Omgevingsdienst
**Rivierenland**



MANAGEMENTRAPPORTAGE JANUARI T/M DECEMBER 2020

# Samen met de gemeente Culemborg werken aan een veilig en duurzaam Rivierenland

# INLEIDING

**Voor u ligt de managementrapportage van januari tot en met december 2020 van de gemeente Culemborg. Hierin laten wij u kort en overzichtelijk zien wat de realisatie van de ODR is geweest in vergelijking met het vastgestelde Werkprogramma.**

## Algemeen beeld

Het aantal gemaakte uren is lager uitgevallen dan begroot. De productie komt uit op 93 %.

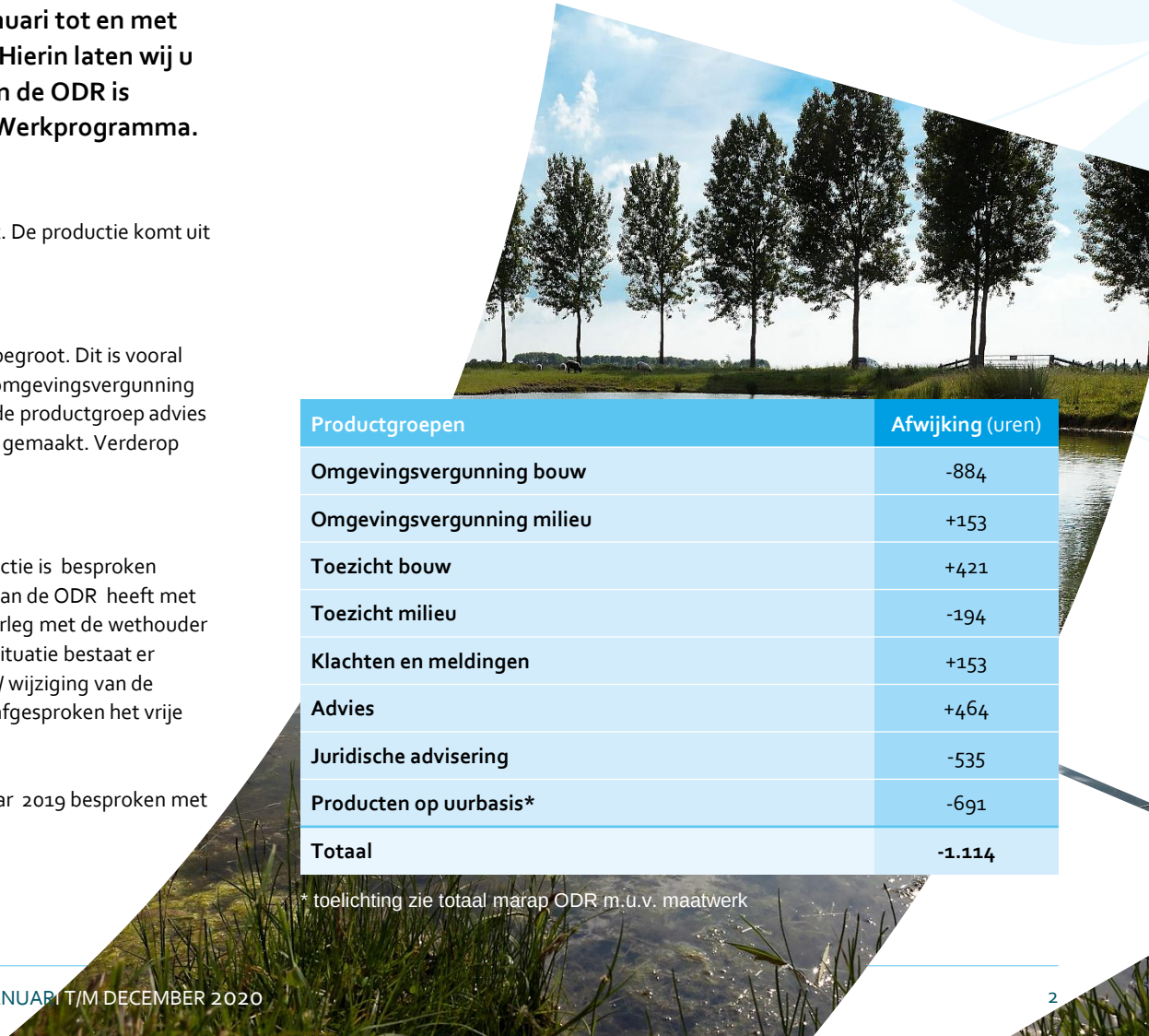
## Afwijkingen

In 2020 zijn in totaal 1.114 uren minder gerealiseerd dan begroot. Dit is vooral een gevolg van de onderschrijdingen bij de productgroep omgevingsvergunning bouw, juridische advisering en producten op uur basis. Bij de productgroep advies en toezicht bouw valt op dat er relatief veel extra uren zijn gemaakt. Verderop leest u meer over de details per productgroep.

## Bijsturing

De mogelijkheid en de noodzaak tot bijsturen op de productie is besproken tijdens de periodieke overleggen die de accountmanager van de ODR heeft met uw ambtelijk opdrachtgever. In het portefeuillehouderoverleg met de wethouder vindt hierover terugkoppeling plaats. Gelet op de huidige situatie bestaat er vanuit de gemeente geen directe noodzaak tot bijsturing / wijziging van de gemaakte afspraken in het werkprogramma 2020. Wel is afgesproken het vrije veldtoezicht af te schalen.

Alle handhavingsdossiers worden sinds het eind van het jaar 2019 besproken met de portefeuillehouder.



| Productgroepen | Afwijking (uren) |
|---|---|
| Omgevingsvergunning bouw | -884 |
| Omgevingsvergunning milieu | +153 |
| Toezicht bouw | +421 |
| Toezicht milieu | -194 |
| Klachten en meldingen | +153 |
| Advies | +464 |
| Juridische advisering | -535 |
| Producten op uurbasis* | -691 |
| **Totaal** | **-1.114** |

* toelichting zie totaal marap ODR m.u.v. maatwerk

# OMGEVINGSVERGUNNING

## Bouw

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 529 | 599 | 4.680 | 3.795 | 4.739 | 3.795 |
| +13% | | -19% | | -20% | |

Hieronder worden de meest opvallende zaken toegelicht:

| Product | Aantallen | | Uren | | Kental | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | W | B | W | B | W |
| Omgevingsvergunning (bouwdeel) tot € 10.00,00 | 81 | 128 | 830 | 916 | 1312 | 916 |
| Vergunningverlening bouw advies extern | 156 | 216 | 507 | 687 | 687 | 687 |

### Toelichting op afwijkingen

**Algemeen**

- Er zijn meer producten geleverd. Dit wordt vooral veroorzaakt door het aantal adviezen extern en het aantal kleine bouwaanvragen.
- De werkzaamheden, binnen het team omgevingsvergunning bouw , worden binnen de kentallen uitgevoerd. Hierdoor blijft het aantal werkelijk besteedde uren lager dan begroot, terwijl er wel meer producten zijn geleverd.

**Meer kleine bouwaanvragen**

- Er zijn vooral meer kleine omgevingsvergunningen bouw aangevraagd, omdat gebleken is dat inwoners tijdens de coronaperiode meer willen verbouwen.
- Omdat er veelal sprake is van minder complexe aanvragen is er fors onder het kental gewerkt.

## Milieu

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 60 | 74 | 637 | 825 | 811 | 825 |
| +23% | | +23% | | +2% | |

Hieronder worden de meest opvallende zaken toegelicht:

| Product | Aantallen | | Uren | | Kental | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | W | B | W | B | W |
| Maatwerkvoorschriften | 3 | 6 | 55 | 89 | 110 | 89 |
| Vergunningverlening milieu advies extern | 6 | 15 | 20 | 57 | 57 | 57 |

### Toelichting op afwijkingen

**Algemeen**

- Er is licht boven het kental gewerkt. Dit wordt uitsluitend veroorzaakt door interne milieuadviezen. Er zijn ook twee omgevingsvergunningen milieu verleend. Deze waren niet begroot.

**Maatwerk voorschriften**

- Er zijn bij bedrijven meer maatwerkvoorschriften opgelegd dan begroot. De werkzaamheden worden binnen het kental uitgevoerd.

**Milieu advies extern**

- Er zijn 9 extra externe adviezen uitgevoerd. Deze extra werkzaamheden waren niet begroot en betroffen o.a. het opvragen van de vergunde situatie van inrichtingen door bedrijven, makelaars en omwonenden.
- Er zijn meerdere actualisatietoetsen uitgevoerd t.b.v. verouderde milieuvergunningen. De uren zijn geboekt in 2020. De tijdswinst bij de daadwerkelijke actualisaties wordt zichtbaar in 2021.

# TOEZICHT

## Bouw

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 244 | 237 | 1.548 | 1.969 | 1.354 | 1.969 |
| -3% | | +27% | | +45% | |

Hieronder worden de meest opvallende zaken toegelicht:

| Product | Aantallen | | Uren | | Kental | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | W | B | W | B | W |
| Omgevingsvergunning (bouwdeel) tot € 10k | 46 | 72 | 196 | 357 | 306 | 357 |
| Omgevingsvergunning (bouwdeel) 1 tot 5 miljoen | 2 | 1 | 65 | 340 | 32 | 340 |

### Toelichting op afwijkingen

**Algemeen**

- De overschrijding van het aantal producten wordt met name veroorzaakt door de aantallen bij het product omgevingsvergunningen (bouwdeel) tot € 10k . Er zijn 26 producten meer geleverd dan begroot.
- De overschrijding van het aantal uren t.o.v. het kental (45%) wordt mede veroorzaakt door het aandeel onderhanden werk (producten die nog in uitvoering zijn). Dit zijn voornamelijk grote projecten met een lange doorlooptijd die ook over het jaar heen lopen. Deze producten zijn nog niet in de tabel opgenomen waardoor er een vertekend beeld ontstaat.
- Bij het product omgevingsvergunning 1 tot 5 miljoen zijn er meer werken in uitvoering dan gepland. Dit verklaart het hoge aantal werkelijke uren.

.

## Milieu

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 201 | 188 | 1.635 | 1.441 | 1.625 | 1.441 |
| -6% | | -12% | | -11% | |

Hieronder worden de meest opvallende zaken toegelicht:

| Product | Aantallen | | Uren | | Kental | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | W | B | W | B | W |
| Aspectcontroles | 72 | 54 | 450 | 307 | 338 | 307 |
| Milieutoezicht complex | 1 | 6 | 19 | 37 | 114 | 37 |

### Toelichting op afwijkingen

**Algemeen:**

Het team milieutoezicht levert minder milieucontroles dan is afgesproken. Er zijn dan ook minder uren gemaakt. Er is goed binnen het kental gewerkt. In 2021 starten we met een nieuw werkprogramma. Controles die niet uitgevoerd zijn worden opgenomen in 3E, het nieuwe model dat de ODR gebruikt om risicogericht te programmeren.

**Aspect controles:**

Er zijn minder aspectcontroles afgehandeld dan begroot. Hiervoor is geen duidelijke oorzaak aanwezig. Aspectcontroles zijn hoofdzakelijk vraaggestuurd. De meeste aspectcontroles zijn uitgevoerd op het thema bodem (4x) en groen & ecologie (37x). Onder het product aspectcontroles zijn in het vierde kwartaal ook de vuurwerkcontroles met de brandweer uitgevoerd.

**Milieutoezicht complex:**

Tegenover het lager aantal controles regulier en aspectcontroles, staat het hogere aantal complexe controles dan begroot. Deze daling compenseert het aantal complexe controles.

# KLACHTEN EN MELDINGEN

**Het is vervelend als inwoners en ondernemers van gemeente Culemborg overlast of ergernis ondervinden. Omgevingsdienst Rivierenland vindt het belangrijk om hier snel en goed op te reageren. Op deze pagina leest u meer over de klachten en meldingen die wij de afgelopen periode in behandeling hebben genomen.**

Hieronder een overzicht van de klachten en meldingen

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Begroot** | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 44 | 75 | 253 | 406 | 431 | 406 |
| +70% | | +60% | | -6% | |

## Toelichting op afwijking

**Algemeen**

- Er zijn meer meldingen van overlast binnen gekomen dan begroot.
- Hierdoor zijn er meer uren gemaakt dan begroot.
- De afhandeling van de klachten vindt plaats binnen het kental.

**Aard van de klachten**

- De volgende klachten zijn in behandeling genomen, 10 bouw, 1 RO en 64 milieu. De bouw klachten waren divers.
- Bij milieuklachten betreft het klachten over geur en geluid. Over de overige milieuthema's hebben we geen klachten ontvangen.
- Van het totaal aan milieuklachten waren er 20 klachten met een zelfde oorzaak bij hetzelfde bedrijf. Omwonenden van dit bedrijf klagen al jaren over geurhinder van de houtkachel bij dit bedrijf. Om druk op de zaak te houden dienen omwonenden dus veel klachten in. Er loopt nu nog een bewaarschriftenprocedure over een afwijzingsbesluit voor een verzoek om handhaving voor geurhinder. Uit onderzoek is gebleken dat hetgeen verbrand wordt onder het "verbranden van afval" valt. Gelet hierop moet gekeken worden naar de milieuvergunningsituatie van het bedrijf . Dit doet de ODR samen met de afdeling Vergunningen van de ODRN. De afgelopen periode zijn er geen nieuwe klachten in behandeling genomen. Het dossier is in behandeling bij juristen en vergunningverlening.
- 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.

# NOEMENSWAARDIGE PROJECTEN

**Vergunningverlening:**

- Het bouwen van 17 appartementen Culemborg
- Het bouwen van 29 woningen Culemborg
- Het bouwen van een onthardingsgebouw t.b.v. het ontharden van drinkwater Culemborg
- Het bouwen van 6 twee onder één kap woningen, Culemborg

**Toezicht:**

- Rosa Manusstraat Culemborg, het bouwen van 17 appartementen, in uitvoering
- Boerenstraat 3, 3a, 3b, 3c, 5, 5a, 5b, 5c, 7, 7a, 7b, Jerusalem 2, 2a, 2b, 2c, 2d, 4, 4a, 4b, 4c en 4d Culemborg, het bouwen van 29 woningen, in uitvoering
- Buitenmolenstraat 18 Culemborg, het bouwen van een woongebouw met bergingenblok, in uitvoering
- Rijksstraatweg 53c Culemborg, het bouwen van een bedrijfspand, in uitvoering
- Erasmusweg 10 Culemborg, de uitbreiding met een hoogbouwmagazijn, gereed
- Gelddijk Culemborg, het bouwen van 29 woningen, gereed



# ADVIES

**Er zijn iets minder adviesproducten geleverd dan begroot. De gerealiseerde uren zijn echter hoger dan begroot. Tevens zien we dat er boven het kental is gewerkt.**

Toelichting

**Verstrekken bodeminformatie**

Er zijn iets minder bodeminformatieverzoeken afgehandeld dan begroot. De tijdsbesteding was meer dan gemiddeld. Reden hiervoor is enerzijds dat het een aantal omvangrijke verzoeken betrof. Anderzijds is niet alle historische bodeminformatie van de gemeente Culemborg digitaal beschikbaar. Voor dit laatste is eind december een inhaalslag in gang gezet.

**Extern adviezen**

Bij de externe adviezen zien we dat er iets minder producten geleverd zijn dan begroot. Er is wel sprake van een overschrijding van de werkelijk bestede uren.

Hierdoor lijkt het dat er fors boven kental gewerkt is. Dit is een vertekend beeld. Een fors aantal uren is onjuist geboekt. Namelijk de uren die benodigd zijn voor het secretariaat van de monumentencommissie (ca. 200 uur) en de uren voor het invoeren van bodemrapporten in het BIS (ca. 75 uur). Tegenover deze uren staan geen opgeleverde producten. De uren voor de monumentencommissie worden vanaf 2021 als maatwerk geregistreerd.

Daarnaast is er meer dan gemiddeld sprake geweest van complexe vraagstukken zoals in de eerdere marap onder verwijzing naar de betreffende plannen ook is aangeven.

Hieronder een overzicht van de afwijkingen t.o.v. het werkprogramma

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 232 | 220 | 1.624 | 2.088 | 1.492 | 2.088 |
| -5% | | +29% | | +40% | |

Hieronder worden de meest opvallende zaken toegelicht:

| Product | Aantallen | | Uren | | Kental | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | W | B | W | B | W |
| Bodem : verstrekken bodeminformatie | 67 | 50 | 285 | 320 | 231 | 320 |
| Extern adviezen | 68 | 61 | 690 | 1.013 | 584 | 1.013 |
| Specialistisch advies intern | 89 | 91 | 623 | 708 | 637 | 708 |

**Specialistisch advies intern**

ODR breed zien we een overschrijding van het kental. Een analyse heeft uitgewezen dat deze overschrijding veroorzaakt wordt door de vakgebieden geluid en archeologie. Deze adviezen vergen meer tijd dan het kental. Dit is niet anders dan dat het de afgelopen jaren was. De afgelopen jaren was dat alleen niet zichtbaar omdat het gecompenseerd werd door vakgebieden binnen team Advies die wat onder het kental werkten. Dit betrof met name het vakgebied 'Groen en ecologie'. Maar, sinds de stikstofproblematiek is dit veranderd. De beoordelingen voor 'Groen en ecologie' vragen meer tijd. Daarnaast zien we dat het aantal adviesverzoeken archeologie en geluid toegenomen is. De urenbesteding drukt daardoor ook meer op het kental voor Specialistisch advies intern.

# JURIDISCHE ADVISERING

| Aantallen | | Uren | | Uren t.o.v. kental | |
|---|---|---|---|---|---|
| Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk | Begroot | Werkelijk |
| 81 | 60 | 1.973 | 1.438 | 1.472 | 1.438 |
| -26% | | -27% | | -2% | |

Hieronder worden de meest opvallende zaken toegelicht:

| Product | Aantallen | | Uren | | Kental | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | B | W | B | W | B | W |
| Handhavingsverzoeken toegewezen | 11 | 2 | 168 | 39 | 31 | 39 |
| Bezwaar | 17 | 12 | 905 | 658 | 639 | 658 |

### Toelichting op afwijkingen

**Algemeen**

- De productie en ureninzet op het reguliere werk van juridische advisering is lager dan begroot, dit is immers niet te sturen, er wordt een bezwaar ingediend of niet. Hetzelfde geldt voor handhavingsprocedures. Er worden verzoeken tot handhaving ingediend of niet.

**Handhavingsverzoek toegewezen**

- Het aantal handhavingsverzoeken dat is toegewezen ligt fors lager dan begroot. Dit is niet te sturen. Een belanghebbende kan een verzoek om handhaving indienen of niet. In sommige gevallen wordt een klacht ingediend in plaats van een formeel juridisch verzoek.

**Bezwaar**

- Er zijn minder bezwaarschriften ingediend dan begroot, dit is ook niet te sturen.
- Er is wel iets boven het kental gewerkt gelet op de complexiteit van bepaalde dossiers.

## BEZWAAR EN BEROEP

Overzicht resultaten inzake Bezwaar en Beroepszaken januari 2020 t/m december 2020

| Gemeente Culemborg | Niet ontvankelijk | Besluit in stand ("ongegrond") ("afgewezen") | Besluit gewijzigd in stand | Besluit herroepen ("gegrond") ("toegewezen") | Overig (ingetrokken) |
|---|---|---|---|---|---|
| Bezwaar | | 4 | 4 | 1 | 4 |
| Beroep | | - | - | - | 1 |
| Hoger beroep | | - | - | - | - |
| Voorlopige voorziening | | 2 | - | 1 | - |
| Totaal afgehandelde zaken | 17 | | | | |

# MAATWERK

## TOELICHTING OP MAATWERK

**Voor sommige situaties en werkzaamheden zijn met de gemeente Culemborg aanvullende maatwerkafspraken gemaakt. De urenbesteding is achtergebleven op de begroting. Enkele maatwerkopdrachten bevonden zich in de afrondende fase, waardoor er minder uren nodig zijn gebleken. Sommige projecten zijn nog niet gestart .**

## INTERGEMEENTELIJK PROJECTBUREAU (IGP)

Het intergemeentelijk projectbureau (IGP) is een ondersteuningsstructuur om gemeentegrensoverschrijdende kwesties efficiënt aan te pakken. De ODR is één van de verbonden partners binnen de IGP-structuur en neemt deel aan de periodieke overleggen. Indien mogelijk levert de ODR informatie aan, voert controles uit en adviseert over een breed scala aan kwesties. Belangrijke thema's zijn ondermijning, de aanpak van onacceptabel maatschappelijk gedrag, hennepteelt en huisvesting/ uitbuiting van arbeidsmigranten.
De bestede uren zijn, mede als gevolg van COVID-19, ruim binnen de begroting gebleven.




## JURIDISCH ADVIES

In overleg met de ambtelijke opdrachtgever zijn voor een tweetal gevoelige en complexe handhavingsdossiers aanvullende maatwerkafspraken gemaakt. De ODR heeft in 2019 extra inspanningen verricht op deze dossiers. De handhavingszaken zijn dit jaar in een afrondende fase gekomen. De geplande urenbesteding is hierdoor achtergebleven bij de begroting.

## WINDPARK CULEMBORG

Een samenwerkingsverband van Eneco en de Culemborgse Coöperatie Vrijstad Windwinning is voornemens om in de gemeente Culemborg wind-turbines te realiseren en te exploiteren. Op dit moment is een voorkeurs-variant gekozen waarin er 6 windturbines geplaatst zullen worden.

In 2020 heeft de ODR de gemeente Culemborg ondersteund met het beoordelen van de onderzoeken en stukken die de basis vormen van de MER, het bestemmingsplan en de omgevingsvergunning. We bevinden ons nu in de fase van planuitwerking; begin november 2020 is het voorontwerp bestemmingsplan ter inzage gegaan. De planning is om in februari 2021 het ontwerp bestemmingsplan ter inzage te laten gaan en de aanvraag omgevingsvergunning in te dienen. In deze fase zetten wij deze ondersteuning/advisering voort (waar nodig ook in het zienswijzetraject) en behandelen wij de aanvraag omgevingsvergunning. Daarnaast nemen wij deel aan de overleggen van het projectteam.

# TRENDS & ONTWIKKELINGEN

### NIEUW VTH-SYSTEEM

De ODR werkte in 2020 hard aan de implementatie van een nieuw zaaksysteem. Dit is gedaan in samenwerking met twee andere omgevingsdiensten in Gelderland. In de eerste helft van 2020 heeft dit een aantal procesbeschrijvingen opgeleverd, die dienen als basis voor de inrichting. Ook is er een training gegeven aan de applicatiebeheerders en superusers. Door het op afstand werken vanwege COVID-19 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.

## VAN MEERWAARDE VOOR U KOERS 2020- 2025

Afgelopen zomer stelde het Algemeen Bestuur de nieuwe koers; 'Van meerwaarde voor u' vast. In het document staat waar ODR zich de komende jaren op gaat richten. Wilt u het document lezen? Klik dan hier.

De uitvoering van de koers end de activiteiten staan beschreven in het concernplan dat eind 2020 is geschreven en vastgesteld. In 2021 starten we met de uitvoering van de koers.



## STIKSTOF – SINDS 2020 STANDAARD ONDERDEEL VAN HET WERK VAN ODR

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 maatregelenpakket. 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 gemeente en tijdens de vergunningverlening. De inbedding van stikstof in het interne proces is bijna afgerond, begin 2021 gaan we ermee werken.



# TRENDS & ONTWIKKELINGEN

## OMGEVINGSWET - WKB

Voor de omgevingswet werken we met 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 ingangsdatumdatum, 1 januari 2022. Inmiddels lijkt er opnieuw onzekerheid te zijn over de datum, vanwege de val van het kabinet. Onderwerpen waar in 2020 aandacht aan werd besteed waren: participatie, dienstverlening (snelserviceformule en ontwerpformule intake en omgevingstafel), afstemming met ketenpartners en het Digitaal Stelsel Omgevingswet.

Met VRGZ en GGD Gelderland-Zuid is een lijst opgesteld van situaties waarin zij betrokken willen worden bij de beoordeling van buitenplanse initiatieven. Gemeenten kunnen zo kijken  zij uitgenodigd moeten worden bij een omgevingstafel.

Vier gemeenten doen mee met een gezamenlijke aanpak voor toepasbare regels. De opleidingen voor een eerste groep medewerkers zijn najaar 2020 gestart; voor de overige medewerkers start de opleiding in 2021.

### Wkb

In de eerste helft van 2020 heeft de ODR een projectplan gemaakt voor de interne implementatie van de Wkb. Dit staat nu on hold in verband met de landelijke ontwikkelingen. De ODR leverde ook een bijdrage aan het onderzoek van Berenschot naar de financiële en personele consequenties van 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.

## 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 minder kunnen investeren in ontwikkeling en groei.

*Meer vergunningsaanvragen dan begroot*
Vanaf de zomer zagen we als gevolg van de maatregelen een sterke toename in het aantal vergunningsaanvragen. Dit heeft vooral een impact op de medewerkers van de afdeling vergunningverlening en specialisten en advies. Per saldo is het aantal afgeronde aanvragen behoorlijk hoger dan begroot.

*Meer focus op administratieve controles bij milieutoezicht*
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.

*1,5 meterloket voor ondernemers in Rivierenland*
Speciaal voor ondernemers die het afgelopen jaar snel maatregelen wilden nemen om tijdens de coronacrisis en steeds wisselende maatregelen toch door te kunnen gaan met hun onderneming werd het 1,5 meterloket samen met de gemeenten in het leven geroepen.

# KLANTTEVREDENHEID

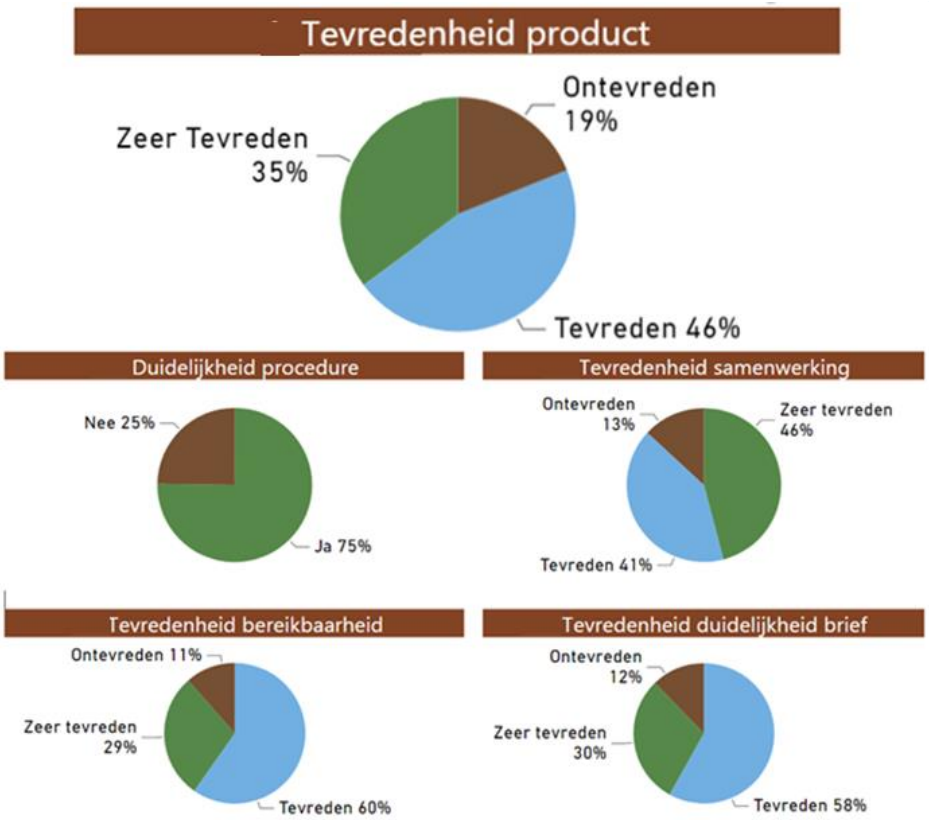
Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. Dit monitoren wij door het permanent uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken. Sinds januari 2020 is het aantal producten waarover de klanttevredenheid wordt gemeten uitgebreid met de producten van het team juridische zaken. Hierdoor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

## DE KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

- **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

2020 Was een bewogen jaar waarin we massaal vanuit huis moesten werken. Dit vergde flexibiliteit aan aanpassingsvermogen van iedereen. Wij zijn blij dat de klant onze dienstverlening in 2020 positief ervaart en waardeert met een mooie 8.1 In de diagrammen hiernaast zijn de resultaten te zien van de verschillende onderwerpen die wij bevragen vanuit het project klantgerichtheid.

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.



# ONTWIKKELING TEVREDENHEID

**KLANTGERICHT WERKEN 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).

**Van 82% tevreden klanten in 2019 naar 84% tevreden klanten in 2020.**
Om te beoordelen of het werken aan deze thema's geleid heeft tot een hogere klanttevredenheid maken we een vergelijk ten opzichte van het resultaat van 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. Verder is er in 2020 een aanpassing van de keuzemogelijkheden geweest in de vraag over de duidelijkheid van de procedure.

