

FIJNE EN GEZONDE ZOMER



Het is een gekke tijd. Nooit eerder maakten we mee dat we met zijn allen verplicht thuis moeten werken om goed te zorgen voor de gezondheid van Nederland en de kwetsbare groepen in onze samenleving. In het begin was het wennen. Het is mooi om te zien dat we allemaal gehoor geven aan de richtlijnen en dat we met elkaar de coronacrisis onder controle krijgen. Samenwerken werkt. Zoals het er nu naar uit ziet wordt dat ook een van de belangrijkste pijlers van onze nieuwe koers. Maar daar vertellen we u na de zomer meer over.

Gelukkig kunnen de controles op veilige afstand doorgaan. En zijn we toch blij verrast dat ondanks de crisis de productie bij vergunningverlening stabiel blijft. We bereiden ons ook voor om het kantoor weer beperkt open te stellen en langzaam toe te werken naar het 'nieuwe normaal'.

We wensen u alvast een mooie en vooral gezonde zomer toe. Wie weet kunt u nu ook wat dichterbij huis genieten van al het moois dat Rivierenland te bieden heeft.

Anne Schipper

Directeur

Omgevingsdienst Rivierenland



Het jaar 2019 in vogelvlucht

Op 6 juli wordt de jaarrekening van de ODR voor 2019 door het Algemeen bestuur vastgesteld. Bent u nieuwsgierig naar een kort overzicht van de belangrijkste resultaten? In de bijlage van deze nieuwsbrief vindt u het

jaaroverzicht 2019 in vogelvlucht. Eén tipje van de sluier kunnen we alvast geven: We sluiten het jaar af met een positief resultaat van € 321.321,-.

Omgevingswet een jaar uitgesteld Maar we gaan gewoon door met de voorbereidingen

Op 20 mei jl. werd bekend dat de nieuwe ingangsdatum van de Omgevingswet staat op 1 januari 2022. De planning was al erg krap, met name voor het Digitaal Stelsel Omgevingswet, en nu de coronacrisis daarbij kwam is besloten de ingangsdatum met een jaar uit te stellen.

De gemeenten in Rivierenland en de Omgevingsdienst werken bij de voorbereiding op de Omgevingswet samen. Deze samenwerking wordt vormgegeven in de 'Regiegroep Omgevingswet Rivierenland', waaraan ook ketenpartners als Waterschap en Rijkswaterstaat deelnemen. In dit stadium is de voorbereiding primair gericht op de VTH-taken. "De extra tijd benutten we om de dingen goed te doen, te oefenen, meer tijd te nemen voor afstemming, e.d.", vertelt Annemiek Wesselo, programmamanager Omgevingswet bij de ODR. "Half april leverden we met de regiegroep een eerste beslisnotitie op voor colleges en de raden. Deze notitie betreft procesvoorstellen en richtinggevende keuzes. Daarbij gaat het om participatie bij de omgevingsvergunning, de gemeentelijke

adviescommissie, het adviesrecht van de raad bij vergunningverlening, de bruidsschat en beschermingsniveaus die de gemeente kan vaststellen in het omgevingsplan. "De notitie is gedeeld met ambtelijk en bestuurlijk opdrachtgevers van de ODR. Binnenkort wordt de notitie binnen iedere gemeente afzonderlijk geagendeerd in het college.

Vóór inwerkingtreding van de Omgevingswet levert de regiegroep nog twee notities op. En achter de schermen werken ze samen met allerlei disciplines door om op 1 januari 2022 echt klaar te zijn en zo opdrachtgevers, inwoners en bedrijven goed te kunnen blijven ondersteunen bij hun vraag.

Leuk om te lezen

Onlangs publiceerde het landelijke platform Aan de Slag met de OmgevingSwet een leuk interview met de Rivierenlandse regiegroep. U leest het [hier](#).

Note: de nieuwe datum was tijdens het interview nog niet bekend.



82% tevreden over onze dienstverlening

Klantgericht werken. Wat is dat en wat doet een organisatie om de klant elke dag een beetje beter te bedienen? Dit waren twee belangrijke vragen waar in 2019 veel aandacht aan werd besteed tijdens het project klantgericht werken.

Het project is in april 2020 afgerond en de eerste cijfers van het klanttevredenheidsonderzoek laten een positieve trend zien. 82% van de inwoners en ondernemers is tevreden over onze dienstverlening. We krijgen een 8,2 😊

AAN DE SLAG;

IN GESPREK, TRAINEN, SCHRIJVEN, BRAINSTORMEN EN VOORAL DOEN

Schrijftrainingen werden gevolgd door medewerkers. Meer dan 80 brieven werden herschreven naar begrijpelijke taal (taalniveau B1). Communicatierichtlijnen werden opgesteld en besproken in de teams. Samen met opdrachtgevers maakten we een visie op klantgerichtheid en de teams maakten plannen om volgens de visie te gaan werken. Ook kreeg een aantal medewerkers meer inzicht

REACTIES VAN DE KLANT

PRETTIG ACCURAAKT PRAKTISCH
MENSELIJK PRODUCTIEF SNELHEID
GEDULDIG VRIENDELIJK CORRECT
SNEL DESKUNDIG DUIDELIJK TIJDIG
HELDER MEEDENKEN
VLOT KORTE LIJNTJES
KUNDIG BEHULPZAAM
KENNIS PERSOONLIJK

Q1 2020

Aantal respondenten 184
Responspercentage 24%

BEOORDELING ODR TOTAAL Q1 2020

Bereikbaarheid 89%
Duidelijkheid brief 88%
Samenwerking 87%
Duidelijkheid procedure 75%

TEVREDENHEID ODR TOTAAL Q1 2020

82%



in zogenoemde klantreizen. Allemaal activiteiten die we ondernamen om de tevredenheid van inwoners en ondernemers over onze dienstverlening te verbeteren. Het project is afgerond, maar dat wil niet zeggen dat we klaar zijn.

HET IS NOOIT AF

Klantgericht werken is nooit af. Bij dit onderwerp blijft er altijd werk aan de winkel. Want zoals het klanttevredenheidsonderzoek laat zien verdient de duidelijkheid over de procedures aandacht. Maar ook daar zijn al verbeteracties voor in gang gezet. En zo houdt o.a.

En wat levert het op? Een tevreden klant. Hier een weergave van de cijfers van het eerste half jaar van 2020.

het klanttevredenheidsonderzoek ons scherp om het elke dag een beetje beter te doen.

MEER INFORMATIE?

Wilt u graag weten hoe de visie op klantgerichtheid eruit ziet? Of voorbeelden van de nieuwe brieven zien? Of heeft u vragen over het project? Neem dan contact met ons op en stuur een e-mail naar communicatie@odrivierenland.nl.

Wkb gaat in op 1 januari 2022



Net als de Omgevingswet is de Wet kwaliteitsborging bouw (Wkb) uitgesteld. Deze wet zorgt voor een andere borging van de kwaliteit bij bouwwerken en verandert de rol die de overheid heeft bij vergunningverlening en toezicht.

De redenen voor het uitstellen zijn:

1. Aansluiting op de Omgevingswet
2. Er zijn nog te weinig proefprojecten die aantonen dat de ontwikkelingen in mid-delen, organisatie, techniek en ict ver-genoeg zijn voor een verantwoorde imple-mentatie.
3. Er is landelijk een onderzoek gaande om de betaalbaarheid van de wet te onderzoeken. Gemeenten zullen namelijk minder leges

ontvangen, maar wel moeten betalen voor de uitvoering van de VTH-taken. ODR werkt mee aan het onderzoek.

Binnen ODR was er al een project gestart voor de voorbereidingen op de nieuwe wet. Dit doen we samen met Omgevingsdien-sten uit Gelderland. Het projectteam is nu vooral aan het kijken naar de nieuwe plan-ning. En zoekt naar methoden en werkvor-men om het toekomstige werkproces goed in beeld te krijgen. Daarbij wordt vooral gelet op de uitwisseling van gegevens tus-sen meerdere partijen en de gevolgen voor het nieuwe systeem Open Wave. Ten slotte wordt intensief gewerkt aan het beter in beeld brengen van alle structurele gevolgen van de Wkb.



Duurzaam en toegankelijk archiveren

Regelmatig vragen inwoners en ondernemers informatie op. Informatie over bodem, bestemmingsplannen en bouwvergunningen. Ook andere stakeholders zijn continue op zoek naar de juiste informatie over bijvoorbeeld de luchtkwaliteit van Rivierenland, historische monumenten, archeologische landschappen of rapporten van controles.

Om informatie nu en in de toekomst op een duurzame manier toegankelijk te ma-

ken, nemen we ons huidige archief onder de loep. Freek Vincken adviseert de ODR bij dit project: "We leven in een informatierijke samenleving, waarin we meer en meer informatie verwerken en digitaal opslaan. Het is belangrijk dat wij interne en externe informatiestromen in logische samenhang hebben beschreven, vastgesteld en ingericht. Van overheidsinformatie wordt tenslotte verwacht dat dit op langere termijn duurzaam en onveranderd beschikbaar is." Een goed ingericht archief maakt het voor mede-



werkers mogelijk om snel informatie op te zoeken en – net zo belangrijk – door te geven aan de persoon die daarom vraagt.

Nieuw zaakstelsel voor drie omgevingsdiensten



Kwaliteit, efficiency en goed werkgeverschap, welke organisatie vindt dat nu niet belangrijk? Een van de middelen die ODR daarvoor inzet is het zaakstelsel.

Het zaakstelsel (vth-systeem) helpt medewerkers om alles rondom een aanvraag van een vergunning, een controle (toezicht) of

een advies voor inwoners en ondernemers goed te registreren. Heeft een inwoner een vraag over bijvoorbeeld de status van de aanvraag of een controle die plaatsvond, dan kan de medewerker via het zaakstelsel het dossier inzien en de vraag van de klant beantwoorden.

Door de jaren heen bleek dit systeem echter niet heel gebruiksvriendelijk en efficiënt. Directeur Anne Schipper geeft aan: "Bij ODR is er behoefte aan meer eigen regie over het VTH-systeem en een hoger gebruiksgemak voor onze medewerkers. Ook willen wij klaar zijn voor de komst van de Omgevingswet: het nieuwe systeem moet goed aansluiten op het toekomstige Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)."

DRIE GELDERSE OMGEVINGSDIENSTEN SLAAN DE HANDEN INEEN

Meerdere omgevingsdiensten binnen Gelderland zaten te springen om een gebruiksvriendelijk systeem. Eind 2018 besloten we daarom

om samen met twee Gelderse Omgevingsdiensten in Arnhem en Veluwe IJssel op zoek te gaan naar een nieuw en beter zaakstelsel.

VOORBEREIDINGEN IN VOLLE GANG

Na een aanbestedingstraject en het opstellen van een pakket van eisen zijn de voorbereidingen en inrichting van het nieuwe systeem met de naam Open Wave nu in volle gang.

NIET STEEDS HET WIEL OPNIEUW UITVINDEN

Volgens projectleider Susanne Saba biedt de samenwerking veel voordelen: 'Juist omdat we dit project met drie omgevingsdiensten doen, is het fijn dat er veel kennis met elkaar gedeeld kan worden. We hoeven niet alle drie het wiel opnieuw uit te vinden. Tijdens de voorbereiding van de implementatie doen we dan ook veel samen, zoals het 'harmoniseren van processen.'

Zoals het er nu uitziet is het systeem in november helemaal klaar voor gebruik.

COLOFON

DEZE NIEUWSBRIEF IS EEN UITGAVE VAN DE OMGEVINGSDIENST RIVIERENLAND (ODR). DE ODR IS EEN GEMEENSCHAPPELIJKE UITVOERINGSORGANISATIE VAN 8 GEMEENTEN EN DE PROVINCIE GELDERLAND. U ONTVANGT DEZE NIEUWSBRIEF, OMDAT U BESTUURDER, RAADSLID, STATENLID OF MEDEWERKER BENT VAN EEN DEELNEMENDE GEMEENTE OF DE PROVINCIE. WILT U ZICH ABONNEREN OP DEZE NIEUWSBRIEF? MAIL DAN 'ABONNEREN NIEUWSBRIEF ODR' NAAR COMMUNICATIE@ODRIVIERENLAND.NL. DE ODR NIEUWSBRIEF VERSCHIJNT 4 KEER PER JAAR.