

INFORMATIEVE RAAD 15 JUNI 2023

Notulen van de vergadering

Voorzitter: de heer P.A. Prins

Griffier: de heer W. van Zanen

Tevens aanwezig: mevrouw N. van Engelen (GL), mevrouw H. van 't Riet (GL), mevrouw Y. Yildiz-Kaya (GL), de heer W. Advokaat (OD), de heer J. de Jong (OD), de heer H.J. Berkhout (D66), mevrouw S.E. Muijs (D66), de heer R. Poelwijk (D66), de heer J.A. Jägers (VVD), de heer E.H. Timmer (VVD), mevrouw V.A. Voermans (VVD), de heer W.K. van Es (PvdA), de heer F.W. Geerts (PvdA), de heer D. Price (PvdA), de heer E.S. den Heijer (OPD), de heer M. Grishaver (OnPD) en mevrouw A.R. van Marion (OnPD)

Vanuit het college aanwezig: burgemeester E. Boog en wethouder J. Prins

1. Opening Mededelingen door de voorzitter Vaststellen agenda

De voorzitter heet iedereen van harte welkom.
Met de agenda wordt ingestemd.

2. Presentatie Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

De voorzitter bedankt de Omgevingsdienst voor de rondvaart 2 weken geleden op het Noordzeekanaal waar de raadsleden nader hebben kunnen kennismaken.

Mevrouw De Maat (algemeen directeur OD NZKG) memoreert dat 10 jaar geleden 29 omgevingsdiensten zijn opgericht naar aanleiding van de vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand in Volendam. Een van de conclusies van de commissie onder leiding van de heer Mans was dat er 500 instanties verantwoordelijk waren voor de veiligheid. Dat leidde tot veel gefragmenteerde aanpak en veel ongerechtvaardigde verschillen in aanpak. Toen is gezegd dat er een betere samenwerking moet komen en bundeling van kennis, met name voor de meer complexe trajecten, en voor meer specifieke kennis is het goed om dat te bundelen in omgevingsdiensten en taken die voorheen bij gemeenten en provincies zaten zijn overgeheveld naar die diensten volgens een wettelijke regeling. De insteek was ook dat beleid en uitvoering beter werd gescheiden. Het beleid is aan de gemeenten en de provincies en de omgevingsdienst voert dat uit en het zou meer op afstand van de politiek komen te staan. Dat betekent dat de omgevingsdienst volledig mandaat heeft om namens de opdrachtgevers vergunningen te verlenen, toezicht te houden en te handhaven. Het is niet zo dat de kennis weg is bij gemeenten. Op ieder afzonderlijk onderwerp kan nader worden ingegaan, wanneer daar behoefte aan is, in de vorm van een technische briefing. Alle bedrijven moeten voldoen aan bepaalde wettelijke verplichtingen en de omgevingsdienst ziet erop toe dat die ook worden nagekomen. In het werkgebied zijn dat zo'n 18.000 bedrijven en 5% daarvan is vergunningsplichtig. De omgevingsdienst verleent vergunningen aan bedrijven die vergunningsplichtig zijn op het gebied van milieu, bodem en voor sommige opdrachtgevers worden ook de complexere bouwtaken gedaan. Daarnaast heeft de omgevingsdienst veel specialistische kennis over energiebesparing, veiligheid,

omgevingsvisie et cetera. Als de omgevingsdienst in de uitvoering zaken tegenkomt waar beleid op wordt gemist of het beleid zou slimmer of anders kunnen, dan wordt dat gemeld. De omgevingsdienst is een gemeenschappelijke regeling met een algemeen bestuur met een voorzitter en een aantal leden waaronder burgemeester Boog. Formeel is spreker secretaris van het bestuur en algemeen directeur van de omgevingsdienst.

De omgevingsdienst werkt voor 8 gemeenten en daarvoor worden de basistaken gedaan die formeel zijn overgedragen. Voor Amsterdam en Haarlemmermeer worden ook de complexe bouwtaken gedaan. Daarnaast worden de VTH-taken gedaan voor 3 provincies ten aanzien van de bedrijven die vallen onder het Besluit risico op zware ongevallen. Dan moet wordt gedacht aan complexe bedrijven die met gevaarlijke stoffen werken in Noord-Holland, Flevoland en Utrecht.

Vorig jaar bedroeg de begroting ongeveer 68 miljoen. In 2022 zijn 5000 milieucontroles uitgevoerd, er zijn 300 handhavingsbesluiten genomen en is 70 maal een last onder dwangsom opgelegd. Voorts zijn er 2500 meldingen geweest over ongewone voorvallen en er zijn ruim 1000 vergunningen inzake milieu en bouw verstrekt.

De omgevingsdienst luistert heel goed naar wat bedrijven nodig hebben om goed te kunnen ondernemen maar er wordt ook goed geluisterd naar de inwoners in de omgeving want daarvoor wordt gestaan voor duurzaamheid, veiligheid en gezondheid. Geprobeerd wordt om zoveel mogelijk in contact te zijn met die inwoners die overlast ervaren. Bewoners worden actief geïnformeerd als er iets speelt bij een bedrijf. Bij de verlening van een vergunning kunnen ze een zienswijze indienen. Daarnaast worden er telefonisch veel vragen beantwoord van inwoners. Voorts is een meldingenapp gelanceerd. Daarop staat een kaart van het gebied, de ervaren overlast kan daar worden gemeld en je ziet of er al andere meldingen zijn gedaan ten aanzien van dezelfde overlast. Aangegeven kan worden van welk bedrijf de overlast ervaren wordt en de omgevingsdienst zet in de app wanneer ze er al mee bezig is en of het eventueel al is opgelost. Deze tool staat ook op de website van de gemeente Diemen.

Er zijn verschillende werkvelden zoals het werkveld Advies. Vorig jaar is aan alle opdrachtgevers een brief gestuurd met daarin een analyse op een aantal thema's als afval, geur, bodem, geluid en geur met wat wordt gezien dat er al aan beleid is en met een eventueel advies om nog specifiek beleid te maken. Er is maar één opdrachtgever die een specifiek geurbeleid heeft en dat is aan de politiek. Gemeenten kunnen zeggen van we accepteren de geur van een bepaald bedrijf in de gemeente want wij vinden het bijvoorbeeld belangrijk dat er werkgelegenheid is. Het zou fijn zijn als meerdere gemeenten dit op dezelfde wijze insteken zodat bedrijven die in meerdere gemeenten opereren niet met divers beleid worden geconfronteerd.

Wat betreft het werkveld Bodem wordt toezicht gehouden op de naleving van wet- en regelgeving en de omgevingsdienst helpt met informatie over de bodemkwaliteit en met het opstellen van bodemkwaliteitskaarten. Wat betreft het werkveld Bouw worden asbestzaken gedaan, er wordt toezicht gehouden op label C waaraan alle kantoren vanaf 1 januari jongstleden moeten voldoen. Er is vooraf al veel voorlichting gegeven om eigenaren van gebouwen hierop te attenderen en nu worden aanschrijvingen gedaan, informatie opgevraagd en wordt er gehandhaafd. Verder worden adviestaken uitgevoerd op het gebied van constructieve veiligheid bij complexe bouwprojecten. Zo is de omgevingsdienst bijvoorbeeld betrokken bij de verbreding van de A9.

Het grootste werkveld is Milieu. Er worden veel risicoanalyses gemaakt met de oren en ogen van de inspecteurs en met veel data-analyse. Zo worden er plannen gemaakt voor elke branche om te bepalen waar de omgevingsdienst het beste risicogericht naartoe kan gaan. Bij type A bedrijven zoals kantoren en scholen is qua milieu meestal niets aan de hand. Bij type C bedrijven is wel veel aan de hand en die zijn vergunningsplichtig. Type B bedrijven

zitten er tussenin zoals garagebedrijven en metaalbewerking. Die moeten zich melden maar zijn meestal niet vergunningsplichtig.

Met de gemeente Diemen is een uitvoeringsovereenkomst van ruim 3 ton gesloten. Het grootste deel is milieu en bij randvoorwaardelijk gaat het bijvoorbeeld om verzoeken in het kader van de WOO en als er een wolk de lucht ingaat moet 24 uur worden gekeken of het wel of niet schadelijk is. De omgevingsdienst adviseert ook over stikstof en waterstof.

Diemen heeft 45 complexe bedrijven overgedragen aan de omgevingsdienst om daar milieutoezicht op te doen omdat daarvoor gespecialiseerde kennis nodig is. Dan gaat het met name om de afvalsector, verf, drukkerijen, chemische wasserijen, voedingssector en agrarische bedrijven. Er zijn geen bedrijven bij waar de provincie het bevoegde gezag is. In Diemen zijn 8 bedrijven vergunningsplichtig.

Er werden controles uitgevoerd op gevaarlijke stoffen, of die wel goed zijn opgeslagen in een lekbak, zijn er wel of niet veel klachten en hoe komt dat dan. Bij afvalbeheer wordt goed gekeken naar lozingen en worden ook putten opengetrokken om monsters te nemen.

Bedrijven zijn verplicht om alle energiebesparende maatregelen te nemen die ze kunnen nemen die binnen 5 jaar zijn terug te verdienen. Daar wordt dus ook naar gekeken. Het aantal overlastmeldingen valt mee. Er wordt niet op elke melding afgegaan maar het wordt gebundeld of meegenomen in de volgende controle.

In het kader van de komende Omgevingswet wordt gegaan naar milieubelastende activiteiten. Daarmee gaan ook alle bodemtaken van de provincie naar de gemeente. Er is hard gewerkt aan een digitaal systeem om de Omgevingswet uit te voeren. Daar moeten de omgevingsvisies en de omgevingsplannen in komen, het beleid dat de gemeente, de provincie en het Rijk hebben gemaakt. Daarin moeten ook aanvragen kunnen worden gedaan voor een vergunning. Het gaat heel spannend worden of dit lukt en verwacht wordt dat in de eerste maanden van het volgende jaar nog veel moet worden gerepareerd en geïmproviseerd. De omgevingsdienst is met de gemeente Diemen in gesprek om ervoor te zorgen dat het gemeentelijk beleid er ook goed in staat.

Wat betreft ZZS (Zeer Zorgwekkende Stoffen) is de verplichting om dat naar nul te minimaliseren. Dat geldt voor alle bedrijven. Hier worden reductieprogramma's op gezet. Er wordt intensief samengewerkt met de politie, het Openbaar Ministerie en de veiligheidsrisico's om ondermijning te voorkomen en er is een regionaal schakelpunt om de kennis over de ZZS goed te ontsluiten.

GroenLinks vraagt of er ook samenwerking is met de waterschappen.

Mevrouw De Maat zegt dat zeker bij de bodemtaken nauw wordt samengewerkt met de waterschappen. Er worden soms ook gezamenlijke inspecties gedaan. Daarnaast worden er soms gezamenlijke inspecties gedaan met de Arbeidsinspectie en de brandweer. Recent is er een nota door het Rijk gemaakt inzake water en bodem sturend om dit als startpunt van alle beleid te maken en daardoor zal de samenwerking met de waterschappen alleen maar intensiever worden.

VVD vraagt of de problemen bij Tata Steel niet zoveel tijd van de organisatie opslokt dat er misschien andere dingen in de verdrukking komen.

Mevrouw De Maat zegt dat het heel veel capaciteit kost maar de provincie is hier als bevoegd gezag een hele goede opdrachtgever in en die voorziet de omgevingsdienst van de middelen die nodig zijn voor dit dossier. De ontwikkeling naar groen staal vraagt ook heel veel capaciteit en geprobeerd wordt om daarvoor mensen aan te nemen maar de arbeidsmarkt is krap.

De heer Jousma (controller OD NZKG) vult aan dat deze taak minder dan 10% van de begroting beslaat.

Mevrouw De Maat geeft aan dat in het kader van ZZS Tata Steel een vermijdings- en reductieprogramma heeft moeten opstellen en dat moet ook worden beoordeeld. De kennis die daarmee wordt opgedaan is goed voor de eigen organisatie en andere omgevingsdiensten liften daarin mee.

PvdA vraagt of onder ZZS ook afvalstromen van verdovende middelen vallen. Tegenwoordig heb je daarvan de lozingen in de afvalputten van agrariërs en je ziet dat de productie van XTC en verdovende middelen naar het noorden opschuift.

Mevrouw De Maat zegt dat hiervoor wordt samengewerkt met de waterschappen. Er is inderdaad sprake van een verschuiving van Rotterdam naar de havens van Amsterdam en IJmuiden. Er wordt geprobeerd om naar de hele keten te kijken en om daar de samenwerking in op te zoeken. In het veiligheidsoverleg zitten alle partners van de keten aan tafel zodat er goed wordt samengewerkt bij incidenten en calamiteiten maar ook bij het aanpakken van ondermijning.

Onafhankelijke Partij Diemen constateert dat in de vele programma's een stijging van het volume van de werkzaamheden wordt verwacht en daarvoor is veel deskundig personeel nodig. Dit brengt een loonstijging met zich mee. Het werven en selecteren van voldoende personeel zal geen eenvoudige opgave zijn.

D66 vraagt of er een terugkerend thema is in de klachten die worden ontvangen vanuit Diemen en of het vaak gaat om één specifieke veroorzaker.

Mevrouw De Maat zegt dat de belangrijkste klachten gaan over geur, geluid en soms stof.

Mevrouw Vreeker (accountmanager Diemen OD NZKG) wijst erop dat het toezicht wordt gedaan op 47 bedrijven in de hele gemeente. Daarbij is wel sprake van een top 3 meeste overlastveroorzakers. Het type overlast is inderdaad geur, geluid en soms stof maar het gaat om incidentele oorzaken.

Ons Diemen vraagt wat 15 meldingen inzake BBK betekent.

Mevrouw De Maat legt uit dat dit het Besluit Bodemkwaliteit betreft.

Ons Diemen merkt op dat bij bepaalde projecten natuurlijk ook politieke of economische druk is. Hoe wordt daar de balans in gevonden bij de vergunningverlening?

Mevrouw De Maat zegt dat de omgevingsdienst is voor gezond, duurzaam en veilig en daar gaat het ook om in de vergunning. Een bedrijf moet aan de milieuwetgeving kunnen voldoen. Bij een bouwproject in Amsterdam is bijvoorbeeld al 2 keer meegemaakt dat de omgevingsdienst zegt dit kan niet zonder extra investeringen in een dubbele gevel om geluidsoverlast te voorkomen maar dan kan het zijn dat het college dit toch doorzet omdat zij de woningbouwopgave zwaarder vindt wegen dan de gezondheid op termijn qua geluid.

Ons Diemen vraagt of de regelgeving de omgevingsdienst voldoende instrumenten geeft om een vergunning af te geven zodat ook kan worden geborgd dat er minder handhavingsverzoeken worden gedaan.

Mevrouw De Maat wijst erop dat maar 5% van de bedrijven in het gebied vergunningsplichtig is. In de vergunning kunnen dan zaken worden vastgelegd in het kader van wet- en regelgeving. Voor het grootste deel van de bedrijven die niet vergunningsplichtig zijn geldt er beleid. Het rijksbeleid op het gebied van geur is heel los maar als de gemeente vindt dat geur een issue is kan de gemeente dat lokaal met geurbeleid invullen en bijvoorbeeld eisen stellen aan wat maximaal acceptabel is aan geurhinder. Vervolgens kan de omgevingsdienst daarop handhaven. Als er meldingen worden ontvangen over geuroverlast en er is geen geurbeleid, dan wordt uitgelegd dat de omgevingsdienst geen mogelijkheden heeft om te handhaven.

Ons Diemen vraagt waarom er dan zoveel handhavingsverzoeken komen als de vergunning is verleend. Waarschijnlijk is er te weinig borging om ervoor te zorgen dat die handhaving niet nodig is.

Mevrouw De Maat zegt dat er sprake kan zijn van geuroverlast maar dat politiek de overweging is geweest om geen geurbeleid te maken. Dan kan de omgevingsdienst niet handhaven. Als de omgevingsdienst controle doet of het bedrijf het op orde heeft komt daar geen politiek aan te pas. Er kan in de vergunning een range zijn vastgelegd van toelaatbare uitstoot en als de gezondheidssituatie daar aanleiding toe geeft gaat de omgevingsdienst minimaal zitten op wat uitgestoten mag worden en daar heeft een wethouder of een gedeputeerde geen invloed op.

Ouderenpartij Diemen complimenteert de omgevingsdienst met de verbeterde verslaglegging en voor de activiteiten in Diemen. Wat betreft het illegaal ontgassen van schepen op het Amsterdam-Rijnkanaal is het goed om te horen dat er wetgeving komt dat er alleen nog maar aan de wal ontgast mag worden.

De voorzitter schorst de vergadering.

De voorzitter heropent de vergadering.

3. Mededelingen portefeuillehouder

Er zijn geen mededelingen.

4. Jaarstukken 2022, 1^e begrotingswijziging 2023 en Meerjarenbegroting 2024-2027 Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied

Ons Diemen zegt dat de stukken flink verbeterd zijn ten opzichte van vorige keer. Op pagina 34 van de meerjarenbegroting staan de overheadkosten maar die worden niet vermeld bij bouwen et cetera. Waarom wordt dit niet over het hele bedrag gerekend? Deze technische vragen zal alsnog worden ingediend.

Ouderenpartij Diemen geeft aan dat zal worden ingestemd met het voorstel.

VVD vindt de stukken er gedegen uitzien maar het gevaar is natuurlijk wat er niet in staat. Daarbij wordt vertrouwd op de Diemense ambtelijke organisatie die de omgevingsdienst naar verwachting kritisch volgt. De gemeente Diemen is opdrachtgever van de omgevingsdienst terwijl de burgemeester lid is van het algemeen bestuur. Is hier sprake van een zekere mate van dubbele petten? In het raadsvoorstel is nog steeds sprake van een thema-avond op 23 mei maar die heeft niet plaatsgevonden. Wat wordt bedoeld met gezondheid voor de

omgeving op pagina 2 van het raadsvoorstel? In de jaarrapportage wordt gelezen dat bij alle programma's minder is besteed dan begroot. Is dit goed nieuws waardoor geld wordt overgehouden of is niet gedaan wat wel had moeten worden gedaan? In de uitvoeringsovereenkomst wordt op pagina 18 gesproken over de bestrijding van illegale activiteiten in het kader van ondermijning. Deze samenwerking vanuit één overheidsgedachte juicht de fractie toe.

PvdA memoreert dat vorig jaar de opmerking is gemaakt dat de informatie te uitgebreid was. Gelukkig is het aantal pagina's nu gedaald tot ongeveer de helft. Duidelijker is nu ook het apart vermelden van het uitvoeringsprogramma Diemen 2020-2022 en die voor 2023-2026. Het is nog een beetje onduidelijk wat de verscherping van het toezicht op industriële activiteiten inhoudt. De fractie is benieuwd wat de bijdrage van Diemen gaat worden na vaststelling van de nieuwe uitvoeringsovereenkomst in het najaar.

GroenLinks mist het effect van privacy wat betreft de verdere professionalisering van het toezicht in het kader van de Omgevingswet. Hoe wordt dit gewaarborgd? Zou dat geen onderdeel moeten zijn van de uitvoeringsovereenkomst 2023?

De heer Boog meldt dat het signaal de vorige keer over de onduidelijkheid van de stukken is meegegeven en daar is goed naar geluisterd. Er is nu een goede balans gevonden tussen veel technische zaken en de helderheid van de informatie. Als Ons Diemen de technische vraag inlevert zal daarop een antwoord komen.

De gemeente volgt de omgevingsdienst kritisch als het gaat om de uitvoering. Spreker doet dat vanuit het algemeen bestuur regiobreed en de ambtelijke organisatie kijkt naar de samenwerking in Diemen. Bestuurders zitten regelmatig in besturen van gemeenschappelijke regelingen maar de gemeente stelt het beleid vast en het is aan de omgevingsdienst om op bepaalde onderdelen die de gemeente afneemt van de omgevingsdienst goed toezicht en handhaving te doen en de gemeente daarin te adviseren. Daarin heeft zij een deskundige onafhankelijke positie. Per definitie zit daar altijd een stukje spanning maar dat geldt voor heel veel andere gemeenschappelijke regelingen waarbij bestuurders onderdeel zijn van het algemeen bestuur of het dagelijks bestuur en de instelling verantwoordelijk is voor de uitvoering van taken. In de praktijk zijn er echter geen problemen. Deze stukken zijn geschreven voordat helder was dat de thema-avond zou verschuiven en dat in de raadzaal de presentatie zou plaatsvinden.

Gezondheid omgeving is precies hetzelfde als gezondheid van mensen. Vanwege de bouwstroom had de gemeente minder adviezen nodig en daardoor kwam dit onderdeel goedkoper uit. Er was in het algemeen bestuur iets te weinig aandacht voor milieucriminaliteit en ondermijning. Ook in Diemen zijn er soms gevallen op bedrijventerreinen waar veel meer op moet worden gezeten met elkaar. Er zijn dus handhavingsacties die samen worden gedaan met de omgevingsdienst. Aandacht voor milieucriminaliteit en ondermijning benadrukt spreker ook steeds in het algemeen bestuur. Wat betreft privacy werkt de omgevingsdienst conform de wetgeving die daarvoor geldt. Als er gebruik wordt gemaakt van drones of anderszins is dat binnen de regelgeving die daarvoor geldt. De omgevingsdienst en de gemeente zijn scherp op privacy. Bij de definitieve vaststelling van de vaststellingsovereenkomst kan worden vastgesteld hoe het bedrag eruitziet voor 2024.

De voorzitter vraagt of er een specifiek Diemens geur-, geluid- en stofbeleid is.

De heer Boog meldt dat de gemeente geen geurbeleid heeft. De omgevingsdienst heeft een inventarisatie gehouden bij gemeenten als het gaat om beleid bij diverse gemeenten. De

gemeente heeft aangegeven wat er al gebeurt op de diverse beleidsterreinen en wat de gemeente nog van plan is om te gaan doen. Daar zal later met de omgevingsdienst over gesproken worden als de inventarisatie is gedaan en op dat moment moet worden gezien of het noodzakelijk is voor Diemen. De meldingen en klachten in Diemen vallen erg mee en die zijn gespreid over een aantal onderwerpen. Er is ook niet één structurele veroorzaker en de vraag is of niet heel veel moet worden opgetuigd voor 1 of 2 dingen maar die discussie zal worden gevoerd met de omgevingsdienst. Als daaruit komt dat extra regelgeving moet worden opgetuigd zal dat ook met de raad worden besproken maar eerst wordt met de omgevingsdienst om de tafel gegaan of het echt nodig is.

Conclusie:

De voorzitter concludeert dat het voorstel als hamerstuk naar de raad gaat.

5. Rekenkameronderzoek DUO+

Mevrouw Bakker (directeur Rekenkamer) memoreert dat al een paar jaar DUO+ werd genoemd als onderwerp van onderzoek maar het was nooit helemaal breed gedragen of er was een ander onderwerp dat op dat moment beter naar voren kwam. In de auditcommissie was vooral de vraag of de resultaten werden gehaald als het gaat om de 3 k's, namelijk kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid, hoe het stond met de kwaliteit van dienstverlening en uiteindelijk is ook gekeken naar de meer strategische waarde van DUO+. In de beginjaren stak er nog wel eens een kinderziekte de kop op. De laatste tijd wat minder en de Rekenkamer heeft op een aantal deelgebieden de thermometer erbij gepakt. De uitvoering is op afstand gezet maar dat betekent niet dat de raad niet wil weten hoe het ervoor staat. Een rekenkameronderzoek biedt momenten om daar naast de algemene stukken wat breder bij stil te staan en de Rekenkamer kijkt ook naar welke rol de raad zelf pakt en of er nog aanbevelingen te doen zijn.

Er is ook gekeken naar de strategische waarde want in het huidige coalitieakkoord is de beweging neergezet om de meer strategische taken meer in de gemeentelijke organisatie in te bedden maar dat betekent niet dat er geen strategische waarde kan zijn voor DUO+ en die zit met name op het onderdeel samenwerking tussen de gemeenten.

De heer Bossert (onderzoeker Rekenkamer) legt uit dat op bestuurlijk niveau en op uitvoerend niveau in het onderzoek is gekeken naar of de dingen functioneren. De insteek was een lerend onderzoek. Er is niet primair gekeken naar wat er allemaal fout gaat maar wat is er geleerd van het proces dat is doorgemaakt en hoe kun je daar naar de toekomst je voordeel mee kunt doen. Er is op bestuurlijk niveau gesproken en documenten geanalyseerd en een aantal deeltaken zijn wat dieper bekeken om een gevoel te krijgen hoe de uitvoering in zijn werk gaat.

In grote lijnen laat het onderzoek zien dat waar de organisatie nu staat het aan de verwachtingen voldoet die mogen worden gesteld. Daarbij zijn de 3 k's maatgevend want dit zijn bij alle samenwerkingsverbanden tussen gemeenten de terugkerende onderwerpen waar het om gaat. Het was minder prettig dat er niet echt een goede nulmeting was maar het zijn ook vrij abstracte begrippen. Daarom is gekeken naar hoe de zaken werken en wat de indrukken zijn op bestuurlijk en uitvoerend niveau. De conclusie is dat op al die punten verbetering is geboekt.

Er is iets gezegd over het al dan niet dichtbij houden van de communicatiefunctie. Het is belangrijk dat het gesprek daarover wordt gevoerd en het is in bepaalde opzichten een strategische uitvoeringsfunctie, ook voor het bestuur.

Het landelijke patroon bij dit soort uitvoeringsorganisaties is dat het in de eerste jaren best lastig is om specifieke uitvoeringen bij diverse gemeenten van taken bij elkaar te brengen.

Dat kost enige tijd voordat het gaat renderen. Daarnaast is een landelijke trend dat zo'n samenwerking vaak wordt ingezet omdat er verwachte kostenbesparingen zijn maar in de praktijk blijkt dat vaak tegen te vallen omdat samenwerking ook nieuwe mogelijkheden biedt waarbij de besparingen weer worden ingevuld door andere of aanvullende taken waardoor de dienstverlening kwalitatief of kwantitatief wordt verbeterd. Landelijk wordt de grootste winst vaak behaald op kwetsbaarheid en kwaliteit. Samenwerkingsverbanden bieden voor het personeel meer uitdagingen en een bredere basis om te investeren in kwaliteit van dienstverlening. Ook dat patroon wordt hier herkend.

Vaak wordt gezien dat bij het begin van de samenwerking allerlei dingen minder goed gaan en dat een gemeenteraad er dan steeds dichter op komt te zitten. Op een gegeven moment raken de zaken georganiseerd en dan is het goed dat de raad zich realiseert dat meer moet worden gesproken over uitvoeringstaken. De komende jaren zou de raad meer op afstand kunnen gaan staan en de organisatie de rust moeten geven om zich verder te ontwikkelen maar niet zonder dat de raad aan de voorkant heeft aangegeven waar het heen moet en waar de prioriteiten liggen. De meeste bestuurlijke reacties geven invulling aan de adviezen. Ondanks dat dit een redelijk positief rapport is moet de raad niet vergeten dat het goed is om weer een keer te kijken als de organisatie zich doorontwikkelt hoe de vlag erbij staat en daarom zou nu alvast kunnen worden vastgesteld wanneer de raad zou willen weten wat de temperatuur van het badwater is.

VVD constateert dat er veel antwoorden zijn gegeven door de raadsleden scorend op neutraal. Zou dat niet kunnen betekenen dat de raad wel heel erg afstaat van DUO+?

Mevrouw Bakker gaat ervan uit dat wordt bedoeld dat in de vragenlijst veel 'neutraal' is gezet. Een andere conclusie kan zijn dat raadsleden het gewoon niet weten of dat ze er niets van vinden. Dit was ook de reden om nog een bijeenkomst te organiseren met raadsleden om door te praten over de resultaten om een beetje te achterhalen waar het in zit. Die resultaten zijn opgenomen in het rapport. Het zijn uitvoeringstaken die ook met een reden op afstand zijn gezet. De betrokkenheid in het raadsplatform was in het begin behoorlijk en is later meer losgelaten omdat zo'n organisatie op gang komt en de kinderziektes een beetje verdwenen. De raad zou zichzelf de vraag moeten stellen of zij vindt dat ze te veel op afstand staat en te weinig in de rol als raadslid kan sturen op DUO+.

VVD denk dat de raad er ver vanaf staat maar het gaat hier alleen om bedrijfsvoering waar de raad in principe niet over gaat.

D66 kan zich voorstellen dat een aantal specifieke deeltaken makkelijker overdraagbaar en invulbaar zijn door anderen dan bijvoorbeeld een communicatieadviseur die gericht is op de gemeente. Bij ICT maakt het niet zoveel uit wie er van welke gemeente taken uitvoert en dat geldt hetzelfde voor inkoop. Voelen deze mensen ook dat ze makkelijk elkaar kunnen aanvullen en taken kunnen overnemen alsof ze één groep zijn?

De heer Bossert ziet in het onderzoek dat dat een ontwikkeling is geweest. De harmonisatie van verschillende taken heeft daarmee te maken. Door de samenvoeging van taken ontstaat een werkpakket dat veel interessanter is voor dit soort professionals en daardoor kan in de samenwerking meer kwaliteit worden aangetrokken. Daar scoren kwetsbaarheid en kwaliteit.

D66 zou het goed vinden om het raadsledenplatform voor de informatie van raadsleden over wat er gebeurt in DUO+ weer een rol te geven.

De heer Bossert zegt dat het bij gemeenschappelijke regelingen sowieso een ontwikkeling is om dit soort raadsledenplatforms in te stellen. Het is verstandig om een dergelijk platform in stand te houden opdat die op afroep bij elkaar kan komen maar de raad heeft meerdere instrumenten om dicht bij een samenwerkingsverband te komen waarbij kan worden gedacht aan de governance-constructie.

Onafhankelijke Partij Diemen is blij dat het onderzoek er ligt maar de vraag is waarom dit zo lang duurde.

Mevrouw Bakker memoreert dat de Onafhankelijke Partij Diemen dit onderzoek eerder heeft geagendeerd maar de raad gaat over welke onderwerpen relevant zijn. De Rekenkamer is op zoek naar een onderwerp dat gedragen wordt en waaraan een onderzoeksvraag ten grondslag ligt die wordt verwoord door de fracties. Tot nu toe was dat niet zo bij DUO+. Het heeft al die tijd wel of de groslijst van de Rekenkamer gestaan en deze keer was er in de rondvraag meer draagvlak voor dit onderwerp.

GroenLinks vindt het goed om van een onafhankelijke bron te horen dat DUO+ daadwerkelijk bijdraagt aan verbetering op kwetsbaarheid, kosten en kwaliteit. Het rapport is echter als geheel niet erg sterk want sommige deelvragen worden summier beantwoord en bij de bevindingen over de deeltaken wordt te weinig ingegaan op de effecten op de 3 k's. Conclusie 3 is wel heel oppervlakkig. Conclusie 4 geeft aan dat van de deeltaken die zijn onderzocht communicatie de meeste kwetsbaarheden laat zien. Op basis van het rapport kan niet worden gezegd dat de deeltaak Inkoop er beter uitkomt. Dus waarom de conclusie dat communicatie de meeste kwetsbaarheden laat zien terwijl dat ook zou kunnen gelden voor inkoop? Overwogen wordt in het rapport om communicatie dichtbij het eigen bestuur te leggen maar dat volgt niet uit de bevindingen. Het advies zou net zo goed kunnen zijn om aan de geconstateerde knelpunten te werken in plaats van het maar bij DUO+ weg te halen. De punten die bij de verschillende deeltaken worden genoemd zijn vaak zo kort geformuleerd dat er technische vragen moesten worden gesteld om ze op de juiste manier te kunnen begrijpen. Is het mogelijk dat de Rekenkamer de formuleringen in het rapport zou kunnen verduidelijken in iBabs waarin de zaken eenduidiger worden omschreven?

De heer Bossert legt uit dat bij rapporten van de Rekenkamer altijd een afweging is hoe maak je iets leesbaar en hoe maak je een verantwoordingstuk dat gedegen van logica is van A tot Z. Daar zijn concessies gedaan.

De antwoorden op de technische vragen kunnen aan het rapport worden gehecht. De afweging waarom de ene taak een zwaarder knelpunt heeft dan de andere is vooral gebaseerd op de duiding die de Rekenkamer kreeg in de gesprekken met betrokkenen. De ervaren strategische functie van communicatie is daarom naar boven gehaald. Daarmee zijn de andere bevindingen uit het rapport niet minder belangrijk. In de discussie over communicatie komt met name tot uitdrukking wat is het voordeel van samenwerken versus specifiek voor één gemeente werken. Het nadeel van samenwerking is dat de hele specifieke behoefte aan het inspelen op één gemeente je daardoor wat kunt kwijtraken omdat je aan een gemeenschappelijke werkwijze gebonden zit. Die discussie heeft er ook mee te maken in welke mate steun je bestuurlijk op een communicatiemedewerker om je rol als bestuurder goed te kunnen uitvoeren.

GroenLinks snapt met deze toelichting dat tot deze aanbeveling is gekomen maar het volgt niet uit het hoofdstuk zoals het er staat. Daarom zou het goed zijn om uit te leggen waarom deze aanbeveling eruit is gekomen.

Ons Diemen memoreert dat een raadslid uit Uithoorn 2 weken geleden vroeg of de raad van Diemen al het rapport van de Rekenkamer had gehad. Toen had de gemeenteraad dat rapport nog niet gezien. In het rapport wordt gemist hoe de continuïteit in de samenwerking wordt geborgd en hoe de andere partners denken over de samenwerking en of dit in stand blijft. Wellicht zou hier aandacht aan kunnen worden besteed in een vervolgonderzoek.

Mevrouw Bakker geeft aan dat de Rekenkamer het vooral vanuit het Diemense perspectief heeft bekeken. Er hebben geen interviews plaatsgevonden in de andere 2 gemeenten. Wel is geconstateerd dat er waarde wordt gehecht aan de samenwerking en dat de organisatie zich ook zodanig ontwikkelt dat de samenwerking wordt versterkt in de taken die worden uitgevoerd en dat er gesprekken worden gevoerd om dit verder te ontwikkelen en in het gezamenlijk naar buiten treden in de regio.

VVD herkent veel in de constatering in het rapport. Is het college voornemens om meer of juist minder werkzaamheden van DUO+ af te nemen? Uit de documenten in de afgelopen jaren ontstond het beeld van een organisatie die zijn draai nog moest vinden en nog op zoek was naar een goede organisatiestructuur en tot de dag van vandaag nog op zoek is naar het juiste governance-model. In dat kader is ook het meer pettenprobleem aangezwengeld. De burgemeester is namelijk tegelijkertijd opdrachtgever en opdrachtnemer. Dat probleem is zojuist ook aangehaald bij de omgevingsdienst maar dit probleem speelt hier wat nadrukkelijker. Is dit ook het idee van de burgemeester?

De in het rapport geschetste problemen hingen vaak samen met het vinden van de juiste mensen op een krappe arbeidsmarkt. De frictie tussen enerzijds het streven naar synergie en anderzijds het behouden van de couleur locale wordt ook herkend. Zijn de communicatiewerkzaamheden nu wel of niet op de juiste plaats bij DUO+ gepositioneerd? Het is verstandig om niet een apart plan van aanpak te maken voor het effectueren van de ambities want in de P&C-documenten en de voortgangsrapportages is voldoende ruimte voor informatie over de ambitie en de voortgang daarover. Extra papier betekent niet altijd extra inzicht en daarom hoeft er geen apart plan van aanpak te komen ten aanzien van het archief.

De raad gaat niet over bedrijfsvoering en staat dus op afstand en het is lastig om als raad in te schatten in hoeverre taken kosteneffectief kunnen worden uitgevoerd. Een nulmeting is in deze niet meer zo relevant na 7 jaar.

Wel is het verstandig om als raad met het college in gesprek te gaan over de aanbeveling over de doorontwikkeling van DUO+ en over de rol van de raad hierin. Daarbij zou gebruikt kunnen worden gemaakt van meetbare indicatoren die het de raad gemakkelijker kunnen maken om de gang van zaken bij DUO+ te beoordelen. Het is jammer dat slechts 4 taakgebieden met de DVO's worden geanalyseerd. Helaas is niet nader gekeken naar de ook belangrijke taakvelden Juridische zaken en Financiën. De indruk is dat de taakvelden I&A, P&O, Inkoop en Communicatie het meest in gevoelig vaarwater manoeuvreren. Met name Communicatie en Inkoop vallen hier op. Inkoop is blijkbaar nog steeds niet gecentraliseerd.

Onafhankelijke Partij Diemen memoreert dat in het verleden veel is gediscussieerd in de raad en dat de VVD en de Onafhankelijke Partij Diemen twijfels hadden over de doelen, de 3 k's. Er werd gesproken over een badkuipeffect zoals de kosten. De Ronde Venen trok zich terug uit de onderhandelingen. Na de oprichting van DUO+ volgden in korte tijd directeurs van DUO+ elkaar op. De Onafhankelijke Partij Diemen drong aan op een onderzoek door de Rekenkamer en de Ouderenpartij Diemen had besloten om geen vragen meer te stellen over DUO+.

Diemen heeft besloten om alleen de taakvelden Bedrijfsvoering en Communicatie bij DUO+ onder te brengen om de contacten met de bewoners op de andere taakvelden niet te verliezen. Wellicht was het beter om Handhaving bij DUO+ onder te brengen want de bewoners ergerden zich aan foutparkeerders, zwerfafval en het neerzetten van grofvuil zonder dat dit werd aangemeld. Acties op meldingen werden in het algemeen als traag ervaren maar daar zit nu grote verbetering in.

Diemen kwam er al snel achter dat er op Communicatie veel werd ingeleverd en raadsleden waren blij dat de vertrokken communicatiespecialist in Diemen terug in dienst is gekomen. Het DUO+ raadsledenplatform heeft de behoefte om met alle leden bij elkaar te komen maar die van Uithoorn en Ouder-Amstel hebben daar geen behoefte aan. Toch zou er nog een poging moeten worden gewaagd om bij elkaar te komen. Het platform kent een slapend bestaan maar het Diemense raadsledenplatform heeft wel de gedrevenheid gehad om informatie en afstemming met de gemeenteraad te delen. Daarom omarmt de fractie de aanbeveling ter zake van de Rekenkamer.

De fractie heeft al eerder vragen gesteld over hoe Inkoop DUO+ in relatie staat tot de andere verbonden partijen waaraan Diemen deelneemt. Het wordt tijd dat er nu een dienstverleningsovereenkomst afgesloten kan worden.

Het is jammer dat toetreding van andere gemeenten tot DUO+ niet is beschreven want daaruit kan blijken wat de positie van DUO+ is ten opzichte van andere samenwerkende gemeentelijke organisaties. Waarom is Aalsmeer niet aangehaakt? Goed is dat er nu een antwoord ligt op de vraag hoe het staat met de uitgangspunten, de 3 k's van DUO+.

Ons Diemen constateert dat het samenwerkingsverband schoorvoetend zijn vorm moest vinden. Er is nu zo langzamerhand een stabiele top en een flinke verbetering in de ICT-veiligheid. Door het gezamenlijk inkoopbeleid zijn de plastic lepeltjes eindelijk van hout geworden. De fractie ziet nu alleen maar positieve kanten en daarom moet verder worden gegaan met de continuering van deze samenwerking.

GroenLinks vindt de eerste aanbeveling waardevol maar de andere twee zijn overbodig. De laatste jaren wordt meer gestuurd op hoofdlijnen en in het begin meer op details wat toen ook logisch was. Het is goed om het gesprek te blijven aangaan over de toekomst van deze samenwerking en over de inzet van DUO+ vanuit Diemen.

PvdA vindt het prettig dat een buitenstaander DUO+ heeft onderzocht. Het raadsledenplatform functioneert al lange tijd niet. De uitslag van de enquête laat zien dat men over het algemeen tevreden is en waarschijnlijk is er hiermee een verband. Niet goed kan worden geplaatst dat de raad soms veel afstand ziet van DUO+. Het formuleren van een startpunt is van belang om de nodige voortgang in de doorontwikkeling van de samenwerking te kunnen formuleren. Het effect op de kosten is gelukkig wat harder te maken. Het jaarverslag 2022 van DUO+ is niet verwerkt in de rapportage waarin een aantal verbeteringen worden genoemd die in het rapport van de Rekenkamer als aandachtspunt worden genoemd. Het is goed om te lezen dat de eigen communicatiefunctionaris in Diemen als vertrekpunt wordt gezien bij de SPOT-analyse. De respons van 14 van de 23 leden van de gemeenteraad is toch wel wat mager.

Ouderenpartij Diemen gaat mee met de gevraagde beslissing.

De heer Boog zegt dat de beginjaren van DUO+ inderdaad lastige jaren waren en dat wordt ook gezien bij veel andere vergelijkbare samenwerkingsverbanden. Het was een moeizaam proces maar er is uit de badkuip gekomen en nu is er een soort van stabiele situatie en kan het samenwerkingsverband worden doorontwikkeld en groeien naar een aantal nieuwe

taken. De 3 k's zijn vanaf het begin centraal gesteld maar vanuit Diemen is ook zeker benadrukt hoe belangrijk DUO+ is voor de samenwerking en de strategische positie in de regio. Vanuit het landelijk beleid werd erop gestuurd dat gemeenten veel meer moesten fuseren en toen zag je overal dit soort samenwerkingsconstructies ontstaan, soms met uitzicht op een bestuurlijke fusie. Inmiddels stuurt het Rijk daar echt niet meer op maar zie je wel dat gemeenten op uitvoeringsniveau vaak dit soort samenwerkingsverbanden hebben. Overigens zijn er ook gemeenten die erop terugkomen omdat het echt niet goed gaat. DUO+ zorgt ervoor dat de samenwerking tussen de 3 gemeenten echt wordt versterkt en niet alleen op de terreinen van het samenwerkingsverband maar ook daarbuiten. De wethouders vinden elkaar op andere terreinen en zien elkaar vaker en in allerlei regionale overleggen kan nu meer met één stem worden gesproken en soms worden dingen overgelaten aan een van de 3 gemeenten waarbij zij namens de andere gemeenten ook het woord voeren. Toen het wat moeilijker ging zat de raad er dichter op, ook met het raadsledenplatform, maar nu er een wat meer stabiele situatie is worden de onderwerpen besproken bij de bestuurlijke rapportages en ook de beleidsinhoudelijke onderwerpen. De raad gaat immers over het beleid dat DUO+ uitvoert. De raad heeft bijvoorbeeld het communicatie/participatiekader vastgesteld wat nu nog ter uitvoering aan DUO+ is. DUO+, aangestuurd door de colleges, gaat over de uitvoering.

In het collegeprogramma staat dat er wordt gekozen voor niet verdere overheveling van taken naar DUO+ en dat op een aantal strategische functies zoals communicatie wordt gekeken of die in eigen huis moeten worden georganiseerd. Bij DUO+ worden werkzaamheden uitgevoerd die veel dichter bij de gemeente staan en in die zin is er verschil tussen DUO+ en veel andere samenwerkingsverbanden. Wel wordt nu geprobeerd om veel zuiverder te zijn in de governance. Het bestuur van DUO+ zijn de burgemeesters, die gaan over de bedrijfsvoering van het samenwerkingsverband en de portefeuillehouders gaan over de inhoudelijke onderwerpen binnen DUO+ en dat kunnen natuurlijk ook burgemeesters zijn. Geprobeerd wordt om zuiver te houden dat dit 2 verschillende verantwoordelijkheden zijn maar dit loopt in de praktijk al goed. Er zijn aparte portefeuillehoudersoverleggen over de inhoud en het bestuur, de burgemeesters, kijken puur naar het samenwerkingsverband als organisatie. Er zijn steeds nieuwe ontwikkelingen die in de P&C-stukken en de beleidsnota's elke keer worden meegenomen.

Het college gaat graag in oktober met de raad in gesprek over de verdere doorontwikkeling van DUO+ en daarom ook de vraag aan de raad wat nog wordt gemist aan informatievoorziening om dit op strategisch niveau beter vorm te geven. Daar wordt in oktober verder het gesprek over gevoerd.

Er was nog geen Onafhankelijke Partij Diemen bij de vorming van DUO+ maar aangenomen wordt dat de voorganger Leefbaar Diemen werd bedoeld. De handhaving gaat heel goed en als wordt gekeken naar de andere gemeenten die soms problemen hebben bij de handhaving binnen DUO+ is het verstandig geweest dat dit onderdeel niet in het samenwerkingsverband is ondergebracht. Als het gaat om maatschappelijk verantwoord inkopen loopt Diemen een beetje vooruit op de andere gemeenten. De raad heeft daar heel belangrijke doelstellingen voor geformuleerd en het is heel belangrijk om daar aandacht aan te besteden binnen de inkoop. De andere gemeenten zien daar nu ook de meerwaarde van in en geprobeerd wordt om binnen de nieuwe inkooporganisatie beleidsmatig te kijken of meer op één lijn kan worden gekomen. Er wordt nu al meer uitgehaald maar het kan nog beter.

Oorspronkelijk zou De Ronde Venen nog meedoen maar bij de vorming van DUO+ is die gemeente afgehaakt. Diemen heeft uiteindelijk met minder taken meegedaan dan oorspronkelijk de bedoeling was. Er worden wel gesprekken gevoerd of bijvoorbeeld op het gebied van ICT kan worden gekeken naar een bredere samenwerking en Diemen heeft dat signaal al eerder afgegeven aan de regio. Aalsmeer was op een gegeven moment niet zo blij

met de samenwerking met Amstelveen maar inmiddels is dat weer redelijk op de rails gekomen. Toen heeft Diemen strategisch aan Aalsmeer laten weten dat op het gebied van ICT misschien moet worden gekeken naar verbreding en of die gemeente daarvoor interesse had. Uiteindelijk heeft Aalsmeer ervoor gekozen om door te gaan met Amstelveen maar dat aanbod blijft en het is goed om te kijken of in de toekomst toch niet moet worden gekeken naar verbreding met deelname van een aantal andere gemeenten erbij op het gebied van ICT.

Continuering van de samenwerking is verstandig, niet alleen binnen de DUO+ taken. Het is een opdracht geweest vanuit de raden en het bestuur om in de stukken aan te geven waar de kostenbesparingen zitten. Dit is lastig maar toch wordt geprobeerd om steeds aan te geven de voordelen in kosten door de samenwerking in DUO+ dan wanneer de 3 gemeenten dit apart hadden moeten organiseren. Informatieveiligheid is daar een goed voorbeeld van want dat had dan veel meer geld gekost en het was het veel moeilijker geweest om mensen hiervoor aan te trekken. Nu zit er een hele goede club op het gebied van informatieveiligheid. Dat werkt kostenbesparend en kwaliteitsverhogend.

Wethouder Prins zegt dat de aanbeveling die de Rekenkamer heeft gedaan op het gebied van communicatie Diemen al een beetje in gang heeft gezet. Als voor 3 gemeenten de communicatie wordt gedaan zie je toch dat er behoefte is om de communicatie wat dichterbij te halen, dicht bij het bestuur, de ambtenaren en de inwoners. Goed dat een aantal medewerkers van DUO+ zijn toegewezen aan de gemeente Diemen en hier het werk doen voor de gemeente.

Ons Diemen constateert dat de voorzitter van het presidium een raadsvoordracht heeft gemaakt en dat GroenLinks heeft betoogd dat bepaalde aanbevelingen niet moeten worden meegenomen. Betekent dit dat GroenLinks een amendement gaat indienen om bepaalde dingen uit te sluiten?

GroenLinks vraagt of alle fracties achter alle aanbevelingen uit het rekenkameronderzoek staan of dat wordt gewaardeerd dat de fractie van GroenLinks met een amendement komt om alleen de eerste aanbeveling over te nemen. Het presidium heeft voorgesteld om de aanbevelingen uit het rapport van de rekenkamer over te nemen. GroenLinks heeft echter een andere mening dan om het letterlijk over te nemen.

De voorzitter zegt dat de andere fracties nog 2 weken de tijd hebben om over de vraag van GroenLinks na te denken.

Conclusie:

De voorzitter concludeert dat het voorstel als bespreekstuk naar de raad gaat.

6. Kader voor Dienstverlening

D66 vindt het principe dat iedereen die ambtenaar is dienstverlening biedt een hele goede basis is. Goed is dat er veel digitaal wordt aangeboden maar dat er ook een mens beschikbaar is om mee te praten. Bij zo'n langdurig project wordt de vraag hoe je gaat prioriteren extra belangrijk en welke processen worden het meeste gebruikt en dat daarop wordt geprioriteerd. De mensen die het meest kwetsbaar zijn in Diemen maken vaak ook het meeste gebruik van de dienstverlening van de gemeente als armoederegelingen, de Wmo en de jeugdzorg. Moet juist niet die dienstverlening als eerste worden verbeterd? Er staat bijvoorbeeld niets over het online aanvragen van armoederegelingen.

PvdA is verheugd dat er goed worden nagedacht over het vertrouwen tussen burger en overheid. Dit is geen gemakkelijke opgave en daarom is de peiling onder de burgers een goed instrument om te zien hoe het ervoor staat. Het is goed dat er wordt ingezet op Engels maar gezien de diversiteit in Diemen zou het ook goed zijn om te denken aan bijvoorbeeld tolkentelefoons zodat mensen in hun moedertaal goed kunnen uitleggen waar ze tegenaan lopen of een aanvraag kunnen doen. Tijdens trainingen van ambtenaren zou gebruik kunnen worden gemaakt van ervaringsdeskundigen. Er is veel verborgen leed bij de burgers die de overheid niet ziet. Het is van belang om de website goed op orde te hebben en dat die actuele informatie verschaft aan de burger.

Uit de burgerpeiling kwam naar voren dat weinig burgers zijn vertegenwoordigd in de leeftijdscategorie 16-34 jaar. Daarom is het van belang om deze groep goed te blijven opzoeken en het is dan ook goed dat de intentie wordt uitgesproken om de website gebruiksvriendelijker en overzichtelijker te maken. De 7,3 die gegeven wordt door de burgers is een mooi cijfer maar het kan natuurlijk altijd beter.

VVD zegt dat er juist lokaal een kans is om bij te dragen aan het vertrouwen van de burger in de overheid. Goed is de ontwikkeling dat er meer digitale dienstverlening mogelijk is want dat is voor een grote groep de meest geschikte manier om eenvoudig en snel contact te zoeken met de gemeente. Daarbij wordt gedacht aan duidelijke formulieren en begrijpelijke taal. Is dit onderdeel van het project digitalisering en dienstverlening bij Burgerzaken? Wordt er ook gekeken naar de bestaande formulieren van de gemeente?

De dienstverlening van de gemeente moet van goede kwaliteit zijn, ook voor speciale doelgroepen, van jong tot oud, voor minder digivaardigen en laaggeletterden. Hoe wordt invulling gegeven aan de menselijke maat bij de gemeente Diemen? Voor het eerst is voor de participatie een inwonerspanel ingezet maar hopelijk doen er de volgende keer meer jongeren mee. De uitkomsten van het inwonerspanel waren vanaf 2 mei online te vinden en ze zijn op 9 mei vastgesteld door het college. Naar aanleiding van de input van het panel is de visie nog gewijzigd. Hoe is de visie na 9 mei nog aangepast?

Meer en complexe regelingen maken de dienstverlening uitdagender. Hoe kan dit kader hierin helpen? Voor het verder implementeren is een financiële bijdrage nodig. Hierdoor lijkt het dat er vooral geld gaat naar management in plaats van naar uitvoeringskracht. Waarom is er gekozen voor meer middelen voor management dan uitvoeringskracht? Hoe kan de raad de effectiviteit van de projecten die worden ingezet volgen en hoe wordt hierop gestuurd?

GroenLinks staat er achter dat de dienstverlening aan inwoners steeds meer mogelijk wordt gemaakt via de digitale wijze. Het digitaal aanvragen van rijbewijzen en in de toekomst wellicht digitaal aangifte doen van geboortes is een mooie stap. De website is echter nog steeds niet altijd even toegankelijk. Het vinden van de agenda van raadsvergaderingen bijvoorbeeld is best lastig. Als mensen een paspoort willen aanvragen en de aanvraag willen verzetten lijkt het alsof eerst de eerdere afspraak moet worden geannuleerd en vervolgens een nieuwe afspraak dient te worden gemaakt. Dat zou anders moeten worden ingericht. Positief is dat de website nu ook in het Engels beschikbaar is maar het zou nog beter zijn als de website in nog meer talen beschikbaar is. Dat is echter niet reëel want welke talen kies je dan en dan is ook het bijhouden van de website in die verschillende talen heel arbeidsintensief. Het idee van de Partij van de Arbeid van een tolkentelefoon is een heel goed idee maar wellicht kan er ook creatief gebruik worden gemaakt van vertaalmachines zoals Google Translate die steeds beter functioneren om ook inwoners die het Nederlands en Engels niet machtig zijn goed van dienst te kunnen zijn.

Een belangrijk punt is de ambitie om bereikbaar te zijn via meerdere kanalen. Op dit moment ligt in de communicatie de nadruk te veel op de digitale dienstverlening waardoor de andere

kanalen wat ondergesneeuwd raken. In de Diemer Info van afgelopen april staan 15 voorbeelden van manieren waarop inwoners informatie kunnen opvragen, formuleren kunnen downloaden of iets kunnen aanvragen waarbij er alleen een digitale mogelijkheid gegeven wordt en er zijn 6 voorbeelden waarin het allebei wordt genoemd of alleen een telefoonnummer. Dat is niet helemaal in verhouding en die andere kanalen zouden veel meer zichtbaar moeten zijn. Overigens mag de raad dan ook naar zichzelf kijken want als wordt gekeken naar de folder van de Ideeënmarkt die laatst heeft plaatsgevonden wordt ook alleen een website genoemd en daar staat niet genoemd dat mensen ook een idee in de brievenbus kunnen doen of iemand kunnen bellen of even bij de griffie kunnen langslopen. De inwoners moeten dus weten dat de gemeente via verschillende kanalen bereikbaar is. De organisatie dient hier alert op te zijn.

Daarnaast kan voor verschillende inwoners een brief op de bus doen met een postzegel of bellen naar de gemeente ook een drempel betekenen vanwege de kosten die hiermee zijn gemoeid. De gemeente heeft echter nog steeds de oude brievenbus en die wordt dagelijks geleegd en er wordt dagelijks voor gezorgd dat de post bij de juiste personen terechtkomt. Dit zou de organisatie beter kunnen benadrukken naar de inwoners toe zodat die daar gebruik van kunnen maken en daarvoor zou de contactpagina achterop de Diemer Info of in het DiemerNieuws een middel zijn om dit beter te benadrukken.

Ouderenpartij Diemen merkt op dat op de allerlaatste pagina wordt gesproken over een datacluster die is gestart door DUO+, Uithoorn, Ouder-Amstel en Diemen. Waar is dat belegd? Wie stuurt dit aan, wat wordt eigenlijk bedoeld met een datacluster en welke data worden dan verzameld?

Ons Diemen vraagt of raadsleden of fracties ook klant zijn in het kader van de dienstverlening. Zo wordt de post nogal eens te laat ontvangen waardoor raadsleden te laat worden geïnformeerd over ontwikkelingen. Wat heeft het voor zin om een geboortekaartje van een raadslid geopend in je postvak te vinden? Het kan net zo goed een persoonlijke boodschap zijn voor de fractie. Dat soort dingen moeten zeker worden meegenomen in dit verhaal.

De heer Boog zegt dat een grote groep mensen behoefte heeft aan steeds meer dingen digitaal maar er is ook een groep die niet mag worden vergeten waar dat geen oplossing voor is. Het is belangrijk om beide groepen goed in beeld te houden en dat de acties ook op beide groepen zijn gericht. In de prioriteitstelling moet niet alleen worden gekeken naar waar het meeste gebruik van wordt gemaakt maar juist ook naar waar de kwetsbare inwoners van Diemen het meest behoefte aan hebben. In de uitvoering zal nadrukkelijk dat punt worden meegenomen om juist de kwetsbaarheid ook als criterium mee te nemen voor de prioriteitstelling.

Bij Burgerzaken wordt soms al gebruik gemaakt van tolken en overigens zijn er enkele mensen bij het team die meerdere talen spreken. Daarom gaat het in de praktijk vaak heel erg goed en ook mensen die geen Nederlands of Engels spreken kunnen dan worden geholpen. Bij specifieke taken worden steeds meer vertaalprogramma's gebruikt en tolkentelefoons. De afgelopen jaren met de Oekraïners die zijn gekomen en de asielzoekers die tijdelijk zijn opgevangen en veel statushouders, de dienstverlening is daarop dus ingericht.

Het is goed om in het vervolg bij het meten van een aantal zaken ook de groep jongeren te bereiken en zij zullen af en toe wellicht gericht moeten worden bevraagd op een aantal zaken want dit is een doelgroep die zich niet vaak laat verleiden tot het invullen van een enquête en daarvoor moeten andere instrumenten worden ingezet.

Er wordt niet alleen gekeken naar de nieuwe formulieren maar ook stapsgewijs naar de inrichting van de bestaande formulieren met de bril van duidelijke taal. Over het algemeen is Diemen een toegankelijke gemeente met een toegankelijke dienstverlening, korte lijntjes en volgens de Ombudsman doet de gemeente dat ook niet slecht vergeleken met andere gemeenten.

De gemeente wil veel meer meten de waardering van de uitwerking van een aantal ambities en het is goed dat de raad regelmatig op de hoogte wordt gesteld van de uitkomst van die metingen zoals een inwonerspeiling. Toen het persbericht naar buiten was gebracht was de afronding gaande van het dienstverleningskader maar er was al eerder zicht op de resultaten en die zijn toen ook meegenomen. In het stuk dat naar het college is gegaan was dat onderdeel van het dienstverleningskader. Het is dus niet zo dat na 2 mei nog dingen zijn gewijzigd. Dat zat in het stuk dat door het college is vastgesteld en vervolgens naar de raad is gestuurd.

VVD merkt op dat onlangs een nieuwe regeling in het leven is geroepen naar aanleiding van de energiecrisis en er komen andere nieuwe regelingen bij. Het wordt dan voor de inwoners ingewikkelder om op zoek te gaan naar de dienstverlening. Helpt het nieuwe kader ook bij dit soort uitdagingen?

De heer Boog verwacht dit wel door bijvoorbeeld de ambities op het gebied van duidelijke taal. Er gaat kritischer gekeken worden naar de website. De projectmanager is ervoor om op de werkvloer een aantal dingen te verbeteren. Het is immers juist de bedoeling om in de uitvoering een aantal dingen te verbeteren. Het is belangrijk dat de gemeente de meetinstrumenten beter inzet en dat dit vervolgens wordt vertaald in informatie naar de gemeenteraad en dat dit ook zoveel mogelijk wordt meegenomen in de verantwoording in de P&C-stukken.

GroenLinks doet de suggestie dat het nu wel erg lastig is om een afspraak te annuleren en cetera. Daar zal naar gekeken worden. Voorts is een aantal voorbeelden gegeven van onvoldoende bereikbaarheid via meerdere kanalen en die worden ter harte genomen. Het is goed om tegen het licht te houden dat dingen via de Diemer Info en andere kanalen worden uitgedragen inclusief de brievenbus.

Hoe de raad wordt bediend op bepaalde onderdelen is echt iets anders. Er zijn gremia als een fractievoorzittersoverleg waar dit soort dingen goed kunnen worden besproken. Het gaat nu echt over de dienstverlening aan de inwoners en bedrijven.

Ons Diemen wijst erop dat de fractie van inwoners klachten krijgt dat stukken laat bij de raad binnenkomen. Daarom hoort dit er zeker wel bij.

De heer Boog begrijp niet helemaal waarop wordt gedoeld. In ieder geval zal gekeken worden hoe dit in de toekomst beter kan worden gedaan. Juist de inwoners wil de gemeente dienstbaar zijn met dit stuk maar als het gaat om de raad zelf zijn daar andere gremia voor.

Wethouder Prins legt uit dat net de tweede ronde is afgesloten voor de vragen over afval in Diemen. In het eerste inwonerspanel waren er 295 respondenten. In het tweede inwonerspanel al 430 waarvan 138 via een openlink inschrijving en van die 138 zijn er 90 lid geworden van het panel. Het heeft dus succes en jongeren kunnen er zeker gebruik van maken.

Vanuit het programma Voor en met Diemen is de gemeente al een tijdje bezig om verbeteringen uit te voeren op de website. Er is een Engels deel in de website maar er zijn wel beperkingen in het contentmanagementsysteem want dat wordt door 3 gemeenten gehanteerd maar binnen de mogelijkheden wordt gekeken naar verbeteringen. Onlangs is

een feedback toegevoegd aan de website waar inwoners hun reactie kunnen geven. De gemeente is in gesprek over het verbeteren van de zoekmachine. In het programma Data gedreven werken is een pilot gedaan voor het sociaal domein en binnen de dienstverlening wordt gekeken hoe het data gedreven werken kan worden ingezet bij het inzichtelijk maken hoe de kanalen worden gebruikt. Onder andere telefonie is genoemd en dat zal zeker een onderwerp zijn in dat stuk maar bekeken wordt wat er kan worden gedaan in samenwerking met DUO+. Er is een programmamanager die hier vanuit DUO+ op acteert waarin de 3 gemeenten samenwerken.

Ons Diemen zegt dat het een beetje kwam door de herijking van het e-mailverkeer de opmerking van de fractie krijgt nogal eens laat wat binnen maar goed dat het herijkt wordt. In een gesprek met de voorzitter van de cliëntenraad Participatiewet kwam naar voren of het ook mogelijk is dat wanneer cliënten op bezoek komen en de boodschap door emotie et cetera niet goed overkomt die een buddy kunnen krijgen die bij het gesprek aanwezig is zodat iemand op weg kan worden geholpen. Kan dit een onderdeel van het plan zijn in verbetering van de communicatie met de inwoners?

Onafhankelijke Partij Diemen geeft een compliment aan de wethouder voor de website. De huidige website ziet er in vergelijking met het verleden nu goed uit.

De heer Boog geeft aan dat de vraag van D66 over het online aanvragen inzake armoederegelingen intern zal worden besproken. Op de suggestie over de buddy zal schriftelijk worden gereageerd.

Conclusie:

De voorzitter concludeert dat het voorstel als hamerstuk naar de raad gaat.

7. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 22.35 uur.