

Omgevingsdienst Twente

Rapportage interne audit

Team Vergunningen

Erik Schipper, Ani Shahinian
14-3-2023

Documentmanagement en besluitvorming

Documenthistorie

Versie	Datum	Auteurs	Wijziging
1.0	14-03-2023	A. Shahinian E. Schipper	Eerste rapportage opgesteld
1.1			

Distributielijst

Versie	Datum	Wie
1.0	15-03-2023	Michiel Kamst (bespreken conceptrapport)
1.1	21-03-2023	MT OD Twente (ter vaststelling)

Akkoord/Besluit

Versie	Datum	Wie
		Directeur OD Twente

Onderwerp

Onderzocht werkproces	Behandelen van Meldingen
Verantwoordelijk programmamanager	Michiel Kamst
Functie	Teammanager
Intern auditteam	Ani Shahinian/ Erik Schipper
Auditperiode	14-12-2022 t/m 14-03-2023

Inhoud

Documentmanagement en besluitvorming	1
1 INLEIDING	3
1.2 Doel	3
1.3 Opbouw van deze rapportage	3
Hoofdstuk 2 Documentatie	4
Hoofdstuk 3 Uitwerking.....	5
3.1 Uitwerking interviews	5
3.1.1 Evaluatie	5
3.2 Uitwerking audit op zaaktype “Melding activiteit behandelen”	8
3.3 Toets aan de criteria voor kritieke massa	15
Hoofdstuk 4 Conclusie.....	17
Hoofdstuk 5 Beoordeling.....	19
5.1 Verbeterpunten.....	19
5.2 Non-conformiteit.....	20
5.3 Vermeldenswaardige prestaties.....	21
Bijlagen	23
Bijlage 1 Verplicht in te vullen velden	23
Bijlage 2 Interview vragenlijst	24
Bijlage 3 Xential sjablonen.....	25
Bijlage 4 Gebruikte rapportages.....	26
Bijlage 4 Informatieve gegevens	27

1 INLEIDING

Binnen de OD Twente is in 2022 gestart met het gaan uitvoeren van interne audits op de primaire werkprocessen.

De huidige rapportage betreft de eerste interne audit binnen het team Vergunningen. Inhoudelijk is het werkproces van het Zaaktype Melding activiteit behandelen met daarvan de (sub)producten 'Melding activiteitenbesluit', 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen' en 'Melding mobiele puinbreker' onderzocht.

De kern van kwaliteitsmanagement is het continu verbeteren van processen en producten en het creëren van ruimte voor groei en ontwikkeling. De OD Twente streeft naar continuïteit, kwaliteitsverbetering en het borgen van uniformiteit in de organisatie onder andere door het periodiek uitvoeren van interne audits. De interne audits zijn onderdeel van het proces van continu leren en verbeteren. De resultaten van de interne audit worden in eerste aanleg besproken met de verantwoordelijke programmamanager. Vervolgens worden de resultaten gerapporteerd aan het managementteam waarbij er afspraken worden gemaakt over de opvolging van afwijkingen.

1.2 Doel

Hoofddoel van interne audits is om periodiek te beoordelen of de primaire werkprocessen nog voldoen aan de eisen en om het effect van aanpassingen sinds de laatste audit te beoordelen. Met het periodiek gaan uitvoeren van interne audits wordt de PDCA-cyclus sluitend gemaakt.

Bijkomend doel is te voldoen aan de vigerende kwaliteitscriteria waarin is vastgelegd dat de OD Twente moet beschikken over een gedocumenteerde procedure voor het uitvoeren van interne audits en het managen van de verbeterpunten. De minimale audit frequentie voor alle processen is vastgesteld op eens per 3 jaar.

Met het uitvoeren van de interne audit worden vijf doelstellingen nagestreefd.

1. Het toetsen op het actueel zijn van de werkprocessen en
2. De naleving van deze werkprocessen.
3. Het onderkennen en corrigeren van afwijkingen.
4. Het identificeren van trainingsbehoeften.
5. Het identificeren van gebieden die verbetering vragen.

1.3 Opbouw van deze rapportage

De structuur van de rapportage is als volgt:

- In hoofdstuk 2 zijn de gebruikte documenten voor deze interne audit beschreven;
- In hoofdstuk 3 is de uitwerking van de audit beschreven;
 - 3.1 Uitwerking interviews met zes respondenten
 - 3.2 Uitwerking audit onderzoek
 - 3.3 Toets aan de criteria voor kritieke massa
- In hoofdstuk 4 zijn is de conclusie beschreven
- In hoofdstuk 5 is de beoordeling weergegeven onder gesplitst in verbeterpunten voor toekomstige audits, non-conformiteit en vermeldenswaardige prestaties.
- In de bijlagen zijn opgenomen; overzicht van de invoervelden, de interview vragenlijst, een overzicht van de Xential sjablonen, gebruikte rapportages en informatieve gegevens.

Hoofdstuk 2 Documentatie

Voor het uitvoeren van deze interne audit is gebruik gemaakt van bestaande documenten en software. Deze zijn hieronder opgesomd.

- Het VTH-beleid Twente d.d. 13 juli 2018 inclusief nadere uitwerking.
- Wiki 360-omgeving;
 - De producten- en dienstencatalogus 2022.
 - De zaaktypecatalogus Omgevingsdienst Twente.
 - Procesbeschrijving van het zaaktype ‘Melding activiteit behandelen’.
 - De vastgestelde werkinstructies voor de producten ‘Melding activiteitenbesluit’, ‘Melding besluit lozen buiten inrichtingen’ en ‘Melding mobiele puinbreker’
- De inzetbaarheidsmonitor Omgevingsdienst Twente.
- Power BI
- Xential briefengenerator
- Zaaksysteem Power Browser (werknaam ODie) versie 14.13.1.
 - Hieruit verkregen rapportages die vallen in de periode 1-1-2022 en 1-12-2022, over het zaaktype ‘Melding activiteit behandelen’ en de producttypen ‘Melding activiteitenbesluit’, ‘Melding besluit lozen buiten inrichtingen’ en ‘Melding mobiele puinbreker’.

Hoofdstuk 3 Uitwerking

Zoals al vermeld heeft deze interne audit zich gericht op het werkproces 'Melding activiteit behandelen' met daaraan gekoppeld de sub producten:

- Melding activiteitenbesluit;
- Melding besluit lozen buiten inrichtingen;
- Melding mobiele puinbreker.

Voorafgaand aan de audit is gesproken met de verantwoordelijk programmamanager over de scope van de interne audit. De geuite wensen zijn meegenomen. Ook zijn er interviews gehouden met zes collega's, hierna respondenten genoemd die meldingen behandelen. Tot slot is er samen met de HR-adviseur een toets uitgevoerd op de inzetbaarheidsmonitor. Aan de hand van de gebruikte documenten is een vragenlijst opgesteld met de te onderzoeken punten. Voor het verkrijgen van bevindingen voor de audit zijn via een rapportage uit ODie bovengenoemde sub producten geselecteerd met de zaakstatus: zaak afgerond (ZTC) en vallend in de meetperiode van 1-1-2022 en 1-12-2022. De rapportage bevat een totaal van 1172 zaken. Met een aselecte steekproef zijn zaken onderzocht.

3.1 Uitwerking interviews

De interviewvragen zijn semigestructureerd opgezet. Dit houdt in dat er een vooraf opgestelde lijst van vragen is, waarbij de volgorde van het stellen van de vragen, flexibel is. Er is gestreefd om de geïnterviewde personen op een consistente wijze dezelfde vragen te stellen. Indien nodig is doorvragen mogelijk. Op deze wijze is het wordt de betrouwbaarheid van de interviews verhoogt. Er zijn zes collega's geïnterviewd, die meldingszaken behandelen.

3.1.1 Evaluatie

Bij de interviews is gebleken dat de zes respondenten weten waar ze verantwoordelijk voor zijn en wat de functie inhoudt. Er is een mondeling overeengekomen taakverdeling. Een aantal van hen richt zich op de afhandeling van meer dan één soort product. Volgens de respondenten zijn er voor een aantal clusters werkverdelers. De ene werkverdelers verdeelt de zaken zelf en een andere werkverdelers hoeft zelf niets te doen, omdat de collega's zelf het initiatief nemen om zaken uit de voorraadbak op te pakken. Op dit gebied lijken er diverse aanpakken te zijn binnen het team.

Over de vraag of de respondenten het proces van 'Melding activiteit behandelen' in grote lijnen kennen, bevestigden zij dit allemaal. Er wordt een eerste check uitgevoerd op de aanvaardbaarheid en volledigheid. Drie respondenten gaven aan voor de beoordeling op de volledigheid gebruik te maken een checklist die in de Teams omgeving staat. Eén respondent gaf aan niet bekend te zijn met eventuele werkafspraken of het gebruik van een checklist rondom de beoordeling van de volledigheid. Twee andere respondenten gaven aan geen gebruik te maken van een checklist. Vier van de zes respondenten sprak de wens uit om de checklist te digitaliseren in het zaakstelsel, waarbij de beoordeling direct vanuit de zaak kan gebeuren.

Indien er aanvullende informatie benodigd was, gaven vijf van de zes respondenten aan bekend te zijn met de werkafpraak dat er maar éénmaal om aanvulling gevraagd kon worden. Drie van de zes respondenten gaven aan te bellen voor het vragen van aanvullende informatie, waarvan twee aangaven ook vanuit het zaakstelsel een mail te sturen. Dit werd ook gedaan wanneer er al een eerdere verzoek om aanvulling was gevraagd.

Bij meldingen 'Besluit lozen buiten inrichtingen' gaf een respondent aan dat het regelmatig voorkwam dat de melding in verband met het niet tijdig doorzetten ervan door het bevoegd gezag, al verlopen was. Rekening houdend met de doorlooptijd van de producten, gaven vrijwel alle respondenten aan dat er al gauw in het beginproces een deelzaak uitgezet wordt naar de collega's waarvan een advies benodigd is, om deze ook tijdig te ontvangen en te verwerken. Van de collega's werden interne adviezen tijdig ontvangen.

Bij de vraag of er maatwerk werd opgelegd en hoe dit werd gedaan, gaven de respondenten verschillende antwoorden. Twee respondenten gaven aan dit wel te doen en vier respondenten gaven aan dat niet te doen, waarvan er twee aanvulden dat dit in verband met de korte tijd niet lukt, "...dan komen we in de knel met de termijnen". Vervolgens werd de vraag gesteld hoe het besluit tot het indienen van akoestisch onderzoek werkt, gaf één respondent aan: "Officieel moet het naar de collega's van geluid, maar in zeer eenvoudige gevallen maak ik zelf weleens die beoordeling".

Vijf van de zes respondenten gaven aan op de hoogte te zijn van de afspraken rondom het aanmaken van een oplevercontrole en werd er bij de melding erop gelet of deze spontaan was ingediend of vanuit toezicht was voortgekomen. Ook werd hen gevraagd of ze bekend zijn met de *Out of the box* maatregelen. Vier respondenten gaven aan dit niet te kennen. Twee respondenten gaven aan hier wel bekend mee te zijn, waarbij ze aangaven: "De maatregelen zelf vind ik verschuiving van het probleem" en "Het is niet gericht op kwaliteit en niet goed voor het imago".

Het proces van het zaaktype Melding activiteit behandelen staat in de wiki. Er werd de respondenten gevraagd of zij hiermee bekend zijn. Allen gaven aan hiermee bekend te zijn, waarvan de helft aangaf het te gebruiken. Eén respondent gaf aan: "Een dag zonder wiki is een dag niet geleefd, maar ik vind er niets in, ik ben dan heel lang bezig met iets vinden". Een ander zei: "Ik kan het redelijk goed vinden. Ik stuur ook iedereen door naar de wiki of mail ze een linkje". De andere helft van de respondenten gaf aan het 'weleens' te gebruiken. Een aantal opmerkingen die zij gaven waren: "Als ik het niet in de wiki vindt, dan ga ik naar een collega", "Als je de werkwijze kent, dan gebruik je het niet meer" en "Ik moet zoeken, dat is een frustrerend proces wat tijd kost. Daarom vraag ik het een collega".

Alle respondenten kennen de procedurestappen;

1. Zaak gestart
2. Intake afgerond
3. Registreerbaarheid getoetst
4. Zaak afgerond

Er werd de respondenten gevraagd of zij de procedurestappen in het zaakstelsel gebruiken, waarop vier respondenten aangaven deze te gebruiken. Een aantal opmerkingen die ze gaven waren: "Het is eigenlijk een soort checklist die ik langsloop" en "Die gebruik ik op volgorde en hou dat goed bij". Twee respondenten gaven aan de procedurestappen niet zorgvuldig te gebruiken en deze achteraf in één keer af te handelen. De respondenten werd gevraagd of ze bekend zijn met de 'verplichte' velden met een * in het zaakformulier. Waarbij één respondent aangaf dit niet te kennen, maar wel het veld 'resultaat omschrijving' weleens in te vullen. Een ander respondent gaf aan het wél te kennen, maar niet in te vullen met als reden: "...omdat ik bij de resultaat omschrijving kan kiezen uit 'geaccepteerd' en 'niet geaccepteerd' terwijl veel meldingen verlopen zijn en ik ze niet inhoudelijk behandel". Ook werd er aangegeven dat het onduidelijk is wat er gekozen moet worden als antwoord bij een bepaald veld, omdat er veel opties staan.

De respondenten werd gevraagd hoe ze omgaan met het locatiedossier en of ze bekend zijn met afspraken hieromtrent. Eén van de respondenten leek niet direct te weten wat hiermee werd bedoeld en betrok de vraag over de zolderzaken. Een ander respondent gaf aan niets met het locatiedossier te doen. De overige vier respondenten gaven aan het wel te kennen, waarvan er twee aangaven ook daadwerkelijk mutaties uit te voeren in het locatiedossier. De overige twee gaven aan dat er voor het behandelen van hun zaak geen locatiedossier aan de orde is.

Ook werd de respondenten de vraag gesteld of ze bekend zijn met de servicenormen en of het lukt om deze te halen. Hierop werd door één respondent aangegeven het niet te kennen. Twee respondenten gaven aan het niet met die term te kennen, maar wel als doorlooptijd en de overige drie respondenten kennen het wel. Met betrekking tot het halen van de servicenormen gaven alle respondenten aan dat dit vaak niet lukt. Oorzaken die hiervoor werden genoemd zijn;

- “Vaak wordt het door de gemeente te laat doorgezet”.
- “Als dat aan de voorkant niet goed gaat bij de gemeentes, dan kunnen wij onze servicenormen niet halen. Wij willen het zo gauw mogelijk afhandelen”.
- “Bij Besluit lozen buiten inrichtingen zit je vaak in de knel met termijnen. Deze wordt vaak niet gehaald”.
- “Het lukt bijna nooit om de servicenormen te halen, met name bij agrarische meldingen”.

Wel werd door een tweetal respondenten aangegeven dat het met meldingen over, van, voor bodemenergie wel goed gaat en de servicenormen vrijwel altijd worden gehaald.

Over het opstellen van de brief gaven vijf respondenten aan sjablonen in Xential te missen. Eén van de respondenten aan: “Ik neem dan uit oude brieven een stukje tekst over, omdat ik dat stukje mis in de standaard. Daar staat het heel kort”. Tot slot werd door een respondent aangegeven dat sjablonen goed geordend moeten worden om beter overzicht te hebben welke sjablonen er zijn onder welke naam, zonder dat er veel aangeklikt en gezocht hoeft te worden.

Over het uitvoeren van de collegiale toets en of er afspraken over zijn, werd door één respondent aangegeven: “Ik wist niet dat er een afspraak was om alles collegiaal te toetsen”. Weer een ander gaf aan dit in verband met de doorlooptijd niet te doen, maar wel wanneer er geen Xential sjabloon is en er handmatig tekst wordt toegevoegd. Een ander respondent gaf aan een aantal vaste tegenlezers te hebben. De respondenten is ook gevraagd hoe zij zich houden op documenten die een aanpassing vereisen nadat het ter verzending is aangeboden bij administratie. Eén respondent wist niet dat het zaakstelsel hier een melding van maakt. Dit is direct aan de respondent uitgelegd en voorgedaan. Drie respondenten gaven aan dat zij dit bijhouden via de knop ‘Postvak weergeven’ in het zaakstelsel en soms bij de notificaties. De overige twee respondenten gaven aan het zelf te onthouden en de eigen werkvoorraad dan langs te lopen. Aan alle respondenten werd de vraag gesteld of ze voldoende tijd hebben voor de uitvoering van hun werk. Door vier van hen werd deze vraag positief beantwoord. Twee respondenten gaven als antwoord aan nee, met als toelichting: “Op drukke momenten kwamen we mankracht te kort” en “Tekort aan tijd. Er is een hoge werkdruk, wat ten koste gaat van de kwaliteit”.

Twee van de zes respondenten zijn van mening dat ze over genoeg hulpmiddelen beschikken om hun werkzaamheden uit te voeren. Drie respondenten missen sjablonen in Xential en één respondent gaf aan inzicht te willen in Power BI om te achterhalen hoeveel meldingszaken er voor een bepaalde gemeente zijn behandeld. Over de vraag wat respondenten nog missen of graag veranderd willen zien, reageerden ze allen divers. De volgende onderwerpen kwamen aan bod;

- Verbeteren van het proces ‘Besluit lozen buiten inrichtingen’.

- Op tijd regelen van publicaties.
- “Hoe de meldingen bij ons binnenkomen, kan verbeterd worden”.
- Voor trainees:
 - Inwerkprogramma mist met één vaste begeleider.
 - 3 keer 8 maanden bij ieder team was prettiger dan nu 2 keer één jaar, waarbij we niet bij Team Advies kunnen werken.
 - “Starten bij Team Admin is heel leerzaam. Je leert de systemen kennen en wat erbij komt kijken”.
- Xential sjablonen verbeteren en de koppelingen van de tekstblokken met velden in het zaakstelsel.
- “Een tool opstellen voor bodemenergiesystemen, zodat beoordelen nog makkelijker gaat”.
- “Dat mensen meer naar kantoor komen in plaats van thuiswerken. Als ik vragen heb, moet ik bellen en ik mis het sparren met iemand en kennis delen”.

3.2 Uitwerking audit op zaaktype “Melding activiteit behandelen”

Uit het zaakstelsel is een rapportage uitgedraaid op drie producten; Melding activiteiten besluit, Melding mobiele puinbreker en Melding besluit lozen buiten inrichtingen die vallen onder het zaaktype ‘Melding activiteit behandelen’. Bij de rapportage op deze drie producten is gefilterd op zaken met als zaakstatus ‘Zaak afgerond (ZTC)’ en liggend in de periode van 1-1-2022 en 1-12-2022. Dit heeft geresulteerd op een totaal van 1172 zaken.

	Subproduct			Eindtotaal
	Melding activiteitenbesluit	Melding besluit lozen buiten inrichtingen	Melding mobiele puinbreker	
Zaak afgerond	858	246	68	1172
Eindtotaal	858	246	68	1172

Tabel 1 Aantal afgeronde zaken per (sub)product

Er is een analyse uitgevoerd op de diverse rapportages per onderwerp. Daarnaast zijn er ook een aantal steekproeven uitgevoerd om informatie uit het zaakstelsel te verkrijgen. Vragen die wij hiermee beantwoord willen krijgen, zijn als volgt onderverdeeld:

1. In hoeverre is er bij een vervolg, gerelateerde of bijdragezaak de juiste zaaksoort gekozen.
2. Locatiedossier; het gebruik en het actualiseren ervan.
3. In hoeverre zijn er oplevercontroles aangemaakt?
4. In hoeverre zijn er maatwerkvoorschriften als vervolgzaak aangemaakt op het product Besluit lozen buiten inrichtingen?
5. In hoeverre is het veld resultaat ZTC ingevuld i.c.m. resultaatomschrijving?
6. Gebruik Xential
7. Beschikbare sjablonen in Xential
8. Het veld ‘Soort document’
9. Het veld ‘Status document’
10. In hoeverre zijn I-GO velden ingevuld?

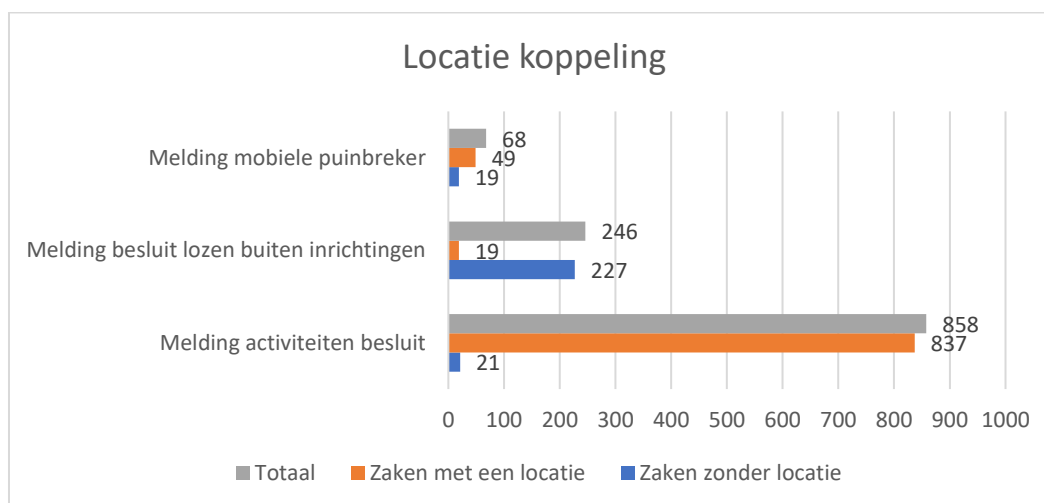
De bovenstaande vragen zullen worden beschreven vaak in combinatie met meerdere vragen. Tevens is er een toets uitgevoerd op de kwaliteitscriteria. De resultaten hiervan zijn beschreven in hoofdstuk 3.3.

Vraag 1 "In hoeverre is er bij een vervolg, gerelateerde of bijdragezaak de juiste zaaksoort gekozen".

Er is een door middel van de rapportages bekeken in hoeveel gevallen er de juiste soort is ingevuld bij een vervolgzaak. Bij deze vraag is ook gekeken naar de andere soorten koppelingen, zoals; bijdrage zaak, vervolgzaak en gerelateerde zaak. Hierbij is gekeken naar het totaal van de drie onderzochte producten. Uit de 245 zaken die een koppeling hebben met een bijdragezaak, is in 15 gevallen als soort hoofdzaak aangegeven terwijl dit een deelzaak hoort te zijn. In bijna 94% van de gevallen wordt wel de juiste koppeling gemaakt. Ook is gekeken naar een lijst van 65 zaken waarbij is aangegeven dat er een koppeling is met een vervolgzaak. Hier is maar in 2 gevallen een verkeerde soort, namelijk 'deelzaak' aangegeven. Dat betekent dat 97% wel een juiste soort is aangegeven bij een vervolgzaak. Bij 328 zaken is aangegeven dat er een relatie bestaat met een gerelateerde zaak. Het uitgangspunt zoals ook aangegeven op de wiki is om hoofdzaken aan elkaar te relateren. Van deze 328 zaken is in 23 gevallen gekoppeld aan de deelzaak in plaats van de hoofdzaak. Toch houdt dit in dat het in 93% van de gevallen wel goed wordt gekoppeld. Tot slot is er geconstateerd dat er 7 gevallen gekozen is voor andere termen dan bovenstaand bij het koppelen van een zaak. Hierbij is gekozen voor relaties als; 'Adres mbt zaak', 'Bijbehorende zaak c.q. dossier', 'Bijbehorende zaak' en 'Hoofd zaak'. In het zaakstelsel is gecontroleerd of deze relaties nog steeds gekozen kunnen worden. Dit is niet het geval.

Vraag 2 Locatiedossier; het gebruik en het actualiseren ervan.

Binnen de OD Twente hebben we werkafspraken en -instructies beschreven en vastgelegd rondom het gebruiken en het actualiseren van het locatiedossier. Elke milieu inrichting heeft een locatiedossier. Het actualiseren hiervan is benoemd in het [Stappenplan behandelaar](#), de werkinstructies per product als ook uitgelegd in de instructie voor het [beheren van het locatiedossier](#). Er is bekeken in hoeverre een melding van het product 'Melding activiteiten besluit' een gekoppelde locatie bevat. Eveneens is dit gedaan voor meldingen 'Mobiele puinbreker' en 'Besluit lozen buiten inrichtingen', alhoewel deze laatste twee geen gekoppelde locatie hoeven te bevatten gezien het hier gaat om meldingen waarvan de activiteiten buiten een milieu inrichting plaatsvinden. Uit de in totaal 1172 zaken van de drie producttypes die binnen de scope vallen, 27% niet gekoppeld is aan een locatie. Zoals eerder benoemd moet dit eerst worden bekeken op productniveau om te achterhalen wat dit betekent.



Grafiek 1 Koppeling aan een locatie

Uit grafiek 1 blijkt dat het product ‘Melding mobiele puinbreker’ in 75% van de gevallen wel gekoppeld is aan een locatie. Bij ‘Melding besluit lozen buiten inrichtingen’ is 5% van het aantal zaken van dit product gekoppeld aan een locatie. Bij ‘Melding activiteiten besluit’ is 98% gekoppeld aan een locatie. Hierbij opvallend is het percentage van het product ‘Melding mobiele puinbreker’, waarbij de activiteiten buiten een inrichting plaatsvinden en het aantal gekoppelde locatiedossier hoog is. Voor het producttype ‘Besluit lozen buiten inrichtingen’ zijn de 19 meldingszaken bekeken, waarvan er bij 32% (6) van de zaken volstaan kon worden met het producttype ‘Melding activiteiten besluit’.

Ook opvallend is dat er 21 zaken van het product ‘Melding activiteiten besluit’, waarbij de activiteiten binnen een milieu inrichting plaats vinden geen gekoppeld locatiedossier kennen. Een steekproef is uitgevoerd op deze 21 zaken. Hierbij is gebleken dat 2 zaken van het totaal, na afronding van de zaak pas gekoppeld zijn aan een locatiedossier, wat ten tijde van het uitdraaien nog niet aan de orde was. Eén keer in het kader van herstelwerkzaamheden datakwaliteit en één keer door de behandelaar. Van de overige 19 zaken zijn er twee zaken waarbij het product ‘Melding besluit lozen buiten inrichtingen’ gekozen had moeten worden. Met dit in het achterhoofd, hoeft voor dit producttype geen locatie gekoppeld te worden. Van de resterende 17 zaken is er bij 12 zaken door administratie geen locatie gekoppeld, terwijl dit wel had gekund. Hierbij buiten beschouwing gelaten of dit overeengestemd was met de zaakbehandelaar. De overige 5 zaken betroffen nieuw te bouwen bedrijven met enkel kadastrale gegevens. Hierbij ontbreekt nog een toelichting in de WIKI hoe hiermee om te gaan.

Op het gebied van het bijwerken ofwel actualiseren van het locatiedossier is een steekproef gehouden op 16-tal afgeronde zaken met het product ‘Melding activiteiten besluit’ met een gekoppelde locatie, waarbij het locatiedossier geactualiseerd had moeten worden. Daarbij is het resultaat hieronder in tabel 2 weergegeven.

	<i>Waarneming</i>	<i>Aantal</i>
<i>Wetsituatie in locatie niet bijgewerkt</i>		7
<i>Verkeerde locatiedossier gekoppeld</i>		1
<i>Locatiedossier goed geactualiseerd</i>		1
<i>Achteraf via herstelwerk datakwaliteit</i>		7

Tabel 2 Steekproef actualisatie locatie

Milieu inrichtingen met activiteiten die binnen de inrichting plaatsvinden zijn gekoppeld aan een locatiedossier. Het vullen van het locatiedossier moet minimaal een aantal gegevens bevatten om de basis op orde te krijgen. Dit zijn de basisgegevens, de wetsituatie en de activiteiten, zoals aangegeven in de [invulinstructie voor het locatiedossier](#). In bovenstaande steekproef is dit in één geval geactualiseerd. In 7 andere gevallen is het locatiedossier via herstelwerk op het gebied van datakwaliteit achteraf bijgewerkt. In één geval is een verkeerd locatiedossier gekoppeld. Bij de overige 7 locatiedossiers is de wetsituatie niet geactualiseerd, waarbij er bij één van de locaties ook een einde inrichting was gemeld, maar de locatie nog actief stond.

Vraag 3 “In hoeverre zijn er oplevercontroles aangemaakt?”.

Van de in totaal 858 afgeronde zaken van het product ‘Melding activiteiten besluit’ die binnen de scope vallen hebben 280 zaken een vervolgzak. Hiernaar kijkend bestaat 13,6% (38) van deze vervolgzaken uit het product ‘Opleveringscontrole’, wat valt onder het zaaktype ‘Controle uitvoeren’.

Vraag 4 “In hoeverre zijn er maatwerkvoorschriften als vervolgzak aangemaakt op het product Besluit lozen buiten inrichtingen?”.

In de vastgestelde periode zijn er 246 meldingen ‘Besluit lozen buiten inrichtingen’ afgerond. Deze zaken kennen 267 vervolgzaken, waarvan er twee van het producttype ‘Maatwerkvoorschriften’, horend bij het zaaktype ‘Aanvraag beschikking behandelen’. Dit kan het reguliere- of het uitgebreide proces betreffen.

Vraag 10 “In hoeverre zijn de I-GO velden ingevuld?” en vraag 5 “Is het resultaat ZTC ingevuld i.c.m. resultaatomschrijving”.

In ODie zijn er in het zaakformulier velden met een * aangeduid (zie bijlage 1). Dit zijn velden waarvan wordt verwacht dat deze worden ingevuld bij het behandelen van een zaak. De informatie in deze velden zijn namelijk van belang voor I-GO (*Informatievoorziening gezamenlijke Omgevingsdiensten*), die informatie uit zaak-, object- en documentgegevens verzamelen om deze vervolgens beschikbaar te stellen via andere tools, maar ook om terugkoppeling te geven aan de omgevingsdiensten over de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. Daarnaast worden deze gegevens ook doorgegeven aan Inspectie view milieu (IVM) (igoview, sd). Bij het uitvoeren van de audit is gekeken in hoeverre deze velden worden ingevuld. Dit betreft geen conclusie over de inhoud van het veld, daar is niet naar gekeken. Van de velden met een * in het zaakformulier is er één veld waarvan het gebruik zeer minimaal is. Dit betreft het veld ‘Toelichting’, 32 keer ingevuld bij 1172 zaken die binnen de scope vallen. Dit houdt in dat bij 97% van de zaken dit veld niet is ingevuld. Een groot aantal I-Go velden worden bij het aanmaken van de zaak automatisch gevuld of door administratie aangevuld.

Het veld ‘Resultaat (ZTC)’ betreft een veld wat handmatig door de behandelaar gekozen moet worden. In de periode 1-1-2022 en 1-12-2022 zijn er 1172 meldingszaken met de producten ‘Melding activiteiten besluit’, ‘Melding mobiele puinbreker’ en ‘Melding besluit lozen buiten inrichtingen’ met als zaakstatus ‘Zaak afgerond (ZTC)’. Het ‘Resultaat ZTC’ hiervan is in tabel 3 weergegeven.

Melding Activiteit behandelen in 1-1-2022/ 1-12-2022	Aantal zaken
Zaakstatus ‘Zaak afgerond (ZTC)’	1172
Resultaat ZTC ‘Geaccepteerd’	1048
Resultaat ZTC ‘Ingetrokken’	30
Resultaat ZTC ‘Niet geaccepteerd’	75
Resultaat ZTC ‘Niet meldingsplichtig’	13
Resultaat ZTC ‘Overgedragen’	6

Tabel 3 Resultaat ZTC

Ook is in kaart gebracht in hoeverre het veld ‘Resultaat omschrijving’ ingevuld wordt. Alhoewel dit geen I-Go veld betreft, is het wel een veld dat volgens de werkinstructies ingevuld dient te worden. Van de 1172 zaken is dit veld 390 keer (33%) ingevuld.

Vraag 6 Gebruik Xential en vraag 7 Beschikbare sjablonen in Xential

Uit een totaal van 1132 zaken met zaakstatus 'Zaak afgerond' bestaande uit de producten 'Melding activiteiten besluit', 'Melding mobiele puinbreker' en 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen' is het volgende te melden; Bij 34% (382) van de zaken zijn de documenten vanuit Xential gegenereerd. Dit houdt in dat 66% (750) niet vanuit Xential wordt gegenereerd. Tabel 4 toont dit op productniveau.

Subproduct	Niet	Vanuit Xential	Eindtotaal
Melding activiteitenbesluit	598	225	823
Melding besluit lozen buiten inrichtingen	88	154	242
Melding mobiele puinbreker	64	3	67
Eindtotaal	750	382	1132

Tabel 4 Xential gebruik

Ook is gekeken naar de beschikbare sjablonen in Xential voor 'Melding activiteiten besluit', 'Melding mobiele puinbreker' en 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen'. Het hoofdmenu in Xential geeft onderstaande sjablonen weer (zie figuur 1). Sommige hiervan bevatten een hoofdsjabloon, waarbij in een vervolgscherm specifiek moet worden aangegeven welke inhoud erin moet komen te staan. Daar waar een rode lijn naast de sjabloonnaam is gezet, bevat het sjabloon ofwel géén inhoud ofwel een tekst die niet van toepassing is op de eerder genoemde producten.



Figuur 1 Sjablonen Melding activiteit behandelen

Vervolgens is ook gekeken in het sjabloon 'Verzoek om aanvullende informatie ZT 9'. Hierbij werd in een vervolgscherm een keuze getoond bestaande uit de volgende onderwerpen (zie figuur 2);

Verzoek om aanvullende informatie

Brief selectie ← ↻

- Gesloten bodemenergiesysteem - verzoek aanvullende gegevens v2
- Melding Activiteitenbesluit - verzoek aanvullende gegevens
- Melding lozen grondwater - verzoek aanvullende gegevens v2
- Mobiel puinbreken - verzoek aanvullende gegevens

Figuur 2 Sjabloon 'Verzoek om aanvullende informatie'.

De sjablonen bij 'Verzoek om aanvullende informatie' bevatten inhoud en tekst die gebruikt kan worden bij het genereren van documenten voor 'Melding activiteiten besluit', 'Melding mobiele puinbreker' en 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen'. Ook is gekeken naar het sjabloon 'Bericht afhandeling melding'. Bij het klikken hierop verscheen de lijst met keuzeopties zoals weergegeven in figuur 3;

Bericht afhandeling melding

Maak keuze: ← ↻

- Brief melding sloop/asbest - acceptatie particulier
- Brief melding sloop/asbest - acceptatie bedrijfsmatig
- Brief melding sloop/asbest - afwijzing
- Brief melding sloop/asbest - bevindingen naar asbestinventarisatiebedrij
- Brief melding sloop/asbest - geen sloopmeldingsplicht
- Gesloten bodemenergiesystemen - afrondingsbrief v2
- Melding Activiteitenbesluit - Afrondingsbrief agrarisch
- Melding Activiteitenbesluit - afrondingsbrief type A
- Melding Activiteitenbesluit - afrondingsbrief type B
- Melding Activiteitenbesluit - meldingen zonder beoordeling
- Melding lozen grondwater - afrondingsbrief + maatwerk v2
- Melding lozen grondwater - afrondingsbrief v2
- Mobiel puinbreken - afrondingsbrief
- 9. Meldingsformulier bodem - accepteren - Bericht afhandelen melding

Figuur 3 Sjabloon 'Bericht afhandeling melding'.

Hieruit is gebleken dat de brief met de naam '9. Meldingsformulier bodem – accepteren – Bericht afhandelen melding' geen specifieke 'bodem' inhoud bevat.

Vraag 8 Het veld 'Soort document'.

Uit rapportageanalyse is gebleken dat uit het totaal van 1132 documenten er bij 988 documenten het veld 'soort document' niet is ingevuld. Dit aantal komt neer op 87%.

Vraag 9 Het veld 'Status document'.

Het veld 'Status document' is altijd gevuld. De reden hiervan is dat bij het genereren van een document vanuit Xential de status 'concept' automatisch aan het document wordt gekoppeld. De behandelaar of administratie kan de status handmatig wijzigen. Zo krijgen documenten die verzonden worden de status 'definitief'. Tabel 5 toont de lijst uit het zaaksysteem met alle opties in het veld 'Status document'.

<input type="checkbox"/>	Afgehandeld	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	Akkoord op colleg...	ODT Gedeeld
<input type="checkbox"/>	Collegiale toets	ODT Gedeeld
<input type="checkbox"/>	Concept	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	Definitief	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	Handtekening	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	In behandeling	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	Niet akkoord	ODT Gedeeld
<input type="checkbox"/>	Niet gelezen	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	Te verzenden	GEDEELD
<input type="checkbox"/>	Vervallen	GEDEELD

Tabel 5 Keuzelijst veld 'Status document'

3.3 Toets aan de criteria voor kritieke massa

Het fundament van kwaliteit is het afleveren van een zo goed mogelijk product. Hiervoor is vooral vakmanschap nodig. De criteria voor kritieke massa adresseren dit vakmanschap in termen van voldoende opleiding, ervaring, kennis en het onderhouden en borgen daarvan. Organisaties en medewerkers die aan deze criteria voldoen moeten in de basis in staat zijn om producten af te leveren met de gewenste kwaliteit. Met de kwaliteitscriteria voor kritieke massa kan een antwoord gegeven worden op de vraag of een organisatie en haar medewerkers in principe in staat zijn om de taken en onderliggende operationele activiteiten uit te voeren, gegeven de minimaal benodigde deskundigheid voor de uitvoering van deze taken en de continuïteit daarvan.

De OD Twente moet kunnen aantonen dat zij voldoet aan de kritieke massa door:

- a. Periodiek te beoordelen in hoeverre de werkelijke opleiding, kennis, ervaring, frequentie van taakuitoefening en beschikbare deskundigen in overstemming is met de deskundigheidstabellen;
- b. Evaluatie en registratie van gevolgde opleidingen (inclusief vastlegging van de tijd en financiële middelen);
- c. leveranciersbeoordeling bij uitbesteding (laten) aantonen dat externe partijen voldoen aan kwaliteitscriteria).

Inzetbaarheidsmonitor

In de zogenaamde inzetbaarheidsmonitor wordt bijgehouden in hoeverre medewerkers van het primaire proces voldoen aan de criteria voor kritieke massa. Het beheer van de tool ligt bij de HR-manager. In de tool staan de vaste medewerkers en trainees. Over de inhuur wordt geen registratie bijgehouden. Aselect zijn 14 vergunningverleners gekozen die de producten in de onderzoeksperiode hebben behandeld. De verdeling over de producten is als volgt.

Product	Totaal	Vaste dienst	Trainee	Inhuur
Besluit lozen buiten inrichtingen	6	1	5	-
Besluit mobiel breken bouw- en sloopafval	2	2	-	-
Activiteitenbesluit milieubeheer	6	4	-	2

Getoetst aan de criteria geeft dat voor de vaste medewerkers en trainees de volgende score:

Beoordeeld, voldoet	6
Beoordeeld, voldoet niet	1
Niet beoordeeld voor het werk dat wordt uitgevoerd	5

Vaste medewerkers

Conclusie is dat 1 van de vaste medewerkers op het moment van de audit niet voldoet aan de criteria voor kritieke massa. Hierbij wordt opgemerkt dat deze medewerker al enige tijd de Hamil-opleiding volgt.

Trainees

In de criteria wordt uitgegaan van '100 % zelfstandige uitoefening'. Medewerkers, zoals trainees, met minder werkervaring kunnen (een deel van de) activiteiten uitvoeren, mits voldoende begeleiding wordt gegeven door medewerkers, die wel voldoen aan de ervaringseisen. Onduidelijk is hoe die begeleiding is georganiseerd. Tijdens de audit werd duidelijk dat er op één van de producten weliswaar sprake is van enige begeleiding door een medewerker, maar dat deze zelf nog niet voldoet aan de ervaringseisen. Twee van de trainees volgen wel de Hamil opleiding.

Inhuur

Er wordt voor het behandelen van meldingen van het Activiteitenbesluit milieubeheer personeel ingehuurd. Uitbesteding, activiteiten buiten de organisatie laten uitvoeren, vindt op deze producten niet plaats.

Onder de onderzochte vergunningverleners zijn twee medewerkers op basis van inhuur werkzaam voor de OD Twente. Het is toegestaan voor de activiteiten personeel in te huren, maar voor hen gelden dezelfde criteria als vaste medewerkers en dus moet aangetoond kunnen worden dat wordt voldaan aan de criteria.

Geconstateerd is dat niet aangetoond kan worden in hoeverre ingehuurd personeel voldoet aan de criteria.

Hoofdstuk 4 Conclusie

Interviews

Respondenten weten waar ze verantwoordelijk voor zijn en wat hun functie inhoudt. Alle respondenten gaven aan het proces van 'het behandelen van meldingen' in grote lijnen te kennen. Wel schijnen er diverse aanpakken te zijn binnen het team op het gebied van werkverdeling op eigen initiatief of door werkverdelers. Met betrekking tot de WIKI gaven respondenten aan ermee bekend te zijn, waarvan ook de helft aangaf het te gebruiken. De andere helft gaf diverse redenen: "Als ik het niet in de wiki vindt, dan ga ik naar een collega", "Als je de werkwijze kent, dan gebruik je het niet meer" en "Ik moet zoeken, dat is een frustrerend proces wat tijd kost. Daarom vraag ik het een collega". Over het gebruik van de procedurestappen in het zaakstelsel, gaf 67% van hen aan het te gebruiken. De overige 33% gaf aan de procedurestappen onzorgvuldig te gebruiken en deze achteraf in één keer af te handelen.

Ook I-Go velden die met een * zijn aangeduid, worden divers gebruikt. Een groot aantal velden worden ofwel automatisch gevuld, ofwel bij de aanmaak door administratie aangevuld. Eén van die I-GO velden betreft het veld 'Toelichting' dat 32 keer gevuld is bij 1172 zaken. Het veld 'Resultaat ZTC' daarentegen is in alle gevallen gevuld. Behalve I-GO velden is er ook gekeken naar velden waarbij deze volgens de werkspraak in WIKI ingevuld dienen te worden. Het veld 'Resultaat omschrijving' betreft zo een veld. Van de 1172 zaken is dit veld 390 keer (33%) ingevuld. Het veld 'Soort document' is uit het totaal van 1132 documenten bij 988 documenten niet ingevuld. Dit aantal komt neer op 87%. In tegenstelling tot het veld 'Status document', dat altijd is gevuld.

Bij het uitvoeren van de eerste check op de aanvaardbaarheid en volledigheid maakt een deel van de respondenten gebruik van een checklist. Ook spraken ze de wens uit om de checklist in het zaakstelsel te digitaliseren. Met betrekking tot het vragen van aanvullende informatie gaven de meeste respondenten aan bekend te zijn met de werkspraak dat er maar éénmaal om aanvulling gevraagd kan worden. Deze afspraak is niet in de wiki vastgelegd. Ook werd door de helft van de respondenten aangegeven dat het verzoek om aanvulling telefonisch wordt gedaan in plaats van per brief. Twee respondenten gaven aan een verzoek te sturen per mail vanuit het zaakstelsel.

De respondenten gaven allen aan intern uitgezette adviezen tijdig te ontvangen van collega's. De meerderheid gaf ook aan géén maatwerk op te leggen in verband met de termijnen. Dit bleek ook uit de audit, waarbij uit de 267 vervolgzaken volgend op meldingen 'Besluit lozen buiten inrichtingen' er maar in 2 gevallen een zaak met het product 'Maatwerkvoorschriften' was aangemaakt. Ondanks dit aantal werd bij de audits geconstateerd dat bij het aanmaken van een vervolg-, gerelateerde- of bijdragezaak gemiddeld in 95% van de gevallen wél de juiste zaaksoort wordt gekozen. Met betrekking tot de afspraken rondom het maken van een oplevercontrole gaven vijf van de zes respondenten aan hiervan op de hoogte te zijn. Uit de audits bleek dat van de 280 vervolgzaken, 13,6% (38) bestaan uit het product 'Oplevercontrole'.

Over bekendheid met de 'Out of the box' maatregelen daarentegen, gaven vier respondenten aan deze niet te kennen. De overige twee gaven aan hier bekend mee te zijn. Er werd aangegeven dat het een verschuiving van het probleem betreft en niet goed is voor het imago.

Ook werd de respondenten gevraagd over het locatiedossier en met de afspraken hierover. Vier respondenten kennen het locatiedossier en de afspraken. Twee van de vier respondenten houdt deze ook bij. Bij de uitvoering van de audits bleek dat uit een totaal van 858 zaken van het subproduct 'Melding activiteiten besluit' er 21 zaken zijn zonder gekoppelde locatie. Bij een steekproef op een 16-tal zaken van het subproduct 'Melding activiteiten besluit' waar wel een locatie

aan gekoppeld was, bleek deze maar in één geval goed geactualiseerd. De invulinstructies voor het actualiseren van het locatiedossier is hierbij wellicht onvoldoende bekend.

Verder werd ingegaan op de servicenormen en de haalbaarheid hiervan. Eén respondent gaf aan niet op de hoogte te zijn van de servicenormen. Twee anderen gaven aan het niet met die term te kennen. Met betrekking tot het behalen van de servicenormen, ofwel termijnen, gaven de respondenten aan dat dit vaak niet lukt om diverse redenen. Ook Xential kwam aan bod. Hierbij werd door vijf respondenten aangegeven dat er sjablonen worden gemist. Ook werd het overnemen van tekst uit oude brieven door één respondent benoemd. Uit de audit blijkt dat er uit een totaal van 1132 zaken er bij 750 zaken de documenten niet vanuit Xential zijn gegenereerd.

Bij één van de respondenten was het collegiaal toetsen onbekend. Door een ander werd aangegeven dat dit in verband met de doorlooptijden niet wordt gedaan. Ook is hen gevraagd over hoe er zicht wordt gehouden over documenten die terugkomen vanuit administratie, omdat het nog aanpassing vereist. De helft gaf aan gebruik te maken van onder andere 'postvak weergeven' en de notificaties in het zaakstelsel.

Over de vraag of de respondenten voldoende tijd hebben voor de uitvoering van hun werk, werd door vier van hen positief beantwoord. Twee respondenten gaven aan dat er op drukke momenten mankracht te kort was én er een tekort aan tijd is. De hoge werkdruk gaat ten koste van de kwaliteit gaf één van hen aan. Met betrekking tot wat er nog wordt gemist of veranderd kan worden, gaven ze diverse onderwerpen aan. In hoofdstuk 3.1 is dit terug te lezen.

Er werd tijdens de interviews een aantal keer door één of meerdere respondenten verrast gereageerd bij een aantal vragen. Uit de gegeven antwoorden valt te concluderen dat niet alle respondenten op de hoogte zijn van bijvoorbeeld; werkafspraken, binnen het team gebruikte checklists, termijnen en werkinstructies. Dit kan diverse oorzaken hebben, waarop nu niet inhoudelijk wordt ingegaan. Wel is er tijdens de audits gekeken naar de inzetbaarheidsmonitor, waarin wordt bijgehouden in hoeverre medewerkers van het primaire proces voldoen aan de criteria voor de kritieke massa. Aselect zijn 14 collega's gekozen die meldingen behandelen van de drie producttypen in de betreffende onderzoeksperiode. Hieruit is gebleken dat één van de vaste medewerkers op het moment van de audit niet voldoet aan de criteria voor kritieke massa. Ook is er gekeken naar criteria voor trainees. Trainees met minder werkervaring kunnen (een deel van de) activiteiten uitvoeren, mits er voldoende begeleiding wordt geboden door medewerkers die wel voldoen aan de ervaringseisen. Tijdens de audit werd duidelijk dat er op één van de producten weliswaar sprake is van enige begeleiding door een medewerker, maar dat deze zelf nog niet voldoet aan de ervaringseisen.

Hoofdstuk 5 Beoordeling

5.1 Verbeterpunten

Werkafspraken

Bij de interviews kwam naar voren dat voor de check op de aanvaardbaarheid en volledigheid de helft van de respondenten gebruik maakt van een checklist dat in de Teams omgeving staat. De andere helft gaf aan ofwel hier geen gebruik van te maken ofwel niet bekend te zijn met het bestaan van de checklist. Een verbeterpunt is om de werkafspraken binnen het team kenbaar te maken en in de wiki vast te leggen. Daarnaast werd er door 67% van de respondenten de wens uitgesproken om de checklist te digitaliseren in het zaakstelsel. Ook is door de respondenten aangegeven dat er een werkafpraak is, dat er maar éénmalig om aanvulling gevraagd kan worden. Deze werkafpraak is niet in de wiki vastgelegd.

Tot slot werd de respondenten gevraagd of zij bekend zijn met de *Out of the box maatregelen*. Vier van de zes respondenten gaven aan dit niet te kennen.

Wiki verbetering en gebruik

De respondenten gaven aan hiermee bekend te zijn, waarvan de helft aangaf het niet te gebruiken om diverse redenen. Het gebruik is wel van belang, omdat hier werkafspraken, handleidingen en werkinstructies in staan.

Bij de audit is geconstateerd dat ook zaken met producten 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen' en 'Melding mobiele puinbreker' worden gekoppeld aan een locatiedossier. In de wiki ontbreekt duidelijkheid over het koppelen van locatie bij zaken van deze producten én hoe om te gaan met het vastleggen van kadastrale gegevens als een adres ontbreekt.

Xential

83% van de respondenten gaf aan sjablonen in Xential te missen. Er werd daarbij door één respondent aangegeven dat er stukken tekst uit oude sjablonen wordt overgenomen. Een verbeterinitiatief op dit vlak zou leiden tot goede sjablonen en verhoogt het gebruik van Xential. Bij de vraag of de respondenten nog iets missen of veranderd willen zien werd onder andere aangegeven: "Xential sjablonen verbeteren en ook de koppelingen van de tekstblokken met velden in het zaakstelsel".

Gebruik ODie

Indien documenten ter verzending worden aangeboden bij administratie en deze vervolgens nog aanpassing vereisen, worden ze teruggezet bij de behandelaar ter correctie. Eén respondent wist niet dat ODie hier een melding van geeft. Twee andere respondenten gaven aan dit te onthouden en de eigen werkvoorraad vervolgens langs te lopen.

Wat ook aandacht behoeft is de selectielijst waaruit een medewerker kan kiezen bij het klikken op een bepaald veld. Als voorbeeld het veld 'Resultaat omschrijving' wat in de interviews werd genoemd. Er werd aangegeven dat het onduidelijk is wat er gekozen moet worden als antwoord bij een bepaald veld, omdat er veel opties staan.

Maatwerkvoorschriften

Uit rapportageonderzoek is gebleken dat van de 246 afgeronde meldingen van het product 'Besluit lozen buiten inrichtingen' er maar twee vervolgzaken van het producttype 'Maatwerkvoorschriften' zijn aangemaakt. Tevens bleek dit uit de interviews. 67% van de respondenten gaven aan dit niet te doen omwille van de tijd en het in de knel komen met de termijnen.

Akoestisch onderzoek

Bij de vraag hoe het besluit tot het indienen van akoestisch onderzoek loopt, gaf één respondent aan dat dit officieel naar de collega's van geluid moet, maar in eenvoudige gevallen door de respondent zelf wordt beoordeeld.

Aandachtspunten

Punten die volgens respondenten aandacht behoeven zijn;

- Doorlooptijden
- Verbeteren van het proces 'Besluit lozen buiten inrichtingen'
- Inwerkprogramma voor trainees

5.2 Non-conformiteit

Gebruik ODie

Tijdens de interne audit is aangegeven dat de procedur stappen niet door alle respondenten zorgvuldig worden gebruikt. Deze worden achteraf in één keer afgehandeld.

Op het gebied van verzoek om aanvullende informatie werd door de helft van de respondenten vermeld dat het verzoek telefonisch wordt gedaan. Ook werd door twee van hen een verzoek per mail vanuit het zaakstelsel verstuurd. De afspraak voor een verzoek om aanvullende gegevens is om een document via Xential te genereren en deze door administratie te laten verzenden.

Locatiedossier

Zaken met het product 'Melding activiteiten besluit' moeten gekoppeld zijn aan een locatie. Bij deze zaken gaat het om activiteiten die binnen een milieu inrichting plaats vinden. Bij een steekproef van 21 zaken van bovenstaand product, is gebleken dat er bij 12 zaken door administratie geen locatie gekoppeld is, terwijl dit wel had gekund.

Ook is gekeken naar vullen en actualiseren van het locatiedossier, volgens de [invulinstructie voor het locatiedossier](#). Bij een 16-tal afgeronde zaken van het product 'Melding activiteiten besluit' waarbij het locatiedossier geactualiseerd had moeten worden, is dit maar in één geval gedaan. Dit werd tevens bevestigd door de gehouden interviews. Van de zes respondenten gaven er twee aan het locatiedossier te actualiseren, twee anderen gaven aan dat er bij hun zaken geen locatiedossier aan de orde is. Eén respondent wist niet wat hiermee werd bedoeld en een ander gaf aan niets met het locatiedossier te doen.

Product keuze

Bij de audit op de koppelingen met een locatiedossier werd ook geconstateerd dat van de 21 zaken bij 11% (2) gekozen is voor een verkeerd product, namelijk een 'Melding activiteiten besluit' terwijl hier gekozen had moeten worden voor 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen'.

Voor het producttype 'Besluit lozen buiten inrichtingen' zijn 19 meldingszaken bekeken, waarbij voor 32% (6) van de zaken het producttype 'Melding activiteiten besluit' gekozen had moeten worden.

Registratie velden

IGO:

- Van de I-GO velden met een * in het zaakformulier is er één veld waarvan het gebruik zeer minimaal is. Het veld 'Toelichting' is van de 1172 zaken, maar 32 keer ingevuld.

Resultaat omschrijving:

- Ook is in kaart gebracht in hoeverre het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld wordt. Alhoewel dit geen I-Go veld betreft, is het wel een veld dat volgens de werkinstructies ingevuld dient te worden. Van de 1172 zaken is dit veld 390 keer (33%) ingevuld.

Soort document:

- Uit het totaal van 1132 documenten is er bij 988 documenten het veld 'soort document' niet ingevuld. Dit aantal komt neer op 87%.

Collegiale toetsing

Er is tijdens de interviews door één respondent aangegeven geen weet te hebben van een afspraak om alles collegiaal te toetsen. Een andere gaf aan dit in verband met de doorlooptijd niet te doen.

Xential gebruik sjablonen

Uit rapportage onderzoek blijkt dat 66% van het totaal aantal documenten niet via Xential is gegenereerd en 34% van de documenten wel vanuit Xential zijn aangemaakt. Ook bij de interviews werd door de helft van de respondenten aangegeven dat zij sjablonen in Xential missen. Voor de drie geauditeerde producten zijn er wel sjablonen voor: 'Verzoek om aanvullende informatie' en 'Bericht afhandeling melding'.

Kwaliteitscriteria

Conclusie is één van de vaste medewerkers op het moment van de audit niet voldoet aan de criteria voor kritieke massa. Ook behoeft de inzet van trainees behoeft ook bij de vergunningverlening zeker aandacht. Geen van de trainees is beoordeeld, maar verrichten wel zelfstandig uitvoerende werkzaamheden. Er is geen protocol of werkinstructie waarin is vastgelegd hoe de begeleiding van medewerkers met minder ervaring is geborgd.

5.3 Vermeldenswaardige prestaties

Wiki verbetering en gebruik

Alle respondenten gaven aan bekend te zijn met het proces van het zaaktype 'Melding activiteit behandelen'. De helft van de respondenten gaf zelfs aan de wiki te gebruiken en ook collega's ernaar te verwijzen.

Verzoek om advies

Respondenten gaven aan dat er in het beginproces een zaak wordt uitgezet naar de collega's waarvan advies benodigd is. Er werd aangegeven dat interne adviezen tijdig werden ontvangen door de collega's.

Locatiedossier

Bij het product 'Melding activiteiten besluit' is 98% van de zaken gekoppeld aan een locatie.

Gebruik velden

Er zijn ook velden die zorgvuldig worden gebruikt. Dit betreft onder andere het veld 'Resultaat ZTC' die bij alle 1172 meldingszaken met de producten 'Melding activiteiten besluit', 'Melding mobiele puinbreker' en 'Melding besluit lozen buiten inrichtingen' met als zaakstatus 'Zaak afgerond (ZTC)' is ingevuld.

Gebruik ODiE

Er is gekeken of het juiste soort zaak is opgegeven indien er sprake is van een vervol-, gerelateerde- of bijdragezaak op de hoofdzaak.

Bijdragezaak: In bijna 94% van de gevallen wordt wel de juiste koppeling gemaakt met het soort zaak.

Vervolgszaak: Bij 97% wel een juiste soort is aangegeven.

Gerelateerde zaak: In 93% van de gevallen wel goed gekoppeld aan het juiste zaak soort.

Samenwerking met Toezicht

Collega's gaven aan goed samen te werken met Team Toezicht & Handhaving bij de behandeling van het product 'Melding mobiele puinbreker'. Dit werd zeer prettig ervaren.

Bijlagen

Bijlage 1 Verplicht in te vullen velden

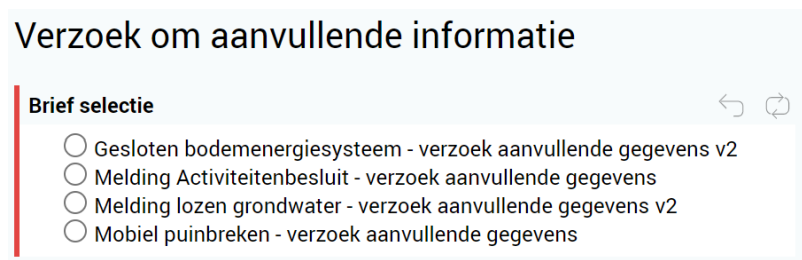
Velden in Powerbrowser met een *
Zaaktype
Zaaknummer
Zaakomschrijving
Toelichting
Startdatum
Einddatum (afsluitdatum dossier)
Resultaat (ZTC)
Mate van openbaarheid
Zaakstatus (ZTC)

Bijlage 2 Interview vragenlijst

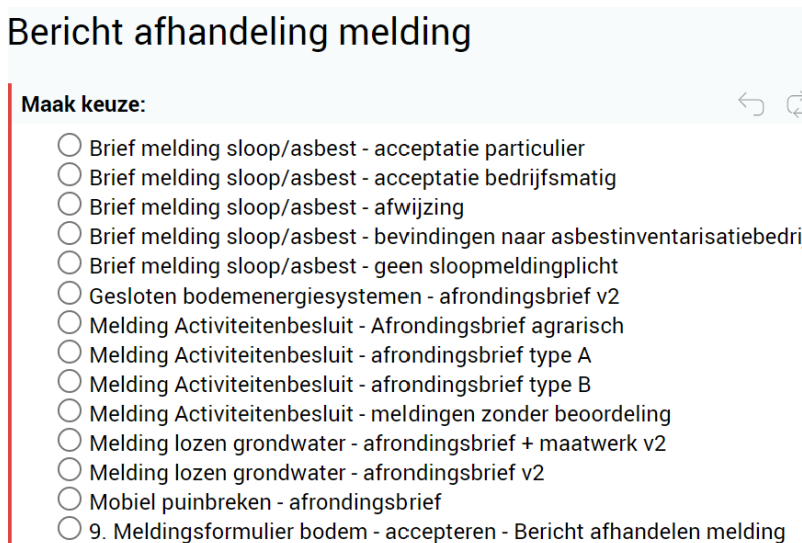
1. Waar ben je verantwoordelijk voor (functie)?
2. Is er een taakverdeling?
3. Hoe wordt het werk verdeeld?
4. Wat is in grote lijnen het proces van Meldingen?
 - a. Zijn daar afspraken over?
5. Het proces staat in de Wiki. Bekend?
 - a. Gebruik je de Wiki tijdens het werk? Bijv. Stappenplan behandelaar, werkinstructie van betreffende product of bepaalde werkafspraken
 - b. Ken je de procedurestappen van het zaaktype Melding activiteiten behandelen?
6. ODie; gebruik je de procedurestappen?
7. ODie; zaakformulier, bekend met de verplichte velden?
8. ODie; collegiale toets; afspraken?
9. ODie; actualisatie locatiedossier, afspraken hieromtrent?
10. Bekend met de servicenormen?
11. Lukt het om de servicenormen te halen?
12. Hoe houd je bij welke documenten een aanpassing vereisen na het aanbieden 'ter verzending' die terug zijn gekomen op jouw naam?
13. Heb je hiervoor voldoende (hulp)middelen?
14. Heb je voldoende tijd?
15. Wat mis je of zou je veranderd willen zien?



Figuur 4 Sjablonen Melding activiteit behandelen



Figuur 5 Sjabloon 'Verzoek om aanvullende informatie'.



Figuur 6 Sjabloon 'Bericht afhandeling melding'.

Excel bestanden in besloten Teams omgeving. Opvraagbaar.

	Audit 2023 Melding R2 sterretje.xlsx
	R1 Audit 2023 Meldingen totaal.xlsx
	R3 Audit 2023 Melding aan locatie.xlsx
	R4 Audit 2023 Melding vervolgzaken.xlsx
	R5 Audit 2023 Melding Xential.xlsx

Aantal meldingen gereed periode 1-1-2022/ 1-12-2022

	Melding activiteitenbesluit	Melding besluit lozen buiten inrichtingen	Melding mobiele puinbreker	Eindtotaal
<i>Gemeente Almelo</i>	96	36	1	133
<i>Gemeente Borne</i>	35	13	2	50
<i>Gemeente Dinkelland</i>	68	20	14	102
<i>Gemeente Enschede</i>	98	47	2	147
<i>Gemeente Haaksbergen</i>	60	12	3	75
<i>Gemeente Hellendoorn</i>	47	1	2	50
<i>Gemeente Hengelo</i>	76			76
<i>Gemeente Hof van Twente</i>	111	32	16	159
<i>Gemeente Losser</i>	40	11	4	55
<i>Gemeente Oldenzaal</i>	29	11		40
<i>Gemeente Rijssen-Holten</i>	43	22	3	68
<i>Gemeente Tubbergen</i>	54	16	6	76
<i>Gemeente Twenterand</i>	52	10	7	69
<i>Gemeente Wierden</i>	49	14	8	71
<i>Provincie Overijssel</i>		1		1
Eindtotaal	858	246	68	1172

Ontvangst meldingen per

	Melding activiteitenbesluit	Melding besluit lozen buiten inrichtingen	Melding mobiele puinbreker	Eindtotaal
<i>(Leeg)</i>	20		1	21
<i>Activiteitenbesluit Internet Module</i>	277			277
<i>Email</i>	137	1	17	155
<i>OLO</i>	9	231		240
<i>Portaal</i>	414	14	50	478
<i>Post gewoon</i>	1			1
Eindtotaal	858	246	68	1172