

Dat moet je ook maar net weten!

*Een afstudeeronderzoek onder burgers en
politici over de wereld van het melden van een
milieuklacht.*



milieuklachten.nl

Maart 2015 – Maart 2016

Koen Boswinkel
2426615

Bestuurskunde/Overheidsmanagement
Saxion Hogeschool Enschede

In opdracht van: Stichting Milieuklachten.nl

Opdrachtgever: Stichting Milieuklachten.nl
Begeleider: Jeroen Wemmenhove

Auteur: K. Boswinkel
koen.boswinkel@hotmail.com
0623793534

Instelling: Saxion Hogeschool Enschede
Academie: Bestuur, Recht en Ruimte
Opleiding: Bestuurskunde/Overheidsmanagement

Eerste lezer: Dhr. C. Geerdink
Tweede lezer: Dhr. J. Sabee

Voorwoord

Daar ligt 'ie dan, mijn scriptie. Het is een proces geworden wat ik op voorhand niet had voorzien. Maar de scriptie is af en daar gaat het om. Deze scriptie is het allerlaatste wat ik doe in het kader van mijn opleiding Bestuurskunde/Overheidsmanagement. Hierna ben ik afgestudeerd en trek ik de wijde wereld in op weg naar een nieuw avontuur.

De opdracht van Stichting Milieuklachten.nl trok mij meteen aan. Zeker toen ik er achter kwam dat ik een groot gedeelte van mijn onderzoek zou doen onder burgers. Tijdens mijn stage is me dit goed befallen, dus ik was erg blij om dit opnieuw te mogen doen. Op een ander onderwerp weliswaar, maar met dezelfde creativiteit. Als er iets is wat ik heb geleerd, is dat onderzoeken doen onder burgers vraagt om een laagdrempelige manier van vraagstelling zonder de complexiteit van onderwerpen uit het oog te verliezen. Ik ben dan ook trots op de manier zoals ik dat heb geprobeerd te doen: door middel van een quiz burgers op een bepaalde manier aan het denken zetten om ze vervolgens veel beter geïnformeerd de rest van de enquête in te laten vullen. Het was een plezier om met tientallen burgers te spreken over de wereld die het melden van milieuklachten heet.

Zoals in de eerste alinea al is te lezen, is het proces niet gegaan zoals ik had gewild. Helaas hebben er ingrijpende gebeurtenissen plaatsgevonden in mijn privéleven/directe omgeving, waardoor veelvuldig de focus niet bij het werken aan deze scriptie lag. Dat is jammer, maar tegelijkertijd ben ik trots op wat ik heb neergezet.

Dit heb ik niet alleen gedaan. Ik moet oprecht opdrachtgever Jeroen Wemmenhove bedanken voor zijn luisterend oor, waardevolle adviezen en support. Ook Carlie Geerdink verdient als mijn schoolbegeleider alle lof. Het wegnemen van de druk, waardoor ik aan mijn scriptie kon werken als mijn situatie dat dan wel weer even toeliet, heb ik als zeer prettig ervaren.

Rest mij niks anders dan u zeer veel plezier te wensen met het lezen van deze scriptie. Ik heb er met plezier aan gewerkt.

Koen Boswinkel
Maart 2016, Deventer

Samenvatting

De wereld van milieuklachten kenmerkt zich door een versnipperd landschap, waarin vele overheden en instanties zich allemaal bezighouden met een stukje van deze wereld. Dit houdt in dat op het moment dat burgers een milieuklacht hebben ze allereerst uit moeten zoeken bij welk van de ongeveer 500 loketten zij dit moeten doen.

Stichting Milieuklachten.nl is van mening dat dit een onwenselijke situatie is en heeft sinds enkele jaren een website waarop burgers hun milieuklacht kunnen indienen. Burgers ontvangen vervolgens een doorverwijskaart met het juiste bevoegd gezag, waardoor ze weten naar welk loket ze moeten met hun milieuklacht. Stichting Milieuklachten.nl denkt deze tool verder te kunnen ontwikkelen naar een uniforme werkwijze, zodat burgers op één plek hun milieuklacht kunnen melden en zij zich niet meer eerst druk hoeven te maken over waar hun klacht te melden.

De behoefte van burgers hierin is nog nooit onderzocht. Dit onderzoek spitst zich toe op deze behoefte. De volgende probleemstelling is daarbij geformuleerd: 'Hoe functioneert het proces voor burgers om een milieuklacht te melden en wat voor suggesties doen burgers om dit proces te optimaliseren?' Door middel van een quiz, waarin burgers werd gevraagd om het juiste bevoegd gezag bij de klacht te zoeken, is allereerst de huidige situatie in beeld gebracht. Dit beeld bevestigt wat Stichting Milieuklachten.nl vermoedde, namelijk dat burgers over het algemeen geen idee hebben waar welke milieuklacht gemeld dient te worden.

Om dit vergemakkelijken komen de burgers die meededen aan dit onderzoek met drie concrete suggesties:

1. *Eén centraal meldpunt:* Allereerst geeft een duidelijke meerderheid van de respondenten duidelijk aan dat het melden van een milieuklacht veel centraler geregeld zou moeten worden door middel van een website en telefoonnummer. De burger moet niet worden belast met het zoeken naar het juiste loket, maar moet op een gemakkelijke manier zijn milieuklacht kunnen indienen. Een centraal meldpunt kan daarvoor de oplossing zijn.
2. *Gemeentes als spin in het web:* Een ander punt dat duidelijk naar voren komt, is dat veel burgers in eerste instantie kijken naar de gemeente als ze een milieuklacht hebben. Verschillende respondenten pleiten ervoor dat de gemeente de leidende instantie wordt om milieuklachten aan te nemen en door te sturen.
3. *Duidelijkheid is belangrijk:* Sommige respondenten geven aan vooral behoefte te hebben aan duidelijkheid. Draag bijvoorbeeld zorg voor een helder stroomschema, zodat met wat simpele vragen het juiste bevoegd gezag kan worden getraceerd.

Vooraf om tip 1 en tip 2 voor elkaar te krijgen is landelijk politieke wil nodig. In dat kader is er op verschillende wijzen contact gezocht met Tweede Kamerleden. Hieruit is gebleken dat het CDA en de VVD hun prioriteiten niet hebben liggen bij het optimaliseren van de milieuklachtwereld. PvdA, GroenLinks, D66, SP en ChristenUnie staan welwillender tegenover en geven duidelijk aan dat burgers eigenlijk niet belast mogen worden met de ingewikkelde zoektocht die het vinden van het juiste bevoegd gezag is/kan zijn. Deze bevindingen geven antwoord op het tweede gedeelte van de probleemstelling: 'Wat is de perceptie van politieke partijen op de huidige praktijk inzake de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten?'

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
Algemene Inleiding	6
1. Aanleiding	6
2. Doelstelling	7
3. Probleemstelling	7
4. Onderzoeksvragen	8
5. Leeswijzer	9
6. Belanghebbenden	9
Conceptueel Kader	10
1. Definitie milieuklacht	10
2. Juridisch kader	11
3. Relatie burger-overheid	14
4. Wat doet de overheid op dit moment	17
5. Wat vinden politieke partijen	19
Methodologische Verantwoording	23
1. Methoden van onderzoek	24
2. Kwaliteitsborging	25
Resultaten	26
1. De quiz	26
2. Hoe?	38
2.1. Hoe zijn de burgers in hun rol als quizkandidaat tot de antwoorden gekomen?	38
2.2. Hoe hebben de burgers het er vanaf gebracht?	39
2.3. Hoe zouden burgers het juiste bevoegd gezag opzoeken?	40
3. Ervaring met het doen van een milieuklacht	41
4. Milieuklachten in relatie tot de wijk	41
5. Burgers in de rol van beleidsmakers	42
5.1. Eén centraal meldpunt	43
5.2. Gemeentes als spin in het web	43
5.3. Duidelijkheid is belangrijk	43
6. Beleidsmakers en –uitvoerders aan het woord	44
6.1. Welke politieke partijen hebben niet op het interviewverzoek gereageerd en zijn niet meegenomen in dit onderzoek?	44
6.2. Welke politieke partijen hebben wel gereageerd, maar niet meegewerkt aan dit onderzoek om wat voor reden dan ook?	44
6.3. Welke politieke partijen hebben niet meegewerkt aan een interview, maar hebben wel via een andere weg gereageerd op het onderzoek en de vraagstelling?	44
6.4 Welke politieke partijen hebben meegewerkt aan het onderzoek en zijn dus geïnterviewd?	45
Conclusie	47
Aanbevelingen	50
Bronnenlijst	52
Bijlagen	56
Bijlage 1 Routeringstabel Milieuklachten	57
Bijlage 2 Quiz/Vragenlijst	67
Bijlage 3 Interview politici: vragenlijst	70
Bijlage 4 Onderzoeksresultaten per politieke partij en per burger	71
Bijlage 5 Spreidingstabel respondenten quiz	92

Algemene Inleiding

1. Aanleiding

Iedere overheidslaag hanteert andere methoden om milieuklachten te registreren en te verwerken. Zo staat bij de ene provincie het klachtenformulier op de startpagina van de website, terwijl bij de buurprovincie eerst door tig zoekresultaten gegaan moet worden. Zo volstaat bij de ene gemeente een telefoontje, terwijl bij de andere gemeente formulieren moeten worden ingevuld inclusief Burgerservicenummer. Dit maakt het er voor burgers niet duidelijker op. Sterker nog, er zijn aanwijzingen dat burgers de inspanningen om een melding te maken niet vinden opwegen tegen de moeite die het kost om een daadwerkelijke melding te doen. Deze aanwijzingen vormen voor Stichting Milieuklachten.nl de aanleiding voor dit onderzoek. Kloppen deze aanwijzingen en zo ja, op welke wijze kan dan wel geborgd worden dat burgers een melding over hun leefomgeving maken? Daarnaast is het zo dat voor burgers onduidelijk lijkt te zijn welke melding waar gemaakt moet worden. De milieuwetgeving zit in Nederland dusdanig in elkaar dat onder andere provincies, waterschappen en gemeenten allemaal verantwoordelijk zijn voor een gedeelte van de handhaving en naleving van de milieuwetgeving,.

Bovenstaande aanwijzingen zijn gebaseerd op ervaringen van Stichting Milieuklachten (hierna: SMK). SMK heeft een website die burgers doorverwijst naar het juiste overheidsloket om een milieuklacht te doen. Jaarlijks worden op deze website duizenden meldingen gemaakt over de leefomgeving door burgers. Uit de opmerkingen die burgers bij hun klachten op de website melden, is op te maken dat er grote onduidelijkheid is over de vraag bij welk overheidsloket welke milieuklacht gemeld dient te worden. Daarnaast lijkt het erop dat burgers het prettig vinden om via een eenduidige systematiek hun klacht te melden. Dit wordt gebaseerd op opmerkingen die bezoekers van de website milieuklachten.nl maken. SMK is van mening dat een landelijke, eenduidige manier van werken (hierna: protocol) voor aanneming, afhandeling en registratie van milieuklachten het beste instrument is om te komen tot een effectief klachtenbeleid. Hiervoor is dus wel eerst onderzoek nodig, waarbij met de resultaten nut en noodzaak van dit landelijke protocol kunnen worden aangetoond. Een belangrijke, zo niet de belangrijkste, belanghebbenden zijn de burgers die een milieuklacht willen melden. Om burgers centraal te stellen in het uiteindelijke protocol is het van belang om aan de voorkant te weten waar burgers tegenaan lopen, wat hun suggesties zijn en op welke wijze dat zou moeten worden geïmplementeerd in wet- en regelgeving. Implementatie in wet- en regelgeving kan alleen als een meerderheid van onze volksvertegenwoordigers, Tweede en Eerste Kamer, voldoende nut zien een dusdanig protocol. Naast een onderzoek onder burgers heeft er daarom ook een verkennend onderzoek plaatsgevonden onder politici van diverse politieke partijen om zo een beeld te krijgen van het politieke draagvlak om tot een landelijk protocol over te gaan in de toekomst.

In bredere zin is het zo dat het Ministerie van Binnenlandse Zaken (hierna: BZK) sinds een aantal jaar druk bezig is met het ontwikkelen van een nieuwe werkwijze om als overheden met burgers om te gaan: prettig contact met de overheid. In deze manier van werken staat de trend centraal dat burgers steeds mondiger worden en sneller opkomen voor datgene wat hen stoort. Daarbij is het belangrijk dat ze worden meegenomen in het proces van klachtafhandeling en daarbij wordt persoonlijk contact tussen ambtenaar en burger als prettig ervaren. Milieuklachten en -meldingen over de leefomgeving zullen hier geen uitzondering op vormen en daarom is het van belang om te weten waar burgers tegenaan lopen en op welke manier een landelijk protocol hierin tegemoet kan komen. Resumerend zal dit onderzoek dus tweeledig van aard zijn. Enerzijds is een representatieve groep burgers bevraagd op haar bevindingen als het gaat om het doen van een milieuklacht en anderzijds is onder politici de perceptie als het gaat om het doen van een milieuklacht onderzocht.

2. Doelstelling

SMK wil de onderzoeksresultaten en aanbevelingen uit dit onderzoek gebruiken ter fundering van het uiteindelijke, uniforme protocol. Een protocol werkt immers alleen als degenen voor wie het protocol is zich er ook in kunnen vinden en er mee uit de voeten kunnen, in ieder geval in het voor hen relevante gedeelte. In het geval van burgers is dat de wijze waarop burgers een milieuklacht kunnen melden en de manier waarop het bevoegd gezag er vervolgens mee omgaat. Ook wil SMK de gebruikte onderzoeksmethodiek verder uitrollen over Nederland. Daarnaast wil SMK de onderzoeksresultaten onder politici gebruiken om politieke partijen in een later stadium te bewegen om een landelijk protocol op de politieke agenda te krijgen.

Het onderzoek is te typeren als een kwalitatief onderzoek, waarbij door middel van een selecte steekproef mensen (zowel burgers als politici) werden gevraagd naar de beleving van en suggesties voor het melden van milieuklachten. Hierbij is het van belang dat mensen met verschillende kenmerken in het onderzoek zijn meegenomen om de representativiteit en daarmee de validiteit zoveel mogelijk te garanderen. In de methodologische verantwoording zal hier uitgebreider op worden ingegaan.

3. Probleemstelling

Zoals in de aanleiding al is uitgewerkt, bestaat dit onderzoek uit twee delen. Allereerst is er een onderzoek gedaan onder burgers, waarbij ze de vraag voorgelegd kregen in hoeverre het voor hen duidelijk is welke milieuklacht waar gemeld moet worden. Daarnaast zijn enkele politici, zowel landelijk als lokaal, bevraagd op hun visie als het gaat om de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten. Dit heeft geresulteerd in de volgende probleemstelling:

*Hoe functioneert het proces voor burgers om een milieuklacht te melden en wat voor suggesties doen burgers om dit proces te optimaliseren? **En:** Wat is de perceptie van politieke partijen op de huidige praktijk inzake de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten?*

4. Onderzoeksvragen

- Wat is de huidige stand van zaken in de verdeling van verantwoordelijkheden tussen burgers en overheid?
*Wat wordt er in de huidige samenleving van burgers gevraagd en op welke wijze kunnen burgers dat oppakken? Deze onderzoeksvraag spitst zich toe op de gemeentelijke overheid, omdat dat voor veel burgers de dichtstbijzijnde overheidslaag is. Deze vraag is beantwoord aan de hand van **deskresearch**.*
- Wat is de huidige stand van zaken als het gaat om de afhandeling van klachten door de overheid en wat zijn daarin wensen van burgers?
*Deze vraag is beantwoord door middel van **deskresearch**. Wat verwachten burgers van een overheid en vice versa en wat betekent dit voor de onderlinge relatie? Daarnaast is deze vraag ook meegenomen in het **afnemen van de enquête onder burgers**. Wat verwachten zij van een overheid en dan specifiek gericht op het doen van een milieuklacht? Onder de geformuleerde probleemstelling ligt namelijk de fundamentele vraag hoe een overheid om dient te gaan met haar burgers en hoe burgers de overheid zien.*
- Hoe kijken de verschillende politieke partijen aan tegen de rolverdeling tussen overheid en burgers?
*Wat is de positie van de overheid in de samenleving volgens de verschillende politieke partijen? Aan de hand van passages uit de verschillende verkiezingsprogramma's van de laatste Tweede Kamerverkiezingen is door middel van **deskresearch** een antwoord op deze onderzoeksvraag geformuleerd.*
- Wat betekenen de recente ontwikkelingen op het gebied van milieuwetgeving voor de aannahme, registratie en afhandeling van milieuklachten?
*Recent heeft de wetgever de zogenaamde Regionale Uitvoeringsdiensten in het leven geroepen. Deze leken in de kern op wat Stichting Milieuklachten.nl voor ogen staat, namelijk een eenduidig protocol als het gaat om milieuklachten. Wat betekenen deze RUD's daadwerkelijk voor de aannahme, registratie en afhandeling van milieuklachten? Daarnaast ligt op dit moment de nieuwe omgevingswet ter behandeling voor in de Tweede Kamer. Wat betekent deze nieuwe wet voor de aannahme, registratie en afhandeling? Deze vraag is beantwoord door middel van **deskresearch**.*
- Wat is de ervaring van een representatieve groep burgers met het doen van een milieuklacht?
*Deze vraag is beantwoord door middel van **kwalitatief onderzoek (enquête)** onder een representatieve groep burgers. Aangezien het alle Nederlandse burgers zijn die in principe een milieuklacht kunnen melden, is het belangrijk dat er respondenten met zoveel mogelijk verschillende kenmerken worden meegenomen in dit onderzoek. Binnen het tijdsbestek van dit onderzoek is het echter ondoenlijk om uit de totale Nederlandse bevolking een representatieve steekproef te trekken. Daarom wordt de populatie teruggebracht tot een operationele deelpopulatie. Dit wordt verder uitgewerkt in de Methodologische Verantwoording. De ervaring van burgers met het doen van een milieuklacht is getoetst door ze 10 fictieve, maar realistische milieuklachten voor te leggen. Daarnaast is de burgers gevraagd naar daadwerkelijke ervaringen met de afhandeling van milieuklachten en de suggesties die men daarvoor doet.*

- Wat is de visie van politieke partijen op de milieuwetgeving als het gaat om het melden van een milieuklacht?
*Deze vraag is eveneens beantwoord door middel van **kwalitatief onderzoek (interview)** onder landelijke en lokale politici. In hoeverre weten zij waar een bepaalde klacht gemeld dient te worden en wat is hun visie als het gaat om de milieuwetgeving en de manier waarop er met klachten wordt omgegaan?*

5. Leeswijzer

Het hierop volgende hoofdstuk omvat het conceptueel kader van deze scriptie. In dit hoofdstuk zullen verschillende onderwerpen aan bod komen, waarbij de onderwerpen overeenkomen met de eerste vier onderzoeksvragen uit de vorige paragraaf. Vervolgens zal in het hoofdstuk: 'Methodologische Verantwoording' uiteengezet worden op welke wijze het onderzoek onder burgers en politici plaats heeft gevonden. Ingegaan zal worden op de vraag op welke wijze representativiteit, validiteit en betrouwbaarheid in dit onderzoek zijn geborgd. Het daarop volgende hoofdstuk presenteert op verschillende wijzen de resultaten van het onderzoek, waarna er in de laatste twee hoofdstukken zal worden afgesloten met de conclusie (beantwoording van onderzoeksvragen en probleemstelling) en de aanbevelingen.

6. Belanghebbenden

Burgers: Hebben baat bij duidelijkheid als het gaat om het kunnen melden van een milieuklacht.

Politici: Kunnen wellicht scoren met een nieuw voorstel als het gaat om het proces rondom het melden en de afhandeling van milieuklachten.

SMK: Wil uiteindelijk een sleutelrol spelen in het verder uitwerken en beheren van een uniform protocol en wil daarnaast de methodiek zoals gebruikt in dit onderzoek systematisch gaan gebruiken om de nut en noodzaak van een uniform protocol verder aan te tonen.

Conceptueel Kader

Dit hoofdstuk is bedoeld als startpunt voor het afstudeeronderzoek. Hoewel er al veel onderzoek is gedaan naar klachtenafhandeling in het algemeen, is er eigenlijk geen onderzoek naar specifiek milieuklachten. In dit hoofdstuk zal allereerst de gehanteerde definitie van een milieuklacht worden gepresenteerd, alsmede de situatie die we vandaag de dag zien met betrekking tot het melden en afhandelen van een milieuklacht. Dit zal deels worden gedaan aan de hand van een juridische uitwerking, waarbij de WABO (Wet Algemene Bepalingen Omgevingswet) en de nog in te voeren Omgevingswet centraal zullen staan. Vervolgens zal er worden ingegaan op de relatie tussen burger en overheid. Wat is er veranderd door de jaren heen en op welke wijze probeert de overheid hier op dit moment op in te spelen? En niet onbelangrijk: wat verwachten burgers van een goed functionerende overheid als het gaat om klachtafhandeling? Ten slotte is er een uitwerking gemaakt van verschillende politieke programma's van landelijke politieke partijen op het gebied van milieu én burger en bestuur.

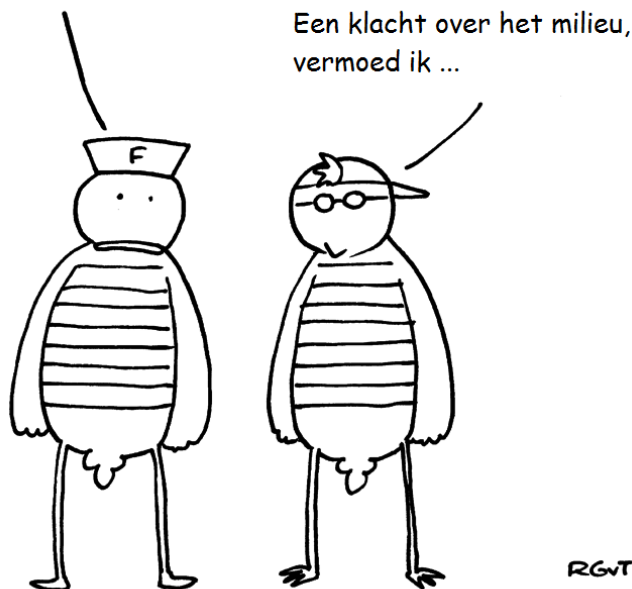
1. Definitie Milieuklacht

FOKKE & SUKKE

Vragen zich toch wel af ...

Wat is nou eigenlijk een milieuklacht?

Een klacht over het milieu,
vermoed ik ...



www.foksuk.nl

Dit is natuurlijk het meest simpele antwoord dat er maar gegeven kan worden, maar wat is een milieuklacht dan precies wel? SMK hanteert de volgende definitie die ook voor dit onderzoek als uitgangspunt zal dienen (Stichting Milieuklachten.nl, 2014):

Een onaangenaam zintuiglijk gevoel dat zich voordoet ten gevolge van een verstoring van het milieu. Kenmerkend is het lokale, maar direct merkbare karakter ervan. Dit is typisch het geval bij geluidshinder, geurhinder, hinder van grof stof, roet of rook, een overmaat aan kunstlicht en trillingshinder. Nogal wat factoren, zowel objectieve als subjectieve, zullen uitmaken of iemand al dan niet gehinderd wordt. In ernstige hindersituaties kan dit leiden tot lichamelijke ongemakken, slaapverstoring, gezondheidsklachten, de waardedaling van woningen of aantasting van materiële goederen.

Zoals in het kader is te lezen, kunnen milieuklachten dus een impact hebben op de directe leefomgeving. Milieuklachten kunnen bijvoorbeeld gaan over geluidsoverlast van kermissen, vervuiling van de stoep als gevolg van hondenpoep, zwerfkatten die 's nachts de vuilniszakken openscheuren, lichtreclame van een winkel tegenover huizen, geuroverlast van een agrarisch bedrijf en bestrijdingsmiddelen die in oppervlaktewater terecht komen. (Stichting Milieuklachten.nl, 2014) De complete lijst die SMK hanteert is te vinden in bijlage 1. Deze voorbeelden worden genoemd om te laten zien dat onder het begrip milieuklacht veel meer valt dan men in eerste instantie zal denken.

Een milieuklacht hebben is één ding, de volgende stap zal dan toch zijn dat burgers willen dat het opgelost wordt. Maar dan? Naar welk overheidsloket moet een burger stappen als hij/zij een milieuklacht heeft? De wet geeft hier niet één pasklaar antwoord op. Dit is verder uitgewerkt in het nu volgende juridisch kader.

2. Juridisch kader

In deze paragraaf zal een juridisch kader worden geschetst dat op dit moment geldt als het gaat om het doen van een milieuklacht. Daarnaast zal worden ingegaan op de nieuwe omgevingswet die een groot deel van de huidige wetgeving zal gaan vervangen.

Als het gaat om het doen van een milieuklacht dient de burger dit te doen bij het bevoegd gezag. In de wet, specifiek de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht, staat dit als volgt omschreven in artikel 5.2 lid 1:

Het bevoegd gezag heeft tot taak:

- a. zorg te dragen voor de bestuursrechtelijke handhaving van de op grond van het bepaalde bij of krachtens de betrokken wetten voor degene die het betrokken project uitvoert, geldende voorschriften.*
- b. gegevens die met het oog op de uitoefening van de taak als bedoeld onder a van belang zijn, te verzamelen en te registreren.*
- c. klachten te behandelen die betrekking hebben op de naleving van het bepaalde of krachtens de betrokken wetten met betrekking tot het uitvoeren van het betrokken project.*

Het bevoegd gezag dient dus (milieu)klachten te behandelen, maar daarmee is er absoluut nog geen antwoord op de vraag waar een burger dan naartoe moet. Deze vraag wordt (deels) beantwoord in artikel 2.4 van de WABO. In het eerste lid van deze wet staat het volgende beschreven:

Burgemeester en wethouders van de gemeente waar het betrokken project in hoofdzaak zal worden of wordt uitgevoerd, beslissen op de aanvraag om een omgevingsvergunning, behoudens in gevallen als bedoeld in het tweede tot en met vijfde lid.

Hoewel het hier dus gaat over het aanvragen van een omgevingsvergunning, gaat hetzelfde bevoegd gezag dus over de afhandeling van (milieu)klachten. Waar maakt SMK zich dan zo druk om? Als burgers een klacht hebben, moeten ze dus naar het college van burgemeester en wethouders. Zo moeilijk is het toch niet? Wel dus. En dat zit 'm in het laatste gedeelte van het artikel waarin al een voorzet wordt gegeven voor de uitzonderingen.

In deze leden twee tot en met vijf wordt uiteengezet dat ook de provincie en het Rijk als bevoegd gezag kunnen optreden als het gaat om het provinciaal- resp. landsbelang. En dan wordt het al ingewikkelder. Want hoe weet een gemiddelde burger wanneer een milieuklacht het provinciaal dan wel het landelijk belang aangaat? Zo is de provincie verantwoordelijk, op grond van artikel 3.1 van het Besluit Omgevingsrecht, voor projecten op het gebied van ruimtelijke ordening, maar op grond van eerder genoemd artikel 2.4 kan de Minister door middel van een Algemene Maatregel Van Bestuur besluiten dat een bepaald project landelijk of algemeen belang is en dan is dus ineens het Rijk verantwoordelijk. Het maakt het er niet eenvoudiger op voor de burger.

Overigens bepaalt artikel 2.3 uit de Algemene Wet Bestuursrecht dat bestuursorganen een doorzendplicht hebben als zij niet het aangewezen bevoegde gezag zijn. Zij dienen dan de klacht naar het juiste bevoegde gezag door te zenden.

Ieder bestuursorgaan mag als bevoegd gezag zijn eigen methodiek hanteren als het gaat om handhaving van de WABO. Dit is bepaald in artikel 7.2 van het Besluit Omgevingsrecht. In dit artikel staat onder andere beschreven dat het bestuursorgaan in één of meerdere documenten gemotiveerd dient aan te geven welke doelen het zichzelf stelt als het gaat om handhaving en welke activiteiten het daartoe zal uitvoeren. In lid 3 van dit artikel staat het volgende beschreven:

Het handhavingsbeleid geeft inzicht in:

a. de prioriteitenstelling met betrekking tot de uitvoering van de krachtens het eerste lid voorgenomen activiteiten.

b. de methodiek die het bestuursorgaan hanteert om te bepalen of de krachtens het eerste lid gestelde doelen worden bereikt.

Bestuursorganen hebben dus vrijheid om ieder op eigen wijze hun rol als bevoegd gezag in te vullen en kunnen derhalve hun eigen methodiek bepalen als het gaat om het melden en de afhandeling van (milieu)klachten. Uiteraard dient dit alles goed gemotiveerd te worden, maar als dit op een juiste wijze gebeurt, hebben bestuursorganen alle vrijheid.

Omgevingswet

Op dit moment ligt de nieuwe Omgevingswet voor in de Tweede Kamer. Deze wet gaat onder andere de WABO en het Bor vervangen, maar vervangt daarnaast ook andere bijzondere bestuursrechtswetten, zoals de Wet Ruimtelijke Ordening en grote delen van de Wet milieubeheer.

Waar burgers in het huidig recht te maken hebben met 26 wetten met daarin 4700 artikelen wordt dit teruggebracht tot 1 wet met 349 artikelen. (IenM, 2014) Op deze manier tracht de wetgever procedures eenvoudiger en efficiënter te maken. Waar men in de WABO van artikel naar artikel moet om erachter te komen welk bestuursorgaan bevoegd gezag is, is dit in de nieuwe Omgevingswet allemaal ondergebracht onder één hoofdstuk, namelijk hoofdstuk 2 met als toepasselijke titel 'taken en bevoegdheden'. In afdeling 2.4, paragraaf 2.4.1 worden al deze taken en bevoegdheden beschreven. Deze zijn uitgesplitst in Rijk, provincie, gemeente en waterschap.

Daarnaast zijn recent de zogenaamde Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD) in het leven geroepen. Dit heeft onder de andere de volgende redenen:

- Doordat de handhaving zo versnipperd is, komt men niet tot een efficiënte manier van handhaving.
- Deze versnippering leidt tot grote verschillen als het gaat om de manier van handhaven en de manier waarop burgers en bedrijven worden behandeld door de diverse bestuursorganen.
- Het blijkt in de praktijk lastig om milieuklachten aan te pakken die de grenzen van bestuursorganen overschrijden.
- De versnippering en een gebrek aan informatie-uitwisseling vormen een grote barrière om milieuklachten efficiënt aan te pakken. (Omgevingsdienst, 2015)

Met de komst van RUD's wil het kabinet een verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van de omgevingswet, alsmede een heldere rolverdeling tussen Rijk, provincie en gemeente. RUD's hebben dus taken overgenomen van met name gemeente en provincie, maar tegelijkertijd hebben deze laatste twee bestuursorganen ook nog een fiks pakket aan eigen taken en bevoegdheden. Deze RUD's moeten dus voorzien in een goed werkende informatie-uitwisseling tussen de diverse bestuursorganen die al dan niet bevoegd gezag zijn. Op deze manier tracht de wetgever procedures duidelijker neer te zetten. (Omgevingsdienst, 2015)

Er worden dus wel degelijk stappen gemaakt als het gaat om het vereenvoudigen van wetten en procedures. In de volgende paragraaf zal worden ingegaan op de rolverdeling tussen overheid en burgers en hoe het in de praktijk kan dat burgers en overheid zo vaak tegenover elkaar staan.

3. Relatie burger-overheid

‘Het is onmiskenbaar dat mensen in onze huidige netwerk- en informatiesamenleving mondiger en zelfstandiger zijn dan vroeger.

Gecombineerd met de noodzaak om het tekort van de overheid terug te dringen, leidt dit ertoe dat de klassieke verzorgingsstaat langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving. Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving.’

[Citaat van:
BinnenlandsBestuur, 2013]

Dit citaat komt uit de troonrede van 2013. In deze troonrede geeft Koning Willem-Alexander de Nederlandse burgers mee dat zij niet meer als vanzelfsprekend op de overheid kunnen terugvallen, maar meer verantwoordelijkheid moeten nemen voor hun eigen leven en daarmee ook voor hun eigen omgeving. Dit citaat gaat uit van een zelfredzame burger die allereerst zelf probeert om problemen op te lossen en pas daarna een beroep doet op de overheid: actief burgerschap.

Waarom wordt er in dit conceptueel kader met een dusdanige probleemstelling ingegaan op het begrip actief burgerschap? Het is voor een overheid van belang wat burgers drijft om ergens wel of geen verantwoordelijkheid voor te nemen. Het melden van een milieuklacht – en daarmee een klacht over de leefomgeving – kan worden gezien als een vorm van verantwoordelijkheid nemen voor de eigen leefomgeving.

De nu volgende beschrijving van vier rollen binnen een wijk maakt onderscheid in de manier waarop mensen participeren en met welke frequentie. Het is interessant om te onderzoeken of er een verband bestaat tussen de verschillende rollen en de manier waarop mensen handelen als ze tegen een situatie aanlopen die als een milieuklacht gemeld zou

kunnen worden. Bellen ze bijvoorbeeld meteen met de gemeente, doen ze niks of gaan ze het zelf oplossen? Deze informatie is van belang als je wilt dat een protocol iedere burger van ons land bedient. Dit is de reden waarom deze theorie in dit conceptueel kader zal worden besproken.

Daarnaast signaleert SMK in de praktijk een verschuiving van de negatief klinkende term ‘milieuklacht’ naar de wat positievere ‘omgevingsmelding’. Dit suggereert dat overheid en burger meer in samenwerking dingen oppakken en dat overheid en burger niet per se tegenover elkaar hoeven te staan. Deze verschuiving vraagt een actievere houding van burgers, waardoor actief burgerschap ineens ook relevant wordt voor een uiteindelijk protocol. Burgers voelen een ander soort verantwoordelijkheid wat maakt dat met name de wijkexperts en buurtbouwers een veel langere adem hebben om iets voor elkaar te krijgen dan de casusexperts en projectentrekkers. Dit maakt dat milieuklachten wellicht blijven liggen, omdat groepen burgers de inspanning om de klacht te melden niet vinden opwegen tegen de klacht en de overlast zelf.

Met het containerbegrip actief burgerschap wordt getracht 4 typen burgers te onderscheiden met ieder hun eigen manier van participeren in en verantwoordelijkheid nemen voor de eigen leefomgeving (Wijdeven, 2012, p.173) :

Wijkexperts: De wijkexperts kunnen worden gezien als de structurele schakel tussen burgers en de politici/professionals. Ze proberen de belangen van burgers zo goed mogelijk te behartigen door actief invloed uit te oefenen op de politici/professionals. De belangrijkste drijfveer voor deze categorie burgers is dat ze een ideaalbeeld voor ogen hebben voor een betere – mooiere, schonere, meer leefbare – wijk. Ze zijn trots op hun wijk, behartigen dan ook de belangen op wijkniveau en vinden het zeer vervelend als er onregelmatigheden plaatsvinden in hun wijk. Wijkexperts kiezen er nadrukkelijk voor om tot wijkverbetering te komen door middel van overleg met instituties. In beginsel staan ze positief tegenover de instituties, maar ze zien het tegelijkertijd als hun taak om deze instituties kritisch te volgen. Wijkexperts zijn continue bezig met de vraag wat er leeft in hun wijk en zijn dan ook met regelmaat op straat te vinden om bij zoveel mogelijk wijkbewoners informatie op te halen. Zij zijn dan ook degenen die andere wijkbewoners zoveel mogelijk aansporen om ook verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen leefomgeving. (Wijdeven, 2012, p.177 ev)

Buurtbouwers: De buurtbouwers kenmerken zich door hun structurele betrokkenheid bij de wijk. Anders dan de wijkexperts zijn zij niet bezig met het beïnvloeden van instituties, maar hebben zij een echte ‘handen uit de mouwen’-mentaliteit. Ze beschikken over een lange adem en een flinke dosis uithoudingsvermogen, waarbij ze samenwerking met andere bewoners als essentieel zien. Evenals de wijkexperts behartigen zij de belangen van de wijk en zien zij dit als ‘hun’ wijk. Zij hebben veel praktisch contact met andere organisaties om een concrete activiteit van de grond te krijgen. (Wijdeven, 2012, p.192 ev)

Casusexperts: Casusexperts zijn op ad hoc basis actief en met name gericht op het beïnvloeden van of participeren in institutionele processen. Daarmee wijken ze af van de buurtbouwers en projectentrekkers en lijken ze op de wijkexperts. Vergeleken bij de wijkexperts zijn zij echter in tijd minder betrokken en hebben zij niet zoveel op met het professionele circuit. De inzet van een casusexpert is duidelijk verbonden met een specifieke (persoonlijke) interesse en daarmee heeft hij/zij minder met de straat of de buurt dan de wijkexpert. Ze zijn actief rondom een specifiek thema en denken graag mee hoe bijvoorbeeld een speeltuin verbeterd dient te worden. Waar wijkexperts zich overal druk over maken, is dit bij casusexperts dus een stuk specifieker. (Wijdeven, 2012, p.218 ev)

Projectentrekkers: Projectentrekkers staan net als de buurtbouwers met de poten in de klei en hebben minder met het beïnvloeden van institutionele processen. De inzet is echter tijdelijk en specifiek van aard, waardoor ze een tijdje betrokken zijn bij één onderwerp om dat bij afronding los te laten met een afname aan betrokkenheid als gevolg. Ze willen snel resultaat boeken en zijn goed in staat om gelijkgestemden om hun heen te verzamelen. De projecten en betrokkenheid zijn een stuk kleinschaliger dan bij buurtbouwers en wijkexperts. Ze zien instituties eerder als noodzakelijk kwaad dan als een gelijkwaardige partner. (Wijdeven, 2012, p.210 ev)

Iedere burger valt in meer of mindere mate onder één van de vier vormen van actief burgerschap en dat betekent dat dit voor de politici en professionals iets is om rekening mee te houden.

Doordat deze verschillende burgers ieder op hun eigen manier met hun gedrag en activiteiten bijdragen aan hun leefomgeving geven ze vorm aan het publieke domein. Deze theorie stelt dat de instituties doeners vooral moeten laten doen en de energie en bereidheid om verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen leefomgeving niet dood te slaan met regels, uitgebreide procedures (van verschillende instanties) en onnodig veel overleg en papierwerk. Over het algemeen geldt dat procedures niet te veel aandacht en energie moeten vragen, omdat anders bij burgers de bereidheid verdwijnt om ook daadwerkelijk hun verantwoordelijkheid, vanuit de eigen rol, te nemen. (Wijdeven, 2012, p.315 ev) Als dit wordt doorgetrokken naar de praktijk van het melden van een milieuklacht is duidelijk te zien dat burgers met talloze verschillende loketten te maken hebben voor iedere klacht die ze willen doen en ligt het in de lijn der verwachting dat ze, als de redenering van Van De Wijdeven wordt doorgetrokken, afhaken op het moment dat alleen al het vinden van het juiste loket zoveel energie en aandacht vereist.

Burgers melden een milieuklacht, omdat ze iets veranderd willen zien in de leefomgeving. Die stank moet weg of de burelen moeten nu echt stoppen met het ontzettend hard aan hebben staan van de radio iedere nacht. Om iets veranderd te krijgen, moeten burgers zich dikwijls wenden tot de overheid en in die relatie zijn een aantal drempels die zeker ook van toepassing zijn op de praktijk van het melden van een milieuklacht. (WRR, 2012)

De praktijk laat een wereld van *schurende logica's* zien. De leefwereld van burgers, met hun eigen denken, spreken en handelen, staat tegenover de systeemwereld van beleidsmakers. Beleidsmakers hebben de neiging om hun eigen processen centraal te stellen en houden vast aan procedures, terwijl dit de flexibiliteit die burgers vragen van beleidsmakers ondermijnt. (WRR, 2012)

Burgers lopen vaak vast in de bestaande structuren en systemen: de bureaucratie. Ze hebben moeite met de stroperigheid van deze systemen en begrijpen niet goed waarom alles zolang moet duren. (WRR, 2012) Veel confrontaties tussen burgers en overheden zijn terug te voeren op het feit dat het voor burgers volkomen onduidelijk is wat de status is van hun klacht en het ontbreken van transparantie als het gaat om het besluitvormingsproces (Groeneveld, 2013)

Die confrontatie tussen de leefwereld van burgers en systeemwereld van overheid heeft alles te maken met de het feit dat overheden vergeten te lijken te zijn waartoe ze op aarde zijn: de bedoeling van hetgeen wat ze doen. Overheden gaan uit van het denken in systemen, waarbij ze denken dat de procedures goed volgen betekent dat het in de leefwereld van burgers dan ook goed komt. (Hart, 2013, p.19) Maar daar ligt een fundamentele denkfout aan ten grondslag. Overheden gaan er daarmee namelijk vanuit dat ze door middel van systemen de leefwereld van burgers kunnen sturen en daarmee het goede doen. In de praktijk blijkt dit, met alle emoties en wensen van burgers, niet zo te zijn. Dit wordt ook wel de 'mythe van beheersbaarheid' genoemd. (Hart, 2013, p.27)

Op papier zal ongetwijfeld goed werken dat de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten door zoveel verschillende overheden wordt uitgevoerd. In de praktijk levert het vooral veel onduidelijkheid op voor burgers.

Andersom is het zo dat de overheid te maken krijgt met steeds beter geïnformeerde burgers die zich niet zomaar laten afschepen met een simpel ja of nee.

Voor overheden wordt het niet eenvoudiger om in de – vaak slecht binnen de kaders en formele procedures passende – informele structuren, systemen en denkwijzen van hun burgers mee te gaan. (WRR, 2012)

De verhouding tussen burgers en overheid wordt door deze botsende structuren afstandelijk, sterk juridisch en procedureel. (BZK, 2010)

4. Wat doet de overheid op dit moment?

Sinds 2009 pionieren onder aanvoering van toenmalig staatssecretaris Bijleveld een vijftal gemeenten met het inzetten van mediationvaardigheden bij klachten, conflicten en vooraf aan formele bezwaar- en beroepsprocedures onder de noemer: Prettig Contact Met De Overheid (BZK, 2010, p.7).

Burgers en bedrijven zijn nog altijd uren kwijt als het gaat om het indienen van een klacht of het starten van een bezwaarprocedure. De dienstverlening van overheden wordt daarbij al jaren slecht beoordeeld. Uit een onderzoek uit 2010 blijkt dat burgers de dienstverlening van overheden waarderen met een 4,8 (met 10 als maximum).

De formele dienstverlening heeft een afnemend vertrouwen in de overheid als gevolg, waarbij dit gepaard gaat met veel ergernis, tijdsverlies en hoge kosten voor zowel de burger als de overheid. (BZK, 2010, p.14)

Het ministerie van BZK heeft dus zo'n vijf jaar geleden besloten dat het anders wil gaan werken in contact en het omgaan met burgers. Onder leiding van de toenmalige Nationale Ombudsman Alex Brenninkmeijer zijn de uitgangspunten voor de nieuwe manier van werken geformuleerd:

- Een professioneel, persoonlijk contact van de ambtenaar met de burger.
- Het in acht nemen van de behoorlijkheidsnormen
- Het bevorderen van een actieve betrokkenheid van burgers met behulp van participatie, waardoor burgers reëel deel kunnen nemen aan bestuurlijke processen. (BZK, 2010, p.24)

In het kort staat hierboven de kern van het 'Prettig Contact Met De Overheid'. Er wordt van een ambtenaar verwacht dat hij/zij pro-actief en oplossingsgericht te werk gaat. Pro-actief betekent dat er in het geval van een klacht snel en persoonlijk contact wordt opgenomen met de betrokken burger of het betrokken bedrijf. Oplossingsgericht houdt in dat de ambtenaar vanuit een open en geïnteresseerde houding samen met de burger zoekt naar mogelijke oplossingen voor diens klacht. De juridische focus dient daarbij ondergeschikt te zijn aan de focus naar het zoeken van een oplossing. (BZK, 2010, p.18)

Uit het onderzoek van het Ministerie van BZK blijkt dat burgers vier dingen willen als het gaat om de manier waarop er met hun klacht wordt omgegaan:

- Burgers willen werkelijk gehoord worden en hun eigen verhaal kunnen doen. Ze willen de mogelijkheid krijgen om te beargumenteren waarom ze een bepaalde klacht indienen en willen daarbij tegenover een eerlijke en open overheid staan.
- Burgers willen invloed kunnen uitoefenen op het verloop van de procedure, waarbij ze mogelijkheden krijgen om ook tijdens het proces met aanvullende informatie of argumenten te komen.

- Burgers willen geïnformeerd worden. Het gaat burgers niet om het per se gelijk krijgen, maar willen weten waarom een bepaalde klacht wel of niet wordt gehonoreerd en ze willen meegenomen worden in het proces die tot een aan- dan wel afwijzing van de klacht leidt.
- Burgers willen correct en met respect worden behandeld, waarbij het bekende kastje-naar-de-muur als het compleet tegenovergestelde wordt ervaren. (BZK, 2010, p.20)

De gemeente Enschede is een pioniergemeente als het gaat om het inzetten van mediationvaardigheden. Met de inzet van deze vaardigheden wordt getracht om het contact tussen burgers en gemeente te verbeteren en burgers echt het gevoel te geven dat ze gehoord worden. Inmiddels zijn er zo'n 300 ambtenaren getraind in met name communicatievaardigheden, waardoor ze bijdragen aan dit verbeterd contact tussen burger en overheid. (Enschede, 2013)

Ook als het specifiek gaat om milieuwetgeving zijn er, zoals eerder in dit conceptueel kader al verwoord, veranderingen op komst. Op 17 juni 2014 is de nieuwe Omgevingswet naar de Tweede Kamer gestuurd welke op termijn de WABO zal vervangen. Kern van deze wet is dat er straks één loket komt voor burgers en bedrijven voor het starten van een activiteit of project. Daarna neemt of de gemeente of de provincie een beslissing, ook als ze allebei verantwoordelijk zijn. Dit maakt het eenvoudiger voor de burger en maakt dat een aanvraag sneller wordt afgehandeld. (IenM, 2014)

Daarnaast dient de nieuwe Omgevingswet processen eenvoudiger, efficiënter en beter te maken. Deze mogen niet meer eindeloos duren en voor burgers moet de regelgeving voorspelbaar, betaalbaar en transparant zijn. Ook dient de wet de burger op een goede wijze te beschermen. (IenM, 2014)

5. Wat vinden politieke partijen?

In Nederland valt of staat zo ongeveer iedere grote verandering met de bereidheid tot veranderen vanuit politieke partijen. Het zijn de Tweede – en Eerste Kamer die wetten aannemen die daadwerkelijk een verandering in de samenleving kunnen betekenen. Het is daarom – vanuit het belang en de visie van SMK – belangrijk om te weten hoe de landelijke politieke partijen staan tegenover klachtafhandeling door de overheid, de rol van de burger en milieuvraagstukken. Daarnaast hebben politici een dubbele pet: naast volksvertegenwoordiger, minister of staatssecretaris zijn ze ook gewoon burger van ons land. Dus ook zij hebben belang bij een goedwerkende methode als het gaat om milieuklachten.

In deze paragraaf zal worden ingegaan op de vraag hoe landelijke politieke partijen denken over de manier waarop de overheid haar burgers van dienst zou moeten zijn en wat dit voor betekenis kan hebben voor de huidige praktijk als het gaat om de aanname, registratie en afhandeling van omgevingsmeldingen/milieuklachten. Deze paragraaf dient tevens als vooronderzoek voor de interviews met woordvoerders van de verschillende politieke partijen.



‘Deze liberale partij wil een kleine, krachtige overheid. Het overheidsbestuur is er voor de burger, niet andersom. Ambtenaren dienen zich dienstverlenend en klantvriendelijk op te stellen. Daadkrachtig en op tijd handelen bepaalt in belangrijke mate de effectiviteit van een kleine overheid die ten dienste van de burgers staat. [...] Een compact en overzichtelijk georganiseerde overheid moet voor burgers een betrouwbare partner zijn die gemaakte afspraken nakomt en regels handhaaft. Een dienstverlenende en klantvriendelijke werkwijze draagt bij aan het terugwinnen van het verloren vertrouwen. Deze principes moeten in alle bestuurslagen het uitgangspunt zijn. (VVD, 2012)

‘De partij staat voor een effectief milieubeleid, waarbij men uitgaat van aanpak van de bron en niet van het bestrijden van de effecten.’ (VVD, 2012)

‘Deze sociaaldemocratische partij staat voor één nieuwe Omgevingswet die andere tientallen wetten moet vervangen, waarmee veel duidelijker wordt welke rol burgers in welke fase van planning en uitvoering kunnen spelen. Verkokering moet worden tegengegaan en burgers moeten meer inspraak krijgen als het gaat om ontwikkeling van beleid. Daarbij streeft de partij naar een efficiënte en open overheid met een grote rol voor ICT. (PvdA, 2012)



In de ruimtelijke ordening en milieu gaat heel veel tijd verloren door langdurige procedures zonder dat er veel winst wordt bereikt, bijvoorbeeld voor het milieu. De partij wil toe naar een ontwikkelingsgerichte aanpak. Daarvoor worden lange termijn doelstellingen vastgelegd bijvoorbeeld op het gebied van luchtkwaliteit of schoon water en alle initiatieven die daar per saldo aan bijdragen krijgen volop de ruimte. Op deze manier wordt niet langer op de rem gestaan, maar wordt vooruitgang gestimuleerd. (PvdA, 2012)

De PvdA is voorstander van medezeggenschap van bewoners over de budgetten voor leefbaarheid en veiligheid in hun buurt. Juist in tijden van forse bezuinigingen verdient het aanbeveling om burgers en ondernemers te raadplegen bij de invulling van onderdelen van bijvoorbeeld de gemeentelijke begroting. Men is voorstander van overeenkomsten tussen de overheid aan de ene kant en groepen burgers of verenigingen aan de andere kant om het niveau van gemeenschapsvoorzieningen in samenwerking te verbeteren. Dit gebeurt in verschillende gemeentes al met succes in de groenvoorziening.’ (PvdA, 2012)



PARTIJ VOOR DE VRIJHEID

‘Deze populistische partij staat voor een kleine, slagvaardige overheid met minder bestuurslagen en wil dat burgers meer te zeggen krijgen over hun eigen leefomgeving.’ (PVV, 2012)

‘Deze populistische partij staat voor een kleine, slagvaardige overheid met minder bestuurslagen en wil dat burgers meer te zeggen krijgen over hun eigen leefomgeving.’ (PVV, 2012)

‘Deze socialistische partij is voor het verminderen van de overlap van bestuurslagen in Nederland. De partij maakt de provincies, als bestuurslaag tussen Rijk en gemeente, eenvoudiger, efficiënter en democratischer. De waterschappen worden ondergebracht bij de provincies. Bestuursregio’s worden opgeheven, omdat burgers hier nauwelijks inspraak hebben. Deelgemeenten heft de partij eveneens op, ten gunste van betere manieren om burgers te betrekken bij de organisatie van hun eigen buurt. Op alle niveaus bevordert de partij het schrappen van onnodige bureaucratische rompslomp.’ (SP, 2012)



SP verbetert de handhaving van milieuregels door de vorming van regionale uitvoeringsdiensten (RUD’s). Regionale steunpunten van rijksinspecties en medewerkers van veiligheidsregio’s op het gebied van milieu- en veiligheidshandhaving worden onder één dak gehuisvest met deze regionale uitvoeringsdiensten.’ (SP, 2012)



‘Deze Christen-Democratische partij wil dat overheden meer ruimte bieden aan een actieve inbreng van burgers bij het ontwerpen, uitzetten en uitvoeren van beleid (burgerparticipatie). Uitdrukkelijk zullen burgers meer worden uitgenodigd om mee te denken. Lokale en regionale burgerinitiatieven verdienen meer ruimte. Terugdringing van bureaucratie is onderdeel van de aanpak om burgers meer zeggenschap te bieden.’ (CDA, 2012)

CDA vindt één Omgevingswet nog steeds belangrijk en streeft naar een snelle introductie met praktische procedures. Deze wet vervangt vijftien bestaande wetten en onderdelen van tientallen andere wetten. Hierdoor worden (administratieve) lasten voor burgers en bedrijven verlaagd, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een vergunning. (CDA, 2012)

Waar mogelijk en dienstig neemt een overheidsinstantie telefonisch contact op met een burger of bedrijf of neemt het initiatief voor een persoonlijk gesprek in plaats van correspondentie per brief. Indien wenselijk wordt mediation ingezet.’ (CDA, 2012)

‘Deze sociaal-liberale partij pleit voor een openbaar bestuur dat slagvaardig en zo dicht mogelijk bij mensen is georganiseerd. Wat efficiënt en effectief dicht bij de burger georganiseerd kan worden brengen wij onder in gemeenten. D66 streeft naar compacte ministeries die zich richten op hun kerntaken. Secundaire of ondersteunende taken van ministeries, zoals het ontwikkelen en beheren van ICT, facilitaire werkzaamheden en administratieve afhandeling, wil D66 rijksbreed centraal organiseren, dan wel uitbesteden. Lopende initiatieven hiertoe worden doorgezet en versterkt. D66 wil ook dat burgers op alle niveaus in een vroeg stadium worden betrokken bij besluitvorming. (D66, 2012)



D66 wil een versimpeling van het omgevingsrecht, wel met voldoende waarborgen voor milieu en natuur.’ (D66, 2012)



‘Deze christen-sociale partij is voor de nieuwe Omgevingswet. In de nieuwe in voorbereiding zijnde Omgevingswet wordt niet alleen de besluitvorming versneld en vereenvoudigd, maar wordt ook meer en beter gebruikgemaakt van de inspraak van burgers en belangenorganisaties. Goede ideeën uit de samenleving worden serieus meegewogen bij een integrale afweging door de politiek.’ (ChristenUnie, 2012)

Meer algemene regels in plaats van gedetailleerde vergunningen. Om regeldruk te verminderen worden in alle bestuurslagen vergunningstelsels waar mogelijk omgezet in algemene regels. Wie een loopje neemt met de regels, wordt aangepakt. Wie zich daar keurig aan houdt, krijgt minder controle. Daarnaast is de ChristenUnie voor één loket voor burgers. In contacten met burgers en bedrijven is één bestuurslaag het aanspreekpunt per taak.’ (ChristenUnie, 2012)

‘Deze ecologische partij wil dat niet kille cijfers, maar zorgvuldigheid, zeggenschap, dienstbaarheid en effectiviteit leidend worden in de publieke sector. Publieke professionals krijgen meer ruimte om in te spelen op specifieke situaties en vragen van burgers. Er wordt gestuurd op kwaliteit en achteraf verantwoording afgelegd. Burgers worden betrokken in het proces van verantwoording. (GroenLinks, 2012)



De verantwoordelijkheid en het initiatief voor het maken van beleid ligt niet alleen bij overheden, maar wordt gedeeld met wijken, buurten en dus bewoners. De wijkagenda stoelt op de prioriteiten en voorkeuren van wijkbewoners. Zij krijgen meer te zeggen over het geld voor de wijk, bijvoorbeeld door middel van wijkbudgetten. Er wordt ruimte gemaakt voor bewonersinitiatieven door het aanpassen van belemmerende wet- en regelgeving.’ (GroenLinks, 2012)

Opgemerkt dient te worden dat bovenstaande teksten uit de diverse verkiezingsprogramma's komen en daardoor een hoog gehalte 'open deuren intrappen' bevat. Dit is inherent aan verkiezingstijd, maar niettemin bieden de passages aanknopingspunten voor een eenduidig protocol als het gaat om de aannname, registratie en afhandeling van milieuklachten.

Wat opvalt is dat alle partijen, van liberaal tot socialistisch, staan voor een dienstbare, efficiënte overheid die dicht bij de burger wordt georganiseerd. Dit is ook in lijn met de trend van overheveling van taken van Rijk naar gemeenten.

Hoewel SMK in de praktijk de opkomst van de term omgevingsmelding ten koste van milieuklacht ziet, is dit niet terug te vinden in de verkiezingsprogramma's. Partijen benoemen bijna allemaal wel dat ze de stem van burgers belangrijk vinden, maar concreter lijkt het niet te worden. Zoals eerder uiteengezet suggereert de vriendelijkere term 'melding' een meer coöperatieve relatie tussen overheid en burger in plaats van de negatief klinkende term 'klacht', waarbij overheid en burger min of meer tegenover elkaar staan. Overigens is de term 'klacht' sowieso niet of nauwelijks terug te vinden in de diverse verkiezingsprogramma's. Dit lijkt erop te duiden dat klachtafhandeling in het algemeen niet de aandacht van de landelijke politieke partijen heeft.

Meer samen met burgers doen is een rode lijn in veel verkiezingsprogramma's en komt in die zin tegemoet aan de in opkomst zijnde omgevingsmelding. Dit in combinatie met het feit dat klachtafhandeling niet de prioriteit lijkt te hebben van politieke partijen is een mooi startpunt voor de interviews met enkele politici van verschillende partijen.

Methodologische Verantwoording

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de manier waarop de data zijn verzameld en geanalyseerd. Deze data (de duiding ervan) vormen het uiteindelijke antwoord op de geformuleerde onderzoeksvragen en probleemstelling. Voor het beantwoorden van deze vragen zijn drie manieren van data verzamelen gebruikt: deskresearch, enquête en interview.

Het eerste gedeelte van het onderzoek heeft betrekking op alle Nederlandse burgers. Dit is natuurlijk een veel te grote populatie om volledig te onderzoeken, vanwege de beperkte tijd die er is voor dit onderzoek. De populatie is teruggebracht tot een operationele deelpopulatie. Dit zijn de burgers van de gemeente Deventer zijn. Deze gemeente beschikt over een diverse bevolkingssamenstelling en is met haar 98.535 inwoners een middelgrote, gemiddelde gemeente. (Stadindex, 2014)

Uit deze operationele deelpopulatie is een steekproef getrokken. De respondenten zijn geselecteerd op de volgende eigenschappen:

- Man/Vrouw
- Hoogopgeleid/Laagopgeleid
- Leeftijdsopbouw

Op deze manier wordt geborgd dat er zoveel mogelijk typen burgers worden bevraagd over hun bevindingen als het gaat om milieuklachten. Uiteraard is het van belang dat deze steekproef representatief is. Een steekproef is representatief op het moment dat de resultaten van het onderzoek zijn te generaliseren. Aangezien dit eerste gedeelte van het onderzoek betrekking heeft op alle burgers van Nederland, is het van belang dat verhoudingsgewijs de operationele deelpopulatie Nederland in het klein is. Dit is de reden dat er voor Deventer is gekozen:

Eigenschap	Nederland	Deventer
Man/Vrouw	49,5%/50,5% (CBS, 2014)	49,3%/50,7% (Deventer, 2014)
Hoogopgeleid (HBO/WO)/Laagopgeleid (MBO)/Onbekend	28%/70%/2% (CBS1, 2012)	34%/64%/2% (Deventer2, 2007)
Leeftijdsopbouw: 20 tot 40/40 tot 65/65+	24,5%/35,3%/17,4% (CBS2, 2014)	25,4%/34,6%/16,8% (Deventer, 2014)

Deze steekproef is in zoverre representatief dat er rekening wordt gehouden met spreiding op het gebied van leeftijd, geslacht en scholing. Deze spreiding komt redelijk overeen met de spreiding zoals deze in Nederland is. Op deze manier wordt getracht om de steekproef zo representatief mogelijk te maken. Doordat er vanwege de beperkte tijd een beperkt aantal respondenten is bevraagd, kunnen de resultaten van dit onderzoek worden gezien als aanleiding voor volgend onderzoek. Dit onderzoek kan dus worden beschouwd als een eerste fundering als het gaat om de wensen en bedenkingen van burgers op het gebied van milieuklachten.

Er is in een aantal verschillende wijken onderzoek gedaan. Dit heeft als voordeel dat mensen makkelijk waren op te zoeken en dat in het licht van het conceptueel kader, waar veel over burgerschap in wijken is gesproken, op een eenduidige wijze de koppeling met dit kader gemaakt kan worden. Daarnaast gaf dit de mogelijkheid om gericht naar doelgroepen op zoek te gaan als deze tijdens de reguliere enquêtes ondervertegenwoordigd bleken te zijn. Het trekken van de steekproef was in het begin dus aselekt, omdat iedere voorbijganger in principe kon worden gevraagd mee te doen aan de quiz. Op het moment dat na een aantal respondenten bleek dat een bepaalde groep niet of onvoldoende vertegenwoordigd was, werden respondenten hier actief op geselecteerd en benaderd.

Voor het tweede gedeelte van het onderzoek werden de politici geselecteerd op hun portefeuille. Getracht is om uit de populatie van 150 Tweede Kamerleden zoveel mogelijk woordvoerders milieu en/of burger en bestuur van verschillende politieke partijen te interviewen. Op deze manier is geprobeerd om een breed beeld te scheppen van de politieke perceptie als het gaat om de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten.

Het eventueel invoeren van een landelijke protocol betekent dat er landelijk een wetswijziging doorgevoerd zou moeten worden. Daarom was het van belang om met name Tweede Kamerleden mee te nemen in dit onderzoek. Door de volle Kameragenda's was het echter binnen de termijn van dit onderzoek voor fracties niet altijd mogelijk om een afspraak in te plannen. In dat geval is er met provinciale en/of gemeentelijke vertegenwoordigers van de betreffende politieke partij contact gezocht voor een gesprek of een andere manier van informatievoorziening.

1. Methoden van onderzoek

Zoals reeds beschreven in de inleiding van dit hoofdstuk is er voor dit onderzoek gebruik gemaakt van enkele kwalitatieve onderzoeksmethoden: interview, enquête en deskresearch. Door middel van deze onderzoeksmethoden is de benodigde informatie verkregen.

Deskresearch: Deze methode is gebruikt om het conceptueel kader vorm te geven en kan derhalve worden gezien als een vooronderzoek en een afbakening van het eigen onderzoek.

Enquête/Quiz: Voor deze methode is gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst, waarbij voor iedere respondent dezelfde open en gesloten vragen aan de orde kwamen. Op deze wijze konden antwoorden worden geoperationaliseerd en konden er algemene uitspraken worden gedaan.

Interview: De leidraad voor de interviews met politici is de quiz. Door de politici uit te dagen dezelfde vragen te beantwoorden, is getracht een open interview te krijgen over het proces van aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten. In de bijlage is een kleine vragenlijst te vinden die tevens de leidraad heeft gevormd voor de interviews.

2. Kwaliteitsborging

De borging van onderzoekskwaliteit spitst zicht toe op twee onderdelen: betrouwbaarheid en validiteit. In deze paragraaf zullen beide worden toegelicht.

Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid heeft alles te maken met de vraag in hoeverre het onderzoek vrij is van toevallige fouten. (Verhoeven, p.166)

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van meerdere onderzoeksmethoden, waardoor resultaten als het ware gecontroleerd kunnen worden. Daarnaast wordt de betrouwbaarheid versterkt, omdat tijdens de deskresearch meerdere bronnen zijn gebruikt ter fundering van het conceptueel kader. Hierdoor is het onderzoek weerleg- en daarmee controleerbaar. Voor de interviews is gebruik gemaakt van een vragenlijst, die eerst getest is op een proefpersoon.

Op deze manier konden er nog fouten worden uitgehaald en kon er ervaring worden opgedaan met het doorvragen tijdens de interviews. Ten slotte is er regelmatig contact geweest met de opdrachtgever, zodat in een vroegtijdig stadium toevallige fouten zoveel mogelijk waren uit te sluiten.

Validiteit

Validiteit heeft alles te maken met de vraag in hoeverre het onderzoek vrij is van systematische fouten. Wordt er onderzocht wat er onderzocht dient te worden volgens de probleemstelling? En in hoeverre is de steekproef representatief, zodat de resultaten ook daadwerkelijk tot een gegeneraliseerde uitspraak kunnen leiden?

Dit onderzoek houdt rekening met de totale populatie waarover het een uitspraak wil doen. Door een gemeente uit te kiezen waar de verhoudingen grotendeels gelijk liggen, is het mogelijk om door middel van een steekproef algemeen geldige uitspraken te doen. Door op voor dit onderzoek belangrijke eigenschappen te selecteren wordt de validiteit van het onderzoek verhoogd. De tijd voor dit onderzoek is echter beperkt, waardoor gezien de beperkte hoeveelheid respondenten de representativiteit niet volledig kan worden gegarandeerd.

Daarnaast is het onderzoek onder burgers begonnen met het spelen van een laagdrempelige quiz. Op deze manier was het voor burgers duidelijk wat allemaal onder het begrip milieuklacht valt en lukte het om ze mee te krijgen in een bepaalde manier van denken. Op deze manier zijn de antwoorden verkregen die waardevol zijn voor dit onderzoek en werden burgers in zekere zin gedwongen actief na te denken over de dagelijkse praktijk van milieuklachten. Dit heeft geleid tot betere antwoorden, omdat de tijd werd genomen burgers op een bepaalde manier te laten nadenken over de problematiek. De quiz is te vinden in bijlage 2.

Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek onder burgers en onder enkele politici. Allereerst zullen de resultaten van de quiz worden gepresenteerd, waarna in zal worden gegaan op hoe burgers tot de antwoorden zijn gekomen en hoe zij het juiste loket zouden opzoeken op het moment dat ze een milieuklacht zouden hebben. Ook de resultaten van de vragen over het verband tussen type burger en het wel of niet indienen van een klacht worden in dit hoofdstuk gepresenteerd. Het burgergedeelte van dit onderzoek wordt afgesloten met een gestructureerde uiteenzetting van de 'losse' op- en aanmerkingen van burgers en de tips & tricks die zij hebben om het proces voor het melden van een milieuklacht te optimaliseren.

Het tweede gedeelte van dit onderzoek gaat in op het tweede gedeelte van de probleemstelling, namelijk: *'Wat is de perceptie van politieke partijen op de huidige praktijk inzake de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten?'* De beantwoording van deze vraag zal in vier categorieën uiteen vallen en worden verantwoord:

1. Welke politieke partijen hebben niet op het interviewverzoek gereageerd en zijn niet meegenomen in dit onderzoek?
2. Welke politieke partijen hebben wel gereageerd, maar niet meegewerkt aan dit onderzoek om wat voor reden dan ook?
3. Welke politieke partijen hebben niet meegewerkt aan een interview, maar hebben wel via een andere weg gereageerd op het onderzoek en de vraagstelling?
4. Welke politieke partijen hebben meegewerkt aan het onderzoek en zijn dus geïnterviewd?

1. De Quiz

De quiz is een belangrijk onderdeel van dit onderzoek. Met deze voor burgers toegankelijke en creatieve manier van onderzoek doen is geprobeerd om een helder eerste beeld te schetsen van de huidige situatie als het gaat om het melden van een milieuklacht door burgers. Een quiz is natuurlijk pas helemaal af als er een (spannende) bekendmaking van het juiste antwoord is geweest. In deze paragraaf gaat dat gebeuren. De gegeven antwoorden en het enige juiste antwoord worden gepresenteerd en dit draagt bij aan de beantwoording van het eerste gedeelte van de probleemstelling, namelijk: *Hoe functioneert het proces voor burgers om een milieuklacht te melden [...]*.

De quiz is 'gespeeld' met 81 personen, waarbij er zoveel mogelijk spreiding is over geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Een spreidingstabel is te vinden in bijlage 5. Deze personen kregen 10 vragen voorgelegd en moesten aangeven waar zij de betreffende milieuklacht zouden melden. Waarom krijgt de quizuitslag zo'n prominente plek in dit rapport? Enerzijds omdat het een onderzoeksmethode is die een prominente rol heeft gespeeld in dit onderzoek. Anderzijds omdat de lezer van dit rapport op deze manier wordt meegenomen in het 'doolhof der loketten'. Een avontuur dat burgers met een daadwerkelijke milieuklacht echt aangaan. Getracht wordt om de lezer mee te nemen in dit avontuur vanaf het moment dat een burger zijn klacht heeft tot het moment dat hij/zij al dan niet het juiste loket weet te vinden. Ingegaan zal worden op de details die maken welk loket het bevoegd gezag is.

De getallen op de verticale as zijn absolute respondent aantallen en komen bij elkaar opgeteld uit op de 81 quizkandidaten. Er wordt in deze paragraaf gesproken van quizkandidaten. Dit zijn de 81 respondenten die hebben meegedaan aan de quiz. De term ‘quizkandidaten’ wordt gekozen, omdat er op deze manier geen onduidelijkheid kan ontstaan over welk gedeelte van het onderzoek de resultaten gaan.

Opmerking vooraf: er zijn klachten waar minder strikt is afgebakend waar deze gemeld moeten worden. In dat geval gaat het om het bevoegd gezag dat belast is met het bieden van een structurele oplossing en niet het bevoegd gezag dat kan handelen op basis van incidenten/spoedgevallen. Deze opmerking is vooraf gedeeld met de kandidaten van deze quiz.

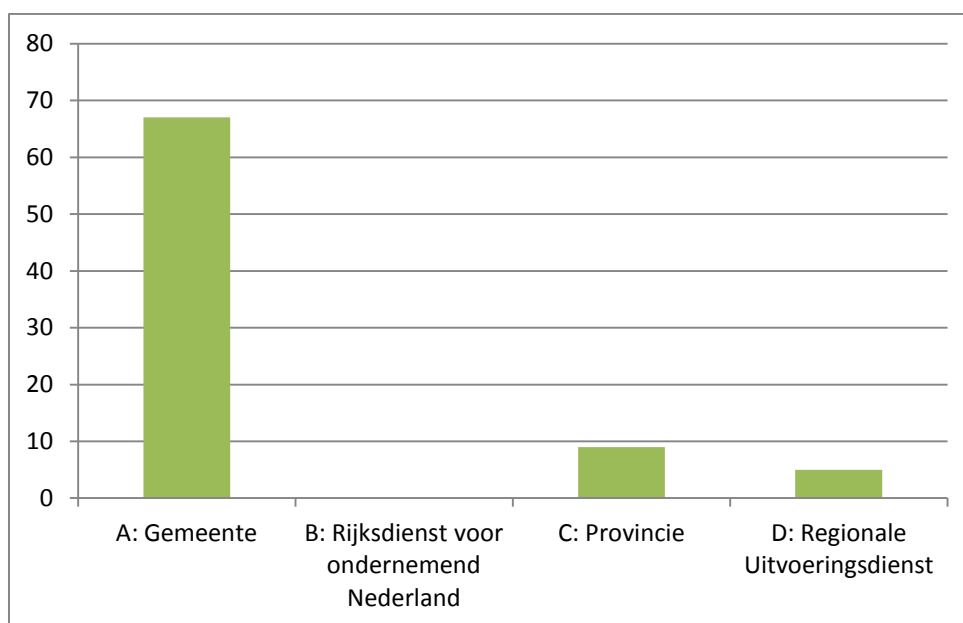
Daarnaast stelt deze quiz niet de vraag aan de kandidaten waarom er voor een bepaald loket wordt gekozen. Voor dit onderzoek is dat niet relevant, omdat Stichting Milieuklachten.nl niet pleit voor een herschikking van bevoegdheden en zich puur richt op het zo toegankelijk en gemakkelijk maken voor burgers om een milieuklacht te melden. Overigens is de vraag wel in zijn algemeenheid gesteld hoe de quizkandidaten aan hun antwoorden zijn gekomen. Dit komt verderop in dit rapport aan bod.

Vraag 1

De eerste vraag die kandidaten voorgelegd kregen, was:

‘U ziet dat er tijdens het broedseizoen nesten worden verstoord en u wilt daar graag een melding van maken. Waar doet u dit?’

In tabel 1 worden de gegeven antwoorden weergegeven.



Figuur 1

Zoals tabel 1 laat zien, zouden de quizkandidaten zich massaal wenden tot de gemeente op het moment dat ze het verstoren van een nest zouden willen melden. Maar liefst 82,7% van de quizkandidaten geeft aan dat dit het loket is waar zij denken deze klacht te kunnen melden. Op afstand volgen de provincie en de Regionale Uitvoeringsdienst met respectievelijk 11,1% en 6,2%.

Wat opvalt is dat geen van de kandidaten kiest voor antwoord B, Rijksdienst voor ondernemend Nederland.

En ja ... Dat is dus wel het juiste antwoord.

De flora- en faunawetgeving moet voorkomen dat beschermde dieren en planten worden beschadigd. In het geval van beschermde dieren is het niet toegestaan om deze te doden, te verwonden of te vangen. Daarnaast mogen nesten, hollen etc. niet worden verstoord (RVO, 2015). De Rijksdienst voor ondernemend Nederland (RVO) is belast met de handhaving van bovenstaande verboden in het kader van de flora- en faunawet. Daarnaast streeft deze rijksdienst ernaar dat burgers ook in gevallen van twijfel de situatie wel melden. Op deze manier kan de RVO sneller ingrijpen en wordt verdere schade voorkomen. (RVO, 2015)

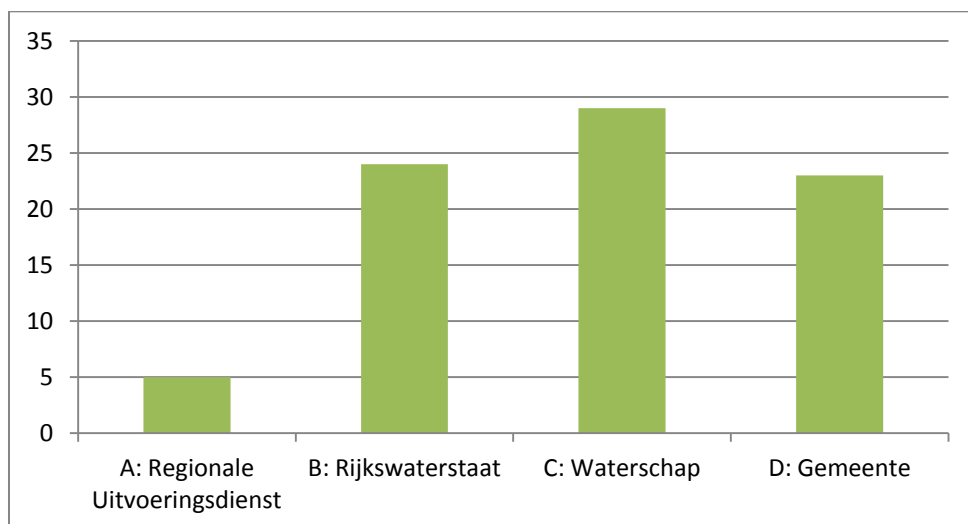
Als de gegeven antwoorden vergeleken worden met het juiste antwoord is duidelijk te zien dat er een tweespalt is tussen de ‘echte’ wereld van burgers – zie de theorie van Wouter Hart en WRR in het conceptueel kader – en de systeemwereld waar de Rijksdienst voor ondernemend Nederland in verkeert. Kandidaten weten het loket in geen enkel geval aan te wijzen als het bevoegd gezag om te handhaven, terwijl de RVO op haar beurt wil dat burgers situaties zo snel mogelijk melden. In dit geval weten burgers en overheid elkaar dus niet te vinden.

Vraag 2

Na deze weinig hoopgevendende openingsvraag kregen de quizkandidaten de volgende vraag voorgelegd:

‘Tijdens het wandelen met uw honden stoort u zich ontzettend aan al dat zwerfvuil dat in de uiterwaarden langs de IJssel ligt en u wilt graag dat degene die daar over gaat er wat aan doet. Wie gaat er volgens u over?’

Tabel 2 laat de gegeven antwoorden zien.



Figuur 2

Tabel 2 laat een wat gemêleerd beeld zien als het gaat om de beantwoording van deze tweede quizvraag. De Regionale Uitvoeringsdienst hoeft ook nu niet veel klachten te verwachten en wordt – net als bij vraag 1 – door 6,2% van de quizkandidaten als het juiste loket aangewezen. De andere drie loketten liggen dicht bij elkaar, waarbij de gemeente(D) door 28,4% van de quizkandidaten als juist wordt bestempeld. 29,6% van de kandidaten noemt Rijkswaterstaat(B) als het juiste loket en het Waterschap(C) wordt genoemd door 35,8% van de kandidaten.

Kandidaten blijken bij deze vraag niet eenduidig in hun antwoorden en ruim een kwart wendt zich tot de gemeente. Veel burgers zien de gemeente doorgaans als meest gemakkelijke, dichtstbijzijnde en daarmee meest logische loket om allerlei uiteenlopende klachten te melden. Verderop in dit rapport zal hier verder op worden ingegaan.

Het juiste antwoord is ... Rijkswaterstaat(B).

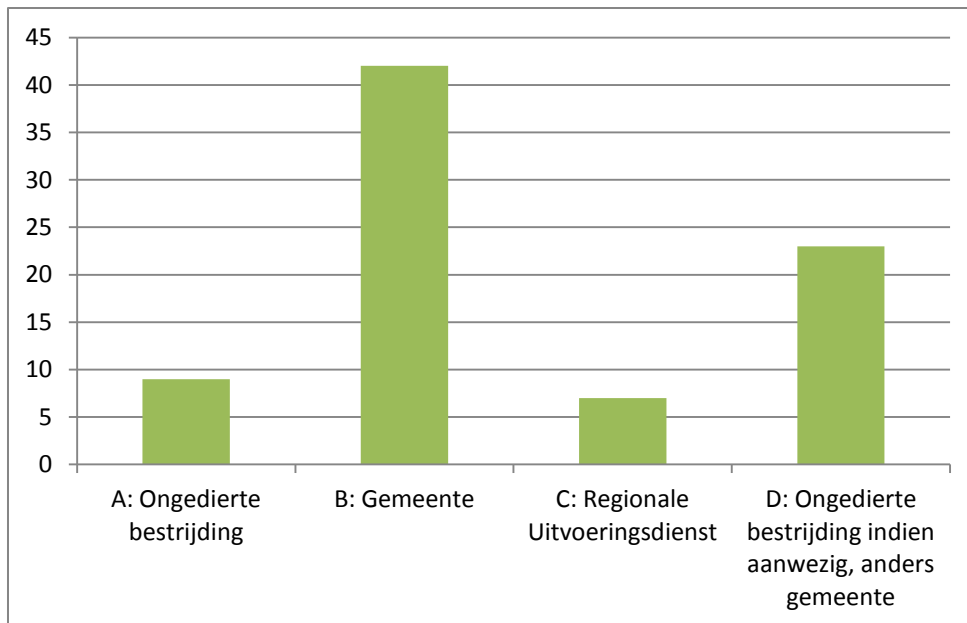
Rijkswaterstaat en Waterschappen doen in grote lijn hetzelfde werk. Ze zijn beiden verantwoordelijk voor kwantiteit en kwaliteit van oppervlaktewateren. De status van deze verschillende wateren maakt dat in het ene geval Rijkswaterstaat verantwoordelijk is en in het andere geval de Waterschappen. Rijkswateren, zoals de grote rivieren, vallen onder de bevoegdheid van Rijkswaterstaat, terwijl Waterschappen bevoegd zijn om te handhaven als het gaat om kleinere wateren die niet de status van Rijkswater hebben. De IJssel is een Rijkswater en daarmee dienen klachten over de uiterwaarden van dit Rijkswater te worden gemeld bij Rijkswaterstaat (Rijkswaterstaat, 2015). Het zijn dus dit soort details die maken dat 35,8% van de quizkandidaten wel bij een ‘waterinstantie’ zijn/haar klacht indiende, maar alsnog niet het juiste loket wist aan te wijzen.

Vraag 3

Driekwart van de quizkandidaten heeft zowel vraag 1 als vraag 2 fout, maar gelukkig bestaat deze quiz uit 10 vragen. Alle kans dus weer bij de volgende vraag:

‘Op de weg (binnen de bebouwde kom) waar u aan woont ligt al een week het kadaver van een aangereden dier. Dit dier is voer voor allerlei ongedierte. U wilt dat het kadaver nou eindelijk eens wordt weggehaald, omdat de geur ondraaglijk begint te worden. Wie moet het kadaver weghalen?’

Tabel 3 op de volgende bladzijde van dit rapport laat de gegeven antwoorden zien.



Figuur 3

Het begint erop te lijken dat burgers de Regionale Uitvoeringsdienst geen werk gunnen. Nu wendt maar 8,6% zich tot dit loket. Kleine pleister op de wonde: het is ook niet het bevoegde gezag. De andere drie antwoorden hangen behoorlijk met elkaar samen, waarbij het details zijn die eerst moeten worden uitgezocht voordat een klagende burger het juiste loket heeft gevonden. De routingstabel van Stichting Milieuklachten.nl (bijlage 1) laat zien dat in principe de gemeente het bevoegd gezag is om het kadaver te verwijderen. Een kleine meerderheid, 51,9% van de quizkandidaten, geeft dit als antwoord.

Maar ...

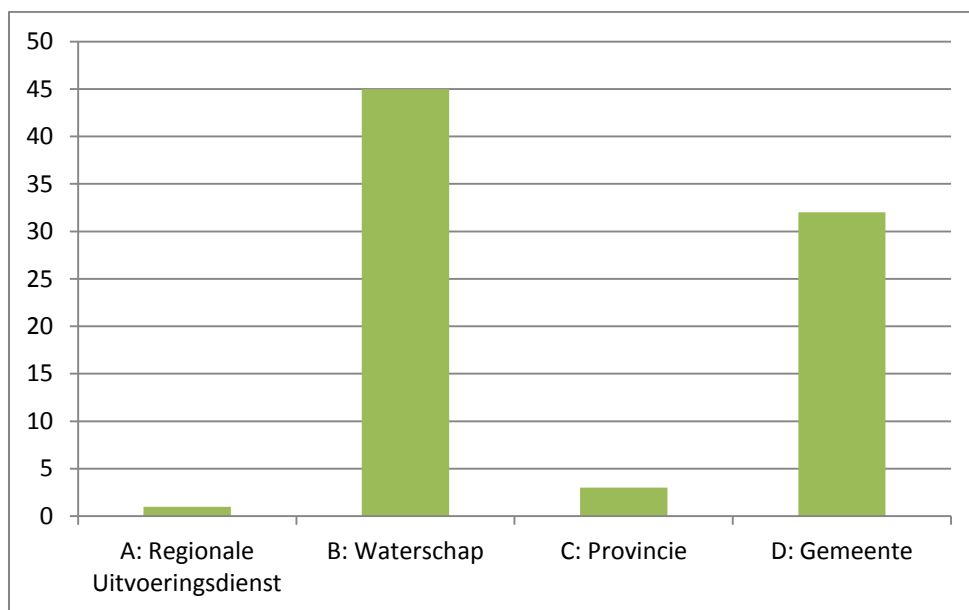
De routingstabel laat nog iets zien. Op het moment dat de klagende burger in een gemeente woont waar een gemeentelijke ongediertebestrijding is, dient dit loket te worden gebeld. In dat geval is de klagende burger dus aan het verkeerde adres bij de gemeente. En is het ineens nog maar 28,4% van de quizkandidaten die het antwoord goed heeft. De gemeente Deventer, waar deze quiz is gespeeld, heeft geen officiële gemeentelijke ongediertebestrijding, dus een kleine meerderheid heeft in dat licht gezien het juiste antwoord gegeven. (Deventer3, 2016) Als er wordt gekeken naar bijvoorbeeld Amsterdam is daar wel sprake van een gemeentelijke ongediertebestrijding dat via een andere route bereikbaar is dan de gemeente. Dus in dat geval had maar 28,4% van de quizkandidaten het antwoord goed gehad. (Meldpunt Ongedierte, 2016)

Vraag 4

Het avontuur in het lokettendoolhof gaat verder en wel met de volgende vraag:

Uw kinderen zwemmen graag in de recreatieplas die aan de rand van de woonwijk ligt. De laatste keer dat u mee bent geweest, viel u de rare kleur van het water op. U maakt zich daar zorgen over en wilt deze zorgen graag kenbaar maken. Waar doet u dat?

Tabel 4 laat zien hoe de quizkandidaten deze vraag hebben beantwoord.



Figuur 4

Het begint zo langzamerhand een repeterend verhaal te worden: de Regionale Uitvoeringsdienst krijgt een telefoontje/mailtje van maar 1,2% van de quizkandidaten, wat neerkomt op 1 persoon, terwijl de gemeente het ook bij deze vraag weer behoorlijk druk heeft. 39,5% van de quizkandidaten gaat zijn zorgen daar uiten. Ook het Waterschap heeft het bij deze vraag druk, want een duidelijke meerderheid (55,6%) van de quizkandidaten wijst het Waterschap aan als het bevoegd gezag. Op zich een logische gedachte: met een klacht over water stap je naar het Waterschap ...

Helaas!

Maar 3,7% van de quizkandidaten weet het juiste bevoegd gezag aan te wijzen en dat is dus de provincie.

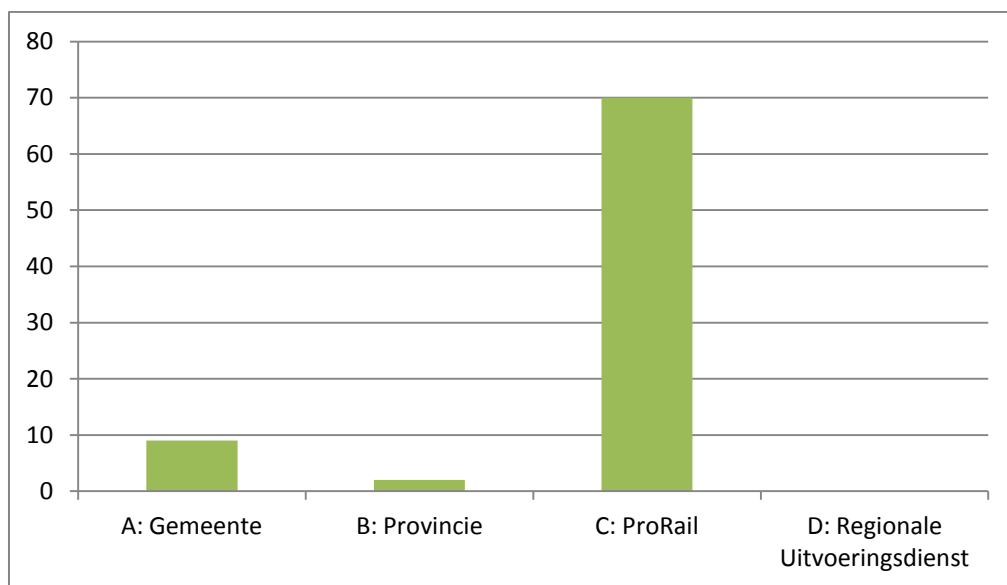
Op de website van de provincie Overijssel staat dat klachten gemeld kunnen worden bij de GGD/huisarts (gezondheidsgerelateerd) of Milieupunt Overijssel. Dit kan leiden [...] tot het nemen van extra maatregelen om te voorkomen dat nog meer mensen ziek worden.(Overijssel, 2016) Op de site van de provincie staat keurig een link naar het benodigde klachtenformulier. Overigens werkt deze link niet en verschijnt er een foutmelding ...

Vraag 5

De volgende vraag die de quizkandidaten kregen voorgelegd was:

Voor uw werk reist u dagelijks met de trein. Uw vertrekstation is in slechte staat, waaronder een perron dat afbrokkelt. Volgens u is het wachten op het moment dat een gedeelte van het perron bezwijkt, terwijl er mensen op staan. Bij wie gaat u deze zorgen uiten?

In tabel 5 worden de gegeven antwoorden gepresenteerd.



Figuur 5

ProRail wordt door een overduidelijke meerderheid van de quikandidaten als het bevoegd gezag aangewezen om deze melding te behandelen: 86,4%. Daarnaast wordt de gemeente door ongeveer één op de tien kandidaten genoemd als het juiste loket. De provincie en de Regionale Uitvoeringsdienst krijgen van respectievelijk 2,5% en 0% van de quizkandidaten een melding.

ProRail is door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu belast met het onderhoud van het spoor. Klachten hierover moeten dan ook gemeld worden bij deze instantie. Waar ProRail echter niet verantwoordelijk voor is, zijn de treinstations. Treinstations, of in vaktermen spooreplacements, zijn inrichtingen volgens de Wet Milieubeheer en vallen derhalve onder de bevoegdheid van de provincie. Dat zou dus betekenen dat dan tenminste nog 2 quizkandidaten het juiste bevoegd gezag weten aan te wijzen.

En ook dat is helaas niet het geval ...

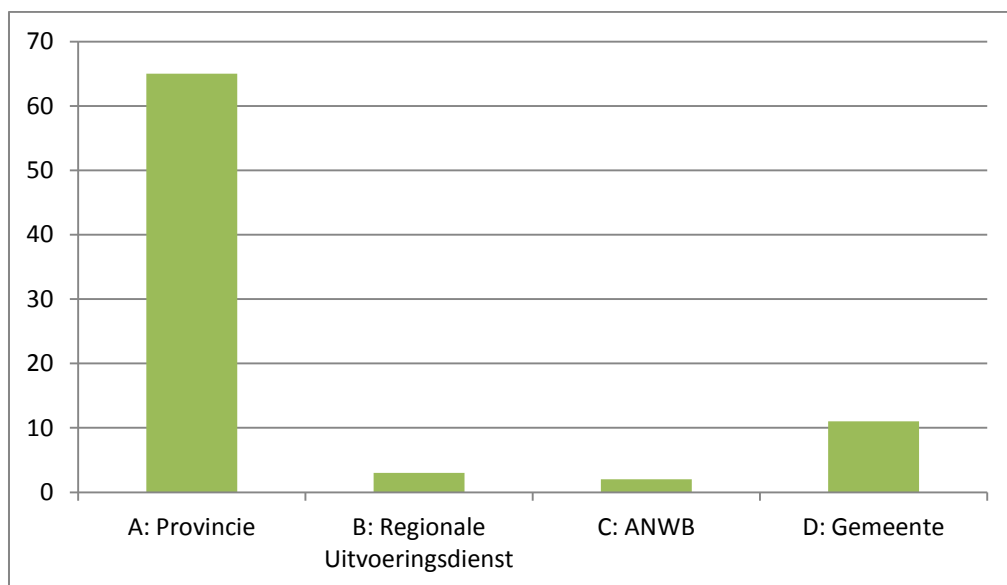
De klachtafhandeling als het gaat om spooreplacements valt onder het basistakenpakket van de Regionale Uitvoeringsdienst. (VNG, 2012) Dit pakket omvat taken die zijn overgenomen van provincies en gemeenten na onderhandelingen tussen VNG, IPO en Rijk. Voor de tweede keer in deze quiz weet dus geen enkele quizkandidaat het juiste bevoegd gezag aan te wijzen.

Vraag 6

De quizkandidaten gingen lichtelijk teleurgesteld, maar vol goede moed verder met de volgende vraag:

U vindt het een genot om een eind te toeren met de motor of als het regent, de auto. Uw favoriete N-weg is echter al een tijdje in slechte staat en u wilt dat daar wat aan gedaan wordt. Waar meldt u zich?

Tabel 6 geeft weer hoe de quizkandidaten deze vraag hebben beantwoord.



Figuur 6

De provincie wordt door maar liefst 80,2% van de quizkandidaten aangewezen als het juiste loket. De meeste quizkandidaten lijken te weten dat de ANWB niets met wegenonderhoud heeft te maken, maar wordt toch nog door 2,5% als het juiste loket aangewezen. Volledig in lijn met de antwoorden die de quizkandidaten tot nu steeds gaven, heeft de Regionale Uitvoeringsdienst ook nu niet zoveel te doen. 3,7% van de quizkandidaten geeft aan zijn/haar klacht bij dit loket te melden. Wat ook in lijn is met het verloop van de quiz tot nu toe is dat weer een substantieel gedeelte van de quizkandidaten zich tot de gemeente wendt: 13,6%.

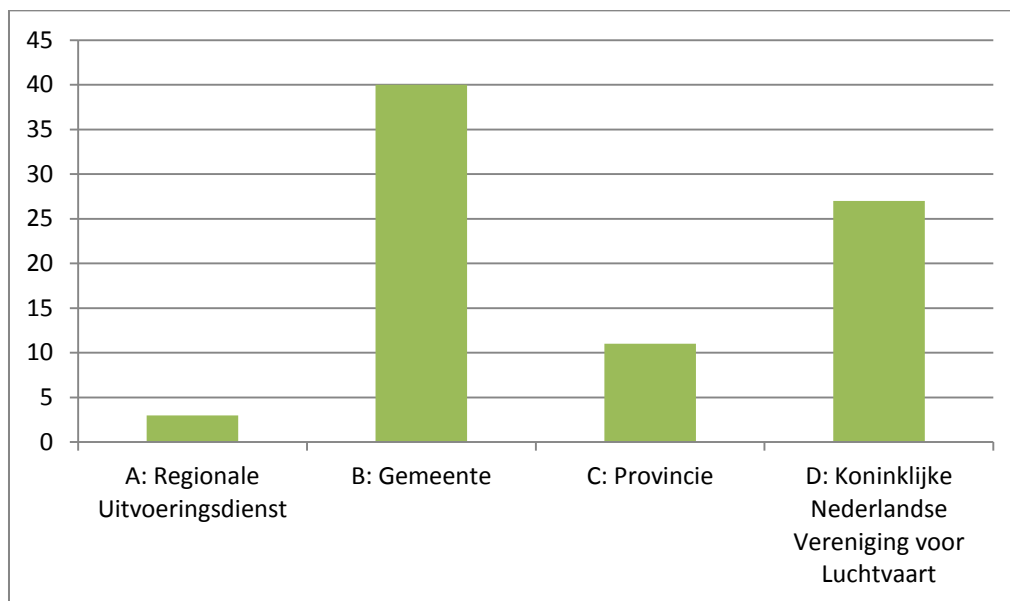
Het merendeel van de quizkandidaten beantwoordde deze vraag goed. Het is inderdaad de provincie die verantwoordelijk is voor het onderhoud van N-wegen (Rijksoverheid, 2016). Deze worden doorgaans dan ook provinciale wegen genoemd. Overigens zit hier nog wel een kleine adder onder het gras, want de Rijksoverheid is ook voor een aantal N-wegen verantwoordelijk.

Vraag 7

Na de voor veel quizkandidaten opbeurende zesde vraag, kregen de quizkandidaten het volgende probleem voorgelegd:

Één luchtballon in de week? Geen probleem. Een paar extra in de zomermaanden? Volkomen begrijpelijk. Maar de laatste tijd stijgen er wel heel veel op inclusief luidruchtige passagiers. U begint zich daar behoorlijk aan te storen. Waar meldt u zich?

In tabel 7 zijn de gegeven antwoorden te vinden.



Figuur 7

Ook bij deze vraag geven maar weinig quizkandidaten aan zich te wenden tot de Regionale Uitvoeringsdienst: 3,7%, terwijl ook de provincie het niet heel druk krijgt als het aan de quizkandidaten ligt: 13,6% wendt zich tot de provincie. De Koninklijke Nederlandse Vereniging voor Luchtvaart heeft het aanzienlijk drukker en krijgt een melding van één op de drie quizkandidaten. De gemeente is ook in deze vraag voor veel burgers het loket waar zij hun hoop op vestigen. Bijna de helft (49,4%) zegt de gemeente in te schakelen bij dit probleem.

Voor het mogen laten opstijgen en landen van een luchtballon is een ontheffing nodig. Vanwege veiligheidsaspecten en mogelijke hinder voor de omgeving is het in principe verboden om een luchtballon op te laten stijgen en te laten landen. Er is een loket dat daar toestemming voor kan geven. Op dat moment krijgt de piloot van de betreffende luchtballon een zogenaamde TUG-ontheffing. (Overijssel2, 2016)

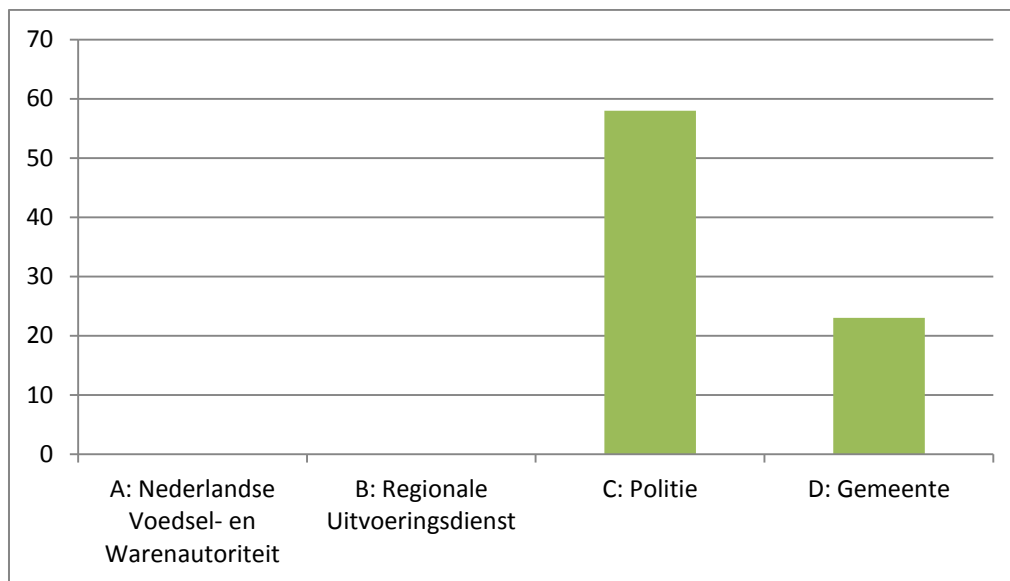
De provincie is het bevoegd loket om deze ontheffing te verlenen en daarmee ook verantwoordelijk voor de klachtafhandeling als het gaat om luchtballonnen die deze ontheffing hebben gekregen. Dit betekent dus dat een klein gedeelte van de quizkandidaten deze vraag goed heeft weten te beantwoorden.

Vraag 8

Na een ingewikkelde vraag 7 kregen de quizkandidaten de volgende vraag:

U bent in de binnenstad gaan wonen vanwege de levendige omgeving. Maar dat levendig begint nu wel wat groteske vormen aan te nemen door de luide muziek uit het café verderop. Het verstoort regelmatig uw nachtrust. Tot wie wendt u zich?

In tabel 8 wordt gepresenteerd hoe de quizkandidaten deze vraag hebben beantwoord.



Figuur 8

Zowel de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit als de Regionale Uitvoeringsdienst wordt door geen van de quizkandidaten als het juiste loket aangewezen. Het klopt dat beide loketten bij deze klacht niet het loket zijn waar de burger zich zou moeten melden.

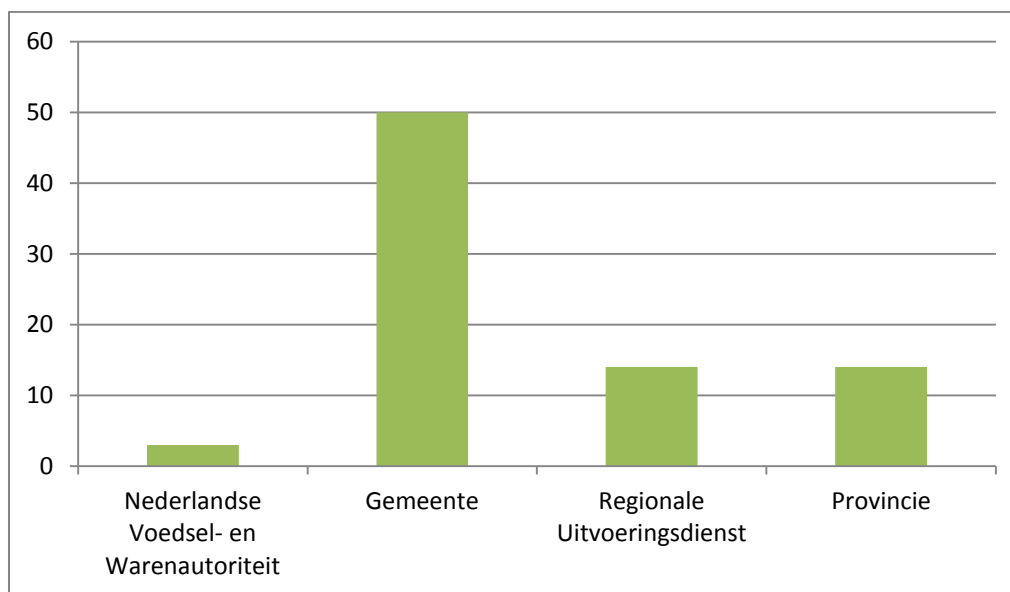
Het gaat dus tussen de politie en de gemeente. Maar liefst 71,6% van de quizkandidaten belt de politie als zij geluidsoverlast zouden ervaren van een café, terwijl de gemeente wordt gecontacteerd door 28,4% van de quizkandidaten. Allereerst, beide hebben een rol in het klachten over geluidsoverlast. Maar ... De politie kan alleen iets doen aan incidenten. Bijvoorbeeld voor die nacht door extra te surveilleren. Als je als burger wilt dat er structureel iets aan de geluidsoverlast vanuit het café gedaan wordt, zodat jouw nachtrust niet regelmatig wordt verstoord, dan moet je toch echt de gemeente hebben. (Deventer4, 2016)

Vraag 9

De één-na-laatste vraag die de quizkandidaten kregen voorgelegd was:

Het is begin maart en af en toe zet u een raampje open voor wat frisse lucht in huis. Echter hebt u al dagen last van een sterke, vieze mestgeur. U stapt op uw fiets en ziet dat een boer aan het gieren is op zijn akker, terwijl de mest niet direct wordt ondergewerkt. U wilt hier een klacht over indienen. Maar waar?

In tabel 9 worden de gegeven antwoorden gepresenteerd.



Figuur 9

De Regionale Uitvoeringsdienst krijgt zowaar een melding van 17,3% van de quizkandidaten, evenals de provincie. De gemeente is geheel in trend met de rest van de tot nu toe gegeven antwoorden voor veel quizkandidaten (61,7%) het juiste loket. De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit krijgt van maar 3,7% van de quizkandidaten een melding.

In beginsel kunnen klachten over stank worden gemeld bij de gemeente of de provincie. Hierbij is het van belang of het gaat om een klein, middelgroot of groot bedrijf. Bij de eerste twee is de gemeente het bevoegd gezag om te handhaven op klachten, terwijl bij een groot bedrijf de provincie handhavend kan optreden. (Rijksoverheid1, 2016)

Bij deze vraag/klacht is echter wat anders aan de hand. Het gevolg is inderdaad die stankoverlast, waarvan de oorzaak aangepakt dient te worden. De oorzaak is dat mest wel wordt uitgereden, maar niet meteen wordt verwerkt door de boer. Dat is hetgeen waar de quizkandidaten een klacht over willen indienen. De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit is in dit geval het bevoegd gezag. Zij is belast met het controleren of boeren de juiste hoeveelheden mest onderwerken en of er geen mest gedumpt of niet meteen verwerkt wordt. (NWWA, 2016)

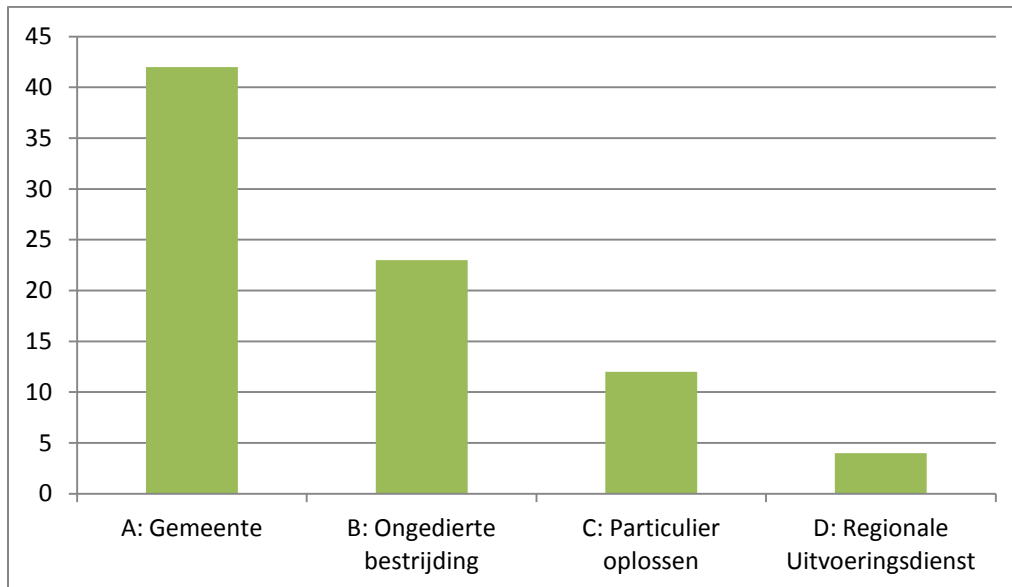
Het merendeel van de quizkandidaten meldt zich dus in beginsel met een legitieme klacht bij de gemeente of de provincie, maar om de oorzaak aan te laten pakken, moeten ze zich melden bij de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit.

Vraag 10

De quizkandidaten kregen ter afsluiting van de quiz en dit deel van het onderzoek de volgende vraag voorgelegd:

U ervaart al jaren last van de eikenprocessierups. De boom waarin de rups zich manifesteert staat op eigen terrein. U maakt zich zorgen over de gezondheid van uzelf, uw buurtbewoners en voorbijgangers. Waar moet u zijn?

In tabel 10 zijn de antwoorden weergegeven die de quizkandidaten gaven.



Figuur 10

De opleving in het aantal meldingen dat de Regionale Uitvoeringsdienst kreeg bij de vorige vraag, is van zeer korte duur. Bij deze vraag is het weer geheel in lijn met de rest van de quiz dat weinig quizkandidaten dit loket aanwijzen als het juiste: 4,9%. Het is voor het eerst dat burgers ook zelf de sleutel/het loket zijn om een klacht te verhelpen, het particulier oplossen. Van de 81 quizkandidaten kiest 14,8% dat als het juiste antwoord. De ongediertebestrijding krijgt een melding van 28,4% van de quizkandidaten en de gemeente krijgt een melding van een kleine meerderheid: 51,9%.

Het klopt dat de gemeente verantwoordelijk is voor het bestrijden van de eikenprocessierups als deze zich in bomen manifesteert. (Deventer5, 2016) Deze plicht voor de gemeente geldt echter alleen voor bomen die op gemeentegrond staan. Zo gauw het gaat om bomen die op eigen grond staan, is het de burger zelf die een oplossing moet vinden. Het juiste antwoord is dus particulier oplossen.

2. Hoe?

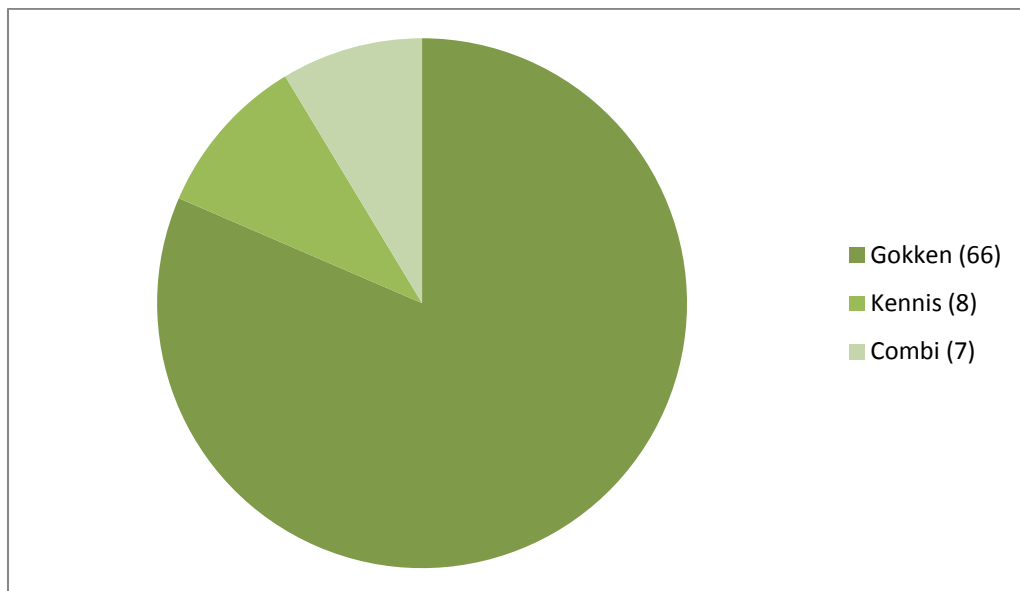
De antwoorden van de quizkandidaten zijn duidelijk. En lijken weinig overtuigend.

In deze paragraaf staan drie hoe-vragen centraal:

- Hoe zijn de burgers in hun rol als quizkandidaat tot hun antwoorden gekomen?
- Hoe hebben de burgers het er vanaf gebracht?
- Hoe zouden burgers het juiste bevoegd gezag opzoeken?

2.1. Hoe zijn de burgers in hun rol als quizkandidaat tot de antwoorden gekomen?

Deze subparagraaf geeft weer op welke wijze de deelnemende burgers probeerden het juiste loket aan te wijzen. Deze weergave splitst zich uit in drie categorieën: 1. gokken, 2. op basis van kennis en 3. een combinatie van kennis en gokken. Onderstaand cirkeldiagram laat deze weergave zien.



Figuur 11

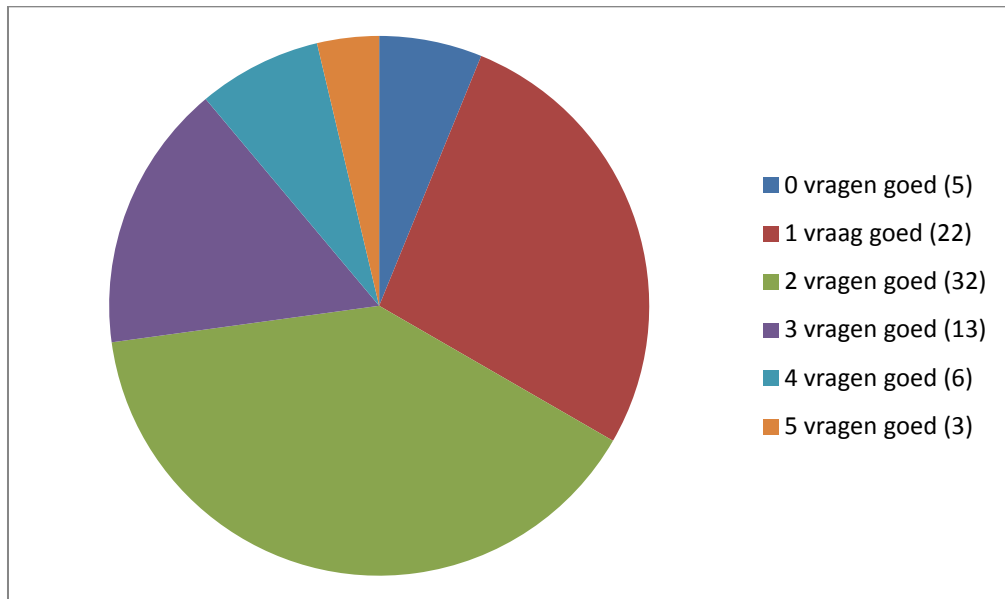
Zoals figuur 11 laat zien was de tactiek voor de meeste burgers die meededen aan de quiz om het juiste loket te gokken. Dit houdt in dat ze deelnamen op basis van intuïtie, de namen van de verschillende loketten en logisch redeneren. Wat bij deze gokkende burgers nadrukkelijk naar voren komt, is dat zij veelvuldig uitgaan van het feit dat veel milieuklachten hun oorsprong vinden binnen de gemeentegrenzen en dat het derhalve dus ook de gemeente is die handelend zou moeten optreden. Daarnaast geven veel van deze burgers aan dat ze geen idee hebben wat de Regionale Uitvoeringsdienst is en daarom al sowieso niet voor dit loket kiezen.

Ook de burgers die deelnamen aan de quiz en daarbij uitgingen van hun eigen kennis, geven duidelijk aan dat de gemeente voor veel milieuklachten het aangewezen loket is. Het is volgens hen de gemeente die handelend optreedt en in hun ogen helpt het sowieso om de gemeente te contacteren. Dit in de wetenschap dat de gemeente het dichtst bij de burger staat.

Zowel de gokkende burgers als de burgers die deelnamen op basis van kennis gaan er vanuit dat de gemeente ze zo nodig op een adequate manier doorverwijst op het moment dat ze zich met een milieuklacht tot de gemeente wenden.

2.2. Hoe hebben de burgers het er vanaf gebracht?

Collectief slaagden de burgers er, op één vraag na, nauwelijks in om het juiste bevoegd gezag aan te wijzen. Deze paragraaf laat de resultaten op individueel niveau zien en legt vervolgens de link met de wijze waarop burgers tot hun antwoorden zijn gekomen (zie subparagraaf 2.1). In figuur 12 is te zien hoeveel loketten iedere burger afzonderlijk juist wist aan te wijzen.



Figuur 12

Ook op individueel niveau scoren de respondenten niet goed als het gaat om het aanwijzen van het juiste loket. Gemiddeld weten ze 2 loketten goed aan te wijzen.

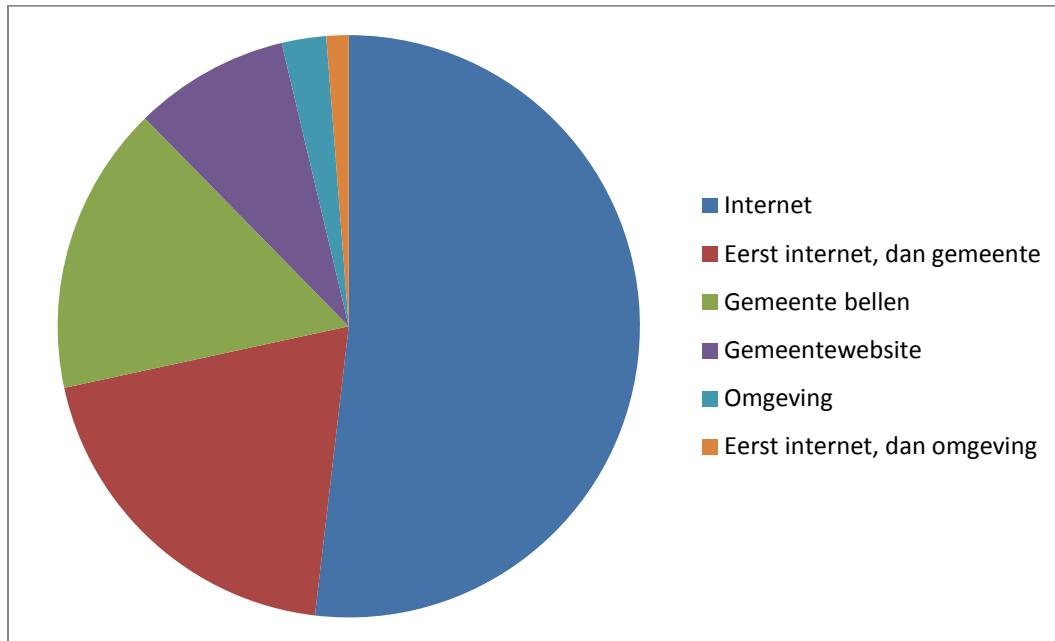
Wat opvalt is dat de drie respondenten die met 5 loketten goed het beste scoren allen aangeven dat zij dit op basis van gokken hebben gedaan.

De respondenten die in de vorige subparagraaf aangaven bij hun deelname aan de quiz uit te zijn gegaan van kennis scoren niet goed. Er is één persoon die 4 loketten juist weet aan te wijzen, maar de andere zeven scoren slechts tussen de 0 en 2 loketten goed en blijven daarmee op of onder het gemiddelde.

Het zegt dus niets dat burgers deel hebben genomen op basis van kennis. Ze scoren niet beter of slechter dan de burgers die deelnamen door hun antwoorden te gokken. Ongeveer driekwart van de respondenten scoort tussen de 0 en 2 loketten goed, ongeacht hun manier van antwoorden.

2.3. Hoe zouden burgers het juiste bevoegd gezag opzoeken?

Burgers hebben diverse mogelijkheden tot hun beschikking om het juiste bevoegd gezag te vinden. Gevraagd naar de manier waarop de respondenten het zouden aanpakken, ontstaat het volgende beeld:



Figuur 13

Geheel in lijn met deze digitale tijden geven veel respondenten aan dat ze via internet het juiste loket zouden proberen te vinden. Iets meer dan de helft zegt via Google de milieuklacht in te typen en dan op basis van gewoon uitproberen de klacht gemeld te krijgen. Dit houdt in dat ze door middel van trial and error het net zo lang blijven proberen totdat ze bij het juiste loket zijn. Daarnaast geven zestien respondenten aan het in eerste instantie via Google te proberen en als dat niet lukt, zich te wenden tot de gemeente.

Zeven respondenten gebruiken voor hun zoektocht ook internet, maar zetten daarbij in op de website van de gemeente. Ook zijn er dertien respondenten die aangeven de gemeente te bellen op het moment dat ze een milieuklacht hebben. Daarbij wordt door veel van deze respondenten vermeld dat zij de gemeente zien als een soort vraagbaak die hen de weg wijst naar het juiste loket.

Ten slotte zijn er nog drie respondenten die op basis van rondvragen in de omgeving het juiste loket proberen te achterhalen. Twee van hen zeggen dat er in hun wijk iemand woont die voor de hele wijk dit soort vragen beantwoordt.

3. Ervaring met het doen van een milieuklacht.

Door middel van de quiz is getracht de respondenten op een fictieve wijze de wereld van de milieuklachten te laten ervaren. Net zo interessant is het om in beeld te krijgen of zij in het echt wel eens een milieuklacht hebben ingediend en zo ja, wat hun ervaring daarmee is.

De overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan nog nooit een dergelijke klacht te hebben gehad, laat staan te hebben ingediend. Sommigen zeggen daarbij zichzelf niet als klager te zien en daarom dit soort relatieve kleinigheidjes nooit bij de hand te hebben gehad.

Acht respondenten geven aan dat ze wel eens milieuklacht hebben ingediend. Zeven van hen zeggen daarover dat het melden van de milieuklacht geen probleem was. Bij de meeste van deze respondenten was het de gemeente die de klacht heeft opgenomen en geregistreerd. Ook bij de respondent die niet zo tevreden is over de opname van de klacht, was het de gemeente die de klacht behandelde. Er moest door deze respondent met drie afdelingen worden gebeld alvorens de klacht kon worden gemeld.

Over de afhandeling van hun milieuklacht zijn de respondenten het wat minder eens. Vier van hen zijn ontevreden over de afhandeling, of beter gezegd ... Het gebrek aan afhandeling. De meest gehoorde kritiek is dat de respondenten na het melden van hun klacht niets meer hebben gehoord en dus geen idee hebben wat er met hun melding is gedaan. De overige vier respondenten zijn unaniem in hun oordeel: het bevoegd gezag heeft adequaat gehandeld.

4. Milieuklachten in relatie tot de wijk.

In het conceptueel kader zijn vier rollen in de wijk behandeld die burgers kunnen hebben. Burgers maken allemaal onderdeel uit van een wijk, waarbij de één zich meer verantwoordelijk voelt voor het reilen en zeilen dan de ander. In hoeverre betekenen deze rollen iets voor het al dan niet doen van een milieuklacht? Deze vraag wordt behandeld in deze paragraaf.

Gevraagd naar in welke rol de respondenten zich het meest herkennen, worden de volgende antwoorden gegeven.

Wijkexpert	10
Buurtbouwer	26
Casusexpert	12
Projectentrekkers	33

De respondenten beantwoorden de vraag welk type ze zijn naar verwachting. Een minderheid herkent zich in een rol die regelmatig contact heeft met instituties en overheden, terwijl een duidelijke meerderheid juist zegt dingen zonder overheid te doen en de mouwen zelf op te stropen. Zoals al uiteengezet in het conceptueel kader hebben veel burgers moeite om door de stroperigheid van processen van overheden en instituties te komen en lijken burger en overheid elkaar niet te verstaan. De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid noemt dat de theorie van schurende logica's. Deze theorie lijkt zich ook te manifesteren in de wereld van milieuklachten.

Waar respondenten duidelijk aangeven behoefte te hebben aan een meer centrale manier van milieuklachten melden, laat de overheid de afhandeling van milieuklachten over aan vele loketten en is de overzichtelijkheid ver te zoeken. Deze behoefte die de respondenten duidelijk naar voren lieten komen, komt verderop in dit rapport uitgebreider aan de orde.

De vraag is of er een koppeling is tussen de rol waarin burgers zichzelf het meest herkennen en de moeite die zij zijn bereid te doen om een milieuklacht bij het juiste loket gemeld te krijgen.

Verreweg de meeste respondenten (59%) geven aan dat de hoeveelheid moeite die zij bereid zijn te doen om een milieuklacht gemeld te krijgen in de eerste plaats afhangt van hoe groot de overlast van de klacht is. Maar het idee dat het vinden van het juiste bevoegd gezag veel moeite kan kosten, staat de respondenten tegen. Het lijkt erop dat de in het conceptueel kader aangegeven scheiding tussen omgevingsmeldingen (niet directe hinder, meer in samenwerking met overheid) en milieuklachten (directe hinder, burger staat tegenover overheid) zich hier manifesteert. Hoewel Stichting Milieuklachten.nl signalen krijgt dat burgers afhaken bij het doen van een milieuklacht op het moment dat het zoveel moeite kost, komt dat in dit onderzoek niet als een dusdanig hard gegeven naar voren. Ongeveer 6% van de respondenten zegt dat het doolhof der loketten voldoende argument is om er überhaupt niet aan te beginnen, ongeacht de aard van de klacht. De rest van de respondenten (35%) toont zich volhardend en geeft aan koste wat kost de milieuklacht bij het juiste loket gemeld te willen krijgen. Ze zijn bereid om de strijd aan te gaan, omdat de klacht/melding hoe dan ook moet worden verholpen.

Er is geen duidelijke koppeling tussen de rol van burgers en de moeitebereidheid. De meeste respondenten (27%) zijn projectentrekkers en zien op tegen de moeite die het kost om een milieuklacht te melden. Voor de rest laat dit gedeelte van het onderzoek een gemêleerd beeld zien, waarbij alle rollen bij respondenten aan bod komen en waarbij het opzien tegen de mogelijke moeite de boventoon voert.

Het is dus zo dat met behoorlijk wat gezoek op Google of het afbellen van mogelijke loketten het mogelijk is om het juiste loket te vinden, maar zoals de quizuitslag al liet zien, moet de klacht dan wel voldoende specifiek zijn. Het signaal dat veel respondenten afgeven dat ze deze moeite mogelijk niet vinden opwegen tegen de klacht zelf, komt desgevraagd ook naar voren als ze wordt gevraagd naar het waarom van deze instelling. Instanties en overheden moeten blij zijn dat er überhaupt door burgers wordt meegedacht om de leefomgeving te verbeteren. Respondenten zitten er duidelijk niet op te wachten om voor een melding zoveel moeite te doen, waarbij ze meer dan eens zeggen zich nooit gerealiseerd te hebben dat de milieuklachtwereld zo ingewikkeld is of kan zijn. Daarnaast passeren termen als *odeloos ingewikkeld*, *complex*, *dat moet gemakkelijker kunnen* en *lastig* regelmatig de revue.

5. Burgers in de rol van beleidsmakers.

Burgers en vrij schieten op beleid. Beleidsmakers vinden dat niet altijd even leuk, maar het is wel belangrijk om de systeemwereld waar overheden doorgaans in verkeren te verzoenen met de leefwereld van burgers. In deze paragraaf worden de tips die de respondenten geven om het proces voor het melden van milieuklachten te optimaliseren gepresenteerd.

5.1. Eén centraal meldpunt

Veel respondenten zijn duidelijk als er gekeken wordt naar de tips die zij geven: optimaliseer de milieuklachtwereld door een centraal meldpunt te creëren. Respondenten benoemen een aantal waardevolle elementen die daarin terug moeten komen. Velen zijn het erover eens dat één meldpunt het meest logisch en werkbaar is en benoemen tegelijkertijd het belang van een goede backoffice om op de achtergrond klachten op een adequate manier door te geleiden. Daarnaast is overzicht een duidelijk argument voor een centraal meldpunt. Doordat alles op één plek binnenkomt, is het gemakkelijker om hot spots in beeld te krijgen. Andere argumenten voor een centraal meldpunt zijn dat het verkokering tegengaat, dat het drempelverlagend werkt en dat het huidige beleid veel weg heeft van ontmoedigingsbeleid.

Sommige respondenten benoemen nadrukkelijk de behoefte aan terugkoppeling over wat er met hun klacht is gedaan. Daarnaast opteren veel respondenten voor zowel een website als een telefoonnummer, een soort 112 voor milieuzaken. Verder wordt de ontwikkeling van een mobiele app geopperd. Ook wordt meer dan eens benoemd dat overheden wellicht meer aan voorlichting kunnen doen, bijvoorbeeld aan de hand van een filmpje.

5.2. Gemeentes als spin in het web

Een andere veel gehoorde oplossing: geef de gemeente de rol van milieuklachtcentrale. Er worden door respondenten enkele uitwerkingen van deze optie benoemd.

1. Geef weer op de gemeentewebsite met duidelijke voorbeelden welke milieuklacht waar gemeld kan worden inclusief contactgegevens van het betreffende loket. Ook een zoekmodule integreren op de gemeentewebsite behoort voor respondenten tot de mogelijkheden.
2. Het is de gemeente die de burgers moet helpen met het afhandelen van hun milieuklacht door deze naar de juiste instantie door te geleiden. Een belletje naar de afdeling 'klachten' van de gemeente zou daarin moeten volstaan.

5.3. Duidelijkheid is belangrijk

Waar een duidelijke meerderheid van de respondenten één centrale plek als beste oplossing ziet, zijn er ook wat respondenten die niet zover willen gaan en het zoeken in meer duidelijkheid. Zij pleiten dus niet voor samenvoegen van loketten danwel het creëren van één loket. Zo wordt een stroomschema geopperd, waarmee burgers door middel van wat simpele vragen bij het juiste loket uitkomen. Ook komen respondenten met een praktische uitwerking van duidelijkheid: maak een kaart met de loketten en plaats deze in de lokale krant en/of verspreidt deze jaarlijks binnen de gemeente. Daarnaast wordt door deze respondenten duidelijk benoemd dat bureaucratie en gedoe onwenselijk is en dat daardoor burgers met name worden afgeschrikt. Sommigen benoemen de onduidelijke en soms onlogische benamingen van de diverse loketten, waardoor burgers op het verkeerde been worden gezet. Als voorbeeld wordt hierbij de Regionale Uitvoeringsdienst benoemd.

6. Beleidsmakers- en uitvoerders aan het woord.

Dit gedeelte van de resultaten gaat over het onderzoek onder enkele politici. Waar in het conceptueel kader de wens werd uitgesproken om zoveel mogelijk landelijke politici te interviewen, bleek dit binnen de tijd van het onderzoek erg lastig. Dit betekent dat er op verschillende manieren contact is geweest met landelijke politici, maar ook met politici op provinciaal en gemeentelijk niveau. De resultaten worden in deze paragraaf aan de hand van vier categorieën gepresenteerd, welke staan beschreven aan het begin van dit hoofdstuk.

6.1. Welke politieke partijen hebben niet op het interviewverzoek gereageerd en zijn niet meegenomen in dit onderzoek?

De fractie van de **PVV** heeft na meerdere herinneringsmails niet op het interviewverzoek gereageerd.

6.2. Welke politieke partijen hebben wel gereageerd, maar niet meegewerkt aan dit onderzoek?

Het **CDA** heeft na een mailwisseling duidelijk aangegeven geen prijs te stellen op medewerking aan dit onderzoek. Waar aanvankelijk de overvolle agenda van dhr. Geurts werd benoemd als reden, werd al snel duidelijk dat zij de prioriteit niet bij het optimaliseren van het milieuklachtproces hebben liggen. Dhr. Geurts reageerde kort en gaf aan dat de klachten waar dit onderzoek over gaat een aangelegenheid is van met name provincies.

Namens de **SP** is dhr. Smaling benaderd. Ook hier bleek een volle agenda het grote struikelblok te zijn. Wel werd benadrukt dat de SP het een erg belangrijk onderwerp vindt wat niet mag worden onderschat.

6.3. Welke politieke partijen hebben niet meegewerkt aan een interview, maar hebben wel via een andere weg gereageerd op het onderzoek en de vraagstelling?

Mevr. Van Veldhoven (**D66**) is benaderd, maar bleek niet in staat om binnen de tijd van dit onderzoek een gesprek in te plannen. Wel is er door één van haar medewerkers gereageerd op de vraagstelling van dit onderzoek. Door D66 is tijdens een algemeen overleg op 26 februari 2015 al aandacht gevraagd voor de problematiek rondom milieuklachten. Volgens D66 zou het voor burgers niet relevant moeten zijn om te moeten bepalen waar welke klacht gemeld dient te worden. Eigenlijk zou het zo moeten zijn dat de backoffice zo georganiseerd is dat burgers met een milieuklacht naar één loket kunnen om deze in te dienen.

Waar de **VVD** landelijk aanvankelijk welwillend reageerde op het interviewverzoek bleek dit in een later stadium toch niet binnen de prioriteiten te passen. Daarop is contact gezocht met Monique van Haaf, gedeputeerde in de provincie Overijssel. Zij heeft via e-mail gereageerd op een aantal bevindingen vanuit het onderzoek onder burgers. Wat de VVD betreft is het niet per se onwenselijk dat er veel overheidsloketten zijn, omdat burgers zo op veel plaatsen terecht kunnen. Wel toont zij zich gevoelig voor de onduidelijkheden die leven onder burgers als het gaat om het juiste bevoegd gezag vinden. Zij ziet het als een taak van de diverse overheden om hiervoor een oplossing te vinden. Een oplossingsrichting die de VVD duidelijk benoemt, is het centraler regelen via de gemeentes.

Voor de **ChristenUnie** is mevr. Dik-Faber benaderd, waarbij ook zij aangaf geen tijd te hebben voor een interview. De wil was er, de tijd niet. Via een mailwisseling gaf mevr. Dik-Faber aan dat de ChristenUnie wel wat ziet in een goed vindbaar loket, en zij meent dat de Omgevingswet daar een antwoord op is. Daarnaast vind de ChristenUnie een verankering van vroegtijdige burgerparticipatie binnen de leefomgeving erg belangrijk en heeft de partij daar veel amendementen over ingediend.

6.4. Welke politieke partijen hebben meegewerkt aan het onderzoek en zijn geïnterviewd?

Aanvankelijk is mevr. Van Tongeren benaderd, maar als lid van een kleine GroenLinks-fractie in de Tweede Kamer bleek een interview niet mogelijk. Daarop is een afspraak met gemaakt met mevr. Smelik, voorzitter van **GroenLinks** Deventer en directeur van RUD Twente. GroenLinks bestempelt de huidige praktijk van talloze loketten waar milieuklachten gemeld kunnen worden als onwenselijk. Eigenlijk zou er toegewerkt moeten werken naar een No-Wrong-Doorprincipe, waarbij het loket dat klacht ontvangt ook zorgt dat het bij het juiste loket terecht komt. De burger is nadrukkelijk niet degene die dat uit zou moeten zoeken. Het is voor GroenLinks erg belangrijk om de signalen die burgers afgeven over hun leefomgeving op te pikken. Deze mogen niet genegeerd worden, omdat er op die manier onnodig risicovolle situaties kunnen ontstaan.

De burger moet geen last hebben van de manier waarop de overheid dingen heeft georganiseerd. Dat betekent dat de overheid naar buiten toe in ieder geval transparant moet zijn over welk loket voor welke klacht te benaderen. Hoewel het een mooie gedachte is om één centraal meldpunt te realiseren, brengt dat wel een aantal praktische problemen met zich mee. Het betekent dat de mensen in de frontoffice – en veel burgers kijken dan het eerst naar de gemeente – ontzettend goed geschoold moeten zijn. Het zal in de praktijk onmogelijk zijn om voor die medewerkers in alle systemen te kunnen, waardoor er alsnog geen adequaat antwoord komt op klachten van burgers. Waar GroenLinks meer in ziet is dat er een soort schakelfunctie komt, waarbij de medewerker van de frontoffice twee vaardigheden moet hebben: A. Het achterhalen van de eigenlijke vraag van de burger en B. Het matchen met die overheidsinstantie die het meest adequaat kan reageren op de klacht. Het zou optimaal zijn als er geld vrijgemaakt zou worden om alle medewerkers kundig genoeg te krijgen om zowel de meest simpele vragen als de meest ingewikkelde kwesties op te kunnen lossen. Iedereen kan de simpele dingen afhandelen, maar als het ingewikkeld wordt, weten diezelfde medewerkers heel goed waar de burger dan wel moet zijn.

Namens de **PvdA** is dhr. De Vries geïnterviewd. Hij is Tweede Kamerlid met de Omgevingswet in zijn portefeuille. Als mede-beleidsmaker is hij duidelijk: de PvdA is voorstander van de éénloket-gedachte. Het is eigenlijk een gekke situatie dat burgers worden belast met het vinden van het juiste loket om hun milieuklacht gemeld te krijgen, terwijl dat het bij een vergunningaanvraag met de komst van de nieuwe Omgevingswet veel eenduidiger is geregeld. Als burger met een klacht zit je in een situatie waar je niet om hebt gevraagd en wordt het je moeilijk gemaakt om een milieuklacht te doen, terwijl iemand die een vergunning aanvraagt iets wil van de overheid: toestemming om in te mogen grijpen in de leefomgeving en daar in de nieuwe Omgevingswet niet heel veel moeite voor hoeft te doen. De PvdA heeft daarom een amendement ingediend dat een vergunningaanvrager verplicht om eerst de directe omgeving kennis te laten nemen van de plannen, waarbij de omgeving zoveel mogelijk positief over de plannen moet zijn voordat een aanvraag in behandeling wordt genomen.

De PvdA is voorstander van een systeem waarin een klacht wordt ingediend en binnen zoveel tijd moet worden afgehandeld met terugkoppeling naar de klagende burger. Dit betekent ook dat er in dit systeem een module moet komen die de afhandelende instantie erop wijst dat een klacht nog niet is afgehandeld. Als bijkomend voorbeeld wordt het RodeVlek-systeem benoemd. Door klachten centraal aan te nemen, is het voor overheden veel gemakkelijker om de grotere problemen in beeld te krijgen en daar adequater op te reageren.

De PvdA houdt wel de mogelijkheid open om een centrale manier van werken te integreren bij gemeentes, waarbij alles volgens hetzelfde protocol wordt aangenomen, geregistreerd en afgehandeld.

Een misverstand is er bij dhr. De Vries over de RUD's. Waar hij dacht dat deze eigenlijk al als dat ene loket fungeerden, blijken ze in de praktijk vanwege de vele uitzonderingen een extra bestuurslaag te zijn. Ook dit wordt door de PvdA als onwenselijk bestempeld.

Conclusie

In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken aan de hand van de verschillende onderzoeksvragen. Deze vormen de opmaat naar de beantwoording van de probleemstelling. Dit antwoord is aan het eind van dit hoofdstuk te vinden.

Wat is de huidige stand van zaken in de verdeling van verantwoordelijkheden tussen burgers en overheid?

Er is een duidelijke tendens gaande, waarbij de overheid zich terugtrekt en de burger meer zelf moet gaan doen. Dit komt duidelijk naar voren als er gekeken wordt naar de verschuiving van het negatief klinkende milieuklacht naar de neutraler klinkende omgevingsmelding. Dit suggereert dat burgers en overheid meer zij aan zij staan om de leefomgeving leefbaar te houden. Wel zijn er nog een aantal barrières die een succesvolle relatie in de weg staan. Zo komt de leefwereld van burgers lang niet altijd overeen met de systeemwereld van waaruit overheden doorgaans werken. De procedures die overheden volgen leveren in de praktijk veel onduidelijkheden op voor burgers, waardoor er conflicten kunnen ontstaan en wederzijds onbegrip de boventoon voert. Dit geldt ook voor milieuklachten, waarbij de systeemwereld van de vele loketten niet strookt met de wens van burgers om milieuklachten veel gemakkelijker te kunnen melden. Of het nou gaat om een centraal meldpunt of een duidelijk stroomschema. Burgers geven aan dit nodig te hebben om de verantwoordelijkheid te nemen die overheden in toenemende mate van ze vragen.

Wat is de huidige stand van zaken als het gaat om de afhandeling van klachten door de overheid en wat zijn daarin wensen van burgers?

Met de komst van het Prettig Contact Met De Overheid hebben diverse overheden een slag gemaakt als het gaat om klachtafhandeling. Ambtenaren zijn beter in staat om pro-actief en oplossingsgericht te werk te gaan, waarbij persoonlijk contact als de sleutel wordt gezien. Burgers willen daadwerkelijk gehoord worden en hun eigen verhaal doen. Daarnaast vinden zij het erg belangrijk om geïnformeerd te worden en te blijven. Hoewel dit onderzoek niet ging over de afhandeling van milieuklachten gaven sommige respondenten hier wel een duidelijk signaal over af. Daarom is dit wel meegenomen in dit onderzoek. Respondenten geven aan terugkoppeling over hun klacht net zo belangrijk te vinden als het fatsoenlijk kunnen melden, waarbij de respondenten die ervaring hebben met het doen van een milieuklacht alles behalve tevreden zijn over de afhandeling.

Wat betekenen de recente ontwikkelingen op het gebied van milieuwetgeving voor de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten?

De recente ontwikkelingen omvatten vooral de komst van de Omgevingswet, waarbij bevoegdheden eenduidiger worden afgebakend. Hierin speelt de gemeente een cruciale rol. De gemeente is bevoegd, tenzij ... Respondenten pleiten – onbewust – voor deze uitwerking van het zogenaamde subsidiariteitsbeginsel, het beginsel dat stelt dat een hogere overheid niet iets doet wat ook door een lagere overheid kan worden gedaan. Met andere woorden: alles moet zo dicht mogelijk bij de burger worden georganiseerd. Respondenten benoemen veelvuldig de gemeente als het centrale punt waar milieuklachten gemeld zouden moeten worden.

De Regionale Uitvoeringsdiensten zijn bij de respondenten onbekend. Hierdoor schieten de RUD's hun doel, het overnemen van bevoegdheden waardoor er meer duidelijkheid voor burgers ontstaat, voorbij. Daar komt bij dat er zoveel uitzonderingen zijn gemaakt dat de RUD's in de praktijk een extra bestuurslaag zijn geworden.

Wat is de ervaring van een representatieve groep burgers met het doen van een milieuklacht?

De ervaring is duidelijk. Burgers hebben geen idee waar ze welke milieuklacht moeten melden en ze geven aan dat er behoefte is aan duidelijkheid. Wat opvalt in de beantwoording van de quizvragen is dat de gemeente voor veel burgers een cruciale rol speelt in het oplossen van deze milieuklachten. De Regionale Uitvoeringsdienst wordt nauwelijks door burgers gevonden.

Wat verder opvalt is dat weinig respondenten daadwerkelijk ervaring hebben met het doen van een milieuklacht. Zij die dat wel hebben, laten een wisselend beeld zien. Aan de ene kant zijn de meesten tevreden over de manier van melden, maar laat de afhandeling veel te wensen over.

Voor burgers is het een ingewikkelde zoektocht om het juiste loket te vinden en ze staan daar niet bepaald welwillend tegenover. Hoewel niet veel respondenten aangeven niet te willen melden in de huidige praktijk, geeft het merendeel wel aan dat het idee van een zoektocht tegenstaat en niet bevorderlijk werkt om hun milieuklacht te melden of een omgevingsmelding te doen.

Hoe kijken de verschillende politieke partijen aan tegen de rolverdeling tussen overheid en burgers?

Van links tot rechts willen politieke partijen dat burgers kunnen rekenen op een klantvriendelijke en dienstverlenende overheid, waarbij burgers voldoende inspraak moeten krijgen in het bestuurlijke proces. Beleid moet nog veel meer worden afgestemd op de wensen van burgers, waarbij vergunningverlening zoveel mogelijk moet worden versimpeld.

Als het gaat om de praktijk van milieuklachten vinden partijen dat procedures vooral niet te lang mogen duren en dat de burger moet kunnen rekenen op een open en eerlijke overheid die de klacht zo goed mogelijk afhandelt. Daarbij gaat persoonlijke aandacht van ambtenaren richting burgers boven ingewikkelde procedures en kaders.

Wat is de visie van politieke partijen op de milieuwetgeving als het gaat om het melden van een milieuklacht?

Het is voor veel politieke partijen onwenselijk dat burgers een zoektocht moeten aangaan alvorens ze hun milieuklacht kunnen melden. Er worden daarbij verschillende oplossingen genoemd. Zo pleiten sommige partijen voor dat ene loket waar ook burgers behoefte aan lijken te hebben, terwijl andere partijen veel meer zien in de gemeente die als een soort intermediair die de burger aan het juiste loket koppelt.

Hoe functioneert het proces voor burgers om een milieuklacht te melden en wat voor suggesties doen burgers om dit proces te optimaliseren. En: Wat is de perceptie van politieke partijen op de huidige praktijk inzake de aanname, registratie en afhandeling van milieuklachten?

Het proces functioneert niet goed. Dit komt vooral omdat de voorwaarde om het proces op gang te brengen, namelijk de ingediende milieuklacht van burgers, verre van vanzelfsprekend is. Burgers lijken niet eens aan melden toe te komen, omdat ze het goede loket nauwelijks kunnen vinden. Ze lopen hierdoor op tegen een muur van frustratie en bureaucratie. Daarnaast wordt de huidige praktijk als ingewikkeld en complex ervaren, waarbij duidelijk wordt aangegeven dat dit eigenlijk onnodig is.

De respondenten pleiten duidelijk voor een meer centralere manier van milieuklachten registreren, waarbij de tips uiteenlopen van een simpel schema tot het optuigen van een nieuw centraal meldpunt. Ook de gemeente wordt veelvuldig genoemd om de rol van sleutelspeler op zich te nemen.

Het politieke landschap is verdeeld en dat geldt ook voor deze probleemstelling. Zo zijn er partijen die menen dat de problemen die burgers met milieuklachten ervaren worden opgelost als de Omgevingswet eenmaal is geïmplementeerd. Daar staan partijen naast die wel degelijk wat voelen voor een centraal meldpunt of het op z'n minst centraler regelen van milieuklachtregistratie.

Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan waarmee Stichting Milieuklachten.nl verder kan om het proces voor burgers om een milieuklacht te melden te optimaliseren en de lobby hiervoor richting politieke partijen kan versterken.

1. Zet onomwonden in op een centraal meldpunt.

De respondenten geven duidelijk aan dat er behoefte is aan een duidelijke en centrale manier van aannemen van milieuklachten. Gebruik de input van burgers om dit meldpunt vorm te geven en probeer lagere overheden te overtuigen om pilots hiermee te gaan draaien. Door een praktische uitwerking van wat de respondenten in dit onderzoek hebben aangegeven, worden de kansen dat een centraal meldpunt er komt vergroot.

2. Werk de mogelijkheid *gemeente=intermediair* nader uit.

Een ander duidelijk signaal dat respondenten afgeven is het voor veel burgers vanzelfsprekende partnerschap met gemeenten. Werk een tool uit die geïntegreerd kan worden op gemeentewebsites waarop gemeenten kunnen reageren dat ze mee willen doen. Ga in overleg met die gemeenten en maak duidelijk wat het belang van burgers is en de oplossing die Stichting Milieuklachten.nl daarvoor heeft. Geef de gemeentes daarbij ruimte om eigen wensen en bedenkingen in te brengen. Het is dan tegelijkertijd noodzakelijk dat er per gemeente ook onderzoek wordt gedaan onder gemeentebewoners wat zij willen. Op deze manier wordt het signaal dat burgers een overheid zo dichtbij mogelijk willen hebben serieus genomen.

3. Maak duidelijk dat voor burgers de Regionale Uitvoeringsdienst een volkomen onbekend loket is.

Voor de respondenten is de Regionale Uitvoeringsdienst volslagen onbekend. Gebruik de sympathieke grondgedachte van loketten samenvoegen om de eigen wens voor een meer centrale werkwijze te integreren. Ga in gesprek met RUD's om hen te overtuigen mee te doen om hun eigen bekendheid en nut/noodzaak te bewijzen. Biedt de uitgewerkte tool aan die RUD's zo kunnen gebruiken op hun eigen website en stimuleer dat RUD's meer reclame voor zichzelf gaan maken als verzamelpunt van milieuklachten.

4. Investeer in de lobby richting D66, GroenLinks, ChristenUnie, SP en PvdA.

Deze vijf partijen zijn verreweg het meest positief over een centrale werkwijze danwel het centraler organiseren van de milieuklachtpraktijk. Maak menskracht vrij om te investeren in een duurzame relatie, zodat Stichting Milieuklachten.nl aan tafel komt bij de nadere uitwerking van de Omgevingswet. Zet zo mogelijk een petitie op om partijen te overtuigen hier serieus werk van te maken. Een burgerinitiatief is niet te negeren.

5. Pleit voor een heroverweging van bevoegdheden in de milieuklachtwereld.

Het grote probleem dat veel respondenten ervoeren tijdens het maken van de quiz is dat burgers er een veel praktischere logica op nahouden dan overheden en beleidsmakers. Hoewel er goede redenen zullen zijn dat bevoegdheden zo zijn verdeeld, is het raadzaam om als Stichting Milieuklachten.nl een alternatief te ontwikkelen dat vanuit burgers geredeneerd beter werkt.

6. Betrek burgers bij de ontwikkeling van een centrale werkwijze.

Steeds meer veranderingen worden vanuit de burgers zelf georganiseerd. In plaats van top-down veel meer bottom-up. Stel een burgerwerkgroep in die samen met mensen van Stichting Milieuklachten.nl een centrale werkwijze ontwikkelt. Zorg ervoor dat die burgers ambassadeurs in hun wijken worden, waardoor de problematiek echt gaat leven en de kans dat die centrale werkwijze er komt wordt vergroot.

7. Rol deze onderzoeksmethodiek (de quiz) verder uit.

Het signaal dat burgers afgeven in dit onderzoek is helder, maar tegelijkertijd door zijn beperkte omvang in tijd en respondenten nog lastig te extrapoleren naar heel Nederland. Wat wel duidelijk is, is dat deze manier van onderzoek doen naar de problematiek werkt. Gebruik de quiz om in andere delen van Nederland de oplossingen en mogelijkheden van Stichting Milieuklachten.nl verder te funderen, zodat de lobby richting politiek Den Haag kan worden verstevigd.

Bronnenlijst

Binnenlands Bestuur (2013), *Troonrede 2013*

<http://www.binnenlandsbestuur.nl/Uploads/2013/9/troonrede-2013.pdf>

Geraadpleegd op: 24-03-2015

BZK (2010), *Prettig contact met de overheid*

Plaats: Den Haag, Uitgeverij: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

CBS (2014), *Bevolking*

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37325&D1=0&D2=a&D3=0&D4=0&D5=0-4&D6=1&HD=110629-1412&HDR=G5,T,G3,G2,G4&STB=G1>

Geraadpleegd op: 09-05-2015

CBS1 (2012), *Onderwijsniveau bevolking gestegen*

[http://www.cbs.nl/nl-](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/onderwijs/publicaties/artikelen/archief/2013/2013-3905-wm.htm)

[NL/menu/themas/onderwijs/publicaties/artikelen/archief/2013/2013-3905-wm.htm](http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/themas/onderwijs/publicaties/artikelen/archief/2013/2013-3905-wm.htm)

Geraadpleegd op: 09-05-2015

CBS2 (2014), *Bevolking; Kerncijfers*

[http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,60,\(1-1\),1&HD=130605-0924&HDR=G1&STB=T](http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,60,(1-1),1&HD=130605-0924&HDR=G1&STB=T)

Geraadpleegd op: 09-05-2015

CDA (2012), *Iedereen*

https://www.cda.nl/fileadmin/CDA/Documenten/CDA_Verkiezingsprogram_2012-2017.pdf

Geraadpleegd op: 15-04-2015

ChristenUnie (2012), *Voor de verandering*

<http://verkiezingen.christenunie.nl/verkiezingsprogramma>

Geraadpleegd op: 22-04-2015

D66 (2012), *En nu, vooruit!*

<https://d66.nl/content/uploads/sites/2/2014/05/verkiezingsprogramma-d66-2012-2017.pdf>

Geraadpleegd op: 15-04-2015

Deventer (2014), *Statistisch jaarboek 2014*

<http://www.staatvandeventer.nl/uploads/jaarboek.html>

Geraadpleegd op: 09-05-2015

Deventer2 (2007), *Beroepsbevolking en opleidingsniveau*

[file:///C:/Users/boswinkel/Downloads/beroepsbevolking_2007_definitief%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/boswinkel/Downloads/beroepsbevolking_2007_definitief%20(3).pdf)

Geraadpleegd op: 09-05-2015

Deventer3 (2016), *Dode dieren verwijderen*

<http://www.deventer.nl/loketten/digitaal-loket/dode-dieren-verwijderen>

Geraadpleegd op: 21-01-2016

Deventer4 (2016), *Woonomgeving kwaliteit melding*
<http://www.deventer.nl/loketten/digitaal-loket/woonomgeving-kwaliteit-melding>
Geraadpleegd op: 22-01-2016

Deventer5 (2016), *Eikenprocessierups*
<http://www.deventer.nl/eikenprocessierups>
Geraadpleegd op: 25-01-2016

Enschede (2013), *Enschede scoort met informele aanpak*
<http://www.enschede.nl/repository/09640/#.VS4H09ysWSo>
Geraadpleegd op: 24-03-2015

Hart, W. (2012), *Verdraaide organisaties (5e druk)*
Plaats: Deventer, Uitgeverij: Vakmedianet

Groeneveld (2013), *Van boze burgers en niet bereikbare ambtenaren*
<http://www.digitaleoverheid.nl/onderwerpen/50-actueel/i-nup-toppers/2020-van-boze-burgers-en-niet-bereikbare-ambtenaren>
Geraadpleegd op: 24-03-2015

GroenLinks (2012), *Groene kansen voor Nederland*
https://groenlinks.nl/sites/default/files/Verkiezingsprogramma_GroenLinks_Groene_kansen_voor%20Nederland.pdf.pdf
Geraadpleegd op: 22-04-2015

IenM (2014), *I en M Factsheet Omgevingswet*
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet/documenten-en-publicaties/publicaties/2014/06/17/ienm-factsheet-omgevingswet.html>
Geraadpleegd op: 25-03-2015

Meldpunt Ongediertebestrijding (2016), *Ongediertebestrijding Amsterdam*
<http://www.meldpuntongedierte.nl/ongediertebestrijding-amsterdam>
Geraadpleegd op: 21-01-2016

NVWA(2016), *Werkzaamheden NVWA in vogelvlucht*
<https://www.nvwa.nl/organisatie/over-de-nvwa/werkzaamheden-nvwa-in-vogelvlucht>
Geraadpleegd op: 22-01-2016

Omgevingsdienst (2015), *Veel gestelde vragen*
<http://www.omgevingsdienst.nl/faq#5>
Geraadpleegd op: 02-04-2015

Overijssel (2016), *Veilig Zwemmen*
<http://www.overijssel.nl/loket/meldpunt-overlast/veilig-zwemmen/>
Geraadpleegd op: 21-01-2016

Overijssel2 (2016), *Meldpunt Overlast*
<http://www.overijssel.nl/loket/meldpunt-overlast/>
Geraadpleegd op: 22-01-2016

PvdA (2012), *PvdA Verkiezingsprogramma 12-09-2012*
http://www.pvda.nl/data/sitemanagement/media/PvdA_verkiezingsprogramma_120912.pdf
Geraadpleegd op: 14-04-2015

PVV (2012), *Hun Brussel, Ons Nederland*
<http://www.pvv.nl/images/stories/verkiezingen2012/VerkiezingsProgramma-PVV-2012-final-web.pdf>
Geraadpleegd op: 14-04-2015

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (2015), *Overtreding en handhaving flora-en faunawet*
<http://www.rvo.nl/onderwerpen/agrarisch-ondernemen/beschermde-planten-dieren-en-natuur/flora-en-faunawet-ffw/overtreding-en-handhaving>
Geraadpleegd op: 18-11-2015

Rijksoverheid (2016), *Wie is de wegbeheerder?*
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wegen/vraag-en-antwoord/wat-voor-wegen-zijn-er-in-nederland-en-wie-is-de-wegbeheerder>
Geraadpleegd op: 21-01-2016

Rijksoverheid2 (2016), *Waar kan ik stankoverlast melden?*
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/luchtkwaliteit/vraag-en-antwoord/waar-kan-ik-stankoverlast-melden>
Geraadpleegd op: 25-01-2016

Rijkswaterstaat (2015), *IJssel*
<http://www.rijkswaterstaat.nl/water/vaarwegenoverzicht/ijssel.aspx>
Geraadpleegd op: 19-11-2015

SP (2012), *Nieuw vertrouwen*
<https://www.sp.nl/sites/default/files/sp-verkiezingsprogramma-nieuw-vertrouwen.pdf>
Geraadpleegd op: 15-04-2015

Stadindex (2014), *Hoeveel inwoners heeft Deventer?*
<http://www.stadindex.nl/deventer>
Geraadpleegd op: 09-05-2015

Verhoeven, N. (2011), *Wat is onderzoek (4e druk)*
Plaats: Den Haag, Uitgeverij: Boom Lemma Uitgevers

VNG (2012), *Werkdocument Basistakenpakket RUD*
https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Milieu/2011/20110525_werkdocument_basistakenpakket_RUDs%20_def_.pdf
Geraadpleegd op: 21-01-2016

VVD (2012), *Verkiezingsprogramma 2012-2017*
<http://files.vvd.nl/verkiezingsprogramma-2012-2017.pdf>
Geraadpleegd op: 15-04-2015

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (2012), *Vertrouwen in burgers*
http://www.wrr.nl/fileadmin/nl/publicaties/PDF-samenvattingen/R88_Vertrouwen_in_burgers_synopsis.pdf
Geraadpleegd op: 02-04-2015

Wijdeven, T. van de (2012) *Doe-democratie, over actief burgerschap in stadswijken*.
Plaats: Delft, Uitgeverij: Eburon

Bijlagen

Bijlage 1: Routeringstabel Milieuklachten

Milieuklacht	Specificatie	Bevoegd gezag	Klachtenafhandeling
bedrijf			
Industrie			
	Provinciaal/gemeentelijk		
Geluid lawaai/trillingen	Provinciaal	provincie	RUD
Geluid lawaai/trillingen	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Geur/stank/rook	Provinciaal	provincie	RUD
Geur/stank/rook	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Visuele hinder	Provinciaal	provincie	RUD
Visuele hinder	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Stofoverlast	Provinciaal	provincie	RUD
Stofoverlast	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Smog	Provinciaal	provincie	RUD
Smog	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Ilegaliteit	Provinciaal	provincie	RUD
Ilegaliteit	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Onhygienische situatie	Provinciaal	provincie	RUD
Onhygienische situatie	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Gevaarlijke situatie	Provinciaal	provincie	RUD
Gevaarlijke situatie	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Lichtoverlast	Provinciaal	provincie	RUD
Lichtoverlast	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Afval	Provinciaal	provincie	RUD
Afval	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Horeca			
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	gemeente	RUD
Geur/stank/rook	n.v.t.	gemeente	RUD
Visuele hinder	n.v.t.	gemeente	RUD
Stofoverlast	n.v.t.	gemeente	RUD
Smog	n.v.t.	gemeente	RUD
Ilegaliteit	n.v.t.	gemeente	RUD
Onhygienische situatie	n.v.t.	gemeente	RUD
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	gemeente	RUD
Lichtoverlast	n.v.t.	gemeente	RUD
Afval	n.v.t.	gemeente	RUD
Winkelbedrijf			
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	gemeente	RUD
Geur/stank/rook	n.v.t.	gemeente	RUD
Visuele hinder	n.v.t.	gemeente	RUD
Stofoverlast	n.v.t.	gemeente	RUD
Smog	n.v.t.	gemeente	RUD
Ilegaliteit	n.v.t.	gemeente	RUD
Onhygienische situatie	n.v.t.	gemeente	RUD
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	gemeente	RUD
Lichtoverlast	n.v.t.	gemeente	RUD
Afval	n.v.t.	gemeente	RUD
Agrarisch			

Geluid lawaai/trillingen	Provinciaal	provincie	RUD
Geluid lawaai/trillingen	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Geur/stank/rook	Provinciaal	provincie	RUD
Geur/stank/rook	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Visuele hinder	Provinciaal	provincie	RUD
Visuele hinder	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Stofoverlast	Provinciaal	provincie	RUD
Stofoverlast	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Smog	Provinciaal	provincie	RUD
Smog	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Ilegaliteit	Provinciaal	provincie	RUD
Ilegaliteit	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Onhygienische situatie	Provinciaal	provincie	RUD
Onhygienische situatie	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Gevaarlijke situatie	Provinciaal	provincie	RUD
Gevaarlijke situatie	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Afval	Provinciaal	provincie	RUD
Afval	Gemeentelijk	gemeente	RUD
Visserij/scheepswerf			
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Geur/stank/rook	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Visuele hinder	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Stofoverlast	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Smog	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Ilegaliteit	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Onhygienische situatie	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Lichtoverlast	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Afval	n.v.t.	Ministerie van EZ	RUD
Mijnwerken			
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Geur/stank/rook	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Visuele hinder	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Stofoverlast	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Smog	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Ilegaliteit	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Onhygienische situatie	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Lichtoverlast	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Afval	n.v.t.	Ministerie van EZ	SodM
Verkeer en vervoer			
Provinciale weg			
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Provincie	Provincie of RUD
Geur/stank/rook	n.v.t.	Provincie	Provincie of RUD
Visuele hinder	n.v.t.	Provincie	Provincie of RUD
Stofoverlast	n.v.t.	Provincie	Provincie of RUD
Smog	n.v.t.	Provincie	Provincie of RUD
Ilegaliteit	n.v.t.	Provincie	Provincie of RUD

Onhygienische situatie	n.v.t	Provincie	Provincie of RUD
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Provincie	Provincie of RUD
Lichtoverlast	n.v.t	Provincie	Provincie of RUD
Afval	n.v.t	Provincie	Provincie of RUD
	Rijkswegen		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Geur/stank/rook	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Visuele hinder	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Stofoverlas	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Smog	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Ilegaliteit	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Onhygienische situatie	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Lichtoverlast	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
Afval	n.v.t	Ministerie van I & M	Ministerie van I&M
	Overige wegen m.u.v. stadsvervoer		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Visuele hinder	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Stofoverlas	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Smog	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Ilegaliteit	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Lichtoverlast	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Afval	n.v.t	Gemeente	Gemeente
	Stadsvervoer		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Visuele hinder	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Stofoverlas	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Smog	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Ilegaliteit	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Lichtoverlast	n.v.t	Gemeente	Gemeente
Afval	n.v.t	Gemeente	Gemeente
	Treinen/spoor		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Geur/stank/rook	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Visuele hinder	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Stofoverlas	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Smog	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Ilegaliteit	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Onhygienische situatie	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail

Gevaarlijke situatie	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Lichtoverlast	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
Afval	n.v.t	Ministerie van I&M	Prorail
	Spooreplacement		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Geur/stank/rook	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Visuele hinder	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Stofoverlas	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Smog	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Ilegaliteit	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Onhygienische situatie	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Lichtoverlast	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
Afval	n.v.t	Provincie of Gemeente	RUD
	Scheepsvaart (recreatie)		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Geur/stank/rook	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Visuele hinder	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Stofoverlas	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Smog	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Ilegaliteit	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Onhygienische situatie	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Gevaarlijke situatie	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Lichtoverlast	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Afval	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
	Scheepsvaart (beroeps)		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	B&W of Ministerie	

		van I&M	
Geur/stank/rook	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Visuele hinder	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Stofoverlas	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Smog	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Ilegaliteit	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Onhygienische situatie	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Gevaarlijke situatie	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Lichtoverlast	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
Afval	n.v.t	B&W of Ministerie van I&M	
	Luchtvaart		
	Burger- of Vrachtvliegtuigen		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Geur/stank/rook	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Visuele hinder	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Stofoverlas	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Smog	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Ilegaliteit	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Onhygienische situatie	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Lichtoverlast	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Afval	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
	Reclame- recreatie - of sportvliegtuig		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Geur/stank/rook	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	

Visuele hinder	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Stofoverlas	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Smog	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Ilegaliteit	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Onhygienische situatie	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
Lichtoverlast	n.v.t	Provincie of Ministerie van I&M	
	Militair vliegvaartuig		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Geur/stank/rook	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Visuele hinder	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Stofoverlas	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Smog	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Ilegaliteit	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Onhygienische situatie	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
Lichtoverlast	n.v.t	Ministerie van Defensie	Ministerie van Defensie
	Traumahelikopter		
Geluid lawaai/trillingen	Provinciaal	Provincie	RUD
Geluid lawaai/trillingen	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Geur/stank/rook	Provinciaal	Provincie	RUD
Geur/stank/rook	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Visuele hinder	Provinciaal	Provincie	RUD
Visuele hinder	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Stofoverlas	Provinciaal	Provincie	RUD
Stofoverlas	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Smog	Provinciaal	Provincie	RUD
Smog	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Ilegaliteit	Provinciaal	Provincie	RUD

Illegaliteit	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Onhygienische situatie	Provinciaal	Provincie	RUD
Onhygienische situatie	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Gevaarlijke situatie	Provinciaal	Provincie	RUD
Gevaarlijke situatie	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
Lichtoverlast	Provinciaal	Provincie	RUD
Lichtoverlast	Gemeentelijk	Gemeente	RUD
	Helikopter		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Geur/stank/rook	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Visuele hinder	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Stofoverlast	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Smog	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Illegaliteit	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Onhygienische situatie	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
Lichtoverlast	n.v.t.	Provincie of Ministerie van I&M	
	Luchtballon		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Visuele hinder	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Stofoverlast	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Smog	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Illegaliteit	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Lichtoverlast	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Afval	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
	Water		
	Drinkwater		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Provincie	Drinkwaterbedrijf
Geur/stank/rook	n.v.t.	Provincie	Drinkwaterbedrijf
Stofoverlast	n.v.t.	Provincie	Drinkwaterbedrijf
Illegaliteit	n.v.t.	Provincie	Drinkwaterbedrijf
Onhygienische situatie	n.v.t.	Provincie	Drinkwaterbedrijf
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Provincie	Drinkwaterbedrijf

	Zwemwater		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Provincie	Provincie
Geur/stank/rook	n.v.t.	Provincie	Provincie
Visuele hinder	n.v.t.	Provincie	Provincie
Stofoverlas	n.v.t.	Provincie	Provincie
Smog	n.v.t.	Provincie	Provincie
Ilegaliteit	n.v.t.	Provincie	Provincie
Onhygienische situatie	n.v.t.	Provincie	Provincie
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Provincie	Provincie
Lichtoverlast	n.v.t.	Provincie	Provincie
Afval	n.v.t.	Provincie	Provincie
	Riolering		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Visuele hinder	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Stofoverlas	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Ilegaliteit	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Afval	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
	Oppervlaktewater		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
Geur/stank/rook	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
Visuele hinder	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
Ilegaliteit	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
Onhygienische situatie	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
Afval	n.v.t.	Waterschap	Waterschap
	Grote rivieren, open zee en uiterwaarden		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Geur/stank/rook	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Visuele hinder	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Stofoverlas	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Ilegaliteit	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Onhygienische situatie	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
Afval	n.v.t.	Ministerie van I&M	Rijkswaterstaat
	APV (Algemene Plaatselijke Verordening)		
	Infrastructuur, straatmeubilair, kunstwerken		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Visuele hinder	n.v.t.	Gemeente	Gemeente

Stofoverlas	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Smog	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Ilegaliteit	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Lichtoverlast	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Afval	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
	Dieren		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Ilegaliteit	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
	Overig		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Geur/stank/rook	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Visuele hinder	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Stofoverlas	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Smog	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Ilegaliteit	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Onhygienische situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Lichtoverlast	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
Afval	n.v.t.	Gemeente	Gemeente
	Politiezaken		
	Op land		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Politie	Politie
Geur/stank/rook	n.v.t.	Politie	Politie
Visuele hinder	n.v.t.	Politie	Politie
Stofoverlas	n.v.t.	Politie	Politie
Smog	n.v.t.	Politie	Politie
Ilegaliteit	n.v.t.	Politie	Politie
Onhygienische situatie	n.v.t.	Politie	Politie
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Politie	Politie
	In de lucht		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Geur/stank/rook	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Visuele hinder	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Stofoverlas	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Smog	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Ilegaliteit	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Onhygienische situatie	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
Gevaarlijke situatie	n.v.t.	Politie	Luchtpolitie
	Op het water		
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t.	Politie	Waterpolitie
Geur/stank/rook	n.v.t.	Politie	Waterpolitie

Visuele hinder	n.v.t	Politie	Waterpolitie
Stofoverlas	n.v.t	Politie	Waterpolitie
Smog	n.v.t	Politie	Waterpolitie
Ilegaliteit	n.v.t	Politie	Waterpolitie
Onhygienische situatie	n.v.t	Politie	Waterpolitie
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Politie	Waterpolitie
Flora en Fauna			
Geluid lawaai/trillingen	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Geur/stank/rook	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Visuele hinder	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Stofoverlas	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Smog	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Ilegaliteit	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Onhygienische situatie	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Gevaarlijke situatie	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Lichtoverlast	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO
Afval	n.v.t	Ministerie van EZ	RVO

Bijlage 2 Quiz/Vragenlijst

Quiz: Welke milieuklacht moet ik waar melden?

Het is eigenlijk heel simpel. Hieronder vindt u tien verschillende milieuklachten en deze dient u bij het juiste overheidsloket te in te dienen. Wat is dit juiste overheidsloket?

Algemene gegevens:

Man/Vrouw

Leeftijdscategorie

Hoogst genoten opleiding

1. U ziet dat er tijdens het broedseizoen nesten worden verstoord en u wilt daar graag een melding van maken. Waar doet u dit?

- A. Gemeente
- B. Rijksdienst voor ondernemend Nederland
- C. Provincie
- D. Regionale Uitvoeringsdienst

2. Tijdens het wandelen met uw honden stoort u zich ontzettend aan al dat zwerfvuil dat in de uiterwaarden langs de IJssel ligt en u wilt graag dat degene die daar over gaat er wat aan doet. Wie gaat er volgens u over?

- A. Regionale Uitvoeringsdienst
- B. Rijkswaterstaat
- C. Waterschap
- D. Gemeente

3. Op de weg binnen de bebouwde kom waar u aan woont ligt al een week het kadaver van een aangereden dier. Dit dier is voer voor allerlei ongedierte. U wilt dat het kadaver nou eindelijk eens wordt weggehaald, omdat de geur ondraaglijk begint te worden. Wie moet het kadaver weghalen?

- A. Ongediertebestrijding
- B. Gemeente
- C. Regionale Uitvoeringsdienst
- D. Ongediertebestrijding indien aanwezig, anders gemeente

4. Uw kinderen zwemmen graag in de recreatieplas die aan de rand van de woonwijk ligt. De laatste keer dat u mee bent geweest, viel u de rare kleur van het water op. U maakt zich daar zorgen over en u wilt deze zorgen graag kenbaar maken. Waar doet u dat?

- A. Regionale Uitvoeringsdienst
- B. Waterschap
- C. Provincie
- D. Gemeente

5. Voor uw werk reist u dagelijks met de trein. Uw vertrekstation is in slechte staat, waaronder een perron dat afbrokkelt. Volgens u is het wachten op het moment dat een gedeelte van het perron bezwijkt, terwijl er mensen op staan. Bij wie gaat u deze zorgen uiten?

- A. Gemeente
- B. Provincie
- C. ProRail
- D. Regionale Uitvoeringsdienst

6. U vindt het een genot om een eind te toeren met de motor of als het regent, de auto. Uw favoriete N-weg is echter al een tijdje in slechte staat en u wilt dat daar wat aan gedaan wordt. Waar meldt u zich?

- A. Provincie
- B. Regionale Uitvoeringsdienst
- C. ANWB
- D. Gemeente

7. Één luchtballon in de week? Geen probleem. Een paar extra in de zomermaanden? Volkomen begrijpelijk. Maar de laatste tijd stijgen er wel heel veel op inclusief luidruchtige passagiers. U begint zich daar behoorlijk aan te storen. Waar meldt u zich?

- A. Regionale Uitvoeringsdienst
- B. Gemeente
- C. Provincie
- D. Koninklijke Nederlandse Vereniging voor Luchtvaart

8. U bent in de binnenstad gaan wonen vanwege de levendige omgeving. Maar dat levendig begint nu wel wat groteske vormen aan te nemen door de luide muziek uit het café verderop. Het verstoort regelmatig uw nachtrust. Tot wie wendt u zich?

- A. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- B. Regionale Uitvoeringsdienst
- C. Politie
- D. Gemeente

9. Het is begin maart en af en toe zet u een raampje open voor wat frisse lucht in huis. Echter hebt u al dagen last van een sterke, vieze mestgeur. U stapt op uw fiets en ziet dat een boer aan het gieren is op zijn akker, terwijl de mest niet direct wordt ondergewerkt. U wilt hier een klacht over indienen, maar waar?

- A. Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
- B. Gemeente
- C. Regionale Uitvoeringsdienst
- D. Provincie

10. U ervaart al jaren last van de eikenprocessierups. De boom waarin de rups zich manifesteert staat echter op eigen terrein. U maakt zich zorgen over de gezondheid van uzelf, uw buurtbewoners en voorbijgangers. Waar moet u zijn?

- A. Gemeente
- B. Ongediertebestrijding
- C. Particulier oplossen
- D. Regionale Uitvoeringsdienst

Op welke wijze tot de antwoorden gekomen?

Wel eens milieuklacht ingediend? Mening?

Hoe zou u het juiste loket opzoeken of hoe heeft u toen het juiste loket gevonden?

Ik ben iemand die:

- A. Zich erg verantwoordelijk voelt voor de wijk, daar veel inzet en geduld voor heeft en regelmatig met instanties contact heeft.
- B. Zich erg verantwoordelijk voelt voor de wijk, daar veel inzet en geduld voor heeft en die betrokkenheid uit in concrete acties.
- C. Zich over een bepaald aspect van de wijk, bijvoorbeeld voldoende prullenbakken of het speeltuintje, erg druk maakt en daarover regelmatig contact heeft met instanties. De rest van de wijk boeit me niet zo veel.
- D. Zich over een bepaald aspect van de wijk erg druk maakt en veel praktisch werk zelf doet om het voor elkaar te krijgen. De rest van de wijk boeit me niet zo veel.

Het idee dat ik wellicht een halve ochtend bezig ben om uit te zoeken welke milieuklacht ik waar moet melden, maakt dat ik:

- A. Die uitdaging aanga, want het moet gewoon opgelost worden.
- B. De moeite om de klacht te melden niet vindt opwegen tegen de klacht zelf.
- C. Ligt natuurlijk aan de klacht, maar het idee dat ik eerst moet uitzoeken waar ik me moet melden, staat me tegen.

Mening/Tips?

Bijlage 3 Interview politici: vragenlijst

Wat vindt u van het feit dat er zo'n 500 overheidsloketten zijn waar burgers een milieuklacht kunnen melden, uiteraard afhankelijk van de aard van de klacht?

Wat vindt u van het feit dat er uit mijn onderzoek onder burgers blijkt dat er grote onduidelijkheid is over waar welke milieuklacht te melden?

Uit mijn onderzoek blijkt verder dat sommige burgers de moeite van het vinden van het juiste loket niet vinden opwegen tegen de overlast van de klacht en het daardoor laten voor wat het is. Het staat ze tegen dat ze eerst zelf moeten uitzoeken waar ze een bepaalde milieuklacht moeten melden. Wat vindt u van deze situatie?

Uit mijn onderzoek blijkt ook dat ze twee dingen willen, namelijk:

- Één meldpunt, waarbij het vinden van het juiste bevoegd gezag backoffice – en daarmee een uitvoeringstaak voor overheden zelf – is.
- Een laagdrempelig en duidelijk (online) verzamelpunt van de klachten, waar overheden tevens laten weten wat er met de klacht gedaan wordt en waarom.

Hoe staat u hier tegenover?

Bijlage 4 Onderzoeksresultaten per partij en per burger.

VVD

1. Wat vindt u van het feit dat er zo'n 500 overheidsloketten zijn waar burgers een milieuklacht kunnen melden, uiteraard afhankelijk van de aard van de klacht?

Het is natuurlijk goed dat er voldoende overheidsloketten zijn zodat inwoners met hun klachten ergens terecht kunnen. Of het aantal 500 daar teveel in is kan ik zo niet beoordelen, dan zou ik meer van de soort loketten willen weten. (iedere gemeente 1?)

2. Wat vindt u van het feit dat uit mijn gesprekken met burgers blijkt dat er grote onduidelijkheid is over waar welke milieuklacht te melden?

Als er aangegeven wordt dat er onduidelijkheid is dat is dat een goede reden om daar verbetering in te brengen. Een taak van de diverse overheden.

3. Uit de gesprekken blijkt verder dat burgers veelal de moeite van het vinden van het juiste loket niet vinden opwegen tegen de overlast van de klacht en het daardoor laten voor wat het is. Het staat ze tegen dat ze eerst zelf moeten uitzoeken waar ze een bepaalde milieuklacht moeten melden. Wat vindt u van deze situatie?

Onwenselijk natuurlijk, hier sluit het vorige antwoord op aan.

4. Uit gesprekken met burgers blijkt dat zij twee dingen willen, namelijk:

- één meldpunt, waarbij het vinden van het juiste bevoegde gezag backoffice - en daarmee een uitvoeringstaak voor de overheid - is.

- een laagdrempelig en duidelijk (online) verzamelpunt van de klachten, waar overheden tevens laten weten wat er met de klacht wordt gedaan en waarom. Een soort community dus.

Hoe staat u (en uw partij) hier tegenover?

Ik denk dat het in het belang van een goed overzicht en afhandeling van klachten is dat er geïnventariseerd wordt wat nu de mogelijkheden zijn en wat de inwoners de meeste duidelijkheid geeft. 1 loket bij de gemeente zou daar onderdeel van kunnen zijn.

D66

De toezegging waar ik naar verwijs is gedaan tijdens het algemeen overleg Leefomgeving van 26 februari jl. Een stukje uit het verslag, wat Laurien je eerder al stuurde:

Mevrouw Van Veldhoven (D66): Mijn allerlaatste zin is dat er voor milieuklachten heel veel verschillende loketten zijn en mensen eigenlijk niet weten waar ze naartoe moeten. De Staatssecretaris is van plan om waardevolle informatie over de leefomgeving meer te gaan digitaliseren. Misschien kan daarbij ook de klachtenprocedure geüniformeerd worden, zodat mensen weten waar ze terecht kunnen.

Mevrouw Van Veldhoven (D66): Voorzitter. Ik had nog één openstaande vraag, maar die stelde ik in mijn allerlaatste zin, dus die was wat ingekort. Ik gebruik dan maar even mijn tweede termijn om die toe te lichten. Die gaat over de naar schatting 500 loketten waar een burger een milieuklacht kan melden. Dat zijn gemeenten, provincies, regionale uitvoeringsdiensten, ProRail, waterschappen, politie, GGD et cetera, et cetera. Het is voor een burger heel moeilijk te bepalen bij welk loket hij precies moet zijn. Dat zou eigenlijk ook niet relevant moeten zijn. Kunnen wij dat niet beter in de backoffice organiseren zodat mensen die een klacht hebben ergens naartoe kunnen? De Staatssecretaris wil een hele slag maken met digitalisering van omgevingsinformatie. Wellicht kan dit worden meegenomen in die stroomlijning, zodat het voor mensen helder is en er één plek is waar ze naartoe kunnen. Dan wordt aan de achterkant van die website bekeken bij wie de klacht precies terecht moet komen. Kan de Staatssecretaris daarnaar kijken? Ik heb daar een notitie over die ik haar graag doe toekomen. Dan kan zij misschien eens bekijken wat daaraan gedaan kan worden.

Staatssecretaris Mansveld: Mevrouw Van Veldhoven had het over klachtenbehandeling. Ik zie dat ik opeens bij mevrouw Van Veldhoven ben. Ik kom zo weer terug bij mevrouw Dik-Faber, want ik houd meestal de volgorde van sprekers aan in tweede termijn. Ja, ik wil kijken naar dat klachtenloket. Het is eigenlijk heel simpel. Tegelijkertijd is het niet gemakkelijk om het daadwerkelijk uit te voeren.

Zoals je kun lezen is het een erg brede, en politieke toezegging. Er is geen product (brief met terugkoppeling o.i.d.) of termijn aan verbonden (bijv. voor de zomer). Overigens: de notitie waar Stientje in het verslag over spreekt, heeft dat iets met jullie te maken?

Ik denk dat het verstandig is om dit mee te nemen in de discussie omtrent de Omgevingswet, dat lijkt me het eerste aanknopingspunt. Daarbij wil ik je vragen om mee te denken over de vraag of het in dat wetvoorstel voorziene Omgevingsloket niet tevens de functie van één loket voor milieuklachten (noem het dan omgevingsklachten) kan vervullen. Zijn we er dan niet in één klap?

Vriendelijke groet,
Bob
Beleidsmedewerker

SP

Beste Koen,
Dank voor je mail aan Eric Smaling. Hij heeft mij gevraagd deze te beantwoorden.

Zoals je al terecht opmerkte heeft Eric een overvolle agenda. Ik heb mijn best gedaan om nog een gaatje te vinden, eventueel voor een telefonische afspraak. Helaas is dit op korte termijn niet meer mogelijk. Waarvoor excuses.

Ik wil je namens de gehele SP-fractie veel succes wensen met je afstudeeronderzoek. Het is een onwijs belangrijk onderwerp, en mag zeker niet onderschat mag worden! Ik ben dan ook zeer benieuwd naar je eindproduct en je conclusies!

Namens Eric Smaling,
Met vriendelijke groet,
Mathieu Ogay

CDA

Goedenavond,

In de Tweede Kamer spreken we meestal over ILT meldingen. Waar u op doelt is een aangelegenheid van met name de provincies. Wij stellen geen prijs op een gesprek.

Met vriendelijke groet,
J.L. (Jaco) Geurts
CDA Tweede Kamerlid

ChristenUnie

Beste Koen,

Volgens mij lost de Omgevingswet veel van de door jou geschetste problemen op. Ik ben uiteraard voor een goed vindbaar loket waar burgers terecht kunnen. Overigens heb ik veel amendementen ingediend om vroegtijdige participatie van burgers beter in de wet te verankeren. Ook heb ik amendementen ingediend over de MER. Volgens mij zijn wij het eens :) Succes!

Groet, Carla Dik-Faber

Gespreksverslag interview Dhr. De Vries (PvdA)

Datum: 07-10-2015

Geïnterviewde: Albert de Vries

Functie: Tweede Kamerlid Partij van de Arbeid

A=Albert

K=Koen

A: Welkom. Sorry, ik moet nog even een beetje ontladen. Daarnet het debat gehad over de begroting Wonen en die begrotingsdebatten zijn altijd wel spannend om te doen, dus dan moet ik altijd even de – hoe zeg je dat – overgebleven adrenaline nog even kwijtraken.

K: Haha, geen probleem. Ging het goed?

A: Ja, ik geloof het wel. Ik heb in ieder geval niet van mijn medewerker gehoord dat, ik zeg maar heb lopen stuntelen of wat dan ook. Zelfs nog een amendement aangenomen gekregen. Altijd leuk. Ik moet trouwens wel, lichtelijk beschamend eigenlijk, sorry ... Maar ik moet bekennen dat ik even niet meer scherp heb waarom je hier ook alweer precies bent.

K: Geen probleem. Ik ben aan het afstuderen bij Stichting Milieuklachten.nl en doe daarbij een onderzoek onder burgers in hoeverre zij weten welke milieuklacht ze waar moeten melden, waarbij er wordt ingegaan op hun mening over de huidige praktijk en de tips die zij aandragen ter verbetering. Dus ik heb ze eerst een quiz laten doen en die wil ik eigenlijk ook met u doen. Of in ieder geval een paar vragen. Even kijken of u als wetgever, als woordvoerder van de Omgevingswet eigenlijk weet wat u waar moet melden.

A: Oké, spannend. Ik weet natuurlijk ook niet alles. Het is trouwens nu Yasmin Cegerek die sinds echt deze week de Omgevingswet nu doet. Maar goed, ik weet er inderdaad nu nog het meest van. Haha! Dus laten we het gaan proberen.

Quiz

K: Oké. Daar gaan we. U ziet dat er tijdens het broedseizoen nesten worden verstoord en u wil daar graag een melding van maken. Waar doet u dit? Deze vier antwoordmogelijkheden zijn er.

A: Eens zien .. Tja ... Ik denk dat dat de RUD is.

K: Fout!

A: Haha, dat is jammer, zeg! Wat wel dan?

K: Het is de Rijksdienst voor ondernemend Nederland.

A: Meen je niet! Haha, dat had ik nooit geweten.

K: Gauw doorgaan?

A: Laten we dat maar doen inderdaad.

K: Goed, Tijdens het wandelen met uw honden stoort u zich ontzettend aan al dat zwerfvuil dat in de uiterwaarden langs de IJssel ligt en u wilt dat graag dat degene die daar over gaat er wat aan doet. Wie gaat er volgens u over?

A: Hmm Hmm, Ik denk dat dat Rijkswaterstaat is.

K: Hè jammer. Dat is goed. Haha.

A: Haha, godzijdank. Ik dacht trouwens dat we voor de meeste van deze milieuklachten, want ik zit de rest van je vragen nu even door te lezen, de RUD's nu hadden. Even kijken naar die andere vragen, hoor. Bij 6, dat is toch ook de RUD?

RUD

K: Even kijken, nee. Dat is de provincie. U raakt eigenlijk meteen wel aan een belangrijk punt. Ik heb onder een aantal burgers dus ook deze quiz gedaan en veel van hun geven heel duidelijk aan dat ze het liever bij één meldpunt zouden willen melden. En dat kunnen de RUDs zijn. Sterker, in de basis zijn het ook de RUD's vanuit het basistakenpakket, maar er zijn inmiddels zoveel uitzonderingen gemaakt. Hierdoor is het in de basis een extra overheidslaag geworden.

A: Hmm, ik zie dat probleem inderdaad. Ik heb me dat nooit zo gerealiseerd. Wacht, even pen en papier pakken, want hier kunnen we wel wat mee bij de nadere stroomlijning van de Omgevingswet, denk ik.

K: Want burgers geven in dit onderzoek in ieder geval duidelijk aan dat het ze tegenstaat dat het mogelijk zoveel moeite kost om een milieuklacht te melden.

Eén loket

A: Dat snap ik. Je zou eigenlijk naar een soort systeem moeten, waarbij een klacht op één plek binnenkomt, binnen zoveel tijd wordt behandeld en dat ook daar een terugkoppeling vandaan komt richting de klager over wat er met de klacht is gedaan. Ook moet er misschien dan een module in die de instantie attendeert op het moment dat een klacht nog niet is afgehandeld.

K: Dat zou een mooie zijn inderdaad. Het gekke met de Omgevingswet is dat het bij de vergunningaanvraag al veel eenduidiger geregeld lijkt te zijn. De vergunningvrager wordt het gemakkelijker om een vergunning aan te vragen, maar de klager loopt tegen dezelfde problemen aan als die er waren toen er nog veel meer omgevingsgerelateerde wetten waren.

A: Daar heb ik ook al een amendement over ingediend, althans over dat het de vergunningvrager zo gemakkelijk wordt gemaakt. We hebben nu voor elkaar gekregen dat een vergunningvrager eerst een soort, hoe zeg je dat, een soort verklaring van geen bezwaar moet kunnen overleggen dat de directe omgeving van waar de vergunning over gaat geen moeite heeft met het project. De vergunningaanvrager moet dus nu al iets meer moeite doen, maar het is nog steeds gemakkelijker. Wat op zich natuurlijk niet erg is.

K: Maar waarom is die eenduidigheid er aan de klachtenkant niet dan?

A: Ik moet je eerlijk zeggen dat ik werkelijk geen flauw idee heb, maar ik zie wel dat dat inderdaad een rare is.

K: Want de situatie is nu zo dat je als vergunningvrager iets wil van de overheid en dat relatief gemakkelijk voor elkaar kunt krijgen, terwijl een klager die nergens om gevraagd heeft met een beetje pech zo ongeveer door de ballotage moet voordat hij een klacht kan indienen.

A: Het is gek. Klopt, maar ik heb er nu geen antwoord op.

K: Maar u bent het dus met me eens dat het aan de klagerskant een stuk simpeler moet kunnen? Dat het eigenlijk bizar is dat er om en nabij de 500 loketten zijn waar burgers een milieuklacht kunnen melden?

A: Absoluut. In principe zou het backoffice moeten zijn waar we een burger niet mee moeten belasten. Toen ik wethouder was in Middelburg gaven we vooral de wijkraden meer vrijheid om dit soort buurtgerelateerde, want dat zijn het toch vaak, te verzamelen en door te geven aan de gemeente. Maar dan blijft het natuurlijk wel weer een lastige hoe je dan omgaat met klachten die niet bij de gemeente horen. Het gaat dan wel wat vragen van gemeentes. Want dat is wat me dan nog wel afvraag. Of het meldpunt helemaal opnieuw moet worden opgetuigd, of dat het geïntegreerd kan worden bij bijvoorbeeld de gemeentes die dan als een soort huisarts doorverwijzen of zelf afhandelen. Ik zit even hardop te denken, hoor, waar het verdienmodel eigenlijk precies zit. En waar burgers het meest geholpen mee zouden zijn.

K: De oplossingen die zij zelf aandragen spitsen zich toe op dat meldpunt en in mindere mate, en dat is ook waar Stichting Milieuklachten.nl over nadenkt, een soort verzamelpunt zodat het voor overheden ook duidelijk is waar zich eventuele zorgenkindjes bevinden. Door alles centraler te regelen kun je dan ook sneller monitoren op welke plek er meerdere klachten plaatsvinden, waarbij er dan misschien wel iets anders aan de hand is.

A: Een soort rodevlek-systeem dus? Ik vind dat wel een interessante. Op die manier kun je inderdaad veel beter sturen op wat er in bepaalde gebieden aan problemen worden ervaren en kunnen overheden daar zo nodig gemakkelijker op ingrijpen inderdaad. Want het is, en nu val ik in herhaling, maar het is van de zotte dat burgers zoveel moeite moeten doen om hun klacht überhaupt gemeld te krijgen. Nogmaals, stom. Want ik dacht echt dat dat met die RUD's beter was geregeld.

K: En wat gaat u nu precies doen?

A: Ik ga dit in ieder geval doorgeven aan mijn collega die de nadere stroomlijning van de Omgevingswet voor ons gaat doen. En ik neem aan dat zij het probleem ook ziet. Dus wordt zeker vervolgd wat mij betreft.

K: Super! Bent u bekend met hoe Schiphol het heeft geregeld? Ik ben de naam van die site nu even kwijt, maar Schiphol heeft een website waarop de verschillende afdelingen samenwerken en waarop klachten over bijvoorbeeld laagovervliegende vliegtuigen worden verzameld. Als deze klachten dan structureler of door meer mensen worden gemeld, dan kan er wat anders aan de hand zijn. En dan sluiten ze meteen de betreffende landingsbaan, zodat ze uit kunnen zoeken waar de klachten vandaan komen.

A: Nee, ken ik niet. Maar ook dat klinkt als een manier waarop je het uit zou kunnen werken. Kijk, het belangrijkste is gewoon dat de burger niet wordt belast met extra gedoe als hij een klacht wil indienen. Dat is een beetje de wereld op z'n kop en zo zou het niet moeten zijn. Ik zou op z'n minst willen dat alle overheden via eenzelfde protocol alles invullen, zodat ook op een eenduidige manier op klachten wordt gereageerd. En dat moet dus eigenlijk bij een centraal meldpunt kunnen die dan de lijntjes verder uitzet.

K: Ik ben in ieder geval blij dat ik u mee heb kunnen nemen in de problemen waar burgers in dit onderzoek tegenaan liepen. Dank u wel!

A: Met plezier. En ik ontvang graag je scriptie wanneer 'ie helemaal af is.

Gespreksverslag interview mevr. Smelik (GroenLinks)

Datum: 31-10-2015

Geïnterviewde: Cora Smelik

Functie: Voorzitter GroenLinks Deventer/Directeur RUD Twente.

K=Koen

C=Cora

K: Zo, fijn dat ik even met je kan kletsen over de wereld van de milieuklachten. Ik heb een paar vragen voor je en het zou super zijn als je die even zou willen beantwoorden.

C: Let's do it!

K: Wat vind je van het feit dat er zo'n 500 overheidsloketten zijn waar burgers een milieuklacht kunnen melden, uiteraard afhankelijk van de aard van de klacht?

C: Een zeer onwenselijke situatie. Eigenlijk zou je toe moeten naar een 'no wrong door'-principe. Wat betekent dat het loket dat de klacht ontvangt, er ook voor zorgt dat het bij het juiste loket terecht komt, waarbij de burger dat dus niet hoeft niet uit te zoeken.

K: Wat vind je van het feit dat uit mijn gesprekken met burgers blijkt dat er grote onduidelijkheid is over waar welke milieuklacht te melden?

C: Zeer onwenselijk. Ik denk dat er zo weinig mogelijk drempels moeten bestaan voor mensen om klachten te melden. Mensen zouden zich eerder gestimuleerd moeten voelen om klachten te melden dan dat ze in een soort Kafka-situatie terechtkomen. De burgers zijn ogen en oren van de overheid.

Als het gaat om vergunningen is de gedachtegang van de omgevingswet dat er een soort omgedraaide bewijsvoering plaats gaat vinden. Waar eerst de vergunning binnen een aantal vastgestelde regels moest vallen, is de geest van de omgevingswet dat een (economische) activiteit doorgang kan vinden als aannemelijk gemaakt kan worden dat het te omgeving geen schade berokkent. Om het systeem sluitend te krijgen, dient een adequate registratie van mensen die denken wel schade te ondervinden, namelijk de klagende burger, optimaal toegang te bieden tot de mogelijkheden van klachten indienen. Het zoeken naar het juiste loket hoort hier dan absoluut niet bij. .

K: Uit de gesprekken blijkt verder dat burgers veelal de moeite van het vinden van het juiste loket niet vinden opwegen tegen de overlast van de klacht en het daardoor laten voor wat het is. Het staat ze tegen dat ze eerst zelf moeten uitzoeken waar ze een bepaalde milieuklacht moeten melden. Wat vind je van deze situatie?

C: Zeer onwenselijk. Deze situatie brengt grote risico's met zich mee. Het niet opmerken van signalen van de kanarie, waarbij het de kanarie ook zelf niet lukt om zich te laten horen, in de koolmijn betekent dat er risicovolle situaties onnodig lang kunnen door blijven gaan. Met deze metafoor wil ik laten zien dat de vraag belangrijk is of je echt wilt weten wat er speelt in de leefomgeving van burgers en of je daadwerkelijk bereid bent om daar ook wat aan te doen.

K: Uit gesprekken met burgers blijkt dat zij twee dingen willen, namelijk:

- één meldpunt, waarbij het vinden van het juiste bevoegde gezag backoffice - en daarmee een uitvoeringstaak voor de overheid - is.
- een laagdrempelig en duidelijk (online) verzamelpunt van de klachten, waar overheden tevens laten weten wat er met de klacht wordt gedaan en waarom.

Wat vind jij hiervan?

C: Ik vind dat de burger geen last moet hebben van de manier waarop wij als overheid dingen hebben georganiseerd. Dat betekent dat je naar buiten toe in ieder geval transparant moet zijn over wie je voor welk onderwerp zou kunnen benaderen. Het echt creëren van 1 meldpunt brengt wel een aantal praktische problemen met zich mee. Degenen die dan in de frontoffice – veelal de gemeente – moeten dan ontzettend goed geschoold zijn. Annemarie Jorritsma is ooit in New York geweest en raakte geïnspireerd door het gemeente heeft het antwoord-principe, waarbij je met een telefoonnummer antwoord kreeg op al je vragen. In Nederland hebben ze geprobeerd dat ook in te voeren. Wat bleek, voor medewerkers van de frontoffice van de gemeente was het onmogelijk om in alle systemen waar ze dan mee te maken hadden te kunnen, waardoor ze geen adequaat antwoord. Wat ik me voor kan stellen is dat er een soort schakelfunctie, waarin de frontoffice medewerker eigenlijk twee vaardigheden moet hebben: A. Het achterhalen van de eigenlijke vraag van de burger, waar gaat het nou echt om? B. Het matchen met die overheidsinstantie die op die vraag het meest adequate antwoord kan geven.

Het is uiteindelijk ook een gelddingetje. Ben je bereid om al je medewerkers kundig genoeg te krijgen om zowel de meest simpele vragen als de meest ingewikkelde kwesties te kunnen oplossen. Het is de vraag of het efficiënt is. Dan kom je dus eigenlijk uit bij die schakelfunctie. Iedereen kan simpel, maar als het ingewikkeld wordt weten diezelfde medewerkers heel goed waar de burger dan wel moet zijn. Randvoorwaarde is dan wel dat de wisselwerking tussen front- en backoffice optimaal moet zijn.

De meest belangrijke vraag is: Wat wil de klant nu echt? Je moet echt vanuit de klant redeneren en dat hoeft echt niet in tegenspraak te zijn met je eigen efficiency-vraagstukken.

K: En zouden de RUD's daar dan het antwoord op moeten zijn?

C: In de basis is de RUD een structuuroplossing voor een maatschappelijk probleem. Dit betekent dat het voor een ambtenaar ontzettend moeilijk is om op politiek gevoelige dossiers een onafhankelijk advies te schrijven, omdat een wethouder politiek kop van Jut kan worden. Met de RUD's is beoogt om meer afstand te scheppen uitvoerende organen als gemeentes en de controlerende en vergunningverlenende functie. Wat je alleen ziet gebeuren is dat gemeentes er heel veel moeite mee hebben om hun autonomie daarin af staan.

Respondent (Geslacht/Leeftijd/Opleiding)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Wijze van antwoorden
Respondent 1 (Man/23/HBO)2	A	C	A	C	C	B	D	D	B	D	Gegokt
Respondent 2 (Vrouw/37/HBO)1	A	C	D	B	C	C	D	C	B	B	Gegokt
Respondent 3 (Man/76/MBO)0	A	C	C	B	C	C	D	C	B	B	Denk het te weten
Respondent 4 (Vrouw/59/HBO)2	A	A	B	B	B	A	C	C	C	A	Eerlijk gegokt
Respondent 5 (Man/66/WO)1	C	C	B	D	C	A	B	C	B	A	Gokken
Respondent 6 (Vrouw/56/MBO)2	A	B	B	D	A	D	B	C	C	C	Gegokt
Respondent 7 (Man/58/HBO)2	A	C	D	B	C	A	B	C	B	A	Meeste wist ik wel, enkele gegokt.
Respondent 8 (Vrouw/44/MBO)2	A	B	A	D	C	A	D	C	B	A	Logisch nadenken
Respondent 9 (Vrouw/49/WO)4	A	B	B	B	C	A	B	D	C	C	Gedeeltelijk dacht ik het te weten
Respondent 10 (Vrouw/35/HBO)2	A	B	B	B	C	A	D	C	B	B	Logisch nadenken
Respondent 11 (Vrouw/50/MBO)2	C	D	D	B	C	A	B	C	D	B	Gegokt
Respondent 12 (Vrouw/27/WO)1	A	C	B	B	C	A	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 13 (Man/69/MBO)2	A	B	C	B	C	A	D	C	B	B	Niets gegokt.
Respondent 14 (Man/60/MBO)2	A	B	A	D	C	A	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 15 (Man/52/HBO)0	A	D	B	D	A	D	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 16 (Vrouw/46/WO)2	A	A	D	B	C	A	A	C	C	A	Gegokt
Respondent 17 (Vrouw/22/HBO)1	A	D	A	D	C	D	C	C	B	B	Gegokt
Respondent 18 (Man/28/HBO)2	C	C	D	D	C	A	D	C	D	A	Alles gegokt.
Respondent 19 (Man/44/HBO)3	C	B	B	D	C	A	B	C	B	C	Logisch nadenken.
Respondent 20 (Man/25/HBO)3	A	B	D	B	C	A	B	C	B	A	Overwegend gegokt
Respondent 21 (Man/23/HBO)2	A	A	D	D	A	A	B	C	B	A	Logisch nadenken.
Respondent 22 (Man/35/HBO)3	A	C	D	B	C	A	D	D	B	A	Deels gegokt.
Respondent 23 (Vrouw/23/HBO)1	A	C	A	B	C	A	D	C	B	D	Gegokt
Respondent 24 (Man/44/WO)2	D	C	B	D	C	A	A	D	B	A	Ervaring, doorredeneren en gokken
Respondent 25 (Man/45/HBO)2	A	C	B	D	C	A	B	D	B	B	Gegokt
Respondent 26 (Man/57/HBO)1	A	B	B	D	C	D	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 27 (Vrouw/22/HBO)3	A	C	D	D	C	A	D	C	B	C	Gegokt
Respondent 28 (Man/59/MBO)2	C	C	B	B	A	A	B	D	B	A	Veel is gegokt
Respondent 29 (Man/23/MBO)3	A	B	C	B	C	A	B	C	B	C	Gegokt
Respondent 30 (Man/52/HBO)2	A	B	B	D	C	A	B	C	D	A	Gegokt
Respondent 31 (Vrouw/54/HBO)2	A	D	D	B	C	A	D	C	C	A	Gegokt
Respondent 32 (Vrouw/30/HBO)3	A	C	D	B	C	A	C	C	B	A	Gegokt
Respondent 33 (Vrouw/43/MBO)2	A	D	B	B	C	A	B	C	D	C	Gegokt
Respondent 34 (Vrouw/38/HBO)2	C	B	B	D	C	A	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 35 (Vrouw/24/HBO)1	A	C	A	B	C	A	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 36 (Vrouw/49/MBO)1	A	C	B	B	C	A	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 37 (Man/50/HBO)0	A	C	B	D	C	B	D	C	C	A	Gegokt
Respondent 38 (Vrouw/51/WO)3	A	B	B	B	C	A	B	D	B	A	Gegokt
Respondent 39 (Man/40/HBO)4	D	C	D	B	A	A	D	D	A	D	Gegokt
Respondent 40 (Man/59/WO)4	A	C	D	B	C	A	C	C	C	C	Gegokt
Respondent 41 (Vrouw/53/HBO)3	A	B	B	D	C	A	C	C	B	B	Gegokt
Respondent 42 (Vrouw/51/MBO)3	A	D	D	D	A	D	B	D	B	C	Gegokt
Respondent 43 (Man/54/HBO)2	C	B	B	D	C	A	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 44 (Man/30/WO)5	A	B	D	D	C	A	D	D	A	A	Gegokt
Respondent 45 (Vrouw/30/WO)2	A	B	D	B	A	D	B	C	B	A	Gegokt

Respondent 46 (Man/51/HBO)1	A	D	B	D	C	A	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 47 (Man/57/HBO)2	A	D	B	B	C	A	C	C	D	A	Gegokt
Respondent 48 (Vrouw/38/MBO)3	A	B	B	B	C	A	B	C	B	C	Gegokt
Respondent 49 (Man/67/HBO)3	A	D	A	B	C	A	B	D	A	A	Gegokt met de gemeente
Respondent 50 (Man/61/WO)1	D	A	B	D	C	D	D	D	C	B	Gegokt
Respondent 51 (Man/54/WO)3	A	B	B	B	C	A	C	C	D	A	Gegokt
Respondent 52 (Man/60/MBO)2	A	C	D	D	C	A	D	C	C	A	Meeste instanties kende ik.
Respondent 53 (Man/52/HBO)1	A	C	B	B	C	A	B	C	B	B	Gegokt met gezond verstand
Respondent 54 (Vrouw/52/MBO)1	A	D	B	D	C	A	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 55 (Vrouw/38/HBO)2	A	C	D	D	C	A	D	C	D	A	Gegokt
Respondent 56 (Man/51/WO)1	A	D	B	D	C	A	B	C	B	A	Op basis van kennis
Respondent 57 (Vrouw/49/HBO)2	A	B	B	B	C	A	D	C	C	B	Gegokt
Respondent 58 (Vrouw/29/WO)2	A	A	C	B	C	A	B	D	D	A	Gegokt
Respondent 59 (Vrouw/21/WO)2	C	D	D	B	C	A	A	C	C	B	Gegokt
Respondent 60 (Vrouw/44/MBO)2	A	D	D	B	C	A	B	C	B	B	Ik denk het te weten
Respondent 61 (Vrouw/52/MBO)2	A	D	A	B	C	A	D	D	D	A	Gegokt
Respondent 62 (Vrouw/50/MBO)0	A	D	B	B	C	D	D	C	B	A	Gegokt
Respondent 63 (Man/61/MBO)1	A	D	B	D	C	A	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 64 (Vrouw/54/MBO)2	A	C	B	B	C	A	D	D	B	B	Gegokt en enkele wist ik.
Respondent 65 (Man/52/HBO)2	A	C	D	B	C	D	B	D	B	A	Gegokt
Respondent 66 (Man/68/MBO)1	A	D	B	D	A	D	B	D	B	A	Gemeente is voor mij de eerste.
Respondent 67 (Vrouw/58/HBO)4	C	B	C	B	C	A	D	D	C	C	Gegokt
Respondent 68 (Man/68/HBO)1	A	C	B	D	A	A	D	C	D	B	Logisch redeneren
Respondent 69 (Man/61/MBO)4	A	C	D	B	C	A	C	D	D	A	Gegokt
Respondent 70 (Vrouw/57/HBO)1	A	D	B	B	C	A	B	C	B	A	Gegokt
Respondent 71 (Man/69/HBO)4	A	B	B	B	C	A	D	D	B	C	Op basis van kennis
Respondent 72 (Man/60/WO)5	A	B	B	C	C	A	C	D	D	A	Logisch redeneren
Respondent 73 (Vrouw/62/MBO)1	D	C	C	B	C	A	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 74 (Vrouw/54/HBO)2	A	D	A	B	C	A	D	C	D	C	De helft wist ik.
Respondent 75 (Man/63/HBO)0	A	D	B	D	C	B	D	C	B	A	Gemeente handelt vaak
Respondent 76 (Man/62/MBO)1	A	C	B	B	C	A	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 77 (Man/59/MBO)1	A	D	D	B	C	D	B	C	B	B	Gegokt
Respondent 78 (Man/62/MBO)5	A	B	B	C	C	A	C	D	D	A	Gegokt
Respondent 79 (Man/59/HBO)3	A	D	B	D	C	A	C	D	B	A	Gegokt
Respondent 80 (Vrouw/65/MBO)1	A	D	C	A	B	A	B	C	C	D	Gegokt
Respondent 81 (Man/63/HBO)1	D	C	B	D	C	A	D	C	C	B	Gegokt

Ervaring met milieuklachten

Een klacht indienen is geen probleem, maar de oplossing/afhandeling laat te wensen over. Plus, als het over de ondergrondse container gaat, moet ik een 0900 nummer bellen. Dat doet toch niemand!

Afvaldumping door een wietkwekerij. Moest binnen de gemeente met drie afdelingen bellen voordat ik het kon melden.

Klacht indienen was geen probleem, daarna niks meer gehoord.

Ik heb een keer de gemeente gebeld ivm een grote dode vis in het water bij het stadspark, zij hebben toen die klacht doorgegeven bij de desbetreffende instantie, de vis werd een paar dagen later geruimd. Ik weet niet welke instantie hier uiteindelijk verantwoordelijk voor was.

Ja, bij gemeente. Zij hebben dit tot zich genomen en er iets mee gedaan.

Heb nog geen klacht/ melding gedaan. Maar vroeg me wel af tijdens een fietstocht hoe een keukenblok midden in het bos terecht kwam en wie het zal weghalen

Ja, over wildplakken van stickers en plakaten in de binnenstad. Gemeld bij de gemeente en werd uiteindelijk wat aan gedaan

ja, werd door de betreffende dienst gelijk opgepakt en daarna werd de oplossing met ons gecommuniceerd

Bij IJsselLandschap ivm zwerfvuil. Werde beloofd om iemand langs te sturen. Heb niet meer gecontroleerd of het ook daadwerkelijk was opgeruimd.

Juiste loket vinden	Ty/Mo
1 Internet	DC
2 Internet, of gemeente/circulus bellen	BC
3 Gemeente	BA
4 Internet	CC
5 Internet en als ik er niet uitkom de gemeente bellen	DC
6 In mijn woonomgeving vragen (er woont een man in onze wijk die dit soort dingen weet/regelt.)	DC
7 Gemeente bellen	DC
8Eerst op internet dingen uitzoeken en als ik er niet uitkom de gemeente bellen.	CC
9 Internet of gemeente bellen	DC
10 Internet, en dan gewoon uitproberen totdat ik word geholpen.	AC
11 Internet	DC
12 Internet	DA
13 Internet	DA
14 Internet	DA
15 Internet	DC
16 Internet	BC
17 Internet	DA
18 Uitzoeken op internet en als ik er niet uikom gemeente bellen.	DB
19 Gemeente bellen	DC
20 Internet of gemeente bellen	CC
21 Internet	DC
22 Internet of gemeente bellen	BC
23 Internet	DC
24 Internet	BA
25 Internet	CC
26 Gemeente bellen	BC
27 Internet, eigen netwerk, rondvragen bij bekenden of ouders, de gemeente bellen.	BA
28 Internet	DA
29 Internet	BC
30 Internet	BC
31 Internet	BC
32 Internet of gemeente bellen	DC
33Internet	BC
34 Internet	BC
35 Internet	CC
36 Internet	BC
37 Gemeente bellen	AC
38 Website gemeente, en anders gemeente bellen	BA
39 Gemeentewebsite	DA
40 Internet	CC
41 Gemeente bellen	AC
42 Internet	DC
43 Gemeente bellen	AA
44 Internet, anders gemeente bellen	DC

45 Internet, anders gemeente bellen en/of navragen in mijn omgeving	DC
46 Gemeentewebsite	CC
47 Internet	BA
48 Internet, anders gemeente bellen	DC
49 Internet	AA
50 Internet	DC
51 Internet	BA
52 Gemeentewebsite	BC
53 Gemeente bellen of internet	DA
54 Internet	DA
55 Internet, daarna gemeente bellen	CA
56 Internet	CB
57 Internet	BA
58 Internet	CC
59 Internet	DC
60 Internet of gemeente bellen	DC
61 Internet	CA
62 Gemeente bellen of internet	DC
63 Gemeente bellen	DC
64 Internet	BC
65 Internet	CB
66 Gemeente bellen	AA
67 Gemeente bellen	BA
68 Gemeentewebsite	BA
69 Internet	AC
70 Internet	DC
71 Gemeentewebsite	BB
72 Internet	BA
73 Gemeente bellen	AC
74 Internet, en vragen in mijn omgeving	BB
75 Gemeente bellen	AA
76 Gemeente bellen	BA
77 Internet	DC
78 Internet	BC
79 Internet	AA
80 Internet, of gemeente bellen	DA
81 Gemeente bellen	DA

Mening/Oplossing

- 1 loket is het meest werkbaar.
 - Meer duidelijkheid of 1 basislijst die duidelijk doorverwijst.
 - De gemeente moet de burger helpen met het vinden van het juiste loket, desnoods met een verwijzing van de gemeente zelf.
 - Niet echt een probleem, er zijn meerdere wegen die naar Rome leiden.
 - 1 loket is prima, maar dan zou de backoffice wel zeer goed geregeld moeten worden.
 - Maak een kaart waar de verschillende loketten op staan welke milieuklacht bij welk loket hoort en stuur die aan de inwoners of plaats 'm in de stadskrant.
 - Geef de gemeente een centrale rol als doorverwijsinstantie
 - Ik heb me nooit gerealiseerd dat dat zo was. Ik dacht dat bellen met milieubeheer voldoende was en dat die mij dan doorverwijzen.
 - 1 loket zou het meest logisch zijn. Op de achtergrond kunnen klachten dan worden doorgeleid naar de juiste instanties. Overigens geldt dit niet alleen voor milieuklachten.
- /
- Het is best ingewikkeld allemaal, zou volgens mij gemakkelijker moeten kunnen.
 - Ik zou het fijn vinden als er 1 meldpunt is en dat zij dan doorverbinden of oplossen.
 - 1 loket waar ik terecht kan, wel met terugkoppeling zodat ik weet wat er met mijn klacht is gebeurd.
 - Moet simpeler kunnen.
 - Maak 1 loket, die de klacht vervolgens zelf bij de juiste instantie neerlegt. Zo hou je makkelijk overzicht over wat er binnen komt en kunnen mensen makkelijker hun klacht melden.
 - 1 loket en dan het verdelen laten

gebeuren door dat loket. Wil ik als inwoner niet hoeven doen. Wees blij dat ik meedenk.

- Eigenlijk valt het me door deze test nu pas op hoe onbekend/onduidelijk het is voor een doorsnee burger om bovenstaande meldingen te doen. Het is bij mij (en ik denk voor veel leeftijdsgenoten) eerst een internet zoekwerk om juiste informatie te vinden.
- Tsja, onhandig natuurlijk. Over de meeste van deze zaken zou ik me niet zo snel druk maken, maar wellicht is een centraal meldpunt een idee? Vanuit daar kunnen ze je dan in contact brengen met de instantie die je moet hebben.
- 1 (online) loket
- Zorg er voor dat er óf heel helder is welke klacht waar ingediend kan worden (stroomschema op internet of iets dergelijks) óf maak één loket waar milieuklachten binnen mogen komen.

/

- Het makkelijkste is één meldpunt.
- Het is lastig. Ik weet niet echt een goede tip.
- Lastig en onoverzichtelijk. Dit verbeteren vereist deskundigheid
- 1 loket. De mensen daar kunnen dan zorgen dat het bij de juiste mensen terecht komt.
- Het is allemaal nodeloos ingewikkeld
- Dit mag wat mij betreft wel iets meer gecentraliseerd worden bij een aantal punten, in plaats van heel veel verschillende punten. Onderlinge samenwerking kan hier best gestimuleerd worden.
- Veel loketten is onhandig; goede communicatie daarover is een vereiste. Daar tegenover staat dat een centraal meldpunt zowel intern als extern een ver-van-mijn bed situatie kan worden. Stel je voor: een keuzemenu met 15 keer een nummer toetsen om bij ongeveer het juiste (?) loket te komen. Misschien een handig appje?
- Zolang bij elke instantie duidelijk is wie er verantwoordelijk is voor welke klacht en ook advies hierover kan uiten, lijkt me dit een goede zaak.
- Slecht geregeld. Duidelijkheid voor alles.
- 1 meldpunt van waaruit doorverwezen wordt
- Ik heb geen idee welke loketten er zijn en bij wie ik moet zijn

voor welke klacht. Misschien kunnen deze instanties vermeld worden op de website van de gemeente (indien nog niet van toepassing)?

- Het zou het beste centraal geregeld kunnen worden en vanuit dat adres kun je in contact komen met verschillende instanties
- Eén site met duidelijke verwijzing wat waar te melden
- Meer inzicht en duidelijkheid zou fijn zijn
- Als de juiste loketten maar te vinden zijn op internet
- Gemeente als centraal loket lijkt mij het beste
- Denk dat het op de internetpagina van de gemeente eventueel met voorbeelden goed beschreven moet worden met welk probleem je waar/bij welke instantie terecht kunt, met daarbij telefoonnummer en emailadres.
- Teveel bureaucratie.
- Een website waarop duidelijk staat wat waar te melden
- Het werkt drempelverlagend wanneer dit systeem eenvoudiger wordt. Wanneer je bijvoorbeeld een nummer kan bellen voor al je klachten en waar men je klacht opneemt en dit vervolgens gemeld wordt bij de desbetreffende instantie.

/

/

- Een centraal meldpunt zou handig zijn, misschien kan de gemeente ook klachten doorspelen aan de juiste partijen
- Doordat niet meteen duidelijk is waar je wat kan melden houdt het mij tegen om mij er in te verdiepen en meld ik het daardoor niet.
- Ten eerste ben ik geen klager. Maar als ik zou klagen zou één loket handig zijn: De gemeente.
- nee eigenlijk geen mening want nog zelden bij de hand gehad
- 1 loket, desnoods met verschillende afdelingen
- Gemeente is de vraagbaak

- en leidt door en dat werkt
nu goed
- /, geen ervaring met het
indienen van milieuklachten,
dus ook geen tips
- 1
loket/telefoonnum
mer
- Misschien is 1 loket handig
met doorkiesnummers voor
juiste afdeling
- 1 verzamelloket en
meer voorlichting
- 1 loket is mogelijk
handiger voor mij als
inwoner
- Maak een centraal loket die klachten
naar betrokken partijen doorstuurt. De
gemeente lijkt me een juiste plek
daarvoor
- Huidige systematiek leidt
tot verkokering. Liever 1
loket
- Lastig, 1 meldpunt
zou mooi zijn
- Dat er veel loketten zijn, hoeft niet perse slecht te zijn, mits ze eenvoudig te
vinden zijn. Als de burger daarbij ook nog te maken krijgt met buitengewoon
veel bureaucratie, dan kan dat een onnodige barriere veroorzaken om
milieuklachten te kunnen melden.
- Namen zouden wat mij betreft duidelijker mogen.
Bijvoorbeeld 'ongediertebestrijding' wijst direct naar waar de
instantie zich mee bezig houdt, maar de Regionale
Uitvoeringsdienst bijvoorbeeld niet.
- Duidelijkheid verschaffen
in onderwerpen per loket
- Als er op internet bij het gemeenteloket
duidelijk wordt aangegeven waar je
welke klacht in kunt dienen, lijkt mij dat
zinvol
- 1 loket is
gemakkelijker
- een centraal meldpunt instellen
die de klacht door kan zetten naar
de juiste instantie
- Ik denk dat het handiger is als er een loket zou zijn om
dingen te melden dan is ook sneller duidelijk hoeveel
mensen dezelfde klacht hebben. En wat is de Regionale

Uitvoeringsdienst?

- Centraler regelen
- Gemeente afdeling 'klachten' bellen en via daar de weg zoeken.
- Het lijkt me duidelijk dat de loketten goed te vinden moeten zijn en dat de lijnen kort moeten zijn.
- Via het gemeentelijk loket op internet kom je al een heel eind. Het aantal verschillende klachten zijn denk ik op 2 handen te tellen. Je zou via een klachtenportaal per gemeente een zoekopdracht in moeten kunnen geven, zodat je direct bij het juiste loket terecht komt. Dus, ik heb een klacht over: -Hondepoepe- Zwerfafval-Geluid overlast-Burenruzie etc . en dan kom je bij het juiste loket terecht.
- De gemeente kunnen bellen die dan verder zorg draagt voor een juiste afhandeling
- Een centraal punt in de grote brij van diverse instanties. De wil is er wel, maar energie om het uit te zoeken ontbreekt door de wirwar aan sites
- Ik heb die ervaring niet. Normaliter hoort elke gemeente een loket te hebben waartoe je terecht kunt en waar gezorgd wordt voor doorgeleiding van de evt. klacht
- Info op 1 website die helpt bij het vinden van het juiste loket
- Beter zijn misschien 1 of 2 loketten. Dat lijkt mij duidelijker en de drempel om iets te melden wordt daardoor lager
- Ik zou willen pleiten voor een centraal loket. Via dat loket wordt mijn vraag dan doorgeleid naar het juiste loket. Ik denk dat een voorlichtingsfilmpje geen kwaad kan.

/

- De loketten bundelen zodat er 1 aanspreekpunt komt en je niet van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Het is tegenwoordig een ontmoedigingsbeleid
- Er zou een centraal meldpunt bij de gemeente moeten komen die het dan verder verspreidt.
- 1 loket zou erg handig zijn.
- Teveel loketten, samenvoegen kan helpen.

- Het kan zijn dat alles bij Regionale uitvoeringsdienst gemeld moet worden maar dat is mij niet bekend. Zou wel heel handig zijn als dat op 1 punt kon.
Maar als iedereen nu zèlf doet wat ie van een ander verwacht, zal dat veel schelen in de klachten. Ik ga er overigens vanuit dat ik doorverwezen wordt wanneer ik de verkeerde instantie aan de telefoon heb.
- 1 milieupolitie als centraal meldpunt, een soort 112 voor milieuzaken.

Bijlage 5 spreidingstabel respondenten quiz

Spreidingstabel	
Man/Vrouw	54,3%/45,7%
Hoogopgeleid/Laagopgeleid	66,7%/33,3%
20 tot 40/40 tot 65/65+	25,9%/64,2%/9,9%