



© Photography Jurjen Drenth

## Analyse klanttevredenheid Berg en Dal

Auteur: E. van Zanten

Datum: oktober 2024

## Aanleiding

Nadat de ODRN al over 2023 voor de gemeente Beuningen een analyse opgesteld heeft over de klanttevredenheid, is ook met de portefeuillehouder van Berg en Dal afgesproken dat een dergelijke analyse uitgevoerd zal worden.

## Opdracht

De directeur van ODRN heeft als gevolg van een bestuurlijke afstemming met Wethouder ten Westeneind opdracht gegeven om een analyse op te stellen over de klanttevredenheid / ontevredenheid, die er leeft binnen de gemeente Berg en Dal, zowel vanuit gemeentelijke kant als vanuit bewoners en ondernemers.

## Bronnen

Bij de analyse maken wij gebruik van de gegevens die bij ons bekend zijn en waarover wij ook rapporteren aan onze opdrachtgevers.

Dit zijn:

- De KPI's die wij bekend maken via het systeem Power Bi. Onze opdrachtgevers hebben toegang tot dit systeem;
- Overzichten door onze data-analist van beschikbare gegevens uit WRS / OpenWave;
- Feedback tijdens accountgesprekken met de regiehouder ODRN van de gemeente Berg en Dal;
- een handmatige controle van onze reacties op de via de mails gestelde vragen door de regiehouder ODRN van de gemeente Berg en Dal

## Kaders

Wij voeren deze analyse uit over het jaar 2024 <sup>(1)</sup>.

Wij zullen in deze analyse rekening houden met de verschillende partijen die de kritische kanttekeningen maken.

Eenzijds komt er feedback van burgers en ondernemers als gevolg van de geleverde diensten. Te denken valt aan verleende en geweigerde vergunningen, afgehandelde meldingen, vooroverleggen, handhavingprocedures, verrichte controles en hercontroles, afgehandelde bezwaarprocedures etc. De reacties die wij ontvangen hebben, geef ik geanonimiseerd weer.

Anderzijds krijgt ODRN feedback van de collega's van Berg en Dal die ons om advies gevraagd hebben of anderszins een reactie op een vraag nodig hebben.

## Leeswijzer

Wij zullen eerst de gegevens uit de bronnen inzichtelijk maken en er nadere duiding op geven.

Vervolgens werken we een zevental voorbeelden wat nader uit, zodat er een dieper inzicht ontstaat van de aard van de vraagstukken en de handelswijze van ODRN.

Tot slot presenteren wij een aantal conclusies en aanbevelingen.

<sup>(1)</sup> NB: de analyse over 2024 omvat de gegevens tot en met 31 augustus 2024.

## KPI's

De ODRN heeft samen met de partners prestatieafspraken gemaakt, die de ODRN in beeld brengt door middel van Kritische (ook wel kritieke) Prestatie Indicatoren. Hierbij is de ODRN afhankelijk van het antwoord van respondenten.

| KPI waarden afgelopen 12 maanden vs. norm |                                         |        |      |        |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|--------|------|--------|
| KPI                                       | Onderdeel                               | Waarde | Norm | Aantal |
| Tijdigheid meldingen & vergunningen       | BRIKS meldingen                         | 82%    | 90%  | 367    |
|                                           | BRIKS reguliere vergunningen            | 80%    | 90%  | 235    |
|                                           | BRIKS uitgebreide vergunningen          | 18%    | 90%  | 11     |
|                                           | Milieu meldingen                        | 57%    | 90%  | 61     |
|                                           | Milieu reguliere vergunningen           | 20%    | 90%  | 5      |
|                                           | Milieu uitgebreide vergunningen         | 0%     | 90%  | 2      |
| Tijdigheid klachten                       | BRIKS klachten                          | 58%    | 80%  | 71     |
|                                           | Milieu klachten                         | 98%    | 80%  | 136    |
| Naleefgedrag controles                    | BRIKS controles                         | 95%    | 60%  | 55     |
|                                           | Milieu eerste controles                 | 55%    | 60%  | 29     |
|                                           | Milieu eerste hercontroles              | 66%    | 60%  | 44     |
| Uitkomsten bezwaren & beroepen            | BRIKS bezwaren                          | 95%    | 90%  | 44     |
|                                           | BRIKS (hoger) beroepen & VoVo's         | 100%   | 90%  | 6      |
|                                           | Milieu bezwaren                         | 100%   | 90%  | 2      |
|                                           | Milieu (hoger) beroepen & VoVo's        | 100%   | 90%  | 1      |
| Klanttevredenheid                         | Inhoud controlebrief                    | 91%    | 80%  | 22     |
|                                           | Uitgevoerde controle                    | 91%    | 80%  | 22     |
|                                           | Vooroverleg                             | 55%    | 80%  | 22     |
|                                           | Melding & informatieplicht BAL          | 100%   | 80%  | 2      |
|                                           | Behandeling omgevingsvergunningaanvraag | 62%    | 80%  | 50     |

Figuur 1 KPI Berg en Dal, 2024 1 september 2023 tot en met 31 augustus 2024.

## Klanttevredenheid Berg en Dal

Respondenten kunnen een tekstblok invullen, waardoor ODRN feedback ontvangt over de geleverde diensten en uitgevoerde controles.

ODRN heeft vanuit Berg en Dal over de periode 1 september 2023 – 31 augustus 2024 de hierna volgende feedback ontvangen, waarbij er ook feedback verwerkt is over casussen die in deze periode afgehandeld zijn, maar die al eerder ingediend zijn.

### Inhoud controlebrief

Er waren 22 respondenten. 17 personen waren tevreden of zeer tevreden. Vijf personen waren ontevreden.

Bij 'inhoud controlebrief' wordt in de vragenlijst niet gevraagd naar de motivatie / feedback.

### Uitgevoerde controle

Er waren 22 respondenten. 17 personen waren tevreden / zeer tevreden. Vijf waren er ontevreden.

Positieve feedback:

- Er wordt ter plaatse geoordeeld over een situatie, i.p.v. achter een bureau;
- Goed contact gehad met dhr. [naam], korte lijnen;

- c. Vriendelijk, correct;
- d. Vriendelijkheid en duidelijkheid;
- e. Snel verkregen vergunning

Negatieve feedback:

- a. De hele procedure was in ons geval niet correct. Ik heb mijn mening verwoord in een reactie aan [naam]. Zij heeft wel een zinvolle oplossing voorgesteld, namelijk om de gemeente rechtstreeks te benaderen. Hopelijk zit daar het gezonde verstand en de zuivere benadering wel.
- b. Er wordt niet geluisterd. Er worden tekeningen van het huis gevraagd die er niet zijn, ook niet bij de gemeente. En dat voor een paar zonnepanelen. Dan wordt het veel te duur. Buitenproportioneel

### Vooroverleg

Er waren 22 reacties. 18 waren er tevreden of zeer tevreden. Vier waren er ontevreden

Positieve feedback:

- a. Goed gesprek en ook duidelijke informatie;
- b. Biedt veel mogelijkheden om tot een goed plan te komen. Plannen kunnen echter op te veel manieren tot stand komen. Waarom stuurt u niet van tevoren de mogelijkheden, die een plan heeft, op naar de aanvrager;
- c. Er was voldoende tijd om je ontwerp toe te lichten. We kregen feedback waar we wat mee konden;
- d. Snel kunnen schakelen en goed telefonisch bereikbaar;
- e. In het begin was er miscommunicatie, later goed opgepakt;
- f. Tevreden met het positieve resultaat, maar vooral de prettige manier van beoordelen;
- g. We hebben positief advies gekregen;
- h. De medewerker was begripvol, vriendelijk en correct.

Negatieve feedback:

- a. Zeer slecht. Weten nog steeds niets en duurt allemaal heel lang;
- b. We hebben van tevoren gevraagd of we überhaupt een schuur mochten plaatsen. We moesten een vooroverleg indienen. Na afloop blijken we ook een mail gestuurd te kunnen hebben, zodat we hier antwoord op zouden krijgen, zonder kosten;
- c. Heeft erg lang geduurd voor ik een bericht kreeg.
- d. Behandeling duurt erg lang. Behandelingstermijn van acht weken terwijl dit binnen tien minuten afgehandeld kan worden. Daarbij krijg je foute informatie, zoals bouwhoogte binnen bebouwingsvlak 5 mtr. Dit geldt voor bijgebouwen. Desbetreffende persoon weet niet het verschil tussen een hoofdgebouw en een bijgebouw. Daarbij hebben binnen het bouwbesluit ... een netto verdiepingshoogte van 2,6 mtr. X 2 geeft al 5,2 mtr. Zie geschreven brieven van de dienst.
- e. Ik kreeg niet de indruk dat er serieus naar mijn voorstel gekeken is;
- f. Het duurt te lang om tot een besluit te komen. Helaas in ons geval werd onze aanvraag afgewezen. Hierop hebben wij bezwaar gemaakt. Wij zijn van mening dat er te weinig naar de aanvrager geluisterd wordt.
- g. De aanvraag vooroverleg is ingediend om erachter te komen of er een mogelijkheid binnen het bestemmingsplan, dan wel daarbuiten met vrijstelling, is om het plan te realiseren. Drie maanden en tien dagen later komt er een brief van de ODRN met een negatief advies van de afdeling RO van de gemeente Berg en Dal. Mijns inziens kun je dit niet maken. Potentiele bouwers raken hierdoor zeer gefrustreerd en snappen hier ook niets van. Een snelle toetsing aan het bestemmingsplan is niet meer mogelijk maar had dit kunnen voorkomen. [...]Ik zeg het niet vaak, maar dit niet voldoen aan de werkelijke vraag van de burgers, betekent uiteindelijk het einde van een te logge organisatie als de ODRN.

### **Melding informatieplicht BAL**

Er waren vijf reacties. Vier waren er tevreden of zeer tevreden. Een was er ontevreden

Positieve feedback:

- a. Het is persoonlijk behandeld;
- b. Snelle reactie op mijn aanvraag.

Negatieve feedback:

- a. Het was voor ons te moeilijk om zelf in te vullen. We hadden hiervoor de hulp van een van uw medewerkers nodig.

### **Behandeling Omgevingsvergunning aanvraag**

Er waren 77 respondenten. 59 waren er tevreden of zeer tevreden. 18 waren er ontevreden

Positieve feedback (voor zover deze gegeven is):

- a. Prima afstemming gehad en de procedure af kunnen ronden;
- b. Fijne samenwerking
- c. Vriendelijk te woord gestaan. Duidelijke uitleg;
- d. Vergunning is verleend maar duurde wel erg lang;
- e. Ik vond het een lange procedure waar veel meer tijdswinst te behalen valt;
- f. Kwaliteit is zeer goed;
- g. Contact was goed. Bij de beoordeling van het plan was geen rekening gehouden met een eerdere exact dezelfde opbouw, die eerder in het jaar met de commissie Beeldkwaliteit was ontwikkeld om als voorbeeldplan voor het wijkje te gelden. Erg opvallende misser als vervolgens een tweede ingreep bij een woning in de directe omgeving van het plan, afgekeurd wordt. Uiteindelijk is het plan wel goedgekeurd maar er was wel sprake van veel tijdverlies en extra kosten;
- h. Ontzettend goed behandeld door de ambtenaar van dienst;
- i. Alles duidelijk uitgelegd en bij de laatste handelingen zeer prettig en volledig gecommuniceerd. Uitstekend klantgericht afgehandeld;
- j. Vragen worden zeer snel behandeld en beantwoord;
- k. Er ging een lang vooroverlegtraject vooraf aan de feitelijke aanvraag omgevingsvergunning. Zowel over de behandelend ambtenaar van het vooroverleg als die van de omgevingsvergunning ben ik tevreden, de afhandeling van de omgevingsvergunningaanvraag verliep voorspoedig;
- l. Ik werd goed telefonisch te woord gestaan;
- m. Er is veel heen en weer gemaild / gebeld over onze aanvraag. Uiteindelijk zijn ze wel flexibel geweest om een uitzondering voor ons te maken;
- n. Goede begeleiding;
- o. Persoonlijke afstemming met vergunningverlener zorgt voor tevredenheid;
- p. De vergunning is uiteindelijk binnen de termijn verleend. De op aanvraag aan te leveren stukken voegden niet veel toe aan de beoordeling van het verzoek;
- q. De contacten verliepen prima. Ook de uitleg over hoe de gevraagde aanvullende informatie kon worden ingediend, was heel helder. Wel jammer dat het besluit na acht weken nog niet was genomen en er verlengd moest worden. Naar mijn idee had dit enkel met de planning van de commissie te maken;
- r. Snel behandeld;
- s. Ik ben regelmatig op de hoogte gehouden van het proces;
- t. Prima contact;
- u. Snel en professioneel opgepakt;

- v. De behandelaar nam telefonisch contact met mij op om de aanvraag te bespreken en toe te lichten hoe het beste te handelen indien afgeweken zou worden van de ingangsdatum. Nadien vragen per mail gesteld en ik kreeg vlot antwoord;
- w. Redelijk doorlopen tijdsplan;
- x. De medewerking van het bureau en de secretaris waren uitstekend. In het begin gingen er wat vragen over en weer over de aangeleverde tekeningen. Sneller direct overleg had de zaak kunnen bespoedigen;
- y. Heel fijn contact met de medewerker. Ik werk voor de gemeente en kon moeilijk namens de gemeente documenten uploaden. Hier werd goed over meegedacht;
- z. Tevreden want de vergunning is binnen, maar het indienen van een vooroverleg om het proces te versnellen heeft al meer dan een jaar geduurd, voordat er een advies lag. Tevens werd tijdens het vooroverleg een uitwerking verlangd, die veel verder ging dan een schets en uitleg van het plan. Bij het uiteindelijke advies zaten we qua uitwerking bijna op bouwvergunningsniveau. Dit kan niet de bedoeling zijn van een vooroverleg;
- aa. Ik heb de vergunning gekregen maar niet in de mailbox die ik had aangegeven;
- bb. Alles is goed gegaan;
- cc. Tevreden dat het ons gelukt is om de procedure met een goed resultaat te volbrengen. Maar de software bleek moeizaam en vol met vragen die voor een simpele kapvergunning veel verwarring opleveren. Kan het niet simpeler?
- dd. Efficiënte afhandeling.
- ee. Snelle reacties en goed bereikbaar;
- ff. Het directe contact met de behandelaar;
- gg. Snelle afhandeling. Jammer, in mijn geval veel regelgeving en vragen tijdens de aanvraag;
- hh. De vergunning is verleend nadat aanvullende informatie was gevraagd. De bouw kan op tijd van start gaan;
- ii. Snelle afhandeling en vooral duidelijke en vriendelijke communicatie gedurende het proces;
- jj. Behandelend ambtenaar staat je netjes te woord en je kunt het e.e.a. goed bespreken;
- kk. De snelheid van afhandeling;
- ll. Het is naar verwachting verlopen;
- mm. De vergunning werd adequaat opgepakt en er was prettig contact met de medewerker van de ODRN;
- nn. Dat er zonder veel gedoe de vergunning is verstrekt en dat onze contactpersoon erg behulpzaam is geweest. Hartelijk dank hiervoor;
- oo. Ik ben bijzonder ontevreden over het resultaat maar begrijp dat alles volgens de regels moet. Niet negatief over de medewerkers maar wel over het starre van de uitvoeringsregels;
- pp. Snelle opvolging om risico's uit te sluiten;
- qq. Ik ben goed geholpen om de juiste stukken in te dienen en er is flexibel met de planning omgegaan;
- rr. Duidelijkheid en snelheid van afhandeling;
- ss. Zeer snelle afhandeling van zaken onder meer door persoonlijke begeleiding.



Negatieve feedback (voor zover deze gegeven is):

- a. Het proces van deze omgevingsvergunning verliep helaas erg stroperig. Tijdens de voorbereiding richting de ontwerpverklaring was het overzicht vaak weg, maar zelfs bij het opstellen van de vergunning en de publicatie werden fouten gemaakt. Ook moesten wij vaak zelf nabellen om het proces te bewaken. Kortom, het proces was voor ons niet fijn en heeft ons veel extra tijd en moeite gekost;
- b. Het was heel moeilijk om in het begin in contact te komen met de behandelend ambtenaar. Bij de eerste afwijzing van het plan hebben wij gevraagd om met de stedenbouwer in contact te komen met de vraag waarom het plan was afgewezen. Dat was niet mogelijk. Onbegrijpelijk, want juist overleg met de behandelend stedenbouwer had in dit geval veel tijd, energie, onbegrip en ergernis bespaard. Zeer klantvriendelijk.
- c. Onduidelijk, onvriendelijk, stiekem meeluisteren door derden aan de telefoon, foutieve beoordelingen, onvolledige beoordelingen, zeer lange behandeltijd;
- d. We hebben nooit een officiële stillegging gehad, terwijl de handhaver drie keer telefonisch beloofd had deze te sturen, zodat ik wist waar ik aan toe was. Vervolgens heb ik zelf maar de vergunning ingediend om niet te veel tijd te verliezen. Niet binnen de acht weken van de ODRN een reactie gekregen. ODRN vraagt mij vriendelijk om alsnog mee te werken en nu heb ik 1 groot gezeik, vergunning geweigerd. De argumenten waarop die geweigerd is, zijn onjuist. Maar kennelijk geeft het een fijn gevoel om een particulier terecht of onterecht op de vingers te tikken, want overleggen is er niet bij.
- e. Wijzigingsvoorstel was onnodig;
- f. Het traject heeft onnodig lang geduurd. Er werden bouwtekeningen gevraagd die naar onze mening niet nodig waren om de aanvraag te beoordelen en dus tot onnodige kosten zouden leiden. Wij hebben regelmatig telefonisch contact gehad met de ambtenaar die de procedure heel goed kon toelichten, maar er werd niet meegedacht. Ook een uitnodiging van onze kant om te komen schouwen, dan wel dat wij mondeling zouden komen toelichten om de impasse te doorbreken, werd niet geaccepteerd. Uiteindelijk na een laatste mail met toelichting vanuit onze kant werd toch opeens na 8 maanden de vergunning afgegeven.
- g. We hebben anderhalf jaar moeten wachten (!) voor we een vergunning kregen voor het plaatsen van dubbel glas. Intussen was de houtprijs met een derde gestegen. Het resultaat is nu dat we de middelen niet hebben om overal dubbel glas te plaatsen.
- h. Zeer moeizame communicatie. Afspraken maken kost zeer veel tijd en gaat bij de ODRN via teveel schijven. En hierbij wordt erg hautain met de waarden van ons omgegaan. Wij moeten ons maar aanpassen aan de agenda van de commissie, want zij hebben het druk. Alsof wij dat niet hebben. Dat geeft veel frustraties. Van ons wordt een snelle reactie verwacht, binnen de gestelde termijn maar de commissie mag er maanden over doen? De afhandeling van de vergunning heeft bijna een jaar geduurd. In dit geval hadden we gelukkig geen haast maar anders had het project een jaar vertraging opgelopen.
- i. De aanvraag is niet goed bekeken. De uitrit moet verlegd worden zodat de huidige situatie van een niet-groene tuin omgezet kan worden naar een groene tuin. De afwijzing geschiedt nu op het argument dat het groen niet mag verdwijnen;
- j. Dat je nu al voor een zaak van normaal onderhoud, namelijk het vervangen van het riet van een deel van het dak, vanwege ouderdom, een omgevingsvergunning nodig hebt. Uit alles spreekt een institutioneel wantrouwen naar de burger die gewoon na 40 jaar het riet moet vervangen en daar € 25.000,- voor over heeft om het pand in goede staat te houden. Ik ben 28 jaar eigenaar en bewoner geweest van een historische buitenplaats in Brummen die in de hoogste categorie valt van

- bescherming door de rijksoverheid, maar waar ik nooit bij al het onderhoud dat ik heb laten uitvoeren aan het pand zo'n institutioneel wantrouwen heb ondervonden als nu;
- k. De procedure heeft veel te lang geduurd. Dit had voornamelijk met communicatie te maken;
- l. In de procedure worden zogeheten deskundigen geraadpleegd (omdat het in ons geval gaat om een rijksmonument) die volstrekt onzinnige eisen stellen. Deze zijn bij andere monumenten in onze straat niet gesteld. Zij tasten de waarde van het monument aan i.p.v. dat zij het in stand houden. Dat lijkt bij 1 persoon vandaan te komen. Andere collega's durven hun mond niet open te doen. Het argument dat voor elk monument andere regels gehanteerd kunnen worden, is juridisch flauwekul. Een redelijk gesprek hierover was in eerste instantie niet mogelijk. Pas na veel gedoe ging de 'deskundige' met ons mee;
- m. De ODRN heeft een steekje laten vallen door informatie te delen met een extern persoon, waardoor wij geen goede afspraken meer konden maken met onze constructeur en het e.e.a. vertraging heeft opgelopen;
- n. Mijn aanvraag loopt sinds februari. Na veel beoordelingen, afkeuring en aanpassingen heb ik in juli eindelijk akkoord gekregen voor mijn omgevingsvergunning en dat is heel fijn. Echter, de laatste keer dat mijn documenten afgekeurd werden, had ik alles precies volgens de afspraken met de rayonarchitect en de heer [...] ingediend. Deze heren hebben hier niet zorgvuldig genoeg naar gekeken en het opnieuw afgekeurd. Toen heb ik telefonisch contact gehad met de heer [...] omdat ik ten einde raad was met de vraag wat ik nog kon aanpassen om wel aan de vergunning te kunnen voldoen. De heer [...] merkte toen op dat ik daadwerkelijk alle aanpassingen al in de documenten had doorgevoerd. Vervolgens moest er overleg plaats vinden met de rayonarchitect. Het duurde nog ruim drie weken voordat ik een bericht terug kreeg dat het inderdaad akkoord was, zonder enig excuus voor hun onzorgvuldigheid. Dat, en het hele traject er naartoe, heb ik als erg frustrerend ervaren;
- o. De aanvullende eisen die gesteld werden aan onze aanvraag waren in onze beleving buitenproportioneel. Wij moesten bouwtekeningen op schaal aanleveren van de situatie met zonnepanelen, terwijl alle informatie al aanwezig was [...]. Dit was niet genoeg. Het moest een bouwtekening zijn met alles daarin getekend. Resultaat: een tekenaar heeft vanachter het bureau de door ons aangeleverde situatie overgetrokken in autocad. Deze tekenaar kon prima uit de voeten met onze info. De tekening leverde geen nieuwe informatie op maar kostte wel € 1.350,-;
- p. Onze aanvraag heeft erg lang gelopen door een verschil van inzicht over de berekening van het aantal vergunningsvrije vierkante meters. Het heeft ons verbaasd hoeveel volharding en juridische knowhow wij hiervoor moesten tonen om de vergunde meters te krijgen, waar wij recht op hebben. Wij hebben er begrip voor dat onze situatie een specifieke was, die juridisch wat uitzoekwerk zou vragen maar er zijn een aantal zaken die wij eigenlijk niet uit te leggen vinden:
- Blijkbaar was het nodig om vanuit ons e.e.a. uitgebreid juridisch te onderbouwen, alvorens wij de meters kregen waar we recht op hebben. De juridische onderbouwing was sluitend en uiteindelijk is ook conform onze onderbouwing beslist. Maar wat als wij niet in staat waren geweest om dit juridisch te onderbouwen? Wij vinden niet dat je van een burger kunt verwachten dat hij jurisprudentie moet aanhalen om de vergunningsvrije meters toegekend te krijgen waar hij recht op heeft. Als wij op juridisch vlak minder onderlegd waren geweest, hadden we het met minder vierkante meters moeten doen.
  - Ondanks onze juridische onderbouwing is het zelfs nog nodig geweest dat wij de ODRN zijn gepasseerd en zelf contact hebben opgenomen met een ambtenaar van RO binnen de gemeente. Pas na diens tussenkomst en verzoek onze aanvraag nogmaals te bekijken, is in ons voordeel besloten.
- Al met al zijn we tevreden over de uiteindelijke uitkomst, maar niet met het proces;
- q. Eerder gemaakte afspraak en schriftelijk verzoek voor vooroverleg is genegeerd.



- r. Er was veel onduidelijk rondom de aanvraag en wat wij moesten aanleveren. Tevens duurde de verwerking van de aanvraag lang;
- s. Na een eerdere beoordeling waarin ik een paar dagen voor een afspraak de uitnodiging om deze toe te lichten (tijdens mijn vakantie) werd deze daarom afgekeurd. D.m.v. een bezwaar heb ik een ander overleg gehad waar men wel begrip had voor de aangedragen oplossing. Hierbij zou ik alleen nog voor de vorm een nieuw verzoek moeten indien. Dit heb ik dan ook gedaan met verwijzing naar de eerste aanvraag, maar de tweede is afgekeurd i.v.m. te weinig bewijs. Deze had men reeds bij de eerste aanvraag en toelichting bij bezwaar.
- t. Tijdens een overleg met de gemeente Berg en Dal werd verteld dat de aanvraag van het WSRL voor een zonnepark buiten behandeling is gesteld. Hierover heb ik helemaal geen correspondentie / mailberichten gehad. Evenmin is daar in het omgevingsloket iets over te vinden;
- u. Ik kreeg een brief dat er geen gegevens waren ontvangen en dat de aanvraag buiten behandeling werd gesteld. Toen ik belde dat ik de gegevens opgestuurd had, bleek dat te kloppen maar de gegevens waren niet goed. Allemaal vakjargon. Lekker verhaal, ongelooflijk;
- v. De gemeente wilde op geen enkele manier meedenken in oplossingen;
- w. Trage behandeling, geen begrip, onvriendelijk, gevoel van machtsmisbruik, geen moeite doen om de praktijksituatie te beoordelen. Niet doorpakken, dossier onder op de stapel bij iedere kleine vraag en antwoord;
- x. De bouwvergunning waarvoor kapvergunning noodzakelijk werd, was al door de ODRN gegeven. Wij konden daardoor geen ander advies geven. Bouwplan had ruimer beoordeeld moeten worden en niet alleen naar het platte vlak gekeken. In het veld was te zien dat de boom 3 meter hoger op een talud stond;
- y. Traject duurde lang;
- z. Ik kreeg een verplichting opgelegd om een boom terug te planten. Prima, was ik ook van plan. Maar het moet per se een boom van een bepaald formaat zijn en die is peperduur, met het risico dat deze niet aanslaat. Waarom niet een wat kleiner boompje, die is binnen een paar jaar net zo groot;

### ***Weigeringsbesluiten***

Vanuit diverse partners heeft ODRN vernomen dat het een meerwaarde zou zijn als weigeringsbesluiten meegewogen zouden worden bij de KPI's. Dit was eerder niet het geval. Deze zullen nu meegenomen worden tijdens de klanttevredenheidsmetingen. Ik kan er nu nog niets over rapporteren.

## Terugkoppeling door regiehouder Berg en Dal

Van de regiehouder Berg en Dal heb ik tijdens onze maandelijkse accountoverleggen, of tussentijds via e-mail de volgende feedback ontvangen:

### **Informatiebehoefte wethouder**

De regiehouder heeft aangegeven dat de portefeuillehouder een informatieachterstand ervaart.

*Ondernomen actie:* op initiatief van de regiehouder is er maandelijks overleg met de portefeuillehouder waarin casuïstiek wordt besproken. Er kunnen over en weer vragen gesteld worden. Zaken die onduidelijk zijn, worden door mij uitgezet binnen de organisatie. De reacties worden gedeeld met de regiehouder en de portefeuillehouder.

Daarnaast bezoekt onze directeur een aantal keren per jaar de opdrachtgevers/bestuursleden om 'bij te praten'. Het aanbod om colleges en gemeenteraden te informeren wordt geregeld overgebracht. De directeur heeft in Berg en Dal een presentatie gegeven aan de gemeenteraad tijdens de raadsparade van 13 juni 2024.

### **Complimenten**

ODRN heeft van de regiehouder een aantal keren complimenten ontvangen voor de afhandeling van / flexibiliteit inzake casuïstiek. Dat er vanuit de gemeente complimenten gemaakt worden, wordt niet alleen door de ODRN gewaardeerd, maar ook gezien als een signaal dat de samenwerking een positieve impuls heeft gekregen.

Bijzonder aandacht verdient hierin een casus in Ooij. Dit betrof een casus met een onderliggende sociaal aspect waarbij onze juriste in breder verband meegedacht en geadviseerd heeft richting opdrachtgever. Dit is bijzonder gewaardeerd door de opdrachtgever.

### **Kennismaking collega's Berg en Dal - ODRN**

Er bestond bij diverse collega's uit Berg en Dal de behoefte aan een nadere kennismaking met de ODRN collega's.

*Ondernomen actie:* Regiehouder Berg en Dal en ik hebben samen een kennismakingsdag georganiseerd op 14 mei 2024. Behoudens een kennismaking op sociaal / relationeel vlak, was er ruimte voor het delen van vragen, opmerkingen, frustraties e.d. Deze zijn door ons genoteerd en voorgelegd aan het MT.

### *Feedback Open Wave*

Opvallend was dat er redelijk veel feedback was over ons nieuwe systeem Open Wave, de toegang daartoe, de wijze waarop adviesvragen over en weer gedeeld werden en de termijnen voor advisering.

Dit heeft er toe geleid dat de ODRN hierover regiobreed de vragen en opmerkingen heeft opgehaald. Hierop is door alle gemeenten gereageerd. De feedback is waardevol voor de ODRN en er zijn diverse acties op uitgezet.

## Handmatige analyse mailverkeer accounthouder

Onderstaand overzicht geeft een overzicht van de vragen vanuit het account per soort vragen, afgezet tegen de afhandelingstijd in werkdagen. Als er sprake is van een afhandelingstijd van meer dan 30 dagen, dan staat daar een nadere uitleg bij.

De analyse is gemaakt naar aanleiding van de vragen gesteld in de mails van 1 januari tot en met 31 augustus 2024.

| Soort vraag                                                                                     | Afhandelingstermijn in werkdagen (wd.) |         |          |          |                          | Geen termijn :<br>Kennisgeving<br>aan ODRN | Totaal aantal                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------|----------|----------|--------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|
|                                                                                                 | 1 werkdag                              | 1-5 wd. | 1-10 wd. | 1-30 wd. | 30 + wd.                 |                                            |                               |
| Vragen over specifieke casuïstiek                                                               | 1                                      | 9       | 6        |          | 6 <sup>1 3 4 5 6 8</sup> |                                            | 22                            |
| Vragen over financiën, werkplannen, advieslijsten etc.                                          |                                        | 3       |          |          |                          |                                            | 3                             |
| (hulp)vraag n.a.v. systemen of werkprocessen                                                    |                                        | 3       | 3        |          | 1 <sup>7</sup>           |                                            | 7                             |
| Vragen vanuit raad of college                                                                   |                                        | 2       | 1        |          |                          |                                            | 3                             |
| (hulp)vragen a.d.h.v. thema's zoals leges, mandatering, DVO's, Energielabels, Stikstof SLA etc. | 2                                      | 2       | 1        | 1        | 1 <sup>2</sup>           |                                            | 7                             |
| Genereren overzichten, toezenden vergunningen                                                   |                                        |         | 2        |          |                          |                                            | 2                             |
| Kennisgevingen vanuit Berg en Dal, bijv. m.b.t. overleg                                         |                                        |         |          |          |                          | 32                                         | 32                            |
| Totaal                                                                                          |                                        |         |          |          |                          |                                            | 76 (44 zonder kennisgevingen) |

1. Betrof een vraag over een emissiemeting die ODRA voor ODRN uit zou voeren.
2. Dit betrof een vraag over stroombanen. ODRN is niet bevoegd, noch is de kennis ervoor aanwezig. Uitzoeken nam nogal wat tijd in beslag.
3. Dit betrof vragen over Kulturhus. Zie ook de casusbesprekingen in de volgende paragraaf.
4. Dit betrof de vervanging van de zendmast. Zie ook de casusbesprekingen in de volgende paragraaf.
5. Dit ging over een klacht van een burger over trage afhandeling. Er bleek echter een advies van de gemeente nodig te zijn. De beleidsadviseur nam een ander standpunt in dan uiteindelijk de wethouder. Door tussenkomst van de accountmanagers hebben de behandelaars van ODRN en gemeente dit alsnog in gezamenlijkheid afgehandeld.
6. Dit betrof vragen over Kegro. Ook deze komt hierna uitvoeriger terug in de volgende paragraaf.
7. Dit ging over info t.b.v. rekenkameronderzoek m.b.t. klachtafhandeling. Is wegens vakantie blijven liggen.
8. Dit betrof een ontevreden burger. Er zal een gesprek met hem ingepland worden, door vakanties van beide accountmanagers is dit flink vertraagd.

## **Uitwerking casussen**

hieronder zet ik zeven casussen samengevat uiteen. Over deze casussen heeft uitvoerig contact tussen opdrachtgever en ODRN plaats gevonden. Een aantal ervan zijn nog altijd onderwerp van gesprek / metingen / onderzoek.

### **1. Plaatsing zendmast aan de Watertorenweg te Berg en Dal**

Er is een vergunning verleend voor de plaatsing / vervanging van een bestaande telecommast aan de Watertorenweg te Berg en Dal. Het besluit is genomen op 25 januari maar bij de publicatie ervan is iets niet goed gegaan, waardoor er een latere datum in de publicatie staat (23 februari 2024). Bij de besluitvorming heeft het college afwijkend besloten van het welstandsadvies. Tijdens het plaatsen van de mast is veel overlast ontstaan (trillingen / geluid / schade). Het vermoeden ontstond dat op een ondergrondse schuilkelder gestuit was. De bouw is stil gelegd en er is onderzoek gedaan naar de oorzaak van de trillingen. Er zat geen schuilkelder op die plek.

Door alles is er echter commotie ontstaan bij de omwonenden, waarna zij bezwaar hebben gemaakt tegen de plaatsing. De commotie die ontstaan is, heeft ook de media gehaald.

De gemeente heeft een voorlichtingsavond georganiseerd voor omwonenden. Namens de ODRN heeft de constructeur vragen beantwoord over de constructie van de nieuwe mast.

Momenteel is er sprake van overleg tussen de gemeente en de aanvragende partij om na te gaan of een andersoortige telecommast op een alternatieve locatie geplaatst kan worden. Deze gesprekken lopen nog.

### **2. Kegro Deuren, uitvoeren emissiemeting – houtmot ketelinstallaties**

Er zijn klachten ontvangen over geluidsoverlast en de neerslag van roet, ingediend door omwonenden van het bedrijf Kegro. Deze situatie speelt al geruime tijd.

Geluidstoezichthouders hebben in het voorjaar een controle uitgevoerd (veel blad / groen aanwezig dat mogelijk effect heeft op het geluid). Afsproken is dat in het najaar (nadat het blad van de bomen gevallen is) opnieuw gecontroleerd zal worden.

Op 20 augustus heeft er een gesprek plaats gevonden. Hierbij waren twee omwonenden, een afvaardiging van Kegro, collega's van de ODRN en de bedrijfscontactfunctionaris van de gemeente aanwezig. Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat ook gedeeld is met de portefeuillehouder.

De omwonenden krijgen een rondleiding door het bedrijf. Het bedrijf staat open voor verdere overlast-beperkende maatregelen en zal de omwonenden in de toekomst beter informeren. Vragen van omwonenden mogen aan de bedrijfscontactfunctionaris gesteld worden. Inhoudelijke of juridische vragen mogen zij rechtstreeks aan de ODRN vertegenwoordiging stellen.

### **3. Ooijsse Bandijk 10, 10A en 12 – kapconstructie**

Dit is een al lang spelende casus. De aanvraag dateert van 2021. Op 22 februari 2022 is een vergunning verleend voor het verbouwen van een monumentale boerderij. Er zijn bezwaren ingediend door een van de bewoners en er is tevens een conflict ontstaan tussen de bewoners. Het is een pand dat een tijd geleden gesplitst is, er wonen derhalve meerdere partijen. Complicerende factor is de kadastrale indeling van het pand geweest. De emotie die voort kwam uit deze casus heeft er ook voor gezorgd dat enkele omwonenden zich jegens onze toezichthouders / medewerkers misdragen hebben.

Inmiddels zijn er echter twee vergunningen verleend, waardoor deze zaak niet meer op de bespreklijst van het accountmanagement staat.

### **4. Rijksstraatweg te Beek, Rafter – brandveiligheid**

Dit is eveneens een al lang spelende casus, waar het college ook goed van op de hoogte is.

Het betreft De Rafter aan de Rijksstraatweg te Beek. Hier wonen ca. 90 mensen van verschillende leeftijden in een woongemeenschap, gevestigd in een voormalig meisjespensionaat.

De brandveiligheidssituatie is niet in orde. Hierover wordt al jaren overlegd met het bestuur van de Rafter. Het aanpakken van de situatie zal veel geld gaan kosten. Er zijn heel veel overleggen geweest de afgelopen jaren met het bestuur en de adviseurs van de Rafter. Er is nu goed overleg tussen ODRN, VRGZ de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed, het stichtingsbestuur en diens adviseurs.

#### **5. Wijnbouwcentrum Groesbeek – adviestertermijnen**

Eind augustus 2024 is er sprake geweest van een intensieve mailwisseling. Aanleiding was een adviesverzoek dat door ODRN aan een collega van de gemeente was voorgelegd over het tijdelijk afwijkend gebruik van gronden en bouwwerken.

Ook na herhaalde mails en telefonische pogingen, lukte het niet om het advies te krijgen waarna de collega's mij gevraagd hebben een poging te doen. Vanwege vakanties heb ik de vervanger van het afdelingshoofd gevraagd om ervoor te zorgen dat het advies toch verstrekt zou worden. Hoewel hier in eerste instantie direct op gereageerd werd, kreeg ik een week later wederom het signaal van mijn collega's dat niet gereageerd werd. Ik heb wederom 'opgeschaald'. Spoedeisendheid was een factor omdat de termijn dreigde te verstrijken. Dit is uiteindelijk ook gebeurd. De ondernemer heeft ons in gebreke gesteld.

De regiehouder en het afdelingshoofd van de gemeente hebben inmiddels gesproken over de adviestertermijnen en de werkvoorraad van deze adviseur, dus hier is inmiddels binnen de gemeente aandacht voor.

#### **6. Ondernemer die medewerkers bedreigd heeft**

Vanwege privacy gevoeligheid, benoem ik deze casus zonder al te veel inhoudelijke details.

Hier heeft veel gespeeld en dit is momenteel nog niet opgelost. Collega's zijn bedreigd en agressief behandeld. Dit heeft grote impact gehad op onze medewerkers en het vraagt veel van ons als overheid; zowel van de ODRN als van de gemeente.

Doordat er vanuit diverse beleidsvelden problemen met deze ondernemer ervaren worden, is nu door de gemeente een externe coördinator geworven om de diverse trajecten die er spelen te coördineren en in goede banen te leiden.

#### **7. Kulthurhus Beek, brandveiligheid**

Op 11 april 2024 heeft overleg plaats gevonden in het gemeentehuis van Berg en Dal. Hierbij waren behoudens twee wethouders nog aanwezig: een afvaardiging van de ODRN, de VRGZ, de regiefunctionaris en accountmanager en de beleidsmedewerker van de gemeente.

Aanleiding was dat er gebleken is dat de brandveiligheid van het Kulthurhus te Beek, gebreken vertoonde en dat terwijl er jarenlang controles uitgevoerd zijn. De mankementen bedragen een forse lijst die een flinke investering vragen om het gebouw weer brandveilig te krijgen. Inmiddels zijn daar middelen beschikbaar voor maar vanuit de gemeenteraad zijn kritische vragen gesteld, zowel richting VRGZ als de ODRN, om een goede verklaring te krijgen voor de situatie die ontstaan is, terwijl daar toch jaarlijkse controles uitgevoerd zijn. Deze uitleg is tijdens het overleg op 11 april gegeven.

Afgesproken is dat we de eigenaren / beheerders van maatschappelijk vastgoed en de gemeentelijke gebouwenbeheerders meer bewust gaan maken van hun verantwoordelijkheden en taken op het gebied van brandveiligheid. Gemeente levert daartoe een lijst met accommodaties aan. VRGZ zal de beheerders nog eens aanschrijven op hun taken en verantwoordelijkheden. Daarna volgt nog een informatiebijeenkomst met uitleg over brandveiligheid door de VRGZ. Of dit gebeurd is, is mij niet bekend. Dit zal nader uitgezocht worden.

## Conclusie

Bovenstaande gegevens geven feitelijk weer wat er in de afgelopen maanden (en in sommige gevallen jaren) voorgevallen is.

Daar waar er sprake is van 'kritiek' of onvrede valt deze kort gesteld, te categoriseren als onvrede over:

- De regels;
  - De veelheid van informatie, tekeningen (en het detailniveau daarvan), de vele aanpassingen die een aanvrager bij de aanvraag moet indienen;
  - De met een aanvraag gepaard gaande kosten. Deze worden soms ook als onnodig en hoog ervaren.
- Het proces van de aanvraag;
  - De tijd die het gekost heeft om aan te vragen en te verlenen;
  - Niet altijd worden de juiste gegevens gebruikt of gevonden. Eerdere aanvragen die gehonoreerd zijn worden niet altijd in de overweging betrokken;
- (in een aantal gevallen) de houding van ODRN medewerkers tijdens gesprekken of de behandeling van een aanvraag;
  - Starheid, hautaine houding, overdreven ambtelijk, weinig inlevingsvermogen.
  - Onduidelijke communicatie

NB. In een aantal gevallen betrof de onvrede de traagheid van de procedure of de weigering om mee te werken. Maar deze werden dan veroorzaakt doordat de beleidsmakers van de gemeente er een oordeel over moesten geven.

Echter, er zijn ook veel positieve dingen gezegd over onze medewerkers en de manier waarop zij aanvragen behandeld zijn:

- Vriendelijkheid van de behandelend ambtenaar;
- Deskundig en direct contact;
- Snelheid van het contact en flexibiliteit in het meedenken door de ambtenaar;
- Persoonlijk contact met de ambtenaar

## Aanbevelingen

Ik heb geen waardeoordeel gegeven over de punten hierboven. Dat is met opzet.

Het gevoel van onze inwoners en de gemeentelijke collega's wil ik niet bestrijden met tegenargumenten.

Uitgaand het bovenstaande adviseer ik:

- De communicatieprocessen tussen ODRN en Berg en Dal te stroomlijnen;
- Bij de afdelingshoofden aandacht te vragen voor blijvende klantgerichtheid. Er zijn zeker genoeg collega's die dit al wel zijn, maar er valt hier toch nog wel winst te behalen;
- De kennismaking tussen collega's van Berg en Dal en ODRN vaker te organiseren. De bijeenkomst in mei 2024 was niet alleen nuttig maar werd ook als prettig ervaren. Door personeelsverloop is herhaling hiervan noodzakelijk;
- Binnen zowel ODRN als de regiogemeenten die BRIKS taken bij ODRN ondergebracht hebben, inzetten op het werken met 'grondgebied gerichte units'. Hier vinden overigens al gesprekken over plaats.
- In te zetten op een mentaliteits-/cultuurverandering in ons hele bedrijf. Dit ziet o.m. op:
  - Brieven voorzien van iets meer empathie en taalkundig correct formuleren.
  - Houding en gedrag
  - Menselijke maat, inlevingsvermogen, luisteren naar 'klantvraag'
- Scherper aan de wind. Onze collega's gaan soms erg ver in het verlengen van termijnen. Dat kan effectiever en efficiënter;
- Werkafspraken over en weer bekrachtigen / communiceren / veranderingen afstemmen en doorgeven;
- Duidelijker aangeven wat wel en niet kan. Dit kan ook op een klantvriendelijke manier. Wees ook niet angstig om gewoon te bellen met inwoners / ondernemers om iets uit te leggen.
- Elke klacht over uitvoering VTH-taken direct in gezamenlijkheid vanuit het account oppakken. Indien nodig de betrokken afdeling daarbij betrekken.