

Nota van bevindingen

HOORT U MIJ?

**Onderzoek naar contacten van burgers met
Avri en Omgevingsdienst Rivierenland (ODR)**

30 oktober 2018



**Onderzoek uitgevoerd in opdracht van:
Rekenkamercommissie Neder-Betuwe
Voorzitter: C.H. (Cornelis) van Woerkom**



INHOUDOPGAVE

1. Inleiding	5
1.1 Achtergrond	5
1.2 Vraagstelling	5
1.3 Aanpak	6
1.4 Normenkader	6
1.5 Leeswijzer	7
2. Kaderstelling aan dienstverlening	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Belangrijkste bevindingen	9
2.3 Beleidskader en kwaliteitscriteria uitvoering taken door Avri	9
2.4 Beleidskader en kwaliteitscriteria uitvoering VTH-taken door ODR	11
3. Omgang met burgerreacties in de praktijk	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Belangrijkste bevindingen	14
3.3 Burgers weten wanneer zij contact kunnen opnemen met Avri en ODR	15
3.4 Het is duidelijk hoe burgers een reactie kunnen indienen bij Avri en ODR	15
3.5 Burgers worden geholpen bij het formaliseren van een reactie (indien nodig)	18
3.6 De afhandelingswijze en -procedure bij reacties is duidelijk voor burgers	19
3.7 Termijnen voor terugkoppeling en afhandeling	20
3.8 Indienen van reacties	22
3.9 Informatie over voortgang en verdere afhandeling	23
4. Leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Belangrijkste bevindingen	25
4.3 Leerprocessen Avri en ODR	26
4.4 Informatie leerprocessen richting gemeente(raad)	28



5. Conclusies en aanbevelingen	32
5.1 Conclusies	32
5.2 Aanbevelingen	34
6. Bestuurlijke reactie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
7. Nawoord	42
Bijlage 1 Interviews	44
Bijlage 2 Deskresearch	46
Bijlage 3 Afkortingen	48
Bijlage 4 Burgerpeiling	50



1

HOOFDSTUK

Inleiding



1. Inleiding

1.1 Achtergrond

De klantvriendelijkheid van het gemeentehuis wordt door de gemeente Neder-Betuwe regelmatig onderzocht. Klantcontact over gemeentelijke dienstverlening aan inwoners vindt echter niet alleen plaats bij de gemeente zelf, maar ook bij aan haar verbonden partijen aan wie uitvoering van gemeentelijke taken zijn uitbesteed. Het gaat hierbij in casu om uitvoeringsorganisaties Avri en Omgevingsdienst Rivierenland (ODR). Avri is een Gemeenschappelijke Regeling voor afvalinzameling en -verwerking voor een tiental gemeenten in de regio. Daarnaast voert Avri op basis van een aanvullend contract het integraal beheer van de openbare ruimte (IBOR) uit voor de gemeente Neder-Betuwe en een aantal andere gemeenten. Aan ODR zijn vergunningverlening, toezicht en handhaving (de taken uit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht) op het gebied van milieu en later ook bouwen overgedragen. In dit onderzoek wordt er gekeken naar de wijze waarop uitvoeringsorganisaties Avri en ODR omgaan met 'reacties' van burgers.

Het onderzoek is gericht op de afhandeling van **burgerreacties**. Dit is in het kader van dit onderzoek gedefinieerd als:

- Al het contact dat geïnitieerd wordt door een inwoner (niet bedrijf/adviseur) van Neder-Betuwe richting de eerstelijns kanalen van ODR of Avri (de openbare algemene contactgegevens, denk aan: mailen, bellen, formulieren (web), bezoeken, schrijven, sociale media).
- In sommige gevallen leiden burgerreacties tot formele trajecten, zoals bezwaar- of klachtprocedures of vergunning- of subsidieaanvragen. Het onderzoek richt zich primair op het contact dat vooraf gaat aan deze formele procedures. Hierbij valt aan te tekenen dat de overgang tussen informeel, verkennend contact naar formele procedures soms diffuus is.

1.2 Vraagstelling

De centrale vraag van het onderzoek is als volgt:

In hoeverre gaan Avri en ODR doelmatig en doeltreffend om met reacties van burgers?

Vanuit de centrale vraag zijn de volgende deelvragen te onderscheiden:

- 1 In hoeverre is er beleid vastgesteld, door de gemeenteraad of anderszins, voor het omgaan met/hanteren van burgerreacties?
- 2 In hoeverre is de burger voldoende op de hoogte van de mogelijkheden "bij de gemeente" om bezwaren te maken, vragen te stellen, met andere woorden te reageren?
- 3 In hoeverre is de loketfunctie bij Avri en ODR goed georganiseerd en is dit ook opgenomen in de overeenkomst met de gemeente?
- 4 In hoeverre wordt de uitvoering van de loketfunctie gemonitord en geëvalueerd; wordt er kennisoverdracht betracht?
- 5 Hoe wordt de kwaliteit, tijdigheid en volledigheid van afwikkeling van reacties bij Avri en ODR geborgd? Hoe is de objectieve controle hierop georganiseerd? Hoe wordt zeker gesteld dat informatie van Avri en ODR correct is (belangrijk is goede performance te tonen)?
- 6 In hoeverre wordt de gemeenteraad regelmatig geïnformeerd over ervaringen en resultaten?
- 7 Wat heeft de gemeente Avri en ODR meegegeven om de taak naar behoren uit te voeren?

1.3 Aanpak

Het onderzoek bestond uit drie delen:

- analyse van documenten van de gemeente Neder-Betuwe, Avri en ODR
- interviews met bestuurders en medewerkers van deze organisaties
- een enquête onder inwoners van de gemeente Neder-Betuwe en specifiek inwoners die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met Avri en/of ODR

Voor de documentenanalyse is er gebruik gemaakt van het dossier dat is samengesteld door de griffie van de RKC Neder-Betuwe. Het dossier bevat documenten uit de periode 2012-2017 voor wat betreft ODR en 2011-2017 wat betreft Avri. De stukken hebben betrekking op de dienstverlening van Avri en ODR aan de (inwoners van) de gemeente Neder-Betuwe. Een uitgebreide lijst van de documenten is te vinden in bijlage 2.

Daarnaast zijn er in totaal twaalf interviews gehouden met ambtenaren, bestuurders en met de wethouder. Aan enkele interviews nam een lid van de RKC Neder-Betuwe deel. De lijst met geïnterviewde personen staat in bijlage 1.

Ten slotte is er een enquête gehouden onder inwoners van de gemeente Neder-Betuwe. Deels op basis van een willekeurige steekproef van adressen uit de BRP van de gemeente, deels onder inwoners van de gemeente die contact hebben gehad met Avri en/of ODR. De enquête kon online worden ingevuld, of op aanvraag schriftelijk. Geselecteerde adressen/personen kregen een uitnodiging per brief. Na een week is er een herinneringsbrief verstuurd en na twee weken zijn inwoners van wie een telefoonnummer beschikbaar was gebeld met het verzoek alsnog mee te doen (motivatie). Een verantwoording van de steekproef en de respons is te vinden in bijlage 4. Bijlage 3 toont een lijst van de gebruikte afkortingen in de rapportage.

1.4 Normenkader

Op basis van een analyse van (beleids)documenten van de gemeente Neder-Betuwe, Avri en ODR en gesprekken met de RKC Neder-Betuwe is een normenkader¹ opgesteld.

Kaderstelling uitvoering dienstverlening

- A De gemeente heeft beleid vastgesteld dat ten grondslag ligt aan de taakuitvoering door Avri/ODR
- B De gewenste kwaliteit van afhandeling van burgerreacties door Avri/ODR zijn in overleg met de gemeente vastgelegd
- C Er zijn kwaliteitscriteria vastgesteld met betrekking tot de doorlooptijd (termijnen) en inhoudelijke kwaliteit van het afhandelingsproces
- D Avri/ODR houden zich aan de opgestelde kwaliteitscriteria (incl. termijnen) voor afhandeling

Afhandeling in de praktijk

- E Burgers weten wanneer zij contact kunnen opnemen met Avri/ODR
- F Het is duidelijk hoe burgers een reactie kunnen indienen bij Avri/ODR
- G Burgers worden geholpen bij het formaliseren van een reactie (indien nodig)
- H De afhandelingswijze en -procedure bij reacties is duidelijk voor de indienende burgers
- I Burgers hebben vertrouwen in een snelle en correcte afhandeling van hun reacties
- J De houding van medewerkers van Avri/ODR weerhoudt burgers niet om een reactie in te dienen
- K Indienende burgers worden tijdig en goed geïnformeerd over de voortgang en het verdere verloop
- L De afhandeling van burgerreacties is deskundig; begrijpelijk voor burgers

¹ In deze rapportage is de structuur van het normenkader aangepast omwille van de leesbaarheid en begrijpelijkheid. De onderdelen zijn (vrijwel) gelijk gebleven.

Leerprocessen

- M** Burgerreacties worden geregistreerd, alsmede de afhandeling ervan
- N** Gemeente(raad) wordt geïnformeerd over ontwikkelingen en leerpunten
- O** Binnen Avri/ODR wordt informatie over burgerreacties uitgewisseld ten behoeve van een intern leertraject
- P** Evaluatie van burgerreacties leidt tot algemene aanpassing in bejegening, regels, besluiten of beleid

1.5 Leeswijzer

De nota van bevindingen is gestructureerd in drie hoofdstukken aan de hand van het normenkader. Hoofdstuk 2 gaat in op het indienen van burgerreacties bij Avri en ODR, in hoofdstuk 3 kijken we naar de afhandeling van burgerreacties en in hoofdstuk 4 behandelen we de leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties in beide organisaties. Conclusies over de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen komen in hoofdstuk 5 aan bod. Hoofdstuk 6 geeft de bestuurlijke reactie weer.



2

HOOFDSTUK

Kaderstelling aan dienstverlening door Avri en ODR



2. Kaderstelling aan dienstverlening

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de mate waarin en de wijze waarop de gemeente Neder-Betuwe kaders heeft gesteld aan de wijze waarop de uitvoeringsorganisaties Avri en ODR en omgaan met burgerreacties.

We beschrijven daartoe het vigerende beleidskader bestaande uit verordeningen en uitwerkingen daarvan, met specifiek aandacht voor de kwaliteitscriteria die de gemeente stelt aan de wijze waarop met burgers wordt omgegaan.

2.2 Belangrijkste bevindingen

De gemeente heeft invulling gegeven aan de kaderstelling ten aanzien van de uitvoering van IBOR-taken door Avri door middel van een dienstverleningsovereenkomst. Er zijn eisen gesteld aan de kwaliteit van communicatie met de burger en termijnen voor de afhandeling van klachten en meldingen in de openbare ruimte.

Daarnaast heeft de gemeente, tezamen met de andere deelnemende gemeenten uit de regio Rivierenland, regionale kaders gesteld aan de uitvoering van VTH-taken door ODR. Hierin zijn kwaliteitseisen geformuleerd die voortkomen uit landelijk geldende normen. De eisen betreffen termijnen voor de afhandeling van meldingen en klachten over activiteiten in de fysieke omgeving, en afhandeling van vergunningaanvragen.

Ook het kader voor uitvoering van afvalinzameling- en verwerking is regionaal vastgesteld. Hierin zijn echter geen eisen gesteld ten aanzien van communicatie met burgers en of termijnen voor afhandeling van meldingen en klachten.

2.3 Beleidskader en kwaliteitscriteria uitvoering taken door Avri

Algemeen beleidskader

Het algemeen beleidskader bestaat uit de Gemeenschappelijke regeling AVRI (hierna, de GR), de Raamovereenkomst 2014 en de dienstverleningsovereenkomst 2017.

Met de GR besluiten de gemeenten uit de regio Rivierenland om een gemeenschappelijke regeling te treffen voor afvalverwijdering en afvalverwerking, het beheer van de openbare ruimte en toezicht en handhaving ten behoeve van de betrokken gemeenten (Artikel 2). Tot de taken voor de gemeenten behoren in ieder geval afvalinzameling zoals bedoeld in de Wet milieubeheer, inzamelen van bedrijfsafval, en het verwerken of doen verwerken van ingezamelde afvalstoffen (Artikel 20, lid 1). Dit zijn de basistaken van Avri. Daarnaast kunnen gemeenten additionele taken aan Avri opdragen, voor zover deze binnen het belang van de regeling vallen (zoals beheer openbare ruimte). De taken worden uitgewerkt in een dienstverleningsovereenkomst (Artikel 20 lid 2). Aangezien Avri een gemeenschappelijke regeling is, is voor klachtbehandeling Artikel 9 van de Algemene wet bestuursrecht onverkort van toepassing (Awb). De gemeenschappelijke regeling Avri zelf bevat geen nadere bepalingen omtrent de klachtbehandeling.

In de *Raamovereenkomst 2014* geeft de gemeente Neder-Betuwe aan Avri opdracht tot het uitvoeren van werkzaamheden (reguliere permanente IBOR-taken en projecten) overeenkomstig de raamovereenkomst en de dienstverleningsovereenkomst. Indien raamovereenkomst en dienstverleningsovereenkomst conflicteren, dan heeft de raamovereenkomst prioriteit. Expliciete bepalingen omtrent contact met en reacties van burgers zijn:

- Artikel 14 Communicatie met burger
De medewerkers van de buitendienst bij AVRI zijn de ogen en oren van de gemeente Neder-Betuwe op straat. De communicatie met de burger verloopt volgens de richtlijnen van de gemeente Neder-Betuwe
- Artikel 15 Afhandeling van meldingen en klachten over de openbare ruimte
Meldingen en klachten van burgers over de openbare ruimte worden snel en adequaat afgehandeld volgens een overeengekomen protocol in de dienstverleningsovereenkomst

De *Dienstverleningsovereenkomst 2017* heeft betrekking op het verrichten van het beheer van en onderhoud aan de openbare ruimte (en daarmee samenhangende klachten en meldingen) binnen de grenzen van de gemeente door Avri als opdrachtnemer in opdracht van de gemeente als opdrachtgever.

- In de dienstverleningsovereenkomst (DVO) tussen Avri en de gemeente zijn er afspraken gemaakt over afhandeling, termijnen en terugkoppeling van meldingen en klachten. In de omschrijving van het taakgebied 'klachten en meldingen openbare ruimte' wordt de taak als volgt gedefinieerd: "Ontvangst, registreren, bestuderen, toewijzen, afhandelen van klachten en meldingen en terugkoppeling geven over afgehandelde klachten en meldingen". De meetlat voor deze taak is op frequentie en de normtijden voor het oppakken van meldingen, er zijn geen kwaliteitseisen
- De richtlijn maakt een onderscheid tussen spoedeisend en niet-spoedeisend. Het onderscheid hiertussen wordt niet nader uitgelegd, alleen de gevolgen van toewijzing aan het een of ander. Spoedeisende meldingen dienen direct te worden afgehandeld. Niet-spoedeisende meldingen dienen binnen drie werkdagen te worden opgepakt of dienen meegenomen te worden tijdens een onderhoudsronde, met een verplichte terugkoppeling aan de melder. Dat betekent dus niet dat een melding binnen drie dagen afgehandeld moet zijn, maar wel dat er een medewerker van Avri mee bezig is. Een maximale termijn voor afhandeling van reacties wordt niet vermeld

FUNCTIEGEBIED	TAAK	TOELICHTING	FREQUENTIE
Klachten en meldingen openbare ruimte	Ontvangst, registreren, bestuderen, toewijzen, afhandelen van klachten en meldingen en terugkoppeling geven over afgehandelde klachten en meldingen.	Meldingen komen als volgt binnen: mail, brief, loket, Info@nederbetuwe.nl, via inschrijfformulier Avri website etc. Avri hanteert de volgende normen voor klachtafhandeling: spoedeisende meldingen: direct niet spoedeisende meldingen: binnen 3 werkdagen oppakken of meenemen tijdens onderhoudsrondes (met terugkoppeling aan melder)	Frequentie gestuurd, volgens normtijden Avri

- In het voorbeeld rapportageformat operationele en financiële prestatiegegevens wordt per hoofdstuk een alinea over meldingen opgenomen. De rapportage bevat een bijlage met een totaaloverzicht van meldingen per plaats en per onderwerp (p. 73)

Uitwerking kwaliteitscriteria

Voor zover het de IBOR-taken betreft, zijn er door de gemeente Neder-Betuwe algemene kaders gesteld aan kwaliteit van communicatie met burgers en termijnen voor de afhandeling van meldingen en klachten. Dit is vastgelegd in een DVO.

Dergelijke kaders zijn er niet voor de taken met betrekking tot afvalinzameling en verwerking. Dit zijn basistaken van de gemeenschappelijke regeling, waar geen nadere overeenkomst met de gemeente Neder-Betuwe over gesloten is. In de gemeenschappelijke regeling zelf worden geen kaders gesteld aan communicatie met burgers of de afhandeling van meldingen en klachten.



2.4 Beleidskader en kwaliteitscriteria uitvoering VTH-taken door ODR

Algemeen beleidskader

De *Verordening kwaliteit van vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht in de gemeente Neder-Betuwe* is het geldende beleidskader voor vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht (VTH-taken). De verordening is vastgesteld op 7 juli 2016 en betreft de uitvoering van de VTH-taken die zijn uitbesteed aan ODR. In de verordening is aangegeven dat het uitgangspunt voor kwaliteitsbevordering *in ieder geval* de in landelijke samenwerking vastgestelde kwaliteitscriteria 2.1 zijn. Deze algemene kwaliteitscriteria zijn in landelijke samenwerking tussen bevoegde gezagen ontwikkeld en betreffen de beschikbaarheid en deskundigheid van organisaties die met de uitvoering en handhaving van de betrokken wetten zijn belast. Wat betreft de verantwoording van inzet, prestaties en resultaten, ontwikkelt het bevoegd gezag een systematiek om intern en extern verantwoording af te leggen over het proces voor vergunningverlening (inclusief meldingen) en het toezicht- en handhavingproces en de resultaten en effecten hiervan. Deze systematiek wordt bestuurlijk vastgelegd.

Een deel van bepalingen in de verordening heeft betrekking op contacten met burgers. Deze zijn:

- 13.6 Een bereikbaarheids- en beschikbaarheidsregeling voor buiten kantooruren: ook buiten kantooruren moeten burgers melding kunnen doen van incidenten of acute klachten over overtredingen kunnen uiten. Daartoe moet het bevoegd gezag bereikbaar zijn en moeten personen beschikbaar zijn om zo nodig op te treden
- 14.7 Meten van en sturen op klanttevredenheid: klanttevredenheid wordt periodiek gemeten en het bevoegd gezag neemt de resultaten daarvan mee in de uitvoering van het proces
- 14.8 Klachtenprocedure: het bevoegd gezag draagt aanvullend op de algemene klachtenregeling op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zorg voor het ontvangen, vastleggen en afhandelen van interne en externe klachten over de kwaliteit van de uitvoering van de omgevingstaken ten behoeve van het identificeren van verbeterpunten. Hierbij wordt expliciet gemaakt hoe deze processen zich onderscheiden van milieuklachten, meldingen voor ongewone voorvallen en verzoeken tot handhaving. Dit betreffen de niet bejegeningklachten uit het Awb

Uitwerking kwaliteitscriteria

Uit de interviews en de DVO blijkt tussen ODR en gemeente geen afspraken vastgelegd over meldingen. Er zijn wel richtlijnen opgenomen in het regionale beleidskader voor uitvoering van de VTH-taken, van februari 2016, in de vorm van een stappenplan. Hierin wordt onder meer ingegaan op de wijze van omgaan met burgers die een vraag of een melding hebben. Deze zijn:

- 6.7.4. Bereikbaarheidsregeling voor buiten kantooruren
Voor incidenten, acute klachten en calamiteiten milieu is een piketdienst ingesteld binnen ODR. De piketdienst wordt ingeschakeld buiten kantooruren en indien nodig tijdens kantooruren. De gemeente, alsook de provincie Gelderland heeft een klachtenlijn buiten de kantooruren. Eventuele klachten en meldingen worden doorgegeven aan ODR. Bij grote incidenten en calamiteiten kan opschaling noodzakelijk zijn
- 5.5. Klachten en meldingen
Als een inwoner, bedrijf of instantie hinder of overlast ondervindt van activiteiten in de fysieke omgeving kan een klacht/melding worden ingediend bij de gemeente. Men kan de gemeente ook een brief of e-mail sturen. Daarnaast kan een telefonische melding worden gedaan of mondeling aan de gemeentelijke klantcontactbalie. Anonieme klachtmeldingen worden niet in behandeling genomen. De klager/melder kan wel verzoeken om zijn/haar naam anoniem te houden bij de behandeling van de klacht/melding. Dit om bijvoorbeeld represaille te voorkomen. Iedere klacht wordt onderzocht en vervolgens binnen 10 werkdagen afgehandeld conform onderstaand stappenplan

1. De klacht wordt ontvangen.
 2. Van de klacht wordt een notitie gemaakt met de NAW-gegevens van de klager/melder.
 3. De notitie wordt doorgegeven aan de uitvoeringsorganisatie c.q. toezichthouder.
 4. De toezichthouder neemt contact op met de klager/melder voor nadere informatie en omstandigheden.
 5. De toezichthouder bepaalt vervolgens of er sprake is van een klacht of melding en de spoedeisendheid daarvan.
 6. Indien het geen klacht of melding betreft, dan wordt de klager hierover geïnformeerd met reden van bevinding.
 7. Indien het wel een klacht of melding betreft bezoekt de toezichthouder op korte termijn de locatie om de omvang en aard van overtreding vast te stellen en het vervolgtraject te bepalen.
 8. Van het resultaat van het bezoek, alsmede eventuele afspraken wordt een rapport gemaakt voor de overtreder en wordt de klager/melder geïnformeerd. Dit laatste gebeurt schriftelijk of per email.
 9. De toezichthouder initieert de vervolgstappen binnen de uitvoeringsorganisatie.
- Daarmee is de klacht afgehandeld.

- Het stappenplan geldt uitsluitend voor klachten en meldingen over activiteiten in de fysieke omgeving, waar ODR verplicht is op te reageren vanwege de uitbestede functie als toezichthouder c.q. uitvoerder van taken uit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo)
- Voor klantcontact in het kader van de vergunningverlening worden de wettelijke termijnen voor afhandeling omschreven in de Wabo. In een reguliere procedure is de termijn 8 weken, in de uitgebreide procedure is dit 26 weken. Deze termijnen kunnen worden verlengd met maximaal 6 weken vanwege een ingewikkeld of omstreden onderwerp, en de termijn wordt opgeschort bij een verzoek om aanvullende gegevens. De maximale termijn verschilt hierdoor in de praktijk van aanvraag tot aanvraag, wat het voor ODR lastig maakt om management informatie te genereren over het voldoen aan deze termijnen (uitkomst interviews).

Bepalingen met betrekking tot klanttevredenheid (Concernplan ODR 2016-2018)

Het regionaal beleidskader uitvoering VTH-taken bevat geen bepalingen met betrekking tot klanttevredenheid. Deze vinden we wel terug in het *Concernplan ODR 2016-2018*.

Klanttevredenheid is een expliciet onderdeel van de ambitie van ODR voor 2018: "klanten zijn tevreden, en burgers en bedrijven ervaren de dienstverlening als goed". De ambitie krijgt verder vorm in programma 6: klanten en partners. Binnen dit programma worden bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, worden productboek en werkprogramma's doorontwikkeld en worden er netwerkbijeenkomsten georganiseerd.

Binnen het onderdeel klanten en partners staan voor ODR de volgende punten centraal:

- *Project Verbeteren klanttevredenheid* met als doelstelling dat vanaf 2016 periodiek een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wordt uitgevoerd. In dit KTO worden de klanten van ODR gevraagd naar de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomsten van het KTO worden vertaald in nieuwe projecten. Een doelgroepenbenadering wordt hierdoor mogelijk
- *Project Verbeteren Klantgerichtheid* met als doelstelling het optimaliseren van de cultuur, werkwijze, etc. zodanig dat de klant écht centraal staat. Een onderwerp hierbij kan zijn het inrichten van één herkenbaar aanspreekpunt voor grotere bedrijven

De beleidskaders voor uitvoering van de VTH-taken zijn in regionaal verband vastgesteld. De kaders zijn geen uitkomst van een-op-een overleg tussen ODR en de gemeente Neder-Betuwe, maar tussen de deelnemende gemeenten. Het concernplan is uitgewerkt door het dagelijks bestuur van ODR en geaccordeerd door het algemeen bestuur, waar de gemeente Neder-Betuwe deel van uitmaakt.



3

HOOFDSTUK

Omgang met burgerreacties in de praktijk



3. Omgang met burgerreacties in de praktijk

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop Avri en ODR in de praktijk invulling geven aan de taken ten aanzien van VTH en IBOR en dan met name waar het gaat om de contacten met burgers. We belichten dit vanuit twee perspectieven. In de eerste plaats vanuit het gezichtspunt van burgers die (eventueel) contact hebben gehad met Avri en ODR en daarnaast vanuit het perspectief van de uitvoeringsorganisatie zelf.

3.2 Belangrijkste bevindingen

Avri is verantwoordelijk voor de afvalinzameling en – verwerking en het beheer van de openbare ruimte in de gemeente Neder-Betuwe. Avri levert dus duidelijk zichtbare diensten aan alle inwoners van Neder-Betuwe. Vrijwel alle geënquêteerde inwoners zijn hiervan op de hoogte (97%). Een meerderheid van de inwoners weet hoe zij contact kunnen opnemen met Avri.

ODR biedt dienstverlening aan het individu, waardoor niet iedereen in aanraking komt met ODR. Dit is zichtbaar in de bekendheid van ODR (43%). Meer dan de helft weet niet hoe zij met ODR in contact kunnen komen. Een kwart van de inwoners die contact hebben opgenomen met ODR moesten op zoek naar hoe men contact kon opnemen. Een kleine meerderheid is tevreden over de informatie die men hierover kon vinden; 10% is ontevreden. Ook het contact zelf wordt door een meerderheid als goed ervaren; medewerkers zijn vriendelijk en deskundig.

Voor beide organisaties gelden als voornaamste aandachtspunten de mate waarin medewerkers meedenken en de duidelijkheid van verschaft informatie. Dit speelt bij Avri bij ongeveer een op de tien klanten en bij ODR bij ongeveer een op de zes.

De meeste inwoners kiezen bij beide organisaties voor bellen, gevolgd door mailen en formulieren op een website als meest logische wijze om contact op te nemen. Avri zet actief in op digitaal melden in plaats van via de telefoon. Dat kan via een app. Dit is een recente ontwikkeling.

ODR zet in op persoonlijk contact aan de balie. De website fungeert bij ODR meer als backoffice. Het type dienstverlening van ODR – vaak complex en maatwerk – leent zich minder goed voor digitalisering.

Bij gestandaardiseerd contact (meldingen over de openbare ruimte) heeft Avri mogelijk gemaakt via mail of app de status van afhandeling te volgen. Bij andere informele contacten van Avri is deze mogelijkheid niet ingebed in de organisatie.

ODR geeft geen updates over de status van afhandeling binnen de organisatie. Burgers worden met brieven geïnformeerd over stappen in de procedure, bijvoorbeeld vergunningaanvraag ontvangen, verzoek aanvullen gegevens en opschorten termijn, vergunning verleend. Dit houdt verband met de complexere vorm van dienstverlening, waarbij processen soms ook afhankelijk zijn van de gemeente of extern onderzoek. Statusupdates zijn dan afhankelijk van de werkwijze van de desbetreffende medewerker en de mate waarin de klant informatie opvraagt.

Informeel contact kan leiden tot formele procedures. Soms is dat logisch en gewenst, zoals bij een vergunningverlening (ODR), maar het kan ook ongewenst zijn, bijvoorbeeld doordat het informeel contact aanleiding is voor een klacht of de opmaat is voor een bezwaar. De richtlijn is namelijk bij zowel ODR als Avri om ontevredenheid informeel op te lossen. Dit gebeurt in principe al in de frontoffice, door medewerkers van de KCC of door medewerkers in de buitendienst. Deze werkwijze is succesvol, maar leidt niet in alle gevallen tot de-escalatie. Proactief nabellen van ontevreden inwoners, met de ambitie mee te denken en waar mogelijk op te lossen, neemt een groot deel van de ontevredenheid weg.

Bij ODR gebeurt dit door de coördinatoren naar aanleiding van het klanttevredenheidsonderzoek. Alle aanvragers ontvangen een enquête over de Klanttevredenheid. Mocht een klant niet tevreden over de dienstverlening zijn, dan wordt deze altijd gebeld door de ODR om na te gaan wat er verbeterd, dan wel rechtgezet kan worden. Daarnaast bestaat er een formele klachtenprocedure als het gaat om klachten vanwege bejegening door medewerkers. Een specifiek aangewezen klachtencoördinator handelt deze klachten af. Bij Avri valt dit onder de taken van de teamleider van de specifieke afdeling waar het contact plaatsvindt. Wanneer dit niet lukt start het formele klacht- of bezwaartraject, die zowel bij Avri als ODR uitvoerig is beschreven, mede door de wettelijke richtlijnen.

De terugkoppeling na afloop van het contact is afhankelijk van het type dienstverlening. Bij meldingen over de openbare ruimte bij Avri is deze terugkoppeling alleen mogelijk als men geen gebruik maakt van de optie anoniem melden. Bij complexere trajecten, zowel bij Avri als bij ODR, is de afspraak om resultaten terug te koppelen. Niet alle klanten kunnen zich deze terugkoppeling herinneren, waarbij een deel aangeeft ook niet om een terugkoppeling te hebben gevraagd.

3.3 Burgers weten wanneer zij contact kunnen opnemen met Avri en ODR

Om te weten wanneer men contact op kan nemen met Avri en ODR is het van belang dat burgers weten wat de organisaties zijn en wat ze doen. In de burgerpeiling is daarom voor zowel Avri als ODR gevraagd of men op de hoogte was van de betreffende verantwoordelijkheden. Het percentage inwoners dat bekend is met de verantwoordelijkheid van Avri voor afvalinzameling en -verwerking en het beheer van de openbare ruimte is 97%. Het percentage inwoners dat bekend is met de verantwoordelijkheid van ODR voor vergunningen en handhaving op het gebied van milieu en bouwen is 43%.

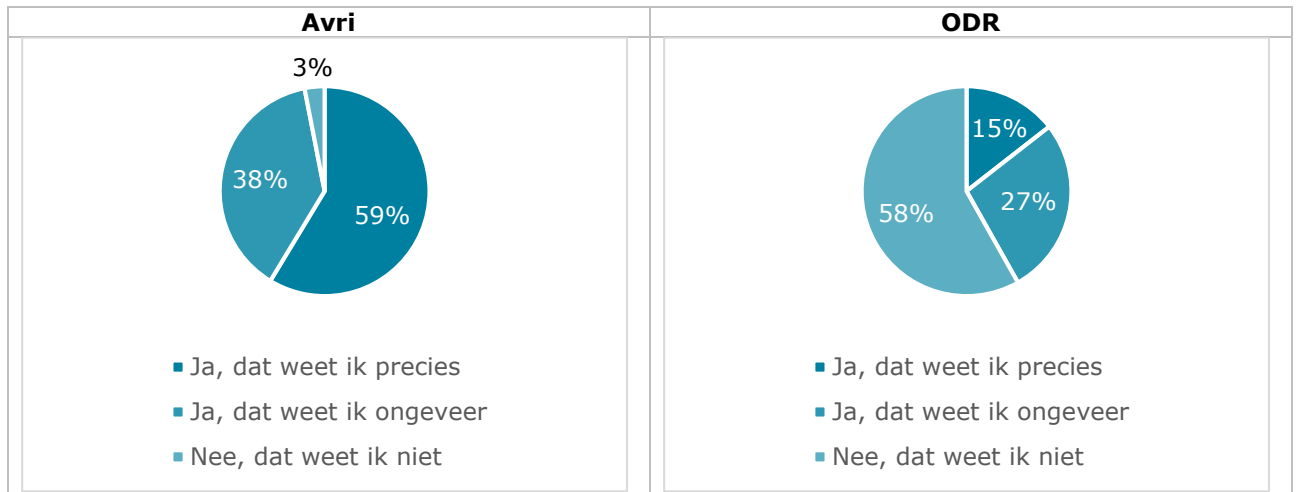
Het verschil in bekendheid wordt ondersteund door de omvang van de steekproeven die door Avri en ODR zijn aangeleverd, bij Avri komen veel meer reacties binnen dan bij ODR. Dit is ook een gevolg van het type dienstverlening van beide organisaties: Avri is een collectieve dienstverlening, waar in principe alle inwoners van de gemeente mee te maken hebben; ODR is veelal individuele dienstverlening en daarnaast ook meer gericht op bedrijven, inwoners die de dienstverlening van ODR niet nodig hebben zullen niet snel met de organisatie in aanraking komen.

3.4 Het is duidelijk hoe burgers een reactie kunnen indienen bij Avri en ODR

In de burgerpeiling is gevraagd of men weet op welke manieren je contact op kan nemen met Avri en ODR (figuur 3.1). Als we alleen kijken naar de steekproef van inwoners van de gemeente, dan zegt 59% van de inwoners precies te weten hoe ze contact op kunnen nemen met Avri; 3% zegt dat niet te weten. Bij ODR is het percentage inwoners dat precies weet op welke manieren ze contact op kunnen nemen met ODR 15%. Meer dan de helft weet dat niet.

Figuur 3.1

Weet u op welke manieren u contact kan opnemen met Avri/ODR?



Burgers: verwacht contact door bellen, mailen, of formulieren internet

Op de vervolgvraag hoe men verwacht contact op te kunnen nemen met de organisatie is het beeld voor Avri en ODR eigenlijk vrijwel gelijk. De meeste inwoners verwachten dat bellen, gevolgd door mailen en formulieren op een website goed mogelijk moet zijn. Bij Avri worden andere communicatiekanalen als aanspreken, twitter en reageren via de App iets vaker genoemd, maar geen van deze mogelijkheden meer dan 10%. Bezoek op kantoor wordt bij ODR (21%) iets vaker genoemd dan bij Avri (15%).

In de interviews met medewerkers van de organisaties is gevraagd naar contactmogelijkheden voor burgers. Hierover kregen de onderzoekers de volgende informatie.

Avri: inzet digitaal en nieuwe mogelijkheden ontwikkelen

Meldingen komen bij Avri binnen via het Klantcontactcentrum (KCC). Het KCC communiceert via mail en de telefoon. Door Avri wordt er ingezet op digitaal melden in plaats van via de telefoon. Door contactmogelijkheden via verschillende kanalen aan te bieden, probeert Avri het contact met de burgers zo laagdrempelig mogelijk te maken. Sinds dit jaar is er daarvoor ook een app, waarvan het gebruik nog moet groeien. Meldingen via de app komen ook in het meldsysteem dat gebruikt wordt door het KCC. Er wordt ook gecommuniceerd via Twitter. Ten slotte genereert Avri publiciteit via een nieuwe facebookpagina. Voor de laagdrempeligheid is het belangrijk om ook in de toekomst mee te blijven gaan met de ontwikkelingen op het gebied van nieuwe media.

ODR: gemeentebalie is het gezicht

Door de gemeenten in Rivierenland is ervoor gekozen om het gemeentehuis als centraal punt te stellen voor klantcontact. Daarom bemenst ODR balies in de gemeentehuizen en niet in het eigen kantoorpand. Bekendheid wordt wel belangrijk gevonden, maar meer nog dat burgers het juiste loket weten te vinden binnen de gemeente. De website kan worden gezien als een soort backoffice. Op de website staat de productencatalogus waarin staat uitgelegd waar men terecht kan voor verschillende vragen. Wanneer mensen iets niet kunnen vinden kunnen ze bellen, mailen of een contactformulier invullen.²

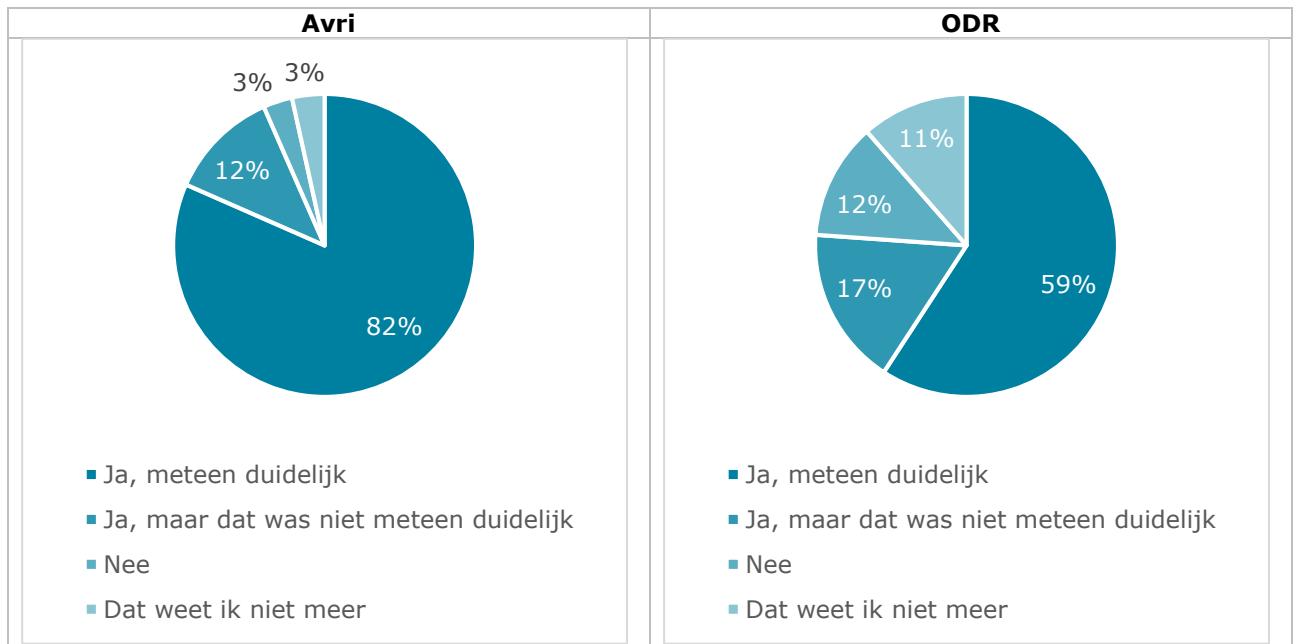
² <https://www.odrivierenland.nl/contact>

Burgers: contactmogelijkheden voor meerderheid duidelijk bij afgelopen contact

Aan inwoners die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met een van de organisaties is in de enquête gevraagd of voor hen meteen duidelijk was hoe ze contact met Avri dan wel ODR konden opnemen (figuur 3.2). Bij Avri was dit voor 82% meteen duidelijk, slechts 3% zegt dat het niet duidelijk was. Bij ODR was het voor 59% meteen duidelijk en voor 12% niet.

Figuur 3.2

Contactmogelijkheden meteen duidelijk



Vervolgens is gevraagd hoe tevreden men was over: het gemak waarmee men contact kan opnemen; de duidelijkheid en de vindbaarheid van informatie over hoe men contact kan opnemen. Bij Avri is gemiddeld 75% (zeer) tevreden over de stellingen en 5% (zeer) ontevreden. Bij ODR is de tevredenheid gemiddeld 55% en het aandeel ontevreden inwoners rond de 10%. Er zijn geen grote verschillen in tevredenheid tussen de stellingen. Inwoners die over één stelling te tevreden waren, waren meestal ook tevreden over de andere stellingen.

Inwoners die op punten ontevreden waren konden dit toelichten. In onderstaande kader staat een greep uit de antwoorden voor beide organisaties. Het betreft dus quotes uit de kleine groep inwoners die ontevreden zijn over contactmogelijkheden bij Avri (5%) of ODR (10%).

Tabel 3.1

Toelichting inwoners die ontevreden zijn over gemak van contact; duidelijkheid en/of de vindbaarheid van informatie over hoe men contact kan opnemen

Avri	ODR
<ul style="list-style-type: none"> • "Vindbaarheid van info is niet op alle websites duidelijk." • "Omdat zelfs de medewerkster van de gemeente moest zoeken waar ik terecht kon met mijn klacht." • "Ik verwacht dat alles te vinden is op website van de gemeente Neder-Betuwe. Erg onduidelijke site." • "Als nieuwe bewoner moest ik alles zelf uitzoeken. Nergens krijg ik een informatiepakket of een kalender. Zelf alles moeten uitzoeken." 	<ul style="list-style-type: none"> • "In 1ste termijn loopt alles via de balie van het gemeentehuis." • "De mensen van ODR zijn slecht telefonisch bereikbaar." • "Mijn vraag heb ik gesteld via telefoon, medewerker zou terugbellen. Nooit iets gehoord. Daarna via mail dezelfde vraag aan info@ODR. Ook geen enkele reactie." • "Wat is het ODR, wat doet zij, wanneer heb je ODR nodig?"

3.5 Burgers worden geholpen bij het formaliseren van een reactie (indien nodig)

Met medewerkers van Avri en ODR is gesproken over de procedure bij het formaliseren van een klacht over een medewerker of de afhandeling van een reactie/beslissing door de organisatie. De richtlijn bij zowel ODR als Avri is om – waar mogelijk – ontevredenheid informeel op te lossen zonder dat er een formele procedure wordt opgestart.

Avri: informele afhandeling ontevredenheid

Wanneer Avri te maken heeft met ontevreden inwoners, bijvoorbeeld als zij onbeleefdheid van medewerkers ervaren, is het uitgangspunt in gesprek te gaan met de bewoner om uit te zoeken wat er gedaan kan worden. Knelpunt kan zijn dat de ontevredenheid voortkomt uit iets buiten de invloedssfeer van Avri, zoals het gemeentelijk beleid (beeldbestekken in de openbare ruimte, afvalinzamelingsfrequentie).

Alleen als ontevreden burgers echt boos worden – de medewerker persoonlijk aanvallen of uitschelden – dan is het beleid dat medewerkers de verbinding mogen verbreken (bij telefonisch contact). Klachten die escaleren bij het KCC komen bij de coördinator van het KCC terecht, die vervolgens contact opneemt met de inwoner. Informele contacten die op een specifieke afdeling plaatsvinden en escaleren, worden doorgaans door de teamleider opgepakt.

Avri: formele afhandeling van klachten

Avri heeft een formele klachtenprocedure als de ontevredenheid van een inwoner niet via een andere weg opgelost kan worden. Formele klachten komen per brief binnen en worden door het secretariaat doorgezet naar de teamleider van de betreffende afdeling en/of de juridische afdeling, hierover waren de geïnterviewde personen niet eenduidig. Dit kan gaan om een klacht over een werknemer of over de afhandeling van een bepaalde melding. In deze formele klachtenprocedure vindt er een hoorzitting plaats met de inwoners en de betreffende werknemer. De procedure wordt begeleid door de juridische afdeling.

ODR: informele afhandeling ontevredenheid

Bij ODR is de voorkeur voor informele afhandeling sinds begin 2015 beleid (jaarverslag klachtafhandeling 2016, p.5). De inschatting of een melding of klacht zich leent voor informele afhandeling is een inschattingskwestie van de klachtencoördinator, die belt met de betreffende persoon bij ontevredenheid. Het nabellen op zich, waarbij de klager de gelegenheid krijgt zijn klacht eens nader toe te lichten, neemt al een groot deel van de ontevredenheid weg. Hierdoor is er vaak geen wens meer om het formele traject in te zetten.

ODR: formele afhandeling klachten

Voorheen werden alle klachten omtrent gedragingen van medewerkers formeel afgehandeld. In de formele procedure wordt de melder gehoord door een MT-lid, met de klachtencoördinator. Er wordt hiervan een verslag gemaakt. Daarna wordt de betrokken medewerker gehoord. De uitslag volgt op basis van afweging van beide hoorzittingen en wordt met de melder gedeeld. De melder kan daarna eventueel nog naar een consumenteninstantie gaan, zoals de Ombudsman. De klachtencoördinator stelt een jaarverslag op van de klachtenafhandeling, hierin wordt ook vermeld hoeveel klachten informeel zijn afgedaan. Het aantal klachten was 24 per jaar, zowel in 2015 als in 2016. In 2017 is het aantal klachten gedaald naar 13.

	2014	2015	2016	2017
Gegronnd	3	0	1	1
Ongegronnd	2	0	1	4
Deels gegrond/ deels ongegronnd	2	4	1	0
Deels gegrond/ deels niet ontvankelijk	0	0	2	0
Deels ongegronnd/ deels niet ontvankelijk	0	0	2	0
Ingetrokken	2	1	2	1
Doorgezonden (ander bevoegd orgaan, andere procedure)	1	0	0	2
Informeel afgedaan	0	8	13	5
Buiten behandeling gelaten/ niet ontvankelijk	0	1	0	0
Nog in behandeling	0	10	2	0
TOTAAL	10	24	24	13

3.6 De afhandelingswijze en -procedure bij reacties is duidelijk voor burgers

Melders bij Avri hebben een zekere controle over hoe ze op de hoogte worden gehouden van de afhandelingswijze van hun melding. Dit kan bij het KCC via de mail of door gebruik te maken van de app met ingebouwd volgsysteem. ODR heeft met de gemeenten wel afspraken gemaakt over levering van bepaalde producten, maar niet over het versturen van statusinformatie. Burgers worden bij ontvangst geïnformeerd over de termijn voor afhandeling, als in de procedure de termijn wordt opgeschort en bij het besluit.

Avri: meldingen via het KCC volgen

Bij meldingen via het KCC (bellen, mailen, formulieren) kunnen inwoners aangeven of ze de melding willen volgen. Melders die niet op de hoogte gehouden willen worden hoeven minder persoonsgegevens achter te laten, waardoor het nog laagdrempeliger is om een melding door te geven. Melders die wel op de hoogte willen blijven, krijgen berichten per mail, of worden gebeld als ze dit aangeven. Als reactie op de melding geeft Avri altijd aan hoe lang het ongeveer gaat duren, bijvoorbeeld als er een nieuw verkeersbord moet worden besteld.

Avri: meldingen volgen via de app

Als een burger een melding maakt via AVRI app (sinds 1 januari 2018 in gebruik), dan krijgt de melder allereerst een bericht dat de melding is binnengekomen. Vervolgens kan diegene in de app volgen wat AVRI ermee doet. Meldingen worden met beschrijving en eventuele foto's in een kaart van het werkgebied van Avri geplaatst. Avri plaatst hier een toelichting en status van de melding bij (bv. nieuw, niet in beheer Avri, afgerond). Meldingen via de website van Avri komen ook op de kaart, en een ieder kan deze inzien.

ODR: terugkoppeling bij afhandeling/beslissing, niet tussendoor

ODR koppelt bij reguliere producten (vergunningaanvragen, handhavingmeldingen) altijd een reactie terug aan de melder, met uitleg over wat de beslissing is. De ODR en de gemeente volgen hierbij de in de wet vastgelegde procedures. Er zijn geen verdere afspraken met de gemeente over het geven van tussentijdse updates aan melders. Het proces van vergunningverlening is ook afhankelijk van toestemming door derden (de gemeente), of van gedegen onderzoek, waardoor dit langer kan duren. Klanten komen dan regelmatig met vragen over hoe het ermee staat.

3.7 Termijnen voor terugkoppeling en afhandeling

Met betrekking tot de verantwoordelijkheden van Avri zijn uitsluitend voor klachten en meldingen termijnen vastgesteld voor de afhandeling. Niet-spoedeisende meldingen en klachten dienen binnen drie werkdagen te zijn opgepakt. Een maximale termijn voor afhandeling van reacties wordt niet vermeld en is ook in de interviews niet naar voren gekomen.

Bij ODR geldt een termijn van 10 werkdagen voor de afhandeling.

Afhandelingstermijn Avri

Het lukt Avri in de praktijk altijd om klachten en meldingen binnen drie dagen in behandeling te nemen. De daadwerkelijke afhandeling kan twee tot drie weken/maanden duren. Dit is afhankelijk van het probleem. Een vuildump kan binnen een dag opgelost zijn, maar als Avri afhankelijk is van de levering van bijvoorbeeld een nieuw verkeersbord kan het langer duren. Er worden rapportages uitgedraaid uit het meldingssysteem. Jaarlijks levert Avri een jaarrapportage aan, waarin een aantal meldingen binnen de verschillende vakgebieden worden vermeld. Ook wordt daarin vermeld of de afhandelingstermijn van meldingen zijn gehaald of niet. De gemeenten krijgen deze rapportages te zien, en kunnen vragen stellen als die er zijn.

Afhandelingstermijn ODR

In hoeverre de termijn van 10 werkdagen voor afhandeling van klachten gehaald wordt, is niet duidelijk geworden uit de interviews en uit de beschikbaar gestelde stukken. Wel is volgens ODR het aantal klachten/meldingen over de openbare omgeving in het afgelopen jaar afgenomen.

Burgers over afhandelingstermijnen

De geënquêteerde burgers hebben slechts in een zeer beperkte mate te maken met meldingen en klachten. De ervaringen van de termijn die Avri en ODR hanteren hebben dan ook in veel gevallen betrekking op andere trajecten.

Ontvangstbevestiging

Inwoners die contact hebben opgenomen met Avri en ODR krijgen hiervan niet altijd een ontvangstbevestiging. Dat geldt voor verschillende kanalen zoals e-mail, telefonisch, webformulier, brief of sociale media. Van de inwoners die contact hebben opgenomen met Avri, heeft 60% een ontvangstbevestiging gehad, 22% niet en de rest (18%) wist het niet meer.

Bij 23% van de inwoners die contact hebben gehad heeft een medewerker van Avri telefonisch contact opgenomen, bij 71% niet. Bij deze vragen is er verder geen rekening mee gehouden of er wel of niet om een ontvangstbevestiging, dan wel terugbelverzoek is gevraagd. In totaal 7% heeft geen ontvangstbevestiging gehad en is ook niet telefonisch benaderd.

Bij ODR heeft 39% een ontvangstbevestiging gehad naar aanleiding van het contact, 37% niet en 24% weet het niet meer. Op de vraag of men ook een medewerker van ODR heeft gesproken naar aanleiding van het contact antwoord echter 59% bevestigend en 27% ontkennend. In totaal 14% zegt geen ontvangstbevestiging te hebben gehad en heeft ook geen medewerker van ODR gesproken naar aanleiding van het contact.

Snelheid reactie en informatie over vervolgacties

In de burgerpeiling is gevraagd naar de tevredenheid over de snelheid waarmee men een reactie heeft gekregen en de mate waarin met op de hoogte is gehouden van de vervolgacties van de organisatie. Bij zowel Avri als ODR is ongeveer 20% (zeer) ontevreden over deze aspecten. Het percentage (zeer) tevreden zit bij Avri op 60% voor snelheid en 53% voor op de hoogte houden van vervolgacties. Bij ODR is het ongeveer 42% voor beide aspecten. Inwoners die een ontvangstbevestiging hebben gehad en/of die een medewerker hebben gesproken n.a.v. het contact zijn gemiddeld meer tevreden over de mate waarin men op de hoogte is gehouden van vervolgacties en de snelheid van de reactie. Inwoners die over deze aspecten ontevreden waren konden een toelichting geven, zie onderstaande kader voor een greep uit de antwoorden. Het betreft dus quotes uit de groep inwoners die ontevreden zijn over de snelheid van de reactie of informatie over vervolgacties bij Avri of ODR (20%).

Tabel 3.2

Toelichting inwoners die ontevreden zijn over snelheid reactie en/of mate van informatie over vervolgacties

Avri	ODR
<ul style="list-style-type: none"> • "Ik heb aangegeven daarover ingelicht te willen worden maar nooit iets gehoord." • "Ik heb een aantal keer moeten bellen omdat de telefoniste telkens iets anders zei dan wat daadwerkelijk gebeurde. Elk gesprek had ook weer een andere oplossing. Erg verwarrend." • "Ik heb geen enkele terugkoppeling of reactie ontvangen na melding storing openbare verlichting." • "Ja, duurde lang voor problemen waren opgelost en ben niet op de hoogte gehouden van status." • "Regelmatig een klacht gemeld via app buiten beter, niet altijd een reactie." • "Ondanks verschillende mails, geen reactie. Bellen gaf na twee pogingen een positieve reactie op en een oplossing voor het probleem." 	<ul style="list-style-type: none"> • "Iedere keer moest zelf contact worden opgenomen wat de stand van zaken was." • "Ik heb nog geen enkele reactie ontvangen." • "Aanvankelijk geen reactie en daarna met de nodige vertraging." • "Doordat wij als bezwaarmakers steeds achter ons bezwaar aan moesten, ook als er een bouwstop was opgeheven hoorden wij daar niets van." • "Een reactie bleef uit. Na telefonisch contact verliep dit wel goed. Over de afhandeling en voortgang van de melding ben ik niet geïnformeerd anders dan een eind terugkoppeling. Tussentijds voortgang laten weten helpt."

3.8 Indienen van reacties

Burgers die het betreft zijn over het algemeen bekend met de mogelijkheden om in contact te treden met Avri en ODR. Medewerkers van Avri en het KCC wijzen hierbij op het (nieuwe) meldsysteem. Sociale media vallen onder de verantwoordelijkheid van de afdeling communicatie en berichten (meldingen) die in het meldsysteem thuishoren worden opgepakt door het KCC. Er is geen reden om aan te nemen dat dat bijvoorbeeld de complexiteit van het systeem of de houding van medewerkers, burgers weerhoudt om een reactie in te dienen. Om dit en de andere kwaliteitsaspecten te toetsen is aan inwoners die bij of naar aanleiding van het contact met de organisatie een medewerker van Avri of ODR hebben gesproken gevraagd om hun tevredenheid hierover weer te geven. Specifiek gaat het om de vriendelijkheid en deskundigheid van de betreffende medewerker en de duidelijkheid van de verschafte informatie. Bij ODR is er daarnaast ook gevraagd naar de mate waarin de betreffende medewerker met de inwoner meedacht.

Burgers: meeste inwoners tevreden over contact met medewerkers

De grote meerderheid van de inwoners, die een medewerker hebben gesproken, zijn (zeer) tevreden over de vriendelijkheid, duidelijkheid van de verschafte informatie en deskundigheid van de medewerker. Van de geënquêteerde inwoners die contact hadden met Avri is slechts 4% (zeer) ontevreden over de vriendelijkheid van de medewerker. Over de deskundigheid is 8% (zeer) ontevreden en over de duidelijkheid van de verschafte informatie 9%.

De ontevredenheidsscores voor ODR liggen iets hoger: 6% is (zeer) ontevreden over de vriendelijkheid en 10% over de deskundigheid. Over de mate van meedenken en de duidelijkheid van de verschafte informatie is respectievelijk 15 en 16% (zeer) ontevreden.

In tabel 3.3 zijn enkele toelichtingen weergegeven van inwoners die ontevreden waren over een of meer aspecten van de dienstverlening.

Tabel 3.3

Toelichting inwoners die ontevreden zijn over contact met medewerker (vriendelijkheid, informatie, deskundigheid, en/of meedenken)

Avri	ODR
<ul style="list-style-type: none"> • "Word van kastje naar muur gestuurd, en de juiste persoon krijg je toch niet te pakken." • "Er wordt geen informatie verschaft, anders dan dat ze het afschuiven naar de gemeente." • "Dingen beloven en niet nakomen." • "De informatie die er gegeven werd klopte niet. Duurde allemaal veel langer. En dat is verschillende keren gebeurd." • "De melding betrof een urgente situatie in het weekend. De gevraagde verkeersmaatregelen zijn niet geplaatst. Bij het herstellen van situatie, ca. 5 dagen later, bleek hoe urgent en gevaarlijk de situatie was." • "Erg vervelend dat er geen goede verslaglegging plaatsvindt zodat andere collega's hierop verder kunnen." • "Was duidelijk niet op de hoogte van de omgeving waar het voorval plaatsvond." 	<ul style="list-style-type: none"> • "Wij voelen ons een nummer." • "Klantvriendelijk, behulpzaam, onduidelijk wat de precieze voor voorwaarden moesten zijn. Past bij de gemeente Neder-Betuwe, deze onduidelijkheid en inconsequent beleid t.a.v. burgers." • "Kort, gehaast, gebrek aan meedenken, denken in 'dat kan niet tenzij ...' i.p.v. 'mooi plan, hoe kunnen we dat mogelijk maken'." • "De telefoniste doet haar werk, draagt zorg voor interne terugbelverzoeken en vervolgens gebeurt er niets meer." • " -Stuur maar een mail...- Bij een gerichte vraag standaard antwoord, 'stuur maar een mail dan kijken we ernaar'." • "Nam geen notie van onze argumenten, liet blijken deze niet mee te gaan nemen in de besluitvorming." • "Meedenken kwam echt niet in hem op. Hij was de autoriteit." • "Alleen de regeltjes niet voor kunnen stellen van de situatie."

Burgers: totaaloordeel over contact met Avri 6,9; ODR 6,3

In de burgerpeiling is ook aan inwoners die contact hebben gehad met Avri en ODR gevraagd om hun tevredenheid over het contact met de organisatie, alles bij elkaar genomen, uit te drukken in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer voor Avri was een 6,9, waarbij 14% van de respondenten een onvoldoende gaf (5 of lager). Het gemiddelde rapportcijfer voor ODR was een 6,3 met 25% van de respondenten die een onvoldoende gaven.

3.9 Informatie over voortgang en verdere afhandeling

Burgers: niet altijd geïnformeerd over afhandeling reactie – mede door optie tot anonimiteit

Door Avri wordt gesteld dat de behandeltermijn van drie werkdagen in de praktijk altijd gehaald wordt. Voor burgers is dit echter niet altijd merkbaar. Dit is deels een gevolg van de mogelijkheden die Avri biedt om laagdrempelig te melden, dit kan anoniem en zonder dat de burger verder op de hoogte wordt gehouden van vorderingen (en afhandeling). De burger heeft dan zelf geen controle meer over de tijdige voortgang van behandeling/afhandeling.

In de burgerpeiling geeft 35% van de inwoners die gereageerd hebben naar Avri aan dat ze een terugkoppeling over de afhandeling hebben ontvangen (meestal per mail), 30% heeft geen terugkoppeling gehad, 23% heeft geen terugkoppeling gehad en had daar ook niet om gevraagd en de rest (12%) weet het niet meer. Het is niet bekend hoe lang de meldingen van de 30% die geen terugkoppeling op de afhandeling hebben gehad in behandeling zijn, en of ze al afgehandeld zijn.

De burgers in de peiling die naar ODR gereageerd hadden, maakten vrijwel allemaal gebruik van de dienstverlening rondom vergunningen, bouwen en verbouwen. Voor deze reacties heeft ODR geen afspraken over het versturen van tussentijdse statusinformatie. Wél krijgt iedereen een terugkoppeling met de beslissing, zo wordt in de interviews gesteld. Uit de peiling onder indienende burgers komt dat 36% een terugkoppeling over de afhandeling van hun reactie heeft gehad, meestal per mail of brief, 23% heeft geen terugkoppeling gehad en 28% had daar niet om gevraagd. De resterende 13% weet het niet meer.

Avri: afhandeling zo laag mogelijk in organisatie

Avri probeert de afhandeling van meldingen zo laag mogelijk in de organisatie te regelen. Een melding over de riolering wordt in principe afgehandeld door de voorman riolering, de teamleiding komt er alleen aan te pas bij onduidelijkheden of als er zaken niet goed gaan. Het doel van het afhandelen van meldingen laag in de organisatie is o.a. om de vragen van inwoners zo snel mogelijk te beantwoorden, het liefst al door de medewerkers in de buitendienst. De voormannen en gebiedsbeheerders werken in het kader hiervan ook met een tablet, waarin ze gelijk kunnen zien waar er meldingen zijn. Ook kunnen ze hierin opzoeken wat er precies binnen het takenpakket van AVRI valt en wat niet. Als een inwoner bijvoorbeeld vragen heeft over een specifiek perkje, dan kan de gebiedsbeheerder opzoeken of dit onder het werkgebied van Avri valt of niet. Dit kan dan ter plekke gecommuniceerd worden aan de inwoner.

ODR: moeilijk taalgebruik

Bij de afdeling toezicht en handhaving, die gaan over de klachten/meldingen met betrekking tot activiteiten in de fysieke omgeving wordt de klager/melder geïnformeerd over de afhandeling met een brief. Dit is een formeel besluit en is door het juridische taalgebruik niet altijd makkelijk te begrijpen voor bewoners. Het kan frustrerend zijn voor burgers als ze de verstrekte informatie niet begrijpen, blijkt uit de enquête en wordt ook herkend in de interviews.

4

HOOFDSTUK

Leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties



4. Leerprocessen naar aanleiding van burgerreacties

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we in op de wijze waarop uitvoeringsorganisaties Avri en ODR leerprocessen hebben georganiseerd om de signalen uit burgerreacties te gebruiken ter verbetering van de dienstverlening, en hoe de gemeente daarbij wordt betrokken. Dit begint bij het in beeld hebben van alle reacties en de afhandeling daarvan (registratie) en eindigt met de effecten van evaluatie op processen, besluiten en/of beleid.

4.2 Belangrijkste bevindingen

Startpunt van leerprocessen is de registratie van contacten om hier lessen uit te trekken. Zowel Avri als ODR beschikken over registraties voor binnenkomend contact. Avri gebruikt een systeem voor de openbare ruimte, op basis van meldingen, waarbij de status zichtbaar is voor Avri, maar ook voor de gemeente, de melder en eventueel andere geïnteresseerden. Het systeem voor afvalbeheer is meer intern gericht en biedt Avri inzicht in welke stappen in het proces nog moeten worden uitgevoerd.

Door de aantallen meldingen (respectievelijk ca. 2.000 en 2.800 meldingen per jaar) is nadere analyse mogelijk en worden trends en pieken in meldingen gebruikt, met name om effectiever te communiceren tijdens piekdruktes, die vaak ontstaan door overmacht – zoals storm. Avri voert geen klanttevredenheidsonderzoek uit, mede doordat er objectieve maatstaven zijn vastgelegd (in bestekken en beleid), waarop getoetst kan worden. De waarde van data over de beleving van inwoners wordt verkleind doordat niet duidelijk is of ontevredenheid voortkomt uit taken van Avri, of het vastgestelde beleid.

ODR gebruikt de registratie van contacten rondom vergunningen - die de hoofdmoot van de contacten vormen (ca. 5.000 per jaar over alle deelnemende gemeenten) - voor een continu klanttevredenheidsonderzoek. Dit gaat uitgerold worden naar de afdeling handhaving en toezicht. Dit onderzoek wordt nu gebruikt in de teamoverleggen om te leren van good practice of gemaakte fouten. Ook worden er data van meegenomen in de maandelijkse rapportage aan de gemeenteraad. Zowel bij Avri als bij ODR worden medewerkers getraind rond klantcontact. Bij ODR gaat het om een algemene training rond communicatie, met als focus klantgerichtheid. Dit komt ook terug in de beoordeling tijdens eindejaarsgesprekken met medewerkers. Avri heeft verschillende trainingen. KCC-medewerkers hebben training gehad op gebied van klantcontact, en lopen ook regelmatig mee bij vakafdelingen om voldoende inhoudelijke kennis te hebben. Medewerkers van handhaving kregen training op het gebied van de-escalatie.

Informatie-uitwisseling tussen gemeente en uitvoeringsorganisaties Avri en ODR verloopt in de eerste plaats via de ambtelijk verbindingsofficier. Overlegstructuren zijn vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomsten met beide organisaties en hierin heeft de afhandeling van meldingen en klachten ook een plaats. De gemeente ontvangt overzichten van (afhandeling van) meldingen en klachten over de openbare ruimte van Avri, en overzichten van de (afhandeling van) vergunningverlening en handhavingzaken van ODR. Van meldingen over afvalinzameling wordt geen overzicht voor gemeenten gemaakt.

Over zowel Avri als ODR wordt er éénmaal per jaar een college informatieavond georganiseerd waarbij de Raad wordt geïnformeerd over een onderwerp naar keuze. Verder ontvangt de Raad begroting en jaarstukken van de gemeenschappelijke regelingen en wordt de raad actief geïnformeerd over uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst Avri – IBOR als daar aanleiding toe is.

4.3 Leerprocessen Avri en ODR

Startpunt van leerprocessen is de registratie van contacten om hier lessen uit te trekken. Zowel Avri als ODR beschikken over registraties voor binnenkomend contact, dit blijkt ook uit het feit dat als onderdeel van het onderzoek een peiling is gehouden onder indienende burgers uit de gemeente Neder-Betuwe. Welke reacties er echter worden geregistreerd en op welke wijze verschilt per organisatie.

Avri: twee systemen

Er zijn twee verschillende meldsystemen in gebruik bij Avri: een voor het beheer van de openbare ruimte (IBOR-taken) en een voor afvalbeheer. In het systeem voor beheer openbare ruimte worden meldingen verzameld in een ArcGIS applicatie (Esri). In dit systeem komen meldingen uit AVRI app, uit de intake door het KCC en van de website. De (status van) afhandeling wordt in het systeem bijgehouden en is ook inzichtelijk voor de melder, alle meldingen zijn openbaar inzichtelijk. In het systeem voor afvalbeheer (Aris) komen o.a. meldingen binnen over containers die niet gelegeerd zijn of over de aanvraag voor nieuwe containers. De meldingen hiervoor komen binnen via het KCC. In Aris wordt genoteerd als een klant teruggebeld wil worden en op welke wijze de melding is afgehandeld.

Het aantal meldingen over afval (Aris) was aan het begin van 2018 ongeveer 150 per week. Dat was meer dan gemiddeld en had te maken met een wijziging van routes, waardoor inwoners de container eerder aan de straat moesten zetten. Het komt ongeveer 15 keer per week voor dat een klant wil worden teruggebeld over een melding over afval. Voor de peiling onder indienende burgers hebben de onderzoekers een bestand ontvangen met de melding uit Neder-Betuwe over de periode april 2017 tot en met maart 2018. Dit bestand bevat 2.779 meldingen uit Neder-Betuwe, wat neerkomt op gemiddeld 53 meldingen over afval per week.

Het aantal meldingen over de openbare ruimte is ongeveer 2.000 per jaar uit Neder-Betuwe. Het bestand dat de onderzoekers hebben ontvangen voor de peiling over de periode april 2017 tot en met maart 2018 bevatte 1.854 meldingen uit Neder-Betuwe. De meeste meldingen over de openbare ruimte komen binnen tussen april en oktober. Uit de interviews kwam naar voren dat er eind 2017, bij de overgang naar het nieuwe meldingssysteem (kaartapplicatie), slechts 10-12 meldingen openstonden en zijn overgegaan naar de nieuwe App.

Het KCC maakt periodiek een overzicht van waar veel meldingen over binnenkomen bij het KCC (welke categorieën en welke gemeenten). Als er een piek in meldingen is, wordt er gecontroleerd wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betreft het overmacht, bijvoorbeeld bij een storm of als er een wagen stuk is. Het is dan alsnog goed dat de KCC hiervan op de hoogte is, aangezien zij dan nog beter naar de inwoners kunnen communiceren waarom bepaalde dingen anders lopen dan ze gewend zijn. Doordat het nieuwe meldingssysteem voor de openbare ruimte een overzicht geeft van binnengekomen meldingen op een kaart, kan Avri ook makkelijker in gesprek met de betreffende gemeente om te achterhalen hoe het komt dat er in een gebied veel meldingen binnenkomen.

In de vier jaar dat de taken in de openbare ruimte door Avri worden uitgevoerd is er geen onderzoek naar klanttevredenheid uitgevoerd. Er zijn wel objectieve maatstaven voor kwaliteit van de openbare ruimte in de vorm van beeldeisen uit de bestekken. De beleving van inwoners is hierin bewust niet meegenomen. Het hanteren van beleving van burgers als maatstaf kan ingewikkeld zijn. Ontevredenheid kan namelijk voortkomen uit onvrede over de vastgestelde bestekken of een kwaliteitsverschil tussen bestek en realiteit.

Bewoners en stakeholders zijn betrokken aan de voorkant bij realisatie van projecten. Dat is zo bepaald door de raad bij het vaststellen van de Integrale Visie Openbare Ruimte.

ODR: registratie verdeeld over twee afdelingen: vergunningen en toezicht/handhaving

Klantcontact bij ODR gaat vooral om vergunningverlening. Alle contacten omtrent vergunningverlening worden geregistreerd. Dit wordt sinds 2017 gebruikt door ODR voor een continu klanttevredenheidsonderzoek binnen de vergunningverleningsdienst. Het gaat om alle burgers die contact hebben gehad omtrent de Wabo-taken van ODR (milieu, bouw, advies/toezicht op dit gebied). Klantcontact bij de afdelingen toezicht en handhaving komen in de eerste plaats binnen als klachten over bijvoorbeeld stank. Deze worden geregistreerd en er gaan inspecteurs op pad om de klacht te onderzoeken. Een burger kan een klacht formaliseren tot een verzoek tot handhaving, waar ODR dan een besluit in moet nemen (bijv. bestuursdwang). Voor klachten en handavingsverzoeken worden aantallen bijgehouden en naar de gemeente gerapporteerd in maandelijkse overzichten. Drie keer per jaar ontvangen gemeenten een overzicht met de aantallen over de afgelopen 4 maanden, voorzien van een analyse (ook kwalitatief).

Bij vergunningen gaat het om ongeveer 5.000 contacten per jaar met een officieel antwoord, voor de totale organisatie dus verspreid over alle gemeenten. Hiervan betreft ongeveer 2.500 vergunningen en de rest gaat over milieu, toezicht en advies (de andere producten binnen de Wabo-taken). Niet officieel klantcontact, bv. mail, telefoon en baliebezoek is een veelvoud hiervan. Hier wordt echter geen registratie van bijgehouden, er is geen goede schatting van beschikbaar.

Er zijn in het onderzoek geen aantallen voor klantcontact bij toezicht/handhaving naar voren gekomen. Uit de interviews kwam wel naar voren dat het aantal meldingen/klachten uit de openbare omgeving in het afgelopen jaar is afgenomen. Hier is verder geen bevestiging van uit andere stukken.

Tijdens het teamoverleg wordt er gebruik gemaakt van casussen uit het KTO. ODR gaat in de komende periode kijken hoe de resultaten van het KTO beter kunnen worden ingebed in werkprocessen. Een eerste voorbeeld van inbedding is het gebruik van casussen tijdens het teamoverleg. De feedback van de burger wordt besproken, met naam en toenaam van de medewerker. Dit kan gaan om ontevredenheid over gedragingen van medewerkers, maar ook om complimenten van burgers. Op deze manier is er sprake van een structurele inbedding van het belang van leerpunten en 'good practice'.

Een tweede stap die genomen is, is dat scores uit het KTO worden meegenomen in de trimesterrapportages aan gemeenten. Dit biedt gemeenten de mogelijkheid om als opdrachtgever aan te geven wat ze willen aan kwaliteit. Er zijn nog geen KTO doelen of percentages expliciet gemaakt met de gemeenten.

Bij ODR bestaat er wens om het KTO nog intensiever te gebruiken om het klantcontact verder te verbeteren. De verzamelde feedback wordt periodiek bekeken en geanalyseerd. Het KTO vergunningen is in 2017 gestart en wordt uitgebreid naar handhaving en toezicht. Het bedrijf dat voor ODR het KTO uitvoert, doet dit voor meerdere omgevingsdiensten in het land, waardoor benchmarking mogelijk is. Uit hun vergelijkende analyse blijkt dat de uitkomsten voor de ODR in vergelijking met andere omgevingsdiensten in Gelderland op het gemiddelde liggen.

Trainingen voor medewerkers

Een andere methodiek om het lerend vermogen te stimuleren is het organiseren van trainingen, om kennis van buiten in de organisatie ingebed te krijgen.

In de afgelopen jaren is er binnen Avri aandacht besteed aan het trainen van het personeel op klantgerichtheid. Het klantcontactcentrum heeft in het kader van klantgerichtheid trainingen gevolgd in klantcontact. De medewerkers van de afdeling Handhaving hebben specifieke gedragstrainingen gehad, gericht op de-escalatie, omdat zij in hun werkzaamheden vaker te maken krijgen met irritatie en agressie.

Medewerkers van andere teams zoals inzameling, hebben deze specifieke gedragstraining niet gehad. De medewerkers op het KCC handelen, indien mogelijk, zelf direct vragen van inwoners af. Dit vraagt brede kennis van de medewerkers. Om die kennis te verbreden worden er bijeenkomsten georganiseerd met de vakafdelingen. Er gaan in dit kader nu ook om de beurt medewerkers van het KCC mee met de inzamelingswagens van bedrijfsafval. Door dit soort uitwisselingen kunnen de medewerkers inwoners beter helpen en te woord staan.

Bij ODR hebben alle medewerkers een algemene training *communicatie* gehad. Daarin is er aandacht geweest voor vragen als "wie is nu de klant", "hoe sta je die te woord". In de training was verder aandacht voor tips en tricks over goede dienstverlening en klantcontact. Het thema klantgerichtheid komt daarnaast ook terug in de eindejaargesprekken met medewerkers.

4.4 Informatie leerprocessen richting gemeente(raad)

Informatie richting ambtelijke organisatie en college

Afstemming en overleg tussen gemeente en Avri en ODR is geregeld in de DVO's met beide organisaties. De gemeente Neder-Betuwe heeft daarbij een verbindingsofficier aangesteld.

Overlegstructuren Avri en gemeente

Het overleg met Avri over de IBOR-taken is beschreven in Artikel 3.6 van de DVO. Er is overleg op verschillende niveaus, met meer frequent overleg richting operationele zaken (vakspecialisten maandelijks of vaker, bestuurlijk overleg twee keer per jaar). In het overleg worden onder andere de rapportages besproken waarmee Avri aansluit bij de planning en control (P&C) cyclus van de gemeente besproken. De rapportages die hier bij horen zijn beschreven in Artikel 6.2 van de DVO.

De portefeuillehouder openbare ruimte van de gemeente Neder-Betuwe is lid van het Dagelijks Bestuur (DB) van de Gemeenschappelijke regeling Avri met als portefeuille IBOR. Hierdoor is hij primair op de hoogte van ontwikkelingen binnen Avri. Meerdere malen per jaar wordt een overzicht van meldingen in de openbare ruimte gerapporteerd aan de gemeente. In het overzicht zijn de meldingen uitgesplitst naar categorie (bijv. groen, verlichting etc.) met vermelding van de aantallen meldingen die zijn doorgestuurd, nog in behandeling zijn, ongeldig verklaard of verwerkt door Avri. Er is ook een uitsplitsing naar plaats binnen de gemeente en een uitgebreide uitsplitsing van de categorieën. De gemeente ontvangt over de meldingen over afvalinzameling niet een vergelijkbaar overzicht.

Overlegstructuren ODR en gemeente

Het overleg met ODR is gestoeld op artikel 9 van de DVO. In dit artikel wordt de vormgeving van het overleg minder gedetailleerd vastgelegd dan bij Avri, maar uit de interviews komt onderstaand beeld:

- tweewekelijks overleg tussen de accountmanager ODR en de gemeente, onder andere over de uitvoering/voorbereiding van het werkprogramma (kwantitatief en kwalitatief), bestuurlijk gevoelige zaken en (regionale) projecten
- maandelijks overleg met portefeuillehouder handhaving over bestuurlijk gevoelige handhavingzaken (dus ook meldingen en klachten)
- 4 à 5 keer per jaar overleg met de portefeuillehouders handhaving en vergunningen over onder andere de voortgang van de uitvoering en uitputting van de financiën

Hiernaast is er tussen de gemeente Neder-Betuwe en ODR ook regionaal opdrachtgeversoverleg, o.a. ter voorbereiding van vergaderingen van het Algemeen Bestuur.

Maandelijks ontvangt de gemeente een overzicht met de aantallen bij handhavingzaken (klachten en meldingen). Drie maal per jaar ontvangt de gemeente een overzicht met de aantallen over de afgelopen vier maanden, voorzien van een analyse. Voor vergunningaanvragen werkt ODR er aan om, naast de aantallen, ook termijnen te kwantificeren. Er wordt nu een percentage voor afgehandelde zaken binnen de termijn gerapporteerd, met voorbehoud over de moeilijkheid van het genereren van een exact overzicht voor termijnen. ODR gaat in de toekomst ook rapporteren over de gemiddelde termijn van afhandeling, met als doel die te verlagen.

Informatie richting raad vanuit Avri en ODR

De gemeenteraad wordt op verschillende wijzen geïnformeerd over het functioneren van Avri en ODR. In de eerste plaats via begroting en jaarrekening van de Gemeenschappelijke Regelingen ten behoeve van het indienen van zienswijzen. Daarnaast is er voor beide organisaties een college informatieavond waarbij de raad wordt geïnformeerd over actuele en/of door hen gewenste zaken. In de laatste informatieavond over Avri (december 2017) is de wijze van afhandeling van meldingen/klachten gepresenteerd.

Specifiek voor ODR wordt er nog verantwoording afgelegd over het voldoen aan de door de gemeenteraad vastgestelde Verordening Kwaliteit Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving, over de kwaliteitscriteria 2.1 die vanuit de overheid zijn vastgelegd. Over zaken die geagendeerd worden op de agenda van het Algemeen Bestuur van ODR wordt de raad niet (meer) actief geïnformeerd. Tot voor kort werd de raad nog wel pro-actief werd geïnformeerd, maar sinds het verlagen van het toezichtsniveau niet meer.

De gemeenteraad wordt periodiek geïnformeerd over schouwresultaten (kwaliteit van de uitvoering door Avri IBOR) middels raadsinformatiebrieven. Indien daar aanleiding toe is (afwijkingen m.b.t. de DVO of werkwijze) wordt de raad geïnformeerd over de voortgang van uitvoering van de IBOR-taken, dit valt onder de P&C cyclus. Over de uitvoering van de basistaken van de Gemeenschappelijke Regeling Avri (afvalinzameling en verwerking) wordt de raad niet actief geïnformeerd, dit ligt bij het Algemeen Bestuur.

Informatie richting raad vanuit burgers

De burger heeft tegenwoordig meer middelen om ontevredenheid kenbaar te maken aan de politiek. In de interviews werd dit benoemd als alternatieve route waarover signalen over het functioneren van Avri en ODR bij de gemeentepolitiek kunnen komen. Soms komen signalen van ontevredenheid direct bij het college of de ambtelijke organisatie binnen. Als er veel signalen binnen komen bij de gemeenteraad, dan wordt dit ook kenbaar gemaakt aan de wethouders.

In gemeenten als Neder-Betuwe weten inwoners over het algemeen via informele kanalen gemakkelijk de weg naar de politiek te vinden. De signalen die vanuit de burgers komen over het functioneren van ODR zijn echter zeer beperkt. Bij Avri is het veelvuldiger aan de orde geweest, vaak doordat deze signalen samenhangen met de keuzes van de gemeenteraad voor beeldkwaliteit of afvalinzamelfrequentie.

5

HOOFDSTUK

Conclusies en aanbevelingen



5. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten voor dit onderzoek naar burgerreacties³ op een rij gezet, voorzien van overstijgende conclusies en aanbevelingen.

5.1 Conclusies

Beleid geeft vooral houvast bij formele trajecten; kwaliteitscriteria grotendeels behaald

De gemeente Neder-Betuwe heeft een beleidskader vastgesteld voor de uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht, de belangrijkste taken die aan ODR zijn uitbesteed. Het beleidskader – de verordening kwaliteit van vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht in de gemeente Neder-Betuwe – sluit aan bij regionaal geformuleerd beleid (Regionaal Beleidskader Uitvoering VTH taken), om uniformiteit in de regio te hebben. Er staan geen bepalingen ten aanzien van de afhandeling van informele burgerreacties, wel van de wettelijke eisen betreffende termijnen in formele trajecten, zoals klachten en vergunningaanvragen.

De gemeente Neder-Betuwe geeft in 2014 Avri de opdracht tot uitvoering van permanenten IBOR-taken en projecten overeenkomstig de raamovereenkomst en de dienstverleningsovereenkomst (DVO). Avri had al eerder de opdracht tot uitvoering van de afvalverwijdering in de gemeente Neder-Betuwe. Afhandeling van burgerreacties is expliciet onderdeel van de DVO als het gaat om meldingen in de openbare ruimte en officiële klachten. Dit beperkt zich tot de snelheid waarmee de reactie wordt opgepakt: maximaal 3 werkdagen bij (niet-spoedeisende) meldingen, spoedeisende zaken worden direct opgepakt

Wanneer kwaliteitscriteria niet op papier zijn vastgelegd kan er alsnog sprake zijn van vastgestelde criteria die in onderling overleg zijn vastgesteld. Dit is niet het geval; de organisaties werken samen met de gemeente op basis van vertrouwen, waarbij de gemeente uitgaat van het principe dat ondermaatse dienstverlening tot signalen zal leiden op bij te sturen. Er zijn daarom geen aanvullende afspraken over kwaliteitscriteria van de afhandeling van burgerreacties.

De summiere afspraken rondom kwaliteitscriteria bij informeel contact worden nageleefd, al lukt het Avri in de praktijk niet altijd om (niet-spoedeisende) meldingen binnen drie dagen in behandeling te nemen. De zwaardere criteria rondom formele contacten worden vrijwel altijd gehaald, blijkt uit de informatie die Avri en ODR aanleveren aan de gemeente.

Aard en frequentie contact verschilt mede door type dienstverlening

De Avri levert diensten aan alle inwoners van Neder-Betuwe en zijn zichtbaar in de openbare ruimte. Zij zijn dan ook zeer bekend onder de inwoners. ODR biedt als omgevingsdienst vooral dienstverlening aan het individu, waardoor niet iedereen in aanraking komt met de ODR, en zij beduidend minder bekend zijn en inwoners minder goed weten hoe ze met ODR in contact kunnen komen. Avri zet sinds dit jaar sterk in op digitalisering, middels een app waarin meldingen kunnen worden gedaan. Deze methodiek biedt ook de mogelijkheid via mail of app de status van afhandeling te volgen. Deze ontwikkeling komt voort uit Avri zelf, aangezien er geen richtlijnen vanuit de gemeente zijn meegegeven.

³ Al het contact dat geïnitieerd wordt door een inwoner (niet bedrijf/adviseur) van Neder-Betuwe richting de eerstelijns kanalen van ODR of Avri. In sommige gevallen leiden burgerreacties tot formele trajecten, zoals bezwaar- of klachtprocedures of vergunning- of subsidieaanvragen. Het onderzoek richt zich primair op het contact dat vooraf gaat aan deze formele procedures. Hierbij valt aan te tekenen dat de overgang van informeel, verkennend contact naar formele procedures soms diffuus is.

ODR zet sterker in op persoonlijk contact aan de balie, waarbij de website fungeert bij ODR meer als backoffice. Het type dienstverlening van ODR – vaak complex en maatwerk – leent zich minder goed voor digitalisering en standaardisering, waarmee er ook geen structuur bestaat voor statusupdates van de afhandeling. Hiertoe is ook geen stimulans vanuit de gemeente; er zijn immers geen richtlijnen voor vastgelegd. De klant is hiermee afhankelijk van de mate waarin de klant zelf informatie opvraagt en de werkwijze van de desbetreffende medewerker. De klanten ervaren dit regelmatig als een knelpunt. De uiteindelijke terugkoppeling van ODR wordt door een kleine groep als (te) complex ervaren, mede vanwege de juridische grondslag van de processen. Dit is ook te zien in het oordeel over de duidelijkheid van de verschaft informatie gedurende het traject. Bij Avri is de terugkoppeling doorgaans minder complex; het gaat dan om een bericht van afhandeling. Bij beide organisaties wordt de vriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers goed beoordeeld.

Tussen informeel en formeel contact: klachten zo vele mogelijk informeel opgelost

De richtlijn bij ODR én Avri is om ontevredenheid zo snel mogelijk en informeel op te lossen. Dit gebeurt in principe al in de frontoffice, door medewerkers van de KCC of door medewerkers in de buitendienst. Deze werkwijze is succesvol, maar leidt niet in alle gevallen tot de-escalatie. Proactief nabellen van ontevreden inwoners, met de ambitie mee te denken en waar mogelijk op te lossen, neemt een groot deel van de ontevredenheid weg. Bij ODR gebeurt dit door de klachtencoördinator. Bij Avri valt dit onder de taken van de teamleider van de specifieke afdeling waar het contact plaatsvindt. Wanneer dit niet lukt start het formele klacht- of bezwaartraject, die zowel bij Avri als ODR uitvoerig is beschreven, mede door de wettelijke richtlijnen. Bij ODR valt dit onder dezelfde persoon als de informele contactpoging: de klachtencoördinator. Bij Avri komen formele klachten per brief binnen en gaan naar de juridische afdeling; coördinator KCC en teamleiders hebben hier geen zicht op. Bij Avri staan formeel en informeel dus meer los van elkaar dan bij ODR.

Feedback komt steeds vaker voort uit interne data

Naast trainingen voor het personeel (gericht op klantcontact, communicatie en/of de-escalatie) beschikken zowel Avri als ODR over data om de organisatie te laten leren, aan de hand van de registraties voor binnenkomend contact. Vanuit deze data proberen zij de processen te sturen.

Avri gebruikt de objectieve data uit twee aparte systemen - voor de openbare ruimte en afvalbeheer. Beiden hebben voldoende massa (respectievelijk ca. 2.000 en 2.800 meldingen per jaar) om nadere analyses op te doen. Vaak komen meldingen voort uit overmachtsituaties – zoals storm, waardoor de data slechts mondjesmaat inzichten biedt om dienstverlening aan te passen en vooral bruikbaar is in communicatie naar inwoners, om begrip te creëren in piekdrukke.

ODR gebruikt de registratie van contacten rondom vergunningen - die de hoofdmoot van de contacten vormen (ca. 5.000 per jaar over alle deelnemende gemeenten) - voor een continu klanttevredenheidsonderzoek, en creëert hiermee nieuwe, aanvullende, subjectieve informatie (beleving klanten). Bij ODR is men tevreden over de informatie die men hieruit krijgt. Deze wordt gebruikt in feedback richting medewerkers en verantwoording aan de raad. De werkwijze gaat daarom ook uitgerold worden naar de afdeling handhaving en toezicht. Daarnaast wordt er ook gekeken naar het kwalitatief verbeteren van de registratie om zo meer objectieve informatie uit de registratie te halen om de dienstverlening te verbeteren.

Avri voert bewust geen klanttevredenheidsonderzoek uit, mede doordat er objectieve maatstaven zijn vastgelegd (in bestekken en beleid), waarop getoetst kan worden. De waarde van data over de beleving van inwoners wordt verkleind doordat niet duidelijk is of ontevredenheid voortkomt uit taken van Avri of het vastgestelde beleid.

Ambtelijke verbindingsofficier eerste aanspreekpunt; Raad stuurt op basis van vertrouwen

Informatie uitwisseling tussen gemeente en uitvoeringsorganisaties ODR en Avri verloopt in de eerste plaats via de ambtelijk verbindingsofficier. Daarnaast krijgt het college ook managementrapportages over uitvoering van de DVO en het (bestede) budget, die worden twee keer per jaar afgestemd. De raad wordt volgens afspraak structureel geïnformeerd, wat aansluit bij gemeenschappelijke regelingen, dus ODR en Avri – afval, waar controle op de bedrijfsvoering primair een controletaak is van het algemeen bestuur. Voor de taken van Avri in de openbare ruimte is er een actieve informatieplicht aan de raad, maar raadsinformatiebrieven zijn gericht op kwaliteit (beeldschouw), niet zozeer op klantcontact. Hiertoe zijn ook geen afspraken gemaakt.

Verantwoording richt zich primair op de vastgelegde afspraken, waarbij in het geval van klantcontact dus aandacht is voor de formele afhandeling. Informele contacten komen hierbij niet aan de orde als hier geen reden toe is, bijvoorbeeld door structurele, verontrustende signalen die tot de ambtelijke organisatie, college of raad komen. Zo hebben ook de resultaten uit de KTO van ODR nog geen vaste plek in de informatiecycclus naar de raad. Het komt voor dat er ad hoc aanvullende informatie naar de raad gaat, bijvoorbeeld wanneer er een schouw heeft plaatsgevonden in de openbare ruimte en hiermee de werkwijze van Avri wordt getoetst. Hierbij ligt tot op heden niet de focus op (informeel) contact met inwoners.

5.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen komen voort uit de conclusies en zijn gericht aan Avri en ODR (behalve als expliciet staat aangegeven dat het om een van de twee organisaties gaat. Uiteraard kunnen de aanbevelingen worden vertaald richting raad, die de kaders kunnen stellen om deze processen te versnellen, en de ambtelijke organisatie en college, die in hun structureel contact hierop toe kunnen zien of aan kunnen sturen.

Bewaak balans tussen (persoonlijk) contact en digitalisering

De digitalisering van de meldingen in de openbare ruimte zijn een voorbeeld van modernisering van de dienstverlening. Er liggen kansen om processen verder te automatiseren, waarbij moet worden opgemerkt dat bij complexe dienstverlening het informele contact van groot belang is. In verkennende gesprekken rondom een vergunningaanvraag kan veel duidelijkheid worden verschaft over regels, waarmee frustraties worden voorkomen.

Meer zicht op het voorkomen van klachten (Avri)

Het is daarom aan te raden om middels een basale vorm van registratie de informele afhandeling van ontevredenheid bij te houden. ODR en Avri hebben de landelijke ontwikkeling gevolgd waarin steeds meer aandacht is voor het proactief benaderen van ontevreden inwoners om potentiële klachten voor te zijn met een informele aanpak. Beide organisaties kiezen hier voor een andere aanpak, waarbij ODR kiest voor een centraal punt (klachtcoördinator) en Avri dit op de afdelingen zelf oplost (middels de coördinator of teamleider). Eerstgenoemde heeft als voordeel dat er op één plek overzicht ontstaat over de aard en omvang van ontevredenheid, en hier duidelijker op gestuurd kan worden. Dit kan nog worden versterkt bij Avri, waar deze afhandeling versnipperd plaatsvindt.

Dit heeft als grote voordeel dat de afhandelaars inhoudelijk deskundig zijn, maar doordat er geen overstijgende blik is op de ontevredenheid kunnen mogelijke breder uitwaaiende aandachtspunten niet scherp op het netvlies staan. Ook is minder goed zichtbaar welke vorm van informele afhandeling het meest effectief is.

Verken mogelijkheden statusupdates tijdens afhandeling

Statusupdates zijn nu – met uitzondering van de gedigitaliseerde afhandeling van meldingen openbare ruimte bij Avri – niet ingebed in de werkwijze. Binnen Avri en ODR wordt erkend dat er regelmatig behoefte blijkt aan een stand van zaken. Nu wordt deze reactief geleverd, waarbij er verschillen zijn - afhankelijk van de werkwijze van de desbetreffende medewerker. Niet alleen kan er meer lijn worden aangebracht in de inhoud van statusupdates, ook kan worden gekeken naar de mogelijkheden om dit meer proactief aan te bieden, door op te nemen in de werkwijze van medewerkers of een vorm van digitalisering.

Maak complexe, juridische communicatie zo laagdrempelig mogelijk (ODR)

Communicatie vanuit ODR is – mede vanwege de complexe materie en de juridische grondslag – niet altijd voldoende laagdrempelig voor de klant. Hoewel uit onderzoek onder de klanten blijkt dat een groot deel begrip heeft voor het ingewikkelde taalgebruik, is er ook een groep die graag verbetering ziet. Hierbij kan gedacht worden aan een samenvatting van het besluit in begrijpelijker taal, maar ook aan persoonlijk contact, zoals het toelichten van de brief per telefoon.

Benut geregistreerde data optimaal voor objectieve analyse en subjectieve verdieping

Door de aantallen meldingen is zowel bij ODR als bij Avri mogelijk om aanvullende analyses te doen op geografische hotspots van meldingen, of terugkerende thematiek. Hiertoe is – met name bij Avri - een begin gemaakt, waar ODR de data primair gebruikt voor subjectieve verdieping middels een klanttevredenheidsonderzoek. Avri ziet hier bewust van af, gezien de ervaringen dat inwoners moeilijk het oordeel van de uitvoering kunnen scheiden van de beleidsmatige keuzes over beeldkwaliteit in de openbare ruimte of afvalinzamelingsfrequentie. Toch kan ook Avri een passend klanttevredenheidsonderzoek maken, waarin zij zich richten op de vragen die binnen hun invloedssfeer liggen, zoals bekendheid en gebruiksvriendelijkheid van de app of vriendelijkheid van personeel. Dit biedt waardevolle sturingsinformatie, zeker wanneer er gebenchmarkt kan worden met andere gemeenten of vergelijkbare diensten.

Blijf aandacht besteden aan communicatie over beeldkwaliteitsbestekken en dienstverlening afvalinzameling (Avri)

Met name Avri is in haar dienstverlening sterk afhankelijk van het ambitieniveau van de gemeente. Wanneer de gemeente de keuze maakt om een lager beeldkwaliteit in de openbare ruimte te ambiëren om kosten te besparen of de afvalinzameling aan te passen om inwoners te stimuleren meer afval te scheiden, heeft dit gevolgen voor hoe inwoners kijken naar Avri. Er is altijd sprake van communicatie vanuit de gemeente, zeker rond de afvalinzameling, maar voor veel inwoners is dit onderscheid nog steeds lastig. In algemene communicatie van de gemeente én communicatie bij individuele meldingen en klachten bij zowel de gemeente als Avri kan meer aandacht zijn voor deze keuze, zodat er meer begrip ontstaat onder de inwoners.

Verken wensen raad rondom sturingsinformatie

De informatie die nu vanuit Avri en ODR naar de raad is logischerwijs opgebouwd aan cijfers rondom de thema's die expliciet in de overeenkomsten zijn vastgelegd. Hiermee is er nagenoeg geen zicht op de tevredenheid rond informeel contact, of de ervaren dienstverlening. In een verkennend gesprek kunnen de wensen van de raad rondom de informatie van Avri en ODR in kaart worden gebracht, zodat deze meer vraaggericht en op maat is. Het is uiteraard mogelijk dat de raad kiest voor een variant die dichtbij de huidige situatie ligt; het sturen op basis van vertrouwen, waarbij aanhoudende signalen van individuele inwoners de reden kunnen zijn voor ingrijpen.

6

HOOFDSTUK

Bestuurlijke reactie



Rekenkamercommissie Neder-Betuwe

Bezoekadres:

Burgemeester Lodderstraat 20, Opeusden

Postadres:

Postbus 20, 4043 ZG Opeusden

Telefoon: 14 0488

Telefax: (0488) 44 99 99

E-mail: info@nederbetuwe.nl

Website: www.nederbetuwe.nl

BNG IBAN:

NL83 BNGH 0285094955

KvK: 30276311

BTW: NL810162593B01

uw brief van: 15 oktober 2018
uw kenmerk:
ons kenmerk: Z/18/058679/UIT/18/104493
behandeld door: mevrouw N. de Geus - de Bruijn
bijlage(n):

Onderwerp: Zienswijze nota van bevindingen 'Hoor u mij'

Opeusden,

Geachte commissie,

U hebt ons in de gelegenheid gesteld om onze zienswijze te geven over de nota van bevindingen 'Hoor u mij'. Graag maken wij van deze gelegenheid gebruik.

Allereerst willen wij u danken voor dit onderzoek. In ons coalitieprogramma is tijdige en proactieve communicatie naar onze inwoners als doel opgenomen. Om dit doel te bereiken is nodig dat dit in de praktijk wordt gedaan, maar dat ook wordt onderzocht of dit daadwerkelijk gebeurt en ook als zodanig wordt ervaren door onze burgers. Dit geldt voor de communicatie door ons als gemeente zelf, maar ook door onze verbonden partijen. In dit geval de Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) en de AVRI.

Wij kunnen ons vinden in de hoofdlijnen en de conclusies van de nota van bevindingen. Op hoofdlijnen is de nota een duidelijke weergave van het uitgevoerde onderzoek. Wij willen graag samen met de ODR en de AVRI aan de slag met de conclusies van de nota, maar om dit goed te kunnen doen en daarmee ook recht te doen aan de tijd en energie die in het onderzoek is gestoken hebben wij de volgende vragen: Is het mogelijk om in uw reactie op deze zienswijze nog een toelichting te geven op het verband tussen de uitkomsten van het onderzoek en de conclusies? Kunt u daarbij aangeven welke conclusies betrekking hebben op welke uitvoeringsinstantie?

Graag richten wij ons verder op de genoemde aanbevelingen in de nota.

Aanbevelingen voor het college:

Graag gaan wij in overleg met onze uitvoeringsinstanties AVRI (IBOR en Afval) en ODR over opvolging van genoemde aanbevelingen. Hierbij wordt overigens wel opgemerkt dat gezien de genoemde voorbeelden in de nota zowel AVRI als ODR reeds op goede wijze invulling geven aan haar klantcontacten en klanttevredenheid. Klanttevredenheidsonderzoeken van de ODR laten dit ook feitelijk zien (klanttevredenheidsonderzoek ODR 1^e helft 2018: 88% is (zeer) tevreden, in 2017 regionaal 16.500 producten en 13 klachten, waarvan 1 gegrond). Tegelijkertijd is er natuurlijk altijd een streven om alle klanten tevreden te stellen.



Verder worden een aantal zaken die zijn genoemd in de aanbevelingen, al opgepakt zoals:

- ODR is samen met de ambtelijk opdrachtgevers aan het kijken of en hoe er bij het vooroverleg nog meer invulling kan worden gegeven aan een persoonlijke benadering. Waarschijnlijk gaat dit in 2019 leiden tot de gewenste verbetering op dit onderdeel;
- door het Dagelijks Bestuur van de ODR is een projectopdracht klantgerichtheid vastgesteld welke in 2019 wordt uitgevoerd (onder andere brieven begrijpelijker schrijven). Daarnaast zijn in overleg met de ambtelijke opdrachtgevers reeds aanvullende afspraken gemaakt over de communicatie rondom handhaving (eerst bellen, alvorens een handhavingsbrief wordt verstuurd). Dit voorkomt onduidelijkheid bij dit soort kwesties.
- Avri IBOR richt haar meldingssysteem op basis van signalen van gebruikers steeds verder/beter in.
- de gemeente onderzoekt samen met AVRI IBOR de mogelijkheden om de beleving van de burgers meer mee te wegen bij het beheer en het onderhoud van de openbare ruimte.

Graag willen wij met de raad afstemmen over de wijze waarop wij in de informatiebehoefte rondom informele contacten en ervaren dienstverlening op passende wijze kunnen voorzien.

Wellicht dat over het hoe en wanneer bij de behandeling van de nota door de raad al opvattingen kunnen worden gedeeld.

Tot slot:

Wij begonnen onze zienswijze met het aangeven van het grote belang van vroegtijdige en proactieve communicatie naar alle burgers. Naast de opvolging van de aanbevelingen is bewustwording van organisatie, uitvoeringsinstanties en medewerkers daarbij zeker van belang. De door u uitgebrachte nota, die wij de nodige aandacht zullen geven, draagt daar zeker aan bij.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Neder-Betuwe,
de secretaris, de burgemeester,

mr. G.S. Stam

A.J. Kottelenberg

N.B.

Het college van Burgemeester en Wethouders vraagt in bovenstaande bestuurlijke reactie een toelichting op de twee vragen, te weten:

1. Is het mogelijk om in uw reactie op deze zienswijze nog een toelichting te geven op het verband tussen de uitkomsten van het onderzoek en de conclusies?
2. Kunt u daarbij aangeven welke conclusies betrekking hebben op welke uitvoeringsinstantie?

Deze toelichting is opgenomen in hoofdstuk 7: Nawoord.



HOOFDSTUK

Nawoord

6. Nawoord

Met de aanbidding van dit rapport levert de RKC Neder-Betuwe haar negende onderzoekproduct.

Helaas heeft dit onderzoek een langere doorlooptijd gehad dan we vooraf hadden gedacht. Personeelwisseling bij het externe onderzoeksbureau, vertraging bij de ambtelijke organisatie van de gemeente, en "verlengde" agendering van de bestuurlijke behandeling van het rapport in de gemeenteraad, zijn er de oorzaken van dat het rapport pas in de tweede helft van januari 2019 behandeld kan worden.

Het onderzoeksthema: "hoe reageert AVRI en ODR op "reacties" van burgers" is door de RKC gekozen wederom na overleg met de gemeenteraad. Nadat de RKC een onderzoeksopzet had gemaakt en dit ook was voorgelegd aan de gemeenteraad en potentiële betrokkenen, is gezocht naar een extern onderzoeksbureau dat de RKC ter zijde kon staan bij de uitvoering van dit onderzoek, wat uiteindelijk de titel mee kreeg: "Hooft u mij?".

Het bureau I&O Research bleek uit de drie geconsulteerde bureaus het beste uit de bus te komen met hun reactie op de onderzoeksopzet. De RKC heeft goed met dit bureau kunnen samenwerken en de heren: Jaap Bouwmeester, Tijmen Siermann en Wouter Andringa verdienen dan ook een compliment.

De bestuurlijke reactie van het college van Burgemeester en Wethouders (zie hoofdstuk 6) vraagt op een tweetal punten nog om een nadere toelichting.

1. Ten aanzien van de vraag om "een toelichting op het verband tussen de uitkomsten van het onderzoek en de conclusies".
De conclusies zijn een antwoord op de resultaten van de beantwoording van de onderzoeksvragen; vragen die voor beide verbonden partijen (AVRI en ODR) van toepassing waren. Deze vragen en de uitwerking daarvan zijn gekoppeld aan een normenkader. Aan de hand van dit alles zijn de conclusies tot stand gekomen.
2. Ten aanzien van de vraag "welke conclusies betrekking hebben op welke uitvoeringsinstantie?".
In het rapport is bij iedere conclusie aangegeven of deze betrekking heeft op AVRI, ODR, of beide. De conclusies indelen per verbonden partij zou de inhoudelijke samenhang verminderen.

Vanzelfsprekend is het mogelijk om tijdens de behandeling van het rapport tijdens de beeldvormende raadsvergadering nog op de antwoorden op deze twee vragen dieper in te gaan.

De RKC is overigens zeer content met de reactie van het college van Burgemeester en Wethouders dat: (citaat) "zij zich kunnen vinden in de hoofdlijnen en de conclusies".

De toezegging dat het college van Burgemeester en Wethouders in overleg gaan met beide uitvoeringsinstanties over opvolging van de aanbevelingen is eveneens een gegeven dat de RKC tot grote tevredenheid stemt.

Ter afronding:

De RKC bedankt het college van Burgemeester en Wethouders voor de waardering voor ons rapport en tevens de ambtelijke organisatie, de griffie en de AVRI/ODR voor hun welwillende mede-en samenwerking.

Namens de RekenKamerCommissie Neder-Betuwe,

C.H. (Cornelis) van Woerkom, voorzitter.



1

BIJLAGE

Interviews



Interviews

Voor het onderzoek zijn interviews afgenomen met de personen uit tabel 1.1. De interviews vonden plaats op 2 verschillende dagen: 19 februari en 22 februari. Op de eerste interviewdag waren aanwezig namens de onderzoekers Tijmen Siermann en Jorán Lamaris, en namens de RKC Neder-Betuwe Cornelis van Woerkom. Op de tweede interviewdag was aanwezig namens de onderzoekers Jorán Lamaris. Van alle interviews is door de onderzoekers een interviewverslag opgesteld aan de hand van de gemaakte audio-opname. Het verslag is ter akkoord gedeeld met de geïnterviewde personen. Van allen is een akkoord op het verslag ontvangen.

Tabel 1.1

Lijst met geïnterviewde personen

	NAAM	FUNCTIE	WERKGEVER
1	Cees Brouwer	Manager Afvalbeheer	Avri
2	Ruben de Kruijf	Manager IBOR	Avri
3	Sippie van den Berg	Teamleider Inzameling	Avri
4	Kirsten van der Vaart	Coördinator Klantcontact Centrum	Avri
5	Patrick van Rooijen	Teamleider IBOR	Avri
6	Andre van Ommeren	Gebiedsverantwoordelijke Neder-Betuwe	Avri
7	Anne Schipper	Algemeen directeur	ODR
8	Marcel Keijman	Afdelingshoofd Vergunningverlening	ODR
9	Taro Eekhoutte	Manager Fysieke Pijler	Gemeente
10	Gerrit Stam	Gemeentesecretaris	Gemeente
11	Joop de Kort	Verbindingsofficier Avri IBOR	Gemeente
12	Hans Keuken	Wethouder (Ruimtelijke ordening, vergunningen)	Gemeente

2

BIJLAGE

Deskresearch



Deskresearch

Bij aanvang van het onderzoek hebben de onderzoekers onderstaande documenten uit tabel 2.1 en 2.2 ontvangen en geraadpleegd. De documenten zijn gesorteerd per organisatie en in chronologische volgorde bestudeerd. Op basis van het documentonderzoek is een eerste versie van het normenkader opgesteld, wat in overleg met de RKC Neder-Betuwe verder vorm heeft gekregen. De documenten worden ook direct aangehaald in de nota van bevindingen.

Tabel 2.1

Geraadpleegde documenten met betrekking tot Omgevingsdienst Rivierenland

BRON	TITEL	DATUM
ODR	Gemeenschappelijk regeling Omgevingsdienst Rivierenland, incl. toelichting	24-10-2012
ODR	Gewijzigde offerte in verband met de mogelijke toetreding extra taken	19-01-2015
Gemeente	Raadsvoorstel – overdracht bouw- en overige Wabotaken naar ODR	05-03-2015
ODR	Beleidskader uitvoering VTH-taken 2015-2019 Regio Rivierenland	01-10-2015
ODR	Concernplan ODR 2016-2018 – Naar een robuuste omgevingsdienst	23-11-2015
Gemeente	Advies aan burgemeester en wethouders – Beleidskader voor de uitvoering van VTH-taken 2015-2019 Regio Rivierenland	04-12-2015
Gemeente	Raadsvoorstel – Vaststellen verordening kwaliteit VTH gemeente Neder-Betuwe	07-07-2016
Gemeente	Verordening kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht gemeente Neder-Betuwe	07-07-2016
ODR	Jaarverslag Klachtafhandeling 2016	Jan-2017
ODR	Beslisnota - Jaarstukken 2016 Omgevingsdienst Rivierenland incl. bijlagen	26-06-2017
ODR	Dienstverleningsovereenkomst Omgevingsdienst Rivierenland	Geen datum
ODR	Jaarstukken 2017 Omgevingsdienst Rivierenland – ontwerp	19-03-2018

Tabel 2.2

Geraadpleegde documenten met betrekking tot Avri

BRON	TITEL	DATUM
Avri	Bewonersonderzoek afval, Marintel BV in opdracht van Avri	2010-2011
Gemeente	Advies aan burgemeester en wethouders – Raadsvoorstel 'Toekomst beheer openbare ruimte (IBOR-taken)'	03-07-2013
Gemeente	Raadsvoorstel – Toekomst beheer openbare ruimte (IBOR-taken)	12-09-2013
Gemeente	Advies aan burgemeester en wethouders – Raamovereenkomst gemeente Neder-Betuwe en Regio Rivierenland (Avri) over het inbesteden van onze taken op het gebied van integraal beheer van de openbare ruimte	07-01-2014
Gemeente / Avri	Raamovereenkomst Gemeente Neder-Betuwe en Regio Rivierenland / Avri – Onderhoud openbare ruimte	14-01-2014
Gemeente / Avri	Dienstverleningsovereenkomst 2017	18-05-2017
Avri	Rapportoverzicht meldingen – gemeente Neder-Betuwe, maart t/m 30 juni 2017	
Avri	Jaarstukken 2017 – versie ten behoeve van zienswijzen regiogemeenten	28-06-2018

3

BIJLAGE

Afkortingen



Afkorting

Lijst met gebruikte afkortingen

AB	Algemeen Bestuur (van Gemeenschappelijke regeling)
Awb	Algemene wet bestuursrecht
Bibob	Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur
DB	Dagelijks Bestuur (van Gemeenschappelijke regeling)
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
GR	Gemeenschappelijke regeling
IBOR	Integraal Beheer Openbare Ruimte
KCC	Klantcontactcentrum
KTO	klanttevredenheidsonderzoek
MT	Managementteam
ODR	Omgevingsdienst Rivierenland
RKC	Rekenkamercommissie
VTH	Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving
Wabo	Wet algemene bepalingen omgevingsrecht



4

BIJLAGE

Burgerpeiling



Burgerpeiling

Verantwoording

Als onderdeel van het onderzoek is er een burgerpeiling uitgevoerd in de gemeente Neder-Betuwe. Doel van de burgerpeiling was om de bekendheid met mogelijkheden om te reageren naar Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) en Avri te onderzoeken, alsmede de tevredenheid over deze mogelijkheden en de afhandeling van reacties door Avri en ODR. Voor het eerste deel van de vraag was een algemene peiling onder inwoners van de gemeente geschikt, voor het tweede deel van de vraag was het van belang om genoeg respondenten te hebben die daadwerkelijk contact hebben gehad met de organisaties. Omdat het niet zeker was dat in een algemene peiling hier genoeg respondenten voor zouden zijn – met name voor contact met ODR – is gebruik gemaakt van de registraties van Avri en ODR van hun klantcontact in het afgelopen jaar.

Steekproef en respons

Voor het onderzoek zijn uiteindelijk vijf verschillende bronnen gebruikt:

- Avri afval, meldingen april 2017 t/m maart 2018
- Avri openbare ruimte 1, meldingen gemidds (adres, email en/of telefoonnr.)
- Avri openbare ruimte 2, online meldingen (email en/of telefoonnr.)
- Gemeente, BRP steekproef van 1.200 adressen uit de gemeente, anoniem (niet op naam)
- ODR, contactlijst eerste lijn (aanvragen)

Deze bronnen zijn voor zover mogelijk ontdebeld op naam en adres, maar aangezien niet voor elke bron een complete set naam en adresgegevens beschikbaar was, is dit niet volledig mogelijk gebleken. Het is bekend dat enkele inwoners via meerdere kanalen benaderd zijn, het is niet bekend hoe vaak dit exact is voorgekomen maar gezien de reacties is de impact beperkt geweest. De bestanden van Avri en ODR betroffen registraties van contact, hier zaten veel dubbel in (personen die meerdere malen contact opnemen met dezelfde organisatie). De totale respons per organisatie staat in tabel 4.1.

Tabel 4.1

Steekproef en respons per organisatie

	BRUTO STEEKPROEF	NETTO STEEKPROEF	RESPONS (ABS)	RESPONS (PERC)
Avri	4.751	1.299	652	50,2%
ODR	75	33	10	30,3%
Gemeente	1.500	1.456	313	21,5%
TOTAAL	6326	2.788	975	35,0%

De respons is goed te noemen. Voor het gemeentegedeelte kon er alleen worden aangeschreven op adres, zonder naam, in die situatie blijkt het vaak lastig om een respons van 20% of meer te halen. Het onderzoek onder de steekproef Avri heeft met uitnodiging, herinnering en telefonisch motiveren meer dan 50% respons opgeleverd, terwijl onze ervaring met grote landelijke onderzoeken (soms zelfs met 2 herinneringen) is dat een respons van 35 – 40% meer in de lijn der verwachting ligt.