

Verbeterplan implementatie VTH-kwaliteitscriteria OZHZ

versie 2.0

Vastgesteld door het algemeen bestuur
van de Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid
op 13 december 2013

OPLEGNOTITIE

De Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid (OZHZ) voldoet nu al grotendeels aan de landelijke kwaliteitsnormen die per 2015 gaan gelden voor vergunningverlening en handhaving. Dat blijkt uit onderzoek dat de omgevingsdienst recent heeft uitgevoerd. De landelijke kwaliteitsnormen worden in 2015 verplicht gesteld voor alle gemeenten, provincies en omgevingsdiensten die vergunningen verlenen en handhavingstaken uitvoeren in het Omgevingsrecht. OZHZ zal een aantal ontwikkelpunten doorvoeren om in 2015 aan alle kwaliteitsnormen te voldoen.

VTH kwaliteitscriteria 2.1

Voor een goede uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) zijn door VNG, IPO en het Rijk (I&M) landelijke kwaliteitseisen ontwikkeld. Provincies en gemeenten zijn samen verantwoordelijk voor de kwaliteit van de VTH-taken. Met de in 2012 vastgelegde kwaliteitscriteria 2.1 zijn er afspraken gemaakt over de minimale kwaliteit van de uitvoering. Dit geldt zowel voor de taken die worden uitgevoerd door een omgevingsdienst als voor VTH-taken die gemeenten, provincies, waterschappen en rijksdiensten in eigen beheer uitvoeren. De criteria geven het met ingang van 2015 minimaal te realiseren kwaliteitsniveau en gaan over kritieke massa, proces en inhoud:

- De criteria voor kritieke massa geven normen voor goed vakmanschap in termen van voldoende opleiding, ervaring en kennis, alsmede het onderhouden en borgen daarvan. Tevens kan een antwoord gegeven worden op de vraag of een organisatie over voldoende vakbekwame medewerkers bezit om de continuïteit te garanderen.
- De proces- en inhoudscriteria beschrijven de eisen die gesteld worden aan de beleidscyclus (de zgn. "BIG-8"), kwaliteitsborging en de minimale ondergrens binnen de werkprocessen. Een organisatie dient te beschikken over de kernonderdelen van de "BIG-8": het strategisch beleidskader, het operationeel beleidskader, planning en control, voorbereiden, uitvoeren en monitoring, rapportage en evaluatie.

Nu de toekomstige kwaliteitseisen landelijk zijn vastgesteld, gaat het er om dat er ook naar gewerkt gaat worden. Hiervoor is vanuit gemeenten en provincies een gezamenlijk opgezet implementatietraject gestart dat ongeveer twee jaar zal duren. Het doel van dit implementatieproces is dat vanaf 2015 uitvoeringsorganisaties (gemeenten en provincies, en daarmee ook de omgevingsdiensten voor wat betreft de taken die zij in opdracht van gemeenten en provincies uitvoeren) een overeengekomen kwaliteitsniveau behalen en dit binnen hun organisatie geborgd hebben.

Zelfevaluatie en het verbeterplan

Begin 2013 is OZHZ gestart met de eerste fase van het implementatietraject van de VTH kwaliteitscriteria 2.1. In een uitgebreide en zeer gedetailleerde zelfevaluatie heeft OZHZ gemeten in welke mate de dienst op dit moment voldoet aan deze toekomstige minimale kwaliteitscriteria (e.g. de startmeting). Deze meting is gericht op de omgevingstaken die OZHZ uitvoert voor zijn opdrachtgevers. Dit betekent dat voor alle gemeenten en de provincie is

gekeken naar het voldoen aan de eisen voor milieutaken, en voor Dordrecht, Alblasserdam en provincie tevens de bouwtaken. Daarbij zijn beschikbare financiële middelen van OZHZ een kader, evenals de mate waarin opdrachtgevers een beroep doen op diensten van OZHZ die buiten het VTH werkpakket vallen (zoals expertises t.a.v. externe veiligheid, lucht, geluid, energie etc.). Vanuit deze situatie is bekeken of en wat OZHZ nog moet organiseren om de kwaliteit en professionaliteit van de uitvoering van VTH-taken op het toekomstig gewenste niveau te krijgen.

De zelfevaluatie laat zien dat OZHZ op veel punten al (ruim) voldoet aan de toekomstige minimale eisen. Daarmee toont OZHZ aan dat zij kwalitatief en kwantitatief voldoende toegerust is om de VTH activiteiten op dit moment in de regio adequaat uit te voeren, ook op de complexe dossiers.

Op onderdelen in de uitgebreide en gedetailleerde lijst met kwaliteitscriteria zijn door OZHZ ontwikkelpunten gesignaleerd, waarbij OZHZ constateert dat er maatregelen getroffen moeten worden om op 1 januari 2015 aan de minimale kwaliteitseis te gaan voldoen. Het onderliggend verbeterplan gaat over deze vaak technische ontwikkelpunten. In het plan wordt beschreven hoe de te realiseren ontwikkelingen worden (of inmiddels al zijn) aangepakt om aan de minimale kwaliteitscriteria in 2015 te gaan voldoen. Er is duidelijk aangegeven aan welke voorwaarden moet worden voldaan om dit te kunnen realiseren en of deze voorwaarden vervulbaar zijn.

Ten slotte. In de periode augustus / september 2013 heeft KPMG een kwaliteitsaudit (technische toets) uitgevoerd op de door OZHZ uitgevoerde zelfevaluatie. Het rapport geeft antwoord op de vraag of OZHZ de zelfevaluatie juist heeft uitgevoerd. Overall trekt KPMG de conclusie dat OZHZ nu al voldoet aan het merendeel van de kwaliteitscriteria 2.1, en dat OZHZ de zelfevaluatie op goede wijze heeft uitgevoerd. Over deze kwaliteitsaudit wordt ook in dit verbeterplan gerapporteerd.

INHOUD

INHOUD.....	4
1. RESULTAAT STARTMETING	5
1.1. RESULTAAT ZELFEVALUATIE	6
1.2. EXTERNE VERIFICATIE KPMG.....	10
2. ONTWIKKELTRAJECT.....	14
3. BORGING EN BESLUITVORMING.....	26

1. Resultaat startmeting

De provincie- en gemeentesecretarissen hebben in maart 2013 een brief ontvangen van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu over het implementatietraject VTH-kwaliteitscriteria. Gevraagd werd om deel te nemen aan het landelijke implementatietraject VTH-kwaliteitscriteria en een startmeting (zelfevaluatie) over het voldoen aan deze VTH-kwaliteitscriteria 2.1 uit te voeren (middels het invullen van de zelfevaluatietool, een webbased meetinstrument). In deze brief staat ook vermeld dat VNG en IPO hebben afgesproken dat de provincies en gemeenten samen de implementatie van de kwaliteitscriteria bevorderen.

Gemeenten en provincies zijn samen verantwoordelijk voor de kwaliteit uitvoering van VTH taken. Dit geldt zowel voor de taken die worden uitgevoerd door de regionale uitvoeringsdiensten als voor de taken die de gemeenten en provincie in eigen beheer uitvoeren. Uitgangspunt is dat alle organisaties voor alle taken in het Wabo-domein aan de kwaliteitscriteria voldoen per 1 januari 2015. Vanaf 1 januari 2015 krijgen de kwaliteitscriteria naar verwachting ook een wettelijke grondslag.

De kwaliteitscriteria zijn bedoeld om de uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving (de VTH taken) door gemeenten en provincies in het omgevingsrecht verder te professionaliseren en de kwaliteit in de organisatie te borgen. De criteria geven het minimaal te realiseren kwaliteitsniveau en gaan over kritieke massa, proces en inhoud. De criteria voor kritieke massa geven normen voor goed vakmanschap in termen van voldoende opleiding, ervaring en kennis, alsmede het onderhouden en borgen daarvan. Tevens kan een antwoord gegeven worden op de vraag of een organisatie over voldoende vakbekwame medewerkers beschikt om de continuïteit te garanderen. De proces- en inhoudscriteria beschrijven de eisen die gesteld worden aan de beleidscyclus (de zgn. "BIG-8"), kwaliteitsborging en de minimale ondergrens binnen de werkprocessen. Een organisatie dient te beschikken over de kernonderdelen van de "BIG-8": het strategisch beleidskader, het operationeel beleidskader, planning en control, voorbereiden, uitvoeren en monitoring, rapportage en evaluatie

In de afgelopen maanden heeft OZHZ de zelfevaluatie VTH kwaliteitscriteria uitgevoerd. Met het afnemen van interviews, documentstudie en het actief opvragen van de gegevens ten aanzien van opleidingsniveau, werkervaring en aanvullende kennis van medewerkers zijn alle benodigde gegevens verzameld. Na het verzamelen van gegevens is de zelfevaluatietool ingevuld en is een technische en inhoudelijke managementrapportage gemaakt. Deze rapportage bevat op hoofdlijnen de specifieke en technische informatie over de mate waarin OZHZ voldoet aan de VTH kwaliteitscriteria 2.1.

Bij het invullen van de zelfevaluatie (i.e. de startmeting) is het werkpakket en de wijze waarop OZHZ haar taken heeft georganiseerd als uitgangspunt genomen. De kwaliteitseisen en normen zijn daar als sjabloon overheen gelegd. Bij het bepalen van de benodigde kritieke massa is bijvoorbeeld nadrukkelijk gekeken naar organisatorische kenmerken, omvang van het takenpakket en/of het onderliggende uitvoeringsbeleid van OZHZ (bijvoorbeeld het integraal toezicht en het RUN). Daarbij zijn beschikbare financiële middelen van OZHZ een kader, evenals de mate waarin opdrachtgevers een beroep doen op diensten van OZHZ die buiten het

VTH werkpakket vallen (zoals expertises t.a.v. externe veiligheid, lucht, geluid, energie etc.). Het resultaat is dat OZHZ, met het uitvoeren van de zelfevaluatie, een zelfkritische en op maat gemaakte managementrapportage heeft opgesteld waarbij de specifieke kwaliteitseisen en benodigdheden van OZHZ voor nu en in de toekomst inzichtelijk zijn gemaakt.

Ten slotte is aan het adviesbureau KPMG gevraagd om een externe toetsing te doen over de uitgevoerde zelfevaluatie. De resultaten van de zelfevaluatie en het audit rapport van KPMG zijn verder uitgewerkt in dit verbeterplan.

1.1. Resultaat zelfevaluatie

OZHZ heeft de zelfevaluatietool ingevuld en hiermee inzicht gekregen in de mate waarin zij op dit moment voldoet, of in 2015 kan voldoen, aan de VTH-kwaliteitscriteria en de uitvoering van taken goed geborgd heeft in de organisatie. Tabel 1 en 2 zijn de managementrapportage van de uitgevoerde zelfevaluatie en geven op hoofdlijnen een beeld van de resultaten.¹

Uit de managementrapportage blijkt dat OZHZ op een groot aantal onderdelen nu al (ruim) voldoet aan de toekomstige minimale kwaliteitseisen. Daar waar OZHZ al voldoet aan de minimale kwaliteitseis, is dit niet opgenomen in het verbeterplan. Dit verbeterplan gaat verder op de onderdelen waar differenties t.o.v. de minimale kwaliteitseisen zijn geconstateerd. Uit deze differenties zijn ontwikkelpunten (in het jargon van het systeem verbeterpunten genoemd) af te leiden. Er is ook geconstateerd dat er kwaliteitseisen worden gesteld waar differenties zijn, maar die vanwege het werkpakket, en de wijze waarop OZHZ haar taken heeft georganiseerd (of vanwege het door het bestuur vastgesteld beleidskader), geen feitelijk ontwikkelpunten zijn. Deze differenties zijn wel meegenomen in dit verbeterplan en voorzien van een toelichting. Onderstaande ontwikkelpunten blijven over (zie tabel 3).

1. Kritieke massa:

Generieke deskundigheden:

- *2. Vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening*

OZHZ heeft in totaal 8 medewerkers (vaste formatie) die 2/3 fte besteden aan de activiteiten 1 t/m 4 bij de deskundigheid vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening (+ 1 medewerker die enkel activiteit 1 doet). In totaal 4 van de 9 medewerkers hebben een HBO basisopleiding of hoger. De minimale eis voor het uitvoeren van deze taak is dat er per categorie activiteit (verdeeld over activiteiten 1, 2 en 3, en 4) er 2 medewerkers op HBO denkniveau zijn die 2/3 fte tijd besteden aan deze taak (dus 6 medewerkers in totaal). OZHZ voldoet dus nog niet volledig aan de opleidingseisen.

¹ De zelfevaluatie bestaat uit een serie van vragen over de 29 deskundigheidsgebieden (per deskundigheidsgebied minimaal vijf subvragen) en een serie van 19 vragen (met minimaal 10 subvragen per vraag) over proces en inhoudscriteria.

- 3. *Vergunningverlening milieu klasse 1, 2 en 3 agrarisch*
OZHZ heeft 2 medewerkers (1 MBO, 1 HBO basisopleiding) met 3 en 7 jaar ervaring die ieder 1/3 fte besteden aan vergunningverlening agrarisch. De minimale eis is dat er 2 mensen (HBO opgeleid) zijn die 5 jaar ervaring hebben in klasse II en III en 2/3 fte aan deze activiteit besteden. OZHZ voldoet dus nog niet volledig aan de opleidingseisen, minimale ervaring en frequentie.
- 3. *Vergunningverlening milieu klasse 1, 2 en 3 procesindustrie*
Van de 3 medewerkers (HBO opgeleid) die deze taak uitvoeren is er 1 medewerker die 5 of meer jaar ervaring heeft in de procesindustrie klasse II en III. De minimale eis is dat de OZHZ 2 mensen (HBO opgeleid) in dienst heeft die 5 jaar ervaring hebben in klasse II en III en 2/3 fte aan deze activiteit besteden. De ervaringseis is nu nog een aandachtspunt.
- 3. *Vergunningverlening milieu klasse 1, 2 en 3 afval*
Momenteel heeft OZHZ 1 medewerker (HBO opgeleid) met 4 jaar ervaring die 2/3 fte besteedt aan vergunningverlening afval. De minimale eis is dat er in onze dienst 2 medewerkers (HBO opgeleid) zijn die 5 jaar ervaring hebben in klasse II en III en 2/3 fte besteden aan deze activiteit.
- 4. *Toezicht en handhaving bouwen en RO complex*
Van de 10 medewerkers die deze taak uitvoeren, heeft OZHZ op dit moment 1 medewerker met een HBO basisopleiding. De minimale eis is dat er tenminste 2 medewerkers HBO opgeleid zijn die deze taak uitvoeren. De opleidingseis is een aandachtspunt.
- 5. *Toezicht en handhaving milieu klasse 1, 2 en 3 algemeen*
Van de 17 medewerkers die klasse 1, 2 en 3 inrichtingen algemeen controleren, zijn er 4 HBO opgeleid en die besteden 1/3 fte aan deze zeven activiteiten. De medewerkers die 2/3 fte besteden aan deze taak voldoen niet aan de minimale opleidingseis. De minimale eis is dat er ten minste 2 medewerkers (HBO opgeleid) 2/3 fte aan deze zeven activiteiten bij klasse III inrichtingen en/of ieder enkele tientallen objecten in klasse II en III per jaar uitvoeren waarvoor fysieke en/of administratieve controles worden uitgevoerd (incl. enkele volledige audits milieu-managementsystemen).
- 5. *Toezicht en handhaving milieu klasse 1, 2 en 3 BRZO*
Van de 3 medewerkers besteedt 1 medewerker 2/3 fte aan deze taak. De minimale eis is dat de dienst beschikt over 2 mensen (HBO opgeleid) die 4 jaar ervaring hebben en 2/3 fte besteden aan deze taak. De frequentie en opleidingseis is op het moment van meten nog een aandachtspunt.

Juridische deskundigheden:

- 11. *Ketentoezicht*

Deze deskundigheid wordt bij OZHZ uitgevoerd door 1 medewerker (HBO opgeleid) die minder dan 1/3 fte aan deze tijd besteedt. De minimale eis conform de toekomstige kwaliteitscriteria is dat er 2 mensen (HBO opgeleid) zijn die 3 jaar ervaring hebben en 1/3 fte besteden aan deze taak.

Specialistische (accent milieu) deskundigheden:

- 18. *Afvalwater (indirecte lozingen)*

Deze taak besteden we uit, maar de eis is dat “bij het deskundigheidsgebied toezicht en handhaving milieu de dienst beschikt over minimaal één medewerker met de deskundigheid voor afvalwater (HBO opgeleid, minimaal 3 jaar ervaring en 1/3 fte tijdsbesteding).

2. Procescriteria en Inhoudelijke kwaliteit en prioriteiten

Rapportage en evaluatie (VM en TH):

- 1.1f - *Verantwoording prestaties, mensen en middelen*

Bij het onderdeel rapportage en evaluatie is geconstateerd dat OZHZ niet rapporteert over de evaluatieprestaties ten opzichte van andere bevoegd gezagen in de vorm van benchmarking.

- 1.1g- *Verantwoording prestaties, mensen en middelen*

Bij het onderdeel rapportage en evaluatie is geconstateerd dat OZHZ niet rapporteert over het actualisatiebeleid van vergunningen.

- 1.1h - *Verantwoording prestaties, mensen en middelen*

Bij Toezicht en Handhaving wordt niet gerapporteerd over de tijdigheid van (her)controle en tijdigheid versturen controleverslag en brief.

- 2.1 - *Prioriteitstelling en meetbare doelstellingen voor vergunningverlening, toezicht en handhaving*

De probleemanalyse is onderdeel van het RUN, maar in het RUN wordt niet specifiek gekeken naar de benodigde capaciteit met inachtneming van de kritieke massa.

- 3.1 en 3.2 – *Vergelijking en auditing*

Uitkomsten van vergelijking en auditing wordt niet vergeleken met andere diensten

Strategisch beleidskader (VM):

- 4.1c – *prioriteitstelling en meetbare doelstellingen voor VM*
Bij vergunningverlening is geen onderbouwde frequentie en prioriteitstelling voor actualisatie van het milieudeel van de omgevingsvergunning.

Planning en control (VM en TH):

- 11.2 - *Borging personele en financiële middelen*
OZHZ kan niet door middel van een periodieke beoordeling van opleiding, kennis, ervaring, frequentie en taakuitoefening van en door de beschikbare deskundigen in overeenstemming met deskundigheidstabellen (wel competentie management en jaarplangesprekken, maar niet gekoppeld aan deskundigheidstabellen) inzichtelijk aantonen dat thans wordt voldaan aan de benodigde kritieke massa.
- 11.2b - *Borging personele en financiële middelen*
Evaluatie en registratie van gevolgde opleidingen (inclusief vastlegging in de tijd en financiële middelen) is thans nog niet geborgd.
- 11.2c - *Borging personele en financiële middelen*
Er is onvoldoende leveranciersbeoordeling bij uitbesteding van werkzaamheden om te tonen dat deze externe partijen voldoen aan kwaliteitscriteria.
- 13.1 - *Organisatorische condities*
Er is thans nog geen documentatie op persoonsniveau wie voldoet aan de verschillende eisen voor kritieke massa en wie wordt ingezet op welke processen / aandachtsvelden.
- 13.3 - *Organisatorische condities*
Er is wel een regeling voor het aansturen van de BOA's (er is op schrift vastgelegd wat de bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden zijn), maar dit is nog niet inclusief het schriftelijk vastleggen van de aansturing van BOA's.
- 13.4 – *Organisatorische condities*
Er is thans geen functiescheiding op objectniveau voor specialisten.
- 14.5 – *Kwaliteitsborging*
Wat betreft kwaliteitsborging zijn de werkwijze voor het registreren en managen van verbeterpunten, risico's, maatregelen en meetpunten per (type) werkproces en standaarden voor projectdossiers een aandachtspunt.

Vorbereiden (VM en TH):

- 17 – *Protocollen voor communicatie, informatiebeheer en informatieuitwisseling*
Handelen op grond van protocollen voor communicatie, het informatiebeheer en de informatieuitwisseling van vergunning- en toezichtresultaten, aangekondigde of opgelegde sancties en gedoogbesluiten is nog in ontwikkeling.

Monitoren (VM):

- 19.1a en 19.3g – *Monitoring*
In het kader van monitoring van de kwaliteit wordt nog niet gekeken naar de effecten van verleende vergunningen voor de kwaliteit van de fysieke leefomgeving en de inhoudelijke kwaliteit van producten.

1.2. Externe verificatie KPMG

KPMG is vanaf het begin betrokken geweest bij het landelijke project van het opstellen van de VTH kwaliteitscriteria en het inrichten van de zelfevaluatie. OZHZ heeft KPMG opdracht gegeven om in een kwaliteitsaudit te toetsen (technische toets) of OZHZ de zelfevaluatie correct heeft uitgevoerd.

In september 2013 is het rapport van deze kwaliteitsaudit ontvangen. De resultaten van de audit zijn betrokken bij de zelfevaluatie en waar van toepassing uitgewerkt in het voorliggende verbeterplan. Overall kan de conclusie worden getrokken dat KPMG het eens is met de wijze waarop OZHZ de zelfevaluatie heeft uitgevoerd. Wel zijn er enkele differenties geconstateerd en moesten er scores voorzien worden van nuance.

Proces

Overall was de toegepaste methode voor het verzamelen van gegevens en het invullen van de zelfevaluatie adequaat. Wat betreft het proces (hoe heeft OZHZ de zelfevaluatie uitgevoerd?) heeft KPMG de kanttekening geplaatst dat, conform de eisen die gesteld worden in een audit an sich, het uitvoeren van de analyse robuuster kan. Er zou bijvoorbeeld, in een ideale situatie een tweede brondocument gebruikt moeten worden om de frequentie van uitvoeren van werkzaamheden te meten en toetsen.

Inhoud

Wat betreft inhoud zijn de twee onderdelen getoetst, namelijk de 'kritieke massa criteria' en de 'proces en inhoud criteria'.

Kritieke massa

Bij het onderdeel kritieke massa criteria zijn door KPMG 6 medewerkers met 6 verschillende deskundigheidsgebieden (van de in totaal 29 deskundigheidsgebieden) beoordeeld. Bij deze 6 medewerkers is geconstateerd dat opleiding, ervaring, kennis en het aantal overall juist zijn opgenomen in de zelfevaluatie. Met name bij de uitvoeringsfrequentie (hoeveel tijd iemand besteed aan het deskundigheidsgebied) is veelal 'ruimte voor interpretatie', maar op onderdelen

is ook bij opleiding en kennis bij 3 van de 6 deskundigheidsgebieden nog 'ruimte voor interpretatie'.

Met name door het feit dat er in de audit steekproefsgewijs (per medewerker) gekeken is naar de deskundigheidsgebieden, kan er geen overall oordeel worden gegeven over de resultaten van de zelfevaluatie op het gebied van kritieke massa criteria. De overall resultaten in de zelfevaluatie zijn namelijk gebaseerd op alle medewerkers (die vallen onder een deskundigheidsgebied), de resultaten van de audit zijn gericht op een individuele medewerkers.

Proces en inhoud

In dit onderdeel van de toets zijn door KPMG 22 criteria (en onderliggende (sub)criteria) geselecteerd om te beoordelen of deze juist zijn ingevuld. Ook bij proces en inhoud is door KPMG geconstateerd dat OZHZ de zelfevaluatie op een groot aantal punten juist heeft ingevuld. Op enkele onderdelen bij proces en inhoud wordt in het rapport door KPMG geconstateerd dat er interpretatie mogelijk is op de score in de zelfevaluatie, en slechts één keer is geconstateerd dat de score onjuist is geweest.

In een aantal gevallen komt het oordeel van KPMG overeen met de resultaten van de zelfevaluatie (op die punten heeft OZHZ ook geconstateerd dat nog niet wordt voldaan aan de minimale kwaliteitseis). Waar dit niet overeenkomt is dit deels te wijten aan de *technische interpretatie van de kwaliteitscriteria* door KPMG. Er is door KPMG hoofdzakelijk gekeken naar de normen in de zelfevaluatie, en niet specifiek naar het werkpakket, financieel en/of beleidskader van OZHZ (dit heeft OZHZ nadrukkelijk wel gedaan bij het invullen van de zelfevaluatie). Uiteindelijk zijn alle adviezen en scores van KPMG letterlijk overgenomen in dit verbeterplan en voorzien van een actie of toelichting.

Tabel 1: Managementrapportage onderdeel kritieke massa

</

Verklaring van de tekens: groen = akkoord, geel = niet van toepassing/niet bruikbaar, oranje = maatregelen treffen, rood = voldoet niet

Tabel 2: Managementrapportage onderdeel proces en inhoudelijke kwaliteiten

Procescriteria vergunningverlening				
	Milieu	Bouwen	RO	Overall
Rapportage en evaluatie				
Verantwoording van prestaties, mensen en middelen	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Probleemanalyse voor vergunningverlening (inclusief het afhandelen van meldingen)	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Vergelijking en auditing	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Strategisch beleidskader				
Prioriteitenstelling en meetbare doelstellingen voor vergunningverlening	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Operationeel beleidskader				
Strategie en basiswerkwijze vergunningsverlening	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Beleid ruimtelijke ordening t.a.v. vergunningverlening	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Objectieve criteria voor beoordelen en beslissen over omgevingsvergunning	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Planning en control				
Borging personele en financiële middelen	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Uitvoeringsprogramma vergunningverlening en handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Organisatorische condities	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Kwaliteitsborging	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Voorbereiden				
Protocollen en werkinstructies voor vergunningverlening	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Interne en externe afstemming	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Protocollen voor communicatie, informatiebeheer en informatie-uitwisseling	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Uitvoeren				
Uitvoeringsondersteunende voorzieningen voor vergunningverlening	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Monitoren				
Monitoring	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Procescriteria toezicht en handhaving				
	Milieu	Bouwen	RO	Overall
Rapportage en evaluatie				
Verantwoording van prestaties, mensen en middelen	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Probleemanalyse voor toezicht en handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Vergelijking en auditing	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Strategisch beleidskader				
Prioriteitenstelling en meetbare doelstellingen voor toezicht en handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Operationeel beleidskader				
Nalevingsstrategie (of interventiestrategie volgens Programmatisch handhaven) toezicht en handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Toezichtstrategie	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Sanctiestrategie	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Gedoogetrategie	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Planning en control				
Borging personele en financiële middelen	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Uitvoeringsprogramma vergunningverlening en handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Organisatorische condities	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Kwaliteitsborging	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Voorbereiden				
Protocollen en werkinstructies voor toezicht en handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Interne en externe afstemming	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Protocollen voor communicatie, informatiebeheer en informatie-uitwisseling	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Uitvoeren				
Uitvoeringsondersteunende voorzieningen voor vergunningverlening en toezicht & handhaving	Oranje	Oranje	Geel	Oranje
Monitoren				
Monitoring	Oranje	Oranje	Geel	Oranje

Verklaring van de tekens: groen = akkoord, geel = niet van toepassing/niet bruikbaar, oranje = maatregelen treffen, rood = voldoet niet.

2. Ontwikkeltraject

Aan de hand van de resultaten van de startmeting is geconstateerd dat OZHZ een aantal maatregelen moet treffen om in 2015 te kunnen voldoen aan alle toekomstige minimale eisen ten aanzien van de VTH-kwaliteitscriteria 2.1. Zoals aangegeven is de basis om te voldoen aan de minimale kwaliteitseisen het werkpakket, het bijbehorende budget dat daarvoor ter beschikking is gesteld door de opdrachtgevers en de wijze waarop OZHZ de taken heeft georganiseerd. In dit verbeterplan zijn de ontwikkelpunten en de geconstateerde aandachtspunten uit de zelfevaluatie verder uitgewerkt (zie tabel 3).

In de eerste kolom van tabel 3 staat de code van het betreffende kwaliteitscriterium waar een differentie is geconstateerd. Een toelichting op de differenties van de minimale kwaliteitseis staat in de tweede kolom. Bij de ontwikkelpunten is in de vierde kolom een actie geformuleerd of een toelichting gegeven op welke wijze, conform het werkpakket of de wijze waarop de taken zijn georganiseerd, is geoordeeld dat OZHZ voldoet aan de minimale kwaliteitseisen of inmiddels al acties heeft ondernomen om aan de toekomstige minimale eis te voldoen.

OZHZ heeft voor ieder ontwikkelpunt in kolom vijf aangegeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de desbetreffende actie (i.e. de betreffende afdeling bij OZHZ). Ook is in het overzicht inzicht gegeven in de fasering in tijd en de middelen die benodigd zijn voor de uitvoering van het ontwikkeltraject (kolom zes t/m acht). Voor de uitwerking van de ontwikkelpunten is capaciteit aanwezig.

De extra inspanning om te voldoen aan de kwaliteitscriteria (€ 163.850,-) wordt gedekt door de tariefopslag van EUR 1,14 op het budget wettelijke taken gemeenten te handhaven in 2014. Voor wat betreft de provincie Zuid-Holland zullen deze kosten (circa € 55.000) ten laste van het materiële budget worden gebracht. Het bijhouden/onderhouden van het kennisniveau wordt gedekt uit de reguliere begroting. De bestede uren (4325 uur) zullen ten laste worden gebracht van het budget Algemeen Werkzaamheden Wettelijke taken (AWWT). Zoals aangegeven is reeds in 2013 gestart met het verbeterplan; de daarvoor benodigde opleidingskosten zijn gefinancierd door middel van verschuivingen binnen het reguliere opleidingsbudget. De uren zijn geboekt op AWWT-taken.

OZHZ zal maatregelen treffen om de resultaten van het verbeterplan en het voldoen aan de minimale kwaliteitscriteria structureel te borgen in de organisatie. In dat kader is vermeldenswaard dat in artikel 4 van de bijdrageverordening is vastgelegd dat de omgevingstaken dienen te worden uitgevoerd conform de ter zake geldende landelijke kwaliteitseisen.

Ten slotte, in de derde kolom van tabel 3 is aangegeven welke onderdelen KPMG als aandachtspunt heeft gesignaleerd. Daar waar KPMG het oordeel “onjuist” of “interpretatie mogelijk” geeft, zijn deze punten overgenomen in het verbeterplan en waar mogelijk voorzien

van een actie.² Alle aspecten van de zelfevaluatie waarbij het oordeel van KPMG “juist” was, zijn niet verder uitgewerkt in onderstaande tabel.

² Bij de beoordeling van de kritieke massa criteria heeft KPMG steekproefsgewijs een oordeel gegeven en kunnen er geen uitspraken worden gedaan over de overall resultaten. De conclusies in de KPMG toets over de kritieke massa criteria zullen daarom niet direct leiden tot het toevoegen of aanpassen van de reeds geconstateerde ontwikkelpunten van OZHZ.

Tabel 3 – Overzicht ontwikkelpunten, oordeel KPMG, acties / toelichting, benodigd budget en termijn

Verklaring van de kleuren in de linkerkolom: groen = lage prioriteit/ontwikkelpunt, oranje = maatregelen treffen ontwikkelpunt, rood = hoge prioriteit ontwikkelpunt

* VM (Vergunningen Meldingen), TH (Toezicht en Handhaving), MR (Milieu en Ruimte)

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
Deel 1 – Kritieke massa criteria							
2. Vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening	OZHZ heeft in totaal 8 medewerkers die 2/3 fte besteden aan de activiteiten 1 t/m 4 bij de deskundigheid vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening (vaste formatie) (+ 1 medewerker die enkel activiteit 1 doet). In totaal 4 van de 9 medewerkers hebben een HBO basisopleiding of hoger. De minimale eis voor het uitvoeren van deze taak, is dat er per categorie activiteit (verdeeld in activiteit 1, 2 en 3, en 4) er 2 medewerkers op HBO denkniveau zijn die 2/3 fte tijd besteden aan deze taak (dus 6 medewerkers in totaal). OZHZ voldoet dus nog niet volledig aan de opleidingseisen.	Interpretatie mogelijk. Frequentie: De geïnterviewde, actief binnen dit deskundigheidsgebied, heeft wat betreft activiteit 4 van zijn profiel een andere tijdsindeling.	OZHZ voldoet niet aan de minimale norm qua aantal medewerkers met de minimale basisopleiding. Voor de continuïteit in de uitvoering van deze taak is een actie noodzakelijk. OZHZ zal 2 medewerkers opleiden (HBO) en de frequentie in uitvoering van genoemde activiteiten evalueren en aanpassen.	VM	1600	€ 17.000	Per 1-1-2018 voldoet OZHZ aan deze minimale eis (medewerkers moeten in 2014 met opleiding van 4 jaar beginnen).
3. Vergunningverlening milieu klasse 1, 2 en 3 procesindustrie	Van de 3 medewerkers (HBO opgeleid) die deze taak uitvoeren is er 1 medewerker die 5 of meer jaar ervaring heeft in de procesindustrie klasse II en III. De minimale eis is dat de OZHZ 2 medewerkers (HBO opgeleid) in dienst heeft die 5 jaar ervaring hebben in klasse II en III en 2/3 fte aan deze activiteit besteden. De ervaringseis is nu nog een aandachtspunt.	Gedeeltelijk onjuist. Ervaring: De geïnterviewde voldoet nog niet aan de minimale vereiste ervaring.	OZHZ heeft 3 medewerkers (HBO, vaste formatie) die 2/3 fte besteden aan vergunningverlening procesindustrie klasse II en III. Tot nu toe heeft 1 medewerker 5 of meer jaar ervaring, en de andere 2 medewerkers hebben inmiddels al 4 jaar ervaring. Nog voor 1-1-2015 zal OZHZ dus automatisch voldoen aan de minimale eis.	VM	0	€0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
3. Vergunningverlening milieu klasse 1, 2 en 3 agrarisch	OZHZ heeft 2 medewerkers (1 MBO en 1 HBO basisopleiding) met 3 en 7 jaar ervaring die ieder 1/3 fte besteden aan vergunningverlening agrarisch. De minimale eis is dat er 2 mensen (HBO opgeleid) zijn die 5 jaar ervaring hebben in klasse II en III en 2/3 fte aan deze activiteit besteden. OZHZ voldoet dus niet aan de opleidingseisen, minimale ervaring en frequentie.		In het werkgebied van OZHZ zitten een paar grote agrarisch bedrijven die vergunningplichtig zijn (een groot deel van de bedrijven valt inmiddels onder de meldingsplicht). De huidige formatie (en het opleidingsniveau, ervaring en frequentie) is in principe voldoende om deze taken adequaat uit te kunnen voeren. Indien er werkzaamheden zijn die niet met de vaste formatie uitgevoerd kunnen worden zal OZHZ inhuren. Om te voldoen aan de minimale kwaliteitseis zal OZHZ samenwerking met andere omgevingsdiensten (in Zuid-Holland en Brabant) verder vormgeven.	VM	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis
3. Vergunningverlening milieu klasse 1, 2 en 3 afval	Momenteel heeft OZHZ 1 medewerker met 4 jaar ervaring die 2/3 fte besteedt aan vergunningverlening afval. De minimale eis is dat er in onze dienst 2 mensen (HBO opgeleid) zijn die 5 jaar ervaring hebben in klasse II en III en 2/3 fte besteden aan deze activiteit.		Dit is een aandachtspunt voor OZHZ. Gezien het werkgebied en takenpakket van OZHZ is er behoefte aan deze deskundigheid en de wens om te voldoen aan de minimale eisen die gesteld worden. Op het moment loopt er een andere vergunningverlener mee (running up) met de enige vergunningverlener milieu klasse 1, 2 en 3 afval bij OZHZ, maar dit biedt geen structurele oplossing. OZHZ zal een nieuwe medewerker aantrekken die voldoet aan de minimale eisen (i.e. werven of bijscholen). Twee Medewerkers worden vanuit opleidingenbudget 2013 nu deels opgeleid. In 2014 zal een verder diepgang moeten plaatsvinden.	VM	300	€ 10.000	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
4. Toezicht en handhaving Bouwen en RO complex	Van de 10 medewerkers die deze taak uitvoeren, heeft OZHZ op dit moment 1 medewerker met een HBO basisopleiding. De minimale eis is dat er tenminste 2 medewerkers HBO opgeleid zijn die deze taak uitvoeren. De opleidingseis is een aandachtspunt.		Van de 10 medewerkers die deze taak uitvoeren is er 1 HBO opgeleid. OZHZ stelt dat de overige medewerkers voldoende werkervaring en aanvullende opleidingen hebben gevolgd om het takenpakket dat bij OZHZ wordt neergelegd door de opdrachtgevers adequaat uit te kunnen voeren. Deze medewerkers hebben tenminste het denk- en werkniveau dat vereist is. Om te voldoen aan de minimale kwaliteitseis zal OZHZ één medewerker een HBO opleiding laten volgen.	TH	150	€4500	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
5. Toezicht en handhaving milieu klasse 1, 2 en 3 algemeen	Van de 17 mensen die klasse 1, 2 en 3 inrichtingen algemeen controleren, zijn 4 HBO opgeleid en die besteden 1/3 fte aan deze zeven activiteiten. De medewerkers die 2/3 fte besteden aan deze taak voldoen niet aan de minimale opleidingseis. De minimale eis is dat er ten minste 2 medewerkers (HBO opgeleid) 2/3 fte aan deze zeven activiteiten bij klasse III inrichtingen en/of ieder enkele tientallen objecten in klasse II en III per jaar uitvoeren waarvoor fysieke en/of administratieve controles worden uitgevoerd (incl. enkele volledige audits milieu-managementsystemen).	Interpretatie mogelijk. Frequentie: De geïnterviewde, actief 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 I, II en III procesindustrie, 1/3 klasse I, II en III afval en 1/3 klasse I, II en III agrarisch. Activiteiten: Uit het gesprek met de medewerker komt naar voren dat activiteit 1 van zijn profiel (risicoanalyses op bedrijfsniveau) niet wordt uitgevoerd.	De minimale frequentie-eis en/of opleidingseis is hier een aandachtspunt. Geconstateerd is dat OZHZ voldoende capaciteit heeft om deze taak uit te voeren, maar dat er voor het takenpakket van OZHZ beperkte kwaliteit (qua opleiding) beschikbaar is (frequentie). In principe is er een aantal HBO opgeleide medewerkers beschikbaar, maar die zijn niet altijd beschikbaar voor het specifieke deskundigheidsgebied (omdat ze bijvoorbeeld andere taken uitvoeren die niet direct onder VTH kwaliteitscriteria vallen). Daarom voldoet OZHZ niet aan de frequentie-eis en/of opleidingseisen. OZHZ bevindt zich op een kritieke grens waar het de kwaliteit (opleiding) en beschikbare capaciteit (frequentie) betreft in relatie tot het takenpakket. Middels herverdeling van taken onder toezichthouders zal OZHZ in 2015 voldoen aan de frequentie-eis. Tevens zal OZHZ tbv de continuïteit meerdere toezichthouders de mogelijkheid bieden om opleidingen te volgen om te kunnen voldoen aan het minimale eis tav opleidingsniveau. Er zijn inmiddels al 3 medewerkers die een HBO opleiding volgen.	TH	1575	€ 50.625	De HBO opleidingen zullen in 3 gevallen in 2015 zijn afgerond.

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
5. Toezicht en handhaving milieu klasse 1, 2 en 3 BRZO	Van de 3 medewerkers besteedt 1 medewerker 2/3 fte aan deze taak. De minimale eis is dat de dienst beschikt over 2 medewerkers HBO opgeleid die 4 jaar ervaring hebben en 2/3 fte besteden aan deze taak. De frequentie en opleidingseis is op het moment van meten nog een aandachtspunt.		Als onderdeel van de samenwerking op het gebied van BRZO met de BRZO-RUD (i.e. de DCMR) zullen er in 2014 bij OZHZ minimaal 3 mensen (HBO opgeleid) deze taak voor 2/3 fte gaan uitvoeren (vastgelegd in projectplan). Deze medewerkers krijgen allen aanvullende opleidingen om de BRZO taak adequaat uit te kunnen voeren. Hoewel ze op het moment nog niet de vereiste werkervaring op dit gebied zullen hebben, zal dit na verloop van tijd vanzelfsprekend wel het geval zijn.	TH	300	€51.500	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
11. Ketentoezicht	Deze deskundigheid wordt bij de Omgevingsdienst ZHZ uitgevoerd door 1 medewerker die minder dan 1/3 fte aan deze tijd besteedt. De minimale eis conform de VTH kwaliteitscriteria is dat er 2 medewerkers (HBO opgeleid) zijn die 3 jaar ervaring hebben en 1/3 fte besteden aan deze taak.		Sinds de vorming van OZHZ is dit een taak die verder ontwikkeld en uitgewerkt wordt binnen de dienst. Het doel is om meerdere toezichthouders op te leiden om deze taak uit te gaan voeren. Ook is het mogelijk om op dit deskundigheidsgebied samen te werken met andere omgevingsdiensten.	TH	160	€4.000	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis
12. BOA	De eis is dat er minimaal 3 medewerkers zijn deze taak (1/3 fte frequentie) uitvoeren. OZHZ heeft op dit moment 2 personen die full time (2/3 fte) BOA zijn. Wel is het zo dat deze personen nu nog alleen ten behoeve van provinciale inrichtingen worden ingezet. Daarnaast heeft OZHZ 5 groene boa's.		Gezien het feit dat deze formatie aanwezig is voldoet OZHZ ruim aan de minimale eis. De opleidingseis is een aandachtspunt. Ook zal een traject dienen te worden ingezet om de BOA's ten behoeve van onderzoek bij gemeentelijke inrichtingen in te zetten.	TH	200	€ 4.225	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
13 – B16 Bouwfysica, Brandveiligheid, Constructieve Veiligheid en Bouwakoestiek (DORDRECHT/PZH/ALB LASSERDAM)	Deze deskundigheidsgebieden worden door meerdere toezichthouders uitgevoerd, maar er is een beperkt aantal medewerkers dat voldoet aan de frequentie (1/3 of 2/3 fte tijdsbeding) om deze taak volgens de kritieke massa adequaat uit te kunnen voeren. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat OZHZ voor Dordrecht werkt volgens Vernieuwend Toezicht (generieke deskundigen). Op het gebied van vergunningverlening zijn er wel voldoende deskundigen bij OZHZ.	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.	Omdat OZHZ in opdracht werkt conform het integraal toezicht (strategisch beleid) zijn alle toezichthouders bouwen verantwoordelijk voor alle deskundigheidsgebieden. Er zijn wel deskundigen (bijvoorbeeld constructeurs) bij OZHZ aanwezig (bij vergunningen en toezicht), maar deze voldoen in dit geval niet altijd aan de minimale frequentie-eis (2/3 fte besteding aan deze taak). OZHZ is van mening dat het integraal werken op het gebied van bouwen en milieu op enkele punten strijdig kan zijn met de minimale eisen (de gestelde norm) van de VTH kwaliteitscriteria 2.1. Er wordt door OZHZ integraal toezicht gehouden (conform uitvoeringsbeleid), waarbij tevens taken gemeenschappelijk opgepakt worden door actieve samenwerking met andere partijen (zoals brandweer en waterschappen). Hoewel de norm uit de VTH kwaliteitseisen an sich niet gehaald wordt, voldoet OZHZ aan de minimale eis die het huidige werkpakket vereist. Strijdigheid in werkwijze van OZHZ en de VTH kwaliteitscriteria 2.1 is een aandachtspunt. OZHZ zal dit analyseren en gemotiveerd aangeven hoe we in 2015 gaan voldoen aan de minimale kwaliteitseisen.	VM + TH	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
18. Afvalwater (indirecte lozingen)	Deze taak besteden we uit, maar de eis is dat "bij het deskundigheidsgebied toezicht en handhaving milieu de dienst beschikt over minimaal één medewerker met de deskundigheid voor afvalwater (HBO opgeleid, minimaal 3 jaar ervaring en 1/3 fte tijdsbesteding)		In de kwaliteitscriteria staat dat er minimaal 1 specialist moet zijn. Daarom zal OZHZ een medewerker opleiden. Een en ander vindt plaats in afstemming en samenwerking met de waterschappen. Tevens dient er een verkenning te worden gemaakt of er een langdurig contract met de waterschappen kan worden gesloten voor het borgen van ondersteuning.	MR	40	€ 2.000	Per 1-3-2014 voldoet OZHZ aan deze minimale eis

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
Deel 2 – proces en inhoud criteria							
1.1f - verantwoording prestaties, mensen en middelen	Bij het onderdeel rapportage en evaluatie is geconstateerd dat OZHZ niet rapporteert over de evaluatieprestaties ten opzichte van andere bevoegd gezagen in de vorm van benchmarking.		Procesmatig vastleggen dat er benchmarking plaatsvindt met andere uitvoeringsdiensten en dat hierover gerapporteerd wordt.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
1.1g - verantwoording prestaties, mensen en middelen	Bij het onderdeel rapportage en evaluatie is geconstateerd dat OZHZ niet rapporteert over het actualisatiebeleid van vergunningen.	Onvolledig (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 is niet aangegeven).	In de gangbare rapportages inzichtelijk maken aan de opdrachtgevers wat de mate van actualiteit van de portfolio aan vergunningen is.	VM	0	€ 0	Per 1-1-2014 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
1.1h- verantwoording prestaties, mensen en middelen	Bij Toezicht en Handhaving wordt niet gerapporteerd over de tijdigheid van (her)controle en tijdigheid versturen controleverslag en brief.	Toelichting op score: Onvolledig (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).	De tijdigheid van (her) controle en van het versturen van het controleverslag en -brief wordt gemonitord. Dit is bij OZHZ in interne werkinstructies vastgelegd, maar er wordt momenteel niet op gerapporteerd. OZHZ zal rapportage over deze resultaten oppakken.	TH	0	€ 0	Per 1-1-2014 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
2.1 - prioriteitstelling en meetbare doelstellingen voor TH en VM	De probleemanalyse is onderdeel van het RUN en Nota VTH. In de uitvoeringskaders wordt niet gekeken naar de benodigde capaciteit met inachtneming van de kritieke massa.	Toelichting op score: Onvolledig/ontbreekt (De score is niet toegelicht terwijl de bevinding van het niet in acht nemen van de kritieke massa criteria bij de benodigde capaciteit hier thuis zou horen).	OZHZ gaat per 2015 de kritieke massa criteria meenemen bij het bepalen van de benodigde capaciteit in relatie tot de prioriteiten voortvloeiend uit de probleemanalyse.	VM + TH + MR	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
3.1 en 3.2 - vergelijking en auditing	Uitkomsten van vergelijking en auditing wordt niet vergeleken met andere diensten.		OZHZ meet wel tijdigheid, actualiteit en juridische kwaliteit van vergunningen, maar vergelijken van deze resultaten met andere diensten moet in het streven van benchmarking worden meegenomen. OZHZ meet wel de effecten van het toepassen toezicht en sanctiestrategie op naleefgedrag, bezoekfrequentie, tijdigheid controles en tijdigheid aanschrijvingen, maar vergelijken dit niet met andere organisaties. In het streven van benchmarking en vergelijken van prestaties t.o.v. andere uitvoeringsdiensten zal dit ontwikkeld moeten worden (in Zuid-Holland en/of in samenwerking met omgevingsdienstNL.).	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
4.1c - prioriteitstelling en meetbare doelstellingen voor VM	Bij vergunningverlening is geen onderbouwde frequentie en prioriteitstelling voor actualisatie van het milieudeel van de omgevingsvergunning (<i>actualiseringstrategie wel aanwezig maar onvoldoende onderbouwde prioriteitstelling</i>).		In principe wordt elke vergunning ouder dan 7 jaar beoordeeld om te weten of deze geactualiseerd moet worden. In het jaarprogramma van individuele gemeenten wordt meegenomen dat vergunningen geactualiseerd moeten worden, indien 1. daartoe naar mening van OZHZ aanleiding is en 2. indien daar financieel ruimte voor is. Bij de provinciale taken wordt conform de Nota VTH een onderbouwde frequentie en prioriteitstelling voor actualisatie uitgevoerd en uitgewerkt in rapportages.	VM	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
11.2 - borging personele en financiële middelen	OZHZ kan niet door middel van een periodieke beoordeling van opleiding, kennis, ervaring, frequentie en taakuitoefening van en door de beschikbare deskundigen in overeenstemming met deskundigheidstabellen inzichtelijk aantonen dat thans wordt voldaan aan de benodigde kritieke massa (wel competentienmanagement en jaarplangesprekken, maar niet gekoppeld aan deskundigheidstabellen). (<i>wel competentienmanagement en jaarplangesprekken, maar niet gekoppeld aan deskundigheidstabellen</i>);		Er is inmiddels een overzicht van alle medewerkers die onderdeel uitmaken van de kritieke massa (daarbij aangegeven welk deskundigheidsgebied ze zitten, basisopleiding, frequentie en aanvullende kennis). Bij OZHZ zullen de deskundigheidsgebieden, gekoppeld aan functienamen, moeten worden meegenomen in de jaarplangesprekken met individuele medewerkers. Door het meenemen van de deskundigheidsgebieden in de jaarplangesprekken wordt met een periodieke beoordeling van opleiding, kennis, ervaring, frequentie en taakuitoefening vastgelegd. De gegevens uit de jaarplangesprekken moeten in een helder overzicht worden verzameld die op dienstniveau het voldoen aan kritieke massa weergeeft.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2014 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
11.2b - borging personele en financiële middelen	Evaluatie en registratie van gevolgde opleidingen (inclusief vastlegging in de tijd en financiële middelen).		In het strategisch opleidingsplan dat OZHZ nu ontwikkelt, worden de VTH kwaliteitscriteria meegenomen. De doelstellingen uit dit plan worden door bureauhoofden vertaald in de jaarplangesprekken. Daarbij worden in het jaarplangesprek per medewerker de te volgen opleidingen vastgelegd (inclusief tijd en financiële middelen).	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
11.2c - borging personele en financiële middelen	leveranciersbeoordeling bij uitbesteding (laten) aantonen dat partijen voldoen aan kwaliteitscriteria	Toelichting op score: Onvolledig (complete toets op de kritieke massa criteria ontbreekt in het geval van externe inhuur).	OZHZ heeft wel een leveranciersbeoordeling maar toetst niet aan kwaliteitscriteria. OZHZ ontwikkelt een methodiek om bij externe inhuur aan de hand van functiebeschrijving te selecteren, waarbij kandidaat dient te voldoen. Daarbij worden kennis en ervaring (kwaliteitscriteria) meegenomen.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
13.1 - organisatorische condities	Voor specialisten is de onderbouwing voor het voldoen aan de eisen voor functiescheiding op objectniveau een aandachtspunt. Het is dus niet uitgesloten dat dezelfde EV specialist zowel bij de vergunningverlening als bij het toezicht van hetzelfde object betrokken is.	Toelichting op score: Onvolledig (de toelichting over het niet kunnen vaststellen van functiescheiding op objectniveau voor specialisten ontbreekt).	In overleg met het bestuur zal OZHZ functiescheiding op objectniveau voor specialisten gaan toepassen. Hierbij is tevens van belang dat – om voldoende kritieke massa te genereren – OZHZ van zijn opdrachtgevers voldoende adviesopdrachten krijgt om deze expertise in voldoende mate op te bouwen en in stand te houden.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
13.3 - organisatorische condities	Er is wel een regeling voor het aansturen van de BOAs (er is op schrift vastgelegd wat de bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden zijn), maar dit is niet inclusief het schriftelijk vastleggen van de aansturing van BOAs.		Op schrift vastleggen van de aansturing BOAs wordt ontwikkeld.	TH	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
13.4 - organisatorische condities	Er is geen documentatie op persoonsniveau wie voldoet aan de verschillende eisen voor kritieke massa en wie wordt ingezet op welke processen / aandachtsvelden.		Middels de jaarplangesprekken wordt op persoonsniveau geregistreerd of een medewerker voldoet aan de verschillende criteria kritieke massa en wie wordt ingezet op welke processen / aandachtsvelden. OZHZ zal een registratie en documentatiesysteem opstellen (digitaal portfolio) waarbij het overall beeld van de criteria kritieke massa gemonitord worden. Dit is tevens het instrument om te bepalen wie wordt ingezet op welke processen / aandachtsvelden.	Staf	0	€ 20.000	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
13.4 - organisatorische condities	Toewijzen van dossiers gebeurt op basis van kennis en ervaring van medewerkers en er moeten pragmatische keuzes worden gemaakt. Het toewijzen van dossiers gebeurt dus niet in alle gevallen in lijn met kritieke massa criteria.	Toelichting score: Onvolledig (de toelichting over het maken van pragmatische keuzes bij de toewijzing van dossiers inzake kritieke massa criteria ontbreekt).	In werkprocessen opnemen dat kritieke massa criteria worden meegenomen in het toewijzen van dossiers.	VM + TH + MR	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
14.5 - kwaliteitsborging	Wat betreft kwaliteitsborging zijn de werkwijze voor het registreren en managen van verbeterpunten, risico's, maatregelen en meetpunten per (type) werkproces en standaarden voor projectdossiers een aandachtspunt.		Ontwikkelpunt kwaliteit management systeem (en als zodanig opgenomen in kwaliteitsplan). Thans wordt onderzoek verricht naar het huidige KMS. Het doel is om het KMS meer dan nu in te richten op het beheersen van risico's. Het blijvend kunnen voldoen aan de landelijke kwaliteitscriteria kan als zodanig als risico worden beschouwd en zal dan ook worden meegenomen in dit traject.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
17 - protocollen voor communicatie, informatiebeheer en informatie-uitwisseling	Handelen op grond van protocollen voor communicatie, het informatiebeheer en de informatie-uitwisseling van vergunning en toezichtresultaten, aangekondigde of opgelegde sancties en gedoogbesluiten is nog in ontwikkeling.		Het communicatieprotocol van OZHZ wordt op korte termijn vastgesteld. Dit protocol volgt logischerwijs uit de bestuurlijke afspraken tussen de deelnemers in de GR OZHZ over communicatie in den brede.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2014 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.

1. Kwaliteitscriterium	2. Ontwikkelpunt	3. Oordeel KPMG	4. Actie / toelichting	5. Wie is verantwoordelijk*	6. benodigd uren	7. benodigd budget	8. Realisatietermijn
19.1a en 19.3g - monitoring	In het kader van monitoring van kwaliteit wordt bij vergunningverlening niet gekeken naar de effecten (outcome) van verleende vergunningen voor de kwaliteit van de fysieke leefomgeving en de inhoudelijke kwaliteit van producten.	Toelichting op score: Volledig (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).	OZHZ heeft in het kader van het RUN doelstellingen geformuleerd over het monitoren en rapporteren over de effecten van vergunningverlening en toezicht op de kwaliteit van de fysieke leefomgeving. Voor de gemeentelijke en provinciale taken wordt het monitoren en rapporteren over de effecten van VTH op de fysieke leefomgeving in 2014 verder uitgewerkt.	Staf	0	€ 0	Per 1-1-2015 voldoet OZHZ aan deze minimale eis.
Totaal					4325	€163.850	

3. Borging en besluitvorming

Per 1 januari 2015 dienen alle gemeenten en omgevingsdiensten te voldoen aan de landelijke VTH-kwaliteitscriteria. De provincie ziet hierop toe vanuit haar rol als interbestuurlijk toezichthouder.

In de aanloop naar 2015 zal OZHZ de in dit verbeterplan opgenomen acties uitvoeren en daarover regelmatig rapporteren aan het bestuur. Er wordt 1 keer per jaar gerapporteerd, gekoppeld aan het jaarverslag. Ook komt er een tussentijdse rapportage halverwege het implementatietraject in 2014. In diezelfde periode, en met name ook na 1 januari 2015, zal OZHZ doorlopend monitoren of nog aan alle kwaliteitscriteria wordt voldaan. Waar bestuurlijke en ambtelijke besluitvorming raakvlakken heeft met of consequenties heeft voor het kunnen voldoen aan de kwaliteitscriteria zal dat vooraf in beeld worden gebracht.

Bij de monitoring en het op peil houden van het kwaliteitsniveau zet OZHZ daarnaast de volgende instrumenten in:

- Periodieke zelfmeting aan de hand van de landelijk beschikbare zelfevaluatietool.
- Door gebruik te maken van de landelijke zelfevaluatietool is het tevens mogelijk de resultaten met andere omgevingsdiensten binnen en buiten de provincie met elkaar te vergelijken, en hierop eventueel een collegiale toets uit te voeren.
- Collegiale toets (met andere omgevingsdiensten).

In dit verbeterplan wordt beschreven welke maatregelen OZHZ moet nemen om volledig te gaan voldoen aan de VTH-kwaliteitscriteria. Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor het verbeterprogramma als geheel, en geeft de directie van OZHZ opdracht het programma verder in te vullen en vervolgens uit te voeren.

De uitvoering van dit verbeterplan wordt binnen OZHZ gemonitord door regulier aan het MT OZHZ te rapporteren over de voortgang van de ontwikkelpunten.