



commissie stedenbouw, stadsontwikkeling, natuur  
en wonen (SSW)

Openbare dossierstukken van de vergadering van 14 april 2022

---

In deze bundel kan u de voor openbaarmaking vatbare dossierstukken bij de volgende mededelingen vinden:

**b) Toelichting: jaarrapport 2021 van dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (presentatie - met bijlagen voor de raadsleden)**

**b) Toelichting: jaarrapport 2021 van dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (presentatie - met bijlagen voor de raadsleden)**

b) Toelichting: jaarrapport 2021 van dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (presentatie - met bijlagen voor de raadsleden)

**Openbare bijlage(n)**

- 20220414\_DO\_SSW\_presentatie\_jaarrapport 2021.pdf

The logo for 'gent:' is a blue rounded square with the word 'gent:' in white lowercase letters. The background of the slide features a large, stylized eye shape formed by grey brushstrokes. Inside the eye is a green circular emblem containing icons for a house, a tree, and a hand, symbolizing housing, environment, and social aspects.

gent:

# Jaarrapport 2021

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

14 april 2022 – Commissie SSW

# Inleiding

## > Opbouw

- algemene info dienst
- cijfers werking per deelthema: 5!
  - × *Nieuw!:* integratie toezicht openbare veiligheid
- toelichting en analyse
- trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten
  - × *Nieuw!:* rapportering actiepunten vorig jaarrapport

## > Doel

- werking en resultaten in beeld brengen
- gemiddelde personeelsinzet per dossier berekenen
- omgevingsanalyse
- terugkoppelen naar beleidsdiensten en partners

# Milieutoezicht: reactief

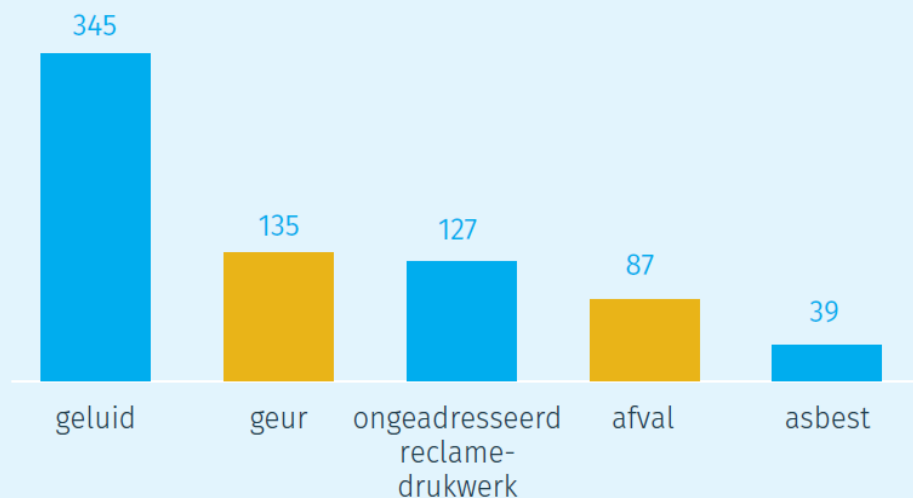
## OPSTART

### Reactief toezicht



900 klachten

Top 5 = 733 klachten



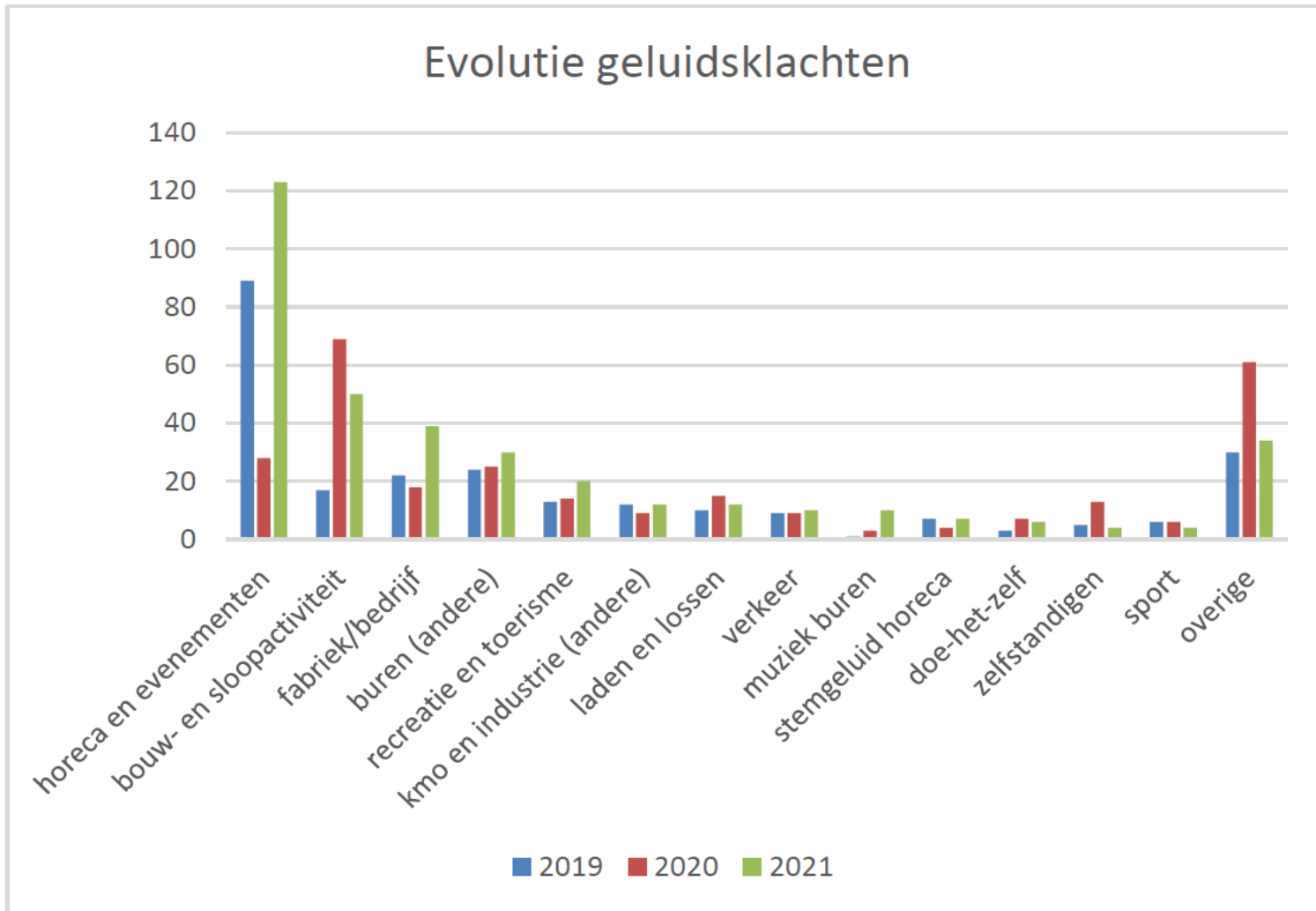
2020: 873 klachten: + 19 %  
701 vr & opdr: + 19 %

2021: 900 klachten: + 3%  
646 vr & opdr: - 8%

Belangrijkste vr & opdr:

- Sluikstort (goed voor 25%)
- Bemalingen
- Asbest

# Milieutoezicht



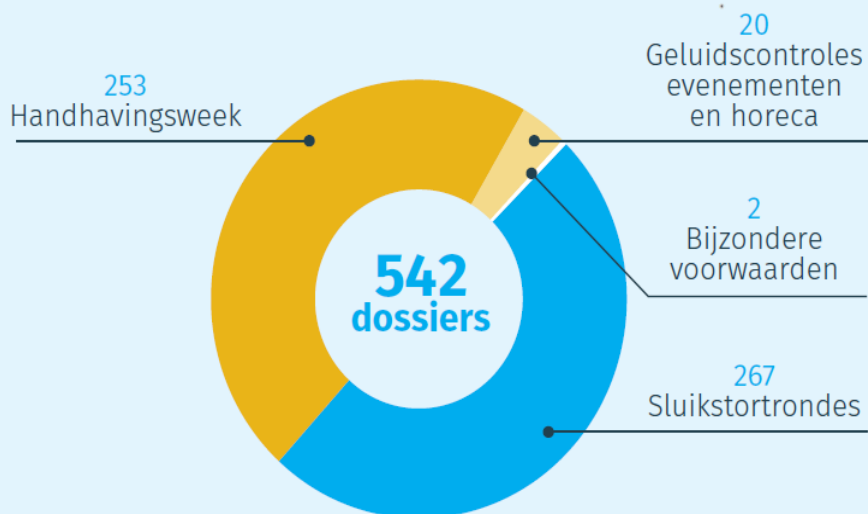
# Milieutoezicht: proactief

## OPSTART

### Proactief toezicht



22 projectmatige dossiers  
542 ambtshalve dossiers



### Ambtshalve dossiers:









- Verdubbeling t.o.v. 2020!
- Vooral sluikstort doorzocht

### Projectmatige dossiers:

- Laatste opvolging luchtproject
- 20 grootste bemalingen

# Milieutoezicht

## OPVOLGING

	reactief		proactief		totaal	% t.o.v. 2020	
	klachten	opdrachten	ambtshalve	project			
 Dossiers	420	160	542	45	<b>1167</b>	<b>+43%</b>	
 Plaatsbezoeken	271	121	502	14	<b>908</b>	<b>-3%</b>	 <b>908</b> Plaatsbezoeken
 Aanmaningen	195	110	17	36	<b>358</b>	<b>-2%</b>	 <b>358</b> Aanmaningen
 PV's	33	10	7	5	<b>55</b>	<b>-2%</b>	
 Bestuurlijke verslagen	103	2	102	0	<b>207</b>	<b>-23%</b>	
<b>NAV PV</b> Nvolgende PV's	43	14	7	5	<b>69</b>	<b>+30%</b>	
<b>BM</b> Bestuurlijke maatregelen	2	1	0	0	<b>3</b>	<b>idem</b>	<b>55</b>
<b>VM</b> Veiligheidsmaatregelen	2	2	1	0	<b>5</b>	<b>+25%</b>	PV's

# Milieutoezicht - beleidssuggesties

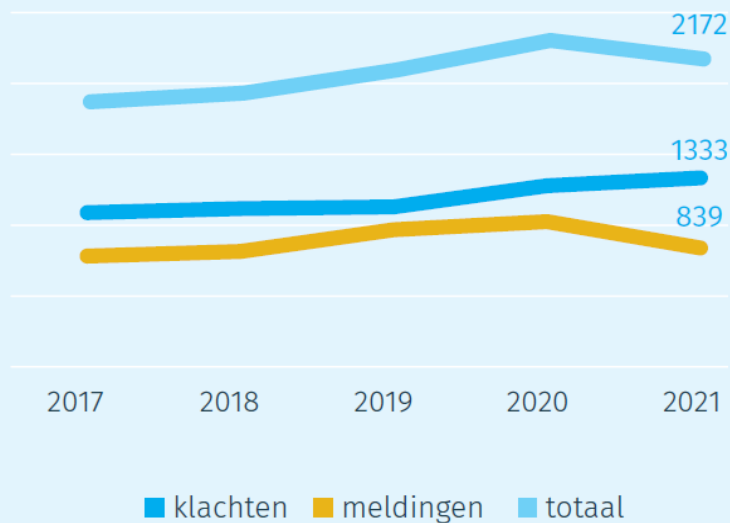
- > Beperken geluidshinder pop-ups, zomerbars
- > Beperken geluidshinder bouwwerven
- > Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving

## Bouwtoezicht: reactief

### OPSTART - reactief

2172 klachten en meldingen

klachten +4%, meldingen -18% t.o.v. 2020



2020: 1278 klachten: + 13 %  
1026 meldingen: + 19 %

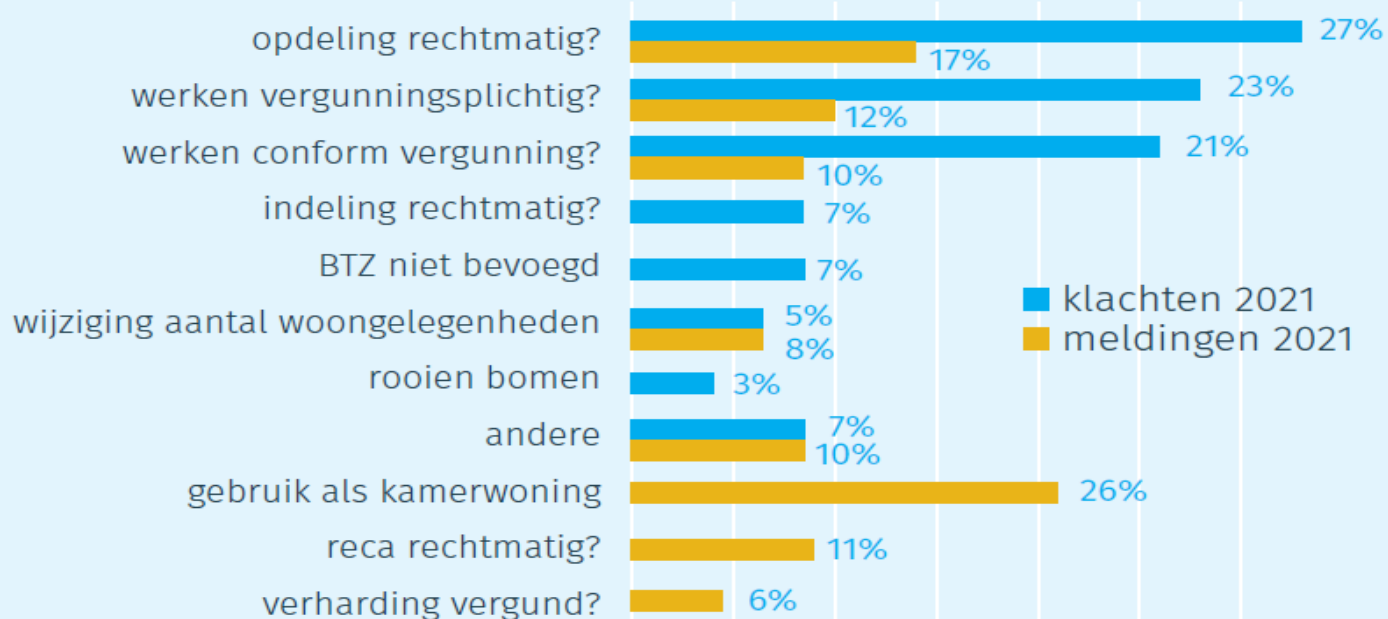
2021: 1333 klachten: + 4%  
- 46% geground  
- 50% controle nodig  
839 meldingen: - 18%  
- 54% geground  
- 60% controle nodig

# Bouwtoezicht

## OPSTART - reactief toezicht






### Thema meldingen en klachten

o.b.v. een turving van 2 maanden



# Bouwtoezicht

## OPVOLGING

	reactief		proactief	totaal	% t.o.v. 2020
	klacht	melding	ambtshalve		
 Plaatsbezoeken	904	648	874	<b>2426</b>	<b>+31%</b>
 Aanmaningen	270	165	114	<b>549</b>	<b>+20%</b>
 PV's	26	8	12	<b>46</b>	<b>-22%</b>
 Herstelvorderingen	6	4	3	<b>13</b>	<b>-54%</b>
	1 op 3 plaatsbezoeken leidt tot aanmaning of PV	1 op 4 plaatsbezoeken leidt tot aanmaning of PV	1 op 7 plaatsbezoeken leidt tot aanmaning of PV		

## Bouwtoezicht - beleidssuggesties

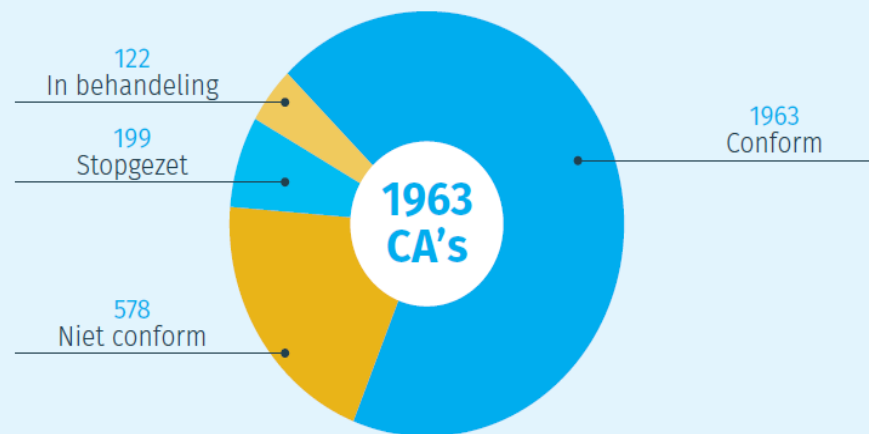
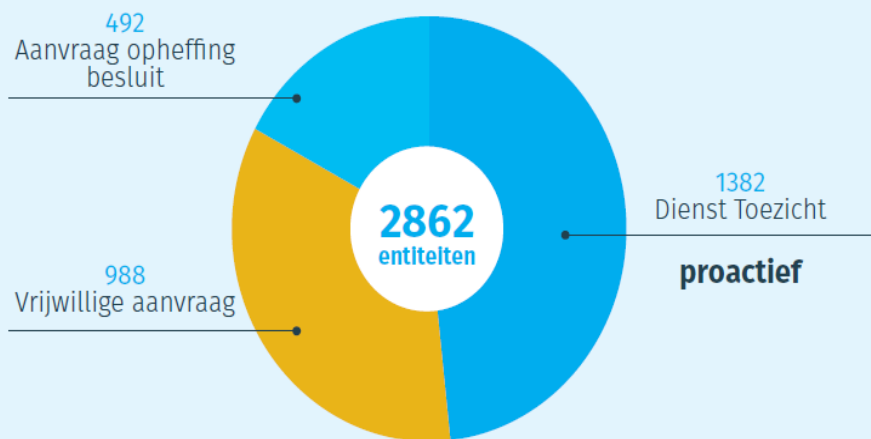
- > Inkomsten uit bestuurlijke handhaving voor de lokale overheid
- > Bewaken handhaafbaarheid bijzondere voorwaarden bij omgevingsvergunningen
- > Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving

# Woontoezicht

OPSTART

OPVOLGING

## Procedure Conformiteitsattest (CA)

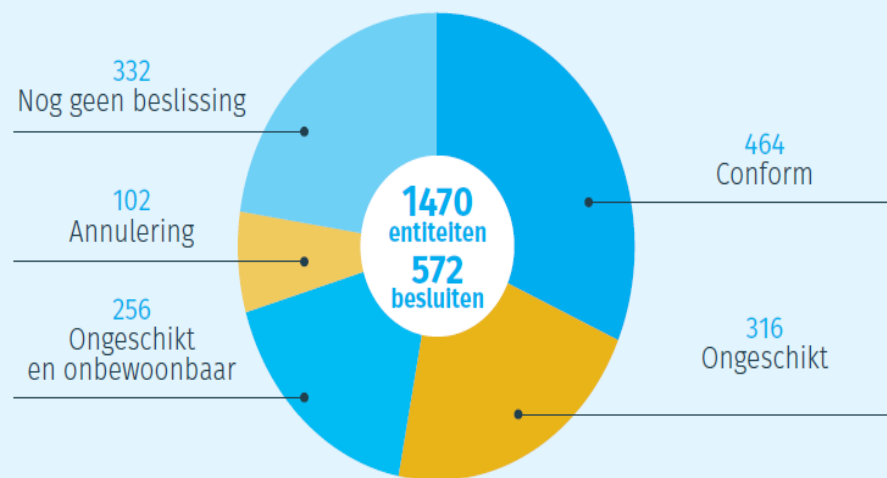
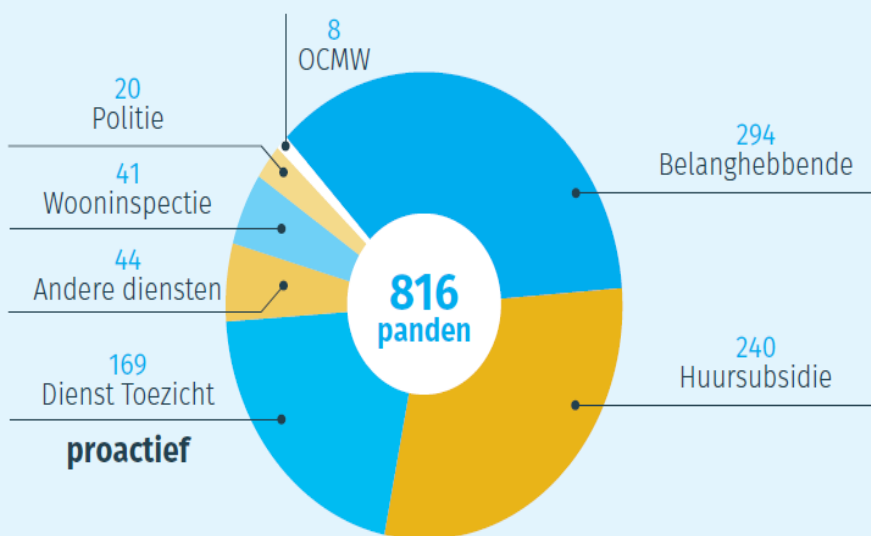


# Woontoezicht

OPSTART

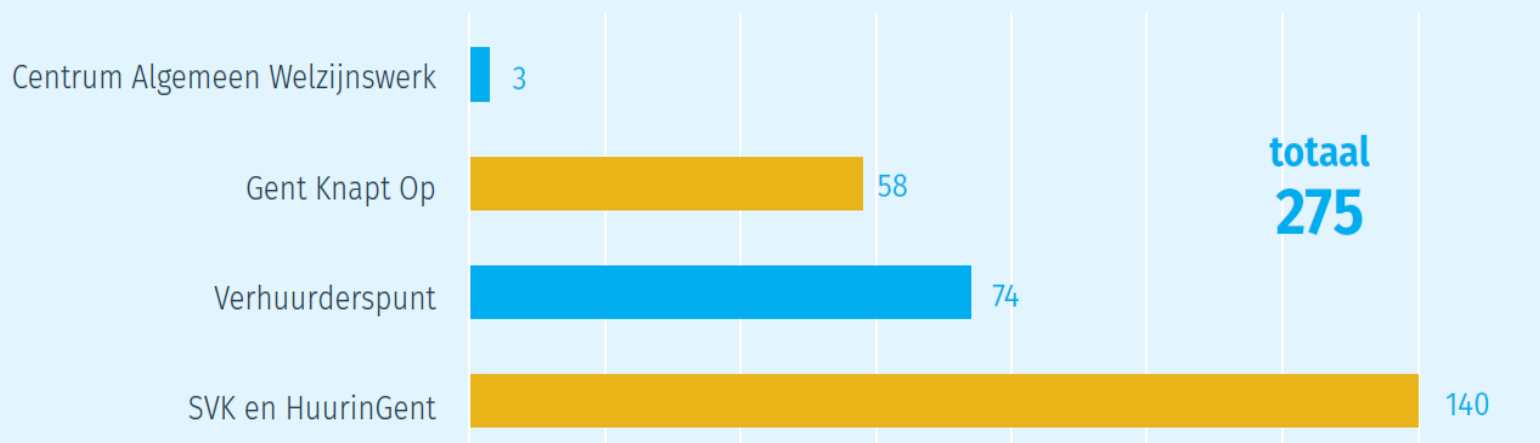
OPVOLGING

## Procedure Ongeschikt- en Onbewoonbaarheid (OO)



# Woontoezicht

## TECHNISCHE ADVIEZEN - proactief toezicht



# Woontoezicht: proactief

## > Bestaande werking

- Opsporing vermoedelijke leegstand: 720 adressen
- Project ‘Tussenverhuringen’ met WoninGent: 77 woningen
- Kot@Gent: 103 adressen

## > Nieuwe werking

- Samenwerking met Verhuurderspunt: 74 woningen
- Samenwerking met DBSE: 2 woningen

# Woontoezicht - beleidssuggesties

- > Woonkwaliteitsonderzoek laagdrempelig maken voor meest kwetsbare doelgroep
- > Verhuurders stimuleren om een conformiteitsattest te behalen
- > Implementatie uitvoering snelherstel en evaluatie
- > Bijsturen waarschuwingsprocedure?
- > Erkenning woningcontroleurs



# Bedankt! Vragen?

Ine Ruttens, directeur  
& alle medewerkers

[toezicht@stad.gent](mailto:toezicht@stad.gent)



TOEZICHT  
Wonen, Bouwen en Milieu

b) Toelichting: jaarrapport 2021 van dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (presentatie - met bijlagen voor de raadsleden)

**Openbare bijlage(n)**

- 20220414\_DO\_SSW\_jaarrapport 2021.pdf



# Jaarrapport 2022

## Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

---

1 april 2022

gent:

# Colofon

## Stad Gent

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

## Publicatiedatum

1 april 2022

## Contact

Ine Ruttens – directeur dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

[Ine.ruttens@stad.gent](mailto:Ine.ruttens@stad.gent)

Tel. 09/266.23.50

## Postadres

Stad Gent – Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

## Bezoekadres

Woodrow Wilsonplein 1, 9000 Gent

Tel. 09/266.00.00

## Verantwoordelijken

Matthias De Clercq – burgemeester

Tine Heyse – schepen van Milieu, Klimaat en Wonen

Filip Watteuw – schepen van Mobiliteit, Publieke Ruimte en Stedenbouw

Stefan Vanbroeckhoven – departementshoofd Stedelijke Ontwikkeling

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
1.1. Missie en doelstellingen	6
1.2. Wettelijke opdracht	7
1.3. Uitgangspunt voor de werking	8
1.3.1. Reactief toezicht	8
1.3.2. Proactief toezicht	8
1.4. Organogram en personeelsformatie	9
1.5. Algemene, klantgerichte werking	10
1.5.1. Telefonie	10
1.5.2. Mailbox	11
1.5.3. Uitgaande post	12
1.6. Passieve openbaarheid van bestuur	13
<b>2. Milieutoezicht</b>	<b>15</b>
2.1. Toelichting cijfers	15
2.1.1. Reactief toezicht – opstart	15
2.1.1.1. Klachten	15
2.1.1.2. Vragen en opdrachten	18
2.1.2. Reactief toezicht – resultaten	18
2.1.2.1. Opvolging dossiers die volgen uit een klacht	18
2.1.2.2. Opvolging dossiers die volgen uit een opdracht	19
2.1.2.3. Adviesvragen	19
2.1.3. Proactief toezicht	20
2.1.3.1. Ambtshalve toezicht	20
2.1.3.2. Projectmatig toezicht	21
2.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten	22
2.2.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020	22
2.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten	25
2.2.2.1. Geluidshinder pop-ups/zomerbars	25
2.2.2.2. Geluidshinder bouwwerven	25
2.2.2.3. Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving	25

<b>3. Bouwtoezicht</b>	<b>28</b>
<b>3.1. Toelichting cijfers</b>	<b>28</b>
3.1.1. Reactief toezicht - aanleiding	28
3.1.1.1. Klachten	29
3.1.1.2. Meldingen	30
3.1.2. Reactief toezicht - resultaten	31
3.1.2.1. Opvolging dossiers die volgen uit een klacht	31
3.1.2.2. Opvolging dossiers die volgen uit een melding	32
3.1.2.3. Herstel bouwmisdrijven	32
3.1.2.4. Notarisvragen	33
3.1.2.5. Adviesvragen	35
3.1.3. Proactief toezicht	35
<b>3.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten</b>	<b>36</b>
3.2.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020	36
3.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten	38
3.2.2.1. Inkomsten uit bestuurlijke handhaving voor de lokale overheid	38
3.2.2.2. Bewaken handhaafbaarheid bijzondere voorwaarden bij omgevingsvergunningen	38
3.2.2.3. Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving	39
<b>4. Woontoezicht</b>	<b>41</b>
<b>4.1. Toelichting cijfers</b>	<b>41</b>
4.1.1. Inleiding	41
4.1.2. Vlaamse Codex Wonen en Optimalisatiedecreet	41
4.1.3. Overgang naar nieuwe dossierregistratie- en opvolgingstool VLOK + nieuwe rapportage 42	
<b>4.2. Reactief toezicht</b>	<b>42</b>
4.2.1. Aanvragen conformiteitsattest (CA)	42
4.2.2. Aanvragen ongeschiktheid/onbewoonbaarheid (OO)	44
4.2.3. Van een procedure OO naar een effectieve ongeschikt en/of onbewoonbaarverklaring	45
4.2.4. Aanvragen technische adviezen en CO meldingen	45
<b>4.3. Proactief toezicht</b>	<b>46</b>
4.3.1. Bestaande proactieve acties/projecten en samenwerkingen	47
4.3.1.1. Controleren van vermoedelijke leegstand	47
4.3.1.2. Verderzetting samenwerking met WoninGent 'Tussenverhuringen'	47
4.3.1.3. Kot@Gent	47
4.3.2. Nieuwe proactieve werking	48
4.3.2.1. Samenwerking met het Verhuurderspunt	48

4.3.2.2. Samenwerking met het Dienstenbedrijf Sociale Economie (DBSE)	48
<b>4.4. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten</b>	<b>49</b>
4.4.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020	49
4.4.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten	50
4.4.2.1. Woonkwaliteitsonderzoek laagdrempelig maken voor meest kwetsbare doelgroep 50	
4.4.2.2. Verhuurders stimuleren om een conformiteitsattest te behalen	50
4.4.2.3. Snelherstel: praktische uitvoering en evaluatie	50
4.4.2.4. Waarschuwingsprocedure	51
4.4.2.5. Erkenning woningcontroleurs	52
<b>5. Inventarisbeheer</b>	<b>54</b>
<b>5.1. Toelichting cijfers</b>	<b>54</b>
5.1.1. Leegstandsregister	54
5.1.2. Register van verwaarloosde woningen en gebouwen	57
5.1.3. Inventaris ongeschikte en onbewoonbare panden	57
<b>5.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten</b>	<b>59</b>
5.2.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020	59
5.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten	60
5.2.2.1. Verwarring tussen belasting op 2de verblijven en leegstand vermijden	60
<b>6. Openbare veiligheid &amp; gezondheid</b>	<b>62</b>
<b>6.1. Toelichting cijfers</b>	<b>62</b>
6.1.1. Algemeen	62
6.1.2. Openbare Gezondheid (in-house)	63
6.1.3. Openbare veiligheid (juli-december 2021; in-house)	63
6.1.4. Openbare veiligheid/gezondheid (aangeleverd door externe partners)	64
<b>6.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten</b>	<b>65</b>
6.2.1. Rapportage actiepunten 2020	65
6.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten	65
6.2.1.1. Optimaliseren overheidsopdrachten	65
6.2.1.2. Goede afstemming met de externe dienstverleners	65
6.2.1.3. Optimalisatie technische verslagen	65

# 1. Inleiding

## 1.1. Missie en doelstellingen

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu heeft volgende **HOOFDMISSIE**:

“Wij werken aan een veilige, gezonde en kwaliteitsvolle leefomgeving met een geïntegreerd toezichts- en handhavingsbeleid afgestemd op de stedelijke context, zodat iedereen de regelgeving rond wonen, bouwen en milieu begrijpt en naleeft.”

In de **strategische meerjarenplanning 2019-2025** is de essentie van de dienst samen te vatten onder:

Strategische doelstelling:

### SD 3.5 Een veilig Gent dankzij nabije en alerte veiligheidsdiensten

Daaronder valt volgende **operationele doelstelling**:

- > OD 3.5.1 Verruimen van een evenwichtig en gedragen driesporenbeleid: voorkomen, herstellen en handhaven

Deze operationele doelstelling wordt verder vertaald in de volgende **activiteiten**, specifiek voor dienst Toezicht:

- > AC34214 Uitvoeren van reactief toezicht, herstellen en handhaven inzake milieu, bouwen, wonen, openbare gezondheid en veiligheid
- > AC35168 Beheren van inventarissen van leegstaande, verwaarloosde, ongeschikte en onbewoonbare panden
- > AC34869 Opvolgen, adviseren en implementeren van regelgeving en (vergunnings)beleid in het woon-, bouw- en milieuthema
- > AC34909 Organiseren van interne werking dienst Toezicht

De proactieve werking van de dienst koppelden we telkens aan het toepasselijke beleidsthema.

- > SD 1.5 In Gent werken we samen aan een gezonde en schone leefomgeving
- > OD 1.5.2 Vermijden en oplossen van milieuverontreiniging met een (gezondheids)risico
- > AC 35379 Uitvoeren van proactief Milieutoezicht, herstellen en handhaven
  
- > SD 1.6 Gent blijft een aangename stad door een slim ruimtegebruik
- > OD 1.6.3 Verhogen van de leefkwaliteit en ruimte-efficiënte
- > AC 35380 Uitvoeren van proactief Bouwtoezicht, herstellen en handhaven
  
- > SD 1.1 Gent verruimt het woonaanbod en maakt bestaande woningen kwaliteitsvoller en energiezuiniger
- > OD 1.1.2 Verhogen van de woonkwaliteit en energiezuinigheid van de Gentse woningen

- > AC 35381 Uitvoeren van proactief Woontoezicht en zorgen voor herstel  
Wij werken op basis van een **driesporenbeleid** en streven daarbij voor onszelf concreet de volgende doelstellingen na:
  - > Misdrijven voorkomen en het spontane naleefgedrag van particulieren en exploitanten verhogen, door met controles de pakkans reëel te maken, door hen te informeren en te adviseren. = **PREVENTIEF**
  - > Illegale situaties zo snel mogelijk beëindigen en terugbrengen naar een aanvaardbare toestand, door de daders/verantwoordelijken te sturen/dwingen met aanmaningen en bestuurlijke maatregelen bij de PV's. = **CURATIEF**
  - > Wie niet meewerkt of doelbewust misdrijven pleegt, streng aanpakken en verbaliseren met het oog op bestraffing. = **REPRESSIEF**
  - > Input geven voor het beleid en de regelgeving inzake wonen, bouwen en milieu, door veldwerk en studie. (= signaalfunctie)
  - > Elke overtreder en klager gelijk, objectief en transparant behandelen, door een cascade van maatregelen te treffen volgens processen; een procedure (per thema) te volgen; een transparant dossier aan te leggen.

## 1.2. Wettelijke opdracht

De activiteiten van de dienst Toezicht zijn opgebouwd rond de **wettelijke opdracht van de Vlaamse of federale overheid** aan de lokale overheid **m.b.t. 5 verschillende thema's**.

We staan in voor:

- > toezicht en handhaving op/van milieuregelgeving en -vergunningen: cfr. Decreet van 5 april 1995 houdende algemene bepalingen inzake milieubeleid (DABM) en het BVR van 12 december 1995 tot uitvoering van titel XVI van het decreet van 5 april 1995 houdende algemene bepalingen inzake milieubeleid
- > toezicht en handhaving op/van stedenbouwregelgeving en omgevingsvergunningen: cfr. BVR van 15 mei 2009 houdende de coördinatie van de decreetgeving op de ruimtelijke ordening (VCRO), het BVR van 14 april 2004 tot bepaling van de vergunningsplichtige functiewijzigingen, het BVR van 16 juli 2010 tot bepaling van de stedenbouwkundige handelingen waarvoor geen omgevingsvergunning vereist is, het BVR van 16 juli 2010 betreffende meldingsplichtige handelingen ter uitvoering van de Vlaamse codex ruimtelijke ordening, het Algemeen Bouwreglement van 29 juni 2004 en latere wijzigingen
- > toezicht op regelgeving omtrent woonkwaliteit: Vlaamse Codex Wonen van 2021, en het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021
- > toezicht en handhaving op/van regelgeving omtrent de openbare gezondheid en veiligheid: cfr. Nieuwe Gemeentewet van 24 juni 1988 (art. 135, §2)
- > beheer van registers van leegstaande en verwaarloosde gebouwen, en het register van ongeschikte en onbewoonbare panden: cfr. Vlaamse Codex Wonen van 2021, en het Besluit van de Vlaamse Regering tot uitvoering van de Vlaamse Codex Wonen van 2021

Tenslotte heeft onze dienst een **lokale toezichtsoopdracht** op de bepalingen in politieverordeningen betreffende milieu, stedenbouw en woonkwaliteit. Alle controleurs hebben daartoe vaststellingsbevoegdheid in het kader van GAS (= Gemeentelijke Administratieve Sancties).

## 1.3. Uitgangspunt voor de werking

De dienst Toezicht streeft voortdurend naar een gezond evenwicht tussen reactief toezicht en proactief toezicht, maar een antwoord bieden op wat de burger of andere diensten ons aanreiken, blijft de eerste prioriteit.

### 1.3.1. Reactief toezicht

Reactief toezicht gebeurt **n.a.v. een bepaalde gebeurtenis, als reactie op iets**. Dit is dus het toezicht n.a.v. een vraag, melding, klacht of n.a.v. een opdracht.

Een **vraag** impliceert voor ons het verschaffen van informatie m.b.t. de regelgeving. In dit geval moet veelal geen controle plaatsvinden, noch een aanmaning of PV geschreven worden.

Een **melding** impliceert een probleem dat moet opgelost worden, maar niet noodzakelijk om bemiddeling of feedback vraagt. Meldingen komen veelal van andere diensten of van derden die geen rechtstreeks nadeel of hinder ondervinden.

Een **klacht**<sup>1</sup> gaat over een probleem of hinder die men ervaart en die moet opgelost worden. Bemiddeling en regelmatige communicatie wordt hier wel verwacht omdat men persoonlijk “geraakt” is. Dienst Toezicht ontvangt jaarlijks heel wat klachten via verschillende kanalen: burgers, bedrijven, andere stadsdiensten, schepenen, de ombudsvrouw, gemeenteraadsleden, Vlaamse overheden (zoals LNE-MI, inspectie RWO, Wonen-Vlaanderen), de politie...

Onder een **opdracht** verstaan we de vraag van één van onze beleidsdiensten of van het parket om iets te onderzoeken binnen onze bevoegdheid en daar feedback over te krijgen.

Voorlopig heeft elke afdeling nog een apart dossierregistratie- en -opvolgingssysteem. Hier en daar zitten daarom kleine verschillen op deze semantiek en zijn verder in de cijfers verschillen merkbaar wat de rapportage betreft.

### 1.3.2. Proactief toezicht

Met proactief toezicht bedoelen we **planmatig toezicht**, dit wil zeggen **op eigen initiatief/ ambtshalve**.

Proactief toezicht dient het klantgericht, resultaatgericht en efficiënt werken dat de Stad vooropstelt, want zorgt voor:

- > minder klachten, minder hinder/schade;
- > meer draagkracht bij de burger om zelf de regels te volgen inzake vergunning/melding
- > minder oneerlijke concurrentie: meer rechtszekerheid voor de exploitant/bouwheer;
- > orde op zaken: vermijden dat (op bepaalde aspecten of in bepaalde wijken) een gevoel van wetteloosheid ontstaat en dat slechte voorbeelden een precedentwaarde krijgen;
- > meer ogen, oren en mond voor een geloofwaardig en gerealiseerd (lokaal) (vergunningen)beleid.

Proactief toezicht kan kaderen binnen een project, binnen een actie of kan ad hoc gebeuren.

<sup>1</sup> Klachten over de dienstverlening (=eerstelijnsklachten) en tweedelijnsklachten bij de ombudsvrouw volgen een apart circuit en laten we hier buiten beschouwing.

**Projectmatig toezicht** is doorgaans gericht op een specifieke sector of buurt of problematiek bv. de garagesector, de kwaliteit van de studentenhuysvesting... en loopt over een langere periode.

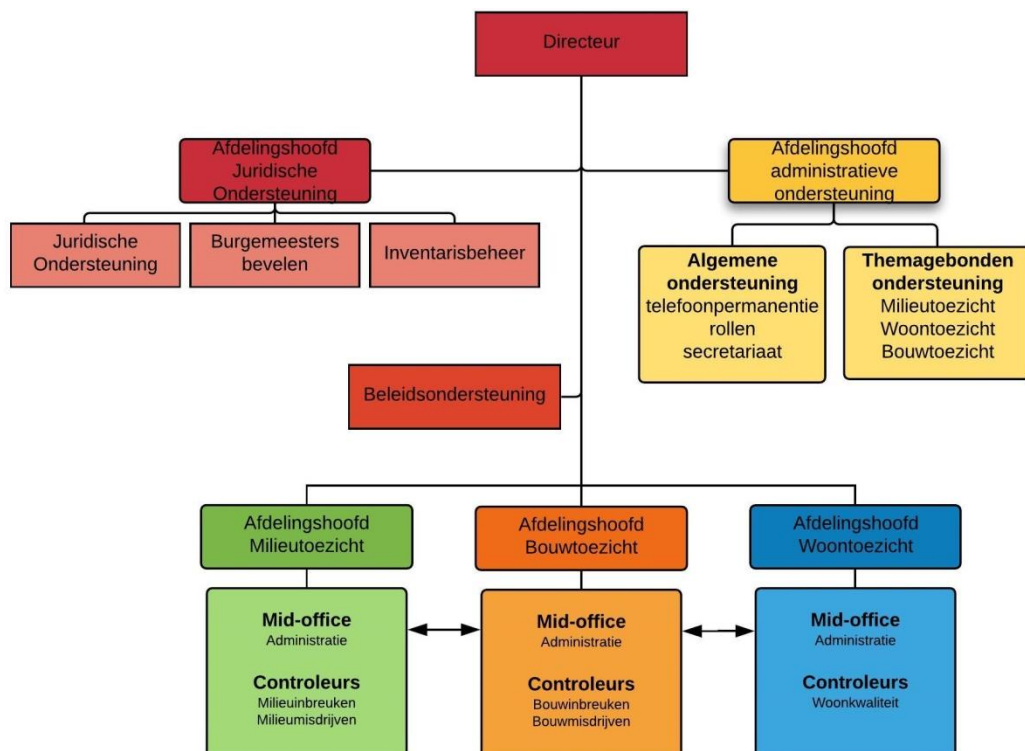
Bijvoorbeeld:

- > team Woontoezicht werkte in 2020 het project rond studentenhuysvesting Kot@Gent af;
- > team Bouwtoezicht werkte in 2017 aan een project rond de stedenbouwkundige verordening raamprostitutie en aan een proefproject rond samenhuizen;
- > team Milieutoezicht werkte in 2021 het project rond lucht-emitterende activiteiten op 7 industrieterreinen af.

**Ambtshalve toezicht** doen we structureel of steekproefsgewijs. Dit omvat dossiers die we opstarten naar aanleiding van toevallige "ontdekkingen" (= ad hoc controles), maar ook controles die structureel uitgevoerd worden zonder dat er een specifieke aanleiding toe is. Bijvoorbeeld:

- > toezicht op de bijzondere voorwaarden n.a.v. nieuwe milieu- en bouwvergunningen en -meldingen en weigeringen;
- > steekproefsgewijze geluidscontroles op evenementen; permanente geluidsmonitoring op de Gentse Feesten;
- > toezicht op de woonkwaliteit in kamerwoningen;
- > controles op leegstand en verwaarlozing...

## 1.4. Organogram en personeelsformatie



In totaal telt dienst Toezicht eind 2021 **54 medewerkers ter waarde van 48 VTE** op de personeelsformatie. In de praktijk kwam dit neer op 41.55 VTE effectieve bezetting.

De medewerkers zijn onderverdeeld in 5 teams: 3 thematische en 2 ondersteunende, nl. op de administratie bij de dossiers en op de juridische aspecten van handhaving.

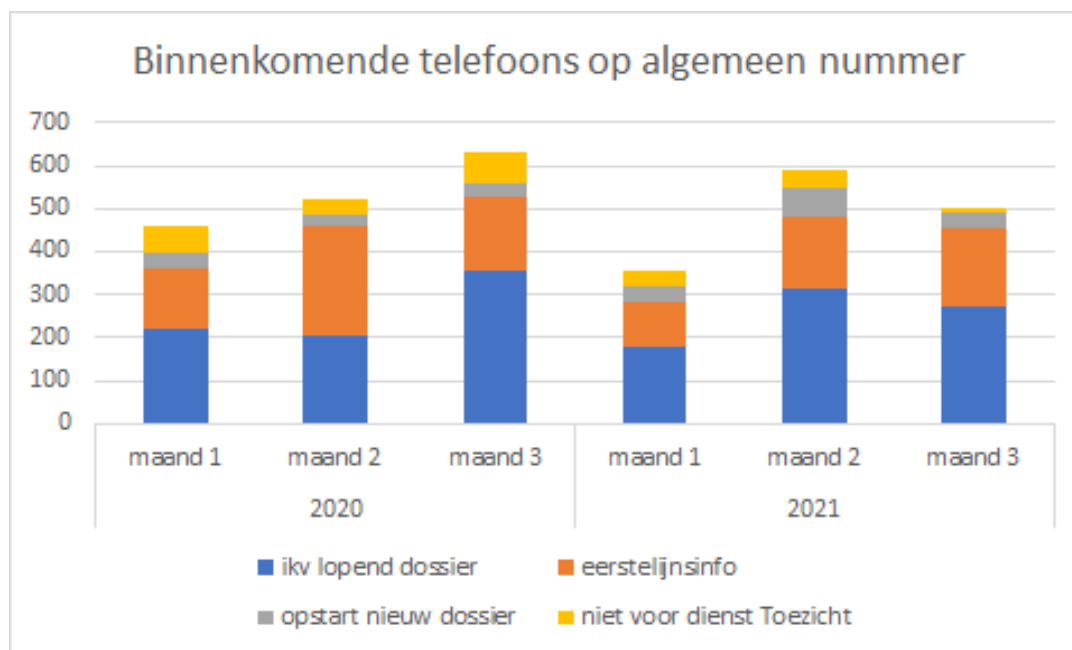
## 1.5. Algemene, klantgerichte werking

### 1.5.1. Telefonie

Dienst Toezicht heeft een **algemeen nummer** waarop burgers en andere diensten ons tijdens kantooruren altijd kunnen bereiken. Een 6-tal administratieve medewerkers bemannen de telefoonlijn in een beurtroelsysteem en bieden eerstelijnsinfo of verwijzen door.

Jaar na jaar zagen we het aantal telefonische oproepen stijgen. Om de hoeveelheid aan oproepen en het soort vragen in kaart te brengen, **turfden we in 2021 voor het 2e jaar op rij de binnenkomende oproepen**. De bedoeling van de turving is om zicht te krijgen op de meest voorkomende vragen en om, na analyse van de resultaten, (verder) te kijken hoe we o.a. actiever kunnen communiceren naar de burger, bedrijven, instanties ... We blijven ook verder onderzoeken op welke manier we informatie optimaal kunnen ontsluiten zodat onze partners zoveel mogelijk gegevens zelf kunnen raadplegen. Zo herwerkten we in 2021 onze infofiches en maakten we ook nieuwe infofiches aan ter ondersteuning van andere (beleids-)diensten.

We turfden in februari, maart en april 2021. Hoewel we in 2020 in een andere periode turfden (juli, augustus en september) en een volledige 1 op 1 vergelijking misschien niet correct is, kunnen we toch spreken van enkele tendensen.



- > We zien globaal een daling van het aantal oproepen, voornamelijk bij het meedelen van eerstelijnsinfo en bij het aantal oproepen dat niet bestemd is voor onze dienst.
- > We besluiten echter ook dat het aantal vragen in het kader van een lopend dossier nog hoog ligt en dat burgers toch ook regelmatig bellen voor eerstelijnsinfo over onze materie.

- > Het aantal oproepen dat niet voor onze dienst bestemd is, daalde nadat we actie ondernamen op dit punt. Bijkomende analyse van de resultaten leerde ons immers dat er voor de burger niet altijd een duidelijk onderscheid is tussen de bevoegdheid van Bouwtoezicht en de bevoegdheid van dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning (DSRP). Burgers komen bv. regelmatig bij ons terecht voor vragen omtrent vergunningsplicht. Ook omgekeerd ontvangen zij vragen die eigenlijk voor onze dienst zijn bestemd. We ondernamen het volgende:
  - we herbekeken de briefwisseling voor Bouwtoezicht en formuleerden informatie duidelijker;
  - we maakten extra infoches om de collega's van andere stadsdiensten beter te informeren over onze werking;
  - we maakten afspraken met DSRP omtrent correcte doorverwijzing naar elkaar;
  - onze nieuwe communicatie-collega maakte werk van betere informatie-ontsluiting op de website, in brieven, e-formulieren en brochures.

Ook in 2022 blijven we inzetten op **verdere optimalisatie in informatiedeling en -ontsluiting** en stellen we onszelf als doel om nog meer in te zetten op meer **actieve, laagdrempelige communicatie en digitalisering**. Dit zal ertoe leiden dat burgers, bedrijven en instanties gemakkelijker en zelfstandig de nodige informatie kunnen opzoeken/raadplegen.

Enkele actiepunten voor 2022:

- > blijvende aandacht voor bijwerking en opmaak van infoches over alle materies
- > E-formulieren<sup>2</sup> optimaliseren en meer bekend maken, bv. snelbalie in het stadskantoor;
- > FAQ's op de website voorzien;
- > verdere turving om blijvend te evalueren en bij te sturen + verder onderzoek naar een gebruiksvriendelijkere manier om deze gegevens te verzamelen (CRM?);
- > nader analyseren of het onderscheid tussen de bevoegdheid van Woontoezicht en de Woonwyzers en het Verhuurderspunt duidelijk is voor de burger en bijsturen waar nodig;
- > (her)bekijken van de interne telefoonstructuur om het aantal oproepen dat terecht komt op de voicemail te reduceren. Iedereen zal in 2022 overschakelen naar het Softphone-systeem;
- > optimalisatie van het interne meldingsformulier waarbij de medewerker een standaard vragenlijst per problematiek moet overlopen om de hulpvraag nog concreter in kaart te brengen en adequaat in een oplossing te voorzien.

## 1.5.2. Mailbox

Dienst Toezicht heeft een **algemeen mailadres** waarop burgers en andere diensten ons kunnen bereiken. Een 4-tal consulenten (voor milieu, bouwen, wonen en inventarisbeheer) neemt deze dagelijks door. Zij werken zelf af waar mogelijk (geen plaatsbezoek vereist) of dispatchen i.f.v. de opstart van een nieuw dossier of antwoord door de controleur in een bestaand dossier. Zij fungeren als "light-controleur" om het aantal effectieve plaatsbezoeken door de controleur zoveel mogelijk te reduceren.

<sup>2</sup> Er zijn nu al e-formulieren voor: aanvraag conformiteitsattest, aanvraag conformiteitsonderzoek, melding vermoedelijk bouwmisdrijf/milieumisdrijf, aanvraag vrijstelling belasting op leegstaande, verwaarloosde of ongeschikt en/of onbewoonbaar verklaarde panden.

Uit een **turving over 2 maanden in 2020**, die specifiek voor het meest bevroegde Bouwtoezicht gebeurde, blijkt dat van de 949 inkomende mails, 280 of zo'n 30% nieuwe meldingen en klachten waren. De helft hiervan (144) leidde tot een plaatsbezoek, de andere helft (136) werd door administratief onderzoek afgehandeld door de consulente.

Verder blijkt uit de turving dat dit administratief vooronderzoek door de consulente 2/3 van de ongegronde klachten en 3/4 van de ongegronde meldingen tegenhoudt (zie ook verder). De effectiviteit van de controleurs wordt op deze manier dus wel degelijk enorm verhoogd.

In 2021 ronden we de analyse op de mailinstroom bij Bouwtoezicht af en **voerden we enkele optimalisaties uit om het stijgend aantal vragen in de mailbox terug te dringen**. Sommigen waren quick-wins (optimalisatie communicatie door scherpstellen afspraken omtrent toezicht in cc, ontvangstmeldingen klachten en meldingen met vermelding contactpersoon). Andere vroegen iets meer tijd. Zo werd de veelheid aan adviesvragen van collega-diensten in 2021 met succes afgebouwd door voor hen flows te ontwikkelen zodat ze voor veel van hun vragen zelf het antwoord konden vinden. Op die manier konden de medewerkers zich meer focussen op de vragen waar onze expertise en toegevoegde waarde ligt.

De bedoeling is om **jaarlijks een nieuwe mailboxturving** uit te voeren over de 3 thema's heen. We hebben gemerkt dat kleine optimalisaties in de werking van Bouwtoezicht leiden tot een efficiënter mailboxbeheer. Het is daarom zeker waardevol om dezelfde oefening te maken voor de andere thema's.

We hebben in februari 2022 alvast een dienstbrede turving opgestart die jaarlijks zal terugkeren in februari, maart en april.

### 1.5.3. Uitgaande post

Bij de afhandeling van dossiers hoort heel veel communicatie met klagers, overtreders, partners, andere overheden.... Wat dagelijks buiten gaat, is het product van het werk van alle medewerkers van de dienst.

Om een idee te geven over 2021:

- > we verstuurden 11.122 brieven (+9% t.o.v. 2020): 6.835 stuks via gewone post (+6.5 % t.o.v. 2020) en 4.287 stuks aangetekend, al dan niet tegen ontvangstbevestiging (+14.5%);
- > de totale frankeerkost kwam neer op 37.466 euro ten opzichte van 32.990 euro in 2020 (+13%).

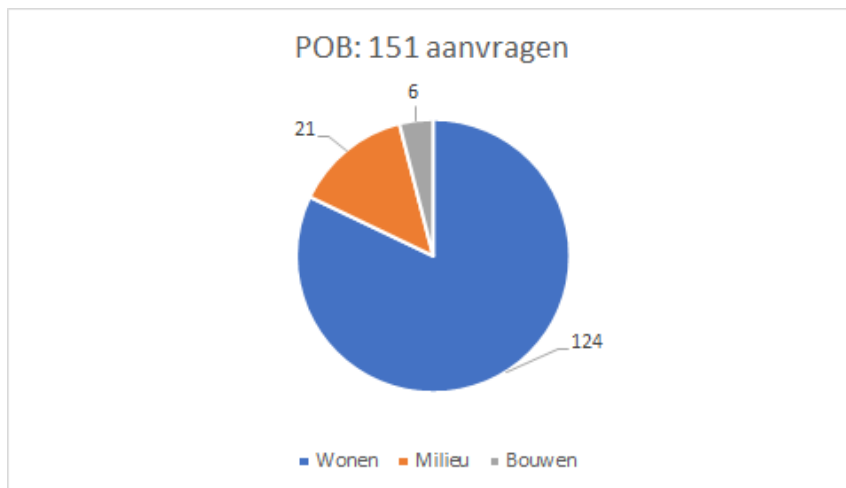
In 2021 controleerden we alle briefsjablonen i.f.v. **handtekenbevoegdheid en regelgeving** omtrent soort verzending. We versturen alleen aangetekende zendingen wanneer dit wettelijk verplicht of noodzakelijk is, want de frankeerkost voor een aangetekende verzending ligt ruim 4x hoger (ruim 30.000 euro) dan voor een gewone verzending (ruim 7.000 euro). Verzending van aangetekende briefwisseling buiten België komt neer op een totale kost van ruim 700 euro.

Om de voortdurende stijging van de frankeerkosten de komende jaren enigszins een halt toe te roepen, is het belangrijk om (verder) te onderzoeken **wat de mogelijkheden zijn voor het digitaal (aangetekend) versturen van briefwisseling naar een E-box**. Of we hierin mee kunnen stappen hangt af van de vraag of de juridische waarde van digitale briefwisseling dezelfde is als die van de papieren versie. Dit moet dus verder onderzocht worden. Ook andere diensten, zoals DSRP, zijn hier vragende partij voor.

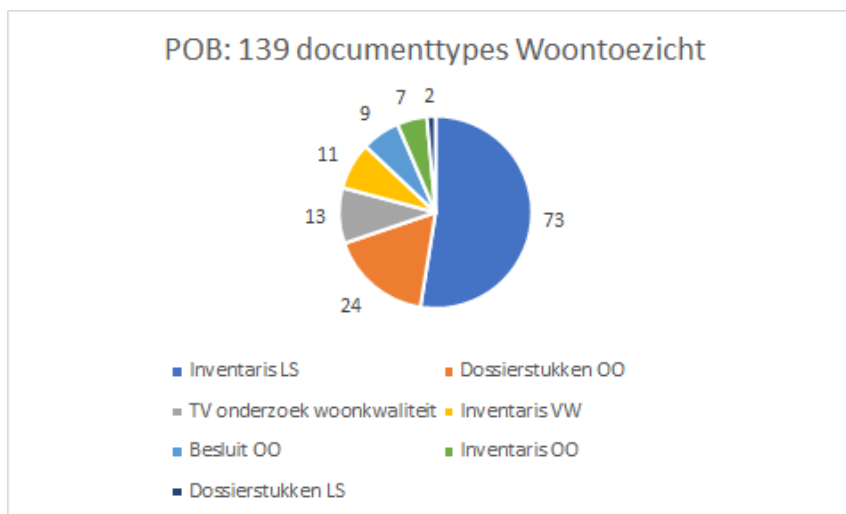
## 1.6. Passieve openbaarheid van bestuur

In 2021 werden stadsbreed 788 aanvragen geregistreerd, waarvan **151 door dienst Toezicht**, ofwel 19% van het totaal. We registreren de aanvraag in de specifieke toepassing OVB en bezorgen de gevraagde documenten na de beslissing van de algemeen directeur aan de aanvrager.

De verdeling per thema ziet er als volgt uit:



Het grootste aandeel is dus voor Woontoezicht, waar de 124 aanvragen resulteerden in het afleveren van 139 documenten, onder te verdelen in volgende types:



We bekijken voor 2022 of bepaalde stukken actief kunnen openbaar gemaakt worden, zodat ze uit het circuit van POB kunnen verdwijnen.

## Team Milieutoezicht



9 medewerkers = 8,2 VTE  
in praktijk 7,6 VTE



Aantal dossiers/  
controleur/  
jaar

1 teamcoach, 1 consultant, 7 controleurs (+ administratieve ondersteuning en juridisch advies)

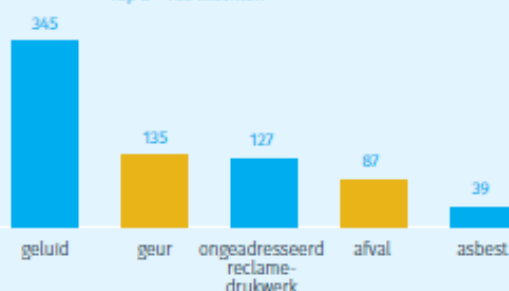
### OPSTART

#### Reactief toezicht



900 klachten

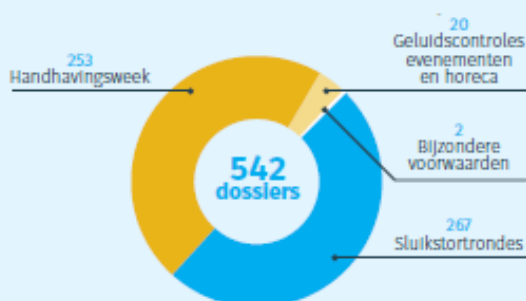
Top 5 = 733 klachten



#### Proactief toezicht

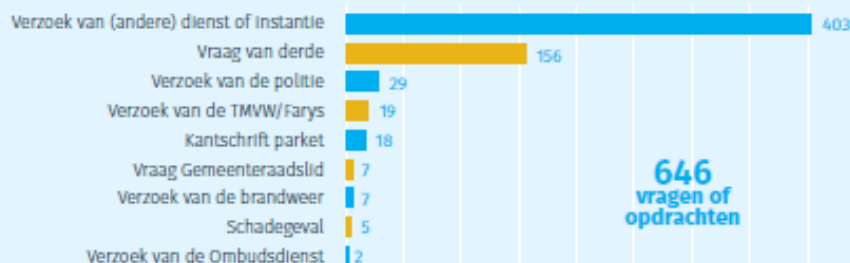


22 projectmatige dossiers  
542 ambtshalve dossiers



#### Soort vraag/opdracht

646 vragen of opdrachten (-8% t.o.v. 2020)



646  
vragen of  
opdrachten

### OPVOLGING

	reactief		proactief		totaal	% t.o.v. 2020	
	klachten	opdrachten	ambtshalve	project			
Dossiers	420	160	542	45	1167	+43%	908 Plaatsbezoeken
Plaatsbezoeken	271	121	502	14	908	-3%	358 Aanmaningen
Aanmaningen	195	110	17	36	358	-2%	55 PV's
PV's	33	10	7	5	55	-2%	
Bestuurlijke verslagen	103	2	102	0	207	-23%	
<b>NAV PV</b> Navolgende PV's	43	14	7	5	69	+30%	
<b>BM</b> Bestuurlijke maatregelen	2	1	0	0	3	Idem	
<b>VM</b> Veiligheidsmaatregelen	2	2	1	0	5	+25%	

### BELEIDSSUGGESTIES

- > Beperken geluidshinder pop-ups, zomerbars en bouwerven
- > Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving

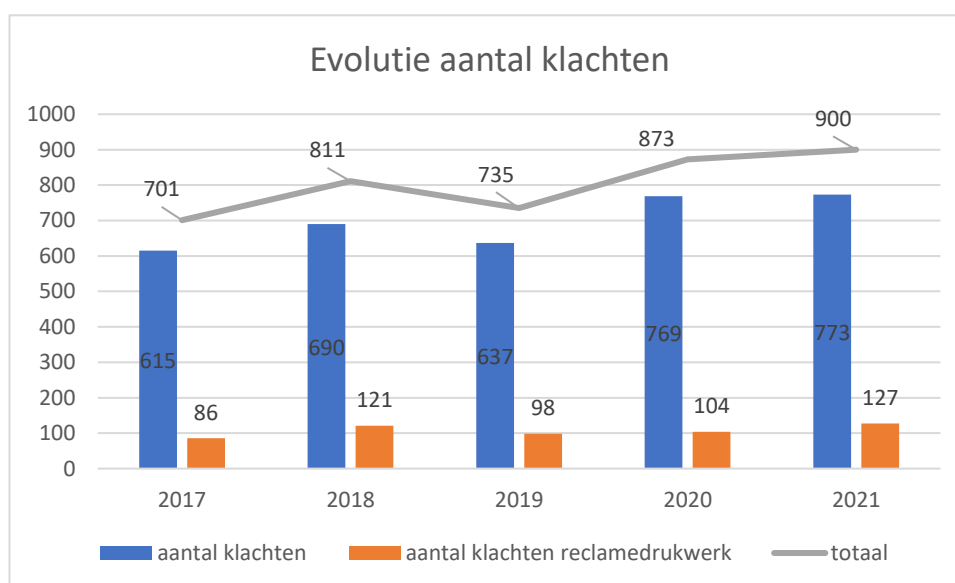
## 2. Milieutoezicht

### 2.1. Toelichting cijfers

#### 2.1.1. Reactief toezicht – opstart

##### 2.1.1.1. Klachten

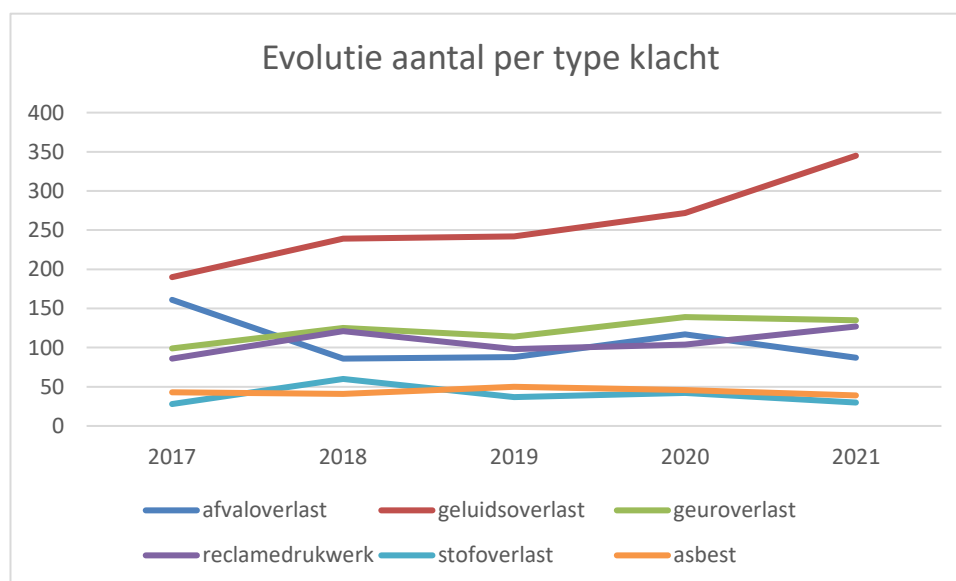
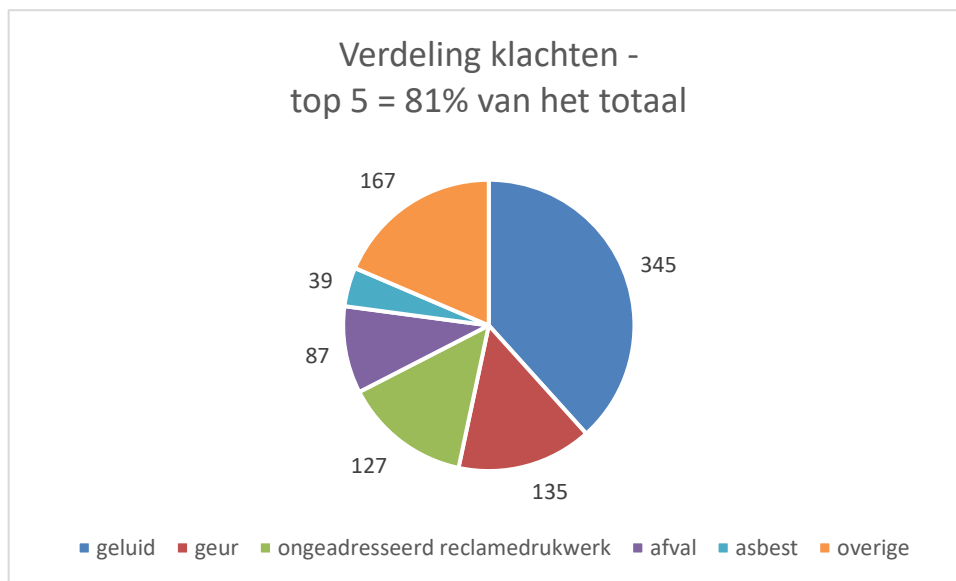
In totaal registreerde Milieutoezicht **900 klachten in 2021**, een **minimale stijging van 3%** ten opzichte van 2020. We blijven dus op hetzelfde hoge niveau van klachten als in 2020. In 2020 kregen we opvallend meer klachten; er was toen sprake van een toename van 18% t.o.v. 2019.



2020 was een uitzonderlijk jaar. De komst van de Covid19-pandemie bracht grote veranderingen met zich mee. De horeca ging (gedeeltelijk) dicht, telewerken werd de norm, evenementen werden verboden. Een groot aandeel van onze klachten, vorige jaren afkomstig van horeca en evenementen, viel weg. Er was duidelijk een verschuiving naar andere klachten, dikwijls gerelateerd aan hinder ondervonden gedurende de dag.

In 2021 waren er in bepaalde periodes en voor bepaalde sectoren versoepelingen van de Corona-maatregelen. Hoewel bepaalde sectoren zoals dancings, grote evenementen en culturele activiteiten grotendeels gesloten bleven, mocht de horeca weer open en konden evenementen - weliswaar onder bepaalde voorwaarden - beperkt weer doorgaan. Er werden regelingen getroffen om aan de 'knaldrang' van de mensen te voldoen en tegelijk ook inkomsten voor uitbaters en organisatoren te verzekeren. Dit alles leidde tot enerzijds nog steeds veel klachten van geluid van airco's en koelinstallaties en klachten over hinderlijke bouwerven, en anderzijds klachten in de zomermaanden over de vele pop-ups en andere horeca-gerelateerde activiteiten die buiten plaatsvonden.

De overgrote meerderheid van de klachten gaat, net zoals in de voorbije jaren, **over geluid, geur, reclaimedrukwerk, afvaloverlast** (vooral sluikestorten) **en asbest**. Er is zelfs bijna geen wijziging in de volgorde. Overlast van stof is duidelijk opnieuw afgenomen dit jaar (30 in 2021 t.o.v. 42 in 2020 en 37 in 2019).

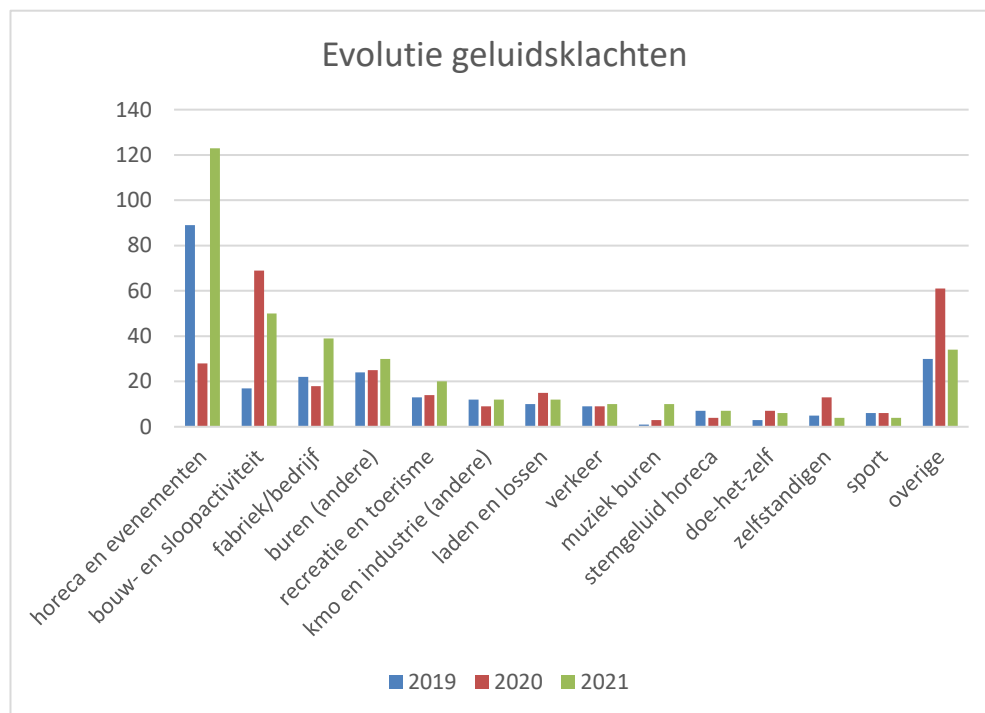


De cijfers van **afval-gerelateerde klachten** bleven sterk dalen tot 2018 en stagneren sindsdien. Dit jaar zien we een lichte daling. Nieuwe werkafspraken met de cel netheid (Groendienst)<sup>3</sup> zorgen ervoor dat klachten over sluikestort op het openbaar domein of zichtbaar van op het openbaar domein niet meer naar onze dienst worden gestuurd. Het betekent dus niet dat er minder sluikestort is, maar dat andere diensten deze klachten opvolgen.

<sup>3</sup> De cel netheid van de Stad Gent maakt een uitgebreid rapport op over het aspect zwerfvuil en sluikestort. Dienst Toezicht levert daarvoor ook de cijfers van hun werking aan.

Wanneer het een grote hoeveelheid sluikestort betreft, doet Milieutoezicht wel een doorzoeking. Er wordt dan een proces-verbaal voor overtreding van het Materialendecreet tegen de geïdentificeerde overtreders opgemaakt. De Gemeenschapswacht blijft daarnaast sensibiliseren en maakt eventueel een bestuurlijk verslag op voor de kleinere sluikestorten op openbaar domein. Deze nieuwe methodiek werkt. Via de app ‘sluikestortmeldingen’(IVAGO), voor sluikestortmeldingen op privaat domein, kwamen dit jaar 158 meldingen voor ons binnen, een duidelijke daling ten opzichte van 2020 (209 meldingen). De stijgende trend zet zich dus niet door. Deze meldingen worden in ons dossier-opvolgingssysteem geregistreerd als een opdracht komende van IVAGO, maar kunnen we ook als klacht over sluikestorten aanzien.

Het aantal **geluidsklachten** steeg dit jaar met 26 % na een redelijke status-quo de voorgaande 3 jaren. Intussen maken ze al bijna 40% uit van het totaal aantal klachten. In 2020 waren er beduidend minder klachten over de horeca en evenementensector. Door het verplichte telewerken verschoven de klachten toen naar activiteiten die overdag plaatsvinden (klachten over bouw en sloopactiviteiten en andere hinderlijke activiteiten zoals (laden en lossen, geluid van koelinstallaties). In 2021 komen daar opnieuw de klachten over horeca en evenementen bovenop. In dat kader maakten we een evaluatie(nota) op van de zomermaanden i.v.m. horeca en evenementen.



Er kwamen dit jaar opnieuw 5 klachten over het hinderlijke geluid van warmtepompen (type “overige”), en ook 5 opdrachten. In 2019 waren daar nog geen klachten of vragen of opdrachten over, in 2020 6 klachten en 2 opdrachten. De problemen met warmtepompen zijn in stijgende lijn, wat ook te verwachten is doordat ze meer en meer geïnstalleerd worden.

Ook airco’s en koelinstallaties (type “KMO” en “zelfstandigen”) genereerden dit jaar 10 klachten, maar dat is gelijkaardig aan vorig jaar.

### 2.1.1.2. Vragen en opdrachten

Naast de klachten ontving Milieutoezicht **646 vragen en opdrachten** van verschillende partners/instanties, een **daling van 8%** t.o.v. 2020. Meldingen via de sluikstortapp vertegenwoordigen 25% van de ontvangen opdrachten.

Het grootste aandeel van vragen en opdrachten komt van **andere interne (stads)diensten en instanties** (403). De rol van onze dienst is bij hen goed gekend.

Er zijn ongeveer evenveel opdrachten **op vraag van Farys** (veelal over verstopte leidingen door vetophoping) als vorig jaar.

Het aandeel van opdrachten **vanuit de politie** was in 2020 sterk toegenomen (van 32 naar 45), maar in 2021 kregen we er slechts 29. De vragen van de politie zijn uiteenlopend, maar een groot deel gaat over afvalopstapeling. Het grotere aantal in 2020 kan te verklaren zijn doordat de politie veel taken i.v.m. de Corona-maatregelen moest opnemen en sommige milieu-gerelateerde problemen dan sneller doorgestuurd werden naar Milieutoezicht voor verdere opvolging.

Er waren opnieuw **minder kantschriften**<sup>4</sup> (18) dan vorige jaren (45 in 2019 en 34 in 2020). De meeste kantschriften zijn een vraag voor het afnemen en doorsturen van een verhoor, na de opmaak van een proces-verbaal. Wij proberen deze verhoren standaard zelf al op te starten zodat een kantschrift daarvoor niet nodig is.

Opvallend is de sterke daling van meldingen over **foutief geplaatste textielcontainers of sluikstort errond**, door (burgers of) andere stadsdiensten. Dat waren er slechts 9 in 2021, terwijl het er in 2020 nog 31 waren. Een veel strengere aanpak, zowel op reactief vlak met PV's en bestuurlijke maatregelen, als een striktere opvolging door IVAGO waarbij toelatingen en vergunningen geschrapt werden indien er problemen waren, hebben hier toch blijkbaar hun vruchten afgeworpen.

We kregen 26 klachten en 67 vragen en opdrachten over **bemalingen** (ten opzichte van 9 klachten en 19 vragen en opdrachten in 2019 en 22 klachten en 32 vragen en opdrachten in 2020). De verklaring hiervoor is het grotere bewustzijn over de mogelijke schadelijke gevolgen van foutieve bemalingen, en ook de afspraken met de dienst Milieu en Klimaat om afwijkende zaken (bv. opgegeven startdatum voor de aktename, of te verwachten waterkwaliteitsanalyses) aan ons door te sturen zodat we ze actief konden opvolgen. Er werden dit jaar 12 PV's opgesteld t.o.v. 4 vorig jaar.

## 2.1.2. Reactief toezicht – resultaten

### 2.1.2.1. Opvolging dossiers die volgen uit een klacht

Uit de 900 klachten van 2021 werden ongeveer **420 dossiers**<sup>5</sup> opgestart. Niet elke klacht resulteert in de opstart van een dossier. Dit is meestal niet het geval bij een ongegronde klacht (56), een klacht waar geen duidelijke overtreder/veroorzaker gevonden is (aantal niet gekend) of bij klachten waarvoor Milieutoezicht niet bevoegd is. De klachten waar we -veelal ondanks milieu-gerelateerde

<sup>4</sup> Een kantschrift is een schriftelijke opdracht van het parket om bijkomende informatie te bezorgen bv. d.m.v. een hercontrole of een verhoor.

<sup>5</sup> Een dossier wordt opgestart als er een duidelijke vermoedelijke veroorzaker is en we opvolgstappen moeten nemen t.o.v. deze vermoedelijke veroorzaker, bv. een plaatsbezoek, aanmaning, PV,....

hinder- geen bevoegdheid op hebben zijn wel 463 klachten. Het betekent niet wat wij deze niet opnemen: wij bemiddelen, maken verslagen op om eventueel mee te nemen naar het vrederecht en zoeken actief mee naar oplossingen voor de gehinderden.

Veel klachten (maar ook vragen en opdrachten) hebben geen plaatsbezoek nodig en kunnen **puur administratief afgehandeld** worden. Daartoe behoren o.a. klachten over reclaimedrukwerk, waarbij op basis van meldingen een bestuurlijk verslag opgemaakt wordt, maar ook geluidsklachten gerelateerd aan bouw- en sloopactiviteiten, of onbekende geluiden of geurhinder enz., waarbij in de meeste gevallen enkel informatie aan de melders gegeven wordt. In dat opzicht heeft de mid-office een belangrijke functie, daar werden 256 klachten vragen en opdrachten opgenomen zonder plaatsbezoek, wat meer ademruimte geeft aan de toezichthouders.

De opvolging van de **klachten** heeft geleid tot:

- > 271 plaatsbezoeken
- > 195 aanmaningen
- > 33 PV's
- > 103 bestuurlijke verslagen (GAS)
- > 2 bestuurlijke maatregelen
- > 2 veiligheidsmaatregelen

#### 2.1.2.2. Opvolging dossiers die volgen uit een opdracht

In totaal registreerde Milieutoezicht 646 vragen en opdrachten. Daarvoor werden ongeveer **160 dossiers** opgestart. Deze vragen en opdrachten gaan over bronbemalingen, asbest en sluikstortdoorzoeken. Voor slechts 1 op 4 starten we een dossier tegen een overtreder op omdat er ook veel vragen zijn die we eenvoudig kunnen beantwoorden. Ze omvatten informerende vragen naar werking, stand van zaken of wetgeving of handelen over een sluikstortproblematiek zonder gekende veroorzaker.

De opvolging van deze **vragen en opdrachten** heeft geleid tot:

- > 121 plaatsbezoeken
- > 110 aanmaningen
- > 10 PV's
- > 2 bestuurlijke verslagen (GAS)
- > 1 bestuurlijke maatregelen
- > 2 veiligheidsmaatregelen

Dit jaar zijn er in totaal evenveel processen-verbaal opgemaakt als vorig jaar.

#### 2.1.2.3. Adviesvragen

De Dienst Milieu en Klimaat vraagt advies aan onze dienst m.b.t. het milieuaspect bij de beoordeling van een aanvraag tot omgevingsvergunning of een melding. We ontvingen ongeveer **750 vragen voor advies**. Wij geven bij een advies alle gegevens mee die relevant kunnen zijn bij de beoordeling van de aanvraag en stellen voorwaarden voor die in de bijzondere voorwaarden kunnen verwerkt worden. Als er geen klachten over de aanvraag te vinden zijn en/of we geen extra informatie hoeven bij te geven, duiden we 'geen advies' aan. Milieutoezicht gaf in 2021 **195 adviezen voor ingedeelde inrichtingen** (555 adviesvragen werden wel behandeld maar kregen 'geen advies').

Verder wordt normaal gezien ook advies gevraagd **voor eenmalige geluidstoelatingen voor horeca en evenementen**. Hiervoor gaven we in 2021 slechts **11 adviezen**. De periode om een geluidstoelating te krijgen voor een evenement werd in 2021 uitzonderlijk en tijdelijk van 6 naar 2 weken gebracht om snel te kunnen schakelen na de versoepelingen van de Corona-maatregelen. Zo werd snel gewoon info doorgegeven aan de dossierbeheerder van dienst Milieu en Klimaat, zonder dat officieel een advies werd ingegeven. Deze werkwijze is niet wenselijk, omdat er zo toch soms cruciale zaken niet mee opgenomen werden in de geluidstoelating.

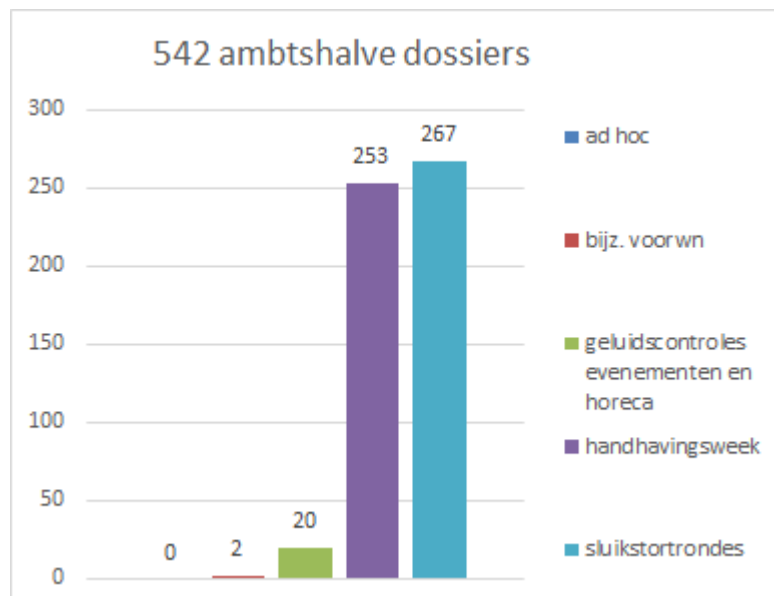
## 2.1.3. Proactief toezicht

### 2.1.3.1. Ambtshalve toezicht

Ambtshalve toezicht omvat de dossiers die we opstarten naar aanleiding van toevallige “ontdekkingen” (= ad hoc controles), maar ook controles die structureel uitgevoerd worden zonder dat er een specifieke aanleiding toe is.

- > toezicht op de bijzondere voorwaarden n.a.v. nieuwe omgevingsvergunningen en meldingen
- > geluidscontroles op evenementen
- > permanente monitoring op Gentse Feesten en geluidscontroles bij cafés en pop-up horeca
- > andere ad hoc controles milieutoezicht bv. controle van een bedrijf waar een toezichthouder passeert n.a.v. een andere controle
- > handhavingsweek netheid: 1 week waarin alle toezichtdiensten (gemeenschapswacht, politie, Milieutoezicht) inzetten op toezicht op sluikestorten
- > controle van alle bronbemalingen tijdens droogteperiodes

We hebben in 2021 **542 ambtshalve dossiers** opgestart, wat meer dan een verdubbeling is t.o.v. 2020. Verklaring daarvoor is dat er dit jaar zeer veel sluikestorten doorzocht werden, in het kader van de handhavingsweek netheid en door mee te gaan op de sluikestortrondes van IVAGO.



We hebben 253 dossiers opgestart tijdens **de Handhavingsweek 2021**. Deze ‘handhavingsweek’ werd in werkelijkheid gespreid over 3 weken om zo een betere pakkans te creëren. We focusten op

sluikstort tijdens de opkuisrondes van het dienstenbedrijf Sociale Economie en de sluikstortrondes van IVAGO rond ondergrondse en gezamenlijke afval-ophaalpunten.

Tijdens de periode waarin maatregelen golden ter bestrijding van het Corona-virus, blijkt uit cijfers van IVAGO dat er **beduidend meer wordt gesluikstort**. In het kader daarvan werd aan de dienst Toezicht verhoogde aandacht gevraagd voor de handhaving daarop. Dit bleek nodig omdat de politie en Gemeenschapswacht minder controles uitvoerden doordat zij andere Corona-gerelateerde taken op zich namen. De controleurs gingen meerdere malen mee tijdens de sluikstort-ophalingsronde van IVAGO om doorzoekingen van sluikstort uit te voeren en daders op te sporen en te beboeten. Voor elk plaatsbezoek starten we een dossier op, dit waren er 267.

Dit jaar waren er geen Gentse Feesten. Er waren tijdens de zomer wel een aantal **meer kleinschalige activiteiten en ook horeca** kon tijdens de zomermaanden weer open zijn. Dit resulteerde in 20 dossiers met geluidscontroles.

Er zijn slechts 2 **controles op de bijzondere voorwaarden** uitgevoerd in 2021. Daar is weinig tot geen tijd voor gevonden. Er dient wel opgemerkt dat bij elke controle van een bedrijf of vergunde activiteit, de bijzondere voorwaarden ook gecontroleerd worden. Zo waren er controles bij 142 ingedeelde bedrijven.

Dit jaar werden niet echt ad hoc controles uitgevoerd.

De opvolging van **ambtshalve dossiers** heeft geleid tot:

- > 502 plaatsbezoeken
- > 17 aanmaningen
- > 7 PV's
- > 102 bestuurlijke verslagen (GAS)
- > 0 bestuurlijke maatregelen
- > 1 veiligheidsmaatregel

### 2.1.3.2. Projectmatig toezicht

Eenzijds deden we nog de **laatste opvolging van het afgesloten project 'doorlichting van bedrijven met lucht-emitterende activiteiten op industrieterreinen'**. We startten geen nieuwe dossiers meer op, maar verschillende bedrijven moesten nog attesten en keuringen bezorgen. Dit leidde nog tot 31 aanmaningen en 5 PV's.

Anderzijds werd er dit jaar een project uitgevoerd voor **het doorlichten van grote bronbemalingen**. Sedert de droogteperiode waarbij in de media de noodzaak van spaarzaam omgaan met water geduid werd, zijn mensen zich meer bewust van waterverspilling en grondwatervervuiling. Mensen vragen sneller na of alles wel in orde is bij een bronbemaling.

Ook beleidsmatig wordt de Vlarew-wetgeving geëvalueerd en bijgestuurd zodat beter kan ingezet worden op infiltratie, retourbemalingen en hergebruik. Om een betere inschatting te maken van de mogelijkheden, en om de hoeveelheid water die per bemaling opgepompt wordt juist te kwantificeren, werd in overleg met dienst Milieu en Klimaat beslist om een **project op te starten in 2021**. Hierbij worden de **20 grootste bemalingen in Gent volledig opgevolgd en gecontroleerd** door dienst Toezicht. Bedoeling is te rapporteren over debieten, hergebruik, infiltratie en er uiteraard voor te zorgen dat deze werven volledig volgens vergunning exploiteren.

Vele van deze bronbemalingen lopen nog verder in 2022 en dus zal dit project pas aflopen in 2022 en zal dan alle vergaarde data als informatiebron kunnen dienen. Tijdens het project merkten we

alvast dat er veelal enkele aspecten van bij de start konden bijgestuurd worden en dat het dus van belang is dat aannemers heel bewust omgaan met het correct toepassen van alle voorwaarden in de hen verleende meldingsaktenaam of vergunning.

We startten 22 dossiers op. Al deze bronbemalingen kregen een plaatsbezoek en er werd veel informatie opgevraagd bij de aannemer. De bereidwilligheid om informatie te delen was niet altijd even groot. Deze informatie is niet wettelijk verplicht en dus werden er ook slechts 5 aanmaningen en geen PV's geschreven voor deze bronbemalingen. Ze voldeden bijna allemaal geheel aan de wettelijke verplichtingen.

Gebruikte **instrumenten in 2021**:

- > 14 plaatsbezoeken
- > 36 aanmaningen
- > 5 PV's

## 2.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 2.2.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020

#### Meer controle op foutieve bronbemalingen

Deze aanbeveling werd omgezet in een concreet proactief project, zie hierboven.

We hebben naast dit project ook meer ingezet op **structureel toezicht op de start van een bemaling**. Deze mag niet vóór de aktenaam van de melding gebeuren. Dienst Milieu en Klimaat geeft ons door wanneer zij zien dat de startdatum voor de aktenaam ligt. De bemaling start dan immers zonder kennis van enige opgelegde voorwaarde om de hoeveelheid verloren water te minimaliseren of vervuiling tegen te gaan. Voor overtredingen die we opmerken bij bronbemalingen wordt onmiddellijk proces-verbaal opgesteld (i.t.t. bij het proactief project). We verwachten dat deze repressieve aanpak ervoor zal zorgen dat aannemers en bemalers bewuster met hun bemalingen zullen omgaan en er zo minder overtredingen zullen zijn in de toekomst.

#### Nood aan bijsturen reglementering bedrijfsafval

Reeds in 2019 werd duidelijk dat zich een **probleem stelt met het plaatsen van bedrijfsafval op openbaar domein**. Sommige bestaande zaken weten niet waar ermee naartoe, nieuwere zaken vergeten er plaats voor te voorzien in hun panden.

We besloten dat het **beleid** hierrond stadsbreed moet worden **bepaald/bijgesteld**. Er werd in 2019 reeds overlegd om deze problematiek aan te pakken.

In het **gewijzigde ABR** (eind 2020) wordt voortaan bepaald dat er plaats voor afval moet voorzien worden bij bestemmingswijziging naar horeca of bij uitbreiding van de beschikbare plaats van een horecazaak. Zo zijn we zeker dat nieuwe horeca-inrichtingen plaats hebben om hun bedrijfsafval inpandig te stockeren, maar voor de reeds bestaande horeca die geen verbouwingswerken uitvoeren, is dit geen oplossing.

Ook m.b.t. het **politiereglement** op reinheid en gezondheid in de gemeente werd gedacht aan enkele **aanpassingen**, waarbij historische panden zonder plaats voor afval bv. een uitzondering zouden kunnen krijgen voor plaatsing buiten, na controle ter plaatse en mits naleving van een aantal strikte extra voorwaarden, zoals sloten op de containers, een specifieke plaats, verplicht opruimen

van sluikestort rond de containers, enz.... Eind 2020 werden daar reeds enkele voorstellen rond geformuleerd en bekeken samen met de horecacoaches, Gemeenschapswacht, Inname Publieke Ruimte, politie en de Juridische dienst. In 2021 werd de nota verschillende keren besproken en aangepast om zo tot een consensus te komen waarbij de regelgeving duidelijk en toepasbaar wordt en er efficiënter kan opgetreden worden bij het foutief aanbieden van bedrijfsafval.

We formuleerden met de betrokken diensten een voorstel aan het politieke niveau. In 2022 volgt nog de goedkeuring over de vooropgestelde aanpak en kunnen we dan verder onze controles en handhaving uitvoeren wanneer er klachten komen over bedrijfsafval.

### Cyclisch toezicht noodzakelijk gelet op globale onder-vergunning

Uit het -begin 2021- afgewerkte proactieve lucht-project kwam zeer duidelijk naar voor dat verschillende bedrijven al jaren **exploiteren zonder de noodzakelijke melding of vergunning**. Ook merken we dat veel meldingen of vergunningen helemaal **niet meer representatief zijn voor de activiteiten die er in werkelijkheid plaatsvinden**. Conclusie was dat bij de vergunningverlening of aktename systematisch voorwaarden moeten opgelegd worden, zoals het doorsturen van bewijzen van keuringsattesten van stookinstallaties, gasinstallaties, elektriciteit... gezien bedrijven daar dikwijls onvoldoende of geen aandacht aan besteden. Bijkomend is het noodzakelijk meer controle te doen op de naleving van deze bijzondere voorwaarden. Een **periodieke of cyclische proactieve controle** van bedrijven kan dergelijke onder-vergunning helpen uitsluiten.

We beslisten daarom samen met dienst Milieu en Klimaat om hier in 2022 een nieuw proactief project rond uit te werken. We kiezen nog een selectie criterium (ligging? klasse? laatste gemelde verandering? ...) voor een project van ongeveer twee jaar. Daaruit zullen we veel leren voor een potentieel meer structurele aanpak in de toekomst.

### Bedrijven aanzetten tot melding verandering of stopzetting activiteiten + meer communiceren m.b.t. vergunningsplicht

Met het voorbeeld van dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning in gedachten, die nieuwe communicatiemiddelen inzette om te informeren en sensibiliseren rond de vergunningsplicht, vroegen wij dienst Milieu en Klimaat om hetzelfde te doen. Bedrijven zijn vragende partij voor eenvoudige handleidingen die de technische wetgeving vertalen. Zij willen ook beter weten in welke gevallen zij een verandering moeten melden of vragen om verwittigd te worden i.f.v. een regelmatige check en update van hun vergunning. Bijkomend stelde dienst Milieu en Klimaat zelf vast dat een groot deel van de aangevraagde meldingen en vergunning onvolledig ingediend wordt.

Zij maakten daarom een webpagina waarbij bedrijven op praktische wijze doorheen de meldings- en vergunningsaanvraag worden geleid. Wij verwijzen voortaan naar deze pagina wanneer we bedrijven aanmanen om een verandering of nieuwe melding of vergunning aan te vragen.

### Stofhinder bij afbraak- of renovatiewerken

We zien dit jaar een daling van het aantal klachten, 22 versus 39 vorig jaar. We veronderstellen dat de aanpak van kort op de bal te spelen en aan de hand van een aanmaning de geldende regelgeving uit te leggen, aannemers meer bewust maakt van stofhinder en dat ze dit daardoor nu grondiger aanpakken. We moeten echter nog steeds via de bouwfederatie voor sensibilisering naar bouwheren en aannemers zorgen om verder in te zetten op het verminderen van stofhinder.

### Geluidshinder warmtepompen

Warmtepompen worden steeds vaker geplaatst, omwille van de klimaatvriendelijkheid van het gebruik ervan. Wanneer deze aan de gevel of op het dak van de huizen bevestigd worden, kunnen

ze echter geluidsklachten bij de buren genereren, vooral in dicht bewoonde gebieden. Vanaf 5 kW zijn deze warmtepompen indelingsplichtig. We stelden vast dat warmtepompen veelal niet gemeld worden, maar ook dat de plaatsing voor verbetering vatbaar is (omkasting, geluids- en trillingsdempers) om hinder te verhelpen.

Bij aanvragen voor warmtepompen worden voortaan **geluidsnormen als extra aandachtspunt** opgenomen. In 2021 overlegden we met de Energiecentrale, zodat zij nog voor de plaatsing van warmtepompen in hun adviezen rekening kunnen houden met potentiële hinderproblemen. Ook Dienst stedenbouw en Ruimtelijke Planning wil aanbevelingen geven over hoe/waar dergelijke units geplaatst moeten worden.

Ook niet-ingedeelde warmtepompen genereren klachten, maar daar hebben we geen bevoegdheid over. Indien nodig bij verdere toename van de klachten, kunnen we nog bekijken of hiervoor via lokale reglementering kan bijgestuurd worden.

### Geluidshinder laden en lossen

Er zijn dit jaar ook weer meer klachten binnengekomen over geluidshinder van laden en lossen. Eerder gemelde problemen blijken ook moeilijk oplosbaar, zodat deze dossiers een zeer lange behandelingstijd kennen. Het gaat over nachtelijke leveringen, maar ook over laad- en losactiviteiten 's morgensvroeg en overdag, die te luid zijn voor de omliggende bewoning. Deze problematiek kan in de toekomst nog toenemen wanneer verweving belangrijker wordt in onze stedelijke omgeving.

We merken dat de toegelaten laad- en losuren sterk verschillen in de huidige meldingen en vergunningen. We zaten al samen met dienst Economie (verwevingscoach en expert stadsdistributie), het Mobiliteitsbedrijf en dienst Milieu en Klimaat om te bekijken welke voorwaarden we stadsbreed voor laden en lossen kunnen opleggen, zodat dit onderbouwd en meer gelijk voor iedereen kan opgenomen worden in de vergunningen. Concrete voorstellen kwamen er echter nog niet. Het is een complexe problematiek door veel verschillende factoren: uren van levering die moeten aangehouden worden in het voetgangersgebied, vermijden van piekuren, laden en lossen vanop straat, laden en lossen met een laadkade met andere voorwaarden dan zonder laadkade, specifieke goederen, .... We focussen nu op het geven van advies aan dienst Milieu en Klimaat, zodat het dossier op voorhand goed bekeken wordt en extra, handhaafbare bijzondere voorwaarden kunnen opgelegd worden in nieuwe meldingen en vergunningen.

### Initiatieven rond asbest

Rond asbest werden verschillende acties genomen vanuit dienst Milieu en Klimaat. Vastgebonden asbest kan nu opgehaald worden aan huis en DMK zal een project opstarten om mensen die losgebonden asbest willen verwijderen in hun huizen, een subsidie toe te kennen. Dit zijn goede stappen om mensen te stimuleren asbest te verwijderen.

Dat is nodig want er is een asbestafbouwbeleid waarbij men tegen 2040 Vlaanderen volledig 'asbestveilig' wil maken. Dat betekent dat er enkel nog asbesttoepassingen in goede staat in onze leefomgeving aanwezig mogen zijn en dat al het risicovolle asbest veilig is weggenomen en opgeborgen.

Ook wij helpen hier actief aan mee door mensen aan te manen oude en verweerde asbesttoepassingen met veel kans op vrijstelling van asbestvezels weg te halen en we geven de info over aan huis ophaling van asbest en de aankomende subsidies mee aan mensen met informatievragen over asbest. Wanneer foutieve asbest afbraken gemeld worden, gaan we onmiddellijk ter plaatse, en maken bij vaststellingen van overtredingen proces-verbaal op, maar leggen ook onmiddellijk een veiligheidsmaatregel op om de omgeving grondig op te ruimen.

## 2.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 2.2.2.1. Geluidshinder pop-ups/zomerbars

Dienst Toezicht maakte, net als andere stadsdiensten, een evaluatie van de geluidsklachten die gemeld werden tijdens de zomer van 2021. Daaruit komen enkele aanbevelingen hoe we volgende zomers beter kunnen omgaan met pop-ups, evenementen en bijhorende geluidstoelatingen. Als belangrijkste leerpunt kwam naar voor dat voor een buurt de maat vol is wanneer er -naast de pop-up gedurende enkele maanden of naast andere evenementen- nog eens een 8-tal geluids-afwijkingen per maand en per locatie voor buitenevenementen toegestaan worden. Ook is het belangrijk om een integraal zicht te krijgen op wat er allemaal te gebeuren staat in een buurt (zomerbars, horeca, evenementen op publiek en privaat domein, pop-up bars, ...), zodat het aantal geluidstoelatingen gemonitord kan worden i.f.v. leefbaarheid voor de buurt.

Aan de hand van deze evaluatie wordt nu op beleidsvlak bekeken hoe we hinder van elektronisch versterkte muziek tijdens de zomermaanden binnen de perken kunnen houden én tegelijk toch een levendige stad behouden. Voor toekomstige evenementen en zomerbars zullen wij dan ook adviseren in lijn met deze evaluatie. Ook zullen we, waar mogelijk, permanente monitoring voorzien zodat er niet buiten de toegestane momenten en de geluidsnormen van de geluidstoelatingen gespeeld wordt.

### 2.2.2.2. Geluidshinder bouwwerven

We kregen dit jaar opnieuw zeer veel klachten over geluidshinder van bouwwerven, omdat mensen omwille van de Corona-maatregelen voor langere tijd thuis telewerken en werfgeluiden in de nabije omgeving dan heel storend zijn. Toch merken we dat dit niet de enige reden is. Klagers geven ook aan dat er in het weekend wordt doorgewerkt. We zien ook dat luide dieselgeneratoren, bepaald werfmateriaal en werkmethodes gebruikt worden, terwijl na bemiddeling op een minder hinderlijke manier kan gewerkt worden. Er is geen milieuwetgeving die een aannemer verplicht om geluidshinder te voorkomen/vermijden. De meeste activiteiten op werven werden uit de Vlarem-wetgeving geschrapt, in die zin hebben wij geen bevoegdheid om maatregelen af te dwingen. We begrijpen ook dat het tijdens werken soms echt niet mogelijk is om aan de omgevingsnormen te voldoen, gelet op onmiddellijk aanpalende woningen. Maar er moet wel nagedacht worden of er andere mogelijkheden zijn om werven (proactief) te verplichten toch minstens enkele geluidsbeperkende maatregelen te nemen.

We zullen met andere relevante diensten (DMK i.v.m. dieselgeneratoren, IPR voor werken op het openbaar domein) overleggen welke actie we kunnen ondernemen.

### 2.2.2.3. Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving

Dit topic is zowel voor Milieutoezicht als Bouwtoezicht relevant.

Het voorbije jaar kenden we verschillende “onoplosbare” dossiers met gefrustreerde klagers-omwonenden tot gevolg. Het gaat telkens om dossiers waarbij een KMO gevestigd is in woongebied en waarbij de potentiële hinder niet vooraf in beeld gebracht werd, noch voorzien werd om die d.m.v. bepaalde maatregelen te proberen voorkomen. Zo loopt er bijvoorbeeld een dossier over geluidshinder van een nieuwe sportzaal in een gebouw waar ook woningen zitten, of een dossier over laden en lossen bij een nieuwe buurtwinkel, ...

Het kan echter ook gaan om dossiers waarbij de activiteiten van een succesvolle KMO met de jaren uitgebreid werden, waardoor de hinder nog maar recent ontstaan of toegenomen is. Een rustige horecazaak wordt plots een druk bezocht café met terras en veel storende geluiden van mensen en muziek, een bestaande zaak van bouwmaterialen breidt uit met een grote toename aan op- en afrijdend vervoer, laad- en losactiviteiten en rondrijdende vorkheftrucks. Dit zijn zaken waar omwonenden “achteraf” mee geconfronteerd worden en waar eenmaal verweven is, niet altijd onmiddellijk een oplossing voor te vinden is.

Ons inziens moeten we bij vergunningverlening waar sprake is van dergelijke verweving, voorzien dat dienst Toezicht en andere relevante diensten daarover advies kunnen geven en dat men eventueel zelfs de omwonenden laat participeren in advies over geschikte hinderbeperkende maatregelen. Er wordt best ook geanticipeerd op een potentiële uitbreiding of aanpassing van de activiteiten, door proactief de mogelijkheid te voorzien in dat geval bijkomende maatregelen op te leggen. Ook bij ontwikkeling van nieuwe sites zou het goed zijn deze plannen vooraf te evalueren in functie van het vermijden van hinderaspecten.

Dit actiepunt wordt best (nog) verder afgestemd met DMK, DSRP en dienst Economie.

## Team Bouwtoezicht



11 medewerkers = 10 VTE  
In praktijk 8,6 VTE



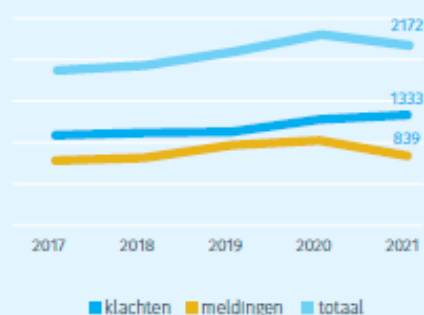
Aantal dossiers/  
controleur/  
jaar  
(o.b.v. plaatsbezoeken)

1 teamcoach, 1 consulent, 9 controleurs (+ administratieve ondersteuning en juridisch advies)

### OPSTART - reactief toezicht

#### 2172 klachten en meldingen

klachten +4%, meldingen -18% t.o.v. 2020



#### Behandeling meldingen en klachten

klachten

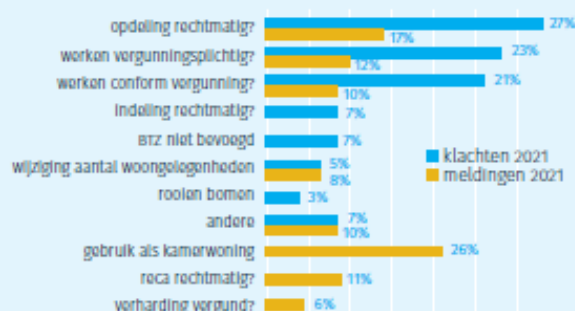
- 50% via administratieve afhandeling, 50% met plaatsbezoek
- 46% blijkt gegrond, 54% ongegrond

meldingen

- 40% via administratieve afhandeling, 60% met plaatsbezoek
- 54% blijkt gegrond, 46% ongegrond

#### Thema meldingen en klachten

o.b.v. een turving van 2 maanden



### OPVOLGING

	reactief		proactief	totaal	% t.o.v. 2020
	klacht	melding	ambtshalve		
Plaatsbezoeken	904	648	874	2426	+31%
Aanmaningen	270	165	114	549	+20%
PV's	26	8	12	46	-22%
Herstelvorderingen	6	4	3	13	-54%
	1 op 3 plaatsbezoeken leidt tot aanmaning of PV	1 op 4 plaatsbezoeken leidt tot aanmaning of PV	1 op 7 plaatsbezoeken leidt tot aanmaning of PV		

### BELEIDSSUGGESTIES

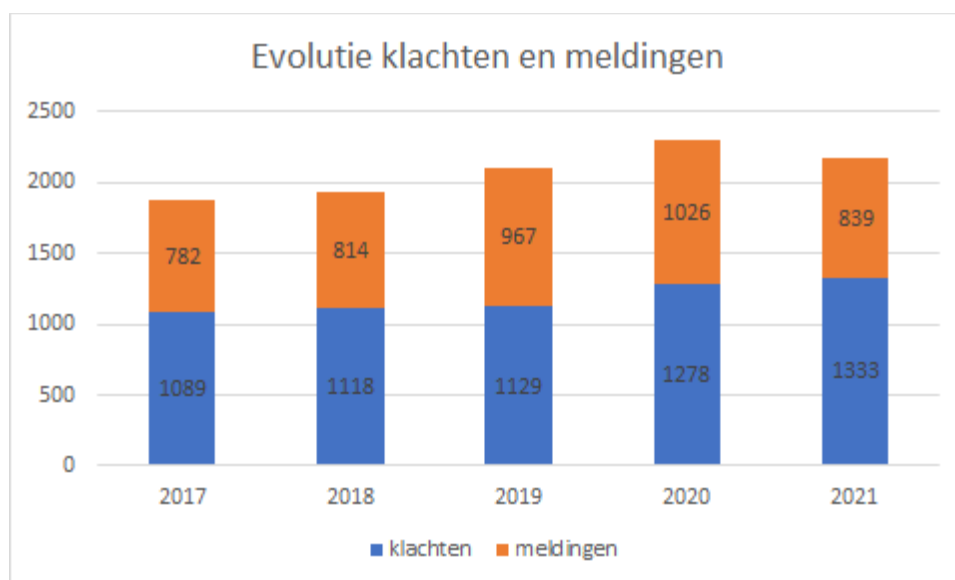
- > Inkomsten uit bestuurlijke handhaving voor de lokale overheid
- > Bewaken handhaafbaarheid bijzondere voorwaarden bij omgevingsvergunningen
- > Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving

## 3. Bouwtoezicht

### 3.1. Toelichting cijfers

#### 3.1.1. Reactief toezicht - aanleiding

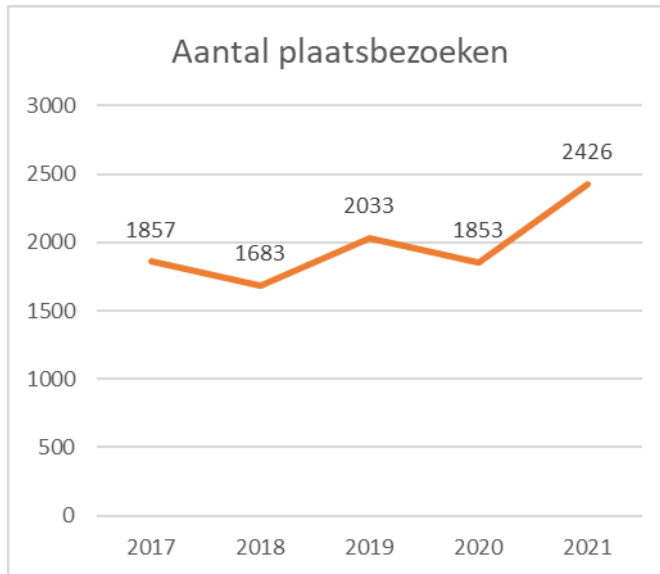
In 2021 ontving Bouwtoezicht **2.172 klachten en meldingen**. Dit is een **daling van 6%** t.o.v. 2020, wat een recordjaar was. Het is de eerste daling sinds 2007.



De aanhoudend stijgende tendens van de afgelopen 14 jaar lijkt dit jaar dus voor het eerst gebroken. We zien vooral een **sterke daling van zo'n 18% in het aantal door collega's aangebrachte meldingen**. Voor het aantal klachten van burgers is er nog een **stijging van zo'n 4%**.

Ondanks de inzet van een extra controleur in 2020 (6,4 effectieve VTE in '20), zagen we in 2020 nog een **terugval van het aantal plaatsbezoeken** tot het niveau van 2017. Door de beperkingen omwille van **Corona**, werden aanvankelijk minder plaatsbezoeken en handhavingstaken uitgevoerd. Controleurs werden tijdens de eerste lockdown ingezet op Coronaproof ondersteuning bieden in recyclageparken en het doen van GAS-vaststellingen tijdens de IVAGO-sluikstortronde omdat er geen plaatsbezoeken binnenshuis meer konden doorgaan.

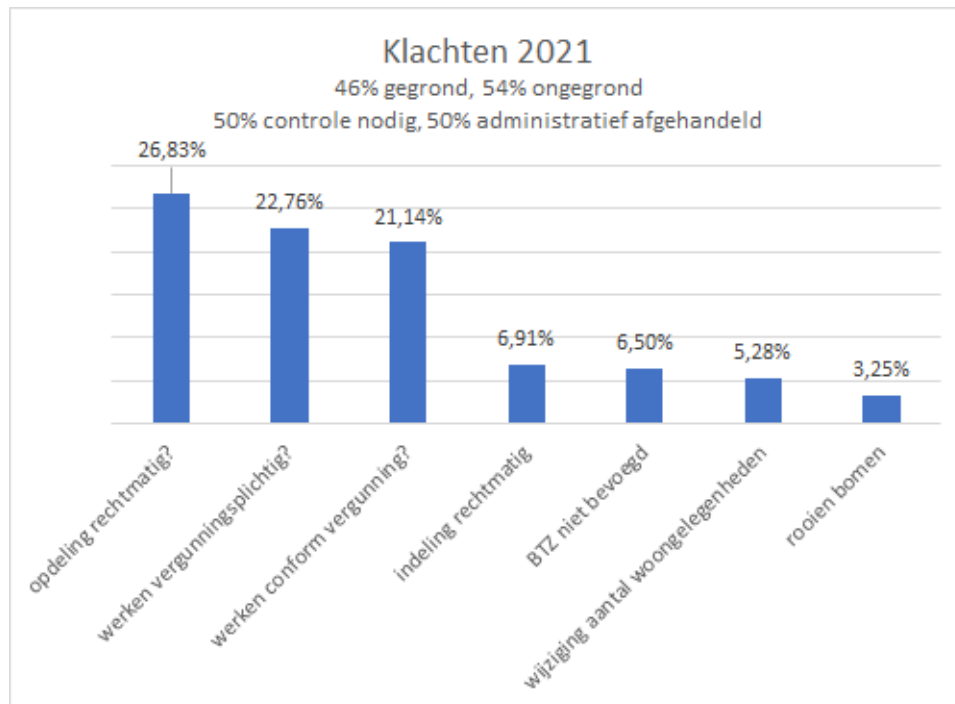
Tot op vandaag is het zeker niet het hele jaar door evident om dergelijke plaatsbezoeken uit te voeren (weigering van bewoners omwille van de pandemie, beperken risico op besmetting bij controleurs), maar in 2021 heeft Toezicht hard ingezet op het continu garanderen van onze basiswerking. Er werd geen ondersteuning meer geleverd aan derden (containerpark, GAS-vaststellingen sluikestort). Ook de in 2020 bijgekomen controleur kon in 2021 ten volle ingezet worden. Het resultaat is dat er opnieuw **meer plaatsbezoeken konden worden uitgevoerd (+31% t.o.v. 2020)**.



#### 3.1.1.1. Klachten

Het **aantal klachten** is minder sterk gestegen dan vorig jaar (1.333 t.o.v. 1.278 in 2020, **stijging van zo'n 4%**). Het meest voorkomende thema blijven de vragen over de rechtmatigheid van opdelingen. Daarna volgen de meer traditionele thema's als vragen over werken zonder of in strijd met een vergunning. De thema's blijven wel dezelfde als voorgaande jaren, maar hun onderlinge verhoudingen wijzigen wel (behalve bij de nr. 1). Zo zijn de klachten over een gebruik als kamerwoning zeer sterk gezakt ten opzichte van vorig jaar, terwijl bij de meldingen dit nu het nr. 1 thema geworden is.

Onderstaand overzicht geeft een inzicht in de **vaakst voorkomende thema's** waarover klachten worden geregistreerd en hun onderlinge verhouding:



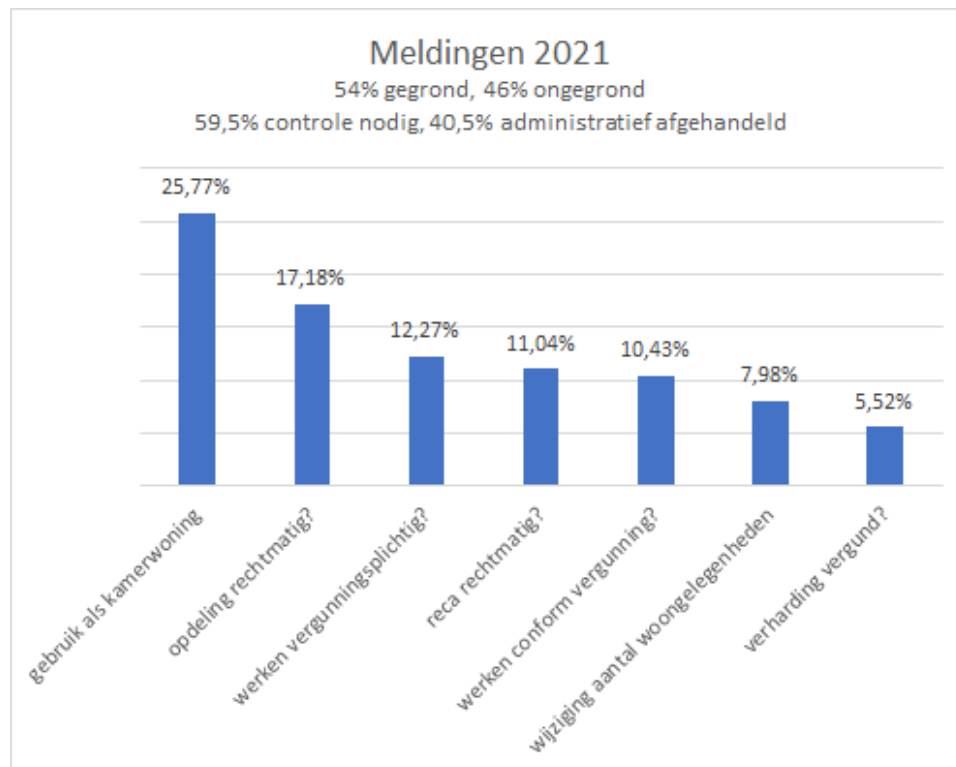
In 2020 kenden **de klachten** nog een uitzonderlijk sterke stijging van bijna 12% (afgelopen 4 jaar gemiddeld 6.5% stijging per jaar). In 2021 jaar zien we **een minder geprononceerde stijging van 4%** die te wijten is aan een zeer druk ingezette eerste jaarhelft. In de tweede jaarhelft zien we zelfs een daling van zo'n 14%. Een concrete verklaring voor die normalisatie is er momenteel niet. Een mogelijke oorzaak is dat de website van de dienst Stedenbouw volledig herzien is en informatie over o.a. vergunningsplicht nu op een heel laagdrempelige manier gedeeld wordt.

We zien in elk geval dat de klachten en meldingen die bij dienst Toezicht terecht komen ook iets vaker gegrond (49%) zijn dan in 2020 (47%).

### 3.1.1.2. Meldingen

De sterke stijging van het **aantal meldingen** zwakte al af in 2020. Nu is er een **significante daling** vast te stellen. Afgelopen jaar zien we een daling van 18% t.o.v. 2020. Meest voorkomend thema is het gebruik als kamerwoning (26%) en verder nog vragen omtrent de rechtmatigheid van opdelingen naar meerdere woongelegenheden (17%), rechtmatigheid van reca-functies (11%), werken zonder (12%) of in strijd met vergunning (10%). Thema's zoals gebruik als vakantieobjecties (1%) en rooien van bomen (1%) zijn dit jaar duidelijk minder aanwezig. Meldingen over verharding komen wel de top 7 binnen door de aandacht die hier beleidsmatig aan gegeven wordt.

Onderstaand overzicht geeft een inzicht in de vaakst voorkomende thema's waarover meldingen worden geregistreerd en hun onderlinge verhouding:



De daling van het **aantal meldingen** is hoofdzakelijk te wijten aan een doorgedreven bewustmaking **van de collega's van andere diensten** om Bouwtoezicht enkel te bevragen als we daar ook effectief een meerwaarde kunnen bieden, door de opmaak van nieuwe/ extra infoches, aanpassing van de website en afspraken tussen diensten Stedenbouw en Toezicht over de doorverwijzing naar mekaar. Die aanpassingen werden hoofdzakelijk in het voorjaar doorgevoerd. De impact op jaarbasis zal zich

normaal gezien dus ook pas in 2022 ten volle kunnen doorzetten. Als we enkel de 2e jaarhelft (met volle impact) bekijken, zien we zelfs een daling van 27%. Zo werden er voor enkele van onze meest frequente partners flows/handleidingen uitgewerkt waarbij zij bij de behandeling van hun adviesvragen zelf het merendeel van hun vooronderzoek kunnen uitvoeren. Dat geeft ons meer ruimte om te focussen op de dossiers waar onze expertise ligt.

### 3.1.2. Reactief toezicht - resultaten

De impact van dit tweede Coronajaar op de werking van Bouwtoezicht is dit jaar eigenlijk bijna niet op te merken. We merken een gestegen aantal uitgevoerde plaatsbezoeken (waarvan een grote stijging bij de ambtshalve plaatsbezoeken (+42%)). Dit leidde tot een stijging van het aantal vaststellingen van bouw misdrijven en -inbreuken van 15,5%. **Het aantal processen-verbaal daalde echter met 20%**. Er werd afgelopen jaar gewerkt aan de stijl van de aanmaningen om deze duidelijker maar ook strenger/dwingender te maken. We zien dat het naleefgedrag na een aanmaning bij de burger daar positief door beïnvloed is. Het gevolg is dat er minder processen-verbaal zijn opgemaakt.

Klachten en meldingen kregen **volgende opvolging**:

- > 2426 plaatsbezoeken
- > 549 aanmaningen
- > 46 PV's

#### 3.1.2.1. Opvolging dossiers die volgen uit een klacht

De 1333 klachten van 2021 leidden tot **904 plaatsbezoeken**. Niet elke klacht vraagt een onderzoek ter plaatse. Ongeveer de helft wordt puur administratief beantwoord/opgelost. Er zijn ook klachten die duidelijk ongegrond zijn of waarvoor de afdeling bouwtoezicht niet bevoegd is. Bovendien gebeurt het ook dat er verschillende klachten over hetzelfde probleem gaan.

Uit steekproefsgewijs onderzoek van de klachten (februari en maart 2021) blijkt dat **het aantal gegronde klachten rond 46% zit**. In 53.5% is er dus geen sprake van een bouw misdrijf of -inbreuk.

Het percentage gegronde klachten kent een zeer licht stijgende tendens (+1%), maar een **aanzienlijk deel van de klachten is dus nog steeds ongegrond**. In de praktijk merken we vaak dat zowel klagers als overtreders onwetend zijn wat de complexe regelgeving inzake RO betreft. Het is logisch dat klagers dan niet het onderscheid (kunnen) maken tussen burenhinder, burgerlijke aangelegenheden of bouw misdrijven.

De vragen omtrent de rechtmatigheid/vergunningstoestand (de nr. 1 en 4 van meest voorkomende thema's) zijn op zich geen klachten over een bouw misdrijf maar eerder een infovraag waarvoor verder onderzoek nodig is. De vraag van burgers (eigenaars, kandidaat-kopers, makelaars...) wordt meestal ook pas gesteld als zij vermoeden dat het om een rechtmatige toestand gaat. We zien de afgelopen jaren een sterke stijging van dit type vragen, ook dit jaar is het nog met voorsprong het vaakst voorkomende thema bij klachten.

Uit de cijfers blijkt ook dat de onderzoeken naar de vergunningstoestand/ rechtmatigheid (onderzoek of iets al dan niet dateert van voor vergunningsplicht) heel vaak louter administratief kunnen worden afgehandeld. Op die manier kan de controlecapaciteit gericht worden ingezet op onderzoeken waar een plaatsbezoek noodzakelijk is. Het in de toekomst voorziene actief

openstellen van info via het VastgoedInformatiePlatform (VIP Vlaanderen) kan voor de panden waar in het verleden reeds een onderzoek gebeurde, zo'n type vragen sterk terugdringen.

De 904 plaatsbezoeken<sup>6</sup> leidden tot **270 aanmaningen en 26 processen-verbaal**. We kunnen dus stellen dat 1 plaatsbezoek op 3 tot een aanmaning of PV leidt (idem in 2020), 1 op 3 is het gevolg van een ongegronde klacht en 1 op 3 is een opvolgcontrole.

### 3.1.2.2. Opvolging dossiers die volgen uit een melding

De 839 meldingen van 2021 leidden tot **648 plaatsbezoeken**. Ook hier geldt dat niet elke melding een onderzoek ter plaatse vraagt.

Die 648 plaatsbezoeken hebben geleid tot **165 aanmaningen en 8 processen-verbaal**. We kunnen hier stellen dat **1 plaatsbezoek op 4 (27%) tot een aanmaning of PV leidt**.

De **nummer 1 bij klachten (rechtmatigheid opdeling) staat bij de meldingen** (gebruik als kamerwoning op 1) **op de tweede plaats**. Beide belangrijkste thema's zijn eerder adviesvragen in het kader van een verkoop, aanvraag omgevingsvergunning, horeca-atteest of geplande heraanleg van de straat. Die sterk stijgende evolutie in 2020 is enigszins gekeerd door de inzet van Bouwtoezicht op het verzelfstandigen van de collega-diensten die veel adviesvragen behandelen. Maar de complexiteit en constante evolutie van de stedenbouwkundige regelgeving door de jaren heen, maakt dat de toetsing van een bestaande situatie aan de op het moment van uitvoeren geldende reglementering een gespecialiseerd werk is dat niet steeds van alle interne partners en burgers kan worden verwacht.

Uit steekproefsgewijs onderzoek van de meldingen (februari en maart 2021) blijkt **dat het aantal gegronde meldingen rond 54% zit**. In 46% is er dus geen sprake van een bouw misdrijf of -inbreuk. Ook hier is het percentage gegronde meldingen stijgende (+5%), wat ook de impact aantoont van de gestarte optimalisatieoefening met de interne partners.

In zo'n **40,5% van de gevallen** kan door administratief onderzoek een **plaatsbezoek vermeden** worden.


### 3.1.2.3. Herstel bouw misdrijven

Indien geen gevolg wordt gegeven aan een proces-verbaal en de bijhorende aanmaning, vordert onze gemeentelijk stedenbouwkundig inspecteur (GSI) herstel.

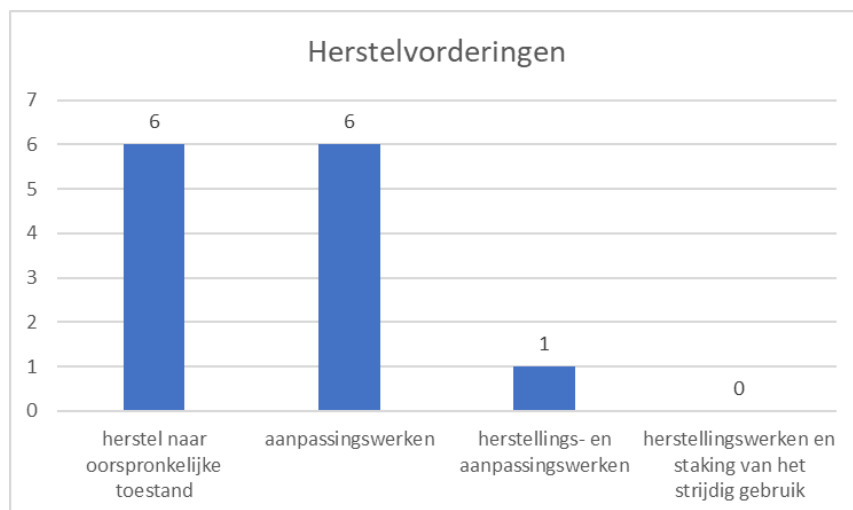
Om herstel te bekomen kan door de GSI gekozen worden voor gerechtelijke of bestuurlijke (sinds 1 maart 2018) handhaving. De bestuurlijke handhaving is geïmplementeerd in 2021, een aantal dossiers werd geselecteerd, maar in elk dossier is de overtreder tijdig overgegaan tot herstel zodat een maatregel zich niet meer opdrong. In 2021 werd **in 13 dossiers herstel gevorderd via het gerechtelijke spoor**. Dossiers waar herstel gevorderd wordt door de GSI, volgen we op tot het

<sup>6</sup> Filteren op 1e, 2e of 3e plaatsbezoek is met de huidige dossier-opvolgingstool niet mogelijk, dus alle 2e en 3e controles zijn hier mee in opgenomen.

vergunde of gevorderde herstel effectief is uitgevoerd<sup>7</sup>! 4 herstellvorderingen hadden betrekking op omvorming van meergezinswoningen of te beschermen eengezinswoningen. Er werden 3 herstellvorderingen opgemaakt in dossiers over overmatige verharding. De overige herstellvorderingen betreffen het aanbrengen van onrechtmatige reclame, rooien van bomen, plaatsen van zonneluifels, overmatige verhardingen, ...

<p>13 herstellvorderingen</p> 	→	4: meergezinswoningen
	→	3: verharding
	→	1: publiciteit
	→	1: rooien van bomen
	→	4: varia

In 6 dossiers werd een herstel naar de oorspronkelijke toestand gevorderd. Aanpassingswerken werden gevorderd in 6 dossiers. In 1 dossier werden herstellings- en aanpassingswerken gevorderd en in geen enkel dossier werden herstellingswerken en de staking van het strijdig gebruik gevorderd.



Alvorens het tot een gerechtelijke procedure kwam, werd in 2 dossiers alsnog overgegaan tot vrijwillig herstel van het bouwbedrijf.

#### 3.1.2.4. Notarisvragen

Bij de aankoop/verkoop van een woning moet steeds een stedenbouwkundig uittreksel ter beschikking worden gesteld. Het stedenbouwkundig uittreksel geeft alle vastgoedinformatie weer die gekend is over het pand (conformiteitsattest?, ongeschikt- en/of onbewoonbaarheid (OO)?, opname op een inventaris (leegstand, verwaarlozing, OO)?, stedenbouwkundige conformiteit (PV,

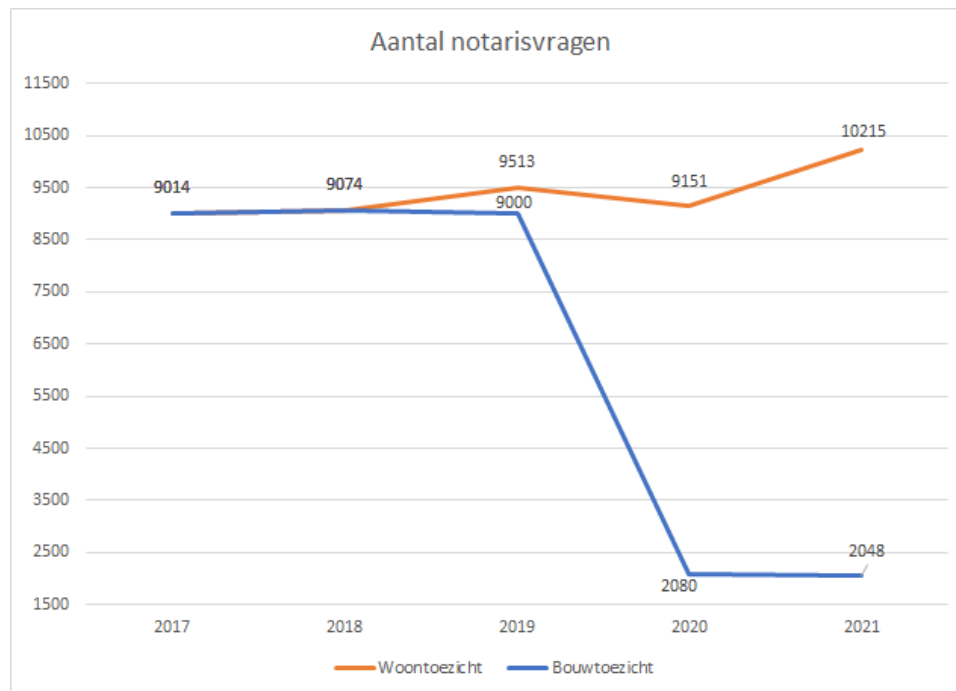
<sup>7</sup> Wij vorderen herstel, waarop het parket de overtreder zal dagvaarden voor de correctionele rechtbank. Het is de rechtbank die in haar vonnis het herstel zal bevelen. Dit uitvoering van het vonnis wordt door onze dienst opgevolgd. Zo geen herstel volgt, zal de dwangsom verbeuren.

herstelvordering)?). Dit uittreksel wordt in de praktijk meestal aangevraagd door de notaris, het immokantoor of de verkoper van het pand bij de Cel notarisvragen van de dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning. Gezien men hiervoor per uittreksel 112 euro betaalt, moet de informatie accuraat zijn en bevaart men veelal onze dienst.

In 2021 kreeg de Cel notarisvragen **10.215 aanvragen tot stedenbouwkundig uittreksel**. Dat is een **forse stijging van 12% t.o.v. 2020**.

Bij de verwerking van deze aanvragen wordt bij ons informatie gevraagd aan Bouwtoezicht en Woontoezicht. We zien in onderstaande grafiek dat het aantal te verwerken dossiers sterk verschilt per afdeling. Dit komt omdat er binnen Bouwtoezicht maatregelen werden genomen om de toevloed aan aanvragen in te perken, door het creëren van een extra kaartlaag in Orbit. Door het raadplegen van deze kaartlaag kunnen andere interne diensten zien of Bouwtoezicht over (relevante) toezichtsinfo beschikt en kunnen zij gericht bepalen of zij ons moeten bevragen. Zo kreeg Bouwtoezicht uiteindelijk 2.048 aanvragen te verwerken (t.o.v. 10.215 aanvragen voor de afdeling Woontoezicht).

De impact van de kaartlaag kunnen we in 2021 voor het eerst vergelijken met de cijfers uit 2020 en we stellen vast dat we op een gemiddelde van ongeveer 2050 aanvragen/jaar blijven zitten voor Bouwtoezicht.



We zijn hoopvol dat we in 2022 verdere automatisaties kunnen uitwerken door de opstart van VIP (Vastgoed informatieplatform) Vlaanderen. Dit wordt een digitaal portaal, gesteund vanuit de Vlaamse Overheid, waarbij de aanvrager van het stedenbouwkundig uittreksel de vastgoeddata via 1 eenvoudige weg kan opvragen. Het platform zal alle data uit de beschikbare, aangesloten bronnen raadplegen.

De bevoegde gemeente, die het uittreksel zal moeten afleveren, zal weliswaar nog wel een vraag krijgen om het dossier te vervolledigen en om dit te controleren op kwaliteit indien nodig.

Vanaf januari 2024 is het gebruik van het Vastgoedinformatieplatform decretaal verplicht voor alle (Vlaamse) gemeenten. Eind 2022 zullen enkele gemeenten, waaronder ook Stad Gent, als pilootgemeente fungeren.

### 3.1.2.5. Adviesvragen

De dienst Stedenbouw vraagt bij de beoordeling van een aanvraag tot omgevingsvergunning advies aan onze dienst. Wij delen alle gegevens mee die relevant kunnen zijn. Bijvoorbeeld: werd eerder een aanmaning opgemaakt? Werd een proces-verbaal opgesteld?

In 2021 ontving dienst Stedenbouw 4.040 aanvragen tot omgevingsvergunning, waarvan er uiteindelijk 3.071 volledig en ontvankelijk werden verklaard. **Dienst Toezicht werd in totaal 1.758 keer om advies gevraagd.**

We kregen 327 gemengde aanvragen (zowel voor Milieu- als voor Bouwtoezicht), 912 adviesvragen met betrekking tot stedenbouwkundige handelingen (enkel Bouwtoezicht) en 519 adviesvragen met betrekking tot de exploitatie van een ingedeelde inrichting (enkel Milieutoezicht).

**Vooral binnen Bouwtoezicht zien we opnieuw een daling (35%) van het aantal aanvragen tot advies.** Opnieuw het effect van de kaartlaag en de steeds verdere aanvulling van deze laag waardoor meer dossiers correct ingetekend staan en wij bijgevolg minder worden bevroegd.

### 3.1.3. Proactief toezicht

In 2021 hield proactief toezicht in:

- de actieve controle van specifieke bouwvergunningen en weigeringsbeslissingen
- het doen van vaststellingen in de omgeving van te onderzoeken klachten en meldingen
- en spontane vaststellingen.

Dit zijn dus **ambtshalve controles**.

In de huidige (verouderde) tool werden **874 plaatsbezoeken** als “ambtshalve uitgevoerd” aangeduid.

Door de beperkende Corona-maatregelen werden in 2021 **meer ambtshalve controles (+42%)** uitgevoerd dan vorig jaar. In 2021 lijken we een manier te hebben gevonden om onze ‘reguliere’ werking zo veel als mogelijk gewoon verder op te nemen, uiteraard rekening houdende met de op dat moment geldende veiligheidsmaatregelen.

Maar de stijging is ook te wijten aan de inzet van de extra controleur die in 2020 aanvaard werd en in 2021 ten volle zelfstandig kon werken.

Bij de **ambtshalve controle** op afgeleverde vergunningen controleert Bouwtoezicht op basis van steekproeven en worden dossiers geselecteerd volgens verschillende criteria:

- > ruimtelijke impact (ver)bouwwerken
- > specifieke bijzondere voorwaarden
- > verleden bouwheer, bv. sprake van recidivisme
- > signalen tijdens het vergunningsproces, bv. door dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning.

**Projectmatig toezicht werd niet gedaan.** Er kwamen wel verschillende mogelijke projecten op tafel, rond gebruik van woningen en appartementen als kamerwoning, ontharding en het ruimen van de Lieve, maar geen enkel daarvan was al rijp om concreet verder door te zetten naar een actie.

De advisering van omgevingsvergunningen (zie punt 3.1.2.5) kan ook als proactieve structurele werking gezien worden.

De **opvolging** van deze 874 ambtshalve plaatsbezoeken heeft geleid tot **114 aanmaningen en 12 processen-verbaal**. We kunnen dus stellen dat 1 plaatsbezoek op 7 tot een aanmaning of PV leidt.

## 3.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 3.2.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020

#### Optrekken termijn voor strafrechtelijke verjaring is wenselijk

Zie jaarrapport 2020. Naast het bezorgen van dit jaarrapport aan de relevante Vlaamse partners, ondernamen we hier nog geen concrete actie voor. Nu het nieuwe Forum voor Omgevingshandhaving, als vervanging voor de bijeenkomsten van de VHRM, geïnstalleerd werd, kan dit daar eens geopperd worden (in samenspraak met de VVSG).

#### Stijgend aantal vragen proberen terugdringen

Uit een analyse van de instroom (telefoon/ mail/ e-formulier) aan klachten/ meldingen en vragen in 2020 merkten we dat deze jaar na jaar toenam. Waar onze dienst in oorsprong als functie vaststellen en handhaven heeft, zagen we de rol van adviesverlener steeds meer op de voorgrond treden. Alsmar meer burgers, collega-diensten rekenen op ons team Bouwtoezicht om met achtergrondkennis over de rechtmatige toestand (vergund of vermoed vergund te zijn) te beslissen over het al dan niet aankopen van vastgoed, beoordelen van een aanvraag omgevingsvergunning, aanvraag horeca-attest, heraanleg openbaar domein, enz.

Wat meldingen betreft, hebben we in 2021 volop ingezet op **het responsabiliseren van de collega-diensten** door het verzamelen van beschikbare informatie (het zogenaamde vooronderzoek) zoveel mogelijk bij de eigen diensten te laten uitvoeren en enkel die gevallen waar het resultaat niet eenduidig is, door te sturen voor verder onderzoek door dienst Toezicht. Daarom zijn er flows op maat van de vraagstellers ontwikkeld om dat proces van vooronderzoek buiten de dienst Toezicht te houden. Op die manier kunnen we meer focussen op de vragen waar onze expertise ligt en wij meest meerwaarde kunnen bieden.

Die toegepaste aanpak lijkt alvast de aanhoudend stijgende tendens van het aantal klachten en meldingen van de afgelopen 14 jaar voor het eerst te breken. We zien vooral een sterke daling van zo'n 18% in het aantal door collega's aangebrachte meldingen.

Die aanpassingen werden hoofdzakelijk in het voorjaar van 2021 doorgevoerd. **De impact op jaarbasis zal zich normaal gezien dus ook pas in 2022 ten volle kunnen doorzetten.** Als we enkel de 2e jaarhelft (met volle impact) bekijken, zien we zelfs een daling van 27%.

Ook het initiatief van dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning in 2021 om deze complexe materie te ontsluiten voor de burger door het toegankelijker maken van informatie (overzichtelijke website, folders...) heeft waarschijnlijk zijn impact niet gemist.

In 2020 kenden de klachten nog een uitzonderlijk sterke stijging van bijna 12% (afgelopen 4 jaar

gemiddeld 6,5% stijging per jaar). Het aantal klachten van burgers is in 2021 gestegen met zo'n 4% op jaarbasis. Die is te wijten aan een zeer druk ingezette eerste jaarhelft. In de tweede jaarhelft zien we zelfs een daling van zo'n 14%. De volle impact van deze maatregelen is dus te verwachten in 2022.

We zien in elk geval dat de klachten en meldingen die bij dienst Toezicht terecht komen ook iets vaker gegrond (49%) zijn dan in 2020 (47%).

### Vaak langdurige proces van een regularisatie-poging proberen te beperken in tijd

Dit proces is **nog volop lopende**. In 2022 kregen we wel toegang tot de CRM-toepassing van de dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning waar het vooroverleg met externen wordt bijgehouden. Die informatie is ook zichtbaar gemaakt in een kaartlaag in onze ORBIT-toepassing. De impact van deze ingreep is in 2021 dus nog niet merkbaar, maar we verwachten wel dat we minder infovragen aan de al zwaar belaste DSRP moeten stellen en dat we de beschikbare info kunnen gebruiken om korter en efficiënter op de bal te spelen in de behandeling van dossiers waar effectief vooroverleg met DSRP gaande is.

### Meer proactief toezicht is noodzakelijk

Zoals al vernoemd, deden we in 2021 geen projectmatig toezicht.

**In 2022 is projectmatig toezicht wel voorzien**, o.a. een FLEX-actie bij autohandelaars en de ondersteuning van IPR bij het handhaven van de tijdelijk vrijgestelde overkappingen en terrasconstructies bij horecazaken, die vervalt in mei 2022.

In de huidige (verouderde) tool werden 874 plaatsbezoeken als "ambtshalve uitgevoerd" aangeduid. Het streefdoel was en is om ongeveer 20% van de tijd aan ambtshalve controle te doen.

In totaal waren er 2.426 plaatsbezoeken, dus het aandeel ambtshalve bedraagt zo'n 36% in 2021.

In 2021 werden er meer ambtshalve controles (+42%) uitgevoerd dan in 2020. Uiteraard is dat voor een deel te wijten aan de tijdelijke werkloosheid en inzet op andere thema's dan Bouwtoezicht in 2020 maar deels ook door de lichte daling van het aantal klachten en meldingen. Verder is de stijging ook te wijten aan de inzet van de extra controleur die in 2020 aanvaard werd en in 2021 ten volle zelfstandig kon werken.

### Notarisvragen: automatiseren i.f.v. werklasterlaging

In het jaarrapport van 2020 stelden we als onszelf als doel om verdere mogelijkheden te onderzoeken waarbij digitalisering en informatiedoorstroming voor beide thema's (Woon- en Bouwtoezicht) mogelijk zou worden zodat interne stadsdiensten en ook externe partijen zoals notarissen, immokantoren,... zelf de nodige informatie kunnen raadplegen en/of verzamelen in het kader van de verkoop van een woning.

Alvorens we kunnen overschakelen naar een volledig geautomatiseerd proces moeten alle geldige conformiteitsattesten worden overgeladen in de huidige tool VLOK. **In 2021 werd hier volop op ingezet**; momenteel bevindt deze opdracht zich in de eindfase. Concreet betekent dit dat alle geldige conformiteitsattesten (geldigheidsduur 10 jaar) in 1 tool vervat zitten en dat automatische informatiedoorstroming dus mogelijk moet worden in de toekomst.

Wat dataontsluiting voor Bouwtoezicht betreft, **biedt de komst van de nieuwe Remmicom Toezichts- en Handhavingsmodule ook opportuniteiten** (ingebruikname is voorzien in juni 2022). Deze tool moet het ook mogelijk maken om in de toekomst alle relevante toezichtsinfo te automatiseren i.f.v. de notarisbrief.

Oorspronkelijk was het de bedoeling om vanuit stadszijde de informatie te ontsluiten via een geautomatiseerd proces in VIB 2.0, fase 3. De **Vlaamse Overheid** komt echter met een gelijkaardig alternatief om dit proces voor alle gemeenten en steden te automatiseren (**VIP**). Decretaal zijn alle steden en gemeenten verplicht om hierop in te tekenen vanaf 2024.

We zijn hoopvol dat we in 2022 verder actie kunnen ondernemen, samen met de Vlaamse Overheid, om tot een volledige automatisatie van dit proces te komen, wat voor onze dienst een absolute vereiste is.

## 3.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 3.2.2.1. Inkomsten uit bestuurlijke handhaving voor de lokale overheid

De ontvangsten die voortvloeien uit handhaving worden momenteel toegewezen aan de DAB Grondfonds, beheerd door de Vlaamse Regering.

Een uitzondering wordt al gemaakt voor de dwangsommen die opgelegd worden door de gemeentelijk stedenbouwkundig inspecteur bij de bestuurlijke maatregel van last onder dwangsom. Maar de Stad loopt wel nog de meerwaarde die wordt opgelegd (1) in een herstellvordering of een bestuurlijke maatregel of (2) die wordt overeengekomen in een minnelijke schikking mis, aangezien de overtreder het bedrag van deze meerwaarde dient te betalen aan het DAB Grondfonds.

Gezien het echter de lokale overheid is die de volledige inspanning om een dossier end-to-end te behandelen op zich neemt, is het alleen maar logisch en correct dat art.6.5.1 VCRO wordt gewijzigd en de inkomsten die voortvloeien uit deze handhaving van de Stad ook toekomen aan de Stad.

Gelukkig is dit **reeds voorzien in het ontwerp Verzameldecreet Handhaving**, dat eerstdaags aan de Vlaamse regering wordt voorgelegd.

### 3.2.2.2. Bewaken handhaafbaarheid bijzondere voorwaarden bij omgevingsvergunningen

Het opleggen van bijzondere voorwaarden bij een omgevingsvergunning zorgt er vaak voor dat vanuit het beleid specifieke accenten kunnen gelegd worden en sturen de aanvraag bij zodat die niet moet geweigerd worden. De aanvrager is hier dus zeker ook bij gebaat.

Gezien de vaak complexe besluitvorming, is meestal advies nodig van andere stadsdiensten en overheden die adviseren vanuit hun expertise. We merken echter wel dat daarbij niet steeds stil gestaan wordt bij de effectieve handhaafbaarheid van opgelegde voorwaarden.

Dit geldt niet enkel voor de vergunningen die het College van Burgemeester en schepenen verleent, maar bv. ook bij de beslissingen genomen door de Deputatie in een beroepsdossier.

Voorwaarden omtrent beperken van gebruik zijn meestal erg moeilijk te controleren, bv. opleggen van openings- en sluitingsuren, tijdzones waarbinnen geladen en gelost mag worden, het uitsluiten van laden en lossen langs een toch beschikbare ingang... Bouwtoezicht heeft geen volledige politionele bevoegdheid zoals de politie.

We begrijpen dat bij de behandeling van bezwaren bij de aanvraag het soms verleidelijk is om zaken op te nemen die op zich burgerrechtelijk zijn, zoals schade die ontstaat bij de uitvoering, afwerking van de gemene muren, enz., maar dergelijke zaken zijn een louter burgerlijke aangelegenheid die ook via burgerlijke weg geregeld moeten worden. Dergelijke voorwaarden opnemen in een vergunning duwt Bouwtoezicht tegelijk ook in een rol van vrederechter, naast deze van handhaver RO. Daarom willen we oproepen om bij het formuleren van bijzondere voorwaarden steeds even stil

te staan bij hoe die voorwaarden kunnen opgevolgd en gecontroleerd worden. Uiteraard onderschatten we het belang van de sensibiliserende werking ervan niet, maar ze scheppen vaak een valse indruk dat al deze zaken ook effectief vaststelbaar en afdwingbaar zijn. Onze ervaring leert dat vage of moeilijk op te volgen of te controleren bijzondere voorwaarden vaak aanleiding geven tot aanhoudende discussies en niet ingeloste verwachtingen bij de burger.

### 3.2.2.3. Proactief hinderbeperkende maatregelen voorzien tijdens vergunningsproces bij verweving

Dit topic is zowel voor Milieutoezicht als Bouwtoezicht relevant. We bespraken het al onder 2.2.2.3., maar kunnen specifiek voor Bouwtoezicht nog het volgende aanvullen:

Ons inziens moeten we bij vergunningverlening waar sprake is van dergelijke verweving voorzien dat dienst Toezicht en andere relevante diensten daarover advies kunnen geven en dat men eventueel zelfs de omwonenden laat participeren in advies over geschikte hinderbeperkende maatregelen. Er wordt best ook geanticipeerd op een potentiële uitbreiding of aanpassing van de activiteiten, door proactief de mogelijkheid te voorzien in dat geval bijkomende maatregelen op te leggen. **Dit laatste is een uitdaging op stedenbouwkundig vlak**, gezien eens het type bedrijvigheid vergund is, een wijziging of uitbreiding van activiteiten zonder stedenbouwkundig vergunningsplichtige handelingen niet opnieuw een stedenbouwkundige toetsing moet doorstaan.

Het is daarom ook belangrijk dat bij de ontwikkeling van nieuwe sites en bij de initiële vergunningverlening **geanticipeerd wordt op mogelijke verdere ontwikkelingen en evoluties**, verder dat wat er op vandaag aangevraagd wordt. Verweving heeft vele voordelen, maar de draagkracht ervan bij de omwonende burger staat of valt met de blijvende inpasbaarheid in de omgeving.

## Team Woontoezicht



10 medewerkers = 9,5 VTE  
In praktijk 8,1 VTE



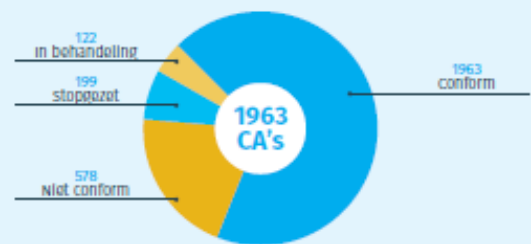
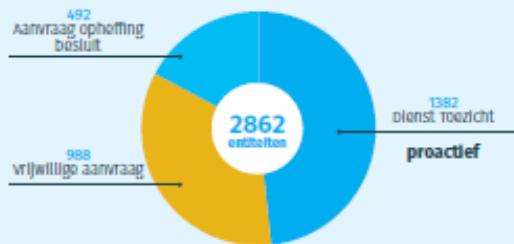
Aantal dossiers/  
controleur/  
jaar

1 teamcoach, 1 consulent, 8 controleurs (+ administratieve ondersteuning en juridisch advies)

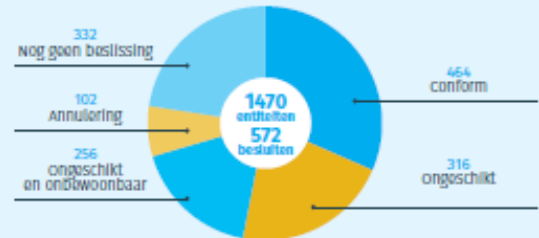
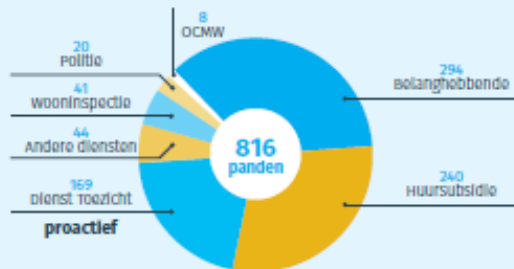
### OPSTART

### OPVOLGING

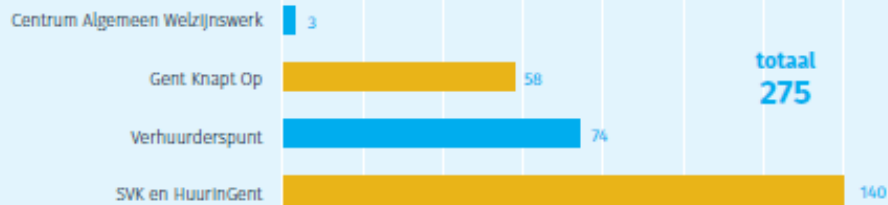
#### Procedure Conformiteitsattest (CA)



#### Procedure Ongeschikt- en Onbewoonbaarheid (OO)



### TECHNISCHE ADVIEZEN - proactief toezicht



### BELEIDSSUGGESTIES

- > Woonkwaliteitsonderzoek laagdrempelig maken voor meest kwetsbare doelgroep
- > Verhuurders stimuleren om een conformiteitsattest te behalen
- > Praktische uitvoering en evaluatie snelherstel
- > Bijsturen waarschuwingsprocedure?
- > Erkenning woningcontroleurs

## 4. Woontoezicht

### 4.1. Toelichting cijfers<sup>8</sup>

#### 4.1.1. Inleiding

In 2021 werd de werking van Woontoezicht niet meer zo direct geïmpacteerd door de Corona-maatregelen, zoals dat in 2020 het geval was. De dienstverlening kon steeds gewaarborgd blijven. We hadden gehoopt op een inhaalbeweging bij het aantal meldingen/aanvragen in 2021, maar deze is er niet volledig gekomen. **We zien nog geen volledig herstel naar het niveau van 2019.**

We horen in onze contacten met burgers en andere diensten dat zowel huurders als verhuurders soms twijfelen om een aanvraag tot onderzoek in te dienen. Sommigen halen Corona en de onzekerheden die met dergelijke procedure gepaard gaan aan als oorzaak. Maar de verhuurders zijn vaak ook afgeschrikt door de negatieve gevolgen die een aanvraag voor een conformiteitsattest (CA) met zich kan meebrengen wanneer blijkt dat hun pand toch niet helemaal voldoet. De veranderende Vlaamse regelgeving en steeds strengere normen spelen hier waarschijnlijk ook een rol. Uit verdere cijfers blijkt dat deze vrees niet altijd ongegrond is.

Bij huurders speelt de angst om hun woning te verliezen een rol. Niet noodzakelijk dat een uithuiszetting zou dreigen, maar wel dat de relatie met de eigenaar verzuurd zou geraken. Alsook het stigma van in een ongeschikte woning te moeten wonen. Het bereiken van de kwetsbare huurder is dus belangrijker dan ooit en een blijvend werkpunt om samen met de dienst Wonen op te nemen.

#### 4.1.2. Vlaamse Codex Wonen en Optimalisatiedecreet

Op 20 maart 2019 keurde het Vlaams Parlement het **Optimalisatiedecreet Woningkwaliteit** goed. Dit decreet trad in werking op 1 januari 2021, en bracht wijzigingen aan in de gekende Vlaamse Wooncode.

Het decreet bevat een reeks nieuwe regels ter verbetering van de woningkwaliteitsbewaking. Er werd een nieuwe manier van quoteren van de gebreken geïntroduceerd, en als gevolg hiervan werd ook het model van de technische verslagen aangepast.

Op 1 januari 2021 werd de Vlaamse Wooncode, samen met andere aspecten van het woonbeleid, overigens ook **gebundeld in de Vlaamse Codex Wonen**.

We merken dat door de nieuwe manier van quoteren van gebreken, er een verschuiving is in de beoordeling van bepaalde gebreken. Bijvoorbeeld schimmel: daar waar de woning voordien ongeschikt zou bevonden zijn, zien we nu een mogelijke classificatie als onbewoonbaar.

<sup>8</sup> Bij Woontoezicht werkten we in 2020 nog met verschillende registratietools. Sinds 2021 wordt alles geregistreerd binnen de Vlaamse tool VLOK.

### 4.1.3. Overgang naar nieuwe dossierregistratie- en opvolgingstool VLOK + nieuwe rapportage

Al onze onderzoeken en dossiers worden sinds 1 januari 2021 **geregistreerd in VLOK, de Vlaamse registratietool voor woonkwaliteit**. Op termijn zullen alle steden en gemeenten deze tool moeten gebruiken. De Vlaamse overheid streeft op deze manier naar meer uniformiteit en transparantie.

De registratie en opvolging in VLOK **zorgt ervoor dat onze cijfers anders gepresenteerd worden**. We zullen nu op entiteitsniveau rapporteren en niet enkel op pandniveau, en dat verschilt met de voorgaande rapporten. Alle entiteiten, zowel zelfstandige woningen (bv. appartementen/studio's) als kamers, worden nu als een apart onderzoek/dossier geregistreerd, daar waar alle kamers in een kamerwoning vroeger als 1 geheel/dossier werden gezien.

Wat betekent dat concreet? Voor een woning met bijvoorbeeld 10 kamers werd in 2020 1 besluit genomen. Vanaf 2021 worden voor deze kamers allemaal aparte besluiten genomen. Dat betekent dat waar we vroeger 1 onderzoek en 1 besluit hadden voor deze kamerwoning, we nu 10 onderzoeken en besluiten registeren.

Dit heeft tot gevolg dat we in **onze analyse van de cijfers van 2021 voorzichtig moeten zijn bij vergelijkingen** met voorgaande jaren.

Algemeen kunnen we wel stellen dat het aantal effectieve onderzoeken op jaarbasis zich niet heeft hersteld naar het niveau van vóór de pandemie in 2019. De absolute cijfers qua besluiten zijn dan wel gelijklopend, maar door de nieuwe manier van registreren weten we dat dit een vertekend beeld geeft.

## 4.2. Reactief toezicht

Bij reactief toezicht maken we een onderscheid tussen

- de procedure tot het **bekomen van een conformiteitsattest (CA)**, dat wordt aangevraagd door een eigenaar
- de procedure tot **ongeschiktheid/onbewoonbaarheid (OO)**, die wordt opgestart na een klacht/melding van een huurder, politie of een betrokken organisatie of stadsdienst.

Hoewel het afleveren van een conformiteitsattest betalend kan worden gemaakt, is dit nog steeds gratis in Gent. Een onderzoek van een kamerwoning gebeurt steeds samen met de brandweer om het politiereglement op kamerwoningen toe te passen. Voor deze bezoeken vraagt de brandweer wel een retributie voor hun eigen dienstverlening.

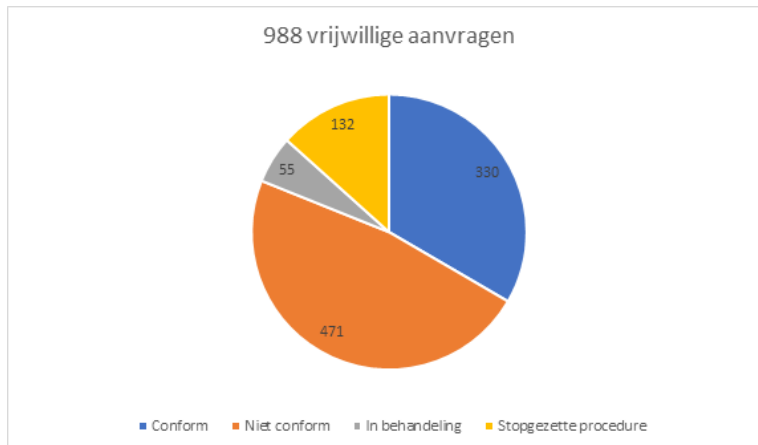
Hoewel we zowel voor de procedure CA als de procedure OO werken vanuit de tool VLOK, is de opstart verschillend. Dit heeft tot gevolg dat we de procedure CA rapporteren op entiteitsniveau, de procedure OO op pandniveau.

Daarnaast behandelt Woontoezicht ook meldingen over **potentieel CO-gevaar** en vragen voor een **technisch advies (= een officieus conformiteitsonderzoek, TA)**. Deze laatste zijn onderzoeken die we uitvoeren op vraag van het sociale verhuurkantoor, HuurinGent en het Verhuurderspunt.

### 4.2.1. Aanvragen conformiteitsattest (CA)

Dienst Toezicht kreeg in 2021 **1.480 nieuwe aanvragen**, dit is dus op entiteitsniveau, voor een conformiteitsattest.

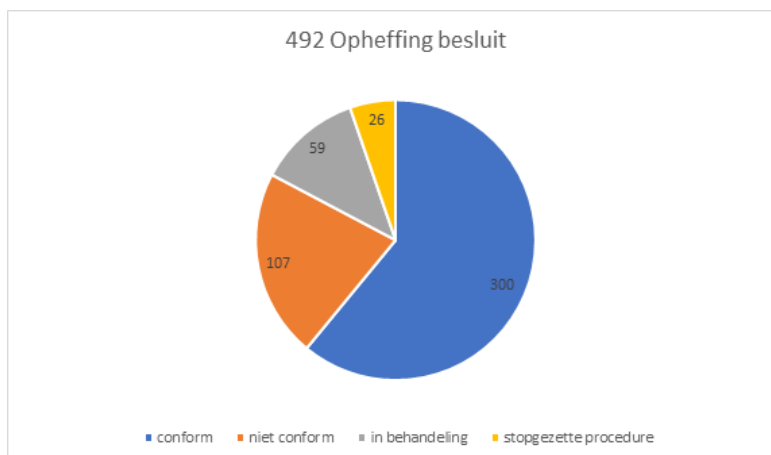
988 aanvragen CA waren **op vrijwillige basis**<sup>9</sup>. Dit betekent dat de eigenaar op eigen initiatief een conformiteitsonderzoek aanvraag bij onze dienst.



Van deze 988 aanvragen werden er uiteindelijk 330 conformiteitsattesten uitgereikt (316 effectief bezorgd en 14 nog te versturen) en 471 geweigerd. 132 aanvragen werden stopgezet en 55 waren nog in behandeling (en hadden nog geen CA) op het eind van het jaar.

Hier zien we dat de vrees van de eigenaars voor negatieve gevolgen na een aanvraag CA niet geheel onterecht is. **Slechts 1/3 heeft onmiddellijk een CA gekregen. Bijna de helft kreeg een weigering.** Maar ook wie stopzette, deed dit vermoedelijk om een weigering te voorkomen.

Daarnaast kregen we 492 aanvragen CA **om een bestaand besluit op te heffen**. Dit zijn dus aanvragen van eigenaars die een woning hebben met een besluit ongeschikt en/of onbewoonbaarheid. Ze menen dat de gebreken zijn hersteld, en willen via de nieuwe aanvraag CA het besluit graag laten opheffen.



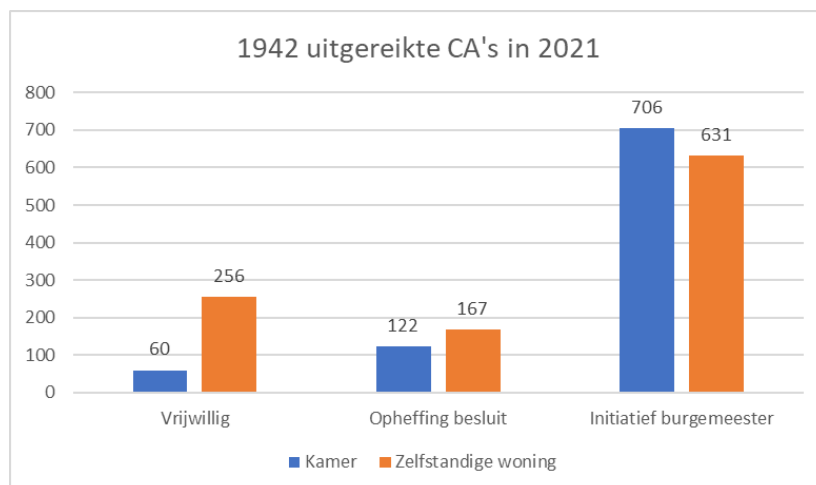
Van deze 492 aanvragen CA voor opheffing besluit werden er 300 conformiteitsattesten toegekend (289 effectief bezorgd en 11 nog te versturen) en 107 geweigerd. 26 aanvragen werden stopgezet. De rest van de aanvragen was nog lopend eind 2021.

<sup>9</sup> Dit is een cijfer dat we vóór 2021 niet zo concreet uit de dossiertool konden halen. Er is op dit vlak dus geen vergelijking mogelijk.

**Ook hier zien we dat eigenaars de situatie vaak te positief inschatten.** Ze vragen een CA aan, maar het herstel blijkt toch in al zeker 1/5 van de gevallen niet (correct) te zijn gerealiseerd.

Onderstaande grafiek geeft het **aantal uitgereikte CA's** voor zelfstandige woningen en het aantal voor kamers.

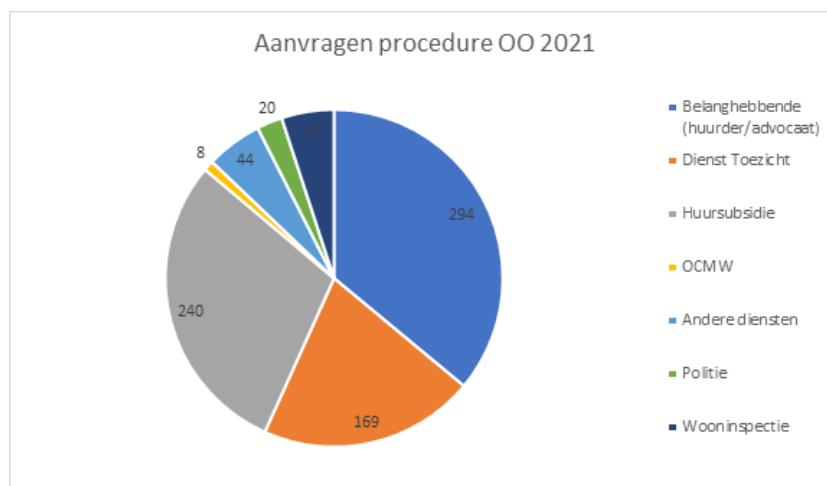
Naast de reactieve aanvragen werden er door dienst Toezicht 1.382 procedures opgestart op eigen initiatief (of initiatief burgemeester) en werden er 1.337 CA's uitgereikt. We bespreken dit verder onder proactief toezicht.



Opgelet: niet alle in 2021 uitgereikte CA's komen voort uit een procedure die is opgestart in 2021. Sommige uitgereikte CA's zijn het gevolg van een procedure gestart in 2020. Terwijl er ook nog procedures gestart zijn in 2021 die pas in 2022 zullen worden afgesloten met een CA.

#### 4.2.2. Aanvragen ongeschiktheid/onbewoonbaarheid (OO)

Dienst Toezicht startte voor **816 panden** een procedure ongeschiktheid/onbewoonbaarheid, een **stijging van 19% tegenover 2020**.



De stijging tegenover 2020 werd verwacht omdat de dienstverlening niet meer werd stilgelegd omwille van Corona-maatregelen in 2021, ook niet door o.a. Wonen Vlaanderen. Zo werden er

bijvoorbeeld in 2021 240 onderzoeken n.a.v. een huursubsidie doorgegeven aan onze dienst door Wonen Vlaanderen, tegenover slechts 34 onderzoeken in 2020.

We moeten ook vermelden dat er begin 2021 74 onderzoeken uit 2020 zijn heropgestart. Door de inwerkingtreding van het Optimalisatiedecreet op 1 januari 2021, kon de burgemeester op dat moment geen besluiten meer nemen m.b.t. onderzoeken die waren opgestart in 2020. De onderzoeken dienden opnieuw te gebeuren (zie ook jaarverslag 2020).

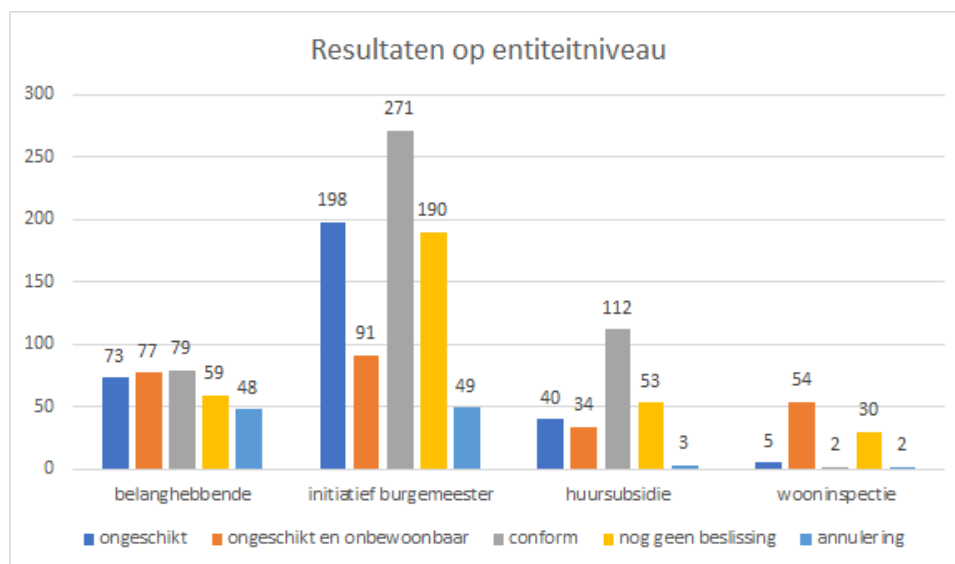
We zien dat het aantal aanvragen voor onderzoeken OO nog niet terug op het niveau van 2019 is. In 2019 waren er namelijk 1.066 aanvragen op pandniveau tegenover 816 aanvragen in 2021.

### 4.2.3. Van een procedure OO naar een effectieve ongeschikt en/of onbewoonbaarverklaring

In het kader van voormelde 816 dossiers, werden er in totaal 1.470 entiteiten onderzocht. Dat komt omdat bepaalde panden bestaan uit meerdere woonentiteiten.

Als we verder inzoomen op het aantal onderzochte entiteiten dan zien we volgende:

- > 336 entiteiten onderzocht op vraag van een belanghebbende (huurder of zijn vertegenwoordiger)
- > 799 entiteiten op eigen initiatief van de burgemeester (= dienst Toezicht), veelal na weigering CA
- > 242 op vraag van de gewestelijke ambtenaar (huursubsidiedossiers)
- > 93 op vraag van de wooninspectie (WI), om naast de strafrechtelijke procedure ook de administratieve op te starten.



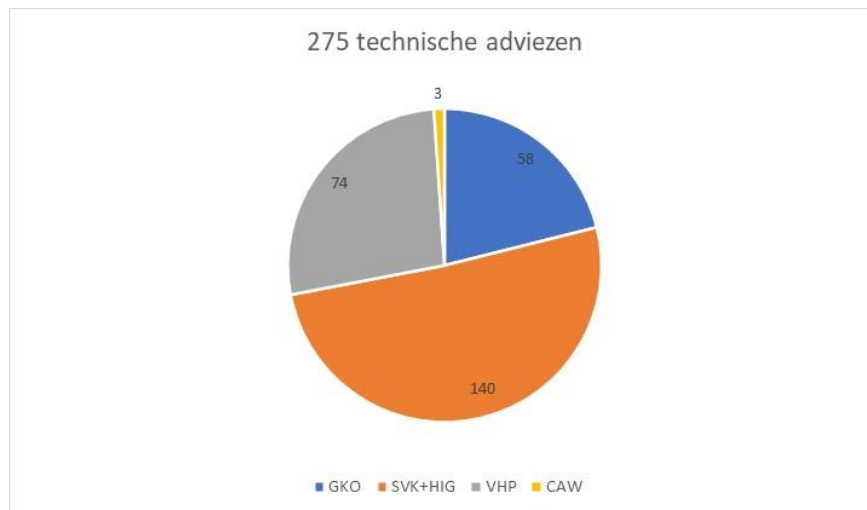
### 4.2.4. Aanvragen technische adviezen en CO meldingen

In 2021 werd **275 keer een technisch advies gevraagd** door diverse partners. Deze technische adviezen geven een indicatie van de staat van een woning, conform de Vlaamse Codex Wonen, zonder dat een formele procedure wordt opgestart. Ze bieden onze stedelijke partners ondersteuning in diverse beslissingen: bv. kan een woning worden opgenomen in de

verhuurportefeuille, komt een woning in aanmerking voor een renovatie-ondersteuning van het Verhuurderspunt of in het kader van een stadsvernieuwingsproject?

Zo gaven we 140 adviezen aan de sociale verhuurkantoren (SVK en Huuringent). Daarnaast konden we het Centrum Algemeen Welzijnswerk (CAW) ondersteunen bij hun woonproject met 3 adviezen en het Project 'Gent Knapt Op' met 58 adviezen.

Nieuw in 2021 waren de technische adviezen die onze dienst gaf in het kader van de renovatieadviezen van het Verhuurderspunt. Van de start van het Verhuurderspunt in juni 2021 tot eind december 2021 gaat het over 74 technische adviezen.



Naar aanleiding van een melding van een (mogelijke) **CO-problematiek**, bijvoorbeeld door de brandweer, neemt Woontoezicht steeds contact met de bewoners om een onderzoek naar de totale woningkwaliteit aan te bieden. We ontvingen in 2021 3 meldingen die specifiek over CO gingen. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat een CO-problematiek in het kader van andere conformiteitsonderzoeken niet wordt onderzocht.

### 4.3. Proactief toezicht

Bij proactief toezicht gaan we gericht op zoek naar mogelijkheden om een onderzoek te voeren in huurwoningen met een vermoedelijke ontoereikende woonkwaliteit, met als doel de gebreken te laten herstellen en zo het aantal woningen met een conformiteitsattest te verhogen. We zetten ook in 2021 verder in op het proactief werken met bestaande en nieuwe projecten.

Naast bestaande structurele acties en nieuwe projecten, doen we in bepaalde gevallen standaard proactief toezicht volgend op reactief toezicht. Wanneer we bv. reactief een dossier opstarten voor een woning in een gebouw waarbij we vermoeden dat de andere woningen daar ook een slechte kwaliteit hebben, proberen we die ook mee te nemen in het onderzoek. Indien de bewoner van de desbetreffende woning het onderzoek toestaat, starten we hier dus op eigen initiatief een procedure op.

Dat kunnen dan onderzoeken zijn die leiden tot afgifte van een conformiteitsattest of tot een besluit ongeschiktheid en/of onbewoonbaarheid.

Ook na een voortraject of een technisch advies volgt dikwijls een procedure CA die we dan ambtshalve opstarten.

**In totaal reikten we op eigen initiatief 1.337 CA's uit.** 706 CA's waren voor kamers en 631 CA's voor zelfstandige woningen.

Daarnaast werd er voor 799 entiteiten een procedure ongeschiktheid/onbewoonbaarheid opgestart op initiatief van de burgemeester.

## 4.3.1. Bestaande proactieve acties/projecten en samenwerkingen

### 4.3.1.1. Controleren van vermoedelijke leegstand

In 2021 controleerden we verder op systematische wijze leegstand in samenwerking met team Inventarisbeheer. Zij bezorgen ons op regelmatige basis adressen met vermoeden van leegstand. Een controleur van Woontoezicht gaat ter plaatse en doet de controle aan de hand van een checklist.

In 2021 hebben de controleurs van Woontoezicht 720 adressen op leegstand gescreend.

De resultaten worden vervolgens bezorgd aan team Inventarisbeheer. Zij gaan er verder mee aan de slag. Voor de resultaten van de leegstandsonderzoeken verwijzen we graag door naar 5.1.1.

### 4.3.1.2. Verderzetting samenwerking met WoninGent 'Tussenverhuringen'

In 2021 evalueerden we de samenwerking met WoninGent in het kader van 'Tussenverhuringen' als positief en zette we deze werking regulier verder.

In 2021 screenden we 77 zelfstandige woningen van WoninGent in 'Tussenverhuring'. Alle 77 woningen kregen uiteindelijk ook een conformiteitsattest. We kunnen dus spreken van een geslaagde samenwerking.

We stelden deze samenwerking intussen ook voor aan de andere sociale huisvestingsmaatschappijen. Echter gelet op de aankomende fusie (tegen 1 januari 2023) moeten de sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren fuseren tot 1 woonmaatschappij en door de beperkte middelen en personeel die ze thans voorhanden hebben, konden zij niet op ons aanbod ingaan.

### 4.3.1.3. Kot@Gent

Alle adressen die adverteren op de website Kot@Gent en waarvoor geen geldig conformiteitsattest gekend is, worden aan dienst Toezicht bezorgd voor een screening.

Dienst Wonen bezorgde ons 103 nieuwe adressen:

- > 37 werden als nieuw dossier opgestart
- > 40 hadden al een CA
- > 2 hadden een lopende aanvraag CA
- > 1 was een dubbel adres
- > 17 waren adressen die al gescreend waren via de projectlijst Kot@Gent

- > 1 zat al in proactieve screening en kreeg CA
- > 5 waren al ongeschikt

Van de vermelde 37 adressen waarvoor een procedure werd opgestart, zijn er 18 adressen waarbij het onderzoek nog lopende is. Van de resterende 18 adressen zijn er 8 die al een CA hebben ontvangen. 2 aanvragen bleken geen studentenhuisvesting, 7 werden geannuleerd of we verkregen er geen toegang en 1 ging naar een besluit ongeschiktheid.

We zetten deze samenwerking verder in 2022. Dienst Wonen plant een evaluatie en rebranding van Kot@Gent en werkt aan een Actieplan Studentenhuisvesting.

## 4.3.2. Nieuwe proactieve werking

In navolging van onze beleidsaanbeveling van vorig jaar, met name meer proactief toezicht realiseren, gingen we met verschillende partners rond de tafel zitten om na te gaan in welke gevallen we dit konden realiseren.

Onze **nieuwe samenwerking met het Verhuurderspunt**, in kader van hun renovatieadviezen, en onze **nieuwe samenwerking met het dienstenbedrijf Sociale Economie** zijn daar het resultaat van.

### 4.3.2.1. Samenwerking met het Verhuurderspunt

Op 1 juni 2021 ging het Verhuurderspunt van start met 'Renovatieadvies en renovatie-subsidies voor private huurders'. Dit project heeft als doel verhuurders te ondersteunen en te stimuleren om hun huurwoning **kwaliteitsvol** (conform met de vereisten uit de Vlaamse Codex Wonen) en **energiezuinig** (conform met de ambities van de Stad Gent) te maken.

Wanneer een verhuurder zich aanmeldt voor een dergelijk renovatieadvies maakt het Verhuurderspunt een afspraak met een woningcontroleur van de dienst Toezicht en een renovatiebegeleider om de woning te gaan screenen.

De woningcontroleur zal hierbij een technisch advies opmaken en de renovatiebegeleider vertaalt dit technisch advies in een renovatieadvies of -plan.

Indien de woning voldoet aan de normen van de Vlaamse Codex Wonen, dan leveren we een conformiteitsattest af.

In 2021 maakten we 74 technische adviezen op voor het Verhuurderspunt.

In 2022 maakt de dienst Wonen een evaluatie van de eerste 3 kwartalen i.f.v. verdere optimalisering van de dienstverlening en afspraken met de partners, waaronder Woontoezicht. Het subsidiereglement renovatie huurwoningen wordt ook bijgesteld, rekening houdend met de opgedane praktijkervaring.

### 4.3.2.2. Samenwerking met het Dienstenbedrijf Sociale Economie (DBSE)

Midden 2020 stelde het DBSE de vraag aan dienst Toezicht om de dienstverlening en procedures van woontoezicht nader toe te lichten. De vraag kwam er omdat het DBSE regelmatig vaststelt dat de woningen waarin ze klusjes uitvoert in bijzonder slechte staat zijn. De situatie in deze woningen is onveilig en/of gevaarlijk en overstijgt de aangevraagde herstelwerken. Een interventie op vraag van de huurder biedt hierin geen oplossing.

Hoewel beide diensten een andere insteek hebben, is er wel een gemeenschappelijke ambitie na te streven, nl. het beschermen van de meest kwetsbare huurder en verhogen van de woonkwaliteit.

We maakten de afspraak dat na het onderzoek door Woontoezicht niet onmiddellijk overgegaan wordt tot opstart van de formele procedure OO. We volgen eerst een minnelijk voortraject van 3 maanden, éénmaal verlengbaar Tenzij er sprake is van een acuut gevaar, dan moeten we ingrijpen en de formele procedure OO onmiddellijk opstarten.

De samenwerking werd eind 2021 opgestart, en intussen zijn hier 2 dossiers uit voortgevloeid. We hopen dat deze samenwerking verdergezet (en uitgebreid) kan worden in 2022.

## 4.4. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 4.4.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020

#### Politierglement kamerwoningen bijsturen

Het politierglement op kamerwoningen was aan herziening toe om verschillende redenen. We namen daarom initiatief voor overleg met de brandweer en de Juridische dienst; ook dienst Wonen en dienst Stedenbouw en de bevoegde kabinetten zijn betrokken. Meer specifiek herbekeken we 3 issues:

- > een technische update
- > de handhaafbaarheid van de bepalingen in het politierglement
- > de “ongelijkheid” met de brandveiligheid van andere studentenhuysvestingsvormen zoals studentenstudio’s

Ondertussen zijn de besprekingen achter de rug en kan de bijgewerkte tekst met technische update binnenkort worden voorgelegd aan het bestuur.

#### Meer proactief toezicht realiseren

Dienst Toezicht realiseerde in 2021 opnieuw nieuwe samenwerkingen in proactief toezicht. Zie toelichting onder 4.3.2.

Ondanks overleg zijn een aantal proactieve initiatieven/ideeën (nog) niet geland, zoals bijvoorbeeld een proactief project in de 19de-eeuwse gordel: Brugse Poort.

#### Snelherstel invoeren

In 2021 werkten we de procedure rond snelherstel juridisch en administratief uit. We leerden hieruit dat het instrument snelherstel, zoals het vandaag wettelijk geregeld is, nog heel wat drempels bevat om een snelle uitwerking in de praktijk te realiseren. We gaven dit ook al als feedback mee aan Wonen Vlaanderen. Zij erkennen dat dit instrument niet meteen een pasklare oplossing is voor veel dossiers. Dat blijkt ook uit het bijzonder lage aantal gemeenten (2-tal) dat hier gebruik van maakt of heeft gemaakt.

We voorzien echter wel om in 2022 dossiers die voldoen aan alle criteria op te starten en het instrument in de praktijk ook uit te testen (zie 4.5.2.).

## Huursubsidie-dossiers in één (administratieve) hand

We bespraken dit verder met Wonen Vlaanderen. Zij gaven echter duidelijk aan dat dit beleid wordt aangehouden, toch zeker deze legislatuur.

### 4.4.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

#### 4.4.2.1. Woonkwaliteitsonderzoek laagdrempelig maken voor meest kwetsbare doelgroep

Proactief toezicht, in het bijzonder gericht op de meest slechte panden en de meest kwetsbare huurders op de private huurmarkt, is essentieel om de woningkwaliteit in de stad te verbeteren.

Maar we merken toch nog heel wat drempels om een formeel onderzoek bij onze dienst aan te vragen bij de sociale partners en hun cliënten.

Om aan deze uitdagingen tegemoet te komen willen we inzetten op een meer doorgedreven samenwerking met het wijkwerk binnen het OCMW Gent. We willen met hen graag dezelfde afspraken maken rond voortrajecten die we hebben met Dienstenbedrijf Sociale Economie (DBSE). Zo zouden maatschappelijk assistenten (MA's) van het OCMW rechtsreeks een dossier kunnen aanmelden bij ons om een voortraject op te starten (en niet alleen via DBSE). Het leidt uiteraard geen twijfel dat de MA's nog steeds ook kunnen beslissen om onmiddellijk de formele procedure te doen opstarten, indien ze dat nodig achten. Maar ze krijgen wel de optie van het voortraject.

We willen dit graag uitwerken in de loop van 2022.

#### 4.4.2.2. Verhuurders stimuleren om een conformiteitsattest te behalen

We merken dat het verkrijgen van een conformiteitsattest na een aanvraag door een eigenaar niet evident is. Verhuurders zijn vaak afgeschrikt door de negatieve gevolgen die een aanvraag voor een CA met zich kan meebrengen wanneer blijkt dat hun pand toch niet helemaal voldoet. De (steeds) veranderende Vlaamse regelgeving en steeds strengere normen spelen hier waarschijnlijk ook een rol. We moeten oppassen dat dit het aanvragen van de CA's niet doet afremmen, gezien het net de doelstelling is zoveel mogelijk huurwoningen conform te krijgen en die conformiteit te registreren en vast te leggen d.m.v. een attest.

We willen de wisselwerking met het Verhuurderspunt verder uitbreiden/versterken en samen met dienst Wonen bekijken hoe we eigenaars kunnen stimuleren richting CA.

#### 4.4.2.3. Snelherstel: praktische uitvoering en evaluatie

In 2021 werkten we snelherstel uit om te implementeren in onze werking. In 2022 kunnen we in de praktijk van start gaan met 'snelherstel' in dossiers onbewoonbaarheid.

In het besluit onbewoonbaarheid wordt dan een korte termijn opgelegd aan de eigenaar om tot het herstel van gevaarlijke gebreken over te gaan. Als deze gebreken na de opgegeven deadline niet (of onvoldoende) zijn weggewerkt, kan de burgemeester de nodige werken zelf laten uitvoeren, en vervolgens de kosten verhalen op de eigenaar. De bedoeling is hiermee gevaarlijke gebreken aan te pakken en een eventuele onbewoonbaarheid en herhuisvesting van de huurder in sommige dossiers vermijden.

Echter bij het uitwerken van de procedure, blijkt dat de wetgever een aantal belangrijke hindernissen om tot 'snel' herstel te komen niet heeft ondervangen. Zo moet je eerst de procedure doorlopen om tot een besluit komen en ook daarna moet je rekening houden met de termijn van een eventuele beroepsprocedure tegen dat besluit, vooraleer je als overheid zelf werken kan aanvatten. Als je dat allemaal optelt, is het niet meer "snel".

Snelherstel impliceert dat de eigenaar werken moet uitvoeren binnen een termijn van 15 dagen. Bijgevolg moeten de door de burgemeester opgelegde werken ook redelijk zijn en enigszins binnen dergelijke korte termijn uit te voeren zijn. Dat betekent dat erg ingrijpende werken buiten de scope van snelherstel vallen, terwijl we vaststellen juist de meest gevaarlijke gebreken vaak ook gepaard gaan met de meest ingrijpende werken.

Ook het feit dat je als woningcontroleur geen toegang tot de woning kan eisen om de herstellingen zelf te laten uitvoeren, kan een belangrijk struikelblok zijn.

We koppelen met Wonen Vlaanderen verder terug over onze ervaringen in de praktijk.

#### **4.4.2.4. Waarschuwingsprocedure**

Vanaf 1 januari 2021 kan de gemeente bij de melding van gebreken aan een woning kiezen voor een waarschuwingsprocedure, een nieuw instrument.

De gemeente beslist over het al dan niet opstarten van de waarschuwingsprocedure en is hier dus niet toe verplicht. De keuze voor deze procedure is afhankelijk van de kans op succes: welke zijn de gebreken en zijn ze snel te herstellen? Is de eigenaar bereid om de herstellingen uit te voeren?

We werkten het voorstel uit om met de waarschuwingsprocedure aan de slag te gaan na een weigering CA. De redenering erachter was om eigenaars zo extra tijd te geven voordat de officiële procedure OO wordt opgestart en ze zo extra te stimuleren om zelf een CA aan te vragen. De kans op succes leek ons hier het grootst omdat de eigenaar door zijn aanvraag CA al zijn motivatie toonde. In de praktijk bleek echter dat dit niet tot de nodige extra tijd zou leiden.

Een procedure CA wordt opgestart na aanvraag van de eigenaar. Uiterlijk binnen 60 dagen moet hij de beslissing van de burgemeester krijgen. Na een weigering van het CA krijgt de eigenaar 30 dagen de tijd om eventueel een tweede opinie te vragen aan Wonen Vlaanderen. Dat zijn de wettelijke 'beroeps'- mogelijkheden die voorzien zijn. Na deze termijn starten we normaalgezien ambtshalve een procedure OO.

Als we deze termijnen willen respecteren, dan kunnen we de waarschuwingsprocedure niet gebruiken, omdat de wetgever voorziet dat de waarschuwingsprocedure formeel opgestart moet worden in VLOK uiterlijk 1 maand na het initiële plaatsbezoek.

Maar ook als we deze termijnen in de praktijk niet zouden aanhouden, dan nog wordt het bijzonder krap. Binnen een maand na aanvraag CA van de eigenaar zou er een weigeringsbesluit moeten worden genomen met daaraan gekoppeld de opstart van de waarschuwingsprocedure. Dit geeft niet alleen moeilijke communicatie naar de eigenaar toe, het geeft de eigenaar de facto ook niet meer tijd, dan wanneer we de gebruikelijke termijnen laten spelen.

De waarschuwingsprocedure is in de wetgeving eigenlijk voorzien na een klacht van een huurder. Met deze nieuwe procedure kan er dan (maximaal) 3 maanden extra worden gegeven aan de eigenaar vooraleer een OO-procedure start. Dit geeft de eigenaar effectief meer tijd. Maar dit zorgt er echter wel voor dat de huurder met zijn melding potentieel veel langer moet wachten op herstel.

Ook hier is dit nieuwe instrument in de praktijk niet makkelijk toepasbaar; het biedt niet de voordelen die we ervan verwacht hadden. We bespraken deze ervaringen met Wonen Vlaanderen, zij bekijken of en welke aanpassingen mogelijk zijn.

#### 4.4.2.5. Erkenning woningcontroleurs

De Vlaamse regering heeft op 10 december 2021 een besluit<sup>10</sup> over de voorwaarden van erkenning van woningcontroleurs definitief goedgekeurd. Dit heeft als gevolg **dat elke woningcontroleur die conformiteitsonderzoeken uitvoert**, zowel van Wonen Vlaanderen als van gemeenten of IGS'en, vanaf 1 januari 2025 **een bewijs van beroepskwalificatie zal moeten hebben**.

Wonen Vlaanderen zal in 2022 een 'snelle toegang' tot de beroepskwalificatie opstarten voor bestaande woningcontroleurs via het traject van de eerder verworven competenties. Voor nieuwe woningcontroleurs wordt er een opleidingstraject voorzien.

De Vlaamse regering besliste ook dat Wonen Vlaanderen een evaluatie- en coachingsysteem voor erkende woningcontroleurs zal uitbouwen, waarin zelfevaluatie en ondersteuning van de erkende woningcontroleurs centraal staan. Het partnerschap met de lokale besturen, de IGS-en en de geaccrediteerde keuringsinstellingen staat daarin centraal.

Het erkenningssysteem treedt in werking op 1 april 2022. Er zijn wel een aantal overgangsmaatregelen voorzien: bestaande woningcontroleurs (= aangewezen als woningcontroleur eind 2021 of nieuw aangewezen in 2022 of 2023) hebben tot eind 2024 de tijd om de erkenning te behalen. Zij zullen een voorlopige erkenning krijgen.

Dit lijkt een goed initiatief, het vraagt wat inspanning/investering, maar uiteraard zullen onze woningcontroleurs hier het nodige voor doen.

<sup>10</sup> *Besluit Vlaamse Regering tot wijziging van het Besluit Vlaamse Codex Wonen van 2021, wat betreft de erkenning van woningcontroleurs en de korte termijn voor het uitvoeren van een conformiteitsonderzoek in de waarschuwingsprocedure*

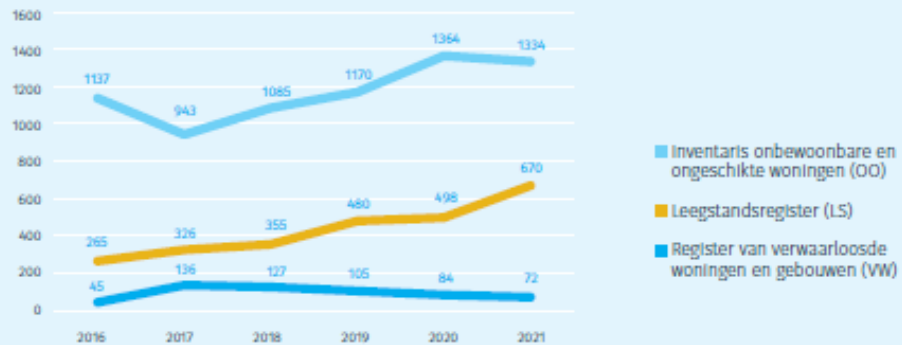
# Inventarisbeheer



2 medewerkers = 2 VTE  
In praktijk 2 VTE

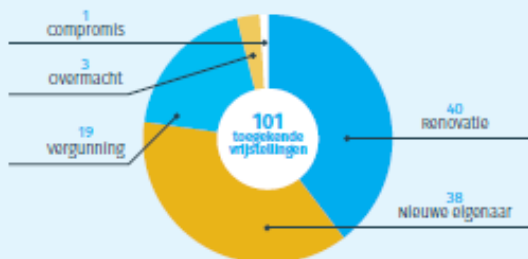
1 consultant, 1 administratieve medewerker

## OVERZICHT INVENTARISSEN

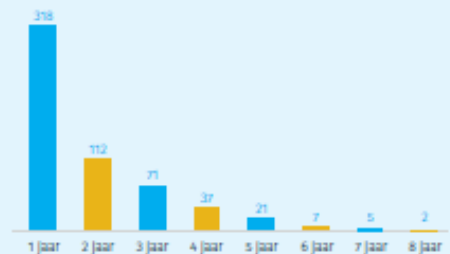


## INVENTARISBEHEER

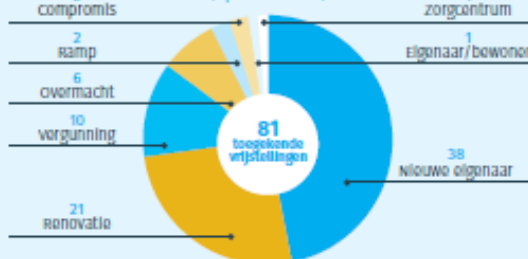
Leegstand - vrijstellingen  
(openstaande dossiers - opname 2020)



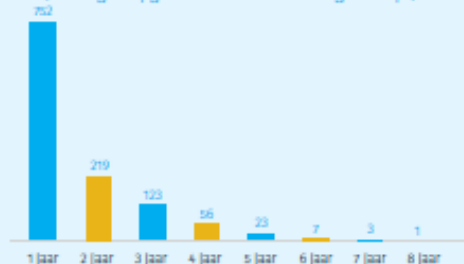
Leegstand - doortlooptijd  
(woningen opgenomen 2014-2020 en geschrapt)



OO - vrijstellingen  
(opname 2020)



OO - doortlooptijd  
(woningen opgenomen 2014-2020 en geschrapt)



## BELEIDSSUGGESTIES

> Verwarring tussen belasting op 2de verblijven en leegstand vermijden

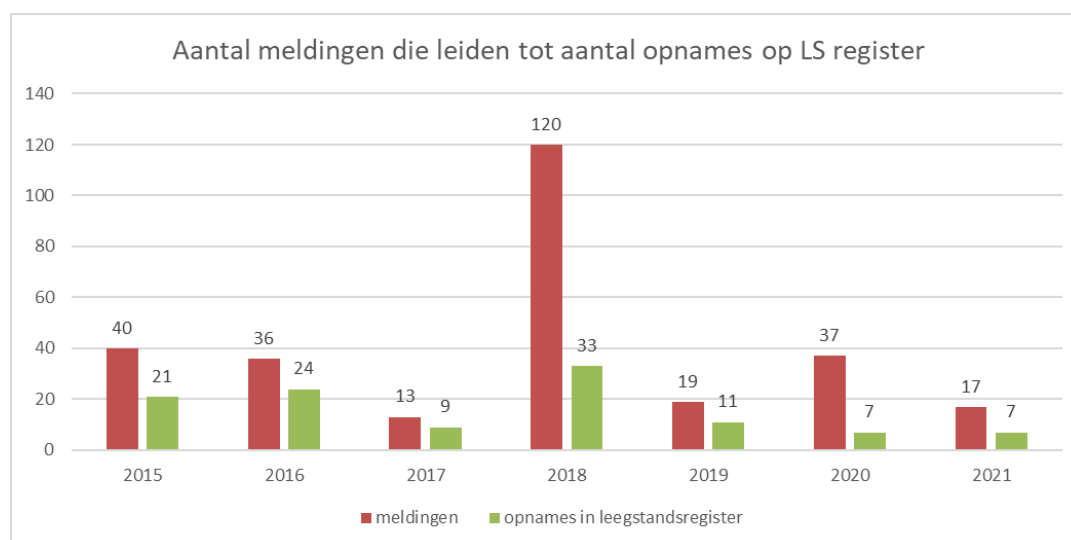
## 5. Inventarisbeheer

### 5.1. Toelichting cijfers

#### 5.1.1. Leegstandsregister

Het leegstandsregister omvat de inventaris van de leegstaande woningen en gebouwen (met uitzondering van leegstaande bedrijfsgebouwen op percelen groter dan 500m<sup>2</sup>)<sup>11</sup>. Er is sprake van leegstand wanneer een woning minstens 12 opeenvolgende maanden niet bewoond of effectief en niet-occasioneel gebruikt wordt, of een gebouw minstens 12 opeenvolgende maanden voor meer dan de helft van de totale vloeroppervlakte niet benut wordt volgens de functie van het gebouw.

Meldingen van leegstand kunnen gebeuren via het **meldpunt leegstand** van de Stad Gent. We onderzoeken elke melding (door burgers, politie, gemeenschapswacht...) volgens de criteria opgelegd door de Vlaamse Codex Wonen.



#### > Actie Woongift: extra meldingen van vermoeden van leegstand

Naast bovenvermelde meldingen via het meldpunt, zijn er in 2021 ook extra (rechtstreekse) meldingen binnengekomen via een actie van vzw Woongift. Vrijwilligers van de vzw wandelden in maart en april 2021 door een 600-tal straten en noteerden adressen die volgens hen leeg staan. Ze bezochten 505 adressen met een vermoeden van leegstand.

Dienst Toezicht voerde een administratief vooronderzoek uit op deze adressen. Het resultaat ziet er als volgt uit:

<sup>11</sup> Sociale woningen inventariseren we niet standaard. Leegstand boven winkels kan enkel geïnventariseerd worden wanneer het pand 2 aparte ingangen heeft. Leegstand van handelspanden wordt gedetailleerd bijgehouden door dienst Economie.

Aantal	Administratief onderzoek	Resultaat
252	Hebben domicilie.	Het verbruik van gas en elektriciteit werd opgevraagd bij Fluvius. Deze woningen blijken allemaal bewoond.
30	Zijn reeds opgenomen in het leegstandsregister.	
22	Zijn ongeschikt/onbewoonbaar verklaard en mogen daarom niet opgenomen worden in het leegstandsregister.	
22	Zijn gekend bij dienst Belastingen als 2e verblijf.	Deze adressen zijn in gebruik als 2e verblijf.
3	Zijn gekend als studentenhuysvesting (recente controle).	Deze adressen zijn in gebruik als studentenhuysvesting.
49	Stonden nog geen 12 maanden leeg.	Deze adressen worden later opgevolgd. (10 woningen werden intussen onderzocht en opgenomen in het leegstandsregister)
16	Sociale woningen.	Sociale woningen worden niet standaard geïnventariseerd.
27	Worden niet teruggevonden in het kadaster.	Geen extra info ontvangen van Woongift.
4	Bedrijfsruimten (dit is een Vlaamse bevoegdheid en deze adressen mogen niet opgenomen worden in het stedelijk leegstandsregister).	Deze adressen worden gemeld aan Vlaanderen voor opname in de Vlaamse inventaris van leegstaande bedrijfsruimten.
2	Recente sloopvergunning (05/11/2020).	Na onderzoek ter plaatse blijken deze woningen intussen gesloopt.
11	Recente omgevingsvergunning (2020 – 2021).	Na onderzoek ter plaatse werden 8 woningen opgenomen in het leegstandsregister.
28	Een onderzoek ter plaatse wordt overwogen (handel, horeca...).	Na onderzoek ter plaatse werden 3 panden opgenomen in het leegstandsregister.
39	Een onderzoek ter plaatse wordt meteen ingepland.	Na onderzoek ter plaatse werden 25 woningen opgenomen in het leegstandsregister.

Er werden na het vooronderzoek 90 onderzoeken ter plaatse uitgevoerd wat uiteindelijk heeft geresulteerd in **46 opnames in het leegstandsregister**.

Daarnaast voert dienst Toezicht ook een maandelijkse proactieve administratieve screening van leegstand uit. Meer details hierover onder punt 5.2.1.

In 2021 zagen we een stijging in het totaal **aantal geïnventariseerde panden: 379 t.o.v. 283** in 2020. De stijging is te verklaren door het feit dat we terug een normale werkrouetine konden aanhouden na het uitzonderlijke jaar 2020, waarin we een daling van de inventarisaties hebben gekend.

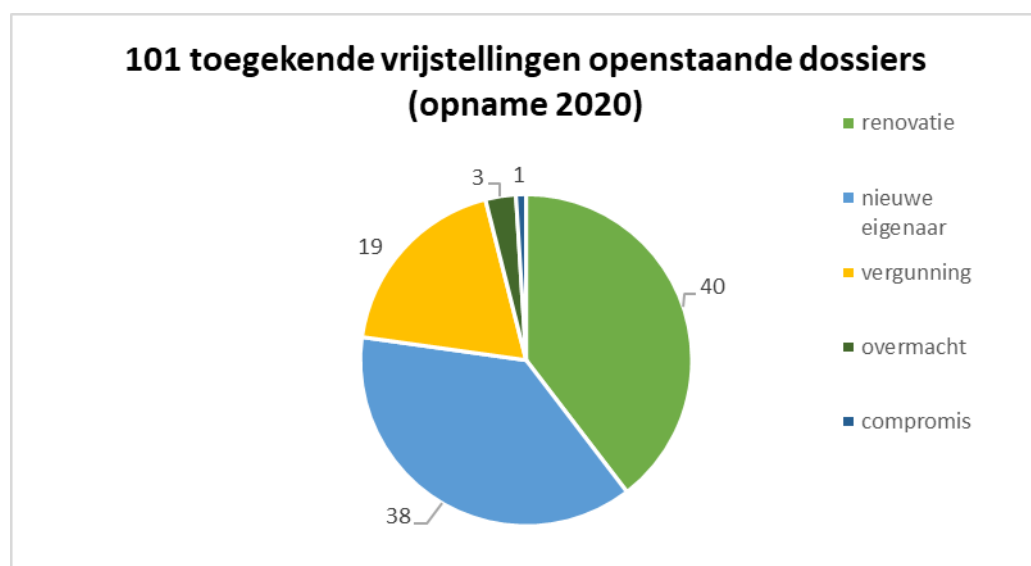
Verder werden er in 2021 75 vaststellingen van leegstand (inventarisaties) betwist. Hiervan werden 52 betwistingen ingewilligd en 23 niet ingewilligd door het college van burgemeester en schepenen.

Er is telkens een belasting verschuldigd bij het verstrijken van één of meerdere periodes van 12 maanden aanwezigheid op het leegstandsregister, voor zover op die datum geen vrijstelling van belasting verleend werd. Cijfermateriaal over de toegekende vrijstellingen van de panden die opgenomen zijn in 2021 is pas zichtbaar vanaf eind 2022 en kan op dit moment nog niet worden weergegeven. De belasting is immers pas na één jaar verschuldigd en voor het merendeel van de panden is deze termijn nog niet verstreken waardoor de eigenaar nog geen vrijstelling heeft aangevraagd. Bijgevolg analyseren we hierna de vrijstellingen van de dossiers die in 2020 werden opgenomen in het leegstandsregister.

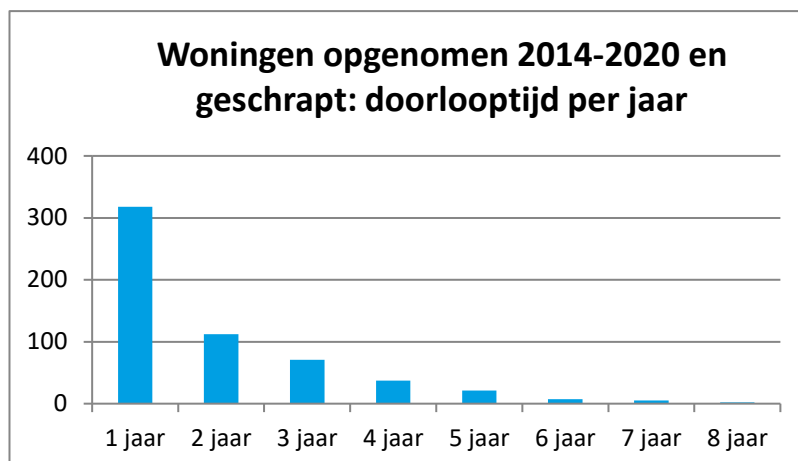
Dienst Toezicht beoordeelt de vrijstellingsaanvragen en legt ze indien nodig voor aan het college. De **meest voorkomende vrijstelling** is deze **wegens renovatiewerken**. Om deze vrijstelling te bekomen moet een eigenaar een volledig renovatieschema indienen. De vrijstelling geldt voor twee jaar en kan slechts één keer toegekend worden aan dezelfde eigenaar. Op de tweede plaats wordt vooral vrijstelling toegekend wegens aankoop of verwerving van de woning.

De tendens van de vorige jaren zette zich voort in 2020: de meeste vrijstellingen van belasting worden bekomen wegens renovatiewerken (met of zonder vergunning) of bij nieuwe eigenaars.

Bij de dossiers die werden opgenomen in 2019 werden er 15 vrijstellingen wegens overmacht (redenen buiten de wil van de eigenaar(s)) toegekend in 2020: ongeveer 1/3 daarvan wegens de impact van de federale Corona-maatregelen. Bij de dossiers die werden opgenomen in 2020 werden er 3 vrijstellingen wegens overmacht toegekend in 2021: geen enkele daarvan omwille van de impact van de federale corona-maatregelen.



De **gemiddelde doorlooptijd van dossiers** met woningen die tussen 2014 tot en met 2020 werden opgenomen in het leegstandsregister en reeds geschrapt zijn, is **ongeveer 16 maanden**.



### 5.1.2. Register van verwaarloosde woningen en gebouwen

Het register van verwaarloosde woningen en gebouwen bevat de woningen en gebouwen die ernstige zichtbare en storende gebreken of tekenen van verval vertonen (minstens 15 punten op een gestandaardiseerde checklist in de vorm van een technisch verslag).

In 2017 werd het technisch verslag verstrengd omdat de bestaande quotering ontoereikend bleek<sup>12</sup>. Na de verstrenging zette de afdeling Woontoezicht in de eerste helft van 2017 intensief in op het opsporen en vaststellen van verwaarlozing. De vastgestelde verwaarlozing creëerde echter onvrede en frustratie bij de burger. Na verschillende klachten zette dit onze dienst aan tot het herbekijken van dit reglement. Door diverse andere prioriteiten bij Woontoezicht is hier uiteindelijk niet meer op ingezet.

Aantal opnames in het register in 2021: 3.

### 5.1.3. Inventaris ongeschikte en onbewoonbare panden

De inventaris van ongeschikte en onbewoonbare panden bevat alle woonentiteiten die door de bevoegde instantie ongeschikt en/of onbewoonbaar verklaard zijn op grond van de procedure voorzien in artikel 3.12. e.v. van de Vlaamse Codex Wonen van 2021, of onbewoonbaar zijn ingevolge toepassing van artikel 135, §2 van de Nieuwe Gemeentewet (openbare veiligheid/openbare gezondheid).

Daar waar er eerder zowel een stedelijke als een Vlaamse inventaris was, is er sinds 2017 enkel nog sprake van een Vlaamse inventaris. Wel is er nog telkens een stedelijke belasting verschuldigd bij het verstrijken van één of meerdere periodes van 12 maanden aanwezigheid op deze Vlaamse inventaris.

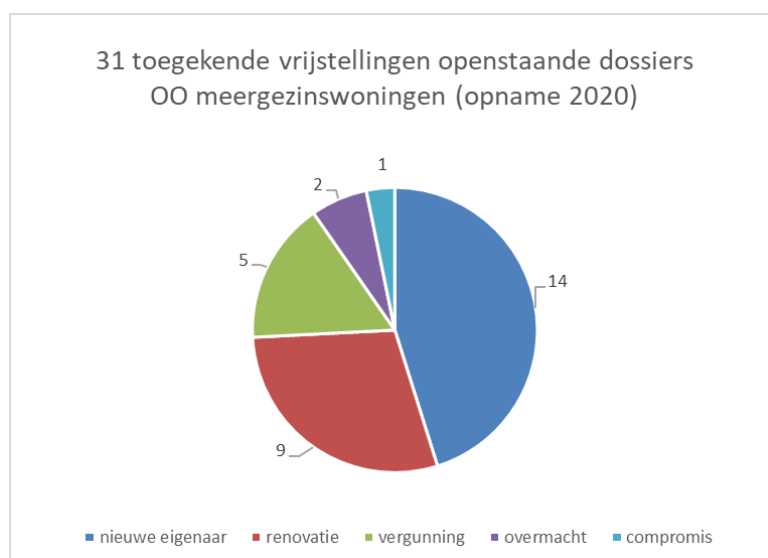
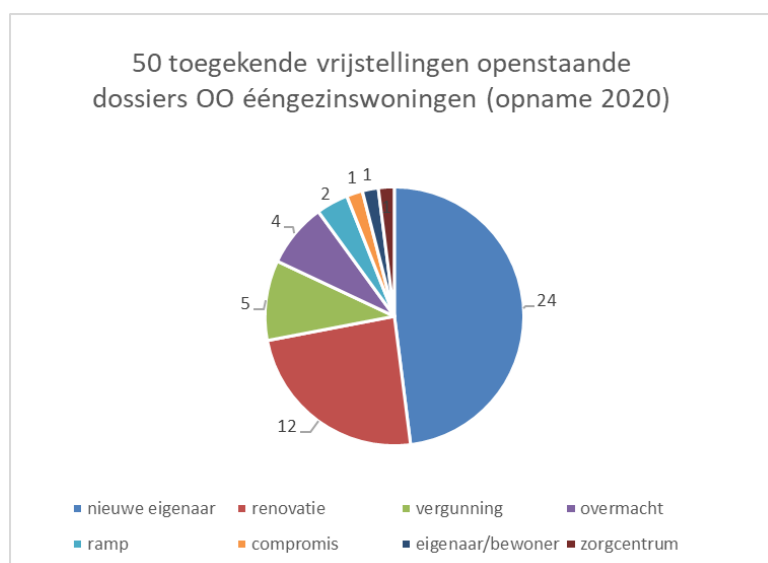
In 2021 werden **547 woningen (entiteiten) opgenomen in de Vlaamse inventaris** n.a.v. een ongeschiktheid en/of onbewoonbaarheid (t.o.v. 839 in 2020).

<sup>12</sup> Het bleek moeilijk om erg verwaarloosde gevels op de inventaris te plaatsen.

Cijfermateriaal over de toegekende vrijstellingen van de panden die opgenomen zijn in 2021 is pas zichtbaar vanaf eind 2022 en kan op dit moment nog niet worden weergegeven. De belasting is immers pas na één jaar verschuldigd en voor het merendeel van de panden is deze termijn nog niet verstreken. Dit betekent dat de eigenaar nog geen vrijstelling aanvraagt<sup>13</sup>. Bijgevolg analyseren we hierna de vrijstellingen van de dossiers die in 2020 werden opgenomen in de inventaris van ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woningen.

De **vrijstellingen** waarop de burger zich het meeste beroept, zijn de volgende:

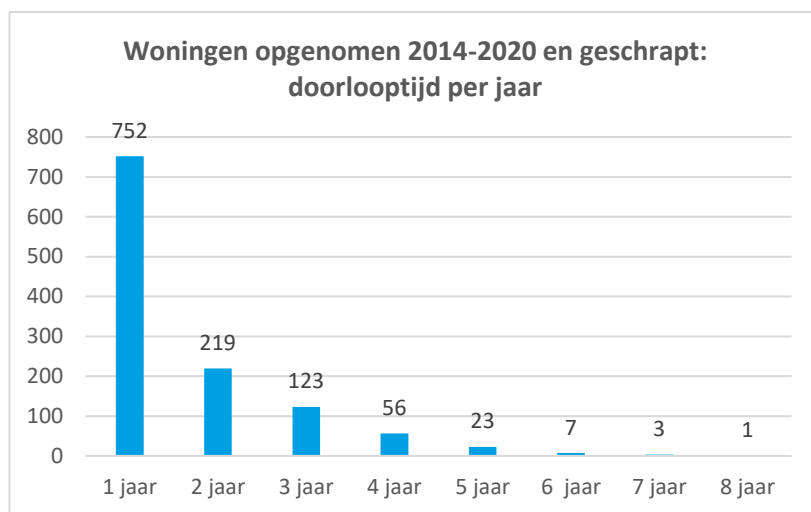
1. Verkoop van het pand<sup>14</sup>
2. Vrijstelling wegens renovatiewerken zonder vergunning
3. Vrijstelling wegens renovatiewerken met vergunning



<sup>13</sup> Voor meer informatie over cijfers van OO's, verwijzen we naar het onderdeel van Woontoezicht.

<sup>14</sup> De nieuwe eigenaars krijgen automatisch een uitstel van twee jaar om de nodige werken uit te voeren.

De **gemiddelde doorlooptijd van dossiers** met woningen, die tussen 2014 tot en met 2020 werden opgenomen in de inventaris en reeds geschrapt zijn, is **ongeveer 14 maanden**.



## 5.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 5.2.1. Rapportering actiepunten jaarrapport 2020

#### Automatisering detectie vermoeden van leegstand

Dit proces is, ondanks een poging met de POC VIP, niet geautomatiseerd en gebeurt nog steeds handmatig op basis van allerlei lijsten en informatie uit verschillende bronnen. Deze werkwijze werd gestart in september 2020 en zal gehanteerd worden zolang de automatisering waar we uitdrukkelijk voor blijven pleiten, niet mogelijk is.

#### Opvolging actie vzw Woongift

Uit de actie van vzw Woongift bleek dat niet alle woningen en gebouwen die op het eerste gezicht leeg lijken te staan in aanmerking komen voor een opname in het leegstandsregister. Een woning die indicaties vertoont van leegstand (bv neergelaten rolluiken of een volle brievenbus) staat niet per definitie leeg. Er is per woning of gebouw een grondig administratief onderzoek nodig vooraleer er een vermoeden van leegstand kan ontstaan. De methode om via een rondgang op straat vermoedens van leegstand door te geven levert minder resultaat op dan de methode die dienst Toezicht hanteert: eerst administratief screenen en pas daarna een onderzoek ter plaatse organiseren.

Op vraag van een gemeenteraadslid werden de 252 adressen waarbij de vzw Woongift onrecht leegstand vermoedde, doorgegeven aan de dienst LDC en de Sociale dienst om al dan niet steekproefsgewijs preventief te bezoeken en na te gaan of het om kwetsbare eigenaars/bewoners kan gaan of mensen in een preciaire (woon-)situatie. De lijst werd door de LDC gefilterd op de leeftijd 65+. De overgebleven adressen werden o.b.v. wijk doorgestuurd naar de betrokken buurtzorgers en antennemedewerkers. Zij bekijken of ze de adressen al kennen en indien

niet gaan ze op huisbezoek. Wat de jongeren betreft, ging het intern nog verder bekeken worden.

#### **Samenwerking met de dienst Belastingen**

Alle gecontroleerde adressen zonder domicilie waar ter plaatse bewoning werd vastgesteld, worden systematisch doorgegeven aan dienst Belastingen om te belasten als woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister (2e verblijf). Eind 2021 werden 135 adressen doorgegeven aan dienst Belastingen.

De dienst Belastingen geeft op haar beurt de adressen door aan de Dienst Toezicht die in aanmerking komen om te worden geïnventariseerd als leegstaande woning.

## **5.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten**

### **5.2.2.1. Verwarring tussen belasting op 2de verblijven en leegstand vermijden**

Het “belastingreglement op 2de verblijven” is gewijzigd naar het “belastingreglement op woningen zonder inschrijving in het bevolkingsregister”. Deze naamsverandering zorgt voor verwarring bij de burger, die er onterecht van uit gaat dat het om een belasting op leegstand zou gaan. Wij krijgen daar regelmatig vragen over van burgers, die telkens dezelfde verduidelijking vragen.

We bekijken samen met dienst Belastingen hoe we deze verwarring en vragen kunnen vermijden. Een nieuwe naamsverandering van het reglement is niet meteen aan de orde. Misschien is er nood aan meer actieve communicatie en duiding in de briefwisseling van dienst Belastingen bij het versturen van de aangiftes.

## Openbare Veiligheid en Gezondheid

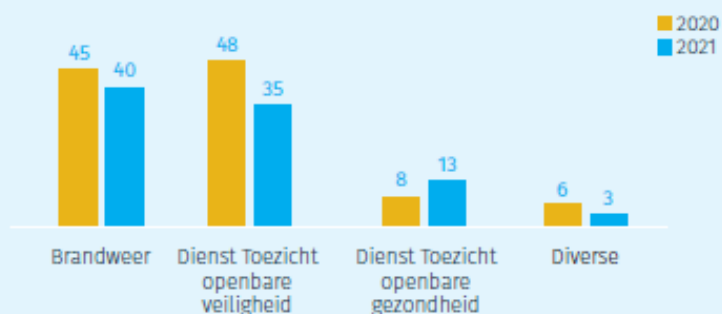


2 medewerkers = 2 VTE  
In praktijk 1,6 VTE

1 controleur, 1 administratieve medewerker

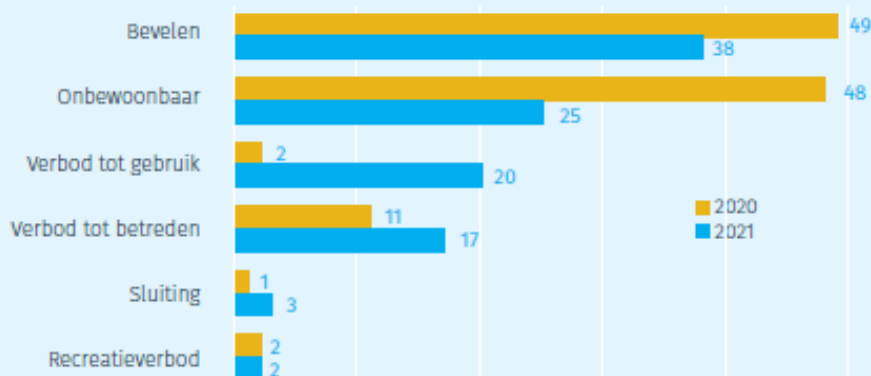
### OPSTART

91 aangeleverde dossiers



### OPVOLGING

105 Burgemeestersbevelen



### BELEIDSSUGGESTIES

> Optimaliseren werking

## 6. Openbare veiligheid & gezondheid<sup>15</sup>

### 6.1. Toelichting cijfers

#### 6.1.1. Algemeen

Binnen de dienst Toezicht worden de **burgemeestersbevelen**<sup>16</sup> op basis van art. 135, §2 NGW administratief voorbereid, met oog op de bescherming van de openbare veiligheid en gezondheid. Ook de bevelen inzake de tijdelijke sluiting van de publiek toegankelijke inrichtingen op grond van artikel 11 van de Wet van 30 juli 1979 betreffende de preventie van brand en ontploffing en betreffende de verplichte verzekering van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid worden opgenomen.

Deze burgemeestersbevelen vormen het (handhavings)sluitstuk op het **toezicht** inzake openbare veiligheid en/of gezondheid. Toezicht op openbare gezondheid was al geïntegreerd binnen dienst Toezicht. Sinds 1 juli 2021 is dit ook het geval voor het toezicht op openbare veiligheid, daar waar dit eerder binnen de cel openbare veiligheid bij de dienst Themagebouwen van het departement FM werd opgenomen. Waar dit toezicht op openbare veiligheid te maken heeft met brandveiligheid blijft dit uiteraard opgenomen door de brandweer. Zij bezorgen hun verslag met vaststellingen aan ons om het handhavingsluik af te werken en doen waar nodig ook de hercontrole.

Gezien de overdracht van de cel openbare veiligheid midden in het jaar, is 2021 qua rapportering een overgangsjaar. Pas in 2022 zal er voor een volledig kalenderjaar data voorhanden zijn, wat de rapportage dan overzichtelijker en meer vergelijkbaar over de jaren heen zal maken.

In 2021 werden **91 dossiers opgestart**, waarin de burgemeester maatregelen heeft bevolen op grond van art. 135, §2 NGW met betrekking tot gevaren voor de openbare veiligheid en gezondheid. Daarnaast werden ook **50 dossiers onderzocht** waarin na onderzoek geen gevaar voor de openbare veiligheid werd weerhouden en die dan ook niet hebben geresulteerd in een beslissing van de burgemeester.

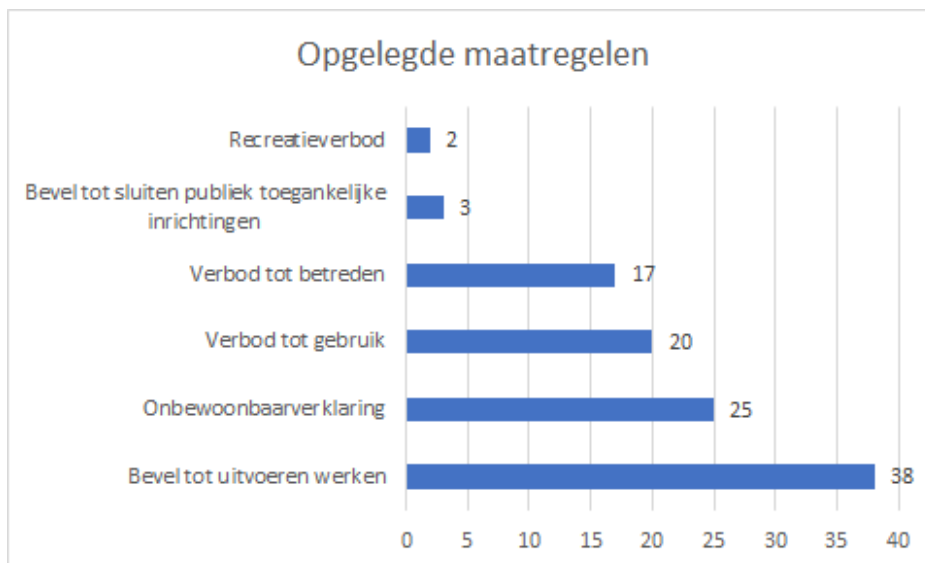
Van de 91 dossiers hebben **75 dossiers** betrekking op de openbare veiligheid (of een combinatie van veiligheid/gezondheid in sommige dossiers die door de brandweer werden aangeleverd), en **13 dossiers** enkel op openbare gezondheid (waarvan 2 dossiers betrekking hebben op eenzelfde adres).

Van de 75 dossiers die betrekking hebben op openbare veiligheid werden de vaststellingen in **35 dossiers** gedaan door de externe dienstverlener en in **40 dossiers** door de brandweer.

De burgemeester kan verschillende mogelijke maatregelen opleggen. Een combinatie van maatregelen is ook telkens mogelijk:

<sup>15</sup> Bij de voorgaande cijfers proberen we een vergelijking te maken over 5 jaar (sinds het ontstaan van dienst Toezicht op 1/4/2015). De burgemeestersbevelen werden echter pas begin 2018 geïntegreerd.

<sup>16</sup> Een burgemeestersbevel is een mondelinge of schriftelijke administratieve rechtshandeling waarmee de burgemeester een maatregel oplegt aan een eigenaar en/of bewoner, waarbij die maatregel binnen een bepaalde tijd dient te worden uitgevoerd.



Het merendeel van de burgemeestersbevelen werd mondeling gegeven omwille van hoogdringendheid, en naderhand door ons team Burgemeestersbevelen schriftelijk bevestigd.

In 2021 werden 20 onbewoonbaarverklaringen opgeheven nadat werd vastgesteld dat het gevaar voor de openbare veiligheid/gezondheid was geweken.

In totaal werden 81 dossiers afgesloten als zijnde afgehandeld. Soms loopt een dossier uiteraard over 2 jaren, maar het geeft een indicatie over het effect dat we bereiken.

### 6.1.2. Openbare Gezondheid (in-house)

In 2021 werden 52 dossiers opgestart door de controleur openbare gezondheid bij dienst Toezicht.

Deze dossiers werden aangeleverd door de brandweer (4), door de politie (14), door omwonenden (10), door de Groendienst (15), door een woningcontroleur (6) en door een huisvestingsmaatschappij (3).

Voor 12 adressen werd een technisch verslag opgemaakt en heeft de burgemeester maatregelen bevolen op grond van art. 135, §2 NGW, gelet op de weerhouden gevaren voor de openbare gezondheid.

Deze dossiers hadden onder meer betrekking op overlast door ratten, kakkerlakken, muizen en vliegen.

In 8 dossiers moesten we op het einde van de rit overgaan tot ambtshalve uitvoering van de werken door een externe firma. Deze werken hielden opruimingswerken en/of het bestrijden van ongedierte in.

### 6.1.3. Openbare veiligheid (juli-december 2021; in-house)

Dienst Toezicht nam op 1 juli 2021 1 controleur, goed voor 4/5 VTE, 2 contracten (overheidsopdrachten) en een retributiereglement over van dienst Themagebouwen.

De overheidsopdracht “*permanentie openbare veiligheid binnen en buiten de diensturen*” werd gegund aan de externe dienstverlener voor een periode van 2 jaar. Deze opdracht liep af op 5 december 2021, daarom schreven we een nieuwe opdracht uit voor een periode van 1 jaar met de mogelijkheid tot verlenging met 1 jaar.

De uit te voeren dienst betreft (1) het doen van vaststellingen in het kader van openbare veiligheid en (2) het verlenen van advies aan de burgemeester bij het uitvoeren van burgemeestersbevelen ter vrijwaring van de openbare veiligheid (art. 135 NGW), dan wel het bij monde van de burgemeester mondelinge bevelen van maatregelen ter vrijwaring van de openbare veiligheid. In voorkomend geval bevat deze dienst ook het opstarten en opvolgen van ambtshalve werken voor de uitvoering van deze bevelen. Deze dienstverlening wordt aangeboden zowel tijdens de werkuren, als buiten de werkuren, en tijdens weekends en feestdagen, m.a.w. gedurende elk moment van het jaar. De interventies van de externe dienstverlener gebeuren op afroep.

Voor elke interventie uitgevoerd door de externe dienstverlener in opdracht van de Stad waarbij een gevaar voor de openbare veiligheid wordt weerhouden, is overeenkomstig het *retributiereglement* een retributie verschuldigd door de houder van het zakelijk recht. Wanneer niet wordt overgegaan tot vrijwillige betaling volgt een invordering via dwangbevel of een gerechtelijke invordering (wanneer het verschuldigd zijn van de retributie wordt betwist).

Indien de door de burgemeester bevolen werken niet binnen de vooropgestelde termijn worden uitgevoerd kan de burgemeester deze werken ambtshalve laten uitvoeren. Hiertoe werd een “*raamovereenkomst voor het uitvoeren van allerhande werken aan en in gebouwen ter vrijwaring van de openbare veiligheid en/of openbare gezondheid*” afgesloten. De facturen van de externe dienstverlener worden in eerste instantie betaald door de Stad om de kosten vervolgens terug te vorderen van de bewoner en/of eigenaar.

In de periode van juli tot december 2021 hebben wij **54 meldingen** ontvangen waarbij een mogelijk gevaar voor de openbare veiligheid werd gesignaleerd. In 19 dossiers is beroep gedaan op de externe firma om vaststellingen te doen. In de overige gevallen is de eigen controleur openbare veiligheid ter plaatse gegaan om de nodige vaststellingen te doen.

Van de 54 meldingen zijn er 16 meldingen van de verbalisanten ruimtelijke ordening of de woningcontroleurs die tijdens een plaatsbezoek een mogelijk gevaar voor de openbare veiligheid vaststelden. De overige meldingen komen van diverse stadsdiensten, de politie, de brandweer, burgers, ...

De gemelde gevaren zijn zeer uiteenlopend: instortingsgevaar, betonrot, overheellende schouwen, structurele problemen na brand, losse delen die van een gevel of dak vallen, ...

De controleur openbare veiligheid heeft in de periode juli-december ongeveer **108 plaatsbezoeken** uitgevoerd, de externe dienstverlener heeft in deze periode **33 plaatsbezoeken** uitgevoerd.

#### 6.1.4. Openbare veiligheid/gezondheid (aangeleverd door externe partners)

De brandweer doet zelf ook vaststellingen in het kader van de openbare veiligheid en gezondheid, waarna dienst Toezicht instaat voor de administratieve afhandeling ervan.

**40 dossiers** werden via deze weg aan dienst Toezicht overgemaakt. 3 van deze dossiers betroffen een tijdelijke sluiting van een publiek toegankelijke inrichting op grond van artikel 11 van de Wet van 30 juli 1979 betreffende de preventie van brand en ontploffing en betreffende de verplichte verzekering van de burgerrechtelijke aansprakelijkheid.

## 6.2. Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

### 6.2.1. Rapportage actiepunten 2020

#### Goede afstemming tussen stadsdiensten blijft noodzakelijk

De samenwerking met de brandweer is de voorbije jaren verder verfijnd.

Wij blijven erop toezien dat de informatie over de interventies tijdig doorstroomt naar onze dienst zodat de administratieve opvolging kwalitatief verloopt.

### 6.2.2. Nieuwe trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

#### 6.2.1.1. Optimaliseren overheidsopdrachten

Het bestek “permanente openbare veiligheid binnen en buiten de diensturen” voorziet als enige gunningscriterium de prijs. Het is nochtans uitermate belangrijk dat door de externe dienstverlener een kwalitatieve dienstverlening wordt verzekerd. In het huidige bestek kon daar niet op geselecteerd worden. Bij de opmaak van het volgende bestek zal onderzocht worden of en hoe kwalitatieve selectiecriteria kunnen toegevoegd worden aan het nieuwe bestek.

#### 6.2.1.2. Goede afstemming met de externe dienstverleners

In het verleden verliep de samenwerking met de voorheen aangestelde externe dienstverlener niet steeds optimaal. Vanaf december 2021 stelden we de nieuwe externe dienstverlener aan voor de vaststellingen, Linea Expertises NV.

Onze dienst blijft benadrukken dat de informatie over interventies en technische verslagen op een correcte manier wordt uitgeschreven en tijdig doorstroomt naar onze dienst. Wij blijven daarom inzetten op (structureel) **overleg en correcte informatiedoorstroming**.

#### 6.2.1.3. Optimalisatie technische verslagen

Burgemeestersbevelen worden opgesteld op basis van de door de externe dienstverlener, de brandweer of intern verkregen opgestelde technische verslagen.

Met de nieuwe externe dienstverlener zijn pas afspraken gemaakt over de inhoud van technische verslagen, zodat deze verslagen in principe de noodzakelijke elementen zouden moeten bevatten.

De door de brandweer aangeleverde en intern opgestelde verslagen moeten op hun beurt ook nog eens herbekeken worden en verder verfijnd. Ze moeten een volledige, correcte en solide basis bieden voor de inhoud van de burgemeestersbevelen.



