

Hoofdstuk 4 Vergunningverlening: continu adequaat

DOEL: Omgevingsdienst IJmond levert vergunningen en maatwerk van hoog (adequaat) niveau, op basis van een zorgvuldige en transparante afweging van belangen met als resultaat beperking -en waar mogelijk terugdringing- van de milieudruk op de omgeving.

- 90% van de verleende vergunningen en afgegeven maatwerkvoorschriften houden stand in een evt. bezwaar- of beroepsprocedure.
- Alle besluiten in het kader van een vergunningprocedure worden tijdig (binnen de maximale wettelijke termijn) genomen.
- Het vergunningenbestand is actueel (inclusief BBT).

Over het algemeen zijn de meest milieubelastende, danwel risicovolle activiteiten vergunningplichtig. Vergunningen en maatwerk zijn belangrijke instrumenten om de activiteiten binnen een inrichting te reguleren en dienen als basis voor handhaving. Omgevingsdienst IJmond heeft hier (namens het

bevoegd gezag) verschillende belangen in mee te nemen. Aan de ene zijde dient het milieu op afdoende wijze te worden beschermd, daaronder mede begrepen de belangen van omwonenden van de inrichting waar de activiteiten plaatsvinden. Aan de andere zijde is er de inrichtinghouder die niet onnodig in zijn bedrijfsvoering wil worden belemmerd. Het is noodzakelijk dat Omgevingsdienst IJmond op zorgvuldige en transparante wijze deze belangen afweegt en zowel richting de burger als richting de inrichtinghouder helder kan uitleggen hoe de vergunning/het maatwerk tot stand is gekomen en wat de achterliggende gedachte/het te dienen belang daarvan is. Daarbij wordt steeds uitgegaan van de best beschikbare technieken en meest recente inzichten op het gebied van bescherming van de fysieke leefomgeving.

Omgevingsdienst IJmond monitort de voortgang op de geformuleerde outputcriteria door het bijhouden van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures en het regelmatig screenen van het vergunningenbestand. Daarnaast worden bij de registratie van vergunningaanvragen de wettelijke termijnen direct gekoppeld aan de procedure die wordt gekozen, waarmee ook de voortgang in de procedure gemonitord kan worden.

Hoofdstuk 5 Toezicht: informatiegestuurd en risicogericht

DOEL: Omgevingsdienst IJmond bereikt met het toezicht dat zij uitvoert bewustwording van de geldende regelgeving met als effect een verhoogde mate van naleving van die regelgeving, vermindering van het aantal incidenten, klachten en handhavingsverzoeken.

- Binnen 2 weken na datum toezichtscontrole gaat een brief uit naar degene op wie het toezicht zich richt.
- Omgevingsdienst IJmond heeft inzicht in de verschillende doelgroepen binnen de geprioriteerde ketens en het risico van niet-naleving bij die betreffende doelgroepen.
- De doelen in de jaarlijkse uitvoeringsprogramma's worden geformuleerd volgens de methodiek van programmatisch en risicogestuurd handhaven. De dienst rapporteert over de voortgang en het resultaat hierop.

Toezicht kan omschreven worden als een middel om te achterhalen of burgers, bedrijven en overheden zich houden aan de gestelde regels, om misstanden te signaleren en is een instrument om vertrouwen bij burgers, belanghebbenden en onder toezicht staande bedrijven te scheppen. Toezicht is het meest noodzakelijk daar waar de risico's van niet-naleving het grootst zijn. Omgevingsdienst IJmond voert hiertoe toezicht volgens de methodiek van programmatisch en risicogestuurd handhaven. De invulling hiervan wordt verder uitgewerkt in de jaarlijkse uitvoeringsprogramma's. De uitkomsten van de uitgevoerde analyses en het inzicht dat daarmee verkregen is worden gerapporteerd in de rapportages richting de verbonden partijen.

De effectiviteit van toezicht kan worden geduïd als 'gedragsverandering bij onder toezicht gestelden en normadressaten'. Daarbij dient aangetekend dat toezicht ook en vaak vooral de continuering van gedrag als doel heeft. Veelal zijn de meeste normadressaten geneigd tot normnaleving. Geringe druk van de toezichthouder kan dan al volstaan om de normnaleving voort te zetten. Deze geringe druk wordt ingevuld door kort op de toezichtscontrole de controlebrief met het verslag van bevindingen uit te doen naar de onder toezicht gestelde. Indien overtredingen zijn geconstateerd, wordt tevens direct een termijn gesteld waarbinnen deze overtredingen ongedaan dienen te worden gemaakt, waarop een tweede toezichtscontrole volgt.

Hoofdstuk 6 Handhaving: eenduidig en voortvarend

DOEL: Omgevingsdienst IJmond handhaaft daar waar overtredingen plaatsvinden op een open, eenduidige en voortvarende wijze en zorgt daarmee voor een verhoogd gevoel van veiligheid bij de burger, een verbetering van de kwaliteit van de leefomgeving en versterking van het vertrouwen in de overheid bij de uitvoering van haar taken.

- Het percentage inrichtingen dat haar overtredingen voor de eerste hercontrole beëindigt bedraagt 75%.

- Minimaal 90% van de afgegeven handhavingsbeschikkingen houdt stand in een eventuele bezwaar- of beroepsprocedure.
- In 90% van de handhavingsbesluiten die wordt verzonden wordt geen bezwaar gemaakt of beroep ingesteld.

Handhaving is in veel gevallen gericht op de beïnvloeding van gedrag van burgers, bedrijven of instellingen, opdat zij wet- en regelgeving naleven. Deze beïnvloeding zal succesvoller zijn naarmate deze is gestoeld op kennis over dit gedrag en de oorzaken ervan. De achterliggende gewenste effecten van handhaving zijn een verhoogd gevoel van veiligheid bij de burger – immers impliceert normconform gedrag een verkleinde kans op incidenten -, verbetering van de kwaliteit van de leefomgeving – minder overlast van (bedrijfsmatige) activiteiten van inrichtingen en derden – en versterking van het vertrouwen in de overheid bij de uitvoering van haar taken.

Naast de direct meetbare effecten, namelijk beëindiging van overtredingen, is het tevens van belang dat een blijvende gedragsverandering, internalisatie van het gewenste gedrag, wordt gerealiseerd bij de overtreder. De basis hiervoor is een goed begrip van het doel van de overtreden norm en het achterliggende belang dat ermee gediend is. Indicatoren hiervoor zijn het percentage inrichtingen dat haar overtredingen direct na de eerste hercontrole beëindigt en het aantal ingediende bezwaar- en beroepschriften tegen handhavingsbeschikkingen.

Hoofdstuk 7 Samenwerking: constructief en resultaatgericht

DOEL: Omgevingsdienst IJmond is een toonaangevende dienst op het gebied van informatie-uitwisseling, samenwerking met de handhavingspartners en afgestemd handelen op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau. Daarmee draagt Omgevingsdienst IJmond bij aan level playing field op regionaal en landelijk niveau, ontwikkelt zij een volledig beeld van de problematiek die speelt en realiseert zij een efficiënte inzet van toezichthouders en handhavers.

- Omgevingsdienst IJmond fungeert voor haar handhavingspartners als informatieknooppunt met betrekking tot regionale en regio-overschrijdende milieu- en gerelateerde problematiek.
- Omgevingsdienst IJmond initieert, ontwikkelt en trekt toezicht- en handhavingsprojecten in regionaal en bovenregionaal verband, steeds met oog voor de lokale problematiek.
- Omgevingsdienst IJmond maakt concrete afspraken met het OM, politie, ketenpartners en andere omgevingsdiensten over informatieuitwisseling, samenwerking en afgestemd handelen en geeft hier uitvoering aan.

Om op een juiste wijze uitvoering te kunnen geven aan haar takenpakket is het voor Omgevingsdienst IJmond noodzakelijk op meerdere terreinen samen te werken met partners in de handhaving. Samenwerking is de essentie van de met de vorming van de omgevingsdiensten beoogde verbetering van het milieutoezicht en de milieuhandhaving. Omgevingsdienst IJmond heeft een breed netwerk met de verschillende partners in de handhaving en voert op verschillende niveau met verschillende partners overleg op zowel strategisch als operationeel niveau.

De ambitie van de dienst om zowel regionaal als landelijk als sleutelspeler en informatieknooppunt te fungeren met betrekking tot regionale en bovenregionale (milieu)problematiek vertaalt zich in de afspraken die zij daartoe maakt met haar handhavingspartners, de (gezamenlijke) toezicht- en handhavingsprojecten die worden geïnitieerd alsook de resultaten die worden geboekt door gebruik te maken van elkaars kennis en kunde.

Hoofdstuk 8 Plustaken: synergie door integraliteit

DOEL: Door integraal toezicht en handhaving kan Omgevingsdienst IJmond haar toezicht- en handhavingsapparaat efficiënter inzetten en realiseert zij op effectievere wijze op meerdere terreinen een verhoogd gevoel van integrale veiligheid bij de burger, een verbetering van de kwaliteit van de leefomgeving en versterking van het vertrouwen in de overheid bij de

uitvoering van haar taken.

- Door het voeren van integraal toezicht verkrijgt Omgevingsdienst IJmond een beter inzicht in de uitgangssituatie en worden problemen in het veld sneller duidelijk. De oog- en oorfunctie van de verschillende taakvelden levert hiervoor input.
- Integrale handhaving, waarbij een bepaald thema of gebied vanuit verschillende invalshoeken geïntegreerd wordt opgepakt, leidt uiteindelijk tot verbetering van de effecten van de geleverde inspanningen; concreet betekent dit een beter nalevingsgedrag.
- Omgevingsdienst IJmond realiseert een vermindering van de toezichtslast bij bedrijven door het voeren van integraal toezicht en vergroot hiermee zowel het vertrouwen in de overheid met betrekking tot haar deskundigheid als het vertrouwen met betrekking tot handhaving van de naleving van voorschriften.

Door de uitvoering verschillende disciplines zoveel mogelijk integraal plaats te laten vinden is het mogelijk synergie te creëren bij de toezicht- en handhavingstaken. Dit vertaalt zich in een bredere kijk op en beter begrip van de problematiek die speelt en geeft ook meer ruimte voor een gedifferentieerde aanpak daarvan. Netto leidt het voeren van integraal toezicht op die wijze over het algemeen tot een verbeterde naleving, vermindering van de toezichtslast bij bedrijven en vergroting van het vertrouwen in de overheid bij de uitvoering van haar taken (efficiënt en doelmatig).