

## Schriftelijke raadvragen

Onderwerp

### Vragen Jaarstukken 2022 ODRA

Programma/ product of paragraaf begroting

3E. Samenwerkingsverbanden

#### Vragen

Datum 21-06-2023

Fractie Renkum Rechttoe Rechtaan

#### Beantwoording door het college

Datum besluitvorming in B&W [Klik hier als u een datum wilt invoeren.](#)

Portefeuillehouder Joa Maouche  
Zaaknummer [Klik hier als u tekst wilt invoeren.](#)

#### Aanleiding/ overwegingen

Behandeling Jaarstukken 2022 en Begroting 2024 van de Omgevingsdienst Regio Arnhem (ODRA) in de commissie van 20 juni 2023

Antwoorden op gestelde vragen inzake jaarrekening ODRA 2022

Jaarverslag ODRA

Katern 1, Onderdeel C, Pagina 12

Inleiding laatste 4 regels "we toetsen...omwonenden en werknemers"

#### Vraag 1:

Volgens eigen zeggen toetst de Odra de Parenco aan de verleende vergunning. De geconstateerde gezondheidsrisico's zijn geen toetsingscriterium. Is tegenstrijdig/ beperking van/aan bovengenoemde. Sancties worden juist niet getroffen.

#### Antwoord vraag 1:

Het bedrijf heeft een geldige vergunning. ODRA kan alleen toetsen of het bedrijf zich houdt aan de voorwaarden uit de vergunning. Daarin is onder meer opgenomen dat het bedrijf de best beschikbare techniek moet toepassen om zo de belasting van het milieu te verminderen. Over de gezondheid van omwonenden zijn in de vergunning geen voorwaarden opgenomen, dus daar kan niet op worden gecontroleerd. Het feit dat de GGD constateert dat de geurhinder die veroorzaakt wordt gezondheidskundig onwenselijk is, is dus niet een criterium wat in de milieucontrole kan worden meegenomen. Dit speelt wel een rol bij bijvoorbeeld het vaststellen van een bestemmingsplan. Daar moet wel een afweging worden gemaakt met betrekking tot een gezond woon- en leefklimaat. Op dit moment is Parenco een aanvraag voor een nieuwe revisievergunning aan het voorbereiden. Deze aanvraag gaat vergezeld van een Milieueffectrapportage (MER) die door de commissie MER wordt beoordeeld. Op basis hiervan zal uiteindelijk een afweging worden gemaakt of er al dan niet

## Schriftelijke raadsvragen

een nieuwe vergunning kan worden verleend Over hoe dat uitpakt, kan op dit moment nog niets worden gezegd.

### Vraag 2:

Paragraaf 2 wordt vermeld het extra inzitten van de meetdienst voor luchtmetingen bij steenfabrieken en asfaltcentrales. Waarom niet bij Parenco?

### Antwoord vraag 2:

De ODRA meet met een enige regelmaat aangekondigd en niet-aangekondigd bij het bedrijf. De meetdienst is daar nauw bij betrokken. Naast het uitvoeren van metingen heeft de meetdienst ook samen met de GGD (in overleg met de provincie en gemeente) een onderzoek uitgevoerd om de geurhinder zo objectief mogelijk in beeld te brengen. Voor de resultaten daarvan zie onze website. Bij de ODRA is het meetprogramma opgenomen in de standaard werkzaamheden voor de partners. Voor andere regio's moet er een specifieke opdracht komen namens het bevoegd gezag.

### Vraag 3:

Pagina 13 tabel,

Veel meer diensten geleverd dan begroot, past dit binnen de bestaande capaciteit, was er voorheen een grote overcapaciteit, hoe staat het met werkdruk hierdoor?

### Antwoord vraag 3:

Meer diensten leveren dan begroot is een direct gevolg van opdrachten van de partners. Wat de werkdruk betreft kan gezegd worden dat, zoals veel organisaties, bedrijven en overheden, ook de ODRA de spanning op de arbeidsmarkt ervaart. Tot dus ver lukt het de ODRA om de meeste vacatures op tijd vervuld te krijgen. Voor bepaalde (technisch inhoudelijk en projectmanagement) functies lukt dat minder makkelijk. Het is niet zo dat er voorheen sprake was van overcapaciteit. Door er samen met de partners voor te zorgen dat de werkprogramma's op tijd af zijn kan de ODRA anticiperen hoeveel mensen ze voor het uitvoeren van de werkzaamheden nodig heeft. Indien nodig worden er extra mensen ingehuurd.

### Vraag 4:

Klanttevredenheid en afhandeling klachten, hoe kan het percentage op controles zo hoog zijn wanneer er nooit gecontroleerd wordt bij bv Parenco en Donkelaar in Renkum. De tevredenheid van de klachtafhandeling is laag. Echter hoe is dit gemeten? Ondanks tientallen klachten over de Parenco stank heb ik nog nooit een klanttevredenheidsformulier gezien. Is dan zelfs dit beroerde cijfer nog geflatteerd?

### Antwoord vraag 4:

De ODRA houdt frequent toezicht bij beide bedrijven op naleving van de voorwaarden uit de vergunning. Neemt niet weg dat omwonenden hinder kunnen ervaren. De ODRA is gezien de vergunde rechten en de wettelijke kaders niet in de positie om ervoor te zorgen dat de klachten morgen over zijn.

Per jaar worden 6 periodieke controles gedaan bij Smurfit Kappa Parenco. Dit jaar zijn er daarnaast nog 4 specifieke controles uitgevoerd (bijvoorbeeld op het gebied van stikstofemissie) en ook beoordelen de specialisten van de ODRA verschillende rapporten. Bij het bedrijf van Donkelaar weten we ook dat er sprake is van overlast voor omwonenden. Hierover lopen gesprekken met zowel het bedrijf als omwonenden. Eind juni is er weer een gesprek met omwonenden waarin we de voortgang ten aanzien van de vergunningverlening en handhaving met hen bespreken.

Een reden voor het verschil in tevredenheid over de afhandeling van de klachten en controles, is de manier van meten. Via een enquête worden klanten (lees bedrijven en particulieren die bijvoorbeeld een vergunning aanvragen) bevraagd nadat een de zaak is afgehandeld in het softwaresysteem van de ODRA. De klant kan ODRA dan een waardering geven. Voor klachten ligt dat iets anders. In principe wordt met elke indiener van een klacht contact opgenomen door een van de

## Schriftelijke raadsvragen

toezichthouders. De klacht wordt besproken met de klager, maar dat wil niet altijd zeggen dat de klager tevreden is met het antwoord. Zoals hierboven al is aangegeven kan de ODRA de klachten niet altijd oplossen. Dat heeft invloed op de klanttevredenheid. Voor Parengo werd iedere klacht wel geregistreerd maar werd er niet altijd contact opgenomen met de klager. Omdat in de standaardmail vanuit het klachtensysteem is aangegeven dat er contact wordt opgenomen met de klager, is recent met de ODRA afgesproken dat alle klagers met betrekking tot Parengo toch worden gebeld.

De ODRA gaat de klanttevredenheid op een andere manier onderzoeken en gaat meten of ODRA kan voldoen aan de verwachting van de klant bij klachten. Daarnaast gaat ODRA meten hoe klanten over de dienstverlening denken. Het doel is om juiste, eenduidig te interpreteren, data te verzamelen zodat trends eerder gesignaleerd kunnen worden. De verwachting is dat de ODRA dit begin 2024 dit uitrolt. Het was de bedoeling om dit al eerder uit te rollen maar vanwege personele problemen is dit niet gelukt. Recent is hiervoor weer iemand aangenomen.

### Vraag 5:

De tijdigheid van afhandeling is bijna een belediging van de klant. Het is echter nog slechter gesteld met dit cijfer aangezien klachten pas later dan de melding in het systeem worden geregistreerd.

### Antwoord vraag 5:

In Q1-23 heeft de ODRA is een verbetering op dit proces doorgevoerd door extra tijd toe te wijzen aan de klachtbehandelaars. De verwachting is dat dit de behandelingstijd versneld en de tevredenheid vergroot. Om een goede meting en evaluatie te kunnen doen gaat de ODRA in Q3-23 een meting en daarbij behorende evaluatie doen. De ODRA is ook met de provincie Gelderland in overleg over een nieuw systeem voor melden en registreren van klachten. De oplevering hiervan wordt in 2024 verwacht.

### Vraag 6:

Lees deze tabel en vraag je af in hoeverre klanten gezien worden als stakeholder of belangrijke partij.

### Antwoord vraag 6:

Voor de ODRA zijn de partners (gemeenten en provincie) de belangrijkste stakeholders. Maar voor ons als gemeente is het belangrijk dat de dienstverlening en daarmee ook de klantvriendelijkheid op een goed niveau is. Wij blijven daar als gemeente dan ook steeds aandacht voor vragen. Als we constateren dat het in sommige gevallen niet goed loopt gaan wij hierover in gesprek met de ODRA en de betrokken inwoner.

### Vraag 7:

Onderdeel B, Pagina 10, Tabel 2

Geen verklaring bij de cijfers zoals bij tabel 3. Wel vergelijkbare vragen over werklust en klanttevredenheid.

### Antwoord vraag 7:

Er staat bij deze tabel inderdaad wel een korte toelichting op de cijfers maar niet echt een verklaring.

Onderdeel H, Pagina 26, Paragraaf 1, Tabel 9

### Vraag 8:

Wanneer er zo'n forse krapte is op de arbeidsmarkt waarom worden er niet meer stagiaires geworven? In hoeverre is er actief gezocht binnen het aanbod werkzoekenden of bv herintreders of mensen met beperkingen binnen de gemeente Renkum.

## Schriftelijke raadsragen

### Antwoord vraag 8:

Stagiaires werven en opleiden is net zo ingewikkeld als vaste medewerkers werven en opleiden. De ODRA heeft het afgelopen jaar sterk ingezet op het werven van net afgestudeerden (en probeert hierover ook afspraken te maken met opleidingsinstituten). Dat heeft ertoe geleid dat de afdeling bouwvergunningverlening inmiddels weer op volle sterkte is. Het nadeel is echter dat er dus veel onervaren mensen aan het werk zijn, die nog niet voor het behandelen van complexere aanvragen ingezet kunnen worden.

### Vraag 9:

Op pagina 7 van het jaarverslag katern 1 staat het een en ander vermeld over onze klanten.

Mijn vragen zijn:

Hoe verhoudt zich het gestelde in het jaarverslag met de vragen van mij als raadslid, toen nog GB, en de antwoorden van de ODRA van 24-6-2022;

### Antwoord vraag 9:

We gaan ervan uit dat de vragen inmiddels of mondeling of schriftelijk zijn beantwoord. De procedure naar aanleiding van de standaardmail uit het provinciale klachtensysteem is inmiddels aangepast. Ten aanzien van het klanttevredenheidsonderzoek is al aangegeven dat dit traject, vanwege personele problemen, vertraging heeft opgelopen. Verwacht wordt dat de ODRA begin 2024 de nieuwe "meetmethode" gaat uitrollen.

### Vraag 10:

We hebben 2x met elkaar (incl. Maarten Clous) gesproken over de wijze hoe ODRA wel/niet communiceert met zijn klanten; in de begroting 2024 kan ik zo niet vinden op welke wijze de ODRA-wijziging aanbrengt in de communicatie met de klanten;

### Reactie ODRA vraag 10:

Goede communicatie is belangrijk bij alle werkzaamheden die de ODRA voor ons uitvoert en wij hechten daar ook veel waarde aan. Daar waar wij constateren dat dit onvoldoende is gaan wij het gesprek aan met de ODRA en op basis daarvan voert de ODRA verbeteringen door.

Ook neemt de ODRA de feedback uit de onderzoeken en contacten met ondernemers en particulieren serieus. Verbeteringen in taal, stijl, proces en instrumentarium worden waar mogelijk en nodig aangepast. De website van ODRA en het frontoffice bouw en milieu zijn, blijkt uit de gebruikscijfers en reacties, een goede verbetering.

### Vraag 11:

De bijdrage van onze fractievolger/toekomstig raadscommissielid Maarten Clous om een bijdrage aan de communicatie van en naar de ODRA te leveren, is daar al iets meer over te melden.

### Antwoord vraag 11:

De ODRA staat altijd open voor gesprek met raadsleden/fractievolgers.