

gent:

A large, stylized graphic of an eye, drawn with thick, dark grey brushstrokes. Inside the eye, there is a green circular area containing three icons: a house with a chimney, a tree, and a leaf. The background is a light blue gradient.

Jaarrapport 2022

Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu

31 maart 2023

Welke informatie vind je in dit jaarrapport?

- > Dienst Toezicht in een notendop (dia 3 – 9)
- > Milieutoezicht (10 – 21)
- > Bouwtoezicht (22 – 29)
- > Woontoezicht (30 – 40)
- > Inventarisbeheer (41 – 46)
- > Openbare veiligheid en gezondheid (47 – 53)



Dienst Toezicht in een notendop

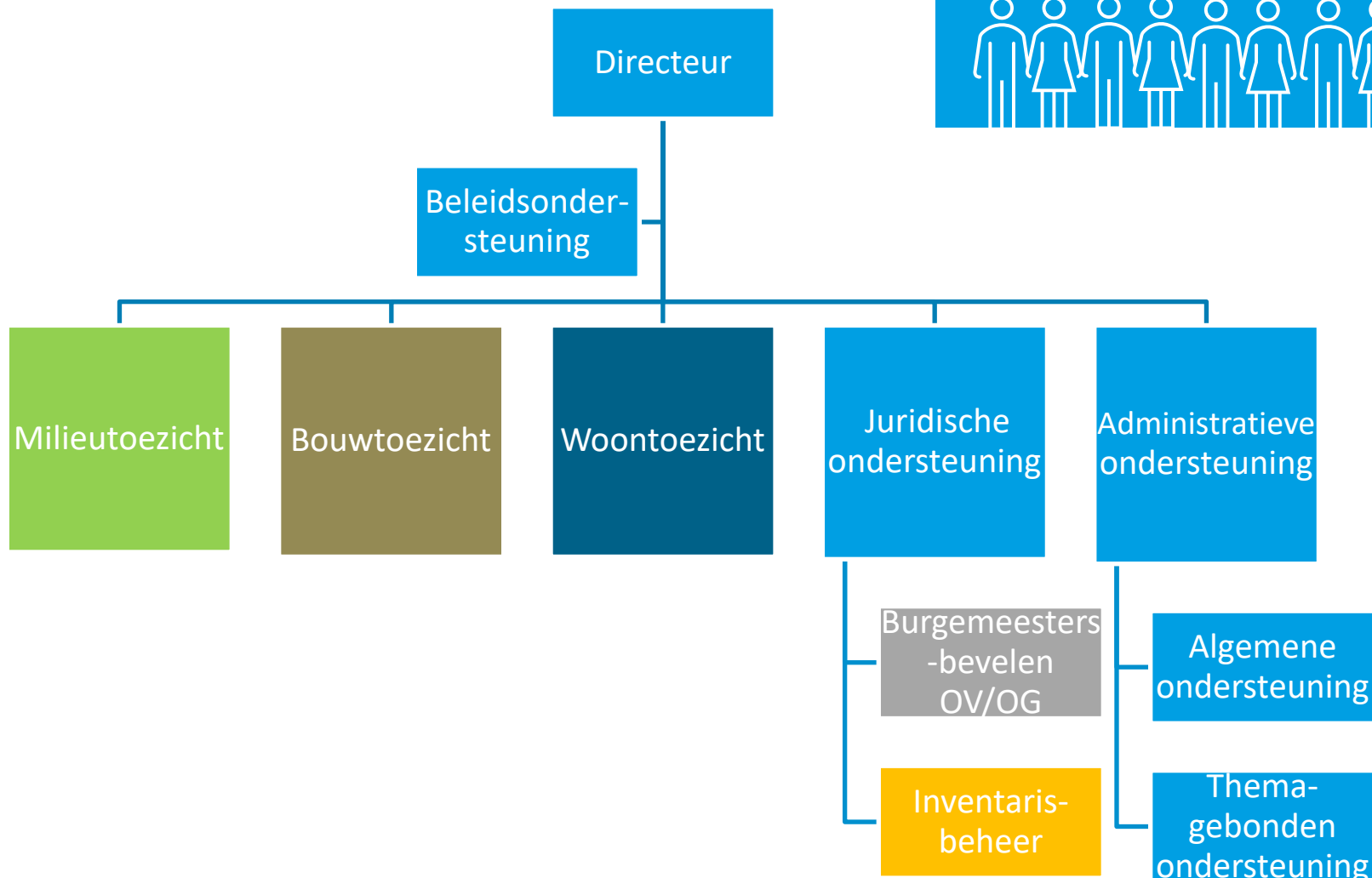
- > Onze missie
 - *“Wij werken aan een veilige, gezonde en kwaliteitsvolle leefomgeving met een geïntegreerd toezichts- en handhavingsbeleid afgestemd op de stedelijke context, zodat iedereen de regelgeving rond wonen, bouwen en milieu begrijpt en naleeft.”*
- > Wettelijke opdracht van Vlaamse of federale overheid m.b.t. 5 thema's
 - + evt. lokale toezichtsoopdracht

Dienst Toezicht in een notendop

- > We streven naar een gezond evenwicht tussen reactief en proactief toezicht:
 - **Reactief**
 - × n.a.v. een vraag, melding, klacht of opdracht
 - × zowel van een burger als van een andere stadsdienst/instantie
 - × met “klacht” bedoelen we een melding van een burger over een negatieve situatie (≠ “klachten over de dienstverlening”)
 - **Proactief**
 - × planmatig, op eigen initiatief
 - × projecten, acties, ad hoc o.b.v. prioriteiten

Dienst Toezicht in een notendop

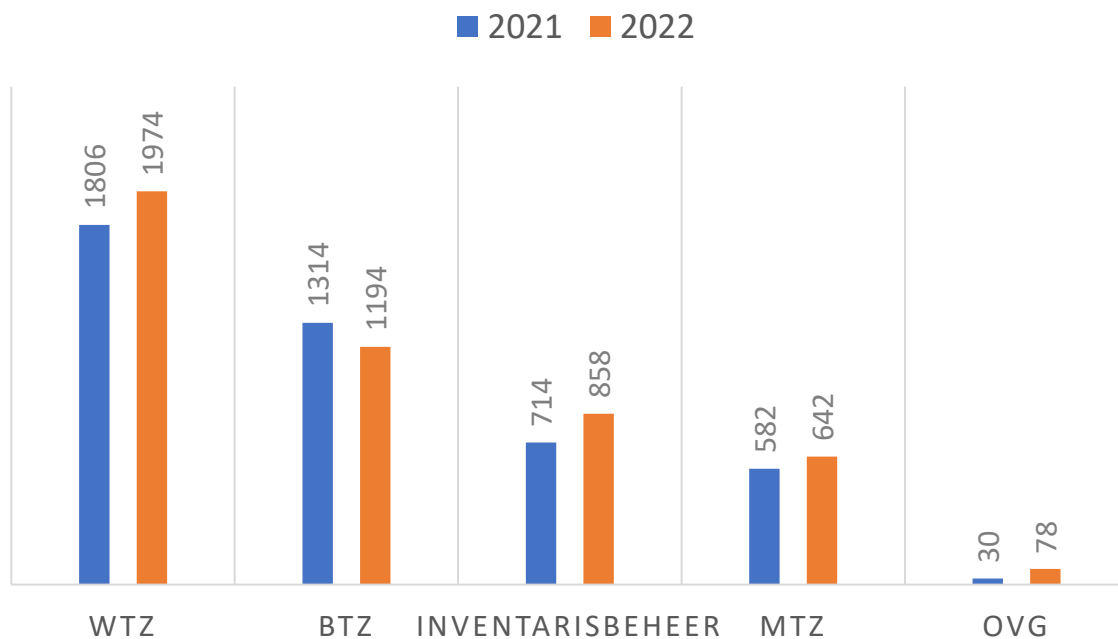
53 medewerkers
(47,5 VTE)



Dienst Toezicht in een notendop

Jaarlijks zo'n 4.500 binnenkomende telefoons

Indicatie van het aantal binnenkomende telefoonoproepen per thema per jaar, op basis van turving gedurende 2 maanden

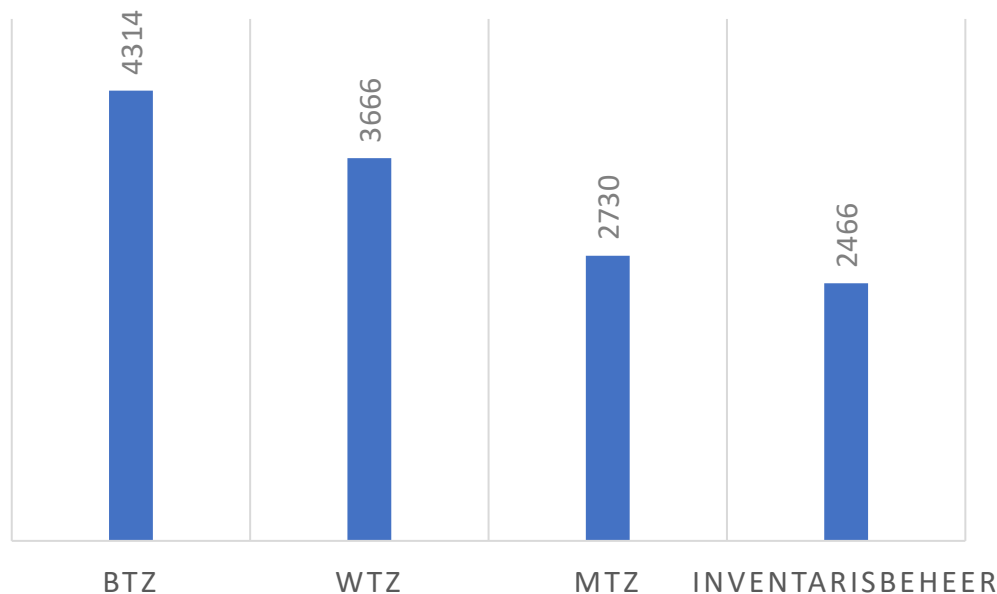


- > 6 collega's geven deels eerstelijnsinfo, deels verwijzen ze door naar controleurs en anderen

Dienst Toezicht in een notendop

Jaarlijks zo'n 13.200 binnenkomende mails

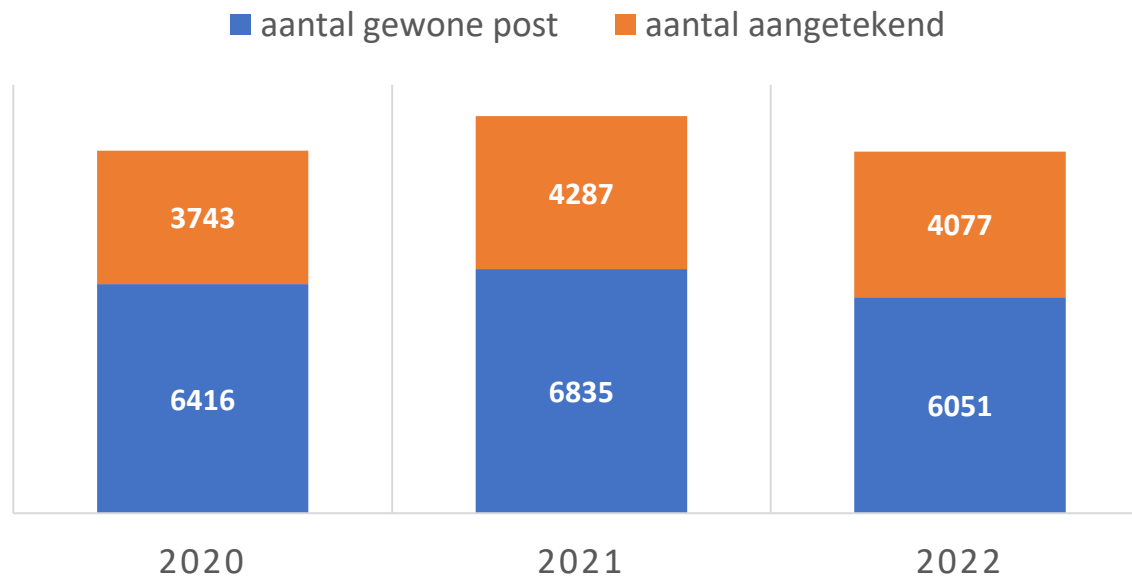
Indicatie van het aantal binnenkomende mails per thema per jaar, op basis van turving gedurende 2 maanden



- > 4 consulenten zorgen voor dispatch of eerste “light” controles, om de controleurs zo veel mogelijk te ontlasten

Dienst Toezicht in een notendop

Uitgaande post: +10.000 brieven (-9% t.o.v. 2021)



- > Succesvolle acties ondernomen om aantal brieven terug te schroeven
- > Frankeerkost stijgt echter: €40.177 (+7% t.o.v. 2021)

Dienst Toezicht in een notendop

Notarisvragen blijven arbeidsintensief

- > 9.042 notaris aanvragen gerelateerd aan Woontoezicht (-11% t.o.v. 2021)
- > 1.707 notarisvragen gerelateerd aan Bouwtoezicht (-17% t.o.v. 2021)
- > We blijven hier hameren op de nood aan automatisatie van dit proces

gent:

Milieutoezicht

Milieutoezicht - overzicht



877 klachten
(-2,5 % t.o.v. 2021)



621 vragen/opdrachten
(-4% t.o.v. 2021)



202 proactieve dossiers



753 adviesvragen vanuit DSRP
+45% t.o.v. 2021

Meet the team!

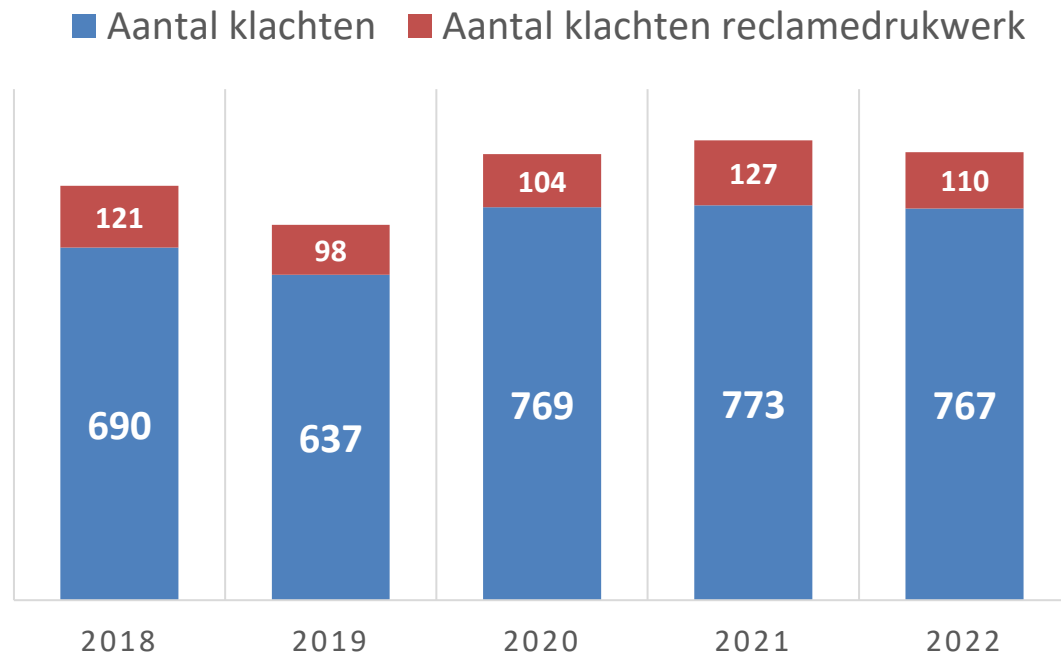


9 medewerkers = 7,1 VTE
(6 VTE in praktijk)

1 teamcoach
7 controleurs
1 consulent

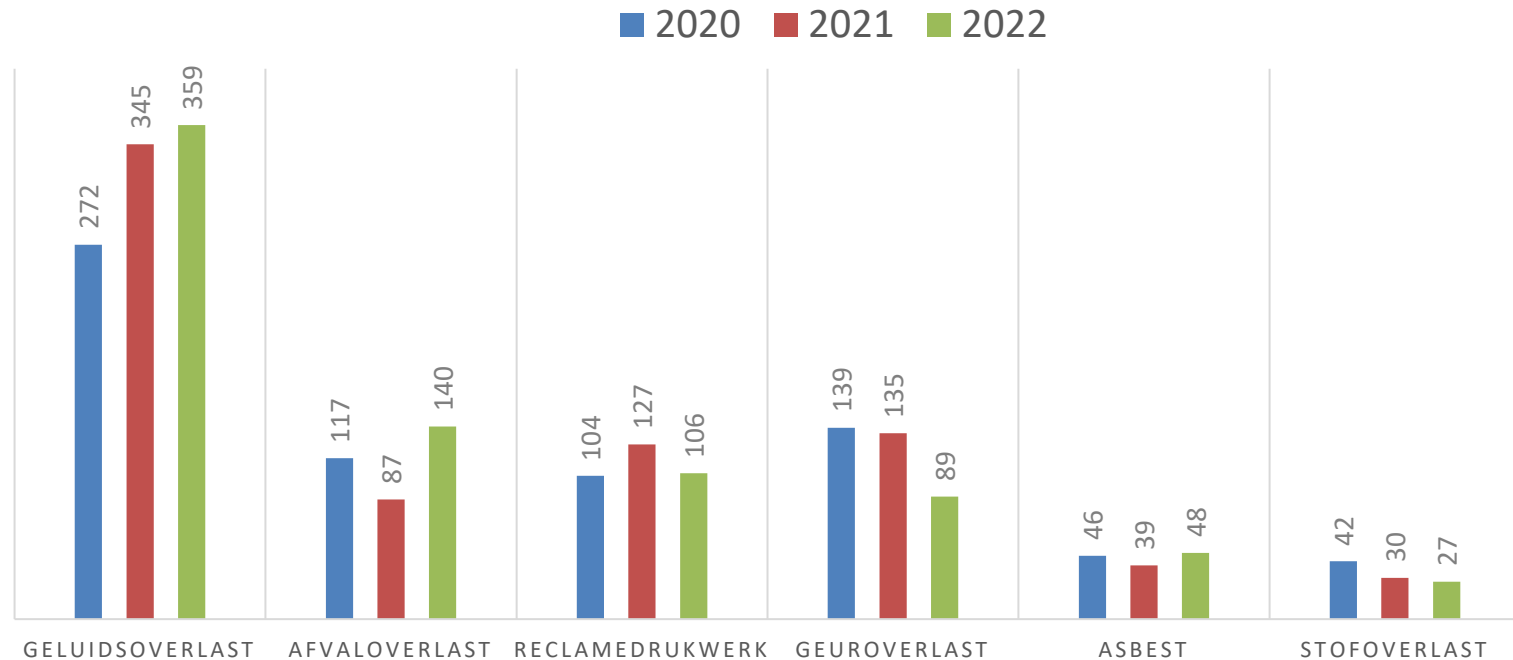
+ administratieve
ondersteuning en
juridisch advies

Evolutie aantal binnenkomende klachten



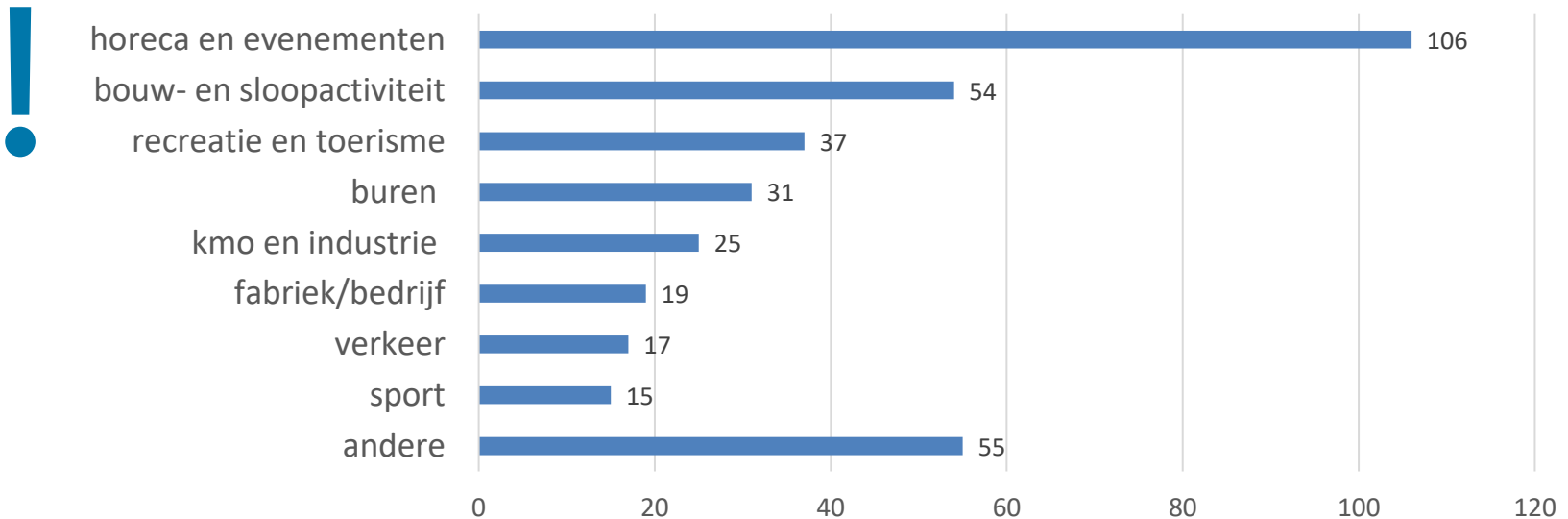
- > Het aantal klachten blijft stabiel de laatste 3 jaren
- > Daling van 13% in het aantal klachten ongeadresseerd reclamedrukwerk (drempel: anoniem melden is niet meer mogelijk)

Geluids- en afvaloverlast en ongeadresseerd reclamedrukwerk zijn de belangrijkste thema's



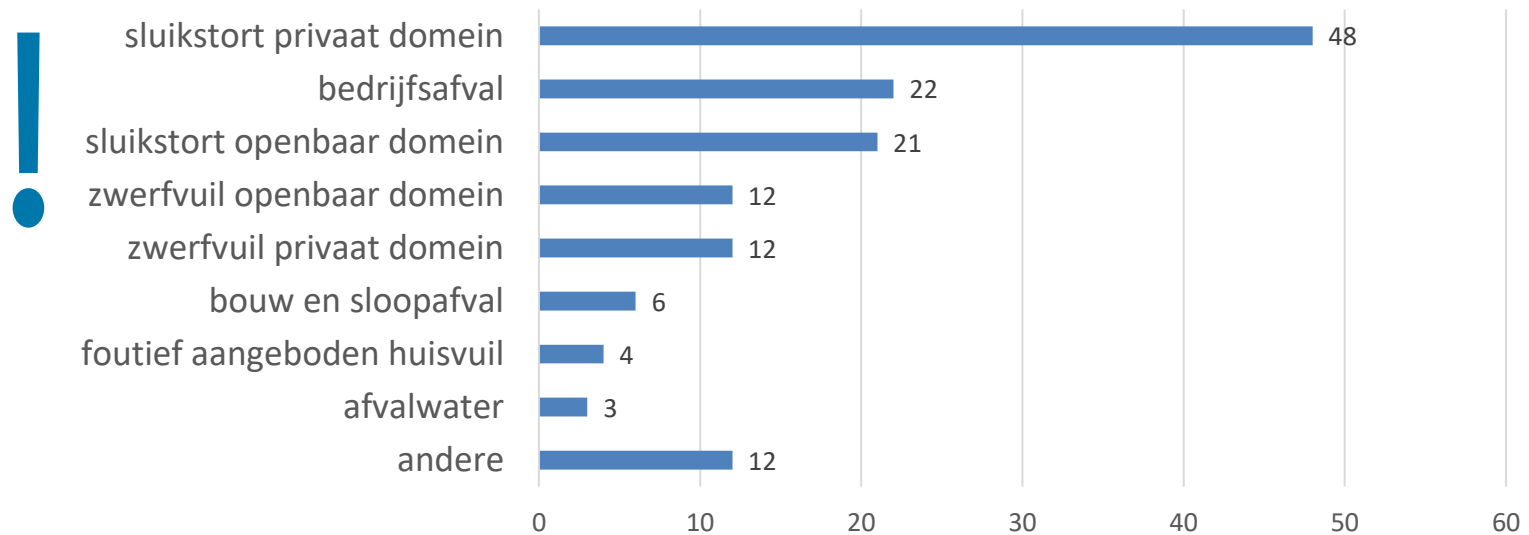
- > Geluidsoverlast blijft jaar na jaar stijgen
- > Nieuw: afvaloverlast wordt het tweede grootste thema, geuroverlast verdwijnt uit de top 3

Geluidsoverlast vooral gerelateerd aan horeca & evenementen, bouw en vrije tijd



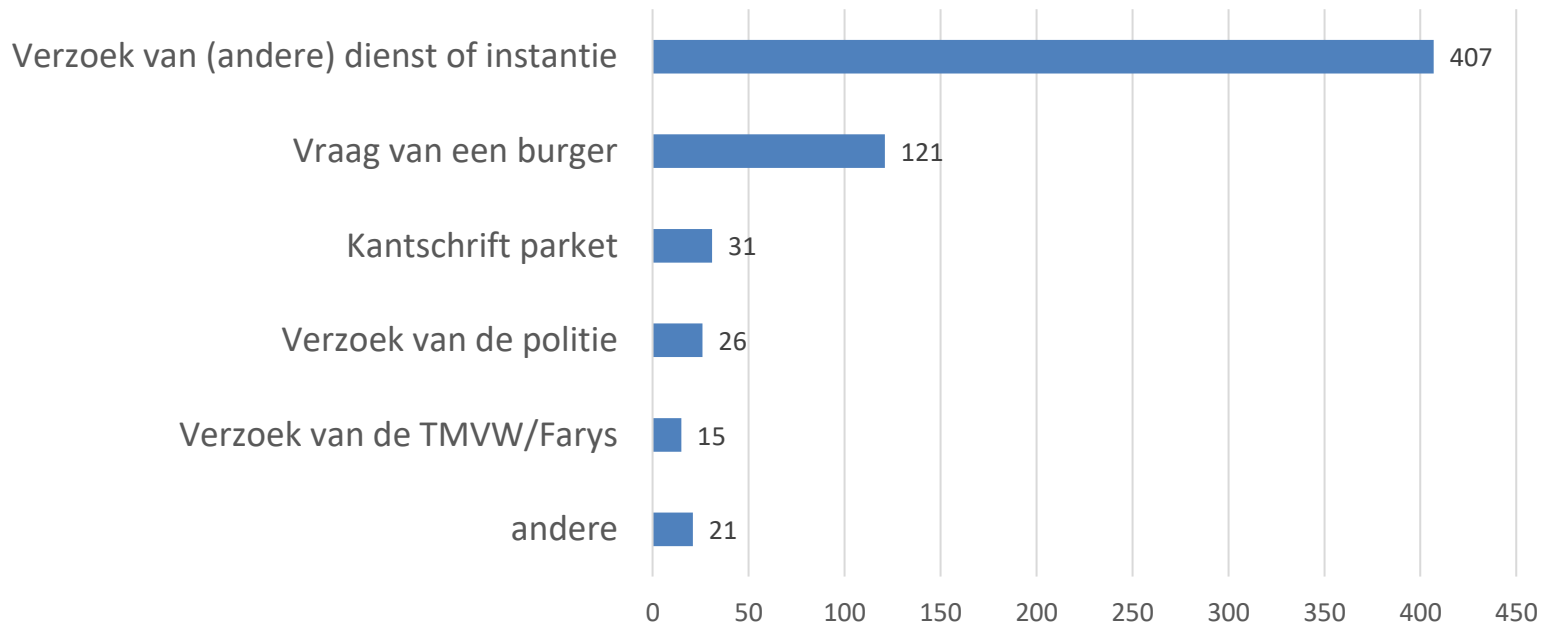
- > Horeca en evenementen blijft op plek 1 (weliswaar -14% t.o.v. 2021)
- > Grote stijging (+85%) in recreatie en toerisme (bootjes, bierfietsen, muziekboxen, stemgeluid,...)
- > Overlast sportaccomodaties stijgt (van 4 naar 15) (veelal last van muziekboxen)

Grote stijging in afvaloverlast, maar aantal meldingen via de app daalt



- > Meldingen via de app dalen (*249 in 2020, 185 in 2021, 127 in 2022*)
- > Bedrijfsafvalcontainers: duidelijk meer klachten dan vorige jaren (*6 in 2020 en 5 in 2021*)

621 vragen en opdrachten (-4% t.o.v. 2021)

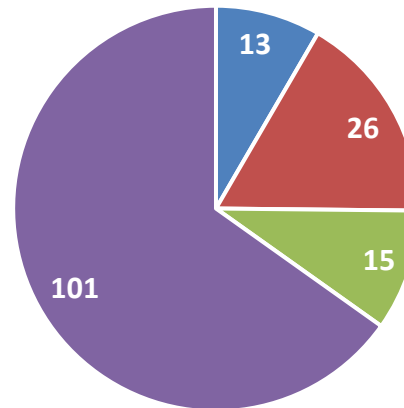


- > Minder vragen van burgers (-22% t.o.v. 2021) door geoptimaliseerde info via Gentinfo, website, kennisdatabank
- > Kantschriften parket zijn gestegen (+72%), maar ook meer PV's opgemaakt

Vooral proactief toezicht rond sluikstorten

> Ambtshalve toezicht

- 155 dossiers, 2/3 gerelateerd aan de handhavingsweek



■ bijzondere voorwaarden ■ Gentse feesten ■ evenementen ■ handhavingsweek

> Projectmatig toezicht

- Bronbemalingen: 20 bemalingen opgevolgd in 2021 werden in 2022 geëvalueerd; conclusies zie commissie 21/06/2022
- Voorbereiding nieuw project in 2023, m.b.t. onder-vergunning

Resultaten en opvolging



536 dossiers



348 aanmaningen



863 plaatsbezoeken



82 PV's

	Reactief		Proactief		totaal	% t.o.v. 2021
	klachten	opdrachten	ambtshalve	project		
plaatsbezoeken	386	177	289	11	863	-5%
aanmaningen	212	90	42	4	348	-3%
PV's	51	17	11	3	82	49%
bestuurlijke verslagen	87	67	101	0	255	23%
navolgende PV's	43	17	11	3	74	7%
bestuurlijke maatregelen	5	1	0	0	6	100%
veiligheidsmaatregelen	3	2	0	0	5	idem

> Sterke toename van PV's door meer geluidscontroles

Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

- > **Sensibilisering sportaccomodaties** i.v.m. muziek en geluidsoverlast
 - In het verleden deden we reeds een project rond elektronisch versterkte muziek, maar dan voor horeca
 - Horeca wordt goed opgevolgd in het horecaoverleg
 - Samenwerking met de Sportdienst bekijken
- > Aantal klachten over **bedrijfsafval** blijft hoog
 - Veel horecazaken kunnen niet in regel zijn met het politiereglement
 - We werken verder rond aanpassingen politiereglement, samen met dienst Economie

Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

- > We blijven moeilijkheden ondervinden met de **wetgeving rond geluid**
 - Samen met de nightlifesector, nightlifecoach, horecacoach en DMK een voorstel doen aan de Vlaamse overheid voor herziening wetgeving rond elektronisch versterkte muziek
 - Onderzoeken of in lokale reglementering extra bepalingen kunnen opgenomen worden rond nu niet-ingedeelde installaties: warmtepompen, afzuiginstallaties, generatoren...
- > Opletten met **potentieel tegengesteld belang** tussen doelstellingen ruimtelijke planning (verdichting) + economie (ondernemen en verweven) en leefbaarheidsdoelstelling t.a.v. bewoners

Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

> **Projectmatig** toezicht:

- Opvolging nieuwe bijzondere voorwaarden bronbemalingen
 - × We lichten 5 peilgestuurde bronbemalingen door
- Uit eerdere projectwerking komt naar voor dat er veel onder-vergunning is
 - × Opstart nieuw project om melding en vergunning van bedrijven in orde te stellen



Bouwtoezicht

Bouwtoezicht - overzicht



946 klachten
-29% t.o.v. 2021



918 meldingen
+9% t.o.v. 2021



Proactieve controles op prioriteiten bij OMV's + in omgeving van bepaalde klachten/meldingen



848 adviesvragen vanuit DSRP
-7% t.o.v. 2021

Meet the team!

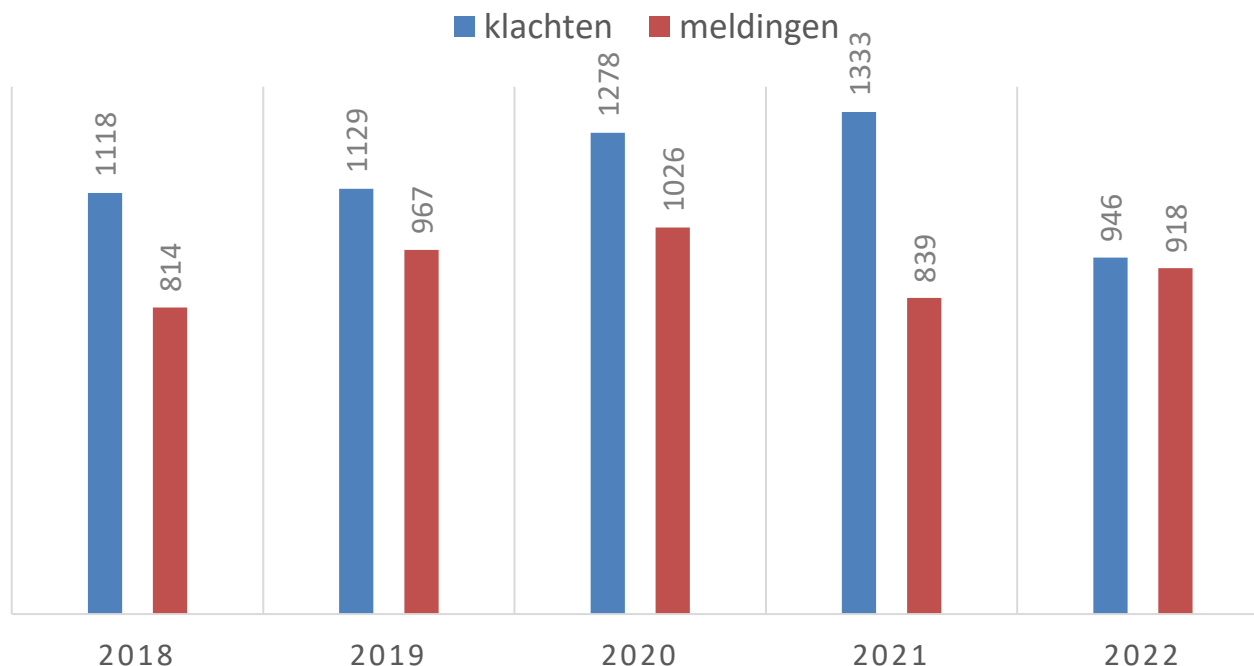


10 medewerkers = 9,35 VTE
(8,25 VTE in praktijk)

1 teamcoach
8 controleurs
1 consulent

+ administratieve ondersteuning en juridisch advies

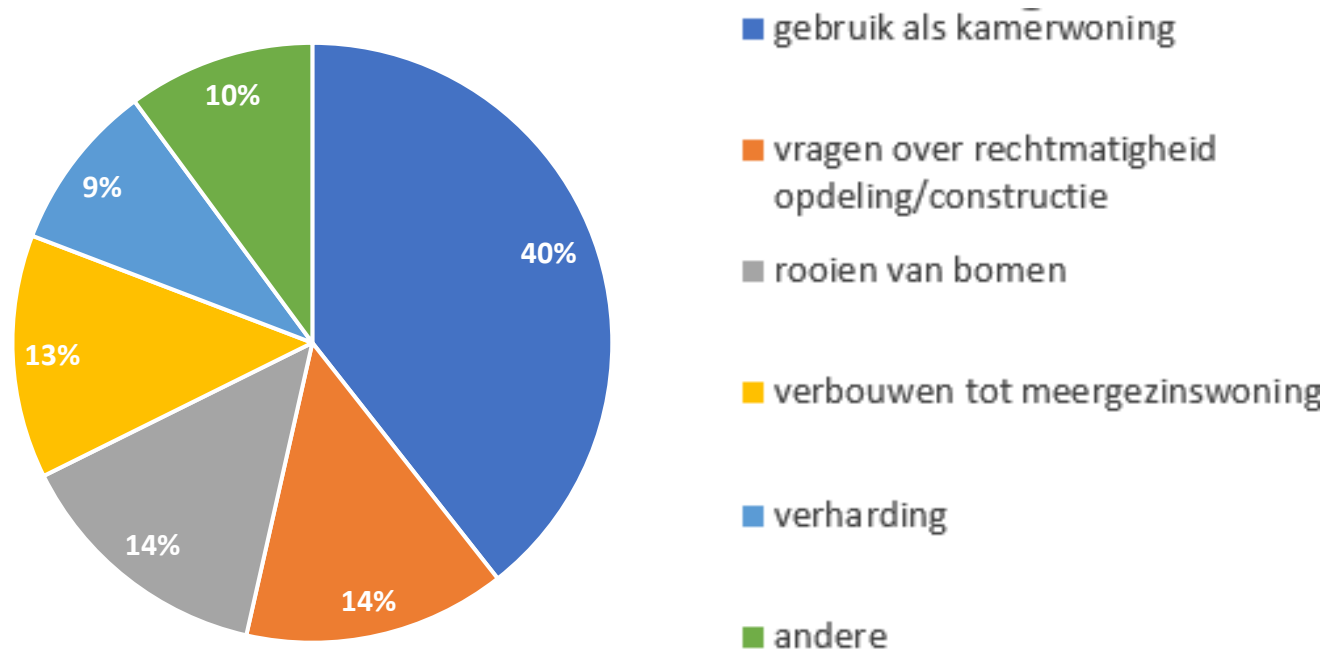
Aantal klachten daalt met 29% t.o.v. 2021, aantal meldingen stijgt 9%



- > Het totaal aantal klachten en meldingen daalt met 14%
- > Sterke daling klachten dankzij verbeterde informatiedeling door DSRP, via website en vastgoedinformatieplatform, wegebben coronapieak

Bij de klachten zijn “verdichting” en klimaatproblematiek de tophema’s

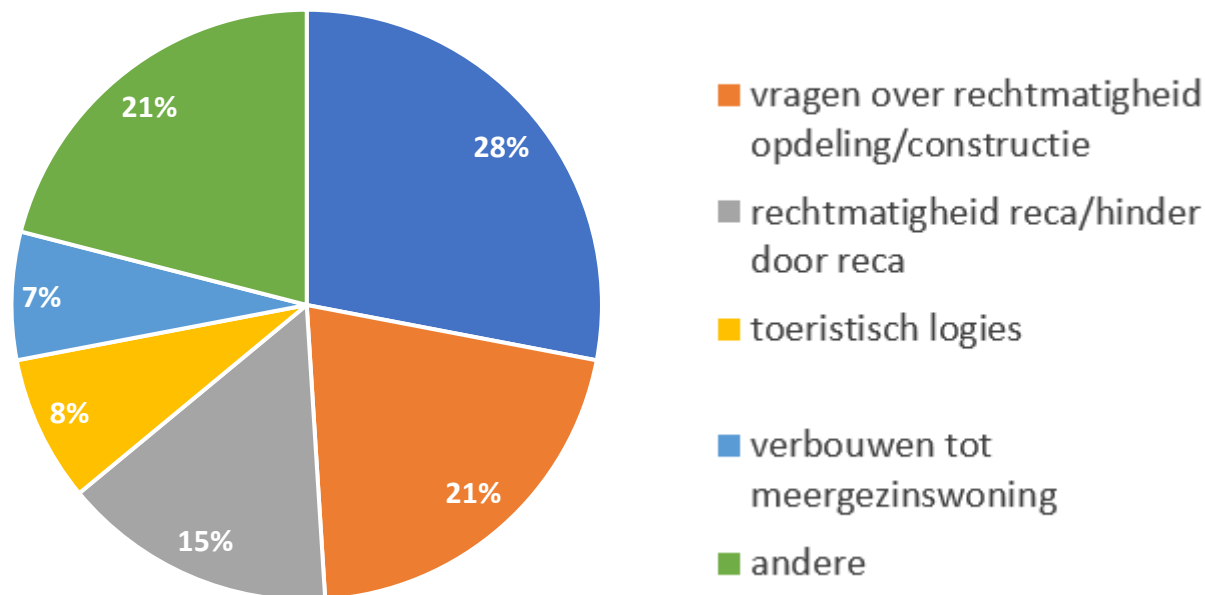
Indicatie van de belangrijkste thema’s, op basis van een grondige (manuele) analyse van 2 maanden



> 46% van de klachten blijkt gegrond (*idem aan 2021*)

Ook bij meldingen komen dezelfde thema's terug naar voor

Indicatie van de belangrijkste thema's, op basis van een grondige (manuele) analyse van 2 maanden



> 58% van de meldingen blijkt gegrond (+4% t.o.v. 2021)

Ambtshalve controles vooral i.k.v. vergunningverlening

- > Beleidsthema's met hoge prioriteit qua opvolging, i.s.m. stedenbouw.
 - Steekproefsgewijze controles
 - × Bij weigeringen OMV-aanvraag
 - × Bij nieuwe vergunningen op prioritaire thema's
 - × Bij speciale voorwaarden in OMV
- > Meenemen van volledige straat bij een individuele klacht, bv. over verharding

Resultaten en opvolging

	reactief		proactief	totaal	% t.o.v. 2021
	klacht	melding	ambtshalve		
Plaatsbezoeken	761	688	586	2035	-16%
Aanmaningen	211	222	99	532	-3%
PV's	33	19	9	61	33%
Herstelvorderingen	8	2	0	10	-23%

1 op 3

plaatsbezoeken
leidt tot
aanmaning
of PV

1 op 3

plaatsbezoeken
leidt tot
aanmaning
of PV

1 op 5

plaatsbezoeken
leidt tot
aanmaning
of PV

- > Minder plaatsbezoeken door kleinere instroom aan klachten en minder ambtshalve controles door minder personeel
- > Totaal handhaving (aanmaningen + PV's) quasi gelijk aan 2021
- > Nieuwe instrumenten: minnelijke schikking (2) en bestuurlijke maatregelen (2)

Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

- > **Blijvende afstemming nodig** vanuit DSRP met team BTZ rond haalbare keuzes in beleid en handhaafbare voorwaarden bij vergunningverlening
- > We zijn op goede weg met een kader rond **ontharding**, samen met collega-stadsdiensten
- > Eerste subsidieproject ingediend en goedgekeurd rond **groendaken en waterinfiltratie**
 - Vooral om er uit te leren en de reglementering/werking bij te sturen waar nodig
- > **Eigen prioriteiten** blijven bewaken, gelet op vragen vanuit prioriteiten/initiatieven van meerdere andere diensten



Woontoezicht

De basis: 2 aparte wettelijke procedures

Procedure tot aanvraag van een conformiteitsattest (CA)

> initiatiefnemer

- eigenaar "vrijwillig"
- eigenaar "ter opheffing van een verkregen besluit OO"
- ambtshalve (door dienst Toezicht)

> stappen

- Woningkwaliteitsonderzoek
- Opmaak technisch verslag
- Periode waarin evt gebreken weggewerkt kunnen worden

> Resultaat

- Afgifte CA 
- Weigering CA 
- × Ambtshalve wordt hier vervolgens overgegaan naar procedure OO

60 dagen

30 dagen

Procedure tot besluitname ongeschikt- en/of onbewoonbaarheid (OO)

> startpunt

- belanghebbende (bewoner, buur,...). Niet de eigenaar
- ambtshalve (door dienst Toezicht), na weigering CA of na negatief voortraject
- Ter verkrijging van een Huursubsidie Wonen in Vlaanderen
- Via opdracht door Wooninspectie

> Stappen

- Woningkwaliteitsonderzoek (zonder medeweten eigenaar)
- Opmaak technisch verslag
- Hoorrechtperiode voor bewoner en eigenaar
- Periode waarin eventuele gebreken weggewerkt kunnen worden

> Resultaat

- Afgifte CA aan eigenaar 
- Besluit tot OO  (opname in inventaris, belasting na 1 jaar)

90 dagen

Woontoezicht - overzicht



2.603 aanvragen voor een conformiteitsattest
(-9% t.o.v. 2021)



2.327 uitgereikte conformiteitsattesten
(+19% t.o.v. 2021)



688 panden in opstart procedure OO
(ongeschiktheid/onbewoonbaarheid)
(-16% t.o.v. 2021)



730 besluiten OO voor 1.440 entiteiten
(ongeschiktheid/onbewoonbaarheid)
(+28% t.o.v. 2021)



1.373 proactieve onderzoeken

Meet the team!

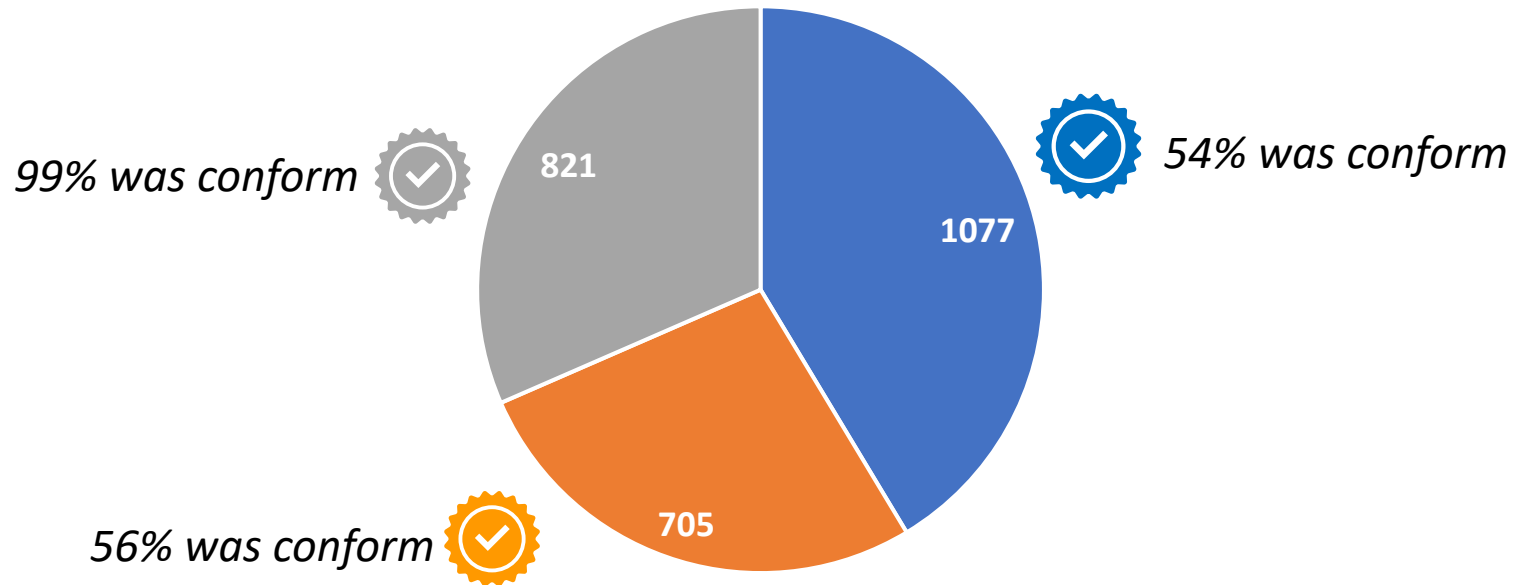


10 medewerkers
(9,4 VTE in praktijk)

1 teamcoach
8 controleurs
1 consulent

+ administratieve
ondersteuning en
juridisch advies

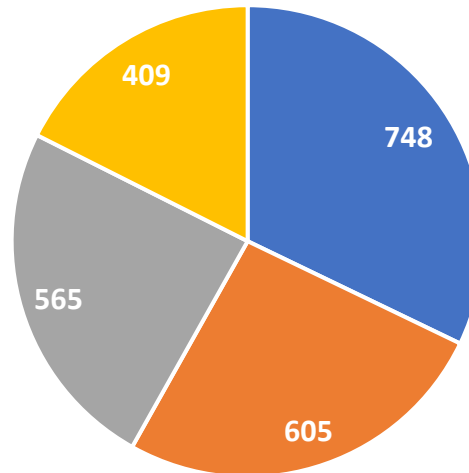
2.603 aanvragen voor een conformiteitsattest (CA) (9% t.o.v. 2021)



■ vrijwillige aanvraag ■ ter opheffing besluit ■ op initiatief van Toezicht

- > 'Slechts' 54% van de eigenaars die vrijwillig aanvraagt, is onmiddellijk conform

2.327 uitgereikte conformiteitsattesten (CA) (+19% t.o.v. 2021)

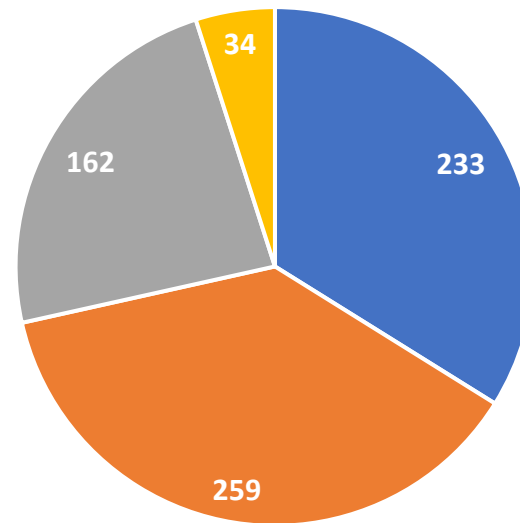


- CA uitgereikt na technisch advies (proactief)
- Hercontroles tijdens lopende procedure OO
- Vrijwillige aanvraag
- Opheffing besluit

> Mooi resultaat met proactieve werking! (zie verder)

Opstart aanvragen OO voor 688 panden (ongeschiktheid/onbewoonbaarheid)

Opstart OO op pandniveau

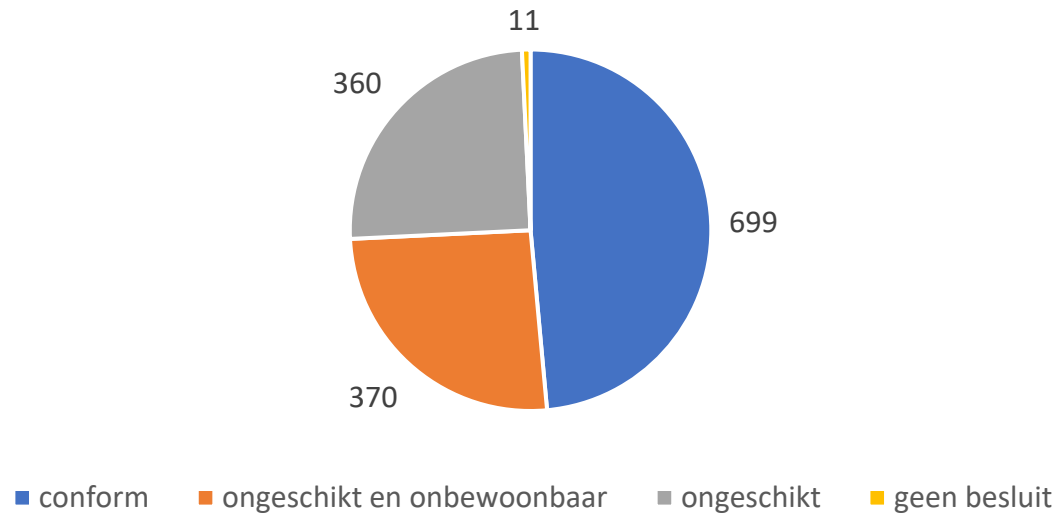


■ bewoner/belanghebbende ■ dienst Toezicht ■ huursubsidie Wonen In Vlaanderen ■ wooninspectie

- > 1/3 werd opgestart door dienst Toezicht, na een weigering CA of na een afgelopen voortraject zonder succes

Opvolging aanvragen OO: 730 besluiten voor 1440 entiteiten

Beslissingen OO procedures
op entiteitniveau

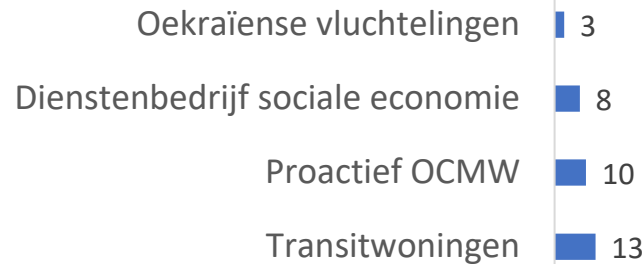


- > Een kleine helft is op het einde van de procedure conform
- > Geen besluit = herindeling pand, geen woonfunctie meer of afgebroken pand

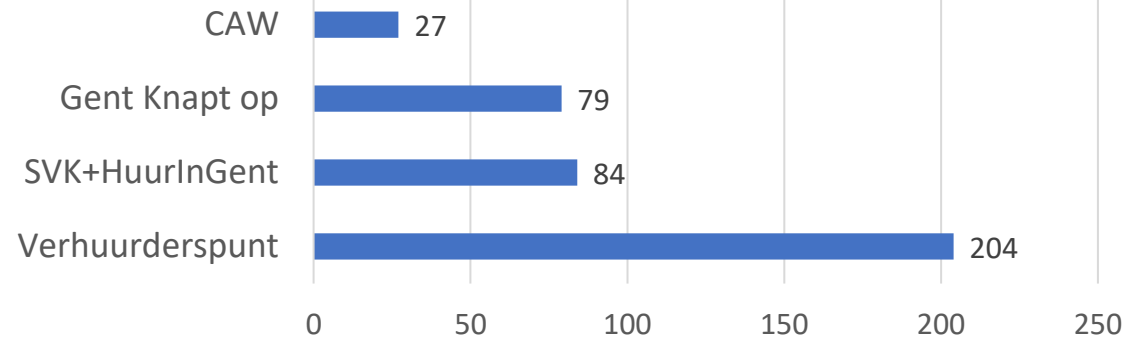
Proactieve onderzoeken: focus op partnerschappen



nieuw in 2022

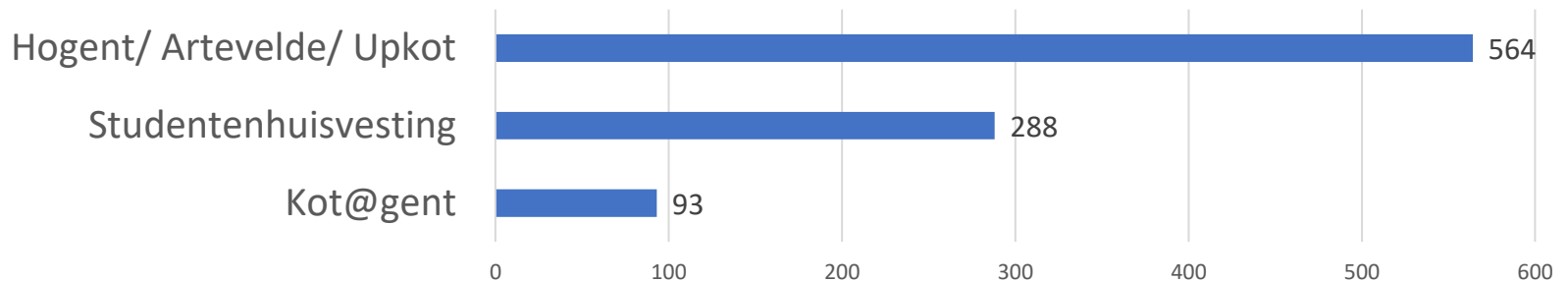


*bestaande
partnerships*



- > In totaal: 428 onderzoeken voor 8 partners
- > Deze onderzoeken kunnen leiden tot een CA of in het slechtste geval een besluit OO (cfr. 'initiatief Toezicht' – slide 33 en 35), o.b.v. afsprakenkaders

Conformiteitsonderzoeken: studentenhuisvesting (ad hoc)



- > Opgelet: op entiteitsniveau => vertekend beeld
- > In totaal: 852 onderzoeken verspreid over 49 adressen
- > Afsprakenkader met voortrajecten geeft hen voldoende tijd om gebreken te herstellen.

Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

- > Reactief aandeel zakt. Ondanks partnerschappen nog **te weinig instroom van proactieve dossiers**
 - Invoering verplicht CA vanaf oktober 2023
 - × Zie ook beleidsaanbeveling vorig jaar
 - × Spontaan advies van de woonraad in 2022
 - × Flankerend werken en eigenaars ondersteunen door traject aan te bieden dat meer tijd geeft om gebreken aan te pakken
- > Dialoog met **Wonen In Vlaanderen** blijft nodig voor een vlotte werking in de praktijk
 - Bv. vaststelling van overbewoning te moeilijk

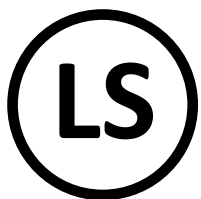
Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

- > Instrument **snelherstel** werkt!
 - Van 21 opgestarte dossiers, geen enkel effectief uitgevoerd
- > **Erkenning woningcontroleurs** verplicht door Vlaanderen
 - × Goedkeuring test verwacht april 2023. Eerste testen woningcontroleurs vanaf september 2023
 - × Iedereen moet erkenning behalen tegen uiterlijk eind 2024

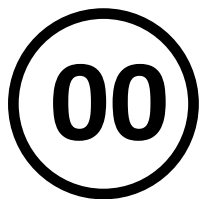
gent:

Inventarisbeheer

Inventarisbeheer - overzicht



- > 580 onderzoeken ter plaatse
- > 297 nieuw opgenomen panden
- > In totaal 703 panden in LS-register (+5% t.o.v. 2021)



- > 753 nieuw opgenomen entiteiten
- > In totaal 1.332 panden op inventaris ongeschikt en/of onbewoonbaar verklaarde woningen (*status quo t.o.v. 2021*)

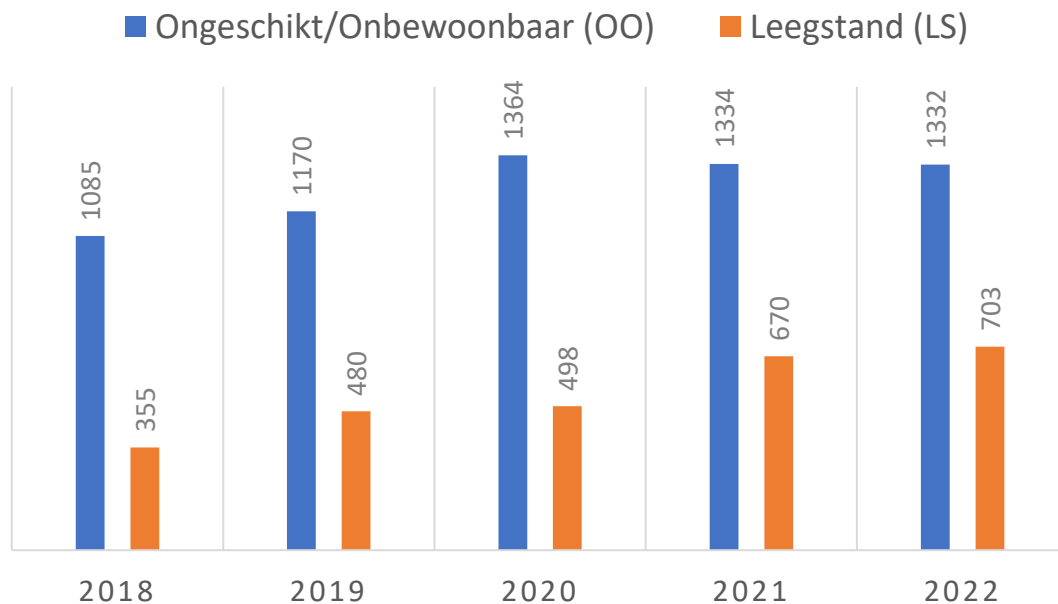
Meet the team!



2 medewerkers = 2 VTE
(1 VTE in praktijk in 2022)

1 consulent
1 administratief medewerker

Evolutie inventarissen OO en LS



- > Inventaris OO is al enkele jaren redelijk stabiel
- > Inventaris LS kende een lichte groei van 5% in 2022, door minder personeel

Evolutie nieuw > geschrappt > totaal

> Leegstand:

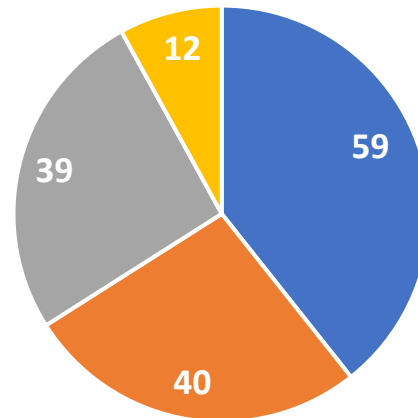
- 580 onderzoeken ter plaatse
 - × 95 na melding, 485 proactief
- 297 nieuw geïnventariseerde panden
- 56 geschrappt in hetzelfde jaar, 191 schrappingen in totaal
- Eindtotaal van 703 panden in het leegstandsregister

> OO

- 753 nieuw geïnventariseerde panden
- 278 geschrappt in hetzelfde jaar, 725 schrappingen in totaal
- Eindtotaal van 1332 panden op de inventaris OO

86% van de aangevraagde vrijstellingen van leegstandsbelasting wordt goedgekeurd

Redenen goedkeuring vrijstelling LS

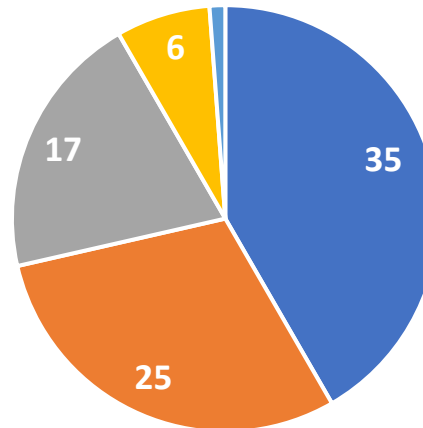


■ nieuwe eigenaar ■ renovatie ■ vergunning ■ overmacht

- > In 174 dossiers werd een vrijstelling aangevraagd
- > De burger beroept zich vooral op vrijstelling wegens renovatiewerken en vrijstelling nieuwe eigenaar
- > De doorlooptijd voor leegstand bedraagt 19,6 maanden

88% van de aangevraagde vrijstellingen van OO belasting wordt goedgekeurd

Redenen goedkeuring vrijstelling OO



■ renovatie ■ nieuwe eigenaar ■ overmacht ■ vergunning ■ zorgcentrum

- > Voor 96 woningen werd een vrijstelling belasting aangevraagd
- > Ook hier beroept de burger zich vooral op de vrijstelling wegens renovatiewerken en vrijstelling nieuwe eigenaar
- > De doorlooptijd voor OO bedraagt 15,9 maanden

gent:

Openbare veiligheid en gezondheid

Openbare veiligheid en gezondheid - overzicht



175 dossiers ontvangen

- > **48 i.v.m. openbare gezondheid**
(aangeleverd door andere stadsdiensten, politie, burgers of brandweer)
- > **99 i.v.m. openbare veiligheid**
(aangeleverd door burgers, politie, andere diensten, ...)
- > **28 via de brandweer**



109 dossiers waarin **burgemeestersbesluiten** zijn opgesteld (+34% t.o.v. 2021)

Meet the team!



1 VTE administratief medewerker
0,5 VTE jurist
0,8 VTE controleur OV
+ externe dienstverlener
0,2 VTE controleur OG

Dossiers openbare veiligheid en gezondheid

> Openbare gezondheid

- 48 nieuwe dossiers
- Waarvan 29 zonder gevolg
- En 19 met opmaak burgemeestersbesluit

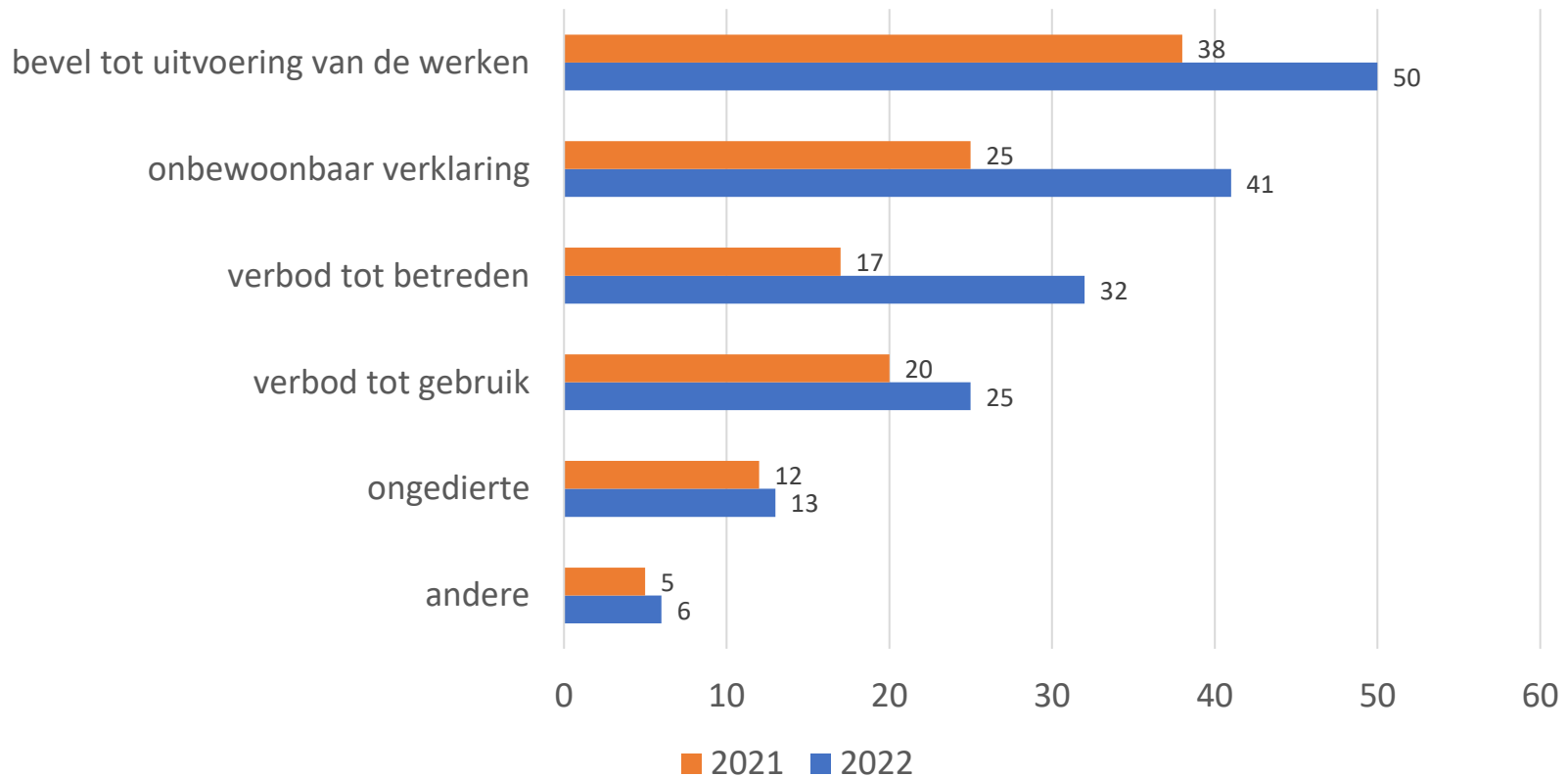
> Openbare veiligheid

- 99 nieuwe dossiers
- Waarvan 37 zonder gevolg
- En 62 met opmaak burgemeestersbesluit

> Openbare veiligheid via brandweer

- 28 dossiers

151 burgemeestersbesluiten met opgelegde maatregelen



> Meerdere maatregelen mogelijk per burgemeestersbesluit

Werking externe dienstverlener en retributie

- > **Externe dienstverlener** heeft in 2022 €85.237 gefactureerd
- > Er werden **retributies uitgeschreven** voor €18.017
(waarvan 86% al betaald is)
- > **Ambtshalve uitgevoerde werken** voor €59.837
 - Waarvan 96% nog openstaat
 - Werken uitgevoerd in 8 dossiers, waarvan er 4 doorgerekend zijn van dossiers van 2021
 - 6 dossiers overgemaakt aan de juridische dienst voor gerechtelijke invordering

Trends, beleidsaanbevelingen en actiepunten

- > Sterke stijging van het aantal **onbewoonbaar verklaarde woningen** (*25 in 2021, 41 in 2022*) is op te volgen



Bedankt! Vragen?

Ine Ruttens, directeur
& alle medewerkers

toezicht@stad.gent



TOEZICHT
Wonen, Bouwen en Milieu