

Bestuursnotitie: klachten en meldingen

Datum **5 november 2020**

Onderwerp **Beter benutten en behandelen van stijgend aantal meldingen van overlast**

De Auditcommissie sprak eerder over het onderwerp klachten en meldingen. De afgelopen jaren neemt dit aantal toe. De vraag is wat het effect hiervan is op de uitvoering van de wettelijke toezichtstaken en welke doelmatigheidsverbeteringen mogelijk zijn. Kortom: *hoe kunnen we op de lange termijn het meeste effect bereiken met de beschikbare middelen en tijd?*

In juni presenteerden wij u een eerste analyse. We toonden een stijging van het totaal aantal klachten van 36% (periode 2016 – 2019). De gemiddelde tijdsbesteding per klacht steeg ook, maar was wel al fors gedaald in 2019 door bijsturing. De stijging leidt tot een overbesteding op de budgetten en heeft effect op het uitvoeren van de reguliere VTH-taken. Deze effecten wisselen wel sterk per opdrachtgever.

Het bleek lastig om alleen op basis van de beschikbare data een beeld te geven van de oorzaken van de stijging en waar verbeteringen mogelijk zijn. Daarom deden wij een verdere analyse met medewerkers die onderdeel uitmaken van het proces. Per processtap brachten wij in kaart wat de knelpunten zijn en hoe hiermee om te gaan. Ook deed OZHZ een onderzoek onder melder en spraken wij met DCMR. DCMR ziet ook een stijging van het aantal meldingen in de regio Rijnmond en noemt vergelijkbare verbeterpunten.

Daarnaast is het nog relevant om aan bovenstaande toe te voegen, dat op dit moment in 2020 de bestedingen Klachten en meldingen gemiddeld op schema lopen. Slechts bij een enkele gemeente is een uitschieter. We zien dat het stellen van de vragen in kader van dit onderzoek al leidt tot meer aandacht voor het maken van de juiste afwegingen. Daarnaast helpen eerdere efficiëntiemaatregelen uit 2019. We zijn nog wel voorzichtig in onze uitspraken vanwege het bijzondere jaar met COVID-19.

Graag nemen wij u in deze notitie mee in de laatste inzichten en de belangrijkste oplossingsrichtingen.

Laatste inzichten

Het meldingsproces kent vooral uiteenlopende situaties. Weinig situaties zijn hetzelfde, net als de te kiezen aanpak. Duidelijk is dat niet één ding anders kan, maar dat er op verschillende vlakken aanpassingen nodig zijn om het stijgend aantal meldingen goed te verwerken en te benutten.

Melder weet niet zo goed wat te verwachten

Inwoners weten OZHZ steeds beter te vinden voor het melden van overlast. Dat is een positieve ontwikkeling; zij spelen een rol bij het vroeg signaleren van overtredingen en/of onveilige situaties en kunnen relevante informatie voor ons verzamelen. Tegelijkertijd weten veel inwoners niet zo goed welke klachten bij OZHZ thuishoren, welke informatie voor OZHZ belangrijk is én hebben ze soms een verkeerd beeld van wat wij voor hen kunnen betekenen.

Uit onderzoek onder 70 melders blijkt dat het overgrote deel tevreden is over het contact met OZHZ. "Begripvol" en "hartelijk" zijn woorden die veel terugkomen. Minder tevreden zijn ze over de oplossing: driekwart van de respondenten geeft dit aan. Ook is voor de helft van de bevraagde melders onduidelijk wat ze nu precies kunnen verwachten.

Daarbij constateerden inspecteurs dat er soms weinig begrip is als wij niets kunnen betekenen. Bijvoorbeeld omdat het bedrijf aan de wet voldoet of omdat we de veroorzaker niet kunnen vinden. Ook kost het vaak veel doorlooptijd om overlast structureel aan te pakken; voor een inwoner die dagelijks overlast heeft, kan dit erg vervelend zijn. Tegelijkertijd hebben wij ook inwoners die vooral graag gehoord willen worden en niet zozeer om een oplossing vragen. Ze willen simpelweg horen 'dat het inderdaad vervelend' is.

Behandeling per melding wisselt heel sterk

OZHZ behandelt uiteenlopende klachten. Het vraagt van onze inspecteurs flink wat vindingrijkheid om elke keer opnieuw de beste oplossing te vinden; dat hoeft niet altijd handhaving te zijn. Ook vraagt het om scherp te zijn op patronen: is er vaker overlast in dit gebied, in deze branche, bij deze inwoner?

De ene melding is af te doen met een eenvoudig belletje of een gesprek tussen de melder en de veroorzaker. De andere melding vraagt uitvoerig advies van bijvoorbeeld geluidsexperts of juristen of om een gesprek met de gemeente of provincie over de aanpak. Eén melding kan dan zorgen voor tientallen uren aan tijdsbesteding. Bij dit laatste is ook nog van belang dat toezicht vaak 'de bezem' is. Een onduidelijke vergunning of een keuze in het bestemmingsplan, kan jaren later zorgen voor overlast. Niet alles is op te lossen met toezicht en handhaving. Daarvoor bestaat binnen OZHZ al een handhavingstoets, waarbij een inspecteur voor het afgeven van de vergunning nagaat of de voorschriften straks ook te handhaven zijn. Deze toets krijgt de laatste twee jaar steeds meer aandacht binnen OZHZ.

Om telkens te beste oplossing te vinden, zoeken we steeds vaker naar patronen en trends: zien we soortgelijke situaties? Is het incidenteel of branche- of locatieprobleem? Dit betekent namelijk vaak een andere aanpak. Zo zet OZHZ steeds vaker in op voorlichting of andere vormen van gedragsbeïnvloeding en werken we steeds meer in afstemming met de provincie en gemeenten. Ook helpt het bij zoeken naar patronen als de veroorzaker lastig te vinden is. Het vinden van een patroon is in de praktijk een uitdaging.

Verschillende kleine tijdslekken blijven bestaan

Elke melding die binnenkomt, vraagt tijd. Zo gaat het registreren van de meldingen grotendeels handmatig. Automatisering staat in de planning, maar zover is het nog niet. Ook verwijzen wij meldingen die niet van ons zijn netjes door. Daarnaast registreren inspecteurs en ondersteuners nog relatief veel informatie. Al dit soort handelingen kosten door de grote aantallen bij elkaar veel tijd.

Belangrijkste oplossingsrichtingen

Betere communicatie over verwachtingen en betere informatiepositie

We passen onze communicatie in de meldfase aan:

- We geven melders handvatten voor wat ze zelf kunnen doen bij overlast. Overlast heeft veel te maken met perceptie en is persoonlijk. In gesprek gaan met bijvoorbeeld de overtreder is soms een efficiëntere en betere oplossing dan direct handhaven door OZHZ. Komen ze er niet uit? Of is zelf in actie komen niet mogelijk voor de melder? Dan staat onze wachtdienst klaar om te kijken of zij iets kunnen doen. Bij gevaarlijke situaties of situaties met direct risico voor de volksgezondheid ligt dit alles natuurlijk anders. Dan vragen wij melders direct te bellen (24/7) en gaan wij direct op pad.
- We stimuleren melders om inhoudelijk betere informatie aan te leveren, zoals een logboek bijhouden bij geluid of trillingen.
- We verwijzen meldingen die niet bij ons horen gelijk al door.
- We geven duidelijker aan wat OZHZ wel én niet kan betekenen.

Dit doen we onder andere via een aangepast, online meldformulier, dat is ingestoken als een 'overlastcheck'. Deze gaat bijna online (november of begin december 2020). Ook ontwikkelen we nieuwe, ondersteunende communicatiemiddelen over het afhandelen van de melding, scherpen we de instructies aan en passen we onze webteksten aan. Vanzelfsprekend vragen wij provincie en gemeenten ook om bovenstaande communicatie te delen via hun eigen kanalen en betrekken wij de meldkamer en alle wachtdienstmedewerkers hierbij.

Eerder patronen opsporen en daar sneller naar handelen

OZHZ kijkt breder naar de mogelijkheden om overlast (op de lange termijn) tegen te gaan. We gaan trends en patronen beter opsporen en vaker kiezen voor een alternatieve aanpak:

- We gaan het aantal stijgende meldingen beter benutten om tot nu toe onbekende veroorzakers op te sporen. Is de veroorzaker bekend? Dan zoeken we naar trends in de overtredingen zodat we bijvoorbeeld een brede actie in een bepaalde branche of op een bepaalde locatie kunnen opzetten. We doen dit in eerste instantie via een pilot voor de pijler *Slimmer omgaan met omgevingsdata* in het programma Informatiegestuurd Werken (Regieplan, start begin 2021). We benutten daarbij ook andere bestaande data, bijvoorbeeld van de GGD of onderzoekscentrum Drechtsteden. Ook combineren we dit met andere initiatieven bij OZHZ, zoals de omgevingsscans die OZHZ-adviseurs maken voor de omgevingsvisies en plannen van gemeenten.
- We betrekken bij de maandelijkse analyse door inspectie vanaf nu ook een relatiebeheerder en communicatieadviseur. Door met een multidisciplinair team te kijken naar de ontwikkelingen, signaleren we eerder bestuurlijke vraagstukken, communicatieve mogelijkheden en interventies voor gedragsbeïnvloeding. Denk bijvoorbeeld aan zelfinspectie (zie voorbeeld www.zelfinspectie.nl) van het ministerie van Sociale Zaken en werkgelegenheid) of bemiddeling tussen veroorzaker en omgeving.

Automatiseren van registratie

De meldkamer werkt sinds kort met een nieuw systeem voor de telefonische meldingen. Dit maakt ook een koppeling mogelijk met het OZHZ VTH-systeem; nu vraagt dit nog een handmatige administratieve handeling. Deze verbetering staat gepland voor 2021. We gaan ook onderzoeken wat de mogelijkheden zijn bij de klachten die via onze website binnenkomen. Tot slot werken we nu uit hoe we minder kunnen registreren. We kijken kritisch

naar wat we nu precies nodig hebben aan informatie en hoe we bij dezelfde type klachten efficiënter kunnen registreren.

Alle bovenstaande oplossingen hebben wij vertaald naar concrete actiepunten, gericht op het structureel aanpassen en verbeteren van ons proces, onze systemen en onze communicatie richting de melders en veroorzakers. Deze voeren wij nu stapsgewijs door. Waar nodig brengen wij dit onder in aparte projecten.

Invloed van de omgevingswet op leefbaarheid

De omgevingswet is binnenkort van kracht. Dit heeft zeker raakvlakken met bovenstaand verbeterproces. Kansen zijn bijvoorbeeld participatie. Als dat goed verloopt, kan dit zorgen voor minder overlast later (en visa versa). Uitdagingen zijn het toestaan van verschillende functies in een gebied: leidt dat tot meer overlast, of juist niet? Keuzes in zulke processen worden na enige tijd zichtbaar in het aantal meldingen. Risico is het toenemen van inefficiëntie doordat in verschillende omgevingsplannen verschillende normen staan. Het kost dan voor inspecteurs meer tijd om te achterhalen wat in dat specifieke gebied wel en niet mag.

Zoals bekend bereidt OZHZ zich voor op alle vlakken voor op de Omgevingswet. Zo worden de instructies voor inspectie allemaal onder de loep genomen en werken de OZHZ-adviseurs voor steeds meer gemeenten de eerder genoemde omgevingsscans uit. Deze ontwikkeling is een kans om de omgeving zo in te richten, dat de leefbaarheid toeneemt.