

BVTH BELEID

Vanuit het hart
in verbinding met de stad

Een basis voor ontwikkeling

Cluster Omgeving & Recht

Gemeente Enschede

november 2018



Inhoud

Samenvatting.....	3
1. Inleiding.....	5
Aanleiding.....	5
Doel.....	5
Scope.....	6
2. Context/Kaders.....	7
Landelijk.....	7
Regionaal.....	8
Lokaal.....	9
Cluster.....	9
3. Ontwikkelingen.....	11
4. Samenwerking.....	13
Belangrijkste externe partijen.....	13
Belangrijkste interne partijen.....	14
Integrale samenwerking.....	15
5. Omgevings- en probleemanalyse.....	16
Omgevingsanalyse.....	16
Wat kan beter?.....	17
Risicoanalyse.....	18
6. Doelen.....	19
Hogere doel.....	19
Dienstverlening.....	20
Uitvoeringskwaliteit.....	20

Financiën.....	21
7. Strategieën en protocollen.....	22
Preventiestrategie.....	22
Ruimtelijke Plannenstrategie.....	22
Vergunningenstrategie.....	22
Toezichtstrategie.....	22
Handhavingsstrategie.....	23
Gedoogstrategie.....	23
Protocollen.....	23

Nadere uitwerking BVTH Beleid

Inhoud

1. Uitleg big 8	X
2. Uitvoeringsorganisatie cluster O&R	X
3. Uitwerking Beleidsdoelen	X
4. Preventiestrategie	X
5. Ruimtelijke plannen	X
6. Vergunningenstrategie	X
7. Toezichtstrategie	X
8. Prioriteitenstellingen voor optreden bij klachten	X
9. Landelijke handhavingsstrategie (LHS)	X
10. Afwijking handhavingsstrategie Drank en Horeca	X
11. Evenementenstrategie	X
12. Beleidslijn wonen op campings	X
13. Gedoogstrategie	X
14. Brandveiligheidsprotocol	X
15. Onderzoeksprotocol	X

Samenvatting

Gemeenten zijn verplicht om actueel beleid te hebben ten aanzien van uitvoering (lees vergunningen), toezicht en handhaving op het gebied van omgevingsrecht. Dit beleidsplan, inclusief de nadere uitwerking, gaat verder en gaat over alle taken en medewerkers van het cluster Omgeving & Recht. Het is een basisdocument dat de komende jaren verder wordt doorontwikkeld. Hierin is vastgelegd vanuit welke visie wij onze bestemmen-, vergunningen-, toezicht- en handhavingstaken (BVTH-taken) op het gebied van de fysieke leefomgeving uitvoeren. Welke in- en externe kaders de context bepalen waarin wij werken, hoe wij werken en met wie (organisatiestructuur en -cultuur) en de doelen die we onszelf stellen om de kwaliteit van ons werk voortdurend te verbeteren.

Dit meerjaren beleid wordt jaarlijks nader uitgewerkt in een BVTH uitvoeringsprogramma. In dit programma worden de doelen en prioritering voor het komende jaar beschreven op basis van werkaanbod, bijbehorende capaciteit en financiën. Tevens wordt jaarlijks een jaarverslag opgesteld waarin gerapporteerd wordt of het programma is uitgevoerd, wordt benoemd of er afwijkingen zijn inclusief de bijbehorende risico's. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke verplichting. Beide stukken worden door ons college vastgesteld. De afbeelding geeft de planmatige beleidscyclus (ook wel de big eight genoemd) weer.

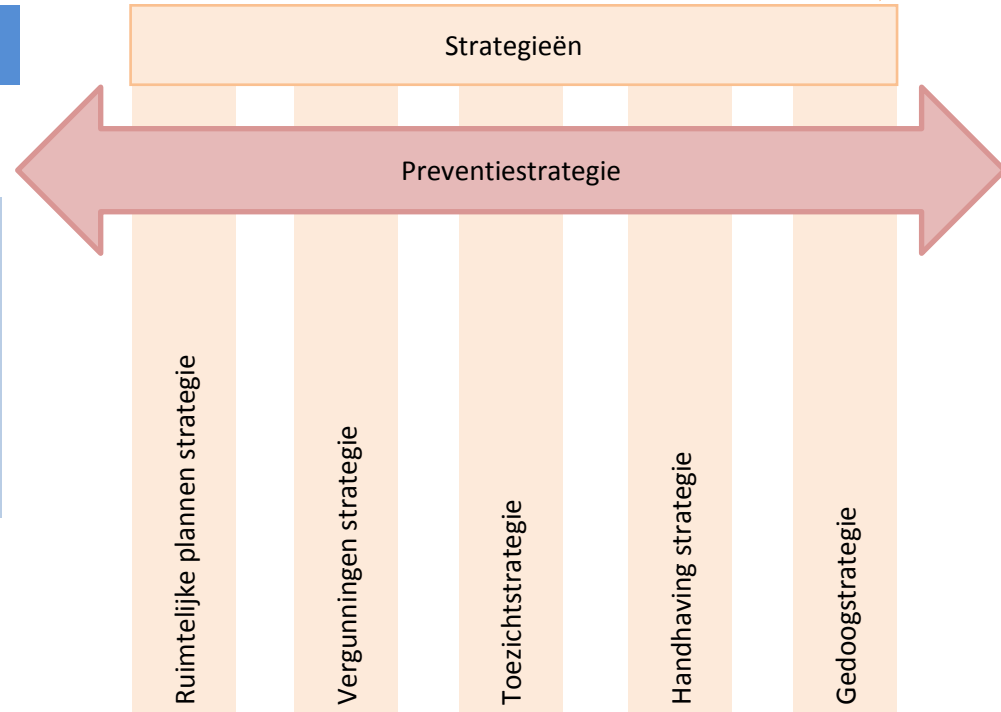
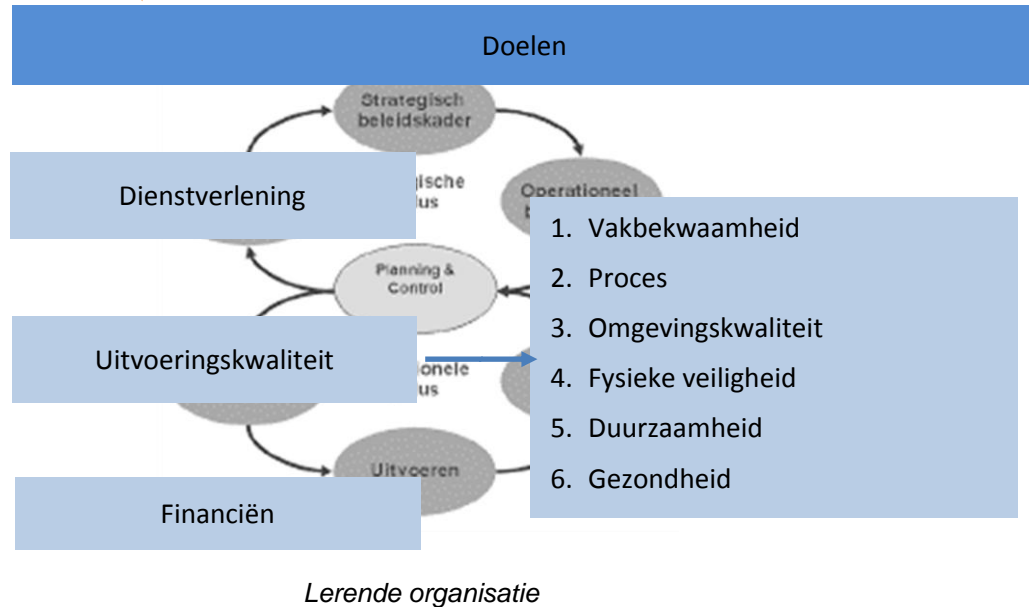
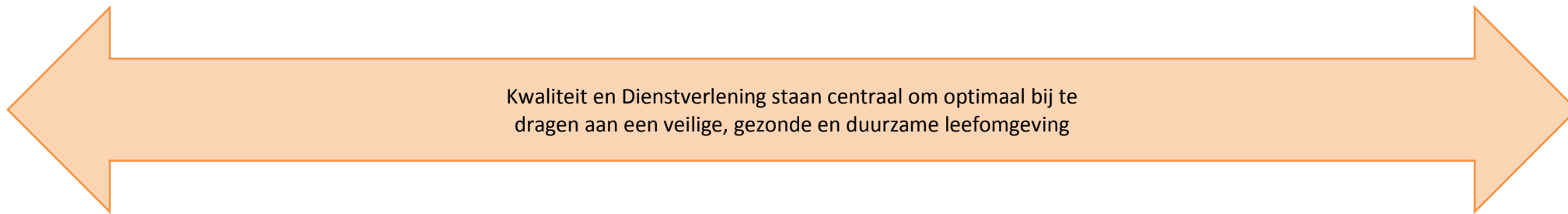


In dit beleidsplan staat kwaliteit en dienstverlening centraal. Uitgangspunt is dat kwaliteitscriteria 2.1 van toepassing van op alle Wabo-taken, met dien verstande dat er gemotiveerd van afgeweken mag worden. Als eerste stap (basis) richten we ons hierop. Het gaat dan om uitvoeringskwaliteit, dienstverlening en

financiën. In deze eerste stap laten we de dienstverlening ook alvast gelden voor alle medewerkers en alle BVTH-taken. Hierbij gaat het om bijv. het volgen van een vakbekwaamheids- traject door alle medewerkers, maar ook het hanteren van de dienstverleningsprincipes zoals ze verwoord staan in de Omgevingswet. Dit zijn de principes snel, persoonlijk, betrokken, eenvoudig, relevant, transparant en consistent.

Uiteindelijk willen het gewenste kwaliteitsniveau voor alle BVTH-taken en medewerkers beschrijven en de komende jaren naar dit niveau door ontwikkelen. We ontwikkelen zelf criteria in de geest van de kwaliteitseisen vooruitlopend op de landelijke eisen.

We hebben een kader gemaakt en doelen geformuleerd om kwaliteit met elkaar te duiden. De big eight is het model dat wij gebruiken om zo invulling te geven aan een lerende organisatie en te sturen op kwaliteit. Met deze basis vormen de 6 strategieën; ruimtelijke plannen, vergunningen, toezicht, handhaving en gedogen de manier hoe wij BVTH vorm willen geven, waarbij de preventiestrategie als saté pen wordt gehanteerd. De strategieën zijn algemeen van opzet en bieden de kaders en uitgangspunten voor de medewerkers en de keuzemomenten hierin. Een gedegen uitvoering vergroot de kwaliteit van ons werk en verkleint het risico op bezwaar en beroep en op uitvoeringsproblemen.



1. Inleiding

Voor u ligt het integraal beleidsplan Bestemmen, Vergunnen, Toezicht en Handhaving (het BVTH beleidsplan) van de gemeente Enschede. In dit beleidsplan is voor meerdere jaren vastgelegd vanuit welke visie wij onze BVTH taken op het gebied van de fysieke leefomgeving uitvoeren. Het document beschrijft welke in- en externe kaders de context bepalen waarin wij werken, hoe wij werken en met wie (organisatiestructuur en -cultuur) en de doelen die we onszelf stellen om de kwaliteit van ons werk voortdurend te verbeteren.

Aanleiding

De BVTH-taken vallen binnen het cluster Omgeving & Recht (O&R). Als lerende organisatie willen we als cluster blijven toewerken naar een professionaliteit waarbij de klant centraal staat. We zijn de spil en de verbinder tussen in- en externe partners vanuit ons hart. We zijn transparant in wat we doen en hoe we werken. We werken niet ad hoc, maar maken keuzes vooraf. We worden in onze keuzes gesteund door de organisatie.

Dit kan alleen als de basis op orde is en we ons blijven ontwikkelen. Wij kiezen er daarom voor om die basis in een beleidsplan vast te leggen. De uitvoering is daarbij de linking pin tussen het plan en de maatschappij.

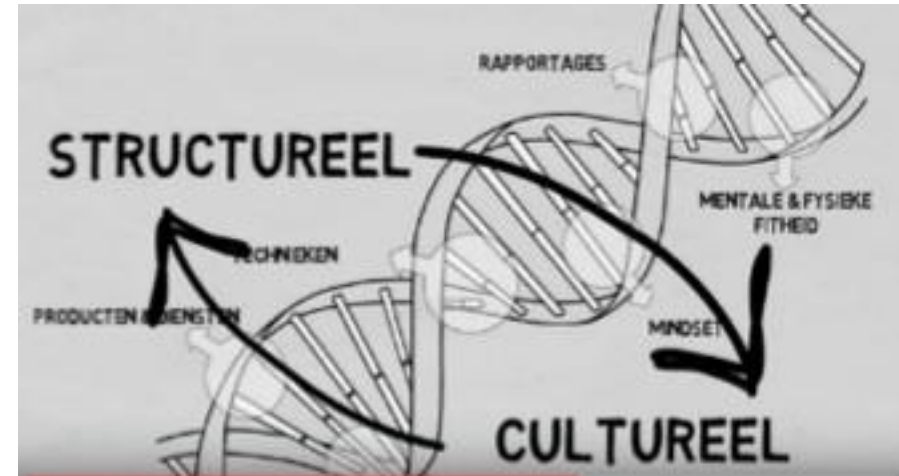
Met de basis op orde zijn we een gelijkwaardige gesprekspartner voor onze in- en externe partners.

Doel

Dit beleidsplan heeft tot doel de kwaliteit van ons werk op het gebied van de BVTH-taken te verbeteren. Kwaliteit staat altijd centraal in onze manier van werken. Hierbij zoeken we een balans tussen enerzijds cultuur en anderzijds structuur.

Binnen het cluster O&R streven we naar een cultuur die passend is bij onze werkzaamheden om zo een veilige en duurzame fysieke leef- en werkomgeving te

behouden dan wel te verbeteren. We werken vanuit de keten, zoeken elkaar op in ons werk en werken samen aan het eindproduct. We werken naar buitengericht, eenvoudig, snel, persoonlijk, betrokken, transparant en consistent en met oog voor onze rol om zo beter aan te sluiten bij de behoefte van de klant. We zijn adequaat en flexibel en leggen verantwoordelijkheden laag in de organisatie.



We doen dit vanuit de missie waarbij het soepel mogelijk laten verlopen van maatschappelijke processen met oog voor het collectief belang centraal staat.

We geven daarnaast structuur aan ons werk door een strategische, programmatische en onderling afgestemde uitoefening van onze taken. Hierdoor bereiken we een transparante en systematische manier van werken waarmee gestuurd kan worden op prioriteiten en in te zetten op capaciteit. Daarnaast maakt deze werkwijze het mogelijk om achteraf verantwoording af te leggen. De basis voor deze structuur is afkomstig uit de beleidscyclus, ook wel 'Big Eight' (zie nadere uitwerking, hoofdstuk 1).

Het LEAN werken loopt daar als een rode draad doorheen.

Scope

Dit beleid geldt voor alle medewerkers van het cluster O&R, want iedereen werkt mee aan BVTH-taken.

In 2016 hebben we een kwaliteitsverordening vastgesteld, waarin voor het basistakenpakket is vastgesteld dat de kwaliteitscriteria 2.1 van toepassing zijn. Het basistakenpakket gaat over naar de ODT. De taken die overgaan naar de ODT zijn niet meegenomen in dit beleidsplan en staan in het VTH beleid Twente van de 14 gemeenten & Provincie voor de ODT.

In de kwaliteitsverordening is ook vastgesteld dat de kwaliteitscriteria van toepassing zijn op de overige Wabo-taken¹. Met dien verstande dat er gemotiveerd mag worden afgeweken.

Als eerste stap (basis) richten we ons in dit plan vooral op de kwaliteit van Wabo-taken. Het gaat dan om uitvoeringskwaliteit, dienstverlening en financiën. In deze eerste stap laten we de dienstverlening ook alvast gelden voor alle medewerkers en alle BVTH-taken. Hierbij gaat het om bijv. omgang met klanten, maar ook het volgen van een vakbekwaamheidstraject door alle medewerkers.

Uiteindelijk willen we een BVTH plan ontwikkelen waarin het gewenste kwaliteit-niveau voor alle BVTH-taken en medewerkers wordt beschreven. We willen de komende jaren naar dit niveau door ontwikkelen. We ontwikkelen zelf criteria in de geest van de kwaliteitseisen vooruitlopend op de landelijke eisen. Het BVTH-beleidsplan wordt dan ook op korte termijn hiermee aangevuld. Waarbij wordt gestreefd naar vaststelling aangepast beleid eind 2020.

¹ Reikwijdte: Wetten en besluiten die onder de Wet algemene bepaling omgevingsrecht (Wabo) vallen, te weten:

- bouwen, aanleg, afwijken bestemmingsplan, brandveilig gebruik, monument (rijk), slopen (niet asbest), vergunningen Wet natuurbescherming
- APV-gerelateerd: monument (gemeente), uitweg, alarminstallatie, vellen houtopstand, reclame, opslaan roerende zaken in aangewezen gedeelte binnen gemeente

2. Context/Kaders

Bij de uitvoering van de BVTH-taken hebben we te maken met landelijke, regionale en lokale regelgeving / principes en de ambitie van het cluster O&R zelf. Dit hoofdstuk beschrijft de kaders waarbinnen we in het cluster O&R werken aan de BVTH-taken.

Landelijk

Wet VTH: kwaliteitscriteria 2.1

Op grond van de wet Vergunningverlening Toezicht en Handhaving (wet VTH) zijn we verplicht de kwaliteitscriteria 2.1 (zie afbeelding 1) toe te passen.

De kwaliteitscriteria zijn bedoeld om de uitvoering van de VTH-taken door gemeenten en provincies in het Omgevingsrecht te professionaliseren en de kwaliteit in de organisatie te borgen. De criteria gaan over proces, inhoud en kritieke massa. Met dat laatste wordt bedoeld de vakbekwaamheid van medewerkers die VTH taken uitvoeren op 27 deskundigheidsgebieden (zoals bijvoorbeeld bouwfysica, constructieve veiligheid, cultuurhistorie, duurzaamheid). Per deskundigheidsgebied is aangegeven welke opleiding, werkervaring, aanvullende kennis, frequentie (aantal vliegreuren) en aantal fte noodzakelijk zijn om aan de kwaliteitscriteria te kunnen voldoen.

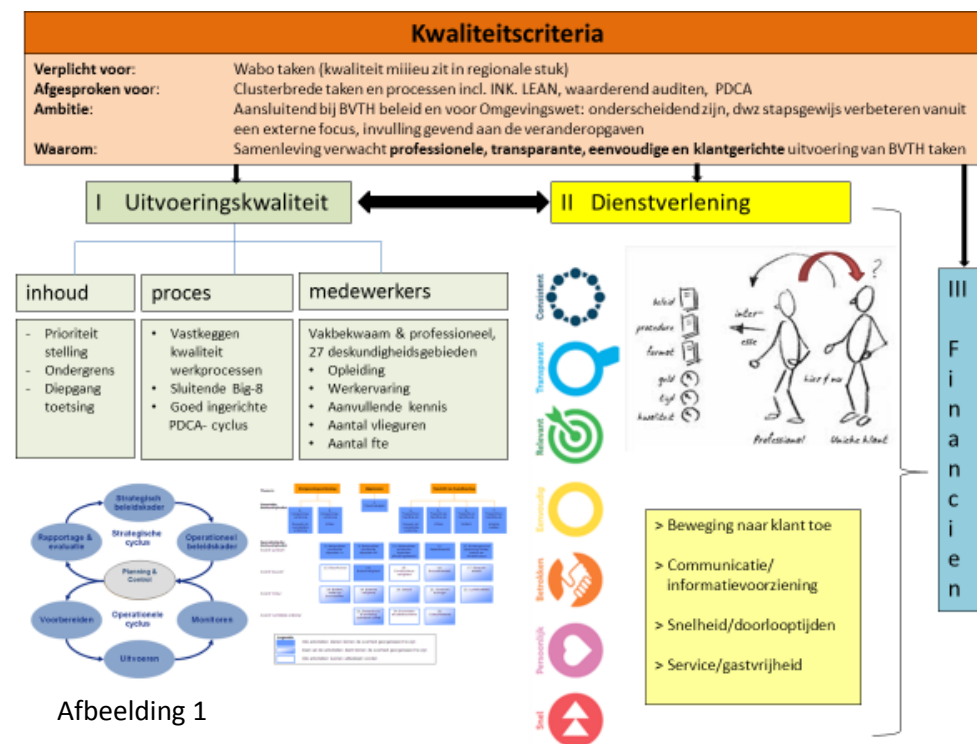
De kwaliteitscriteria zijn op verschillende niveaus beschreven. Deels hebben ze betrekking op de organisatie en deels op de medewerkers. Voor de organisatie moet er een sluitende beleidscyclus zijn om de kwaliteit te borgen. Op medewerkersniveau moeten de taken belegd worden bij voldoende deskundige en adequate medewerkers.

Programma "passend contact met de overheid"

In Enschede hanteren we de principes uit dit programma, dat landelijk ook wel de 'informele aanpak' wordt genoemd. Met 'de informele aanpak' wordt bedoeld dat

een ambtenaar in geval van een aanvraag, zienswijze, klacht of bezwaarschrift, snel en persoonlijk (telefonisch) contact opneemt met de betrokken inwoner(s).

De ambtenaar heeft bij het contact een open, eerlijke en nieuwsgierige houding en gebruikt communicatieve vaardigheden zoals actief luisteren, samenvatten en doorvragen. De focus verschuift van proceduregericht naar proactief en oplossingsgericht. Door deze aanpak staan we in verbinding met de inwoner/ondernemer. De informele aanpak leidt daarbij ook nog tot een efficiëntere en effectievere overheid.



Afbeelding 1

Regionaal

Dienstverleningsprincipes Omgevingswet

Kwaliteit staat centraal in het werken. Professionele medewerkers maken hierbij het verschil. Ze zijn deskundig, weten wat er speelt en zijn uitstekend bereikbaar en benaderbaar. Er wordt continue gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening, waarbij Enschede in regionaal verband heeft gekozen om aan te sluiten bij de dienstverleningsprincipes van de Omgevingswet. Deze principes zijn de paraplu waaronder wordt gewerkt en hoe de kwaliteit met elkaar wordt geborgd. De principes vormen de richtlijnen voor de gewenste klantbeleving.



Snel

Een aanvraag of proces wordt snel doorlopen en is daardoor geen vertragende factor meer. Hoe sneller en efficiënter het verloop, hoe minder last een inwoner/ondernemer ervaart van dit proces. Op die manier kan het initiatief zo snel mogelijk gerealiseerd worden.



Persoonlijk

Een inwoner/ondernemer verlangt een dienstverlening waarin een persoonlijk benadering essentieel is. De dienst is tailor made en gebruikt alles wat we over een inwoner weten om daarop de dienstverlening aan te passen. Persoonlijke empathie en toewijding zorgen ervoor dat inwoners een goede en persoonlijke klantbeleving ervaren.



Eenvoudig

Zowel het proces als de inhoud moet eenduidig zijn. Aangeleverde informatie moet begrijpelijk zijn en het proces moet niet onnodig moeilijk zijn. Dit geeft inwoners het gevoel van controle en gemak.



Consistent

De inwoner / ondernemer verlangt een consistente dienstverlening van de gemeente. Daarbij wordt er gedaan wat er beloofd is, wordt er rechtvaardig en wetmatig gehandeld, zijn de verschillende kanalen op elkaar afgestemd en zitten er geen verschillen tussen gemeenten of gelijke initiatieven. Hij voelt zich eerlijk behandeld en weet wat hij/zij kan verwachten.



Betrokken

De gemeente toont zich betrokken bij de inwoners/ondernemers waarbij ze begrip hebben voor de situatie, meedenken in oplossingen en empathie en toewijding laten zien. Ook worden ze betrokken bij initiatieven die impact hebben op de voor hen belangrijke momenten. Hierdoor voelt een inwoner/ondernemer zich betrokken en geholpen.



Relevant

Inwoners/ondernemers willen dat de informatie en communicatie die wordt geleverd relevant is voor hen qua situatie, inhoud, timing en locatie. Hij heeft hierdoor het gevoel dat de dienstverlening nauw aansluit bij zijn wensen en dat iedereen begrijpt waar hij behoefte aan heeft. De dienstverlening moet voelen als een maatpak.



Transparant

Inwoners/ondernemers verwachten dat de dienstverlening transparant is over wat er van hen verwacht wordt en waarom het van hen verwacht wordt. Daarnaast wil hij weten waar in het proces hij zich bevindt, wat de gemeente doet, waarom de gemeente dit doet, hoe lang het gaat duren en wat de volgende stappen zijn. De transparantie geeft hem een gevoel van controle en inzicht.

Lokaal

Visie op dienstverlening 2017-2021: Enschede zorgt dat het klikt

In Enschede hebben we in 2016 een dienstverleningsvisie vastgesteld. We willen hiermee een hoger niveau van dienstverlening bereiken door het gebruik van een viertal leidende principes. Bij alles wat we doen en organiseren, toetsen we aan deze principes:

- Gastvrij: inwoners en ondernemers centraal, net iets meer doend dan inwoners van ons verwachten;
- Mensgericht: niet de systeemwereld staat centraal, maar de leefwereld van mensen;
- Klant en klaar: we kennen onze klanten en doen ons werk in één keer goed. Waar mogelijk werken we digitaal en persoonlijk waar dat moet (klik-bel-kom). We vragen actief naar ervaringen van onze klanten en leren continu van de klantvraag;
- Duidelijk: heldere en eenvoudige communicatie.

Bestuurs- en Managementconcept: samenlevingsgericht werken en lerende organisatie

In 2017 is in Enschede een nieuw Bestuurs- en Managementconcept vastgesteld. Hierin staat hoe we als Enschede willen werken: een betrouwbare en mensgerichte overheid zijn, die zo efficiënt mogelijk en vanuit de behoefte van de samenleving werkt, om een bijdrage te leveren aan maatschappelijke opgaven. Dat doen we door samenlevingsgericht te werken: “bij alles wat we als Enschede doen, staan de inwoners, ondernemers en instellingen van Enschede centraal”. Dat vraagt een open en leergierige houding ten opzichte van hen en elkaar als collega’s.

Communicatievisie 2016-2018

In de communicatievisie die eind 2015 voor Enschede is vastgesteld, staan zes speerpunten:

1. Goede informatievoorziening blijft de basis;
2. Van vertellen naar in gesprek;
3. Participatie en eigen initiatief;
4. Be good and tell it;
5. Optimaal online en andere media;
6. Crisiscommunicatie.

De wereld verandert, inwoners zijn vaker zelf verantwoordelijk, nemen vaker zelf het initiatief, willen snel informatie, zijn actief op sociale media en doen meer online. Als gemeente spelen we hierop in door te streven naar een open, snelle, transparante en interactieve manier van communiceren.

Verordening Kwaliteit VTH

Eind 2016 heeft de raad van de gemeente Enschede de kwaliteitsverordening VTH vastgesteld. Deze verordening regelt de kwaliteit van de Wabo taken. In Enschede passen we de kwaliteitscriteria 2.1 toe volgens het principe comply or explain: het uitgangspunt is voldoen, tenzij gemotiveerd wordt afgeweken, bijvoorbeeld vanwege hogere ambities of onvoldoende capaciteit.

Cluster

Clusterplan O&R: van saneren naar bouwen aan kwaliteit

Eind 2015 heeft ons cluster ten behoeve van de vorming van het nieuwe cluster een clusterplan vastgesteld. In het plan worden de werkprocessen op het terrein van ruimtelijke regelgeving, vergunningverlening, toezicht en handhaving in organisatorisch verband bij elkaar gebracht, met als doel een integrale kwaliteitsverbetering. De hoofdlijnen uit het plan:

- Missie: in het fysieke domein soepel laten verlopen van maatschappelijke processen en het beschermen van collectieve belangen
- Visie: betrouwbaar, betrokken, bekwaam
- Doorontwikkeling naar een excellente organisatie
- Cultuurwaarden: vertrouwen, verbinden, vrij zijn, voorbeeld geven en samenwerken in de keten
- Personeelsbeleid: werkvoorraad en capaciteit in balans, 80% vast – 20% flexibel, aandacht voor competenties die aansluiten bij 'nieuwe' rol, medewerkers die niet vinken maar vonken

Tevens gebruiken we het 'nieuwe' LEAN als een ondersteunende werkwijze/instrument. Het richt zich op het creëren van waarde voor de klant in alle processen. Hierdoor verbetert de kwaliteit, worden doorlooptijden verkort en verminderen de kosten. Dat heeft een positief effect op de klanttevredenheid en de medewerkersbetrokkenheid.

Kwaliteitsbeleid

Ons cluster streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van een product, proces, dienst of organisatie. Het verbeteren van kwaliteit is een continu proces van kleine stapjes.

Ons credo:

We doen het morgen een beetje beter dan vandaag

We vragen actief naar de ervaringen van onze klanten en leren continu van de klantvraag. Binnen het cluster is een kwaliteitsmanager werkzaam. Deze heeft een onafhankelijke rol binnen het cluster en heeft de taak kwaliteitsverbetering aan te kaarten, te stimuleren en te monitoren. De uitgangspunten die hierbij worden gehanteerd zijn missie & visie van het cluster, "nieuwe" LEAN-principes en planmatig sturen.

Het nieuwe instrument waarderend auditen wordt steeds meer toegepast.

Omgevingsmanagement

Om een bijdrage te leveren aan een goed vestigingsklimaat en ondernemers optimaal te faciliteren, heeft het cluster voor het werken met omgevingsmanagers gekozen. Zij zijn algemeen aanspreekpunt en de verbinder voor alle zaken die spelen in het fysieke domein. Ze werken dienstverlenend, pro-actief en oplossingsgericht ten aanzien van nieuwe initiatieven en complexe dossiers.

3. Ontwikkelingen

De wereld rondom BVTH-taken is continu in beweging. Er komen de komende jaren verschillende ontwikkelingen op ons af. Deze ontwikkelingen worden in dit hoofdstuk beschreven.

Stad in beweging

De Nederlandse economie trekt na een aantal jaren van crisis weer flink aan. Dit zien we ook in Enschede terug. Het zorgt ervoor dat de stad in beweging is en er meer werk op ons afkomt. De grootste opgaven van de stad liggen al sinds het omvallen van de textielindustrie in het aantrekken en vasthouden van talent/capabele werknemers en de participatie van inwoners zonder werk of met een zorgvraag.

Verschuiving in werk

In onze huidige maatschappij wordt steeds meer verantwoordelijkheid neergelegd bij inwoners en bedrijven. Als overheid zijn we meer kaderstellend: er mag bijvoorbeeld meer vergunningvrij worden gebouwd, mits aan vooraf vastgestelde kaders wordt voldaan. Tevens hebben we in Enschede lokale wetgeving in de openbare ruimte vereenvoudigd (deregulering) en zijn er steeds meer algemene regels gesteld. Dit zal naar verwachting leiden tot een verschuiving van het werk naar de achterkant, naar toezicht en handhaving, maar ook goede voorlichting over de regels aan de voorkant is van belang.

Mensen worden steeds mondiger. Door social media zijn ze goed op de hoogte wat er speelt en is informatie een stuk toegankelijker. Dit betekent dat de drempel om een vraag te stellen laag is. Dit heeft aan de ene kant tot gevolg dat het werk dat op ons afkomt verandert (bijv. een toename van het aantal vragen over beschermde diersoorten n.a.v. berichtgeving in media over het airforcefestival). Aan de andere kant geeft ons dit ook de kans om proactief vragen van burgers af

te vangen door een transparante en duidelijke berichtgeving op deze social media.

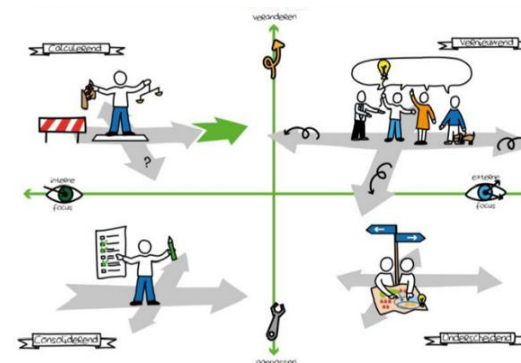
Omgevingswet

De invoering van de Omgevingswet wordt landelijk als een belangrijke transitie in het fysieke domein gezien, omdat het een cultuurverandering (andere rol van ons) vraagt. Daarmee is het voor de interne organisatie een belangrijke ontwikkeling. De ontwikkeling is er één waarbij we nog meer gaan van toetsers naar adviseur/facilitator/co-creator/partner en van regelgericht naar doelgericht op maatschappelijke vraagstukken. In deze vernieuwde rol komen sociale, economische en fysieke vraagstukken samen en wordt de inzet van inwoners en partners gebundeld.

Voor de invoering van deze wet gaan we aan de slag met de 6 vraagstukken die direct voortvloeien uit de Omgevingswet:

1. Maken van een Omgevingsvisie;
2. Maken van programma's voor sectoren of gebiedsdelen;
3. Maken van een Omgevingsplan;
4. Procedures en processen gericht op de fijnmazige invoering van de wet – daaronder een voorafgaande verkenning van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige regelgeving;
5. ICT als noodzakelijke ondersteuning;
6. Stijlontwikkeling.

Stijlontwikkeling/cultuur is de grootste opgave van deze vraagstukken. Er is gekozen voor een onderscheidende invoeringsstrategie. Stapsgewijs veranderen met een externe focus.



Evaluatie wet VTH

In juni 2017 is landelijke een rapportage opgeleverd van de evaluatie van de wet VTH, genaamd 'Op weg naar een volwassen stelsel'. De aanleiding voor deze evaluatie ligt in de wet zelf. De wet VTH schrijft voor dat binnen vijf jaar na inwerking-treding een evaluatie moet plaatsvinden van de doeltreffendheid en effecten van de wet in de praktijk. De evaluatie was bedoeld om een antwoord te geven op de vraag: Wat zijn de effecten van de wet VTH in de praktijk en zijn deze in lijn met de doelen zoals geformuleerd door de wetgever?

Er worden in de rapportage acht conclusies geformuleerd. Naar aanleiding van deze conclusies zijn aanbevelingen gedaan voor enerzijds het ministerie van (destijds) I&M en anderzijds voor provincies, gemeenten en omgevingsdiensten. Voor dit BVTH-beleid zijn de volgende aanbevelingen relevant:

1. Beleid en uitvoering meer op elkaar afstemmen;
2. Investeer in goede kwaliteit van de uitvoering van de Wabotaken;
3. Rol van de raad vooraf positioneren (horizontaal toezicht).

Kennis op afstand

Een tendens is dat steeds meer kennis op afstand wordt gezet. Er zijn omgevings-diensten opgericht waarin de activiteiten op het gebied van vergunningen, toezicht en handhaving van het omgevingsrecht worden ondergebracht (vooral milieutaken basistakenpakket). Om de kwaliteit te borgen zijn er eisen aan deze uitvoerings-diensten gesteld ten aanzien van onder meer werkprocessen, afstemming met andere betrokken instanties, handhavingsstrategie en prioriteitsstelling. Deze eisen sluiten aan op dit BVTH-beleid.

Ook de bouwplantoetsing en het bouwtoezicht zijn in ontwikkeling. De in ontwik-keling zijnde Wet kwaliteitsborging voor het bouwen heeft tot doel de kwaliteits-borging te verbeteren en de positie van de bouwconsument te versterken. In de praktijk zal dit waarschijnlijk betekenen dat het toetsen van bouwplannen en het toezicht houden tijdens bouwprojecten in een aantal gevallen door een

marktpartij, zoals opdrachtgevers, ontwikkelaars en architecten wordt uitgevoerd. Onze rol als overheid verschuift hiermee naar toezicht op bestaande bouw. Naar alle waarschijnlijkheid zal deze Wet in verschillende fases gelijktijdig met de Omgevingswet worden doorgevoerd.

Het op afstand zetten van kennis heeft meerdere gevolgen voor ons werk. Aller-eerst is het van belang om te borgen dat de kwaliteit op peil blijft (het gaat dan om o.a. voldoende vliegreuen maken, vakbekwaamheid etc.). Daarnaast zal de afstem-ming met de betreffende uitvoeringsinstanties steeds meer een belangrijke factor worden in het werk. De rol van medewerkers zal veranderen: ze zijn meer regisseur dan inhoudelijk expert. Tot slot moeten ook de taak- en rolverdeling duidelijk zijn, omdat betrokken partijen meerdere rollen hebben die tegenstrijdig kunnen zijn in belangen (eigenaar, toezichthouder, opdrachtgever).

4. Samenwerking

Het samenwerken met zowel in- als externe partners is belangrijk om verbinding te maken met elkaar op zowel de inhoud als op de relatie. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste externe en interne partijen beschreven waarmee we samenwerken aan de BVTH-taken. Op onderdelen werken we integraal samen. Dit wordt uitgewerkt in de paragraaf integrale samenwerking. Tot slot worden de bestuurlijke verhoudingen op BVTH-gebied tussen college en gemeenteraad beschreven.

Belangrijkste externe partijen *Omgevingsdienst Twente (ODT)*

De ODT is een zelfstandige organisatie, die wij samen met de 13 andere Twentse gemeenten en de Provincie Overijssel besturen. De ODT voert voor ons werkzaamheden uit (milieutaken). In de structuur waarin de uitvoering van taken van gemeenten en provincie bij de ODT zijn ondergebracht, zijn de gemeenten en provincie opdrachtgever en de ODT opdrachtnemer. Naast die zakelijke relatie zijn de gemeenten en provincie ook eigenaar van de ODT. Er is dus sprake van eigenaar én opdrachtgeverschap. Dit vergt afstemming op diverse vlakken. Om het opdrachtgeverschap goed af te stemmen heeft de elke gemeente een accountmanager aangewezen.



Provincie Overijssel

De provincie Overijssel heeft meerdere rollen:

- De provincie is door de wetgever aangewezen als interbestuurlijk toezichthouder (IBT) op de uitvoering van de VTH-taken door de gemeenten. In een verordening heeft zij vastgelegd op welke aspecten van het proces zij toezicht uitoefent en hoe zij dat doet. Zo zal dit BVTH beleid door de IBT worden getoetst.
- Bij wet een coördinerende rol op het gebied van VTH taken.
- Zij zijn ook overlegpartner bij bijvoorbeeld ruimtelijke plannen.
- Zij zijn voor bepaalde inrichtingen bevoegd gezag.
- Ze zijn adviseur/bevoegd gezag op grond van de Wet natuurbescherming.

OM

Wanneer onze toezichthouders overtredingen constateren, treedt de vastgestelde landelijke handhavingsstrategie in werking. Indien met betrekking tot de overtreding feitelijk moet worden gehandhaafd starten wij een handhavingstraject. Het bestuurlijke handhavingstraject kan er toe leiden dat het Openbaar Ministerie parallel een strafrechtelijk handhavingstraject start. Voor onderwerpen als ondermijning is een nog intensievere samenwerking vereist, hiervoor hebben we aparte sessies over de versteviging van onze samenwerking.

Oversticht

Het Oversticht adviseert aan ons over beeldkwaliteit van ruimtelijke plannen, aanvragen om omgevingsvergunningen en in geval van handhavingstrajecten. De grondslag is te vinden in landelijke wetgeving (Wabo) en lokale regelgeving (bouwverordening). De wijze waarop is vastgelegd in verschillende documenten, zoals DVO's, reglementen.

Veiligheidsregio Twente

De Veiligheidsregio Twente wordt ingezet voor advisering op brandveiligheidsgebied van alle BVTH taken. Ze worden aan de voorkant van het proces betrokken om zo een integrale beoordeling te kunnen geven waarbij ook de omgeving,

omstandigheden en het gebruik in worden meegenomen. Daarnaast worden gecoördineerde handhavingsacties geïnitieerd, waar toezichthouders van de gemeente en/of de omgevingsdienst aan mee doen. Wij hebben afspraken gemaakt met de Veiligheidsregio over de samenwerking.

Waterschap Vechtstromen

Het waterschap is actief op het grondgebied van onze gemeenten met vergunningen en toezicht. Het komt voor dat bedrijven voor bepaalde taken de gemeente als bevoegd gezag hebben (bv bouw) en het waterschap voor andere (lozing afvalwater op sloot). Wij hebben afspraken gemaakt met het Waterschap over de samenwerking, zoals bijvoorbeeld gecoördineerde acties en het voeren van vooroverleg bij het opstellen van ruimtelijke plannen.

GGD

Samenwerking met de GGD vindt plaats op incidentniveau. Afhankelijk van de situatie wordt er over en weer contact gezocht met elkaar en vindt er afstemming plaats. Aanvullend is hierbij ook een multidisciplinair overleg (MDO) mogelijk waarbij ook overige partijen zoals politie, zorg of wijkteams betrokken zijn. Afstemming en aansluiting gebeurd in overleg.

Buurgemeenten

We werken op verschillende gebieden samen met meerdere gemeenten, bijvoorbeeld:

- Onze BOA's houden toezicht in de buurgemeente Losser;
- Op het vlak van waarderend auditen werken we samen met de buurgemeente Hengelo. Medewerkers die in Enschede hiervoor opgeleid zijn auditen in Hengelo en omgekeerd.

Belangrijkste interne partijen

De *medewerkers* adviseren in een vroeg stadium over (de haalbaarheid van) gebiedsontwikkelingen, aanvragen, legalisatiemogelijkheden, inzet van juridisch

instrumentarium, beleidsproducten- en processen etc.

Dit doet zij door te participeren in diverse gemeentelijke werk- en projectgroepen, zoals projectgroepen voor het opstellen van nieuw ruimtelijk relevant beleid (zoals diverse (structuur)visies), de drie Werkgroepen Herzieningen (WH), Bouwplanoverleg (BPO), Nieuwe Initiatieven Enschede (NIE) en Stedelijke bereikbaarsoverleg. Tevens vindt er afstemming plaats met verschillende teams/afdelingen om kennis uit te wisselen en om integrale advies/beoordeling te kunnen geven. Het gaat dan o.a. om team Veiligheid van de afdeling Bestuur & Veiligheid, Strategie & Beleid, BAG, GCC, Ontwerp, Verkeer, Projectbureau. MO, wijkteams, stadsdelen

Team Veiligheid

Team veiligheid is een belangrijke interne samenwerkingspartner. Voor een aantal thema's wordt het beleid gemaakt bij team veiligheid, en ligt de uitvoering bij het cluster O&R. In relatie tot veiligheid zijn er zaken die, gezien hun invloed op de samenleving, vragen om extra en bijzondere aandacht vanuit BVTH. Een voorbeeld hiervan is ondermijning. Het cluster O&R is een belangrijke schakel in de aanpak van ondermijning. Het uitvoeren van controles, informatiedeling, het effectief inzetten van toezicht en handhaving, en de inrichting en uitvoering van het Bibob-coördinatiepunt zijn taken die door het cluster O&R worden uitgevoerd. Daarnaast heeft het cluster een belangrijke signalerende functie in de aanpak van ondermijning: de medewerkers herkennen en melden signalen van ondermijning en kunnen, in samenwerking met collega's, barrières opwerpen, zodat de gemeente weerbaar in plaats van faciliterend is aan criminaliteit. Dit vraagt om nauwe samenwerking met verschillende interne en externe partijen en om flexibiliteit. Flexibiliteit is nodig omdat het vraagt om een andere houding t.a.v. dienstverlening; niet dienstverlenend en klant centraal, maar het tegengaan van ondermijning centraal. Daarnaast is flexibele capaciteit en prioritering nodig en de mogelijkheid om buiten de kaders te komen tot effectieve interventiemogelijkheden. De gemeentelijke regiegroep ondermijning bepaalt de prioritering op dit thema.

Integrale samenwerking

Evenementen

Uit het risico-inventarisatiemodel van de Veiligheidsregio Twente kan blijken dat het bij zeer grootschalige evenementen belangrijk is een multidisciplinaire operationele coördinatiegroep samen te stellen. Deze groep bestaat uit vertegenwoordigers van de Veiligheidsregio Twente, politie, GHOR, Gemeente Enschede (o.a. regisseur veiligheid) en de organisator van het evenement. Tezamen vormen zij een “commandopost”. Vanuit elke discipline zal een eigen aansturend verantwoordelijke afgevaardigde zitting hebben. Per evenement kan de samenstelling van deze coördinatiegroep worden vastgesteld.

MIA acties

Eerder werden al zaken genoemd die, gezien hun invloed op de samenleving, meer of juist andere aandacht vragen dan een gemiddelde zaak. Hierbij zijn vaak (veel) verschillende partijen betrokken die vervolgens afstemming behoeven met de verschillende afdelingen binnen onze organisatie, bijvoorbeeld als het gaat om ondermijning. Een goede belangenafweging is niet altijd direct te maken. Denk hierbij aan de para-commerciële partijen ten opzichte van de commerciële partijen, of nieuwe ontwikkelingen die sneller gaan dan regelgeving en/of beleidsaanpassingen en verschillende belangen zoals economische belangen ten opzichte van precedent werking (gelijk speelveld). Dit soort zaken pakken we aan via een MIA (Multidisciplinaire Integrale Actie) en wordt op twee manieren ingezet:

1. Aan de hand van een thema-gerichte maandelijkse actie
2. Naar aanleiding van uitgebreider onderzoek

Lokale driehoek

In de lokale driehoek maken de burgemeester en officier van justitie samen met de politie afspraken over de aanpak van onveiligheid. Eén keer per drie weken is er een lokale driehoek. Hier wordt de voortgang gemonitord en besproken met de politie en het Openbaar Ministerie.

5. Omgevings- en probleemanalyse

Dit hoofdstuk beschrijft de omgeving waarbinnen we werken aan de BVTH-taken. In de paragraaf omgevingsanalyse gaan we in op de aspecten die in onze stad en ons cluster van invloed zijn op ons werk. Vervolgens beschrijven we wat er beter kan (de probleemanalyse). Heel veel gaat goed, maar als lerende organisatie hebben we de ambitie om de kwaliteit van onze producten continu te blijven verbeteren. Deze ambitie wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 6 Doelen.

Omgevingsanalyse

Stad Enschede

Enschede is een stad in Twente, direct gelegen aan de Duitse grens. De stad telt bijna 158.000 inwoners van ca.160 nationaliteiten. Enschede is de grootste stad van Overijssel en naar inwoneraantal de dertiende gemeente van Nederland. De stad is opgedeeld in 5 stadsdelen:

Enschede kenmerkt zich door een bruisende binnenstad met een regionale aantrekkingskracht. Het aantal bezoekers in de binnenstad stijgt, de leegstand daalt en het aantal banen neemt toe. Enschede heeft ook een groot buitengebied met veel afwisseling in het landschap, (historisch) erfgoed en monumenten en een groot en recreatieve toeristisch aanbod.

Daarnaast is Enschede een innovatieve kennisstad die zicht heeft op talentontwikkeling. De Universiteit Twente, Saxion en ROC, Kennispark en Technologybase dragen hier aan bij. Hierdoor wonen er veel studenten in Enschede. Enschede is een economisch centrum, veel grote bedrijven hebben zich gevestigd, zoals Grolsch,



Apollo Vredestein en FC Twente. Enschede blijft investeren in een sociaal en economische duurzame toekomst van de stad.

Aan de andere kant kent Enschede ook sociale problematiek en zijn er veel inwoners met lagere inkomens. Ook heeft de stad te maken met zaken zoals drugs-overlast, ondermijning, gokproblematiek en woonoverlast o.a. op campings door verwarde personen.

Cluster O&R

Om een aantrekkelijke stad te zijn en dit verder te optimaliseren werken we vanuit de ketengedachte. Binnen het domein Fysiek zijn de volgende twee ketens ondergebracht: (1) “beleid-bestemmen-vergunnen-toezicht-handhaving” en (2) “beleid-ontwerp-ontwikkeling-beheer-onderhoud”. De eerste keten wordt binnen het cluster O&R uitgevoerd. Er is bewust gekozen om het maken van een bestemmingsplan en het behandelen van een vergunningaanvraag binnen 1 afdeling te realiseren. De andere afdeling binnen het cluster is de afdeling van toezicht en handhaving. De lijnen binnen de keten zijn hierdoor kort en de informele contacten groot, hetgeen de kwaliteit van het werk sterk vergroot.

Zoals in hoofdstuk 1 is aangegeven werken we vanuit de BIG Eight gedachte en vanuit de ‘nieuwe’ LEAN-principes. De ervaringen van baliemedewerkers, toezicht-houders en handhavers worden steeds actiever gebruikt bij nieuwe ontwerpen voor de stad en deze worden (indien nodig) weer vertaald in een bestemmingsplan. Dit is en blijft een continue proces waarbij het gevoel van samen doen essentieel is.

Binnen het cluster O&R maken professionele en vakbekwame medewerkers het verschil bij de uitvoering. Niet de systeemwereld staat centraal maar de leefwereld van de mensen. Belangrijk uitgangspunten zijn dat de inwoners en bedrijven centraal staan, de medewerkers trots zijn op hun werk en processen soepel verlopen en collectieve belangen worden beschermd. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in dat de bevoegdheden (mandaat) zo laag mogelijk liggen, we

transparant werken en we actief onze geleverde kwaliteit toetsen en bijstellen. Zo is het dus ook vanzelfsprekend dat onze medewerkers voldoen aan de landelijk vastgestelde kwaliteitscriteria en de BOA's up to date zijn met het behalen van hun bevoegdheden.

Wat kan beter?

Bij de uitvoering van de BVTH-taken hebben we te maken met kaders (hoofdstuk 2), in- en externe ontwikkelingen (hoofdstuk 3), onze in- en externe samenwerkingspartners (hoofdstuk 4) onze directe omgeving (paragraaf Omgevingsanalyse). Om met deze dynamiek om te kunnen gaan is het van belang dat de uitvoeringsorganisatie goed is ingeregeld. Een goede strategische personeelsplanning hoort hierbij, inclusief een opleidingsplan en materieel budget, maar ook het openstaan voor een andere manier van werken. We geven vertrouwen door het mandaat zo laag mogelijk in organisatie neer te leggen en heldere afspraken met elkaar te maken over de kaders van onze bevoegdheden. Het samenwerken met zowel in- als externe partners is belangrijk om verbinding te maken met elkaar op zowel de inhoud als op de relatie. Heel veel hiervan gaat al goed, maar er zijn ook een aantal zaken die nog verbeterd kunnen worden:

- We merken dat we te maken hebben met veel verschillende doelgroepen (bijv. aanvragen/verzoeken worden gedaan door particulieren, maar ook door professionals) die elk een andere informatiebehoefte hebben. We zouden hier beter op in kunnen spelen.
- Om aan goede dienstverlening te kunnen voldoen, mede als voorbereiding op de Omgevingswet, is het o.a. van belang dat we goed bereikbaar zijn, een goed werkend ICT-systeem hebben, betrouwbare datakwaliteit en een adequate archivering vanaf de eerste stap die in het proces genomen wordt (geen archivering achteraf).
- We merken dat onze website nog niet volledig en begrijpelijk is voor de klant. Hierdoor krijgen we veel vragen en onvolledige aanvragen.
- Om integer te kunnen werken, belangenverstrengeling te voorkomen en om de kwaliteit te borgen is het belangrijk om de functiescheiding goed te omschrijven en om een roulatiesysteem in te zetten.
- Door de aantrekkende economie is onze capaciteit nog niet ingericht op ons werkaanbod. De flexibele schil is nog te groot. Het is lastig om vakbekwame medewerkers te vinden en optimaal te kunnen werken. Hierdoor is de kritieke massa waarschijnlijk niet overal voldoende.
- We kunnen hierdoor ook niet altijd goed inspelen op wijzigingen in wetgeving of beleid, waarvan de invoering veel flexibiliteit vraagt van medewerkers (op inhoud en capaciteit). Denk bijvoorbeeld aan de invoering van nieuw beleid op grond van de Wet woonoverlast.
- Door o.a. de hoge werkdruk werken we nog niet altijd even proactief en hebben we soms onvoldoende tijd om aan de voorkant te adviseren op de manier zoals we zouden willen. We gebruiken hierdoor de keten niet voldoende om stukken te laten checken bij collega's of partners en we kunnen onze houding onvoldoende verbeteren in het meer mee te denken met de klanten.
- We hebben geen overzicht van alle beleidsnota's. We werken soms met niet-actuele beleidsnota's. Hierdoor kunnen we niet efficiënt werken, bijvoorbeeld bij juridische procedures. Ook komt het voor dat er geen beleid is, bijv. over erfgoed of de bestuurlijke boete.
- Schriftelijke afspraken met partners (bijv. DVO's) worden niet (tijdig) actueel gehouden.
- Voor niet alle taken binnen het cluster is duidelijk wie hiervoor verantwoordelijk is. Bijvoorbeeld: soorten bescherming op grond van de natuurbeschermingswet hebben we intern goed geregeld. Voor gebiedsbescherming zijn taken onvoldoende duidelijk belegd.
- We hebben systemen ingericht en halen er gegevens uit, maar dit zou nog bewuster kunnen, zodat we de juiste gegevens registreren die bijdragen aan het behalen van de gestelde doelen.

- Naast beleid zijn er ook andere instrumenten die sturing kunnen geven aan ons werk. Financiële prikkels kunnen bijvoorbeeld helpen bij het faciliteren van duurzaamheidsinitiatieven die het op eigen kracht niet redden en het aanleveren van een direct ontvankelijke aanvraag. We zouden deze mogelijkheden beter moeten onderzoeken en waar mogelijk gebruiken.
- We geven een goede follow-up aan verbeterpunten uit evaluaties
- Tenslotte zou het jaarlijks programma beter in balans moeten zijn qua capaciteit, werk en financiën. Zo is er bijvoorbeeld een spanning in beleids capaciteit voor nieuwe ontwikkelingen versus capaciteit voor operationeel beleid. Dit heeft weer een uitwerking op de BVTH-taken.

Risicoanalyse

De laatste jaren is de landelijke tendens om binnen vergunningen, toezicht en handhaving risicogericht te (gaan) werken. Voor toezicht en handhaving van milieutaken is in Twente een risicoanalyse opgesteld en worden er op basis daarvan prioriteiten gesteld. De aandacht kan hier worden gericht op die aspecten waar de risico's het grootst zijn en het naleefgedrag laag is. De gegevens van de risicoanalyse worden elk jaar gebruikt bij het opstellen van het uitvoeringsprogramma, daarin worden voor het betreffende jaar de prioriteiten bepaald.

Deze systematiek zal voor de overige Wabo-taken, alsmede voor het onderdeel vergunnen op korte termijn ook worden ontwikkeld. We zoeken hierbij de verbinding met de op te stellen regionale risicoanalyse.

6. Doelen

In het vorig hoofdstuk beschreven we een aantal zaken die we willen verbeteren in onze manier van werken. Om aan deze ambitie te kunnen voldoen, stellen we onszelf doelen die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

Hogere doel

Op verschillende niveaus worden hogere doelen gesteld aan de BVTH-taken die wij uitvoeren: landelijk via de Wabo en de Omgevingswet, lokaal via het coalitieakkoord van Enschede en op clusterniveau via het clusterplan O&R. Op basis hiervan is ons hogere doel als volgt geformuleerd:

Het leveren van een kwalitatieve bijdrage aan een veilige, gezonde en duurzame leefomgeving

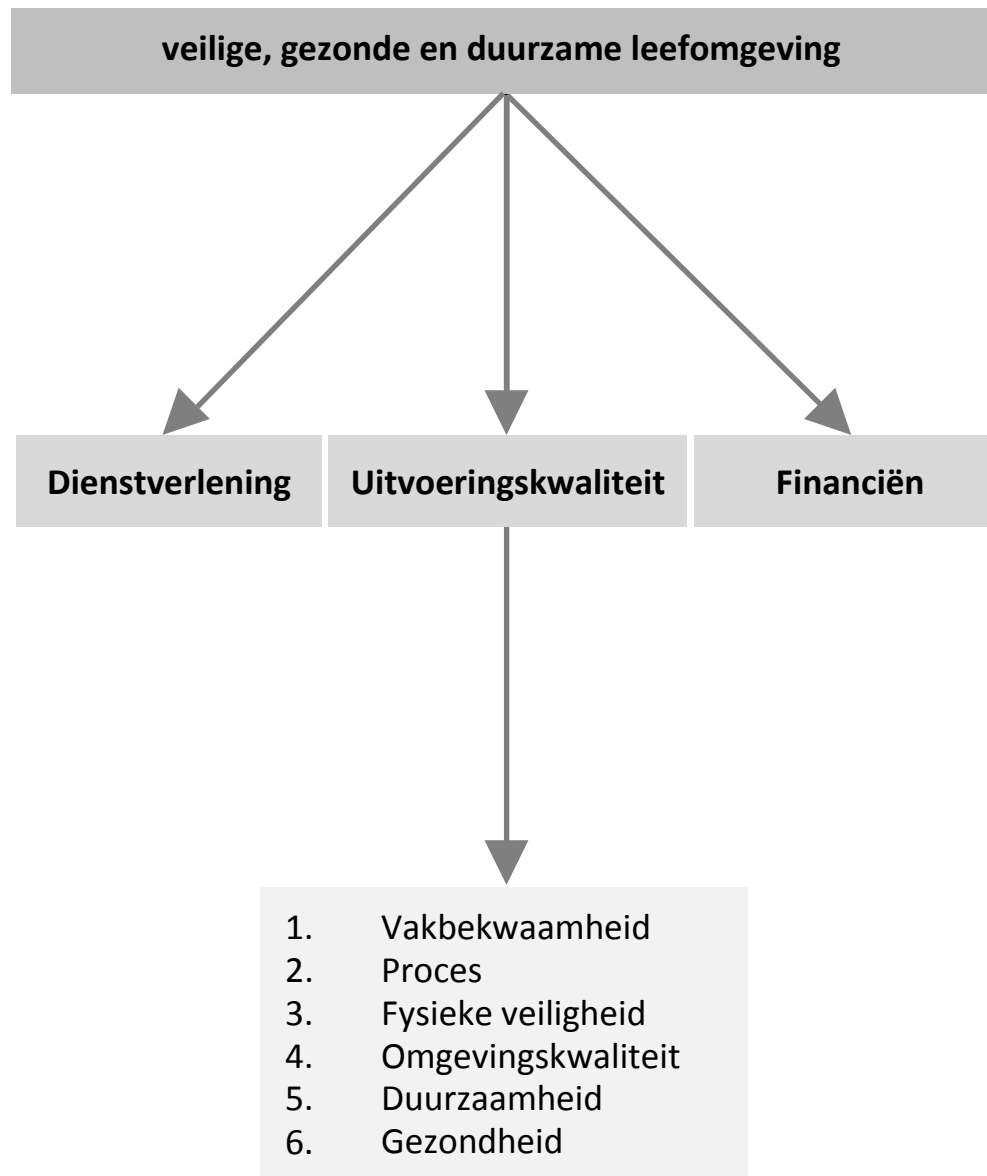
Dit doen we door in samenwerking met tal van in- en externe partijen maatschappelijke processen soepel te laten verlopen en collectieve belangen te beschermen in het fysieke domein.

Het hogere doel hebben we uitgewerkt in concretere doelstellingen die gerangschikt zijn volgens de 3 onderdelen uit de gemeentelijke kwaliteitsverordening:

- Dienstverlening;
- Uitvoeringskwaliteit;
- Financiën.

Het onderdeel uitvoeringskwaliteit is onderverdeeld in 6 subonderdelen. Bovenstaande wordt samengevat in de figuur op het blad hiernaast.

Per onderdeel zijn in dit hoofdstuk algemene doelen opgenomen. In de nadere uitwerking (hoofdstuk 5) zijn de doelen verder uitgewerkt. De volledige uitwerking van de doelen zal plaatsvinden in het uitvoeringsprogramma.



Dienstverlening

Onder dienstverlening verstaan we:

“De manier waarop de organisatie in communicatie, snelheid en service met belanghebbenden (aanvragers, omgeving klagers, etc.) omgaat.”

Voor dienstverlening stellen we ons het volgende algemene doel:

We zetten in op het verbeteren van kwaliteit, stellen daarbij de klant centraal en houden feeling met wat er leeft in de stad

We sluiten aan bij het beleid zoals dat is vastgelegd in de dienstverleningsvisie “Enschede zorgt dat het klikt” en de dienstverleningsprincipes van de Omgevingswet, zoals die ook voor het regionale VTH beleid als uitgangspunt gelden.

Uitvoeringskwaliteit

Onder uitvoeringskwaliteit verstaan we:

“De mate waarin een product voldoet aan de juridische en organisatorische doelen (zoals geformuleerd in de relevante wet- en regelgeving en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur) en bijdraagt aan de omgevingsdoelen, met andere woorden de inhoudelijke kwaliteit.”

Uitvoeringskwaliteit bestaat uit 6 subonderdelen, waarbij we per onderdeel een algemeen doel hebben geformuleerd:

1. Vakbekwaamheid

De vakbekwaamheid van alle medewerkers van het cluster O&R voldoet op termijn aan de kwaliteitscriteria

De vakbekwaamheid van de medewerkers wordt aangetoond met een EVC traject (Erkenning Verworven Competenties). Dit traject wordt begeleid door een erkend en geaccrediteerd bureau. Uitgangspunt is dat we dit voor alle taken binnen het cluster doen en een koppeling met competenties maken. Dat betekent dat voor de niet-Wabo taken eerst kwaliteitscriteria ontwikkeld moeten worden voordat medewerkers het EVC traject in kunnen. We beschikken over een BVTH dashboard

waarbij we de ontwikkeling kunnen volgen en het opleidingsplan op af kunnen stemmen.

2. Processen

We voeren onze BVTH-taken strategisch, programmatisch en onderling afgestemd uit

Als lerende organisatie is het van belang om aan te sluiten bij de big-8. Vooraf bewust afwegen wat we registeren en waarom we registreren om zo doelen te bereiken. Deze gegevens worden geanalyseerd in het jaarverslag en op basis hiervan kan het beleid eventueel worden bijgesteld. Het uitvoeringsprogramma kan op basis van deze analyse worden opgesteld.

3. Fysieke veiligheid

We borgen brand- en constructieve veiligheid

Onze producten voldoen aan de actuele wet- en regelgeving. Ook werken wij nauw samen met partners op het gebied van veiligheid, zoals de Veiligheidsregio Twente. Door het bundelen van kennis en het gebruik van specialisten voldoen onze producten aan de meest recente inzichten op het gebied van veiligheid en worden risico's tot een minimum beperkt.

4. Omgevingskwaliteit

We zorgen voor een sterke keten tussen ruimtelijke kwaliteit, uitvoeringsbeleid en de uitvoering zelf en verbreden onze scope

Veel thema's zijn van grote invloed op de omgevingskwaliteit. Denk bijvoorbeeld aan de overlast als gevolg van onzelfstandige bewoning. Door nauw samen te werken in de keten van ruimtelijke kwaliteit, uitvoeringsbeleid en de uitvoering zelf zijn we in staat om de (on)gewenste invloed van diverse thema's op de omgeving adequaat, eenduidig en transparant aan/op te pakken.

5. Duurzaamheid

We faciliteren innovatieve duurzame ontwikkelingen

We werken, na een gedegen afweging over de wijze van uitvoering, mee aan het stimuleren van nieuwe duurzame ontwikkelingen. Deze passen we zoveel mogelijk in, in bestaande processen en binnen bestaande bebouwing.

6. Gezondheid

Het onderdeel gezondheid ontwikkelen we door in 2019

Het onderdeel volksgezondheid vermelden we niet specifiek in het BVTH beleid. Deze taak ligt voornamelijk bij de GGD. Zij hebben de kennis met betrekking tot gezondheidszaken. We versterken elkaar als het gaat over uitwisseling van kennis en het delen van informatie. In onze doorontwikkeling (o.a. richting omgevingsplan) zal dit onderwerp verder vormen moeten krijgen.

Financiën

Het budget volgt de gewenste kwaliteit, tenzij geen budget verkregen kan worden

Bij doelen over het onderdeel financiën gaat het over de inzet van middelen in relatie tot de kwaliteit van de geleverde diensten/producten.

Uitgangspunt is te voldoen aan de vastgestelde kwaliteitsverordening VTH.

Om hier uitvoering aan te geven is er balans tussen capaciteit, werk en financiën, waarbij kwaliteit leidend is.

5. Strategieën en protocollen

Een onderdeel van het BVTH beleid is de strategieën: de manier waarop we (gaan) werken. De strategieën zelf staan in de nadere uitwerking: preventie-, ruimtelijke plannen-, vergunningen-, toezicht-, handhaving- en de gedoogstrategie.

Door te werken volgens een strategie zijn we transparant over onze werkwijze en kunnen we vanaf de start van een plan of project in gesprek met onze partners doordat onze rol duidelijk is. We kunnen onze werkzaamheden beter prioriteren en de keuzes die we in ons dagelijks werk moeten maken volgen uit de strategie, zodat we gesteund worden in die keuzes.

Preventiestrategie

De preventiestrategie gaat vooral over communicatie: begrijpelijke voorlichting geven om te voorkomen dat het naleven van regels moet worden afgedwongen. Preventie is geen taak van een afdeling toezicht of handhaving alleen. Preventie kan in de gehele keten worden ingezet. Het is de saté pen door de team-strategieën.

Onze preventiestrategie is algemeen van opzet en biedt de kaders en uitgangspunten voor communicatie en dienstverlening. In de strategie zijn de eerste stappen uitgewerkt om onze doelen te kunnen behalen. De strategie zal komende jaren verder worden uitgewerkt door bijvoorbeeld het opstellen van een communicatie-protocol afgestemd op verschillende doelgroepen. De strategie is terug te vinden in hoofdstuk 5 van de nadere uitwerking.

Ruimtelijke Plannenstrategie

De strategie Ruimtelijke Plannen is nieuw. Het team heeft hierin uitgewerkt wat de plek van het team in de keten is, hoe de samenwerking is met partners, welke verschillende typen plannen er zijn en hoe hiermee wordt omgegaan. Dit laatste is afhankelijk van de technisch-inhoudelijk complexiteit en de sociaal-maatschap-

pelijk complexiteit van een plan. De strategie beschrijft ook op welke manier op hoofdlijnen kan worden geprioriteerd. De strategie is een beslissingsondersteunend model bij het komen tot een bij de omgeving passende aanpak voor het behandelen/uitvoeren van ruimtelijke processen. De strategie is terug te vinden in hoofdstuk 5 van de nadere uitwerking.

Vergunningenstrategie

Ook de vergunningenstrategie is nieuw. Voor deze strategie is aansluiting gezocht bij het nieuwe landelijk model van de VNG. In deze strategie wordt ook gebruik gemaakt van een beslissingsondersteunend model, waarbij technisch-inhoudelijk complexiteit en de sociaal-maatschappelijk complexiteit bepalen op welke wijze een vergunningaanvraag wordt behandeld. Het is nog een strategie op hoofdlijnen en zal de komende jaren verder worden uitgewerkt. De strategie is terug te vinden in hoofdstuk 6 van de nadere uitwerking.

Toezichtstrategie

Door toezicht te houden, controleren we of vergunningvoorschriften en regels worden nageleefd. Voor de toezichthouders die de controle uitvoeren maakt de toezichtstrategie duidelijk hoe zij hun werk moeten doen (bijvoorbeeld in gelijke gevallen gelijk optreden, werkvormen en verschillende fases). Goed toezicht begint met een juiste voorbereiding. Maar belangrijker nog, we proberen overtredingen te voorkomen, zodat we niet sanctionerend hoeven op te treden. Ofwel, hoe kan de toezichthouder ongewenst gedrag ombuigen naar gewenst gedrag? Voor zowel de toezichthouders als bedrijven en inwoners heeft dat voordelen. In Enschede volgen we de landelijke toezichtstrategie. In de komende jaren wordt deze bestaande strategie geactualiseerd en wordt onderzocht hoe beter kan worden aangesloten bij de andere strategieën. De strategie is terug te vinden in hoofdstuk 7 van de nadere uitwerking. Voor het toezicht op klachten hanteren wij een lokale prioriteitenstelling. Deze is terug te vinden in hoofdstuk 8.

Handhavingsstrategie

Om te kunnen handhaven is het noodzakelijk afspraken te maken over de manier waarop we vorm geven aan handhaving. Voor de handhavingsstrategie sluiten we aan bij het landelijke model. De Landelijke Handhavingsstrategie (LHS) is een beleidskader voor de bestuursrechtelijke- en strafrechtelijke handhaving. Het doel van deze strategie is uitvoering geven aan de beginselplicht tot handhaven, passend optreden bij overtredingen, in vergelijkbare situaties vergelijkbare keuzes maken en interventies kiezen en toepassen op eenduidige wijze. Dit kan op zowel strafrechtelijke wijze (bestraffend) als bestuursrechtelijk (gericht op het herstel van de situatie). De keuze van de in te zetten bestuursrechtelijke sanctie vindt plaats aan de hand van de in de strategie opgenomen interventieladder en interventiematrix. Daarbij zijn het gevolg van de overtreding en het gedrag van de overtreder bepalend voor de wijze hoe er gehandhaafd wordt. De strategie is terug te vinden in hoofdstuk 9 van de nadere uitwerking.

Voor Drank en Horeca, evenementen en wonen op campings wijken we af van de handhavingsstrategie. Deze strategieën zijn opgenomen in resp. hoofdstuk 10, 11 en 12 van de nadere uitwerking. De Drank en Horeca strategie en de strategie voor wonen op campings worden in 2019 herzien. De Drank en Horeca strategie wordt daarna opgenomen in het nieuw vast te stellen Handhavings- en Preventieplan Alcohol.

Gedooagstrategie

Er zijn uitzonderlijke situaties denkbaar waarin het opleggen van sancties niet gewenst is. In dat geval kunnen we een overtreding gedogen. We volgen hiervoor de landelijke gedooagstrategie "Gedogen in Nederland". We bepreken het gedogen tot zeer bijzondere situaties, waarbij er op korte termijn uitzicht bestaat op het opheffen van de overtreding of op het legaliseren van de situatie, bijvoorbeeld doordat een vergunning verleend kan worden. De strategie is terug te vinden in hoofdstuk 13 van de nadere uitwerking.

Protocollen

Uitwerking van dit beleidsplan vindt plaats in protocollen en werkinstructies. De komende jaren zal dit verder worden uitgewerkt. Er zal inzichtelijk worden gemaakt welke protocollen er zijn en of deze nog actueel zijn, maar er zullen ook nieuwe protocollen worden ontwikkeld, zoals een communicatieprotocol. Ook zullen de werkafspraken worden aangepast aan dit beleidsplan.

Toetsprotocol

Het Bouwbesluit 2012 geeft landelijk geldende regels voor de technische eisen waaraan bouwwerken moeten voldoen. De gemeente controleert of een bouwplan/gebouw voldoet aan de eisen van het Bouwbesluit. Hierbij mogen gemeenten op basis van eigen risico-inschattingen en beschikbare capaciteit variëren in de mate van diepgang waarin de verschillende onderdelen worden getoetst. Het is daarvoor noodzakelijk een toetsprotocol vast te stellen. Door het vaststellen van zo'n protocol is de gemeente transparant in kwaliteitsnormering, bewijslast en communicatie met de aanvrager of opdrachtgever (klant). De gemeente Enschede stelt gelijktijdig met dit beleid een nieuw toetsprotocol vast. Dit protocol is gebaseerd op het Landelijk Toetsingsmatrix Bouwbesluit (LTB), zoals dat is ontwikkeld onder de verantwoordelijkheid van de Vereniging BWT Nederland. Het toetsprotocol wordt, nadat de clusterbrede risico-analyse is uitgevoerd, geactualiseerd. Daarbij wordt de scope van uitgebreid naar alle BVTH-taken.

Toezichtsprotocol

In het bouwtoezicht wordt gebruik gemaakt van het integraal Toezicht Protocol (iTP). Het iTP is het hulpmiddel om te komen tot en het uitvoeren van kwalitatief en efficiënt toezicht op naleving van de regels ten aanzien bouwen en verbouwen. Doel is een landelijk integrale manier van toezicht te bieden die vooral voor beleid en uitvoeringsplannen input levert om capaciteit, prioriteit en lokale verschillen inzichtelijk te krijgen.

De verhouding werk en capaciteit maakt dat er keuzes moeten worden gemaakt om het toezicht zo efficiënt, effectief en zorgvuldig mogelijk te laten plaatsvinden. Leidend zijn de in het beleid vastgestelde doelen en prioriteiten. Deze twee bepalen in hoge mate de diepgang van een toezichtmoment. Ervaringen vanuit het toezicht kunnen aanleiding zijn de diepgang bij te stellen naar boven of naar beneden. Dat wordt elk jaar in het “Uitvoeringsprogramma bestemmen, vergunnen, toezicht en handhaven vastgelegd”.

Brandveiligheidsprotocol

In het vernieuwde toezichtmodel brandveiligheid worden risico's binnen gebouwen beter getypeerd in primair en secundair en vindt er betere afstemming plaats. Het toezicht optimaliseren we door te leren van controleresultaten. Hierdoor kunnen we risico's op een adequate manier beïnvloeden. Het brandveiligheidsprotocol is opgenomen in hoofdstuk 14 van de nadere uitwerking.

Onderzoeksprotocol

Het onderzoeksprotocol (hoofdstuk 15 nadere uitwerking) van het cluster beschrijft in welke gevallen onderzoek wordt ingesteld:

- 1) Naar aanleiding van één of meer concrete voorvallen (in of buiten Enschede) die raakvlakken hebben met het werkterrein van het cluster;
- 2) Indien ervaren wordt dat een ketenproces niet optimaal verloopt.

Hiervoor zijn criteria vastgesteld.

Daarnaast worden de verschillende soorten van onderzoek beschreven, waarbij het MT bepaalt welk onderzoek zij verricht wil hebben.

Het gaat dan om:

- Uitgebreid onderzoek
- Quick scan
- Evaluatie
- Waarderende audit