



Omgevingsdienst
Rivierenland

MANAGEMENTRAPPORTAGE

Omgevingsdienst Rivierenland

januari t/m december 2020

Inhoud

Inleiding	3
Actualiteiten	4
2.1 COVID-19	4
2.2 Koers	4
2.3 Omgevingswet	5
2.4 Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb)	6
2.5 Stikstof lokale maatregelen om nieuwe projecten door te laten gaan	6
2.6 Aanbesteding VTH-applicatie	6
2.7 Klantgericht werken	7
2.8 Kritische prestatie-indicatoren (KPI's)	7
Toelichting op de cijfers	14
3.1 Vergunningverlening	14
3.2 Toezicht	15
3.3 Advies	15
3.4 Juridisch	16
3.5 Overige dienstverlening	16
3.6 Regionale producten	16
3.7 Collectieve producten	16
3.8 Kennis en Kwaliteit	17
3.9 Voortgang concernplan	17
Bijlage 1 – Voortgang werkprogramma	18
Bijlage 2: Toelichting opbouw rapportage bijlage 1	19

Inleiding

Voor u ligt de managementrapportage (marap) met de cijfers van januari tot en met december 2020.

De taken die de ODR voor haar opdrachtgevers uitvoert, zijn vastgelegd in de werkprogramma's. De marap geeft een beeld van de uitvoering van de, met de opdrachtgevers afgesproken, werkprogramma's. In deze marap is de belangrijkste managementinformatie opgenomen zoals deze is afgesproken met de (ambtelijk) opdrachtgevers.

Leeswijzer

Deze marap begint met een deel actualiteiten en vervolgens met een tekstuele toelichting op de onderdelen van het werkprogramma. Als bijlagen zijn opgenomen:

1. Rapportage voortgang werkplan
2. Toelichting opbouw rapportage bijlage 1

Voortgang werkprogramma

De gerealiseerde uren zijn in deze rapportage opgenomen conform de goedgekeurde tijdschrijfstaten van de medewerkers en inhuurkrachten.

Actualiteiten

2.1 COVID-19

De coronapandemie vraagt net als van iedereen in Nederland of beter gezegd in de wereld de nodige aanpassingen en flexibiliteit. Thuiswerken werd het afgelopen jaar steeds meer de nieuwe maatstaf. Voor onze medewerkers en voor de ODR als totaal heeft dit impact gehad. We zijn productiever geweest dan de voorgaande jaren, maar hebben helaas minder kunnen investeren in de gewenste ontwikkeling en groei.

Bovendien zagen we vanaf de zomer als gevolg van de maatregelen een sterke toename in het aantal vergunningsaanvragen. Inwoners en ondernemers in Rivierenland bedachten hun vakantiegeld te besteden aan het verbouwen van het huis of bedrijfspand. De afdelingen Vergunningverlening en Specialisten en Advies merken de toename nog steeds in hun werk en het is belangrijk voor ODR om de werkdruk goed te blijven managen. Per saldo is het aantal afgeronde aanvragen behoorlijk hoger dan begroot.

Het toezicht is ook waar nodig aangepast. Zo worden bijvoorbeeld bij het team toezicht milieu meer administratieve controles gedaan. Ook wordt goed nagegaan of het echt noodzakelijk is om bij bedrijven en bouwplaatsen langs te gaan.

Er ontstond ook een mooi initiatief waarin we samen met gemeenten zagen hoe belangrijk het is om partnerschap te blijven versterken om inwoners en ondernemers goed te blijven helpen. Samen met de gemeenten Neder-Betuwe en West Betuwe riepen we het 1,5 meterloket in het leven en steeds meer gemeenten sluiten zich aan. Dit loket is speciaal bedoeld voor ondernemers die snel maatregelen willen nemen om tijdens de coronacrisis en steeds wisselende maatregelen toch door te kunnen gaan met hun onderneming.

Ook in 2020 zullen we per keer moeten kijken wat de (on)mogelijkheden zijn in ons werk om zo aan te sluiten bij de landelijke maatregelen.

2.2 Koers

In de zomer van 2020 werd na een mooi traject en goede gesprekken met stakeholders zoals (Keten)partners, bestuurders, Raden en medewerkers de nieuwe koers 'Van Meerwaarde voor u' door het Algemeen Bestuur van ODR vastgesteld. De gekozen richting vindt u hieronder nog even kort weergegeven.

Missie

Omgevingsdienst Rivierenland heeft vergunningverlenende, toezichthoudende, handhavende (VTH) en adviserende taken op het gebied van de leefomgeving. We zijn en blijven een financieel gezonde uitvoeringsdienst die deze taken uitvoert. Dat willen we de komende vijf jaar steeds beter doen door:

Visie

- ons **partnerschap** te versterken
- **meerwaarde** te bieden met onze dienstverlening

Strategie

En door ons te focussen op onderstaande negen thema's:

1. Nog betere dienstverlening
2. Verbinden van uitvoering en beleid
3. Aantrekkelijke werkgever zijn
4. Sensitiviteit ontwikkelen
5. Relaties intensiveren
6. Gelijk speelveld – iedereen gelijk behandelen
7. Kwaliteit is onze basis
8. Kennis ontwikkelen
9. Innoveren

Uitvoering

Nu de koers is vastgesteld is dit project klaar. De borging van de koers en de manier waarop we het de komende vijf jaar willen uitvoeren wordt beschreven in het concernplan. Het concernplan is in september door het Dagelijks Bestuur vastgesteld en in het laatste kwartaal is de planning bepaald en zal de uitvoering in 2021 starten.

2.3 Omgevingswet

In samenwerking met de gemeenten in Rivierenland, met ketenpartners en met andere omgevingsdiensten bereidt de ODR zich voor op de Omgevingswet. Wat betekent de wet voor ons werk, de opdrachtgevers en de inwoners en bedrijven? De samenwerking wordt vormgegeven door een Regiegroep. Hierin zitten de projectleiders Omgevingswet van de gemeenten en de ODR en vertegenwoordigers van Waterschap Rivierenland, Rijkswaterstaat en Provincie. Met ingang van 1 januari 2021 sluiten ook GGD en VRGZ hierbij aan.

Vóór de zomer van 2020 is de 'Roadmap Omgevingswet' aangepast aan de nieuwe datum van inwerkingtreding (1 januari 2022); de herziene Roadmap is begin oktober vastgesteld door het Algemeen Bestuur. Inmiddels lijkt er opnieuw onzekerheid te zijn over de invoeringsdatum, vanwege de val van het kabinet. Mogelijk wordt de Omgevingswet controversieel verklaard, en als dat gebeurt is het onduidelijk of de wet per 1 januari 2022 in werking kan treden. De koepels VNG, IPO en Unie van Waterschappen hebben opgeroepen om de Omgevingswet niet controversieel te verklaren. Zo lang niet besloten is tot uitstel, gaan we in de voorbereiding in elk geval uit van inwerkingtreding per 1 januari 2022.

In 2020 is aandacht besteed aan diverse aspecten van de Omgevingswet, zoals participatie, dienstverlening, afstemming met ketenpartners en het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Wat betreft dienstverlening is de Regiegroep aan de slag gegaan met de snelserviceformule en de ontwerpformule (intake- en omgevingstafel). Er zijn oefenbijeenkomsten georganiseerd voor de intake- en omgevingstafel; de leerervaringen worden benut bij het inrichten van de intake- en omgevingstafel. Daarnaast is een brede bijeenkomst met medewerkers van gemeenten en ODR georganiseerd over de snelserviceformule. Over beide serviceformules zal voorjaar 2021 een notitie voor de Colleges worden opgeleverd.

Met ketenpartners VRGZ en GGD Gelderland-Zuid is een lijst opgesteld van situaties waarin zij betrokken willen worden bij de beoordeling van buitenplanse initiatieven. De gemeente kan deze lijst gebruiken om te kijken of deze partners uitgenodigd moeten worden bij een omgevingstafel. En de ODR kan deze lijst gebruiken om te zien of deze partners betrokken moeten worden bij de beoordeling van een vergunningaanvraag. Eind 2020 is afgesproken om deze lijst te verbreden naar andere ketenpartners, zoals Provincie Gelderland, Waterschap Rivierenland en Rijkswaterstaat. Najaar 2020 is een nieuw overleg gestart tussen de Gelderse omgevingsdiensten en de Provincie. Om te beginnen is geïnventariseerd wat Provincie en omgevingsdiensten met elkaar moeten regelen voor de Omgevingswet en inmiddels is gestart met de uitvoering.

Voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet hebben we voorjaar 2020 in beeld gebracht wat er precies moet gebeuren. Voor de ODR is met name van belang dat de aansluiting om aanvragen te kunnen ontvangen wordt gerealiseerd; hiervoor zijn acties vereist bij zowel ODR als gemeenten (aanwijzen van de ODR als behandeldienst). Ook is gesproken over een mogelijke samenwerking voor toepasbare regels. Eind 2020 was duidelijk dat vier gemeenten willen meedoen in een gezamenlijke aanpak.

2.4 Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb)

In de eerste helft van 2020 heeft de ODR een projectplan gemaakt voor de interne implementatie van de Wkb.

ODR leverde ook een bijdrage aan het onderzoek van Berenschot naar de financiële en personele consequenties van de Wkb. Een belangrijke uitkomst was dat Wkb ervoor zorgt dat er taken wegvallen bij gemeente waar geen kosten meer voor gemaakt hoeven te worden en waar ook geen leges voor geheven worden. Dit is niet in overeenstemming zoals is afgesproken in het bestuursakkoord tussen het Rijk en VNG.

In het najaar vonden er tussen het Rijk, VNG en andere belangenorganisaties gesprekken plaats over hoe nu verder te gaan met de Wkb. De behandeling van de uitvoeringswetgeving voor de Wkb door de Eerste en Tweede Kamer is op verzoek van de minister uitgesteld. De minister wil de beantwoording van vragen vanuit de Eerste en Tweede Kamer met de VNG voorbereiden. Ook nu het kabinet is gevallen is nog de vraag of de invoering van de Wkb controversieel verklaard wordt of niet.

Het projectplan staat on hold totdat er landelijk meer bekend is over de invoering van de wet.

2.5 Stikstof lokale maatregelen om nieuwe projecten door te laten gaan

Al meer dan een jaar beheerst stikstof het nieuws. De politieke onrust rond het Programma Aanpak Stikstof maakte duidelijk dat het dossier stikstof een vast onderdeel van ons werk moest worden.

De bestuurlijk opdrachtgevers gaven ons samen met de gemeenten de opdracht om te werken aan een lokaal maatregelen pakket. Elke gemeente stelt de specifieke maatregelen zelf vast. Zo kunnen nieuwe projecten en initiatieven gewoon doorgaan.

Uiteraard is de insteek om zoveel mogelijk extra financiële investeringen voorkomen en daarom wordt er steeds gekeken naar koppelingen met bestaande initiatieven. Voorbeelden hiervan zijn stoppende (agrarische) bedrijven en verduurzaming van bedrijven(terreinen).

Het onderwerp stikstof is onderdeel geworden van de ODR handboeken, brochures en in het stroomschema vergunningverlening. Ook is de stikstofkaart ontwikkeld. De kaart helpt bij de informatievoorziening richting gemeenten en tijdens de vergunningverlening. De inbedding van stikstof in het interne proces is bijna afgerond, begin 2021 gaan we ermee werken.

2.6 Aanbesteding VTH-applicatie

In 2019 is besloten tot een aanbesteding van een nieuwe VTH-applicatie samen met twee andere omgevingsdiensten in Gelderland. Eind 2019 startte de implementatie. In de eerste helft van 2020 is een aantal procesbeschrijvingen opgeleverd, die dienen als basis voor de inrichting, en is een training gegeven aan de applicatiebeheerders en de superusers. Door het op afstand werken vanwege Corona kost de implementatie meer tijd en afstemming dan gepland; daarom werd besloten de livegang uit te stellen. Eind 2020 is er heel hard gewerkt en zijn de voorbereidingen getroffen voor de livegang in januari 2021.

2.7 Klantgericht werken

In de eerste helft van het jaar is na een evaluatie besloten om een tweede project te starten voor klantgericht werken. Het plan 2.0 is gestart met de uitvoering in het najaar. Er zijn teamplannen opgeleverd waarin per team staat beschreven wat zij in 2021 gaan doen om volgens de vastgestelde visie op klantgerichtheid te gaan werken. Ook hebben vergunningverleners en toezichthouders de training: 'Hoe voer je een goed klantgesprek?' gevolgd. De training zal jaarlijks terugkeren zodat in drie jaar tijd alle vergunningverleners en toezichthouders de training hebben gevolgd en zo in staat zijn nog betere klantgesprekken te voeren. Ook is er een abonnement Texamen afgesloten zodat alle medewerkers hun teksten via deze tool kunnen laten checken en aanpassen naar de standaarden van taalniveau B1.

2.8 Kritische prestatie-indicatoren (KPI's)

De kwaliteitscriteria beschrijven een richtlijn voor het monitoren van de kwaliteit en het bereiken van doelstellingen. Om deze doelstellingen (resultaten) te meten maakt de ODR gebruik van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). In samenwerking met het Gelders Stelsel is hiervoor een kernset ontwikkeld. De kernset KPI's meet de volgende resultaten:

- Tijdigheid; wordt het geleverde product of de geleverde dienst binnen de afgesproken of wettelijke termijn geleverd?
- Kwaliteit; wordt het geleverde product of de geleverde dienst volgens de afgesproken kwaliteitsafspraken geleverd?
- Klanttevredenheid; de mate van tevredenheid over het geleverde product of de geleverde dienst.
- Kwantiteit; is het geleverde product of de geleverde dienst volgens de afgesproken kostprijs en/of aantallen geleverd?

Ontwikkeling KPI

De kernset KPI bestaat op dit moment uit negen KPI's. In de vorige rapportage is aangegeven dat het gewenst is om de set niet meteen aan te passen. We willen eerst een tijd ervaring opdoen met de meting. In deze rapportage worden de resultaten van alle KPI's gepresenteerd.

In het eerste trimester van 2021 wordt begonnen met de implementatie van ons nieuwe VTH-systeem: Open Wave. In dit nieuwe systeem zullen de KPI's opnieuw ingebouwd moeten worden. Hiervoor zal het eerste trimester gebruikt worden, daardoor kan er – met uitzondering van KPI 9: klanttevredenheid - in het eerste trimester van 2021 niet op KPI's gerapporteerd worden.

In onderstaande tabel staat aangegeven wat de score van de KPI's is in de periode januari-december 2020:

KPI	Omschrijving KPI	Resultaat
Nr.	Vergunningen	
1.	% actuele milieuvergunningen (op basis van leeftijd)	80%
2.	% tijdigheid, vergunningen	99%
	Toezicht	
3.	% volledige naleving na 1e controle (Naleefgedrag) - Milieu	73%
4a.	% van geplande bezoeken afgezet tegen geplande aantallen werkprogramma (bouw)	87%
4b.	% van geplande bezoeken afgezet tegen geplande aantallen werkprogramma (milieu)	90%
5.	% klachten dat binnen 2 weken in behandeling is genomen en de vervolgactie is bepaald	73%
	Handhaving (succesvol afdwingen)	
6a.	% van herstelde overtredingen na vooraankondiging	23% ¹
6b.	% van herstelde overtredingen na handhavingsbesluit	63% ²
7.	% tijdige hercontroles o.b.v. hersteltermijn	84%
	Advies	
8.	% externe adviezen, dat binnen de afgesproken termijn geleverd is	44% ³
	Dienstverlening	
9.	Klanttevredenheid ODR totaal (tevreden en zeer tevreden)	81%

¹ In 2019 is al uitgebreid gekeken naar de wijze waarop de gegevens voor deze KPI worden verzameld. Daardoor wordt een onjuist (lees te laag) percentage gepresenteerd. Echter wegen de inspanningen om S4O aan te passen – in het licht van de aanstaande overstap naar Open Wave – niet op tegen de opbrengsten. We gaan Open Wave zo inrichten dat deze KPI wel goed gemeten kan worden.

² Zie voetnoot 1 voor toelichting.

³ Zoals ook al in 2019 aangegeven, is de betrouwbaarheid qua metingen in ons huidige VTH-systeem voor deze KPI niet acceptabel. Een verklaring hiervoor is te vinden in de Gelderland breed vastgestelde definitie van 'externe adviezen'. Niet iedere OD heeft hetzelfde takenpakket. Daar waar de ODR een breed adviespakket levert (bouwen, milieu, RO, civiel) is dit bij een andere OD beperkt tot uitsluitend externe adviezen milieu.

Toelichting

1a. % Actuele milieuvergunningen (op basis van leeftijd)

Drie keer per jaar (bij de maraps) vindt de beoordeling plaats of milieuvergunningen nog actueel zijn. Gezien de doorlooptijd van maximaal 26 weken voor de actualisatie is een hogere frequentie van beoordelen niet zinvol. Tijdens een beoordeling bestaat de mogelijkheid dat procedure(s) nog niet zijn afgerond. Bij de volgende KPI tellen deze dan (pas afgeronde procedures) pas mee.

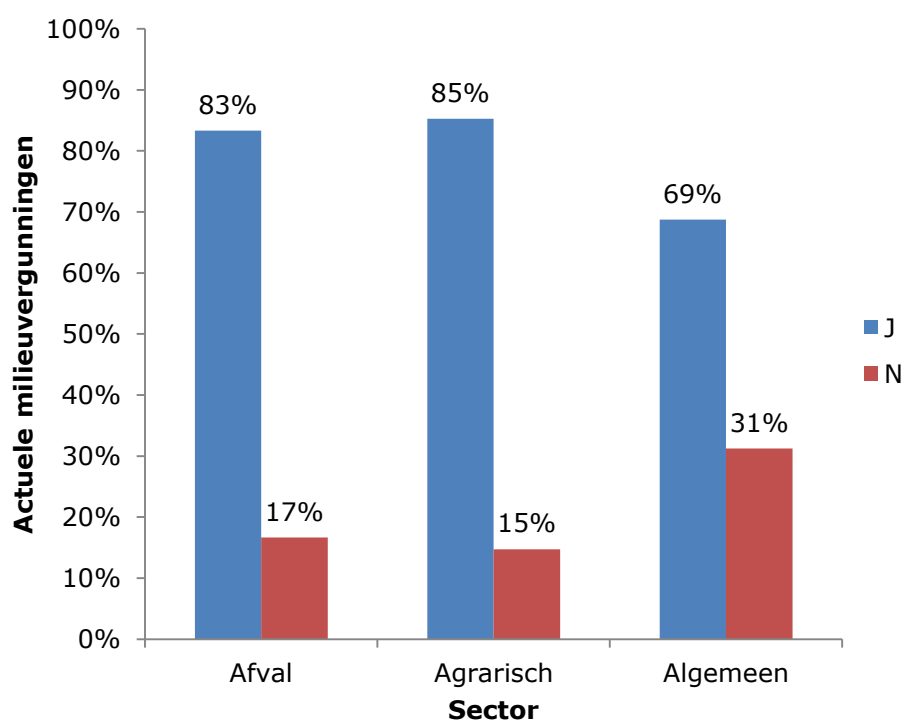
In 2018 zijn we projectmatig gestart met de actualisatie van de vergunningen. Sindsdien is het % actuele milieuvergunningen gestegen. Deze KPI geeft aan dat 80% van de type C inrichtingen beschikken over een actuele milieuvergunning. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de vorige marap (78% actueel). Alleen de inrichtingen waarvan bekend is welke leeftijd de vergunningen hebben zijn hierbij beschouwd. Tevens omvat het alleen de inrichtingen waarvoor wij de uitvoerende organisatie zijn op het gebied van vergunningverlening en toezicht/handhaving.

Per sector zijn de volgende veranderingen te zien ten opzichte van de vorige marap:

- Een stijging van 7% actuele vergunningen in de sector afval;
- Een stijging van 1% actuele vergunningen in de sector agrarisch;
- Een stijging van 2% actuele vergunningen in de sector algemeen.

Met name de sectoren afval en algemeen bieden ruimte voor verbetering.

Soort bedrijf	J	N	Eindtotaal
Afval	83%	17%	100%
Agrarisch	85%	15%	100%
Algemeen	69%	31%	100%
Eindtotaal	80%	20%	100%



2. % Tijdigheid, vergunningen

Deze KPI geeft het percentage weer van de vergunningen die binnen de wettelijke termijn verstrekt zijn.

Op dit moment worden nagenoeg alle vergunningen binnen de wettelijke termijn geleverd. In de meeste gevallen worden de wettelijke termijnen gehaald, inclusief wettelijke vaste verlengtermijnen. In een klein deel van de gevallen is er sprake geweest van verlenging voor onbepaalde tijd (art. 4.15 AWB) in overleg met de aanvrager. Die zijn dus ook binnen de wettelijke termijn geleverd. Er zijn 10/1858 vergunningen van rechtswege verleend. Van deze 10 vergunningen, is er één alsnog regulier vergund. Dit valt ruim onder het percentage wat met elkaar is afgesproken.

3. % volledige naleving na 1e controle (Naleefgedrag) - Milieu

Deze KPI geeft het percentage weer van het naleefgedrag, bewustwording van de regelgeving en handelen daarnaar. De mate van optreden van overtredingen zegt wat over de effectiviteit van toezicht en handhaving en mogelijk over de werkbaarheid van voorschriften. In feite is dit een verbijzondering van de algemene beoordeling van naleefgedrag. Het naleefgedrag wordt in de vorm van een tendens opgebouwd uit:

- Relatief aantal overtredingen; aantal overtredingen t.o.v. aantal bedrijven.
- Relatief aantal hercontroles; aantal hercontroles t.o.v. aantal controles totaal

4a. % van geplande bezoeken afgezet tegen geplande aantallen werkprogramma (bouw)

Deze KPI geeft het percentage weer van het werkelijke aantal bouwcontroles ten opzichte van het werkprogramma. Deze worden in hoofdstuk 3. 'Toelichting op de cijfers' inhoudelijk toegelicht.

4b. % van geplande bezoeken afgezet tegen geplande aantallen werkprogramma (milieu)

Deze KPI geeft het percentage weer van het werkelijke aantal milieucontroles ten opzichte van het werkprogramma. Deze worden in hoofdstuk 3. 'Toelichting op de cijfers' inhoudelijk toegelicht.

5. % klachten dat binnen 2 weken in behandeling is genomen en de vervolgactie is bepaald

Deze KPI geeft het percentage weer van klachtmeldingen, die binnen 2 weken na indiening van de klacht zijn afgerond of waarvan de vervolgactie is bepaald. Deze zijn gebaseerd op de registraties in S40. Bij toezicht bouw wordt in 83% van de gevallen een klacht binnen 2 weken in behandeling genomen en is er een vervolgactie bepaald, bij toezicht milieu gebeurt dit in 70% van de gevallen.

6a. % van herstelde overtredingen na vooraankondiging

Deze KPI zou het percentage van de mate van herstel van overtredingen voor het opleggen van een definitief besluit tot het opleggen van een dwangsom/bestuursdwang weer moeten geven. Hierbij geldt dat de zaak wel van toezicht naar handhaving is overgedragen en er een vooraankondiging is verstuurd. Er is een vooraankondiging verstuurd waarin duidelijk vermeld stond wat de overtreder moest doen om de overtreding op te heffen. In 23% van de gevallen hebben overtreiders de overtreding opgeheven binnen de termijn die was gesteld. Daarmee was geen verdere handavingsprocedures noodzakelijk.

In 2019 is al uitgebreid gekeken naar de wijze waarop de gegevens voor deze KPI worden verzameld. Daardoor wordt een onjuist (lees te laag) percentage gepresenteerd. Echter wegen de inspanningen om S40 aan te passen – in het licht van de aanstaande overstap naar

Open Wave – niet op tegen de opbrengsten. We gaan Open Wave zo inrichten dat deze KPI wel goed gemeten kan worden.

6b. % van herstelde overtredingen na handhavingsbesluit

Deze KPI zou het percentage van de mate van herstel van overtredingen binnen de in het handhavingsbesluit gestelde begunstigingstermijn weer moeten geven. Indien de overtreding binnen de gestelde begunstigingstermijn is opgeheven, verbeurt de overtreder geen dwangsom. Dit percentage volgt uit de vergelijking tussen de handhavingsbesluiten die zijn opgelegd en de invorderingsbesluiten die zijn genomen van afgelopen periode.

In 2019 is al uitgebreid gekeken naar de wijze waarop de gegevens voor deze KPI worden verzameld. Geconcludeerd is dat we deze KPI niet op een juiste manier meten. Daardoor wordt een onjuist (lees te laag) percentage gepresenteerd. Echter wegen de inspanningen om S4O aan te passen – in het licht van de aanstaande overstap naar Open Wave – niet op tegen de opbrengsten. We gaan Open Wave zo inrichten dat deze KPI wel goed gemeten kan worden.

7. % tijdige hercontroles o.b.v. hersteltermijn

Deze KPI geeft het aantal hercontroles dat is uitgevoerd binnen 3 weken na het afgesproken hersteltermijn (datum) weer. Het gaat hier om de geplande datum voor de hercontrole ten opzichte van de daadwerkelijke datum van uitvoering van de controle. Afgezet tegen het totale aantal hercontroles dat is gepland, waarvan de planningsdatum is verstreken. Ondanks COVID-19, is er in 84% hercontroles op tijd uitgevoerd.

8. % externe adviezen dat binnen de afgesproken termijn geleverd is

Deze KPI geeft het percentage weer van de mate waarin externe adviezen binnen de afgesproken termijn geleverd worden. Met externe adviezen bedoelen we de adviezen die op verzoek van de partners afgegeven worden (dus interne adviezen binnen de OD's worden hier buiten beschouwing gelaten).

Zoals ook al in de eerste twee managementrapportages van 2020 aangegeven, is de betrouwbaarheid qua metingen in ons huidige VTH-systeem voor deze KPI niet acceptabel. Een verklaring hiervoor is te vinden in de Gelderland breed vastgestelde definitie van 'externe adviezen'. Niet iedere OD heeft hetzelfde takenpakket. Daar waar de ODR een breed adviespakket levert (bouwen, milieu, RO, civiel) is dit bij een andere OD beperkt tot uitsluitend externe adviezen milieu.

9. Klanttevredenheid ODR

Deze KPI brengt het resultaat van de klanttevredenheidsonderzoeken 2020 in beeld. Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. Dit monitoren wij door het permanent uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Sinds januari 2020 is het aantal producten waarover de klanttevredenheid wordt gemeten uitgebreid met de producten van het team juridische zaken. Hierdoor zijn alle afdelingen binnen het primaire proces betrokken bij het klanttevredenheidsonderzoek:

Team vergunningverlening bouw

- Vooroverleg bouw
- Vergunningverlening bouw

Team vergunningverlening milieu

- Melding activiteitenbesluit
- Vooroverleg milieu
- Vergunningverlening milieu

Team toezicht bouw

- Toezicht bouw

Team toezicht milieu

- Toezicht milieu

Team specialisten en advies

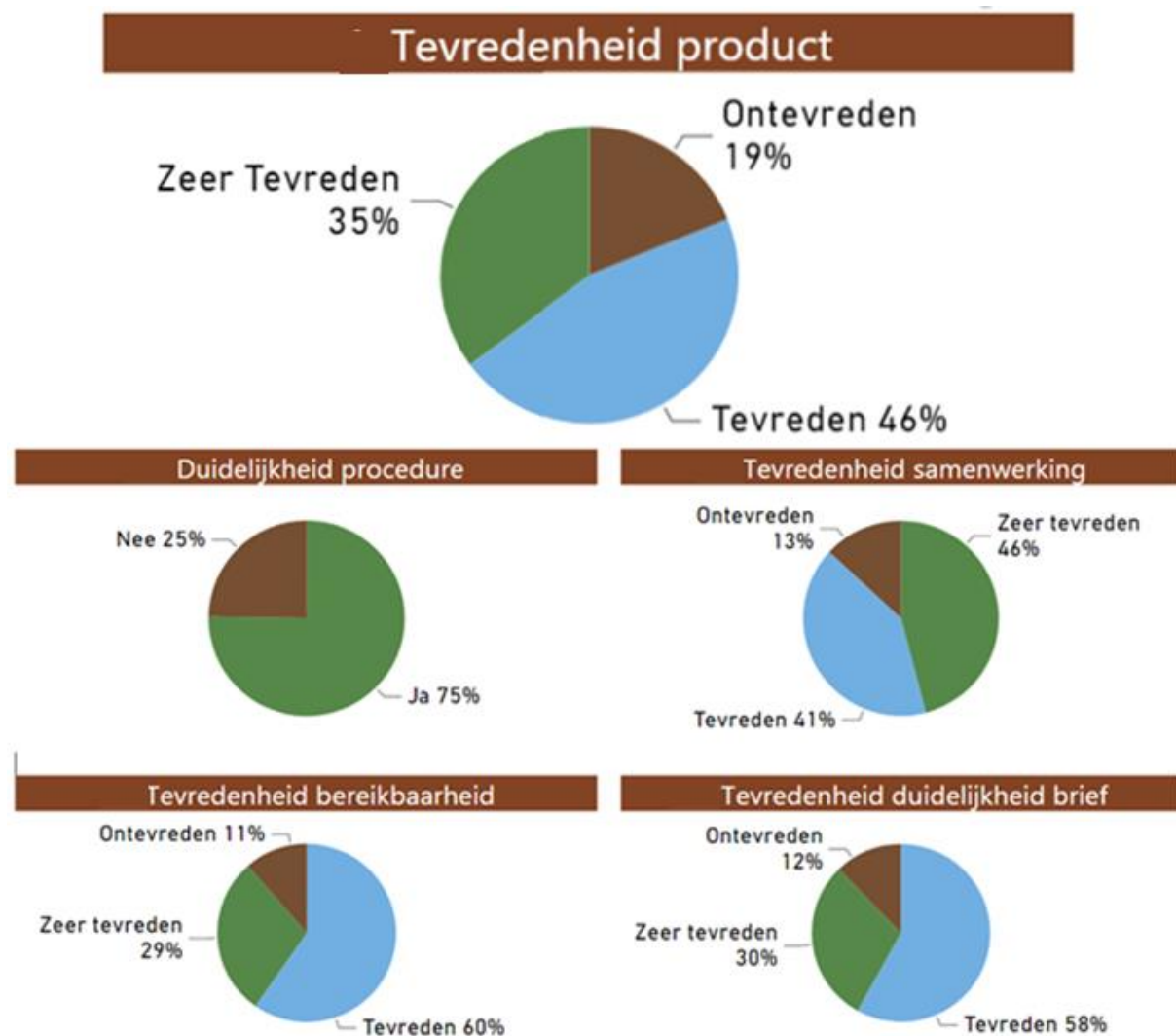
- Enkelvoudige adviezen

Team juridische zaken

- Beëindiging handhaving
- Bezwaar
- Beroep
- Hoger beroep

Een paar **feiten** over de resultaten van 2020:

- In totaal ontvingen 2997 klanten een klanttevredenheidsonderzoek.
- Er kwamen 724 reacties binnen.
- Het responspercentage is daarmee 24%.
- Van de 724 respondenten gaven 608 personen aan (zeer) tevreden te zijn.



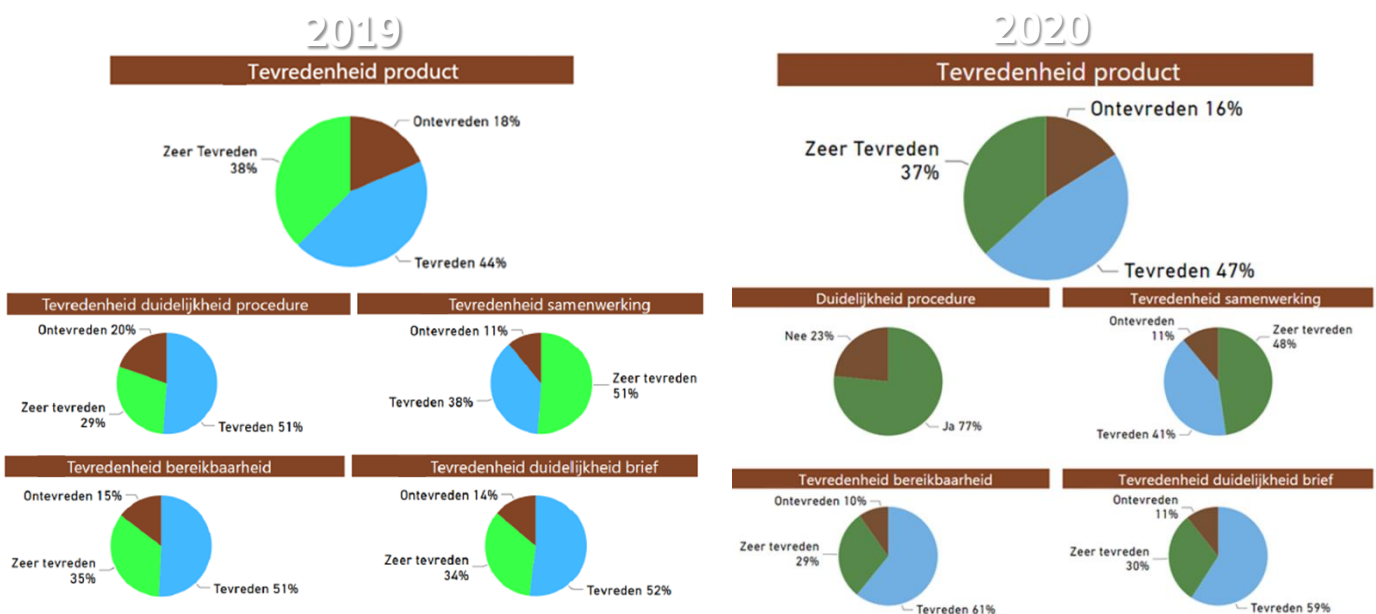
Werken aan klantgerichtheid werkt!

Alle teams bij de ODR werken aan het ontwikkelen van klantgerichtheid. Het doel is om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren door te leren van de feedback uit de klantreacties. In 2019 startte het project klantgericht werken waarin wij onder andere gewerkt hebben aan het herschrijven van onze brieven naar B1 taalniveau, het verbeteren van onze (telefonische) bereikbaarheid en het ontwikkelen en verbeteren van de persoonlijke communicatie – face to face communicatie (klantgericht werken).

Om te beoordelen of het werken aan deze thema's geleid heeft tot een hogere klanttevredenheid maken we een vergelijking ten opzichte van het resultaat van 2019.

84% Tevreden klanten in 2020 ten opzichte van 82% tevreden klanten in 2019

In 2019 werd er nog geen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd over de producten van het team juridische zaken, daarom hebben wij in het volgende overzicht de resultaten van dit team uit het resultaat van 2020 gehaald. Wanneer we dit één op één vergelijken, zien wij een stijging van twee procentpunt ten opzichte van vorig jaar. Overigens zijn de keuzemogelijkheden bij de vraag over de duidelijkheid van de procedure aangepast.



Ook in 2021 blijven wij werken aan onze dienstverlening en monitoren wij de klanttevredenheid via klanttevredenheidsonderzoeken. Vanwege de overgang van S40 naar Open Wave houden we rekening met een beperkte uitvraag klanttevredenheid in het eerste kwartaal van 2021. Pas wanneer Open Wave operationeel is kunnen we inschatten in hoeverre er bepaalde aanpassingen gedaan moeten worden om de juiste informatie uit Open Wave te krijgen, waarmee we de gewenste klanttevredenheidsonderzoeken uit kunnen vragen.

Wel verwachten wij dat COVID 19 extra onzekerheid met zich mee brengt. De werkzaamheden zijn het laatste kwartaal onevenredig gegroeid. De verwachting bestaat dat dit een nadelig effect zal hebben op de afhandelingsduur. Meestal resulteert dit in een verlaging van de klanttevredenheid.

Toelichting op de cijfers

3.1 Vergunningverlening

Vergunningverlening bouw

In heel 2020 zijn veel meer producten geleverd dan begroot. Enerzijds vanwege de stikstofproblematiek, zie ook de vorige marap, anderzijds – en vooral – door de coronacrisis. De coronacrisis is een crisis die een voor heel Nederland onvoorzien effect heeft gehad: heel Nederland is huis en tuin gaan verbouwen, vergroten, enz.. Dit is ook zichtbaar in Rivierenland. De ODR heeft veel meer telefoontjes, informatieverzoeken, vooroverleggen en aanvragen gehad voor kleine(re) (particuliere) bouwwerken, verbouwingen en het kappen van bomen (aanpassingen van tuinen). Dit heeft geleid tot 7670 afgeronde producten, terwijl er 5522 waren begroot. Een verschil van 39%!

Het aantal uur dat geleverd is, is iets hoger dan begroot (7%), wat in contrast staat met de toename in productie van 39%. In heel Nederland is er een toename geweest in aanvragen e.d. van particulieren. Dat betekent ook dat elke gemeente en Omgevingsdienst met bouwtaken mensen heeft proberen te werven, mensen die er al niet waren voor de coronacrisis en dus ook niet tijdens deze crisis. Ook ODR heeft moeite om de toename aan werk op te vangen door de inzet van meer capaciteit. De werkdruk is sterk toegenomen. Tot op heden heeft dit beperkt geleid tot inhoudelijke kwaliteitsproblemen bij producten maar wel tot een verslechterde dienstverlening als gekeken wordt naar doorlooptijden.

Vergunningverlening milieu

Voor het hoofdproduct vergunningverlening milieu zijn in 2020 meer uren (83 uur, 1%) én meer producten (259, 26%) gerealiseerd dan begroot. Tegelijkertijd zijn er iets meer uren besteed dan volgens de kentallen had gemoeten.

In de eerste helft van 2020 is het ons gelukt nieuwe medewerkers te werven. Deze medewerkers zijn inmiddels ingewerkt. Het inwerken heeft vanwege de landelijke lockdown extra tijd gekost. Dit alles maakt dat er overall niet volgens kental gewerkt is. Bovendien is de aanpak van de actualisaties aangepast waardoor we beter op kental kunnen gaan werken.

Ook bij vergunningverlening milieu heeft de coronacrisis effect gehad: er zijn veel meer vragen van burgers en bedrijven binnengekomen dan verwacht. Variërend van: "ik werk nu meer thuis in de tuin en heb last van stank door het bedrijf verderop, mag dat bedrijf zo stinken?" tot: "we zien potentie om ons bedrijf uit te breiden met grond van de buurman, de rente is gunstig en de buurman heeft het moeilijk door de coronacrisis".

3.2 Toezicht

Toezicht Bouw

Team toezicht bouw heeft over heel 2020 gewerkt binnen de begrote uren.

Bij een achterblijvende productie werden er meer uren (19%) besteed dan volgens kental zou moeten.

Op de urenproductie en kentaloverschrijding is binnen de ODR gedurende het jaar bijgestuurd met het afscheid nemen van minder productieve medewerkers en nadrukkelijker instrueren teneinde administratieve fouten te voorkomen. Dankzij deze ingrepen is de toename van de overschrijding op de kentallen beperkt gebleven

Van een toename in werkzaamheden - zoals bij bouwvergunningen is te zien - is bij toezicht bouw (nog) geen sprake. Het aantal bouwwerken - waarvan wij een melding hebben ontvangen dat er met de bouw is gestart - nam met 10% af ten opzichte van de begroting.

Mensen melden zich niet automatisch wanneer ze starten met de bouw. Dit geldt met name voor de kleinere bouwprojecten. Dit houdt in dat de toezichthouder regelmatig moet kijken in zijn werkgebied of er met nieuwe bouwprojecten is gestart.

Toezicht Milieu

Team toezicht milieu heeft in 2020 over het geheel genomen iets onder het werkprogramma gewerkt. Er werden minder controles uitgevoerd (4%) en minder uren (7%) gemaakt dan beoogd. Over het geheel genomen werd iets onder kental gewerkt. Corona bemoeilijkte het inwerken van nieuwe medewerkers. Ook vroegen verschillende ondernemers om uitstel van een controle. Bedrijven met een groot besmettingsrisico zijn niet gecontroleerd.

Enkele zaken vallen op.

- Er zijn minder aspectcontroles (522 ten opzichte van 645) gedaan dan gepland.
- Ook valt op dat er meer administratief toezicht is geweest (365 en 240 gepland) en dat het aantal controles in het kader van juridische procedures toenam (73 ten opzichte van 59).

Klachten

Het aantal klachten ligt boven het begrote aantal (+ 14%). Er is iets boven kengetal gewerkt. Bij milieuklachten betreft het veelal klachten over geur en geluid. Ook komen er bij meerdere gemeenten klachten binnen over het verbranden van afvalstoffen. De bouwgerelateerde klachten geeft een meer divers beeld. Meest voorkomend zijn illegale bouw en/of gebruik.

Voor milieuklachten is in het vierde kwartaal een nieuwe klachtenprocedure ingevoerd. Hierdoor is de intake van klachten efficiënter geworden. De klachten worden behandeld door de toezichthouder met de best passende specialisatie.

3.3 Advies

Het team advies heeft in 2020 van het jaar ongeveer 8% meer producten geleverd dan begroot. Er werden 13% meer uren gemaakt dan begroot en er werd 5% boven kental gewerkt.

Een aantal zaken valt op:

- Er is meer bodeminformatie verstrekt dan verwacht (736 i.p.v. 659 producten). Dit komt doordat er veel plannen in ontwikkeling zijn waarvoor bodeminformatie opgevraagd wordt. Daarnaast zijn er veel plannen in uitvoering. Die brengen extra meldingen op grond van het Besluit bodemkwaliteit met zich mee (382 i.p.v. 258 producten).

- Er zijn meer enkelvoudige adviezen aan de deelnemers verstrekt dan begroot. Deelnemers vragen dus vaker advies dan zij vooraf ingeschat hebben. Anders dan in de twee eerdere maraps in 2020 werd geconstateerd, is er conform het kental gewerkt.
- Ook de meervoudige adviezen aan de deelnemers liggen qua aantallen iets hoger dan begroot is in het werkprogramma. Er wordt iets onder het kental gewerkt.
- Er zijn relatief minder adviezen dan begroot aan collega's binnen de ODR geleverd. Hier is iets boven het kental gewerkt wat vooral veroorzaakt is door de ontwikkelingen op het gebied van stikstof. Kaders zijn het hele jaar in ontwikkeling geweest wat ervoor zorgde dat er vaak maatwerk per casus geleverd moest worden.

3.4 Juridisch

De medewerkers van het team juridische zaken houden zich bezig met juridische handhaving en met het behandelen van bezwaar en beroepszaken. In beide paragrafen wordt hier nader op ingegaan. De medewerkers van het team Juridische Zaken hebben in 2020 meer producten en ook meer uren gemaakt dan begroot in het werkprogramma. Er wordt onder de kentallen gewerkt.

Bezwaar en beroep

Er zijn meer bezwaar en beroepsprocedures afgerond dan begroot in het werkprogramma (31%). Met name bij de bezwaarzaken wordt flink onder de kentallen gewerkt.

De resultaten worden in de onderstaande tabel getoond. Van de 349 afgeronde zaken zijn er 50 niet in stand gebleven. Dat is 14%.

In 2020 zijn veel bezwaar en beroepszaken behandeld als onderdeel van een maat- of meerwerkzaak. Dat verklaart – voor de oplettende lezer – het verschil tussen gegevens in de onderstaande tabel en in de marap qua werkprogrammaproducten.

	Toegekend	Afgewezen	Deels toegekend	Deels afgewezen	Ingetrokken door verzoeker	Totaal zaken	
Voorlopige voorziening	10	12	2	0	13	37	
	Besluit blijft niet in stand	Besluit blijft in stand	Besluit blijft gewijzigd in stand	Niet ontvankelijk	Ingetrokken door verzoeker (aanvrager)	Totaal zaken	
Bezwaar	23	85	40	14	98	260	
	Gegronnd	Ongegrond	Gegronnd, besluit in stand	Niet ontvankelijk	Gegronnd, rechtsgevolgen in stand	Ingetrokken door verzoeker (aanvrager)	Totaal zaken
Beroep	15	12	2	0	2	12	43
Hoger beroep	2	5	0	0	0	2	9
							349

Juridische handhaving

Ook aan de handhavingkant werd onder de kentallen gewerkt (4%). Er zijn meer handhavingproducten dan begroot, afgerond (12%). In de portefeuillehoudersoverleggen worden de belangrijkste handhavingzaken over het algemeen toegelicht en besproken. In de maraps voor de deelnemers worden - waar nodig - bijzondere handhavingzaken nader toegelicht.

3.5 Overige dienstverlening

De realisatie van dit product ligt op 102% ten opzichte van wat er is begroot. Hieronder vallen o.a. accountmanagement, frontoffice en informatieverzoeken.

3.6 Regionale producten

De realisatie van dit product ligt op 96% ten opzichte van wat er is begroot. Vooral op de post 'opstellen werkprogramma's en verantwoording' zijn minder uren gemaakt dan begroot. De verwachting is wel dat komend jaar er meer uren worden gerealiseerd voor deze post. Dit in verband met het opstellen en bespreken van de werkprogramma's n.a.v. de omgevingswet.

3.7 Collectieve producten

Er is sprake van een aantal collectieve projecten die de ODR uitvoert voor meerdere of alle deelnemers. Deze vinden over het algemeen hun oorsprong in actuele ontwikkelingen, waarop

snel actie moet worden ondernomen. De grootste collectieve producten zijn op dit moment corona crisisbestrijding veiligheidsregio, consequenties vernietiging PAS en het project energiebesparing bedrijven. De realisatie van dit product ligt op 140%.

3.8 Kennis en Kwaliteit

Bij dit product is een realisatie te zien van 99% van de begrote uren. Zie voor uitgebreide toelichting onderstaande paragraaf 3.9.

3.9 Voortgang concernplan

Op dit moment maken we de overstap van Concernplan 2016-2019 naar Concernplan 2021-2025, wat op 14 september 2020 is vastgesteld door het Dagelijks Bestuur.

Enkele activiteiten uit Concernplan 2016-2019 hebben nog een uitloop in de eerste helft van 2021, te weten Implementatie VTH-applicatie, Bodeminformatie, Voorbereiden rechtmatigheidsverantwoording en Archivering. De overige activiteiten uit Concernplan 2016-2019 zijn afgerond.

In het laatste kwartaal van 2020 hebben we de start van de uitvoering van het nieuwe Concernplan 2021-2025 voorbereid. Zo is er per thema een portefeuillehouder bepaald in het DB en in het MT en zijn de opdrachtgevers en de trekkers per activiteit bepaald. Voor de beoogde trekkers hebben we een bijeenkomst gehouden om hen te informeren over de opzet en inhoud van het concernplan en over de afgesproken werkwijze rond activiteiten uit het concernplan. Enkele activiteiten uit het nieuwe concernplan zijn in 2020 ook al gestart.

We geven vanaf nu de stoplichten weer per thema uit de koers en het concernplan:

Thema	Resultaat	Voortgang	Middelen
0. Concernplan 2016-2019			
1. Nog betere dienstverlening			
2. Uitvoering en beleid verbinden			
3. Aantrekkelijke werkgever zijn			
4. Sensitiviteit ontwikkelen			
5. Relaties intensiveren			
6. Gelijk speelveld			
7. Kwaliteit als basis			
8. Kennis ontwikkelen			
9. Innoveren			

Bijlage 1 – Voortgang werkprogramma

PERIODE 12	RAPPORT ODR TOTAAL				12	
Hoofdproduct	Aantal: begroot (rato)	Uren: begroot (rato)	Aantal: werkelijk	Uren: aantal x kental	Uren: werkelijk	% uren WP
Standaardproducten (werkplan)	16.914	154.097	19.435	169.010	159.270	103%
Omgevingsvergunning Bouw	5.522	46.526	7.670	60.354	49.905	107%
Omgevingsvergunning Milieu	1.008	12.933	1.267	12.442	13.016	101%
Toezicht Milieu	2.411	22.066	2.325	20.686	20.512	93%
Toezicht bouw	3.301	23.801	2.986	18.517	22.133	93%
Klachten en meldingen	934	5.371	1.070	6.153	6.270	117%
Advies	2.734	20.327	2.958	21.794	22.949	113%
Juridische advisering	1.004	23.074	1.159	29.065	24.485	106%
Producten op uurbasis (werkplan)		45.499		47.659	47.659	105%
Overige dienstverlening		7.408			7.579	102%
Maatwerkopdrachten		12.382			13.976	113%
Regionale producten		13.713			13.229	96%
Collectieve producten		2.492			3.483	140%
Kennis en kwaliteit		9.505			9.392	99%
TOTAAL EXCL. LUMPSUM PRODUCTEN	16.914	199.597	19.435	216.669	206.929	104%
Lumpsum & subsidie producten	-	11.148	-	-	9.503	85%
Subsidies en kredieten		3.844			1.981	52%
Stelseltaak Ketentoezicht		5.913			6.210	105%
Ketentoezicht Twente/IJsseland		1.391			1.312	94%
TOTAAL WERKPLAN	16.914	210.745	19.435	216.669	216.431	103%

Bijlage 2: Toelichting opbouw rapportage bijlage 1

Algemeen

Deze rapportage presenteert zowel de aantallen als de uren. De rijen zijn opgebouwd uit de onderdelen 'Standaardproducten op basis van kentallen' en 'Producten op uurbasis', met daaronder de diverse productcategorieën en producten.

Productgroepen

In de eerste kolom staan de productgroepen. Hieronder zal per productgroep een omschrijving worden gegeven welke producten in hoofdzaak daaronder vallen.

Omgevingsvergunning Bouw

Onder deze productgroep vallen diversen omgevingsvergunningen voor de activiteit bouwen. Daarnaast vallen ook de vergunningen op het gebied van sloop, reclame, aanleg, uitweg, brandveilig gebruik en strijdig gebruik onder deze categorie.

Omgevingsvergunning Milieu

Onder deze productgroep vallen alle omgevingsvergunningen voor de activiteit milieu en stookontheffingen, melding activiteitenbesluit, melding vuurwerkbesluit.

Toezicht Milieu

Onder deze productgroep vallen de toezichtstaken op milieugebied. Bedrijven en particulieren worden periodiek gecontroleerd of de voorschriften van de omgevingsvergunning dan wel de bepalingen van het Activiteitenbesluit worden nageleefd. Het milieutoezicht kan op verschillende manieren worden ingevuld namelijk door middel van een integrale controle, aspectcontrole of administratieve controle.

Toezicht Bouw

Onder deze productgroep vallen de toezichtstaken voor de omgevingsvergunningen voor de activiteit bouwen en de controle op de naleving van de gebruiksbepalingen uit bestemmingsplannen (tegengaan strijdig gebruik). Wanneer een vergunning wordt verleend moet worden beoordeeld of gebouwd wordt conform de vergunning. Het aantal controlemomenten is afgestemd op de aard en omvang van het bouwwerk.

Klachten en meldingen

Onder deze productgroep vallen de afhandeling van klachten op het gebied van het omgevingsrecht. Inwoners (maar ook bedrijven) van het verzorgingsgebied van de ODR hebben de mogelijkheid om overlast zoals stank, geluid e.d. en mogelijke illegale situaties die zijn gesignaleerd te melden bij de ODR of de gemeente.

Advisering

Onder deze productgroep valt alle advisering omtrent de producten omgevingsvergunning activiteit bouw en milieu, toezicht bouw en milieu. Tevens gaat het om adviezen voor ruimtelijke plannen (o.a. bodem, geluid, externe veiligheid). Daarnaast valt de advisering voor geluid bij APV-vergunningen, cultuurhistorie en dergelijke ook onder deze categorie.

Juridische advisering

Onder deze productgroep vallen de producten van juridische advisering die generiek zijn d.w.z. niet onderscheiden naar beleidsterrein. Het betreft bestuursrechtelijke handhaving en behandeling bezwaar en (hoger) beroep.

Overige dienstverlening

Onder deze productgroep worden de gemeente specifieke overlegstructuren en projecten verantwoord. Het gaat met name om taken zoals Portefeuilleoverleg, Waboberaad, Lokaal handhavingsoverleg, Invulling Front office (baliemedewerker) en Ruimtelijk toezicht.

Maatwerkopdrachten

Onder deze productgroep vallen gemeente specifieke projecten die per opdrachtgever kunnen worden ingevuld. In de praktijk hebben de maatwerkopdrachten vaak betrekking op handavingsprojecten.

Regionale producten

Onder deze productgroep vallen werkzaamheden die zorgen voor een goede dienstverlening. Onder deze productgroep worden de volgende deelproducten verantwoord:

- Subsidie producten, zoals het programma archeologie en externe veiligheid.
- Ondersteuning primair proces dit zijn taken die worden gedaan voor de deelnemers zoals opstellen werkprogramma's en verantwoording, bestuursondersteuning, projectmanagement, coördinatie en informatieontsluiting (bijv. maraps)

Collectieve producten

Onder deze productgroep vallen inhoudelijke projecten die met name vanuit het opdrachtgeversoverleg worden geïnitieerd zoals de projecten energie en asbest.

Kennis en kwaliteit

In de notitie 'Transitie richting een outputmodel' van Twijnstra Gudde wordt geadviseerd om een Programma Kennisontwikkeling en duurzaamheid in te richten en hiermee te investeren in kwaliteit, professionaliteit en toekomstbestendigheid. Het product concernplan, ICT en verbetertraject is te beschouwen als een voorloper van dit programma.

Hoeveelheden tabellen

Kolom 'Aantal: begroot (rato)'

Betreft begrote aantal producten uit werkprogramma, naar rato van het aantal maanden.

Kolom 'Uren: begroot (rato)'

Betreft begrote aantal producten uit werkprogramma, naar rato van het aantal maanden x het betreffende kental.

Kolom 'Aantal: werkelijk'

Betreft werkelijk aantal producten uit S40.

Kolom 'Uren: werkelijk'

Betreft werkelijk aantal uren uit TimeTell.

Kolom '% Uren WP'

Betreft vergelijking werkelijk aantal uren uit TimeTell met begrote uren uit werkprogramma.

Bij de producten op uurbasis worden alleen de kolommen 'Uren: begroot (rato)' en 'Uren: werkelijk' gevuld. Hierbij zijn aantal producten en kentallen niet aan de orde.