

Zelfevaluatie VTH kwaliteitscriteria 2.1

en het verbeterplan Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid.

Alblasserdam, 4 februari 2014

Ronald Visser, directeur Omgevingsdienst

Omgevingsdienst Zuid-Holland Zuid (OZHZ)

Uitvoeringsorganisatie

- Vergunningverlening, toezicht, handhaving en advies

Gemeenschappelijke regeling

- 17 gemeenten en de Provincie Zuid-Holland (opdrachtgever)
- Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur (eigenaar)
- Opgericht per 1 januari 2011



VTH kwaliteitscriteria 2.1 – introductie

2008 Mans > Commissie Herziening Handhavingstelsel.

Oktober 2010 Wabo: kwaliteitscriteria voor toezicht en handhaving en vergunningverlening.

Set VTH kwaliteitscriteria bestuurlijk (VNG/IPO/Rijk) vastgesteld 28 juni 2012.

Wetgevingstraject is gestart en na 2015 geborgd in AMvB gekoppeld aan wetsvoorstel VTH en Omgevingswet.



VTH kwaliteitscriteria 2.1 – implementatie

Vanaf 1-1-2015 moeten alle uitvoeringsorganisaties (gemeenten, provincies en omgevingsdiensten) voldoen.

Vrijwillig implementatietraject in 2013, gestart met zelfevaluatie (nulmeting).

- Kritieke massa
- Proces en inhoud

Geverifieerd door KPMG



VTH kwaliteitscriteria 2.1- kritieke massa

29 Deskundigheidsgebieden

Normen voor goed vakmanschap (kwaliteit)

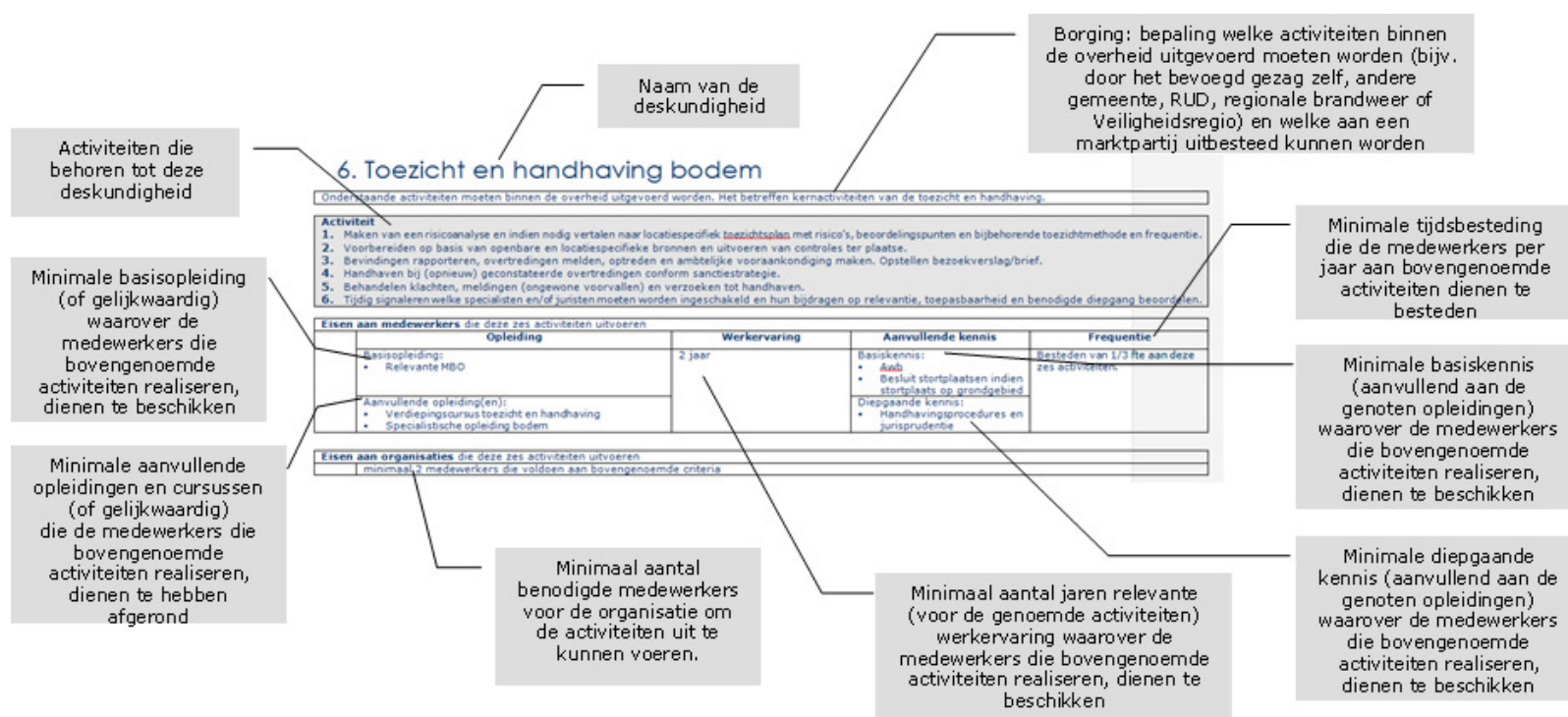
- opleiding
- ervaring en kennis (onderhouden en borgen)
- frequentie

Continuïteit (kwantiteit)

- aantal medewerkers



VTH kwaliteitscriteria 2.1- kritieke massa



VTH kwaliteitscriteria 2.1- proces en inhoud

De beleidscyclus (de zgn. “BIG-8”), kwaliteitsborging en de minimale ondergrens binnen de werkprocessen.

- prioriteitstelling en doelstellingen
- toezicht- en nalevingstrategie, actualiseren vergunningen
- uitvoeringsprogramma
- protocollen en werkinstructies
- voorzieningen en hulpmiddelen voor taakuitvoering
- probleemanalyse, vergelijking en auditing



VTH kwaliteitscriteria 2.1- proces en inhoud



Procescriterium uitvoeringsprogramma

- Jaarlijks werkprogramma per individuele opdrachtgever vastgesteld door college
- Viermaandelijke monitoring
- Bij omgevingsgevoelige zaken overleg op caseniveau met ambtelijk of bestuurlijk portefeuillehouder



Resultaat nulmeting - ontwikkelpunten

- Kritische maatlat
- Op veel punten voldoet OZHZ al aan de toekomstige minimale eisen.
 - OZHZ heeft voldoende vakbekwame mensen met veel ervaring om de VTH taken milieu adequaat uit te kunnen voeren.
 - Voldoen aan groot deel van de inhoudelijk en procesmatige minimale kwaliteitseisen.
- Aantal ontwikkelpunten gesignaleerd die verder zijn uitgewerkt in landelijk format “verbeterplan”
 - Verschil in gewicht ontwikkelpunten
 - Gericht op opleiding en continuïteit (kritieke massa)
 - Benchmarks en vergelijking met andere diensten (proces)



Resultaat nulmeting – ontwikkelpunten

Kritieke massa

- Minimale basis- en aanvullende opleiding (minimale eis vaak HBO) bij specifieke deskundigheidsgebieden
- Aantal medewerkers - continuïteit in uitvoering (bijvoorbeeld in geval van ziekte of verlof)

Proces en inhoud

- Benchmarking en vergelijking met andere diensten
- Borgen van kwaliteitscriteria in organisatie



Verificatie nulmeting - KPMG

Kwaliteitsaudit (technische toets) uitgevoerd door KPMG

- Proces zelfevaluatie
- Inhoud (kritieke massa en proces en inhoud)

Conclusie

- De zelfevaluatie is op goede wijze uitgevoerd.
- OZHZ voldoet nu al aan merendeel van de VTH kwaliteitscriteria



Verbeterplan – ontwikkelpunten

- Medewerkers opleiden.
- Versterken samenwerking met andere omgevingsdiensten (continuïteit).
- Benchmarken

Past in systeem van voortdurend zoeken naar verbeterpunten, suggesties: graag doorgeven.



En nu.....

In de aanloop naar 2015 zal OZHZ de in het verbeterplan opgenomen acties uitvoeren en daarover regelmatig rapporteren aan het bestuur.

Rapporten te vinden op www.ozhz.nl/nieuws (kwaliteitsonderzoek afgerond)





Protocol klachtafhandeling

- 24 uurs dienst
- Centrale meldkamer bij DCMR (0888-333555)
- Afhankelijk aard klacht wel/niet direct controleren
- Zoveel mogelijk terugkoppeling naar 'klager'
- Handhavingsmogelijkheden afhankelijk van regelgeving en omgeven met waarborgen



