

## **Omgevingsdienst Zuid Holland Zuid**

# Definitief toetsdocument met bevindingen toets zelfevaluatie kwaliteitscriteria 2.1

September 2013  
Dit rapport heeft 25 pagina's



## **Inhoudsopgave**

|     |                                                                       |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Uitvoering                                                            | 4  |
| 2   | Bevindingen ten aanzien van de ‘control environment’                  | 6  |
| 3   | Bevindingen ten aanzien van kritieke massa criteria                   | 7  |
| 3.1 | Overzicht van onze bevindingen                                        | 7  |
| 3.2 | Bevindingen ten aanzien van kritieke massa criteria nader toegelicht  | 7  |
| 4   | Bevindingen ten aanzien van inhoud en proces criteria                 | 9  |
| 4.1 | Vergunningverlening en meldingen                                      | 9  |
| 4.2 | Toezicht en handhaving                                                | 10 |
| 4.3 | Bevindingen ten aanzien van proces en inhoudcriteria nader toegelicht | 10 |

# 1 Uitvoering

KPMG heeft uw zelfevaluatie getoetst op basis van de volgende activiteiten:

## a) Analyseren van het proces waarmee de zelfevaluatie is uitgevoerd ('control environment')

Om een beeld te kunnen krijgen van de mate waarin de zelfevaluatie robuust is uitgevoerd heeft KPMG brondocumentatie geanalyseerd en de medewerkers betrokken bij het uitvoeren van de zelfevaluatie geïnterviewd.

## b) Selecteren van te toetsen deskundigheidsgebieden

Voorafgaand aan de toetsdagen bij u op kantoor hebben wij een selectie gemaakt van te toetsen deskundigheidsgebieden op basis van onze kennis van uw werkgebied en het werkveld in zijn algemeen. De geselecteerde deskundigheidsgebieden zijn:

### *Generieke deskundigheden*

- Vergunningverlening bouwen en RO- complex
- Vergunningverlening milieu- klasse I & II & III procesindustrie
- Toezicht en handhaving milieu- klasse I & II & III

### *Juridische deskundigheden*

- Behandelen juridische aspecten handhaving

### *Specialistische deskundigheden*

- Constructieve veiligheid
- Externe veiligheid

## c) Selecteren van te toetsen kwaliteitscriteria ten aanzien van de proces- en inhoud

Vervolgens hebben wij ten aanzien van de proces- en inhoudcriteria een selectie gemaakt van relevante criteria om dit onderdeel van de zelfevaluatie te toetsen. Onze selectie hebben wij gebaseerd op de kernvragen voor proces en inhoud criteria in de Kwaliteitscriteria 2.1. Per geselecteerd criterium hebben we uw antwoorden op de vragen in de zelfevaluatie voor de meest essentiële subcriteria getoetst. Voor een volledig overzicht van de geselecteerde criteria en subcriteria verwijzen wij u graag naar bijlage III.

## d) Selecteren van dossiers om toepassing in de praktijk te kunnen toetsen

Om de antwoorden uit uw zelfevaluatie op toepassing in de praktijk te kunnen toetsen hebben wij vier dossiers vooraf geselecteerd en ter plaatse nog zes aanvullende dossiers ingezien voor onze bevindingen. De VTH kwaliteitscriteria 2.1 en de vragen in de zelfevaluatie zijn immers veelal geformuleerd in termen van "handelen op basis van". Een organisatie kan alleen

antwoorden “ja, wij voldoen” als de criteria in de praktijk op dossierniveau aantoonbaar worden toegepast.

**e) Toetsen kritieke massa criteria op basis van interviews, documentenanalyse en toepassing in dossiers (fysieke dossiers)**

Om de uitkomsten van de zelfevaluatie met betrekking tot kritieke massa criteria te valideren heeft KPMG interviews gehouden met niet alleen enkele bureauhoofden betrokken bij het uitvoeren van de zelfevaluatie, maar ook met medewerkers actief binnen de geselecteerde deskundigheidsgebieden. Hierbij zijn de verschillende elementen van de kritieke massa criteria op juistheid getoetst, te weten:

- Aantal medewerkers per deskundigheidsgebied (alleen met bureauhoofden).
- Opleiding.
- Aanvullende kennis.
- Ervaring.
- Uitvoeringsfrequentie.

**f) Toetsen proces- en inhoudcriteria op basis van interviews, documentanalyse en toepassing in dossiers (fysieke en digitale dossiers)**

KPMG heeft de zelfevaluatie op dit onderdeel op drie niveaus getoetst, namelijk:

- Beschikbaarheid: in hoeverre is het voldoen aan criteria gedocumenteerd en is de betreffende documentatie vastgesteld?
- Onderlinge verbanden: in hoeverre zijn logische onderlinge verbanden vast te stellen, bijvoorbeeld in hoeverre zijn de benoemde prioriteiten (strategisch beleidskader) vertaald in de nalevingstrategie (operationeel beleidskader)?
- Toepassing in de praktijk: in hoeverre is uit fysieke, dan wel digitale dossiers te herleiden dat er volgens de voorgeschreven criteria gehandeld wordt?

**g) Analyseren van aanvullende documentatie**

Om over alle geselecteerde delen van de zelfevaluatie een uitspraak te kunnen doen heeft KPMG tenslotte aanvullende documentatie geanalyseerd.

Hierna vindt u achtereenvolgens onze bevindingen toegelicht ten aanzien van:

- de ‘control environment’ waar binnen de zelfevaluatie door u is uitgevoerd,
- uw zelfevaluatie resultaten voor kritieke massa en
- uw zelfevaluatie resultaten voor inhoud- en procescriteria.

## 2 Bevindingen ten aanzien van de ‘control environment’

Om een uitspraak te kunnen doen over de ‘control environment’ waarbinnen u de zelfevaluatie heeft uitgevoerd hebben wij de verantwoordelijk en betrokken medewerkers geïnterviewd, als ook brondocumenten ingezien.

Hierbij zijn wij tot de volgende bevindingen gekomen:

- *Beschikbaarheid brondocumentatie voor de elementen ‘opleiding’ en ‘kennis’ uit de kritieke massa criteria maakt de zelfevaluatie op dit onderdeel meer betrouwbaar:* om te kunnen aantonen dat uw dienst voldoet aan de kritieke massa criteria op deze elementen heeft u een zorgvuldige inventarisatie uitgevoerd door de diploma’s en certificaten per medewerker op te vragen.
- *Veelal gewerkt op basis van inschattingen, overige tweede brondocumentatie ontbreekt:* Als brondocument voor de zelfevaluatie van de kritieke massa criteria is een personeelsuitdraai gebruikt afkomstig van personeelszaken. Dit brondocument is geverifieerd via het toepassen van het 4-ogen principe via de betrokkenheid van bureauhoofden, teamleiders en MT leden die ten aanzien van de verschillende elementen inschattingen hebben gemaakt. Er heeft echter geen verificatie plaatsgevonden op basis van een tweede brondocument, zoals bijvoorbeeld tijdschrijfgegevens ten aanzien van frequentie of zoals wel het geval is voor de elementen ‘opleiding’ en ‘kennis’. Daarnaast is de zelfevaluatie grotendeels door één medewerker uitgevoerd.

## 3 Bevindingen ten aanzien van kritieke massa criteria

### 3.1 Overzicht van onze bevindingen

Wij hebben de door u uitgevoerde zelfevaluatie op het gebied van kritieke massa getoetst voor zeven deskundigheidsgebieden. Hierbij zijn wij per element van de kritieke massa criteria tot bevindingen gekomen die u ziet samengevat in onderstaande tabel. De aantallen geven aan in hoeverre de zelfevaluatie door u juist is uitgevoerd en daarmee in hoeveel gevallen wij tot dezelfde constatering zijn gekomen als u.

| Overzicht bevindingen kritieke massa | Opleiding | Ervaring | Kennis | Frequentie | Aantal | Overall |
|--------------------------------------|-----------|----------|--------|------------|--------|---------|
| Aantal juist                         | 7         | 7        | 5      | 4          | 7      | 4       |
| Aantal interpretatie mogelijk        | 0         | 0        | 2      | 3          | 0      | 3       |
| Aantal onjuist                       | 0         | 0        | 0      | 0          | 0      | 0       |

Voor kritieke massa raden wij u aan uw opgave in de zelfevaluatie te heroverwegen dan wel aan te passen ten aanzien van:

- Ingehuurde medewerkers gezien wij niet hebben kunnen vaststellen of en in welke mate zij voldoen aan de kritieke massa criteria;
- Het element 'kennis' voor deskundigheidsgebieden 'vergunningverlening bouwen en RO-complex' en 'constructieve veiligheid';
- Het element 'frequentie' voor deskundigheidsgebieden 'vergunningverlening bouwen en RO-complex', 'toezicht en handhaving milieu- klasse I, II & III' en 'externe veiligheid'.

### 3.2 Bevindingen ten aanzien van kritieke massa criteria nader toegelicht

Hierna vindt u onze bevindingen ten aanzien van ingehuurde medewerkers en vervolgens per element uit de kritieke massa criteria toegelicht.

- Allereerst, hebben wij geconstateerd dat er op zowel complexe als eenvoudige dossiers **inhuur** plaats vindt. Gelijk aan voor uw eigen medewerkers gelden de kwaliteitscriteria evengoed voor ingehuurde medewerkers. Wij hebben echter niet kunnen waarnemen dat u vastlegt in hoeverre ingehuurde medewerkers voldoen aan de kwaliteitscriteria.

Wij hebben niet kunnen vaststellen of de zelfevaluatie op dit punt in alle gevallen juist is ingevuld. Specifiek is dit naar voren gekomen tijdens het toetsen van de volgende deskundigheidsgebieden:

- Vergunningverlening milieu- klasse I & II & III procesindustrie.
- Toezicht en handhaving milieu- klasse I & II & III.

- Behandelen juridische aspecten handhaving.

Zie hiervoor ook onze bevindingen voor proces en inhoudcriteria.

- Voor de elementen '**opleiding**' en '**ervaring**' zijn wij voor de geselecteerde deskundigheidsgebieden vervolgens tot dezelfde resultaten als u gekomen. De uitgebreide inventarisatie die u hiertoe heeft uitgevoerd per medewerker met het opvragen van diploma's en certificaten heeft hieraan bijgedragen. Op beide elementen heeft u desalniettemin afwijkingen geconstateerd ten aanzien van de kritieke massa criteria zelf, bijvoorbeeld het onvoldoende beschikbaar zijn van medewerkers op HBO niveau op enkele deskundigheidsgebieden.
- Ten aanzien van '**kennis**' bleek er in twee gevallen ruimte voor interpretatie aangezien er ofwel aanvullende opleidingen gedeeltelijk niet gevolgd zijn ofwel omdat er voor aanvullende opleidingen geen diploma's behaald waren.

Wij hebben niet kunnen vaststellen of in de zelfevaluatie voor dit element in alle gevallen terecht is ingevuld dat uw dienst voldoet. Wij hebben dit kunnen waarnemen voor de deskundigheidsgebieden:

- Vergunningverlening bouwen en RO- complex.
- Constructieve veiligheid.
- Voor het element '**frequentie**' hebben wij in drie gevallen afwijkingen ten aanzien van uw resultaten geconstateerd. Hier bestaat ruimte voor interpretatie gezien wij hebben vastgesteld dat de betreffende medewerkers niet alle activiteiten behorend tot hun deskundigheidsgebied uitvoeren, dan wel dat hun eigen inschatting van de frequentie waarmee zij activiteiten uitvoeren afwijkt van uw opgave in de zelfevaluatie.

U onderkent dat dit wordt ingegeven door de daadwerkelijke toedeling van taken en dossiers binnen uw dienst en door het feit dat de deskundigheidsgebieden uit de kwaliteitscriteria niet 1 op 1 passen met de werkzaamheden van uw medewerkers.

Wij hebben niet kunnen vaststellen of in de zelfevaluatie voor dit element in alle gevallen terecht is ingevuld dat uw dienst voldoet. Wij hebben dit kunnen waarnemen voor de deskundigheidsgebieden:

- Vergunningverlening bouwen en RO- complex.
- Toezicht en handhaving milieu- klasse I, II & III.
- Externe veiligheid.
- Ten aanzien van '**aantallen**' zijn wij tot dezelfde bevindingen gekomen als u.

Een volledig overzicht van onze bevindingen per geselecteerd deskundigheidsgebied vindt u in bijlage II. Daarin leest u per hoofdelement uit de kritieke massa criteria (aantal, opleiding, werkervaring, aanvullende kennis en frequentie) in hoeverre wij het eens zijn (juist/onjuist) met uw eigen opgave, dan wel of wij ruimte voor interpretatie hebben vastgesteld.

## 4 Bevindingen ten aanzien van inhoud en proces criteria

Wij hebben de door u uitgevoerde zelfevaluatie getoetst op een selectie van de proces- en inhoudcriteria. Hierbij zijn wij per criteria ingegaan op een selectie van subcriteria. Voor een volledig overzicht van de nader getoetste criteria inclusief subcriteria verwijzen wij graag naar bijlage III.

### 4.1 Vergunningverlening en meldingen

Voor vergunningverlening zijn wij bij drie van de tien getoetste criteria tot bevindingen gekomen:

| Vergunningverlening<br>Overzicht bevindingen proces en inhoudcriteria |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Aantal criteria geslecteerd in totaal</b>                          | <b>10</b> |
| Aantal juist                                                          | 7         |
| Aantal interpretatie mogelijk                                         | 1         |
| Aantal interpretatie mogelijk/ onjuist                                | 2         |
| Aantal onjuist                                                        | 0         |

Op basis van onze bevindingen kunt u uw score uit de zelfevaluatie heroverwegen, dan wel aanpassen ten aanzien van:

| BIG-8 element           | Criterium                                           | Subcriterium                                                  |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Rapportage en evaluatie | Verantwoording over inzet, prestaties en resultaten | Actualisatie milieudeel vergunningen                          |
| Rapportage en evaluatie | Probleemanalyse                                     | Benodigde capaciteit met inachtneming kritieke massa criteria |
| Planning en control     | Borging personele en financiële middelen            | Aantonen dat externe partijen voldoen bij uitbesteding        |

Wat betreft de toelichting op uw score zien wij aanknopingspunten voor aanpassingen dan wel heroverweging op:

| BIG-8 element       | Criterium                                     | Subcriterium                                                 |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Planning en control | Organisatorische condities (functiescheiding) | Functiescheiding op objectniveau voor specialisten           |
| Planning en control | Organisatorische condities                    | Toewijzing dossiers met inachtneming kritieke massa criteria |

## 4.2 Toezicht en handhaving

Voor toezicht en handhaving zijn wij bij vier van de negen geselecteerde criteria tot afwijkende bevindingen gekomen.

| Toezicht en handhaving<br>Overzicht bevindingen proces en inhoudcriteria |          |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Aantal criteria geselecteerd in totaal</b>                            | <b>9</b> |
| Aantal juist                                                             | 5        |
| Aantal interpretatie mogelijk                                            | 3        |
| Aantal interpretatie mogelijk/ onjuist                                   | 0        |
| Aantal onjuist                                                           | 1        |

Op basis van onze bevindingen kunt u uw score uit de zelfevaluatie heroverwegen, dan wel aanpassen ten aanzien van:

| BIG-8 element           | Criterium                                           | Subcriterium                                                                |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Rapportage en evaluatie | Verantwoording over inzet, prestaties en resultaten | Externe verantwoording tijdigheid hercontrole en versturen verslag en brief |
| Rapportage en evaluatie | Probleemanalyse                                     | Benodigde capaciteit met inachtneming kritieke massa criteria               |
| Planning en control     | Borging personele en financiële middelen            | Aantonen dat externe partijen voldoen bij uitbesteding                      |
| Monitoren               | Monitoring                                          | Beoogd effect                                                               |

Wat betreft de toelichting op uw score zien wij aanknopingspunten voor aanpassingen dan wel heroverweging op dezelfde criteria als bij vervullingverlening:

| BIG-8 element       | Criterium                                     | Subcriterium                                                 |
|---------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Planning en control | Organisatorische condities (functiescheiding) | Functiescheiding op objectniveau voor specialisten           |
| Planning en control | Organisatorische condities                    | Toewijzing dossiers met inachtneming kritieke massa criteria |

## 4.3 Bevindingen ten aanzien van proces en inhoudcriteria nader toegelicht

Hieronder staan de nader getoetste criteria van de zelfevaluatie opgenomen die onjuist zijn ingevuld of waarvan niet eenduidig kon worden vastgesteld of ze juist of onjuist zijn ingevuld, waarbij er dus ruimte is voor interpretatie. Ten behoeve van een overzichtelijk toetsdocument hebben wij de nader getoetste criteria waarbij wij tot dezelfde uitkomst zijn gekomen als uw eigen opgave hieronder niet opgenomen. Deze vindt u in de bijlage toegelicht.

Per criterium vindt u een conclusie over de *juistheid* van de score en de *volledigheid* van de toelichting op de score. Tijdens het uitvoeren van de toets zijn wij namelijk verschillende malen tot bevindingen gekomen die de toegekende score van een extra nuance voorzien. Onvolledig

houdt hierbij in dat er naast uw eigen toelichting op uw eigen score nog andere elementen uit getoetste subcriteria zijn waar niet, dan wel gedeeltelijk niet aan voldaan wordt.

Ter illustratie, voor het criterium ‘organisatorische condities’ heeft u voor vergunningverlening de overall score ‘oranje’ (maatregelen treffen) toegekend. Ten aanzien van het subcriterium ‘functiescheiding’, hebben wij niet kunnen vaststellen dat u handelt in lijn met de criteria op dit punt voor specialistische deskundigheidsgebieden op objectniveau. Hiermee blijft uw overall score overeind maar geldt er tegelijkertijd wel een extra nuancering. Wanneer dit het geval is hebben wij per subcriterium aangegeven wat er ontbreekt in de toelichting op de score.

| Vergunningverlening                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Verantwoording van inzet, prestaties en resultaten (rapportage en evaluatie) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Subcriterium                                                                    | 1.1gii                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Bevinding KPMG                                                                  | Beleid voor actualisatie milieudeel van de vergunning niet herkenbaar toegepast binnen dossiertoets.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Toelichting en conclusie t.a.v. bevinding KPMG                                  | Eind 2012 is er een onderzoek uitgevoerd naar de actualiteit van het milieudeel van vergunningen waardoor meer inzicht is verkregen in het aantal te actualiseren vergunningen. Het beleid is er op gericht elke vergunning van zeven jaar te onderzoeken op benodigde actualisering. Wanneer wij echter steekproefsgewijs een aantal dossiers controleren op opvolging van het actualisatie onderzoek dan blijkt in de onderzochte gevallen bezoeken ten behoeve van actualisatie niet ingepland te zijn om diverse redenen. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Conclusie                                                                       | Score:<br>Interpretatie mogelijk/<br>onjuist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toelichting op score:<br>Onvolledig<br>(U heeft wel aangegeven geen benchmarking met andere diensten uit te voeren ten aanzien van dit criterium; de discrepanties ten aanzien van het handelen volgens het actualisatiebeleid en het extern inzichtelijk maken van de mate van actualiteit van de portfolio aan vergunningen heeft u echter niet aangegeven). |
| 2. Probleemanalyse (rapportage en evaluatie)                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Subcriterium                                                                    | 2.1d                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Bevinding KPMG                                                                  | Benodigde capaciteit in probleemanalyse zonder inachtneming kritieke massa criteria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Toelichting                                                                     | De probleem analyse is onderdeel van het RUN en daarin zijn de elementen uit criteria 2.1 en 2.4 herkend, met uitzondering van de benodigde capaciteit met inachtneming van de kritieke massa criteria. De benodigde capaciteit komt wel aan de orde, echter niet met inachtneming van de kritieke massa criteria.                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Conclusie                                                                       | Score:<br>Interpretatie mogelijk<br>(Criteria zijn hier niet heel expliciet in)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Toelichting op score:<br>Onvolledig/ontbreekt<br>(U heeft uw score niet toegelicht terwijl de bevinding van het niet in acht nemen van de kritieke massa criteria bij de benodigde capaciteit hier thuis zou horen).                                                                                                                                           |

| 11. Borging personele en financiële middelen (planning en control) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subcriterium                                                       | 11.2c                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bevinding KPMG                                                     | Mate waarin externe partijen voldoen aan de kwaliteitscriteria onbekend                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Toelichting                                                        | Tijdens verschillende gesprekken is naar voren gekomen dat er in een aantal gevallen gebruik wordt gemaakt van inhuur. Voor inhuur gelden dezelfde kwaliteitscriteria. Er wordt echter niet vastgelegd of deze inhuur voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Conclusie                                                          | Score:<br>Interpretatie mogelijk/<br>onjuist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Toelichting op score:<br>Onvolledig<br>(Naast de eigen opgave van de afwezigheid van deskundigheidsgebieden in opleidingsplannen en individuele jaarplannen, ontbreekt een complete toets op de kritieke massa criteria in het geval van externe inhuur. Hier wordt geen opmerking door u over gemaakt). |
| 13. Organisatorische condities (planning en control)               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Subcriterium                                                       | 13.1b                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bevinding KPMG                                                     | Functiescheiding specialisten op objectniveau niet transparant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Toelichting                                                        | Voor specialisten hebben wij de onderbouwing van het voldoen aan de eisen voor functiescheiding op objectniveau, zoals aangegeven in uw zelfevaluatie, niet kunnen vaststellen. Het is daarom niet uitgesloten dat bijvoorbeeld dezelfde externe veiligheidsspecialist zowel bij de vergunningverlening als bij het toezicht van het zelfde object betrokken is.                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Conclusie                                                          | Score:<br>Juist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toelichting op score:<br>Onvolledig<br>(U noemt de regeling met BOA's, echter de toelichting over het niet kunnen vaststellen van functiescheiding op objectniveau voor specialisten ontbreekt).                                                                                                         |
| 13. Organisatorische condities (planning en control)               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Subcriterium                                                       | 13.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bevinding KPMG                                                     | Toewijzing dossiers aan medewerkers niet in alle gevallen in lijn met kritieke massa criteria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Toelichting                                                        | <p>Op basis van de gevoerde gesprekken hebben wij kunnen constateren dat de toewijzing van dossiers gebeurt op basis van kennis en ervaring van medewerkers en dat er pragmatische keuzes worden gemaakt wat betreft de genoten opleiding.</p> <p>Indien een dossier uitgevoerd wordt door een medewerker die niet voldoet aan de opleidingscriteria (bijvoorbeeld MBO in plaats van HBO) zal via het controle mechanisme een HBO'er het dossier controleren (teamleider of bureauhoofd). Deze argumentatie wordt niet gedocumenteerd en mist ook in de (onderbouwing van de) zelfevaluatie.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conclusie                                                                             | Score:<br>Juist                                                                                                                                                                                                                                                   | Toelichting score:<br>Onvolledig<br>(U noemt de regeling met BOA's, echter de toelichting over het maken van pragmatische keuzes bij de toewijzing van dossiers inzake kritieke massa criteria ontbreekt).                                                                                               |
| <b>Toezicht en handhaving</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>1.Verantwoording van inzet, prestaties en resultaten (rapportage en evaluatie)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Subcriterium                                                                          | 1.1hiv en v                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bevinding KPMG                                                                        | Tijdigheid hercontrole en versturen verslag en brief niet extern verantwoord.                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Toelichting                                                                           | Via werkinstructies is monitoring op dit punt geborgd, er wordt echter niet extern over gerapporteerd naar opdrachtgevers. Hier is een verbeterpunt op geformuleerd in het concept verbeterplan VTH.                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Conclusie                                                                             | Score:<br>Onjuist                                                                                                                                                                                                                                                 | Toelichting op score:<br>Onvolledig<br>(U heeft wel aangegeven geen benchmarking met andere diensten uit te voeren ten aanzien van dit criterium; het niet extern inzichtelijk maken van de tijdigheid van de hercontrole en van de tijdigheid van het versturen van het verslag en de brief ontbreekt). |
| <b>2. Probleemanalyse (rapportage en evaluatie)</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Subcriterium                                                                          | 2.1d                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bevinding KPMG                                                                        | Benodigde capaciteit in probleemanalyse zonder inachtneming kritieke massa criteria.                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Toelichting                                                                           | Zie vergunningverlening.                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Conclusie                                                                             | Score:<br>Interpretatie mogelijk<br>(Criteria zijn hier niet heel expliciet in)                                                                                                                                                                                   | Toelichting op score:<br>Onvolledig/ontbreekt<br>(U heeft uw score niet toegelicht terwijl de bevinding van het niet in acht nemen van de kritieke massa criteria bij de benodigde capaciteit hier thuis zou horen).                                                                                     |
| <b>11. Borging personele en financiële middelen (planning en control)</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Subcriterium                                                                          | 11.2c                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Bevinding KPMG                                                                        | Mate waarin externe partijen voldoen aan de kwaliteitscriteria onbekend                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Toelichting                                                                           | Tijdens verschillende gesprekken is naar voren gekomen dat er in een aantal gevallen gebruik wordt gemaakt van inhuur. Voor inhuur gelden dezelfde kwaliteitscriteria. Er wordt echter niet vastgelegd of deze inhuur voldoet aan de gestelde kwaliteitscriteria. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|           |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conclusie | Score:<br>Interpretatie mogelijk/<br>onjuist | Toelichting op score:<br>Onvolledig<br>(Naast de eigen opgave van de afwezigheid van deskundigheidsgebieden in opleidingsplannen en individuele jaarplannen, ontbreekt een complete toets op de kritieke massa criteria in het geval van externe inhuur. Hier wordt geen opmerking door u over gemaakt). |
|-----------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>13. Organisatorische condities (planning en control)</b> |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
| Subcriterium                                                | 13.1b                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                            |
| Bevinding KPMG                                              | Functiescheiding specialisten op objectniveau niet transparant.                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
| Toelichting                                                 | Zie vergunningverlening                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |
| Conclusie                                                   | Score:<br>Juist                                                                                                                                                                                                          | Toelichting op score:<br>Onvolledig<br>(U noemt de regeling met BOA's, echter de toelichting over het niet kunnen vaststellen van functiescheiding op objectniveau voor specialisten ontbreekt).           |
| <b>13. Organisatorische condities (planning en control)</b> |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
| Subcriterium                                                | 13.4                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                            |
| Bevinding KPMG                                              | Toewijzing dossiers aan medewerkers niet in alle gevallen in lijn met kritieke massa criteria.                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                            |
| Toelichting                                                 | Zie vergunningverlening                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                            |
| Conclusie                                                   | Score:<br>Juist                                                                                                                                                                                                          | Toelichting score:<br>Onvolledig<br>(U noemt de regeling met BOA's, echter de toelichting over het maken van pragmatische keuzes bij de toewijzing van dossiers inzake kritieke massa criteria ontbreekt). |
| <b>19. Monitoring (monitoren)</b>                           |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
| Subcriterium                                                | 19.1a                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                            |
| Bevinding KPMG                                              | We hebben niet kunnen constateren dat het beoogd effect van handhavings- en toezichtactiviteiten voor alle opdrachtgevers te worden gemonitord, wij hebben dit 'slechts' kunnen vast stellen voor de gemeente Dordrecht. |                                                                                                                                                                                                            |
| Toelichting                                                 | Naast resultaten, benodigde/uitgevoerde activiteiten en beschikbare middelen dient volgens dit criterium ook gemonitord te worden op beoogd effect van toezicht acties.                                                  |                                                                                                                                                                                                            |
| Conclusie                                                   | Score:<br>Interpretatie mogelijk                                                                                                                                                                                         | Toelichting op score:<br>Volledig<br>(U heeft aangegeven dat u in het kader van het RUN een methode gaat ontwikkelen die het effect van VTH taken op de leefomgeving gaat meten).                          |

## **Bijlagen**

## A Bijlage I - Betrokken medewerkers

### Directie en MT leden

|               |                    |
|---------------|--------------------|
| Ronald Visser | Algemeen directeur |
| Jaap Cats     | Afdelingshoofd TH  |

### Staf, bureauhoofden en teamleiders

|                        |                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Remie Hendriks         | Bureauhoofd VM bouw/ juridisch                                     |
| Theo Gorissen          | Bureauhoofd TH bouw                                                |
| Erica Graven           | Bureauhoofd TH programmering en sanctionering                      |
| Carry Hardy            | Programmering en beleidsondersteuning                              |
| Willem-Jan Spreeuwiers | Stafadviseur en projectleider zelfevaluatie VTH kwaliteitscriteria |
| Bas van Tijn           | Stafadviseur                                                       |

### Medewerkers

|                     |                                                                 |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Marcel Timmer       | Vergunningverlening bouwen en RO- complex                       |
| Veronica Deumers    | Vergunningverlening milieu- klasse I & II & III procesindustrie |
| Otto van Neijenhof  | Toezicht en handhaving milieu- klasse I & II & III              |
| Sonja Aleman        | Behandelen juridische aspecten handhaving                       |
| Wim Siao            | Constructieve veiligheid                                        |
| Maarten Jongerius   | Externe veiligheid                                              |
| Han Kamp            | Handhaver provinciale inrichtingen                              |
| Cees van Broekhoven | Vergunningverlener                                              |

## B Bijlage II - Volledig overzicht van bevindingen ten aanzien van kritieke massa criteria voor de geselecteerde deskundigheidsgebieden

| Deskundigheidsgebied                                                  | Scores    |          |        |            |        |         | Bevinding KPMG         | Toelichting op bevinding KPMG                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--------|------------|--------|---------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | Opleiding | Ervaring | Kennis | Frequentie | Aantal | Overall |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Generieke deskundigheidsgebieden                                      |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| OZHZ: Vergunningverlening bouwen en RO- complex                       |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| KPMG: Vergunningverlening bouwen en RO- complex                       |           |          |        |            |        |         | Interpretatie mogelijk | <p><i>Frequentie:</i> De werknemer geïnterviewd actief binnen dit deskundigheidsgebied heeft wat betreft activiteit 4 van zijn profiel een andere tijdsindeling.</p> <p><i>Kennis:</i> De cursussen bouw- en woningtoezicht I en II zijn niet gevolgd.</p>                                            |
| OZHZ: Vergunningverlening milieu- klasse I & II & III procesindustrie |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| KPMG: Vergunningverlening milieu- klasse I & II & III procesindustrie |           |          |        |            |        |         | Juist                  | <p><i>Ervaring:</i> Gedeeltelijk onjuist. Slechts één op de drie medewerkers heeft vijf of meer jaar ervaring in de procesindustrie klasse II of III. Tijdens dit gesprek is naar voren gekomen dat er onduidelijkheid heerst over hoe en of de kwaliteitscriteria worden gehanteerd voor inhuur.</p> |

| Deskundigheidsgebied                                     | Scores    |          |        |            |        |         | Bevinding KPMG         | Toelichting op bevinding KPMG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------|-----------|----------|--------|------------|--------|---------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Generieke deskundigheidsgebieden                         | Opleiding | Ervaring | Kennis | Frequentie | Aantal | Overall |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| OZHZ: Toezicht en handhaving milieu- klasse I & II & III |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| KPMG: Toezicht en handhaving milieu- klasse I & II & III |           |          |        |            |        |         | Interpretatie mogelijk | <p><i>Frequentie:</i> de medewerker geïnterviewd binnen dit deskundigheidsgebied geeft aan dat de frequentie van zijn werkzaamheden het beste in te delen is als: 1/3 teamleider, 2/3 controle. Dit komt niet overeen met de opgave die wij hebben, namelijk: 1/3 klasse 1,2 en 3 procesindustrie, klasse 1,2 en 3 afval en klasse 1,2 en 3 agrarisch.</p> <p><i>Activiteiten:</i> Uit het gesprek met de betreffende medewerker komt naar voren dat activiteit 1 van zijn profiel (risicoanalyses op bedrijfsniveau) niet wordt uitgevoerd.</p> <p>Tijdens dit gesprek is naar voren gekomen dat er onduidelijkheid heerst over hoe en of de kwaliteitscriteria worden gehanteerd voor <i>inhuur</i>.</p> |
| <b>Juridische deskundigheidsgebieden</b>                 |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| OZHZ: Behandelen juridische aspecten handhaving          |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| KPMG: Behandelen juridische aspecten handhaving          |           |          |        |            |        |         | Juist                  | Tijdens dit gesprek is naar voren gekomen dat er onduidelijkheid heerst over hoe en of de kwaliteitscriteria worden gehanteerd voor <i>inhuur</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Specialistische deskundigheidsgebieden</b>            |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| OZHZ: Constructieve veiligheid                           |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                        |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-----------|----------|--------|------------|--------|---------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KPMG: Constructieve veiligheid         |           |          |        |            |        |         | Interpretatie mogelijk | <i>Opleiding:</i> Uit het gesprek met de medewerker actief binnen dit deskundigheidsgebied blijkt dat de betreffende medewerker geen diploma's heeft voor aanvullende opleidingen. Al hoewel dit wordt gecompenseerd met ervaring bestaat er op dit punt ruimte voor interpretatie in hoeverre aan de eisen ten aanzien van kennis wordt voldaan.                         |
|                                        |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OZHZ: Externe veiligheid               |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| KPMG: Externe veiligheid               |           |          |        |            |        |         | Interpretatie mogelijk | <i>Frequentie:</i> Uit het gesprek met de medewerker geïnterviewd binnen dit deskundigheidsgebied komt naar voren dat activiteit 6 van zijn profiel (advisering ten aanzien van verantwoorde groepsrisico (inclusief beheersmaatregelen)) niet wordt uitgevoerd. Dit maakt dat er wat deze activiteit betreft ruimte voor interpretatie is ten aanzien van de frequentie. |
|                                        |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Deskundigheidsgebied                   | Scores    |          |        |            |        |         | Bevinding KPMG         | Toelichting op bevinding KPMG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                        | Opleiding | Ervaring | Kennis | Frequentie | Aantal | Overall |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Specialistische deskundigheidsgebieden |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OZHZ: Constructieve veiligheid         |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| KPMG: Constructieve veiligheid         |           |          |        |            |        |         | Interpretatie mogelijk | Opleiding: Uit het gesprek met de medewerker actief binnen dit deskundigheidsgebied blijkt dat de betreffende medewerker geen diploma's heeft voor aanvullende opleidingen. Al hoewel dit wordt gecompenseerd met ervaring bestaat er op dit punt ruimte voor interpretatie in hoeverre aan de eisen ten aanzien van kennis wordt voldaan.                                |
|                                        |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| OZHZ: Externe veiligheid               |           |          |        |            |        |         |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                          |  |  |  |  |  |  |  |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KPMG: Externe veiligheid |  |  |  |  |  |  |  | Interpretatie<br>mogelijk | Activiteiten/Frequentie: Uit het gesprek met de medewerker actief binnen dit deskundigheidsgebied komt naar voren dat activiteit 6 van het profiel (advisering ten aanzien van verantwoorde groepsrisico (inclusief beheersmaatregelen)) niet wordt uitgevoerd. Dit maakt dat er wat deze activiteit betreft ruimte voor interpretatie is ten aanzien van de frequentie. |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## C Bijlage III - Volledig overzicht van bevindingen ten aanzien van proces en inhoud criteria voor de geselecteerde criteria

Ten behoeve van het uitvoeren van de toets heeft KPMG vooraf een selectie gemaakt van procescriteria op basis van de kernvragen voor een sluitende beleidscyclus aan de hand van de BIG-8 zoals beschreven in de Kwaliteitscriteria 2.1 voor vergunningverlening, toezicht en handhaving krachtens de Wabo van 7 september 2012. Binnen de relevante criteria hebben wij de meest essentiële subcriteria getoetst. Hieronder staan de geselecteerde criteria inclusief de subcriteria in een verkorte weergave opgenomen. De dikgedrukte subcriteria in rode tekst zijn die nader getoetste criteria waarbij wij tot de conclusie onjuist dan wel interpretatie mogelijk zijn gekomen. De dikgedrukte subcriteria in oranje tekst zijn die nader getoetste criteria waarbij de score juist is maar waarbij er in de toelichting elementen niet genoemd zijn die niet aanwezig zijn.

### C.1 Vergunningverlening en meldingen

| Criterium                                              | Sub-criterium | Beschrijving (sub)criterium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Score OZHZ | Bevinding KPMG         | Toelichting op bevinding KPMG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rapportage en evaluatie</b>                         |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 1. Verantwoording over inzet, prestaties en resultaten | 1.1g          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal producten per categorie en tijdsbesteding</li> <li>- <b>Mate van actualiteit van de portfolio aan vergunningen</b></li> <li>- Tijdigheid besluiten</li> <li>- Juridische kwaliteit</li> </ul>                                                                                                     |            | Interpretatie mogelijk | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naast de op eigen opgave afwezigheid van benchmarking met andere diensten voldoet OZHZ hierbij niet t.a.v. de mate van actualisatie van het milieudeel van de vergunning.</li> <li>- Bij toetsing in dossiers op tijdigheid van besluitvorming leverde de steekproef niet in alle gevallen een positief resultaat op.</li> </ul> |
| 2. Probleemanalyse                                     | 2.1; 2.4      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestuurlijk vastgesteld, minimaal 1 keer per 4 jaar</li> <li>- Aantal te verwachten aanvragen/ meldingen</li> <li>- Type bouwwerk/ aard van de inrichting</li> <li>- Aard en complexiteit van de aanvraag</li> <li>- <b>Benodigde capaciteit met inachtneming van kritieke massa criteria</b></li> </ul> |            | Interpretatie mogelijk | <ul style="list-style-type: none"> <li>- De probleem analyse is onderdeel van het RUN en daarin zijn de elementen uit criteria 2.1 en 2.4 herkend, met uitzondering van de benodigde capaciteit met inachtneming van de kritieke massa criteria. De benodigde capaciteit komt wel aan de orde, echter niet met inachtneming van de kritieke massa criteria.</li> </ul>    |

| Strategisch beleidskader                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Prioriteitenstelling en meetbare doelen   | 4.1             | <ul style="list-style-type: none"><li>- Omschrijving van het doel van de vergunningverlening per beleidsveld</li><li>- Prioriteiten</li><li>- Vastlegging van concrete, meetbare doelen t.a.v. de frequentie waarmee het milieudeel van de omgevingsvergunning geactualiseerd wordt</li><li>- Meetbare indicatoren voor alle doelstellingen</li></ul> |                            | Juist                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Naast de uit eigen opgave afwezigheid van een onderbouwde frequentie en prioriteitstelling voor de actualisatie geen aanvullende bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.</li></ul>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Operationeel beleidskader                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 7. Strategie vergunningverlening             | n.v.t.          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Onderscheid naar vormen van vergunningverlening</li><li>- Basiswerkwijze vastgelegd en geborgd in vv proces</li></ul>                                                                                                                                                                                         |                            | Juist                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Geen aanvullende bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.</li></ul>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9. Objectieve criteria                       | n.v.t.          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Beoordelen en beslissen op basis van objectieve criteria ter uitwerking van de in de wet bepaalde criteria</li></ul>                                                                                                                                                                                          | M<br>i<br>l<br>i<br>e<br>u | B<br>o<br>u<br>w       | Juist                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>- De wettelijke criteria vormen het beoordelings- en beslissingskader. Objectiviteit wordt gewaarborgd via een collegiale toets aangevuld met een startnotitie en inspanningen vanuit het kwaliteitsteam. Geen andere bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.</li></ul> |
| Planning en control                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11. Borging personele en financiële middelen | 11.2a;<br>11.2c | <ul style="list-style-type: none"><li>- Personele en financiële middelen in lijn met het te verwachten werkaanbod</li><li>- Periodieke beoordeling kritieke massa criteria</li><li>- <b>Leveranciersbeoordeling bij uitbesteding</b></li></ul>                                                                                                        |                            | Interpretatie mogelijk | <ul style="list-style-type: none"><li>- Naast de eigen opgave afwezigheid van deskundigheidsgebieden in opleidingsplannen en individuele jaarplannen, ontbreekt een complete toets op de kritieke massa criteria in het geval van externe inhuur.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                        |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. Uitvoeringsprogramma                                               | 12.1           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbinding met vastgestelde prioriteiten</li> <li>- Concrete activiteiten vv inclusief bijbehorende capaciteit</li> <li>- Werkplanning voor alle organisatieonderdelen</li> </ul>                                                                                                                                                                            |  | Juist | - Per opdrachtgever wordt een jaarprogramma gemaakt op basis van het RUN, inclusief concrete activiteiten en bijbehorende capaciteit. Vervolgens maakt de werkplanning onderdeel uit van bureauplannen van individuele bureauhoofden.                               |
| 13. Organisatorische condities (functiescheiding en dossiertoewijzing) | 13.1b;<br>13.4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Scheiding tussen vv en th</b> (personeelsniveau voor de generieke deskundigheden en <b>op objectniveau voor specialistische</b> en juridische deskundigheden)</li> <li>- <b>Documentatie op persoonsniveau</b> met wie voldoet aan de verschillende eisen voor kritieke massa en <b>wie wordt ingezet op welke processen / aandachtsvelden</b></li> </ul> |  | Juist | - Voor specialisten hebben wij functiescheiding op objectniveau niet kunnen vaststellen, het is derhalve mogelijk dat bijvoorbeeld dezelfde externe veiligheidsspecialist zowel bij de vergunningverlening als bij het toezicht van het zelfde object betrokken is. |
| <b>Voorbereiden</b>                                                    |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 15. Protocollen en werkinstructies                                     | n.v.t.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitwerking van procedurebeschrijvingen en/of werkinstructies</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  | Juist | - Een uitwerking van procedurebeschrijvingen en/of werkinstructies zijn digitaal beschikbaar voor elke medewerker van de OZHZ.                                                                                                                                      |
| <b>Monitoring</b>                                                      |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 19. Monitoring                                                         | 19.1           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beoogd effect</li> <li>- Resultaten</li> <li>- Benodigde/ uitgevoerde activiteiten</li> <li>- Beschikbare middelen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |  | Juist | - OZHZ ontwikkelt als zelf aangegeven in de zelfevaluatie op dit moment een methode die het effect van VTH op de leefomgeving gaat meten. Op overige monitoringselementen uit criterium 19.1 wordt gemonitord.                                                      |

## C.2 Toezicht en handhaving

| Criterium                                              | Sub-criterium | Beschrijving (sub)criterium                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Score OZHZ | Bevinding KPMG         | Toelichting op bevinding KPMG                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rapportage en evaluatie</b>                         |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1. Verantwoording over inzet, prestaties en resultaten | 1.1h          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal producten per categorie en tijdsbesteding</li> <li>- Mate waarin toezicht- en sanctiestrategie is toegepast</li> <li>- Realisatie bezoekfrequenties</li> <li>- <b>Tijdigheid (her)controle</b></li> <li>- <b>Tijdigheid versturen controleverslag en brief</b></li> <li>- Naleefgedrag</li> </ul>                                   |            | Onjuist                | - Over de tijdigheid van de hercontrole en het versturen van de brief met verslag wordt geen externe verantwoording afgegeven.                                                                                                                                                                                       |
| 2. Probleemanalyse                                     | 2.1; 2.4      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestuurlijk vastgesteld, minimaal 1 keer per 4 jaar</li> <li>- Feitelijk naleefgedrag</li> <li>- Mogelijke effecten van overtredingen</li> <li>- Kansen op overtredingen</li> <li>- Klachten en signalen</li> <li>- Landelijke prioriteiten</li> <li>- <b>Benodigde capaciteit met inachtneming van kritieke massa criteria</b></li> </ul> |            | Interpretatie mogelijk | - De probleem analyse is onderdeel van het RUN en daarin zijn de elementen uit criteria 2.1 en 2.4 herkend, met uitzondering van de benodigde capaciteit met inachtneming van de kritieke massa criteria. De benodigde capaciteit komt wel aan de orde, echter niet met inachtneming van de kritieke massa criteria. |
| <b>Strategisch beleidskader</b>                        |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. Prioriteitenstelling en meetbare doelen             | 4.1           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omschrijving doel handhaving per beleidsveld</li> <li>- Prioriteiten (op basis van probleemanalyse, naleefgedrag en evaluaties)</li> <li>- Meetbare indicatoren voor alle doelstellingen</li> </ul>                                                                                                                                        |            | Juist                  | - Geen bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Operationeel beleidskader</b>                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7. Nalevingstrategie                                   | n.v.t.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met welke instrumenten naleving bereiken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            | Juist                  | - Geen bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8. Toezichtstrategie                                   | n.v.t.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderscheid naar vormen van toezicht</li> <li>- Basiswerkwijzen vastgelegd met onderscheid bouw- en gebruiksfase</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9. Sanctiestrategie                                    | n.v.t.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Basisaanpak bestuursrechtelijk en strafrechtelijk optreden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10. Gedoogstrategie                                    | n.v.t.        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij welke situaties en onder welke condities sancties achterwege laten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          |            |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Planning en control                                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. Borging personele en financiële middelen                            | 11.2a;<br>11.2c | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personele en financiële middelen in lijn met het te verwachten werkaanbod</li> <li>- Periodieke beoordeling kritieke massa criteria</li> <li>- <b>Leveranciersbeoordeling bij uitbesteding</b></li> </ul>                                                                                                                                             |  | Interpretatie mogelijk | - Bij inhuur worden naast opleiding en ervaring geen verdere controles uitgevoerd op kritieke massa criteria zoals bijvoorbeeld uitvoeringsfrequentie.                                                                                                              |
| 12. Uitvoeringsprogramma                                                | 12.1            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbinding met vastgestelde prioriteiten</li> <li>- Concrete activiteiten th inclusief bijbehorende capaciteit</li> <li>- Werkplanning voor alle organisatieonderdelen</li> </ul>                                                                                                                                                                     |  | Juist                  | - Geen bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.                                                                                                                                                                                        |
| 13. Organisatorische condities (functiescheiding en dossiertoe wijzing) | 13.1b;<br>13.4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Scheiding tussen vv en th</b> (personeelsniveau voor de generieke deskundigheden en <b>op objectniveau voor specialistische</b> en juridische <b>deskundigheden</b>)</li> <li>- Documentatie op persoonsniveau met wie voldoet aan de verschillende eisen voor kritieke massa en wie wordt ingezet op welke processen / aandachtsvelden</li> </ul> |  | Juist                  | - Voor specialisten hebben wij functiescheiding op objectniveau niet kunnen vaststellen, het is derhalve mogelijk dat bijvoorbeeld dezelfde externe veiligheidsspecialist zowel bij de vergunningverlening als bij het toezicht van het zelfde object betrokken is. |
| Voorbereiden                                                            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 15. Protocollen en werkinstructies                                      | n.v.t.          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitwerking van procedurebeschrijvingen en/of werkinstructies</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Juist                  | - Geen bevindingen die tegenstrijdig zijn met eigen invulling zelfevaluatie.                                                                                                                                                                                        |
| Monitoring                                                              |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 19. Monitoring                                                          | 19.1            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beoogd effect</b></li> <li>- Resultaten</li> <li>- Benodigde/ uitgevoerde activiteiten</li> <li>- Beschikbare middelen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |  | Interpretatie mogelijk | - Voor andere opdrachtgevers dan de gemeente Dordrecht hebben wij niet kunnen vast te stellen of het beoogd effect, naast naleefgedrag, wordt gemonitord.                                                                                                           |

## Contactgegevens

Bernd Hendriksen  
Partner KPMG Sustainability  
+31206 564568  
[hendriksen.bernd@kpmg.nl](mailto:hendriksen.bernd@kpmg.nl)

Jerwin Tholen  
Associate director KPMG Sustainability  
+31206 564584  
[tholen.jerwin@kpmg.nl](mailto:tholen.jerwin@kpmg.nl)

Dit rapport is opgesteld voor de Omgevingsdienst Zuid Holland Zuid en voor geen ander doel. KPMG Advisory N.V. ('KPMG') garandeert of verklaart niet dat de informatie in het Rapport geschikt is voor de doelstellingen van anderen dan de opdrachtgever. Dit betekent dat ons rapport niet ter vervanging kan dienen van andere onderzoeken en procedures die anderen dan de opdrachtgever zouden kunnen (of moeten) instellen met als doel toereikende informatie te krijgen aangaande zaken die voor hen van belang zijn. Het is niet de verantwoordelijkheid van KPMG om aan derden informatie te verstrekken die op enig moment na de datum van het Rapport bekend is geworden.

De aard van de werkzaamheden houdt in dat wij geen accountantscontrole, beoordelingsopdracht of andere assuranceopdracht hebben uitgevoerd. Daarom kan aan onze rapportage geen zekerheid met betrekking tot de getrouwheid van informatie worden ontleend. KPMG aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens anderen dan de opdrachtgever voor dit Rapport. © 2013 KPMG Advisory N.V