



**Omgevingsdienst
West-Holland**



Bestuurlijke rapportage januari-juni 2019

Omgevingsdienst West-Holland

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Bestuurlijke Ontwikkelingen	4
3 Programma's	7
4 Financiën Omgevingsdienst.....	14

1 Inleiding

Voor u ligt de bestuurlijke rapportage (Burap) 2019. Hiermee informeert de Omgevingsdienst West-Holland u over de realisatie van de Begroting 2019 over de periode januari tot en met juni 2019. De nieuwe Nota Planning & Control, die in concept gereed is voor bestuurlijke besluitvorming en volgens planning begin 2019 van kracht is, vormt de basis voor deze rapportage. Bij de begroting 2019 hebben we al een aantal wijzigingen in de systematiek aan u voorgesteld. In de Nota Planning & Control worden voor andere producten uit de planning en control cyclus voorstellen voor verandering gedaan. Zo is bijvoorbeeld de programmastructuur, dat de basis vormt voor al onze planning en control producten, anders ingedeeld.

We willen meer aansluiting zoeken bij de deelnemers en hun werkwijze op dit gebied. In de werkplannen 2019 komt dit al tot uitdrukking en nu ook in de rapportages. Dit in aansluiting op de koers die het bestuur heeft uitgezet in de strategienota 2018-2021. De ontwikkeling van de dienst is erop gericht beter aan te sluiten bij de wensen van de deelnemers – het meer ‘vraag gestuurd’ werken. Het werken op een meer vraag gestuurde manier geldt ook voor de Burap. We hebben geprobeerd ze korter te maken en herhalingen van informatie uit eerdere documenten te voorkomen. Het gaat om de voortgang in de eerste zes maanden, waarbij de nadruk niet alleen ligt op de afwijkingen en onvoorziene gebeurtenissen, maar ook op de voorstellen voor gewenste en noodzakelijke bijstellingen.

De Kritieke Prestatie Indicatoren en cijfers over klanttevredenheid zijn in dit rapport blijven staan, maar ook deze zijn we aan het evalueren. We hopen dat u ons daarbij wilt helpen met uw kritische feedback, opdat wij u in de toekomst nog betere informatie kunnen verstrekken en meer inzicht kunnen geven in het presteren van de dienst.

Naast de begroting bespreken we in hoofdstuk 2 ook bestuurlijke onderwerpen/ontwikkelingen die in de eerste zes maanden speelden. Het gaat om de volgende thema's:

- Bestuurlijke conferentie februari 2019
- Asbestdakenproject (incl. verwerpen wetsvoorstel door de 1^e Kamer)
- Programmatische Aanpak Stikstof (n.a.v. uitspraak Raad van State)
- Duurzaamheid
- Omgevingswet
- Grondverzet door Pfas/zeer zorgwekkende stoffen

2 Bestuurlijke Ontwikkelingen

Bestuurlijke conferentie februari 2019

Op maandagavond 11 februari organiseerde de Omgevingsdienst de Bestuurlijke conferentie Bodem en Ondergrond. De ongeveer veertig deelnemers kregen een warm ontvangst bij de gemeente Katwijk. De conferentie bestond uit een plenaire sessie met een college van Dr. Robert Hack, gevolgd door een aantal praktische en inhoudelijke tafelsessies. Afsluitend is geconcludeerd dat veel landelijke opgaven een claim leggen op de boven- en ondergrond in onze regio. Een opgave voor provincie, Omgevingsdienst en gemeenten om samen te werken met kennisinstututen aan een 3D-ordering. Naast de bovengrondse 'occupatie' en 'netwerken' is het van belang ook de 'bodem en ondergrond' als derde dimensie toe te voegen aan de ruimtelijke ordering.

Asbestdakenproject (incl. verwerpen wetsvoorstel door 1^e Kamer)

In de vergadering van het algemeen bestuur van 8 juli heeft de Omgevingsdienst een presentatie gegeven over de gevolgen van het besluit van de eerste kamer dd. 4 juni 2019 om het wetsvoorstel voor een asbestdakenverbod te verwerpen. De staatssecretaris komt voor eind van dit jaar met een reactie ten aanzien van de vervolgstappen na de afwijzing van de aanpak van de regering door de Eerste Kamer. Zij heeft aangegeven, op advies van de Gezondheidsraad, vast te houden aan de brongerichte aanpak. De dienst heeft de aanpak voor bedrijven en particulieren stopgezet en heeft een rectificatie gestuurd aan bedrijven die al waren geïnformeerd. Het bestand van asbesthoudende daken (die is opgesteld naar aanleiding van de inventarisatie die heeft plaatsgevonden) wordt - met inzet van een beperkt aantal uren - actueel gehouden. De dienst blijft de asbesttaken uitvoeren (toezicht asbestverwijdering, asbestcalamiteiten bij bedrijven, asbestcalamiteiten bij particulieren en behandeling sloopmelding).

Programmatische Aanpak Stikstof (n.a.v. uitspraak Raad van State)

Op 29 mei 2019 heeft de Raad van State uitspraak gedaan dat het Programma Aanpak Stikstof (PAS) niet als basis voor toestemming voor activiteiten mag worden gebruikt. Als gevolg van deze uitspraak is het niet langer mogelijk het PAS te gebruiken voor toestemmingsverlening. Ook zijn de vrijstellingen die onder het PAS golden voor bemesten, beweiden, en activiteiten onder de grenswaarde (meldingen) of drempelwaarde niet langer geldig. De uitspraak raakt een groot aantal sectoren, waaronder woningbouw, industrie, landbouw, infrastructuur, dijkversterkingen en energietransitie. In de vergadering van het algemeen bestuur van 8 juli is door de Omgevingsdienst een presentatie gegeven, waarin een overzicht van de gevolgen van de uitspraak is gepresenteerd en is toegelicht hoe de uitspraak van invloed kan zijn op plannen of projecten. We hebben daar aangegeven hoe we deelnemen in het provinciale overleg dat in direct contact staat met de landelijke werkgroep. Ook is aangegeven dat we op verzoek in samenwerking met de gemeente een inventarisatie kunnen maken gemaakt van de plannen en/of projecten en dat als een gemeente ambtelijk behoefte aan een toelichting heeft op het PAS die contact kan opnemen met de dienst. Hiervoor zullen we speciaal voor de deelnemers een emailadres activeren helpdeskPAS@odwh.nl (niet bedoeld voor initiatiefnemers).

Duurzaamheid

Op 6 mei 2019 heeft het algemeen bestuur kennisgenomen van het programmaplan Duurzaamheid. De laatste jaren is er onder andere door het klimaatakkoord van Parijs en de klimaatwet veel aandacht voor energietransitie, klimaatadaptatie en biodiversiteit. Ook het Rijk, gemeenten en provincie hebben hier oog voor en willen meer inzet op dit onderwerp. Het Energieakkoord Holland Rijnland, dat de Omgevingsdienst in 2017 mede heeft ondertekend, onderstreept het belang dat alle betrokkenen aan dit onderwerp hechten. Als uitvoerende organisatie speelt de Omgevingsdienst binnen zijn werkveld een belangrijke rol bij het bevorderen van de doelstellingen uit het

Energieakkoord Holland Rijnland en - breder - het verduurzamen van de samenleving. Niet verwonderlijk dus dat de deelnemers Duurzaamheid tot speerpunt hebben benoemd in de strategienota 2018-2021. Met het opstellen en het uitvoeren van het voorliggende programmaplan Duurzaamheid zet de Omgevingsdienst de eerste stap om invulling te geven aan dit speerpunt. Focuspunten van het programma zijn: Regionaal Energieakkoord, Duurzaamheidsadvisering, Innovatie bedrijfsbenadering en Faciliteren Duurzaamheidsfondsen. Er zijn twee aandachtsgebieden toegevoegd aan het programmaplan, namelijk Biodiversiteit & Klimaatadaptatie en Communicatie & kennisdeling. Dit omdat er naast energie oplossingsrichtingen voor het realiseren van de beleidsdoelstellingen moeten komen in samenhang met opgaven rondom Biodiversiteit en Klimaatadaptatie. Daarnaast is kennisdeling ook een speerpunt in de strategienota.

Omgevingswet

Op 6 mei heeft het algemeen bestuur kennisgenomen van het programmaplan Omgevingswet 2019. Het doel van het programmaplan is dat we ruim voor inwerkingtreding van de wet klaar zijn om de wet efficiënt en effectief uit te voeren, conform visie en beleid van provincie en gemeenten. Het programmaplan voor 2019 borduurt voort op het plan van het afgelopen jaar en geeft invulling aan het speerpunt Omgevingswet in de Strategienota. In 2019 ligt de focus van de Omgevingsdienst op: Verder uitbouwen van onze rol als kenniscentrum Omgevingswet, waaronder goed opgeleide collega's, datakwaliteit op orde en het oefenen met nieuwe manieren van werken.

De Omgevingsdienst West-Holland is hard op weg om de gestelde doelen van juli 2017 uit het Plan van aanpak Invoering Omgevingswet te behalen:

- De dienst is ruimschoots voor de inwerkingtreding van de wet gereed om deze efficiënt en effectief uit te voeren conform visie en beleid van de opdrachtgever(s). Hierbij zet de Omgevingsdienst zich actief in voor verdere versterking van samenwerking in de keten
- De dienst is een professionele en proactieve partner voor provincie en gemeenten. Vanuit haar milieu- en bouwtaken wil en kan zij een bijdrage leveren aan de doelstellingen die provincie en gemeenten formuleren in onder andere hun Omgevingsvisies, omgevingsvergunningen en omgevingsplannen.

Grondverzet door Pfas/zeer zorgwekkende stoffen

Op 8 juli heeft het ministerie van infrastructuur en Waterstaat de RIVM-publicatie 'tijdelijk handelingskader voor hergebruik van Pfas-houdende grond en baggerspecie' vastgesteld (kamerbrief met kenmerk IENW/BSK-2019/131399). Poly- en perfluoralkylstoffen (Pfas) zijn chemische stoffen die van nature niet in het milieu voorkomen. Het handelingskader bevat hergebruiksnormen voor de meest voorkomende Pfas-verbindingen. In een notitie gedateerd 14 mei 2019 heeft de Omgevingsdienst toegezegd de deelnemers op de hoogte te houden van de gevolgen van het aangekondigde handelingskader voor de werkzaamheden die wij namens de gemeenten uitvoeren. Het tijdelijk handelingskader is nodig, omdat de Nederlandse wetgeving hergebruik van grond met schadelijke stoffen alleen toestaat als er een normenkader is. Door gebrek aan dat normenkader zijn veel projecten met grondverzet en baggerwerkzaamheden stilgelegd. Het tijdelijk handelingskader met nieuwe hergebruiksnormen maakt grondverzet in veel gevallen weer mogelijk. Wel zijn er nog steeds situaties waarbij het toepassen van grond of bagger met licht verhoogde gehalten aan Pfas niet is toegestaan. Deze situaties zijn bij de Omgevingsdienst bekend. In de tweede helft van 2019 vinden bijeenkomsten/presentaties voor de gemeenten over deze materie plaats.

Vervanging zaaksysteem

In maart 2019 heeft de dienst de definitieve gunning uitgesproken voor de aanschaf van software voor de uitvoering van VTH&A taken alsmede Zaakgericht werken en opslag documenten (DMS). De gunning is uitgegaan naar Genetics BV met het aanbod van Powerbrowser, een integraal systeem voor de registratie van VTH&A taken alsmede het vastleggen van processen en documenten. Wij beschouwen dit als een belangrijke stap in de verdere ontwikkeling van dienst op het gebied van

digitalisering. Powerbrowser heeft als voordeel dat het goede geografische (GIS) toepassingen kent en mobiel inzetbaar is via onder andere een App. De aanbesteding is conform planning en budget verlopen. In april is de inrichting van Powerbrowser van start gegaan. Hierbij betrekken we veel medewerkers (vooral key users) van de dienst. Hierdoor komt inhoud en informatietechnologie samen. De toekomst van VTH&A ligt steeds meer in de kracht van data en deze implementatie brengt datagedreven werken dichterbij. De inrichting verloopt volgens planning. Naar verwachting zal aan het einde van 2019 Powerbrowser gereed zijn voor productie per 1 januari 2020. In 2020 wordt Powerbrowser nog doorontwikkeld. Deze investeringen voor Powerbrowser lopen in 2020 dan ook nog door. De projectgroep voorziet en ondersteunt in alle organisatorische, technische en financiële facetten van dit project.

De Omgevingswet, en de aansluiting op het Digitale Stelsel Omgevingswet (DSO), vergt van Omgevingsdiensten dat zij data goed registreren, aansluiten op landelijke voorzieningen en data beschikbaar stellen voor anderen. Dit staat dan ook centraal bij de invoering van Powerbrowser. De processen worden conform landelijke standaarden ingericht en er vindt aansluiting plaats op landelijke basisregistraties zoals de BAG, OLO (Omgevingsloket) en het NHR (Handelsregister) en Genetics is een leverancier die de aansluiting met DSO kan realiseren. Powerbrowser is de basis voor steeds meer toepassingen op het gebied van data zoals het ontsluiten en visualiseren van data op kaarten.

Ontwikkeling van de dienst

Begin 2018 is de Strategienota 2018 – 2021 vastgesteld door het algemeen bestuur van de Omgevingsdienst. De strategienota bevat een groot aantal ambities en speerpunten, waaronder de verdere ontwikkeling van de interne organisatie. Om te helpen om deze ontwikkeling concreet vorm te geven is een kernteam organisatieontwikkeling ingesteld. In samenwerking met de directeur werkt dit team op dit moment aan een ontwerp voor een vernieuwde, 'vraaggestuurde' organisatie, waarin het optimaal bedienen van onze deelnemers, resultaatgericht samenwerken en de professionele ontwikkeling van onze medewerkers centraal staan. In het najaar wordt het document voorgelegd aan de OR en het dagelijks bestuur van de dienst.

Wij spreken van een organisatieontwikkeling omdat de voortgang mede afhankelijk is van de behoefte en het draagvlak binnen de dienst. Tijdens interactieve sessies worden alle medewerkers meegenomen in de ideeën van het kernteam en krijgen zij de kans om hierop feedback te geven. Het uitgangspunt is om de ontwikkeling zo transparant mogelijk te maken, zodat iedereen kan meedoen en meedenken.

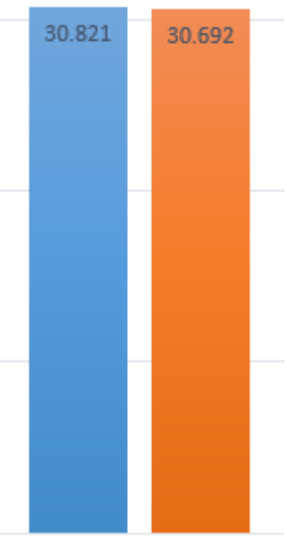
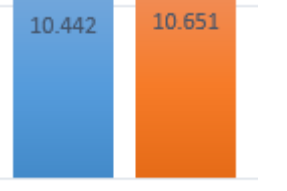
Om de organisatieontwikkeling tot een succes te maken is meer nodig dan alleen een vernieuwde interne organisatiestructuur. Bij de nieuwe structuur horen ook nieuwe rollen, met deels nieuw en ander gedrag. Het belangrijkste risico van dit project zit in de vertaling van de rollen op papier naar het bijbehorende gedrag in de werkelijkheid. Na de besluitvorming over het ontwerp zullen we uitgebreid aandacht besteden, onder andere door interventies die management en medewerkers helpen om te oefenen met nieuw en ander gedrag.

3 Programma's

3.1 Overzicht urenrealisatie per programma

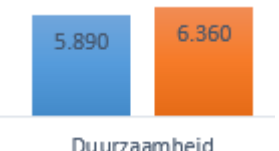
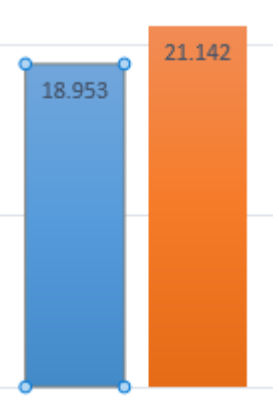

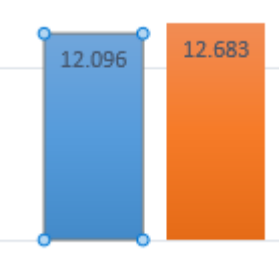
Dienstbreed hebben we een realisatie van 105% ten opzichte van het seizoenspatroon. De hogere realisatie is met name te zien bij de programma's Duurzaamheid, Bouwen, Bodem en Rand voorwaardelijke taken. Per programma zien wij de volgende voortgang¹ in urenbesteding:

Tabel 3.1 Realisatie uren tot en met juni 2019 per programma

■ Seizoens-patroon obv actueel werkplan 2019	■ Realisatie 2019
 <p>Milieu</p>	<p>Milieu – 100%</p> <p>De inzet voor het toezicht is conform de verwachting en de integrale, her- en project controles voor 2019 zijn volop in uitvoering. De ureninzet voor klachtenafhandeling is wat lager dan begroot, ondanks de grote hoeveelheid ingediende klachten. Op het gebied van vergunningverlening is er sprake van een groot aanbod in werk en de verplichte actualisering van vergunningen bij een aantal deelnemers. De juridische inzet bij diverse handhavingstrajecten loopt voor (er lopen een aantal grotere trajecten) op de begroting. De behandeling van bezwaren blijft daarentegen sterk achter door het lagere aantal bezwaarzaken dat op dit moment loopt.</p> <p>Over het geheel genomen is de verwachting dat we dit jaar met de besteding van uren op schema, c.q. op of dicht bij de prognose uitkomen. Dit kan per gemeente nog wel verschillen. Indien noodzakelijk wordt in overleg getreden met de betreffende gemeente.</p>
 <p>Ruimtelijke Ordening</p>	<p>Ruimtelijke ordening – 102%</p> <p>De uitvoering volgt nagenoeg geheel de realisatie. Toename van werk, complexiteit en afstemming vragen wel extra tijd. Op 29 mei 2019 heeft de Raad van State geoordeeld dat het Programma Aanpak Stikstof (PAS) niet als basis voor toestemming voor activiteiten mag worden gebruikt. De vraag hoe we met de gerezen problemen om kunnen gaan vergt veel tijd.</p>

¹ Een toelichting per deelnemer is opgenomen in de periodieke rapportages (perraps) over de periode januari tot en met juni 2019 die per afzonderlijke deelnemer zijn gemaakt.

Voor de inhoudelijke toelichting op de programma's verwijzen wij u naar de begroting 2019.


 <p>Duurzaamheid</p>	<p>Duurzaamheid – 108%</p> <p>Op de meeste onderdelen is een overschrijding. Het thema Duurzaamheid is actueel en de deelnemers vragen onze inzet bij diverse thema's. Belangrijke thema's zijn het Energie-akkoord Holland Rijnland, biodiversiteit/natuur/ecologie en advies-verzoeken om in de op te stellen omgevingsplannen en -visies input te leveren op het gebied van duurzaamheid.</p>
 <p>Bouwen</p>	<p>Bouwen – 112%</p> <p>De asbesttaak die sinds dit jaar voor alle deelnemers wordt uitgevoerd laat een toename zien in het aantal meldingen van saneringen. Dit zijn er 30% meer dan dat de deelnemers in eerste instantie hebben doorgegeven aan de dienst. De verschillen per deelnemer zijn echter groot. Daarnaast is het werkaanbod vanuit de gemeente Noordwijk voor de bouwtaak fors hoger dan begroot (o.a. het aantal vergunningaanvragen en opzetten bouwloket). Over het Verbeterprogramma Bouwen wat in nauwe samenwerking met Noordwijk wordt uitgevoerd, wordt apart gerapporteerd.</p>
 <p>Bodem</p>	<p>Bodem – 114%</p> <p>Er is een overschrijding op de verschillende programma-onderdelen. Vooral projecten, Juridisch en Reguleren laten een overschrijding zien. Bij reguleren is de overschrijding een toename van het aantal en het inhoudelijk behandelen van meldingen Besluit Bodemkwaliteit. Dit is een product waarop de dienst slechts beperkt invloed op de kwantiteit kan uitoefenen. Andere thema's die meer inzet vragen zijn zeer zorgwekkende stoffen (Pfas, Diffuse lood) en kunststofgranulaat bij sportvelden.</p>
 <p>Randvoorwaardelijke taken</p>	<p>Randvoorwaardelijke taken – 105%</p> <p>De hoge urenrealisatie is deels het gevolg van de inzet ten behoeve van de implementatie van het nieuwe zaakstelsel. De implementatie ligt op schema, maar vraagt een hogere inzet dan voorzien als gevolg van zaken uit het verleden, die nu worden aangepakt om straks geen problemen te hebben.</p> <p>Een andere oorzaak is het project Omgevingswet – speerpunt in de Strategienota, waarin we veel aandacht besteden aan de nieuwe werkwijzen en kennisontwikkeling. Deze activiteiten voeren wij in nauwe samenwerking met onze deelnemers en ketenpartners uit. Op de beheersing van de uren wordt nadrukkelijk gestuurd, maar veel activiteiten zijn onvermijdelijk, omdat de wet in 2021 van kracht wordt.</p>

Tabel 3.2 Realisatie uren tot en met juni 2019 en prognose 2019

Realisatie per programma ODWH												
Programma	Uren Werkplan						Uren Prognose					
	Begroting 2019	Werkplan 2019	Offertes 2019	Actueel werkplan 2019	Seizoenspatroon obv actueel werkplan 2019	Realisatie 2019	Verschil obv actueel werkplan 2019	% verschil obv actueel werkplan 2019	Prognose 2019	Verschil prognose tov actueel WP 2019	% prognose tov actueel WP 2019	
Milieu	60.860	62.900	0	62.900	30.821	30.692	-129	100%	62.950	50	100%	
Ruimtelijke Ordening	17.815	21.310	0	21.310	10.442	10.651	209	102%	21.580	270	101%	
Duurzaamheid	5.150	10.995	1.026	12.021	5.890	6.360	470	108%	12.646	625	105%	
Bouwen	21.490	38.455	225	38.680	18.953	21.142	2.189	112%	42.930	4.250	111%	
Bodem	11.020	10.985	0	10.985	5.383	6.117	734	114%	11.935	950	109%	
Randvoorwaardelijke taken	40.035	24.685	0	24.685	12.096	12.683	587	105%	24.685	0	100%	
Eindtotaal	156.370	169.330	1.251	170.581	83.585	87.645	4.060	105%	176.726	6.145	104%	

* De dienst gaat in gesprek met de deelnemers over onder- en overschrijdingen op het werkplan 2019 versus de verwachte prognose 2019 door de perrap (de deelnemer specifieke rapportage) te bespreken.

Tabel 3.3 Realisatie uren tot en met juni 2019 per deelnemer en prognose 2019*

Realisatie per deelnemer												
Programma	(Meerdere items) 											
	Uren Werkplan								Uren Prognose			
	Begroting	Werkplan	Offertes	Actueel	Seizoens- patroon obv actueel	Realisatie	Vershil obv actueel	% verschil obv actueel	Prognose	Vershil prognose tov actueel WP	% prognose tov actueel WP	
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	
Hillegom	7.120	7.810	63	7.873	3.858	4.070	212	106%	8.493	620	108%	
Kaag en Braassem	9.110	10.440	61	10.501	5.145	5.461	316	106%	10.851	350	103%	
Katwijk	4.280	5.875	37	5.912	2.897	3.397	500	117%	6.712	800	114%	
Leiden	32.460	33.340	-62	33.278	16.306	15.773	-534	97%	33.203	-75	100%	
Leiderdorp	5.180	5.665	49	5.714	2.800	3.095	295	111%	5.714	0	100%	
Lisse	6.390	7.325	65	7.390	3.621	3.250	-372	90%	7.040	-350	95%	
Nieuwkoop	8.940	10.105	376	10.481	5.136	4.706	-430	92%	10.331	-150	99%	
Noordwijk	36.460	39.495	436	39.931	19.566	23.825	4.259	122%	45.231	5.300	113%	
Oegstgeest	4.290	5.165	44	5.209	2.552	2.391	-162	94%	5.059	-150	97%	
Provincie Zuid-Holland	26.030	26.060	0	26.060	12.769	12.778	8	100%	25.860	-200	99%	
Teylingen	8.900	9.865	93	9.958	4.880	4.301	-579	88%	9.558	-400	96%	
Voorschoten	2.750	2.880	69	2.949	1.445	1.519	75	105%	2.949	0	100%	
Zoeterwoude	4.460	5.305	19	5.324	2.609	3.079	470	118%	5.724	400	108%	
Eindtotaal	156.370	169.330	1.251	170.581	83.585	87.645	4.060	105%	176.726	6.145	104%	

* De dienst gaat in gesprek met de deelnemers over onder- en overschrijdingen op het werkplan 2019 versus de verwachte prognose 2019 door de perrap (de deelnemer specifieke rapportage) te bespreken.

3.2 Kritieke Prestatie Indicatoren

Kritische Prestatie Indicatoren Milieu

Kritieke Prestatie Indicator	Norm	Resultaat
Met melders van klachten en incidenten wordt binnen drie dagen contact opgenomen	90%	89%
Controlebrieven worden binnen elf werkdagen na de controle verstuurd	80%	66%
Controles op inrichtingen met een overtreding worden collegiaal getoetst	90%	99%
Vergunningen worden binnen wettelijke termijn geleverd	95%	90%

Het tijdig versturen van de controlebrieven loopt achter op de gestelde norm. Dit wordt veroorzaakt doordat een aantal projectcontroles bij een deelnemer is uitgesteld. De overige controles hebben de termijn over het algemeen wel gehaald. Gezien het nog beperkte aantallen betreft is de verwachting dat dit nog bijtrekt en voldoet aan de gestelde norm. De termijn van 'binnen drie dagen contact' wordt nagenoeg gehaald. Op het tijdig leveren van vergunningen zal extra aandacht worden besteed, onder meer aan de administratieve verwerking. Hiermee worden de termijnen, die volgen uit aanvullen van ontbrekende stukken, duidelijker.

Kritische Prestatie Indicatoren Bouw

Kritieke Prestatie- Indicator	Norm	Resultaat
Aantal van rechtswege verleende vergunningen	0	0

De bouwvergunning zijn allemaal binnen de wettelijke termijn verleend.

Kritische Prestatie Indicatoren Ruimtelijke Ordening

Kritieke Prestatie Indicator	Norm	Resultaat
Adviezen worden verstrekt binnen de afgesproken leveringstermijn	95%	

Voor adviezen zijn standaard termijnen gesteld, waarbinnen wij deze beantwoorden. Vanwege verschillende redenen, zoals tussentijds overleg met de vraagsteller, ontbreken van stukken, aanpassing van de vraag en (her)prioritering, worden de termijnen zeer regelmatig aangepast. Ons huidige systeem voorziet niet in een goede dataverwerking van afwijkingen van de procedure, waardoor de kpi geen juist beeld geeft van de inspanning door de dienst. Besloten is deze kpi daarom te laten vervallen.

Kritische Prestatie Indicatoren Duurzaamheid

Kritieke Prestatie Indicator	Norm	Resultaat
Adviezen worden verstrekt binnen de afgesproken leveringstermijn	95%	90%

Het resultaat ligt in lijn met de verwachting. De afwijking is onderzocht en besproken. Verdere maatregelen zijn nu niet nodig. Alertheid op overschrijdingen blijft aandachtspunt.

Kritische Prestatie Indicatoren Bodem

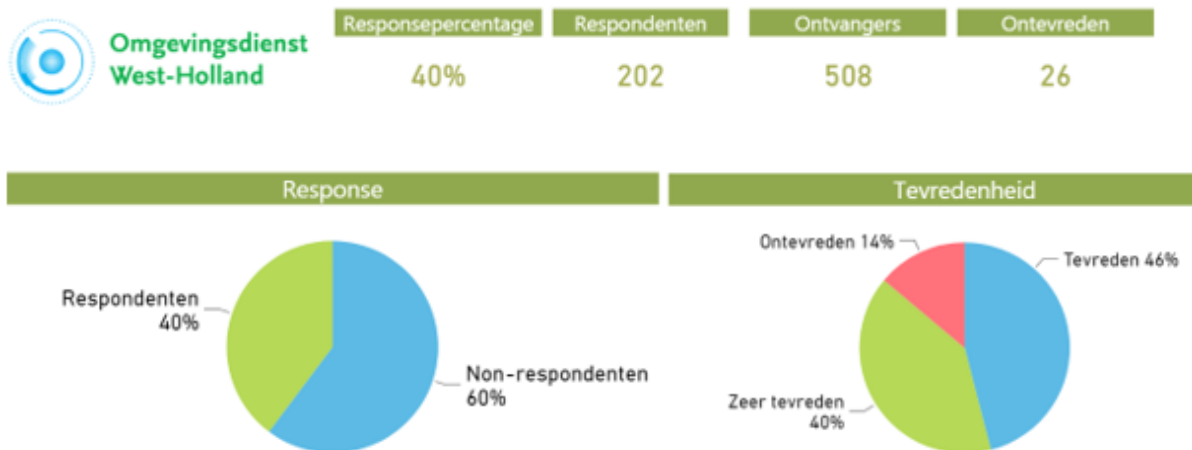
Kritieke Prestatie Indicator	Norm	Resultaat
Adviezen worden verstrekt binnen de afgesproken leveringstermijn	95%	90%

De afwijking is onderzocht en besproken. De grote vraag naar advies en het kunnen opschakelen in gekwalificeerd personeel is de oorzaak. Verdere acties zijn nu niet noodzakelijk. Alertheid en verwachting blijven uitspreken over de leveringstermijn blijven aandachtspunt.

3.4 Klanttevredenheid

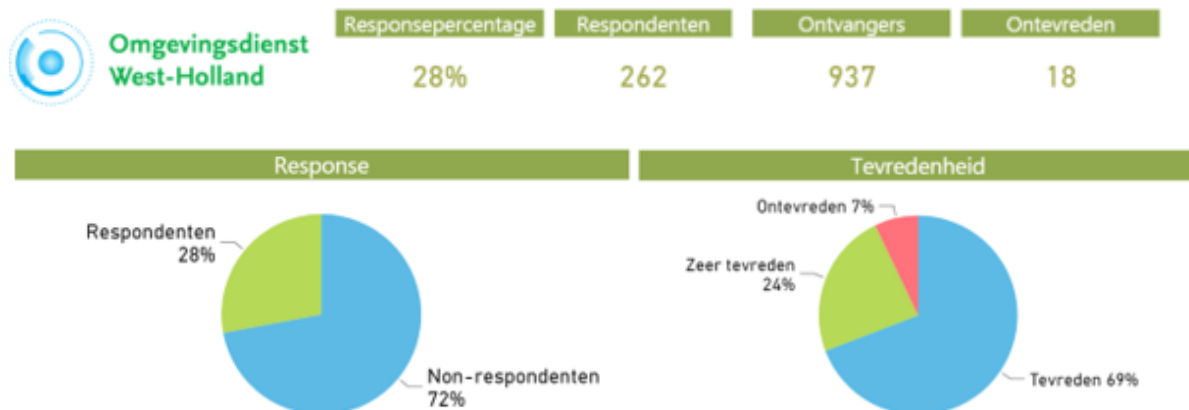
Hieronder geven wij een overzicht van de reacties die we kregen naar aanleiding van onze klanttevredenheidsenquêtes. We hebben de reacties ingedeeld naar reacties van bedrijven, burgers en onze opdrachtgevers. Naar aanleiding van ontevreden reacties nemen we altijd contact op met de klant. We streven naar een tevredenheid van minimaal 95%.

Inwoners/particulieren



De ontevreden reacties hebben vooral betrekking op Bouwen (Noordwijk) en duurzaamheids-subsidies en leningen. Bij Bouwen is het aantal ontevreden reacties met betrekking tot de bereikbaarheid sterk afgenomen na de start van het Bouwloket. De ontevreden reacties bij bouwen hebben nu vooral betrekking op de communicatie over en de lange procedure van een vergunnings-aanvraag. In het verbeterprogramma Bouwen wordt hard gewerkt aan maatregelen om dit te verbeteren. Bij de duurzaamheidssubsidies betreft het vooral ontevredenheid over afwijzing van de aanvraag en ingewikkelde procedure. Ook hier werken we aan verbetering.

Bedrijven



Bij bedrijven richten hebben de ontevreden reacties betrekking op de wet- en regelgeving en onaangekondigde controle.

Opdrachtgevers



Omgevingsdienst
West-Holland

Responsepercentage	Respondenten	Ontvangers	Ontevreden
16%	36	225	3



Deze ontevreden reacties hebben vooral betrekking op ROM adviezen de termijn waarop deze geleverd worden.

4 Financiën Omgevingsdienst

4.1 Prognose 2019

In onderstaand overzicht geven we de meest recente begroting weer. De actuele begroting is afgezet tegen de verwachting van 2019 (prognose Burap). Ter vergelijking is de realisatie van 2018 in het overzicht weergegeven.

Prognose 2019 <i>(in euro's)</i>	Begroting 2019	1e Begrotings- wijziging 2019	Aangepaste Begroting 2019 na BW A	Prognose 1e Burap 2019 B	Verschil Prognose - Aangepaste begroting	Realisatie 2018
Lasten						
Personeelslasten	10.936.000	1.324.000	12.260.000	13.337.125	-1.077.125	11.853.103
- <i>Salarissen en sociale lasten</i>	8.646.000	486.000	9.132.000	9.800.000	-668.000	8.887.948
- <i>Inhuur vacatureruimte/ flexibele schil</i>	2.290.000	838.000	3.128.000	3.537.125	-409.125	2.848.242
- <i>Inhuur ziektevervangng</i>	0	0	0	0	0	116.913
- <i>Inhuur Projecten</i>	0	0	0	0	0	0
Huren en pachten/ huisvestingskosten	726.000	-151.000	575.000	590.000	-15.000	613.053
Goederen/diensten primaire proces	634.000	1.274.000	1.908.000	1.842.000	66.000	1.956.886
Overige goederen en diensten	2.004.000	-331.000	1.673.000	1.570.000	103.000	1.281.228
- <i>ICT kosten</i>		0	890.000	918.000	-28.000	
- <i>Overige</i>		0	783.000	652.000	131.000	
Subsidies		500.000	500.000	500.000	0	
VPB		0	0	3.000	-3.000	
Afschrijvingen	400.000	0	400.000	385.000	15.000	400.068
Storting in reserves	44.000	50.000	94.000	94.000	0	273.307
Bijzondere lasten	0	0	0	0	0	902.388
Taakstellingen	0	0	0	0	0	0
					0	
	14.744.000	2.666.000	17.410.000	18.321.125	-911.125	17.280.033
Baten						
Huren en pachten	31.000	0	31.000	31.000	0	31.026
Bijdrage gemeenten / provincie	14.116.000	2.382.000	16.498.000	16.963.375	-465.375	15.520.440
CAO verhoging	0	301.000	301.000	327.000	-26.000	
Overige inkomsten	382.000	-382.000	0	145.750	-145.750	312.183
Subsidies	0	500.000	500.000	724.000	-224.000	622.577
Bijzondere baten	0	0	0	0	0	5.302
Onttrekking uit reserve	215.000	-135.000	80.000	80.000	0	874.863
					0	
	14.744.000	2.666.000	17.410.000	18.271.125	-861.125	17.366.391
					0	
Programmaresultaat:	0	0	0	-50.000	50.000	86.358

Eerste Begrotingswijziging

Op 11 februari 2019 heeft het algemeen bestuur ingestemd met de eerste begrotingswijziging. In deze begrotingswijziging zijn de mutaties als gevolg van het Dienstplan 2019 (en de werkplannen 2019) verwerkt. Daarnaast is met de omschrijving "Taakstelling cao-verhoging 2019" een bedrag van € 301.000 opgenomen voor de verwachte cao-verhoging. Bij het opstellen van de eerste begrotingswijziging was er nog geen financiering voor deze extra kosten begroot.

Prognose Burap 2019

In P1720 (het robuustheidsprogramma) en de begroting 2019 is geraamd dat in 2019 de toevoeging aan de algemene reserve € 94.000 bedraagt. De algemene reserve (weerstandsvermogen) brengen we hiermee stapsgewijs in lijn met de ingeschatte risico's.

Na deze toevoeging aan de algemene reserve komt het verwachte financiële eindresultaat over 2019 uit op € 50.000 negatief. We gaan onze uiterste best doen om de prognose terug te brengen naar een resultaat van € 0.

Overschrijding baten

De begroting gaat uit van baten van € 17,4 miljoen, terwijl de prognose van 2019 uitgaat van baten van € 18,3 miljoen. Deze toename in de verwachte baten is als volgt te verklaren

Bijdrage gemeenten / Provincie

Een toename in de verwachte baten door de volgende aanvullende afspraken met de deelnemers:

- Aanvullende offertes van +1250 uur:
 - Asbestcalamiteiten: +80
 - Asbesttaken Nieuwkoop: +312
 - Duurzaamheidsfonds Leiden: +170
 - Pilot handhaving illegaal recreatief gebruik woningen voor Noordwijk: +300
 - Energiescans: +73
 - Informatieplicht energiebesparing: +783
 - Correctie Leiden in de asbesttaken in verband met latere start : -467
- Prognose-aanpassingen bij de deelnemers in uren: +6.145 uur.
Oorzaak is grotendeels een prognose-aanpassing bij Noordwijk voor het programma Bouwen van + 5.300 uur. Dit betreft een voorlopige raming. Na een gezamenlijke analyse maken we een definitieve afspraak.
- Prognose-aanpassingen bij de deelnemers materieel: - € 65.000.
Dit betreft aan de ene kant een afname van € 159.000: Spoed- en Nazorg en een overboeking van materiële kosten naar uren (personeel) met betrekking tot Informatieplicht energiebesparing. Aan de andere kant betreft dit een toename van € 94.000 voor Duurzaamheid Zoeterwoude en Energiescans.

Cao-verhoging

+ € 327.000 Dit betreft het effect van het nieuwe cao-akkoord.

In de 1^e begrotingswijziging is het tekort van € 301.000, met de omschrijving "Taakstelling cao-verhoging 2019 (te kort)" opgenomen. Bij de 1e begrotingswijziging was er nog geen dekking voor deze kosten. Met de voorgestelde 2^e begrotingswijziging wordt hier invulling aangegeven en wordt de € 301.000 uit de begroting verschoven naar de "bijdragen gemeenten/ deelnemers" en opgehoogd tot € 327.300. Voorgestelde bijdragen per deelnemer:

Deelnemer	Begroting 2019 (incl. 1e begrotingswijziging) (€ x 1.000)	verdeelsleutel	2e Begrotingswijziging (€ x 1.000)	Begroting 2019 (na 2e wijziging) (€ x 1.000)
Hillegom	684	4%	15	698
Kaag en Braassem	910	6%	19	930
Katwijk	512	3%	11	523
Leiden	2.937	19%	62	3.000
Leiderdorp	509	3%	11	519
Lisse	642	4%	14	655
Nieuwkoop	884	6%	19	903
Noordwijk	3.765	24%	80	3.845
Oegstgeest	464	3%	10	474
Teylingen	865	6%	18	884
Voorschoten	259	2%	5	264
Zoeterwoude	562	4%	12	574
Provincie Zuid-Holland	2.414	16%	51	2.465
Totaal	15.408	100%	327	15.735

Overige inkomsten

Dit betreft UWV-bijdragen, Briks-opbrengsten en dwangsommen (doorbelasten aan deelnemers). Deze zijn niet begroot.

Subsidies

Dit betreft de subsidies BSV, Energieakkoord Holland-Rijnland en Impuls Omgevingsveiligheid. De laatste twee subsidies zijn niet begroot.

Overschrijding lasten

Personeelslasten

De extra uren die nodig zijn om het meerwerk (geprognostiseerde uren) te kunnen realiseren leiden tot een toename van de personeelslasten. De posten "salarissen en sociale lasten" en "Inhuur vacatureruimte/ flexibele schil" zijn in dit opzicht communicerende vaten.

- In de begroting 2019 is nog uitgegaan van de gerealiseerde salarislasten 2018. Een deel van de formatie van 116 FTE werd in 2018 nog gerealiseerd met inhuur vacatureruimte van 6FTE. De gerealiseerde salarislasten 2018 hebben betrekking op 110 FTE. Op deze 110 FTE is de begroting 2019 bepaald.
Eind 2018 is door het bestuur ingestemd met een verhoging van 10 FTE (van 116 naar 126 FTE). In 2019 zijn tot op heden 9 FTE aan vacatures ingevuld. Ook de rest van de formatie zullen we nog invullen, maar gezien de situatie op de arbeidsmarkt kost het tijd om mensen met de juiste kennis en kunde in dienst te krijgen.
- De post inhuur omvat alle uren van ingehuurde medewerkers, onafhankelijk van de oorzaak van inhuren en van de wijze van inzetten en factureren. Zo vallen hieronder bijvoorbeeld ook de kosten van ingezette specialisten, de vervanging bij ziekte (we hebben dit jaar door allerlei verschillende oorzaken relatief veel langdurig zieken), de inzet voor de ontwikkeling van het nieuwe zaakstelsel, naast de inhuur als flexibele schil, onder andere voor de uitvoering van het nog opgedragen meerwerk. Een uitgevoerde analyse laat zien dat ongeveer de helft van de inhuur de uitvoering van het inhoudelijke opgedragen werk betreft, en de andere helft betreft

een verzameling van activiteiten, meer in de overheadsfeer, die te maken heeft met alle ontwikkelingen binnen de dienst. De inhuur over-all, dus voor alle soorten werk en functies, is gemiddeld 20% duurder dan de kosten van de inzet van vaste medewerkers. Dit betekent dat circa 10% van de post inhuur als bezuinigingspotentieel aan te merken zou zijn. De analyse van de aard van het opgedragen inhoudelijke werk ten behoeve van het bepalen van de flexibele schil (structureel vs incidenteel werk zoals eerder gedefinieerd bij de formatie-uitbreiding) wordt nog nader uitgevoerd. Die analyse moet inzicht geven hoeveel daadwerkelijk bespaard kan worden met -het zoeken van- nieuwe medewerkers.

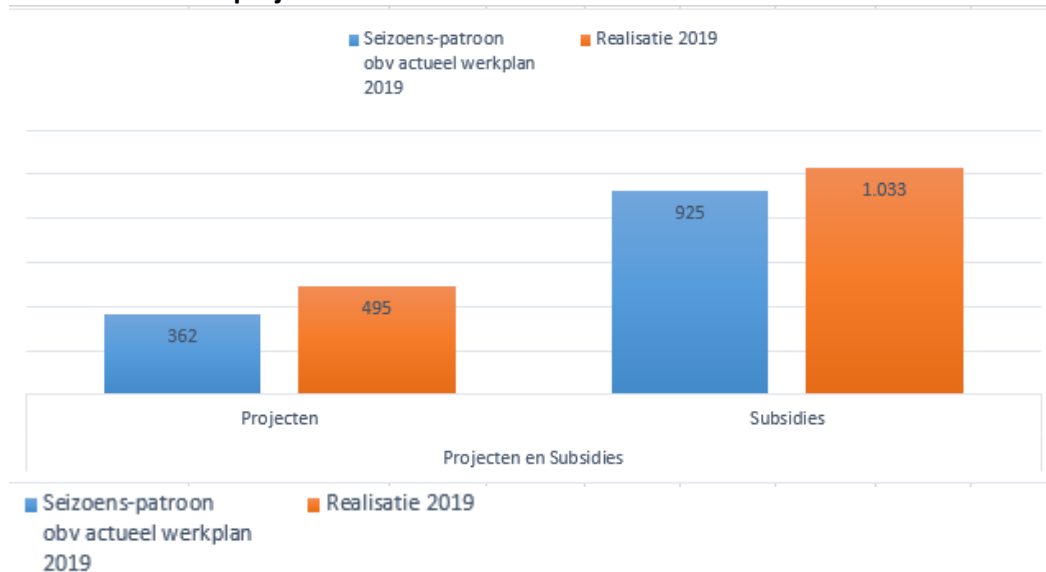
Goederen en diensten primaire proces

Prognose-aanpassingen in de materiële kosten van de deelnemers die doorbelastbaar zijn aan onze deelnemers: - €65.000. Zie de uitleg bij Bijdragen gemeenten en Provincie. Dit zijn communicerende vaten.

Overige goederen en diensten – ICT kosten

Door de implementatie van het nieuwe zaaksysteem en de wens om steeds meer gegevens in de Cloud te zetten, maken we dit jaar, en met uitloop volgend jaar, incidenteel nog ICT-lasten die naar verwachting structureel niet meer bestaan. Ook de ICT-dienstverleningslasten met betrekking tot het nieuwe zaaksysteem zijn structureel lager dan de lasten die in het huidige zaaksysteemcontract staan.

Uren Subsidies en projecten



Bovenstaand figuur geeft de actuele voortgang weer van de uren besteed aan subsidie- en overige projecten. Deze uren worden apart verantwoord: ze zijn niet opgenomen in de werkplannen van 2019 en zijn dus géén onderdeel van de tabellen in hoofdstuk 3.

Het betreft de volgende subsidies (niet opgenomen in het werkplan en de begroting):

- Impuls Omgevingsveiligheid
- Energieakkoord Holland Rijnland

en de volgende projecten (niet opgenomen in het werkplan, maar wel in de begroting):

- PZH – bijenlandschap
- PZH – Circulaire economie
- PZH – Informatie relateren en geografische kaarten (GIS)
- PZH – Klimaatadaptatie en biodiversiteit
- PZH – EPRT

Investeringsen

De verwachte investeringen zijn niet afzonderlijk gedetailleerd gepresenteerd, maar maken onderdeel uit van de geprognoseerde uitgaven. Bij grote afwijkingen van het investeringsplan leidt dit tot een afwijking in de afschrijvingskosten en lichten we dit toe. Substantiële afwijkingen doen zich op dit moment niet voor.

Voortgang bezuinigingen

De bezuinigen worden volgens de planning gerealiseerd. De boven formatieve medewerkers zijn niet langer in dienst. De laatste medewerkers zijn nu overgegaan naar de WW. De WW-kosten en BWW (bovenwettelijke WW) komen voor rekening van de dienst en worden uit de reorganisatievoorziening betaald. Inmiddels zijn er vergaande stappen gezet in nieuwe huisvesting, wat op termijn realisatie van de huisvestingstaakstelling betekent.

Frictielasten

In onderstaande tabel staan de verwachte frictielasten 2019 met betrekking tot de reorganisatie P1720 en de overheveling van de provinciale taken van Alphen aan den Rijn aan de Omgevingsdienst Midden-Holland.²

Verdeling deelnemers	Overheveling Provinciale taken Alphen	Taakstelling P1720	Frictielasten 2019
Hillegom		29.659	29.659
Kaag en Braassem		40.560	40.560
Leiden		142.872	142.872
Leiderdorp		26.465	26.465
Lisse		27.429	27.429
Nieuwkoop		40.661	40.661
Oegstgeest		20.178	20.178
Teylingen		38.481	38.481
Zoeterwoude		19.621	19.621
Voorschoten		0	0
Katwijk		0	0
Noordwijk		0	0
Provincie	23.404	121.071	144.475
Totaal frictiekosten	23.404	506.997	530.401

² Op 4 juli 2016 heeft het algemeen bestuur het maatregelenpakket gericht op de financiële robuustheid van de Omgevingsdienst vastgesteld (P1720). In P1720 is ook vastgelegd dat de deelnemers Katwijk, Noordwijk en Voorschoten geen invloed hebben kunnen uitoefenen op de in het verleden ontstane financiële tekorten en aan hen om die reden niet om een frictiebijdrage moet worden gevraagd.