

Omgevingsdienst Twente

Rapportage interne audit

Team Toezicht en Handhaving

Erik Schipper, Ani Shahinian
11-11-2022

Documentmanagement en besluitvorming

Documenthistorie

| Versie | Datum | Auteurs | Wijziging |
|--------|------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| 0.9 | 8-11-2022 | A. Shahinian E. Schipper | Eerste rapportage opgesteld |
| 1.0 | 10-11-2022 | A. Shahinian E. Schipper | Tekstuele wijzigingen aangebracht |
| | | | |

Distributielijst

| Versie | Datum | Wie |
|--------|------------|-----------------------------|
| 0.9 | 9-11-2022 | Olaf Deems |
| 1.0 | 10-11-2022 | Irene Teunis (agenderen MT) |
| | | |

Akkoord/Besluit

| Versie | Datum | Wie |
|--------|------------|---------------------|
| 1.0 | 15-11-2022 | Directeur OD Twente |
| | | |

Onderwerp

| | |
|--|------------------------------------|
| Onderzocht werkproces | Uitvoeren van periodieke controles |
| Verantwoordelijk programmamanager | Olaf Deems |
| Functie | Teammanager |
| Intern auditteam | Ani Shahinian / Erik Schipper |
| Auditperiode | 19 oktober - 4 november 2022 |

Inhoud

| | |
|--|----|
| Documentmanagement en besluitvorming | 1 |
| 1 INLEIDING | 3 |
| 1.1 Samenvatting | 3 |
| 1.2 Inleiding | 3 |
| 1.3 Doel | 3 |
| Opbouw van deze rapportage..... | 3 |
| Hoofdstuk 2 | 4 |
| Hoofdstuk 3 Uitwerking | 5 |
| 3.1 Uitwerking interviews | 5 |
| 3.1.1 Evaluatie | 5 |
| 3.2 Uitwerking audit op 40 hercontrole zaken | 8 |
| 3.3 Audit op totaalijst uit zaaksysteem via rapportage | 12 |
| 3.3.1 I-GO velden * | 14 |
| 3.3.2 Gebruik Xential | 14 |
| 3.3.3 Toepassing van de Landelijke handhavingsstrategie (LHS)..... | 17 |
| 3.3.4. Toets aan de criteria voor kritieke massa | 17 |
| Hoofdstuk 4 Conclusie..... | 19 |
| Hoofdstuk 5 | 23 |
| 5.1 Verbeterpunten..... | 23 |
| 5.2 Non-conformiteit..... | 23 |
| 5.3 Vermeldenswaardige prestaties | 24 |
| Hoofdstuk 6 | 25 |
| Bijlagen | 26 |
| Bijlage 1 Verplicht in te vullen velden..... | 26 |
| Bijlage 2 Interview vragenlijst | 27 |
| Bijlage 3 Xential sjablonen | 28 |
| Bijlage 4 Gebruikte rapportages | 29 |

1 INLEIDING

1.1 Samenvatting

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 Toezicht. Inhoudelijk is het werkproces controle uitvoeren i.c.m. het product periodieke controle met de onderliggende subproducten en indien van toepassing het vervolproduct hercontrole onderzocht.

1.2 Inleiding

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.

1.3 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.

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 uitvoering van de audit beschreven;
- In hoofdstuk 4 zijn de conclusies en verbeteracties behandeld;
- In hoofdstuk 5 zijn de verbeterpunten voor toekomstige audits behandeld;
- In hoofdstuk 6 is de samenvatting van het overleg met de programmamanager;
- In de bijlagen 1 en 2 zijn de invoer en verwerkte gegevens weergegeven.

Hoofdstuk 2

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

- Verordening Kwaliteit vergunningverlening, toezicht en handhaving omgevingsrecht 2016.
- Kwaliteitscriteria 2.2 deel B, onderdeel 5 Toezicht en Handhaving milieu.
- 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 'controle uitvoeren'.
 - De vastgestelde werkinstructies voor de producten periodieke controle en hercontrole.
- De inzetbaarheidsmonitor Omgevingsdienst Twente.
- Xential brievengenerator
- Zaaksysteem PowerBrowser (werknaam ODie) versie 14.12.3.
 - Hieruit verkregen rapportages die vallen in de periode 1-1-2022 en 1-10-2022, over het zaaktype Controle uitvoeren en de producttypen Periodieke controles en Hercontroles (ongeacht de klassen).

Hoofdstuk 3 Uitwerking

Zoals al vermeld heeft deze interne audit zich gericht op het werkproces 'controle uitvoeren' met daaraan gekoppeld het product periodieke controle en de sub producten:

- Periodieke controle klasse I&II
- Periodieke controle klasse III en
- Periodieke controle klasse III provinciaal.

En het eventuele vervolproduct 'hercontrole', dat dezelfde onderverdeling in subproducten kent.

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 vier toezichthouders en is samen met de HR-manager 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 alle periodieke controles geselecteerd met de zaakstatus: zaak afgerond (ZTC) en vallend in de meetperiode van 1-1-2022 en 01-10-2022. De rapportage bevat een totaal van 1415 zaken. Met een aselechte 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 vier toezichthouders geïnterviewd.

3.1.1 Evaluatie

Bij de interviews is gebleken dat de Toezichthouders, verder in dit rapport respondenten genoemd, weten waar ze verantwoordelijk voor zijn en wat hun functie inhoudt. Volgens alle respondenten wordt de planning aan het begin van het jaar bekend gemaakt door de planner. Hierbij wordt aangegeven hoeveel controles eenieder in het jaar moet doen. Op deze wijze worden de zaken op naam gezet.

De respondenten van IPPC-klasse III bedrijven, gaven aan dat zij de werkverdeling binnen het team regelen. Binnen dit team hebben zij eens in de twee weken een overleg, waarbij diverse zaken zoals; nieuwe wetgeving, projecten, cases worden besproken. Een respondent gaf aan dat binnen dit team één keer in de maand ook met Team Vergunningen wordt overlegd om bepaald zaken te bespreken.

Ook is er sprake van een roulatiesysteem. Er wordt getracht om iedere vier jaar te wisselen van bedrijven. Volgend jaar (2023) zal dit voor het eerst gebeuren.

Over de vraag of de respondenten het proces van 'Controle uitvoeren' in grote lijnen kennen, bevestigden zij dit allemaal. De vervolgvraag of er afspraken hierover zijn, werd door twee respondenten ontkennend beantwoord. Eén respondent gaf aan dat er is verteld dat voor het uitvoeren van een periodieke controle een afspraak moet worden gemaakt, maar dat dit voor een hercontrole niet hoeft. Een andere respondent gaf aan dat er wel bepaalde afspraken zijn met betrekking tot hoe een controle wordt gedaan. Zo is het bezoeker rapport (checklist) de standaard

checklist die bij een controle voor alle bedrijven gebruikt dient te worden. Daarnaast gaf deze respondent over IPPC-klasse III bedrijven aan: “We hebben afspraken vastgelegd over wanneer we bij bedrijven een toezicht plan maken”.

Het proces van het zaaktype controle uitvoeren staat in de wiki. Er werd de respondenten gevraagd of zij hiermee bekend zijn. Allen gaven aan hiermee bekend te zijn, maar het niet te gebruiken. Eén van de respondenten gaf als toelichting: “Zolang de manager niets zegt, dan is het goed. Ik ken het werk in het veld. Als iets niet goed is dan hoor ik dit wel”. De overige drie respondenten gaven aan hier wel eens in te hebben gekeken, maar niet te gebruiken om de volgende redenen: “het is lastig zoeken”, “er staan veel teksten in”, “het is onoverzichtelijk”, “de zoekoptie werkt niet”, “ik zou het wel willen om bepaalde procedures of werkafspraken na te kijken, maar ik kan het niet vinden”.

Alle respondenten kennen de procedurestappen;

1. Controle geïnitieerd
2. Controle voorbereid
3. Controle uitgevoerd
4. Bevindingen opgesteld
5. Bevindingen vastgesteld
6. Zaak afgerond

Er werd de respondenten gevraagd of zij de procedurestappen in het zaakstelsel gebruiken. Allen gaven ze aan niet alle stappen consequent te gebruiken. Stap 1 is al afgehandeld alvorens de zaak op naam van de behandelaar wordt gezet. Procedurestap 2, 3 en 6 worden over het algemeen wel door de respondenten doorlopen en afgehandeld. Er werd aangegeven dat stap 2 op verzoek van de planner wel wordt ingevuld, omdat de planner hiermee het zicht houdt op zaken waarmee iemand al mee bezig is. Ook stap 3, waarbij de datum van het controlebezoek geregistreerd dient te worden, wordt gebruikt. Alhoewel de respondenten aangaven dat zij de daadwerkelijke bezoekdatum wel noteren, maar dit achteraf pas doen. Ook de overige stappen (4 t/m 6) worden achteraf wanneer de controle af is in één keer afgehandeld. Eén van de respondenten gaf aan een Excel bestand bij te houden om overzicht te krijgen in de lopende zaken (Hercontroles).

De respondenten werd gevraagd of ze bekend zijn met de ‘verplichte’ velden met een * in het zaakformulier. Waarbij één respondent aangaf deze niet te kennen als ‘verplicht’ veld. Er werd aangegeven dat het veld ‘resultaat omschrijving’ niet wordt ingevuld, omdat niet bekend is waar het veld voor is. Het veld ‘streefdatum’ daarentegen wordt wel gebruikt met als toelichting: “Als ik een hercontrole heb, staat daar precies in wanneer ik een hercontrole moet doen, op chronologische volgorde’. Ook gaf deze respondent aan voor zichzelf een checklist bij te houden met informatie over velden en onderdelen die ingevuld/afgevinkt moeten worden. Een ander respondent gaf op deze vraag aan: “die zijn toch standaard ingevuld?” met daaropvolgend “streefdatum gebruiken we bij Hercontroles, ‘startdatum’ doen we niets mee, ‘mate van openbaarheid’ kijken we nooit naar en ‘resultaat omschrijving’ wordt nooit ingevuld. Eén van de respondenten gaf aan dat dit grotendeels al is ingevuld wanneer de zaak op naam komt te staan, maar deze toch wel controleert, “Ik check het formulier of de klasse van het bedrijf klopt. Ik vul de velden streefdatum in, bij toelichting noteer ik als er bijzonderheden zijn met betrekking tot de controle, bijvoorbeeld als de controle later is uitgevoerd. Ook kom ik weleens tegen dat het bevoegd gezag niet klopt, deze wijzig ik dan”. Een ander respondent gaf aan te weten dat de velden belangrijk zijn voor de informatie-uitwisseling met het bevoegd gezag, maar het aanvinken van veel in het systeem te veel tijd kost. Kort samengevat; het veld streefdatum wordt als enige veld zorgvuldig gebruikt.

Over het uitvoeren van de collegiale toets en of er afspraken over zijn, werd door één respondent aangegeven dat het wel moet, maar niemand het doet. De andere drie respondenten gaven aan het document alleen collegiaal te laten toetsen als er sprake is van overtredingen. Over de wijze van doorzetten voor een collegiale toets, gaven twee van de vier respondenten aan dit buiten het zaakstelsel om te doen, namelijk per mail, waarvan één het zelfs uitprint en bij de collega neer legt. De overige twee respondenten gaven aan voor een collegiale toets dit via het zaakstelsel door te zetten, gevolgd door een mail aan de collegiale toetsers. Drie van de vier respondenten gaven aan dat ze het onoverzichtelijk vinden via het zaakstelsel, omdat 'de brief verdwijnt', 'de notificaties onduidelijk zijn door te veel meldingen'.

Het vastleggen van overtredingen/LHS, wordt door alle respondenten zowel niet in de zaak, als ook het zaakformulier, formulier Toezicht en Handhaving of LHS geregistreerd. Allen gaven ze aan dat de overtredingen in de brief aan de overtreder worden vastgelegd met daarbij de checklist, de te nemen maatregelen met eventuele bewijsstukken zoals foto's. De brief is te vinden onder het tabblad documenten van de zaak.

Over de vraag of respondenten in het zaakstelsel het locatiedossier bijwerken of actualiseren, gaven ze allen aan in het locatiedossier de contactpersoon toe te voegen. Volgens één van de respondenten wordt dit niet in de brief overgenomen. Een ander respondent gaf aan dat dit wordt gevuld, omdat de manager hiernaar kijkt. Twee van de vier respondenten gaf ook aan de velden met betrekking tot energiegegevens in het locatiedossier te registreren.

Alle respondenten zijn bekend met de servicenormen; binnen 2 weken na controle brief uit en binnen 2 weken na hersteltermijn hercontrole uitvoeren. De respondenten geven aan dat het redelijk lukt om binnen de termijn van twee weken de controle brief te verzenden. In bepaalde gevallen duurt het langer, omdat de gegevens incompleet zijn of dat er een vraag bij een collega uitstaat die het niet op korte termijn kan oppakken. Ook komt volgens twee van de respondenten het weleens voor dat de hersteltermijn uitloopt, omdat het bedrijf langer de nodig heeft om maatregelen te nemen.

De respondenten zijn gevraagd hoe zij zich houden op documenten die een aanpassing vereisen nadat het ter verzending is aangeboden bij administratie. Twee van de vier respondenten gaf aan dit via notificaties bij te houden. Een ander respondent gaf aan geen gebruik te maken van de notificaties, maar de status van de brieven bij te houden in een eigen Excel bestand. De andere respondent gaf aan dat ze administratie hebben gevraagd een berichtje te sturen als de brief aangepast moet worden.

De respondenten zijn van mening dat ze over genoeg hulpmiddelen beschikken om hun werkzaamheden uit te voeren. Eén respondent gaf aan dat het voor trainees handig is om vanaf het begin een lijst te hebben van de benodigde software die nodig is bij de uitvoering van de werkzaamheden en in Teams welke groepen belangrijk zijn om aan deel te nemen, om bepaalde bestanden en informatie te kunnen bekijken. Een programma voor trainees met alle nuttige informatie zou hiervoor helpen. Een ander respondent gaf aan dat tijdens een controle werken op de op een iPad niet handig werkt. Dit omdat er vaak geswitcht moet worden tussen bestanden, wat lastig gaat op een klein scherm. Dit heeft als gevolg dat er bepaalde stukken uitgeprint worden meegenomen voor het uitvoeren van de controle.

Alle respondenten geven aan voldoende tijd te hebben voor de uitvoering van hun werk. In bepaalde gevallen is meer tijd nodig als het gaat om een groter bedrijf. Daarnaast hebben de respondenten veel aan de jaarplanning.

Over de vraag wat respondenten nog missen of graag veranderd willen zien, reageerden ze allen divers. De volgende onderwerpen kwamen aan bod;

- Xential sjablonen verbeteren als er wijzigingen worden doorgegeven en niet te wachten op aanpassing hiervan tot een release als het simpele aanpassing betreft.
 - Naamgeving van de sjablonen en onderverdelen per product.
 - Velden die in het zaakstelsel worden ingevuld, juist worden gekoppeld in het sjabloon zodat handmatig invullen niet nodig is.
 - De brieven zijn niet uniform. “Hierin doet iedereen zijn ding, er is geen vaste set van minimum vereisten”.
- Zolderzaken bevatten vaak veel documenten die allemaal bekeken moeten worden om te achterhalen welke informatie het bevat, wat veel tijd kost.
- Spoedvragen aan luchtspecialisten en externe veiligheid kunnen niet op korte termijn beantwoord worden in verband met capaciteit.
- Bij toezichtzaken in geval van overtredingen zou het makkelijker zijn als er automatisch een hercontrole zaak wordt aangemaakt.
- Het zaakstelsel bevat de vrijheid om Hercontroles op Hercontroles te maken; “zegt niemand wat van. In bijzondere gevallen zijn er adresjes waar drie Hercontroles op volgen. De uren moeten geschreven worden, dus dan maak ik ze op die manier aan”.
- De hercontrole door dezelfde toezichthouder laten uitvoeren als de periodieke controle, omdat het contact met de ondernemer ook via de eerste behandelaar is gegaan. Als behandelaar van de hercontrole, moet je je inlezen over hoe de eerste controle is uitgevoerd.

3.2 Uitwerking audit op 40 hercontrole zaken

Uit het zaakstelsel is een rapportage uitgedraaid met Periodieke controle zaken tussen 1-1-2022 en 1-10-2022 met een gekoppelde hercontrole waarvan de zaakstatus ‘Zaak afgerond’ is. Uit deze rapportage hebben we een willekeurige selectie gemaakt van 40 hercontrole zaken, waarvan een steekproef is gedaan door middel van de zaken in het stelsel te bekijken. De vragen die wij hiermee beantwoord willen krijgen, zijn als volgt onderverdeeld:

Procedure

1. Zijn alle procedurestappen afgevinkt met datum?
2. Indien er sprake is van een vervolgzak, is deze uitgevoerd binnen twee weken na hersteltermijn?

Specifieke vragen voor Toezicht en handhaving

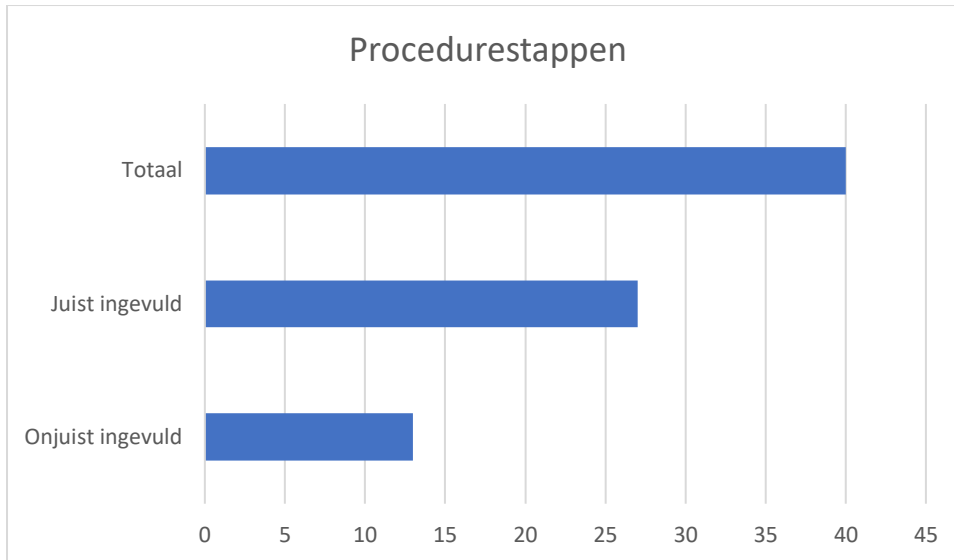
3. Zijn er zaken waarbij meer dan één hercontrole is aangemaakt?
4. Is de daadwerkelijke bezoekdatum ingevuld in de procedurestap?
5. Is de brief binnen 14 dagen na het controlebezoek verzonden?
6. Is het resultaat ZTC ingevuld i.c.m. resultaatomschrijving (t.b.v. naleefgedrag)

Documenten en gebruik velden

7. Soort document
8. Status document
9. Verzenddatum brief
10. Document aangeboden voor collegiale toets bij de periodieke controle
11. Document aangeboden voor collegiale toets bij de hercontrole
12. Streefdatum

De eerder opgesomde vragen zijn hieronder uitgewerkt, vaak in combinatie met meerdere vragen.

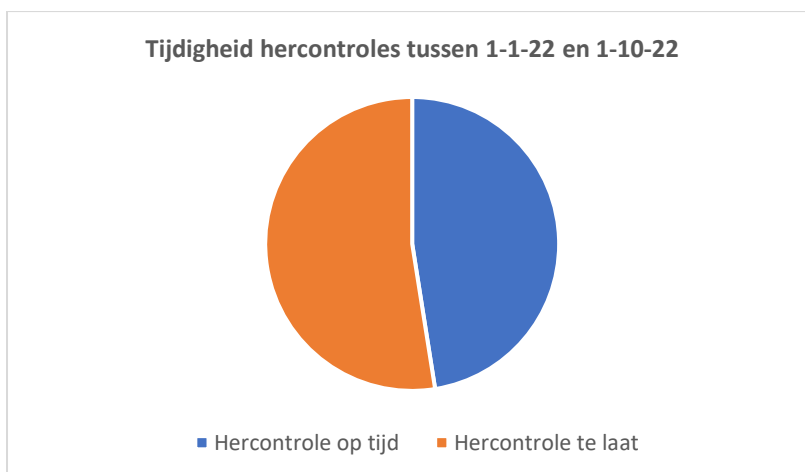
Vraag 1 en 4



Grafiek 1 Afhandeling procedurestappen in ODie

Er is gekeken naar de procedure van de zaak, specifiek naar de procedurestappen en de afhandeling hiervan, of deze consequent zijn doorlopen en overeenkomen met wat er in het zaakformulier van de periodieke- of de hercontrole staat en of wat er in de brief staat. Uit de steekproef van 40 zaken zijn bij 13 (32,5%) zaken de procedurestappen onjuist ingevuld (*zie grafiek 1*). Hiervan klopt de datum bij één of meerdere procedurestappen niet. Oorzaak kan zijn het niet consequent volgen van stappen of achteraf in een reeks afhandelen van de stappen. Hierdoor is in deze 13 gevallen ook de onjuiste datum van het controle bezoek genoteerd bij de procedurestap 'Controlebezoek uitgevoerd'.

Vraag 2



Grafiek 2 Tijdigheid van 40 Hercontroles tussen 1-1-22 en 1-10-22 waarvan de zaakstatus 'Zaak afgerond' is

Bij een Periodieke controle, waarbij een overtreding is geconstateerd, volgt een hercontrole zaak. Aan de ondernemer wordt een hersteltermijn geboden om maatregelen te nemen de overtreding te verhelpen. In de zaaktypecatalogus Omgevingsdienst Twente zijn de servicenormen opgenomen. De servicenorm bedraagt 14 kalenderdagen. Dit geldt ook voor een vervolgzak, in dit geval een

hercontrole, dient binnen 14 kalenderdagen na de hersteltermijn uitgevoerd te zijn. Uit het totaal van 40 hercontrole zaken zijn er 19 hercontroles (47,5%) op tijd uitgevoerd na de periodieke controle, 21 hercontroles, wat uitkomt op 52,5% zijn niet op tijd uitgevoerd (*zie grafiek 2*). Voor het niet tijdig uitvoeren van de hercontrole is in een aantal gevallen was er sprake van de volgende oorzaken;

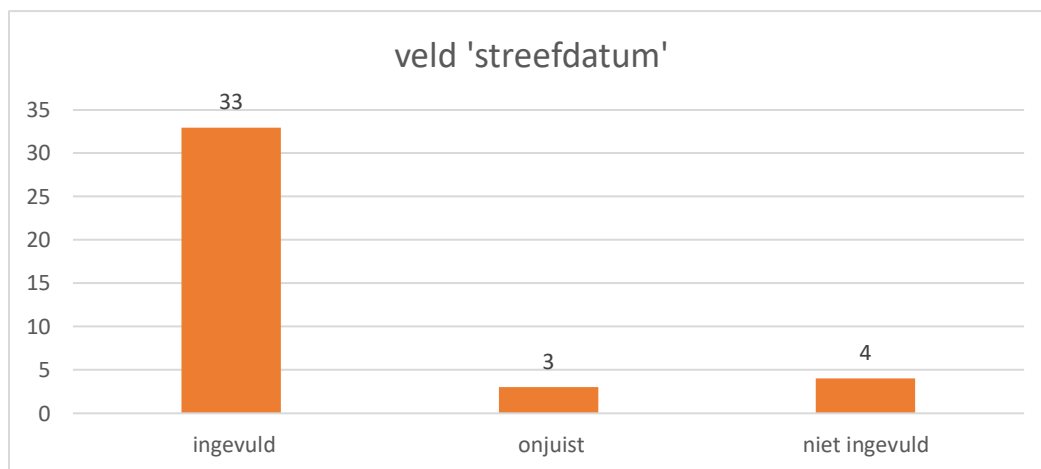
- Overdracht van de zaak, waardoor de hercontrole te laat door een andere toezichthouder werd uitgevoerd dan de behandelaar van de Periodieke controle zaak.
- Langdurige uitval van een behandelaar i.v.m. ziekte, waardoor de hercontrole niet tijdig werd uitgevoerd, ver over de streefdatum heen.
- I.v.m. overtredingen een vervolgzak voor Handhavingsbesluit aangemaakt.

Vraag 3

Tijdens de steekproef is ook bekeken of de Periodieke controlezaak meer dan één hercontrole als vervolgzak gekoppeld heeft. Hier was in 1 geval sprake van een zaak waarbij er meer dan één hercontrole was aangemaakt.

Vraag12

Tijdens de steekproef bleek dat bij 33 van de 40 hercontrole zaken het veld streefdatum ingevuld was en overeenkwam met de hersteltermijn uit de brief. 7 van de 40 hercontrole zaken de datum die in het veld 'streefdatum' van het zaakformulier staat, ofwel niet is ingevuld, ofwel een onjuiste datum bevat ten opzichte van de afgesproken hersteltermijn in de eerder verzonden brief vanuit de Periodieke controlezaak.



Grafiek 3 veld streefdatum gebruik (hersteltermijn)

Specifiek: 4 niet ingevulde veld 'streefdatum' en in 3 gevallen komt de ingevulde streefdatum niet overeen met dat wat in de brief is vermeld en afgesproken is als hersteltermijn (*zie grafiek 3*).

Vraag 7 en 8

Daarnaast is ook gekeken naar een aantal andere metadata die aan het document kan worden gegeven. Dit betreffen de velden; 'soort document' en 'status document'. Bij het veld 'soort document' is gebleken dat bij geen enkel verzonden document uit een Periodieke controlezaak het veld 'soort document' is ingevuld. Bij de 40 hercontrole zaken is dit maar bij 1 verzonden document ingevuld. Voor het veld 'status document' daarentegen is bij de steekproef op 40 periodieke controle zaken bij alle verzonden documenten het veld 'status document' ingevuld. Bij de hercontrole zaken lag dit aantal iets lager en was dit bij 36 van de zaken ingevuld. Bij de steekproef werd ook

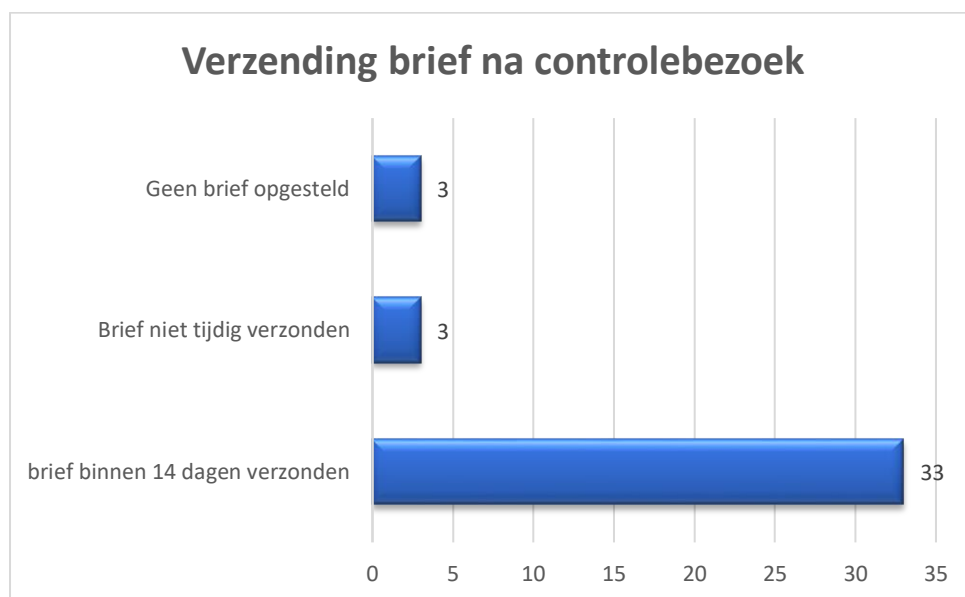
geconstateerd dat 5 van de in totaal 40 hercontroles (12,5%) als zaaksoort 'deelzaak' hebben, terwijl dit als hoofdzaak geregistreerd dient te zijn.

Vraag 10 en 11

Voor verzending van de brief, is afgesproken dit collegiaal te laten toetsen door een collega. In 22 van de 40 periodieke controle zaken is het document voor een collegiale toets aangeboden, wat uitkomt op 55%. Bij 18 zaken (45%) is dit niet gedaan. Ook in het geval van de hercontrole zaken is gekeken of de brieven aangeboden zijn voor een collegiale toets. Daarvan zijn er bij 4 zaken de brieven voor een collegiale toets aangeboden. Van de overige 36 hercontrole zaken zijn er 5 hercontrole zaken waaruit geen brief uit is gegaan ofwel dat de hercontrole is doorgezet voor een handhavingsbesluit/LOD. De overige brieven uit de 31 hercontrole zaken (77,5%) zijn niet collegiaal getoetst. Opvallend is dus dat het percentage brieven die worden verzonden zonder een collegiale toets vanuit de hercontrole hoger ligt, wat inhoudt dat collega's de brieven van de Periodieke controle vaker laten tegenlezen dan bij een hercontrole.

Vraag 5

Verder is gekeken of het veld verzenddatum van de brief is ingevuld. Alhoewel dit bij de verzending van de brief door Administratie wordt ingevuld en dit bij de steekproef ook zo is gebleken, is dit veld voorzien met een verzenddatum van belang om te kunnen beoordelen of de brief binnen 14 dagen na het controlebezoek verzonden is en daarnaast of de hercontrole tijdig is afgerond.



Grafiek 4 Verzending brief binnen 14 dagen na controlebezoek

Uit bovenstaande grafiek 4 is af te leiden dat uit de 40 hercontrole zaken in 33 (82,5%) van de gevallen de brief binnen 14 dagen wordt verzonden. In drie gevallen (7,5%) is de brief niet binnen de termijn verzonden en in drie andere gevallen is er helemaal geen brief opgesteld.

Vraag 6

Tot slot is er bij deze steekproef gekeken of er bij de 40 Periodieke controle zaken het veld 'Resultaat ZTC' is ingevuld in combinatie met het veld 'Resultaatsomschrijving' (t.b.v. naleefgedrag). Uit de 40 Periodieke controlezaken met resultaat ZTC 'Zaak afgerond', is er bij 19 zaken (47,5%) het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld. In 21 gevallen (52%) wordt het veld 'Resultaat omschrijving' niet ingevuld bij het afronden van de zaak. Dit is ook bekeken voor de 40 hercontrole zaken, daarvan is bij

14 zaken (35%) het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld, wat inhoudt dat dit bij 26 zaken (65%) niet is ingevuld.

3.3 Audit op totaallijst uit zaaksysteem via rapportage

Door middel van de rapportgegevens te filteren, werd er aan de hand van de totaallijst die uit het zaaksysteem was gegenereerd mogelijk om resultaten in beeld te brengen (zie grafiek 5). Zo zijn er in de periode 1-1-2022 en 1-10-2022, 1415 Periodieke controlezaken afgerond (zaakstatus 'Zaak afgerond (ZTC)'). Van dit totaal waren er 3 afgebroken zaken (resultaat ZTC 'Afgebroken') en het toezicht was bij 1412 zaken uitgevoerd (resultaat ZTC 'Toezicht uitgevoerd').

| Periodieke controles in 1-1-2022/ 1-10-2022 | Aantal zaken |
|---|--------------|
| Zaakstatus 'Zaak afgerond (ZTC)' | 1415 |
| Resultaat ZTC 'Toezicht uitgevoerd' | 1412 |
| Resultaat ZTC 'Toezicht uitgevoerd' geen vervolgzak | 892 |
| Resultaat ZTC 'Afgebroken' | 3 |

Grafiek 5 Periodieke controle zaken

Van deze 1415 Periodieke controle zaken liggend binnen eerdergenoemde periode, is bij 62,9% (890) geen overtreding geconstateerd. Van alle uitgevoerde Periodieke controles, hebben er 460 een vervolg hercontrole zaak als product. De overige uitgevoerde Periodieke controlezaken hebben geleid tot het aanmaken van andere soort producten dan de hercontrole. Deze laten we hier buiten beschouwing. Daarnaast valt het op dat het veld 'Resultaat omschrijving' zeer divers wordt gebruikt (zie grafiek 6). In de 460 van het totaal aantal periodieke controle zaken, die afgerond zijn is in het zaakformulier van de Periodieke controle als 'Resultaat omschrijving' het volgende ingevuld.

| PC - HER (Resultaten PC's) | | |
|--|--|------------------------------|
| Periode 1/1/2022-1/10-2022 | | |
| Resultaat omschrijving | Resultaat (ZTC) Toezicht uitgevoerd | Aantal van Record identifier |
| <input checked="" type="checkbox"/> Zaak afgerond | | 460 |
| Afgehandeld | | 48 |
| Afgerond | | 32 |
| Geen overtreding geconstateerd | | 1 |
| Overtreding geconstateerd | | 197 |
| Overtreding geconstateerd - Vervolg ingesteld | | 2 |
| (leeg) | | 180 |
| Eindtotaal | | 460 |

Grafiek 6 Afgeronde Periodieke controles gevolgd door Hercontrole zaken

In principe zou je kunnen stellen dat er bij 460 afgeronde Periodieke controles één of meerdere overtredingen zijn geconstateerd. Deze constatering kan vermeld worden in het veld 'Resultaat omschrijving', waarna er een hercontrole zaak volgt. In bovenstaande gevallen (grafiek 6) is de wijze van gebruik en het invullen van het veld 'Resultaat omschrijving' erg divers. Hierboven valt op dat in één geval een Periodieke controle is uitgevoerd, waarbij is aangegeven in het veld 'Resultaat omschrijving' dat er geen overtreding is geconstateerd, maar er alsnog een vervolgzak hercontrole is aangemaakt. Na dit onderzocht te hebben in het zaaksysteem, valt te concluderen dat dit een registratiefout betreft waarbij het veld 'Resultaat omschrijving' door de zaakbehandelaar verkeerd is ingevuld. Ook is te zien dat in 180 gevallen (39,1%) in het zaakformulier van de Periodieke controle het veld 'Resultaat omschrijving' (leeg) is, niet is ingevuld. Van deze 460 hercontrole zaken, zijn er

265 hercontroles al uitgevoerd (het 'Resultaat (ZTC)' is ingevuld als 'Toezicht uitgevoerd' en 195 hercontroles hebben nog geen resultaat, omdat deze nog niet zijn afgerond.

Uit grafiek 6 is ook af te leiden dat de velden 'Overtreding geconstateerd' en 'Overtreding geconstateerd – vervolg ingesteld' bij elkaar opgeteld 199 hercontrole zaken betreffen. Dit week af van de rapportage. In de rapportage kwam naar voren dat er bij 204 zaken is aangegeven dat er sprake is van overtredingen. Bij onderzoek naar het verschil tussen deze aantallen, bleek dat er bij 5 Periodieke controle zaken is aangegeven in het veld 'Resultaat omschrijving' dat er overtredingen zijn geconstateerd. Dit zou betekenen dat er een hercontrole zaak zou moeten volgen, maar in de rapportage staat dat er geen vervolgzaken aan deze 5 Periodieke controle zaken zijn gekoppeld. In het zaakstelsel is handmatig gecontroleerd of deze aanname juist is. Bij één van de 5 Periodieke controle zaken bleek wél sprake te zijn van een hercontrole zaak, die niet aan de afgeronde Periodieke controle was gekoppeld. Dit had als gevolg dat deze in de rapportage naar boven kwam. Bij de overige 4 Periodieke controle zaken was er daadwerkelijk sprake van overtredingen, zoals ook aangegeven in het veld 'Resultaat omschrijving', maar is er geen vervolgzak hercontrole aangemaakt. Dit betekent dat deze zaken niet te volgen zijn door middel van een hercontrole en dus daarmee de geconstateerde overtredingen bij de bedrijven wellicht blijven voortduren.

Verder is ook gekeken bij het aanmaken van een hercontrole zaak naar de keuze voor het juiste zaaksoort. Van de 460 hercontroles hebben 93,3% zaken de juiste koppeling met het zaaksoort, namelijk 'Hoofdzaak'. In 31 gevallen (6,7%) worden de hercontroles als deelzaak aangemaakt, terwijl deze hoofdzaaken dienen te zijn (zie grafiek 7).

| PC - HER (Resultaten PC's) | | |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Periode 1/1/2022-1/10-2022 | | |
| Resultaat omschrijving | Aantal van Record identifier | Aantal van Record identifier2 |
| Deelzaak | 31 | 6,74% |
| Hoofdzaak | 429 | 93,26% |
| Eindtotaal | 460 | 100,00% |

Grafiek 7 Zaaksoort keuze hercontroles

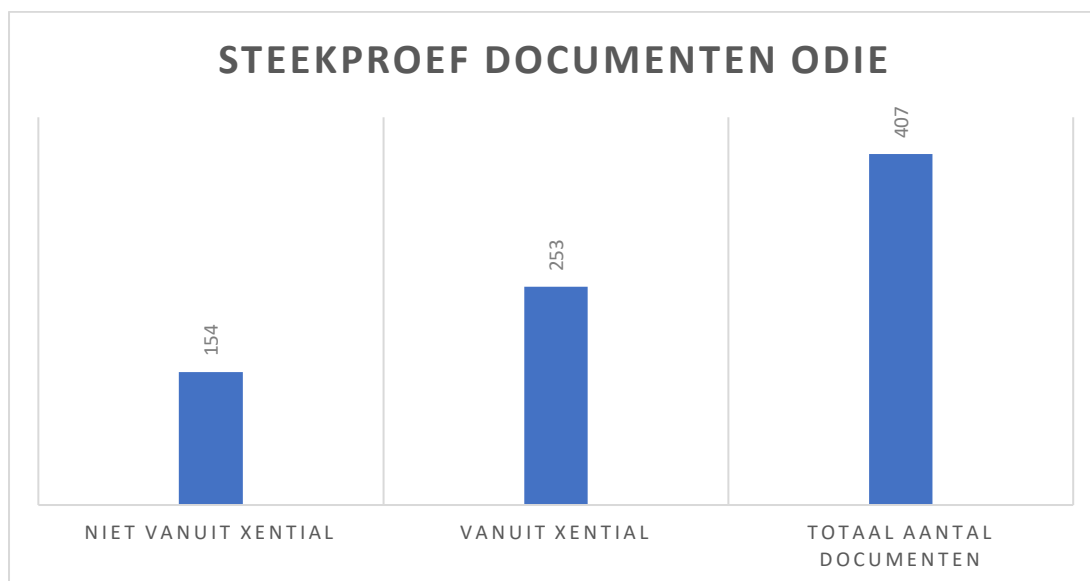
3.3.1 I-GO velden *

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 ook 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, springen er 2 velden uit waarvan het gebruik zeer minimaal is. Dit betreffen de velden 'Toelichting', 178 keer (12,6%) ingevuld bij 1415 Periodieke controle zaken. Dit houdt in dat bij 87,4% van alle Periodieke controle zaken dit veld niet is ingevuld. En het veld 'Mate van openbaarheid', slechts 1 keer van de 1415 zaken ingevuld.

3.3.2 Gebruik Xential

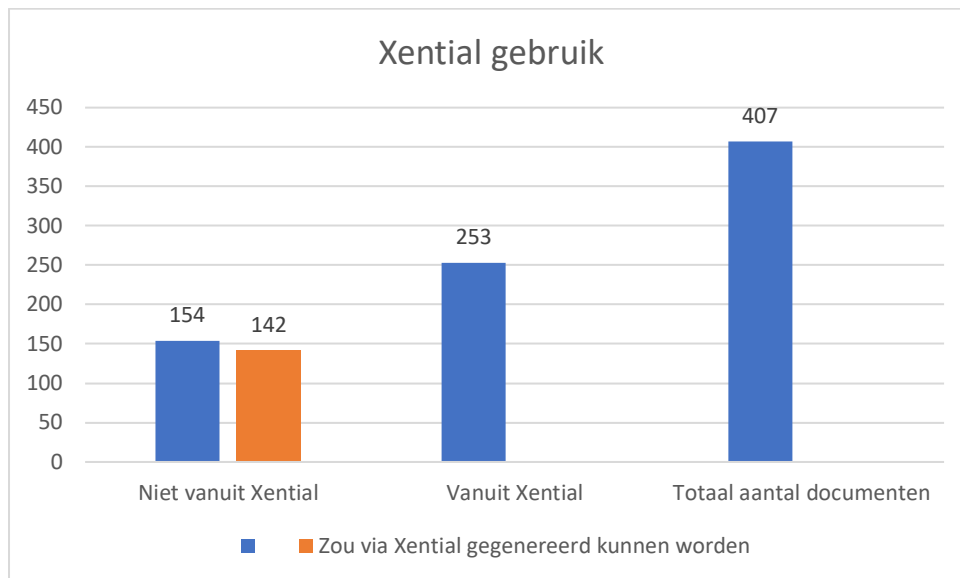
Er is aan de hand van een rapportage een steekproef gehouden op 407 documenten afkomstig uit 182 Periodieke controle zaken in de periode 1-1-2022 en 1-10-2022. Hierbij is gelet naar documenten met bestandsformat .docx, waarvan de status van het document op definitief staat. Dit houdt in dat deze documenten vervolgens zijn verzonden. Van deze 407 documenten is onderzocht of deze via Xential zijn gegenereerd. Uit onderzoek blijkt dat 62,2% van het totaal aantal documenten via Xential is gegenereerd en 37,8% van de documenten niet vanuit Xential zijn aangemaakt (*zie grafiek 8*).



| DOCX per zaak | Xential <input type="checkbox"/> | | |
|---|----------------------------------|---|------------|
| Zaaknummer | <input type="checkbox"/> Niet | <input checked="" type="checkbox"/> Xential | Eindtotaal |
| Controleren uitvoeren | | | |
| Periodieke controle | | | |
| Periodieke controle klasse I & II | 151 | 239 | 390 |
| Periodieke controle klasse III (niet-provinciaal) | 3 | 14 | 17 |
| Eindtotaal | 154 | 253 | 407 |

Grafiek 8 Xential gebruik

Uit de 154 documenten die niet vanuit Xential zijn gegenereerd, is onderzoek verricht of daarvan de sjablonen beschikbaar zijn in Xential.



Hiervan is gebleken dat van de documenten die niet via Xential zijn opgesteld, 92,2% wel via Xential gegenereerd hadden kunnen worden omdat er een sjabloon van in ODie staat. Veelvoorkomende naamgevingen waren; Bezoekverslag, Bezoekrapport, Controlerapport, Controlebrief en Checklist agrarisch. In Xential hebben een aantal van deze sjablonen andere namen. De lijst van sjablonen die beschikbaar is in ODie staat in bijlage 3. Een oorzaak voor het niet gebruiken van de sjablonen in Xential kan zijn; het gemak van gebruiken van eigen sjablonen buiten het systeem om, of omdat de behandelaar niet weet voor welk sjabloon er gekozen moet worden. In ODie krijg je bij het genereren van een document onderstaande lijst te zien (zie afbeelding 1).

- Advies ZT 4
- Adviesaanvraag ZT 4
- Afspraakbrief milieucontrole
- Bewijsmateriaal
- Bezoeknotitie
- Controlelijst
- Controlerapport ZT 4
- Kennisgeving toezichtbevindingen ZT 4
- Machtiging tot binnentreden
- Ontvangstbevestiging ZT 4
- Verslag omtrent het binnentreden ZT 4

Afbeelding 1 Lijst sjablonen ODie

Laten we dit stap 1 noemen. Indien hier bijvoorbeeld wordt gekozen voor 'Kennisgeving toezichtbevindingen ZT 4', wordt Xential geopend, om het document verder op te bouwen. In Xential is pas te zien welke sjablonen er te kiezen zijn (stap 2). Deze lijst wordt weergegeven in afbeelding 2.

Maak keuze: ← ↻

- 2 Controlebrief geen inrichting
- 3. Controlebrief geen overtreding
- 4 Controlebrief wel overtreding
- 5 Controlebrief hercontrole geen overtreding
- 54. Toezicht brief ODT Bodemsanering
- Brief controle sloop/asbest - waarschuwen
- Brief controle sloop/asbest - geen overtredingen
- Bezoekrapport industrieel
- Checklist Agrarisch
- Checklist bodemenergiesystemen
- Checklist Agrarisch luchtwassers
- Informatieplicht 2021
- Controlebrief aanleg bodemenergiesysteem

Afbeelding 2 Keuzelijst 'Kennisgeving toezichtbevindingen ZT 4'

Mocht een behandelaar bij stap 1 in ODie de keuze maken voor 'Controlerapport ZT 4', dan wordt Xential geopend en wordt onderstaande lijst getoond (afbeelding 3).

- Rapportageformulier melding wachtdienst
- Rapport van bevindingen - sloop/asbest
- Hercontrole overtreding
- Controle rapport hervlodlodHercontrole overteding

Afbeelding 3 keuzelijst Controlerapport

Zo kan het wellicht voorkomen dat de keuze bij stap 1 voor de hoofdmap verkeerd wordt gekozen, waardoor in stap 2 de behandelaar niet het juiste sjabloon tegenkomt, omdat het in een ander mapje is ondergebracht. Hier kan de behandelaar tot de keuze komen om de eigen sjabloon te gebruiken.

De overige documenten 7,8% die niet via Xential zijn opgesteld, zijn onderzocht. Hierbij ging het voornamelijk om documenten met als naamgeving 'Checklist algemeen', waar nog geen sjabloon van blijkt te zijn.

3.3.3 Toepassing van de Landelijke handhavingsstrategie (LHS)

In het VTH-beleid Twente d.d. 13 juli 2018 is de LHS onverkort verbindend verklaart. Dat betekent dat bevindingen uit het toezicht gepositioneerd moeten worden in de interventiematrix. Het resultaat, inclusief eventuele afwijkingen, moet worden vastgelegd. Toepassing van de LHS moet op grond van de kwaliteitscriteria worden gemonitord. Voorwaarde is dan wel dat gegevens als data beschikbaar zijn.

Tijdens de interne audit is geconstateerd dat bevindingen (incl. overtredingen) schriftelijk worden vastgelegd in het bezoeksrapport en de controlebrief. Bevindingen worden niet als data vastgelegd omdat dat nu in het zaakstelsel niet mogelijk is. Ook het tabblad Toezicht en Handhaving en de checklist LHS worden niet gebruikt. Deze conclusie wordt ondersteund door alle respondenten (zie hoofdstuk 4). Hierdoor kon niet onderzocht worden in welke mate de LHS is toegepast en in hoeveel gevallen er sprake is van afwijken.

3.3.4. 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 kern 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.

Binnen de OD Twente wordt in de zogenaamde inzetbaarheidsmonitor 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 in de inzetmonitor.

Aselect zijn 18 toezichthouders geselecteerd. 12 toezichthouders die klasse I en II controles hebben uitgevoerd en 6 toezichthouders die klasse III bedrijven hebben gecontroleerd.

De 12 toezichthouders klasse I en II zijn onder te verdelen in 4 vaste medewerkers, 2 trainees en 6 inhuur medewerkers.

Van de 6 toezichthouders klasse III bedrijven zijn er 5 in vaste dienst en was 1 inhuur-medewerker.

Conclusie is dat 1 toezichthouder van de vaste medewerkers (9) op het moment van de audit geheel voldoet aan de criteria voor kritieke massa. Hieronder de score.

| | |
|--|---|
| Beoordeeld | 1 |
| Nog niet beoordeeld voor het werk dat wordt uitgevoerd | 5 |
| Deels beoordeeld maar schiet op onderdelen tekort | 3 |

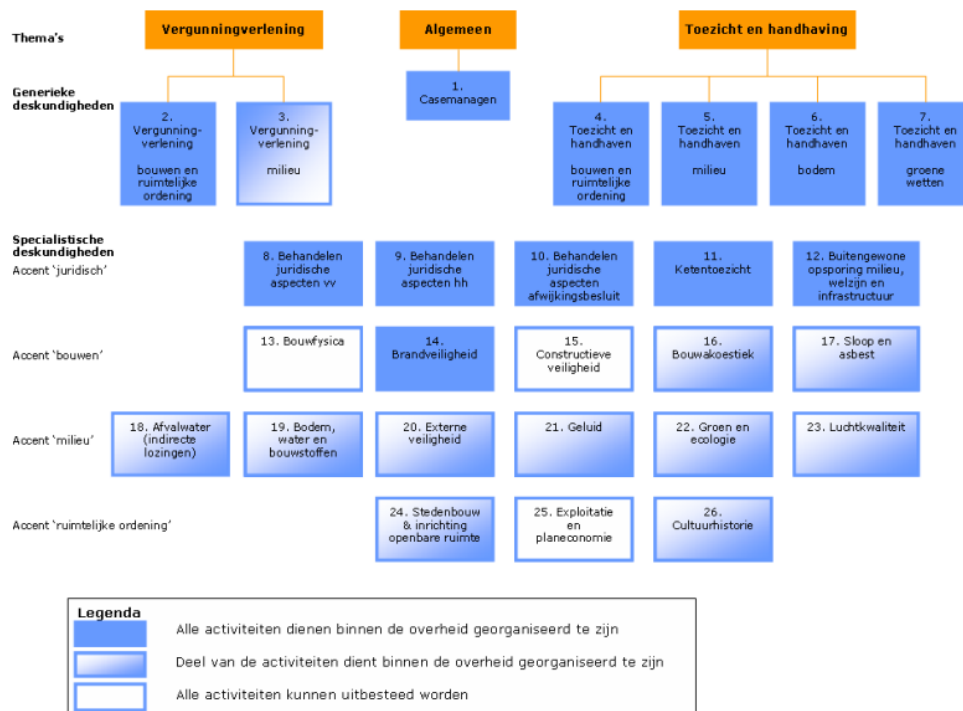
De inzet van trainees behoeft zeker aandacht. Eén van de twee trainees scoort alleen op basiskennis, maar voert wel hercontroles uit. De andere trainee is niet beoordeeld, maar voert wel zelfstandig controles uit.

De geselecteerde toezichthouders (inhuur) bleken allen te zijn of worden ingehuurd via Exsin. In de inzetmonitor worden geen gegevens worden bijgehouden. De teammanager Toezicht gaf desgevraagd aan dat het opleidingsplan van Exsin voldoet aan de Kwaliteitscriteria 2.2. Het wordt

jaarlijks geëvalueerd. Momenteel wordt door Exsin gekeken naar de Kwaliteitscriteria 2.3 om eventueel hun opleidingsplan aan te vullen. Naast de basisverplichtingen heeft Exsin een opleidingsbudget voor haar medewerkers om individuele behoeften te vervullen en worden actuele milieuonderdelen opgenomen in ons standaardprogramma als daar behoefte aan is. Intern is er geen protocol m.b.t. het inhuren van personeel.

Inhuren mag, uitbesteden niet

Bij bestudering van de norm (de vigerende kwaliteitscriteria) bleek dat het niet is toegestaan om de taak Toezicht en Handhaving milieu uit te besteden. Uitbesteding, activiteiten buiten de organisatie laten uitvoeren, is enkel toegestaan als dat is vermeld in de tabellen en dat is bij Toezicht en Handhaving milieu niet het geval. Onderstaand schema uit de kwaliteitscriteria laat dat ook zien.



Figuur 3: Schematische weergave van deskundigheidsgebieden die binnen de overheid uitgevoerd moeten worden en die uitbesteed kunnen worden.

In de interviews kwam het project 300 ter sprake. Op basis van de interviews trekken wij de conclusie dat in dit project zijn 300 controles buiten de organisatie zijn/worden uitgevoerd.

Hoofdstuk 4 Conclusie

Respondenten weten waar ze verantwoordelijk voor zijn en wat hun functie inhoudt. Alle respondenten gaven aan het proces van 'Controle uitvoeren' in grote lijnen te kennen. Wat door één respondent wel is benoemd is dat voor het uitvoeren van een Periodieke controle een afspraak met de ondernemer moet worden gemaakt, maar dat dit voor een hercontrole niet hoeft. Respondenten zijn tevreden over de werkverdeling.

Werkinstructies

In de wiki zijn onder andere werkinstructies op productniveau, handleidingen en werkafspraken opgenomen. De respondenten gaven aan hiermee bekend te zijn, maar het niet te gebruiken. Een aantal respondenten noemden als redenen; "Het is lastig zoeken", "Er staan veel teksten in", "Het is onoverzichtelijk", "De zoekoptie werkt niet", "Ik zou het wel willen om bepaalde procedures of werkafspraken na te kijken, maar ik kan het niet vinden".

Procedurestappen ODie

Over het gebruik van de procedurestappen in het zaakstelsel, gaven de respondenten aan niet alle stappen consequent te gebruiken. Procedurestappen 2 (controle voorbereid), 3 (controle uitgevoerd) en 6 (zaak afgerond), worden over het algemeen wel door de respondenten doorlopen en afgehandeld. De stappen 4 (bevindingen opgesteld) en 5 (bevindingen vastgesteld) worden niet bijgehouden omdat men daar geen meerwaarde in ziet; voegt niets toe. Deze stappen worden dan tezamen met stap 6 (zaak afgerond), na de controle als reeks in één keer afgehandeld. Dit bleek ook uit de steekproef van 40 zaken zijn bij 13 (32,5%) zaken de procedurestappen onjuist ingevuld. Hiervan klopt de datum bij één of meerdere procedurestappen niet. Oorzaak kan zijn het niet consequent volgen van stappen of achteraf in een reeks afhandelen van de stappen. Hierdoor is in deze 13 gevallen ook de onjuiste datum van het controle bezoek genoteerd bij de procedurestap 'Controlebezoek uitgevoerd'. Hier is sprake van een non-conformiteit.

Landelijke handhavingstrategie

Ten aanzien van de toepassing van de landelijke handhaving strategie is de conclusie dat nu niet wordt voldaan aan de criteria voor toepassing en monitoring. Bevindingen liggen vast in documenten en zijn daarmee niet reproduceerbaar en te delen met Inspectieview hetgeen ook wettelijk is verplicht. Dat bleek ook uit de interviews waarin door alle respondenten werd aangegeven dat bevindingen behalve in de brief aan de overtreder nergens in het zaakstelsel worden geregistreerd. Het ODie-formulier Toezicht en Handhaving en het LHS-formulier worden niet gebruikt.

Van de in totaal 1415 Periodieke controle zaken liggend binnen de onderzoeksperiode, is bij 62,9% (890) geen overtreding geconstateerd. Aan 460 zaken is een vervolgzak van het product hercontrole gekoppeld. In 180 gevallen (39,1%) is in het zaakformulier van de Periodieke controle het veld 'Resultaat omschrijving' (leeg) niet ingevuld. Van deze 460 hercontrole zaken, zijn er 265 hercontroles al uitgevoerd met het resultaat 'Toezicht uitgevoerd'. 195 hercontroles hebben nog geen resultaat, omdat deze nog niet zijn afgerond.

In de rapportage kwam naar voren dat er bij 204 zaken is aangegeven dat er sprake is van overtredingen en maar 199 zaken een hercontrole als vervolg hebben. Het verschil van 5 zaken met overtredingen en zonder hercontrole is onderzocht. Bij één van de 5 Periodieke controle zaken bleek wél sprake te zijn van een hercontrole zaak, die niet aan de afgeronde Periodieke controle was gekoppeld. Bij de overige 4 Periodieke controle zaken was er daadwerkelijk sprake van overtredingen, zoals ook aangegeven in het veld 'Resultaat omschrijving', maar is er geen

vervolgzaak hercontrole aangemaakt. Dit betekent dat deze zaken niet te volgen zijn door middel van een hercontrole en dus daarmee de geconstateerde overtredingen bij de bedrijven wellicht blijven voortduren.

Bij de steekproef werd ook geconstateerd dat 5 van de in totaal 40 hercontroles (12,5%) als zaaksoort 'deelzaak' hebben, terwijl dit als hoofdzaak geregistreerd dient te zijn.

Bij de 40 Periodieke controle zaken is het veld 'Resultaat ZTC' ingevuld in combinatie met het veld 'Resultaatsomschrijving' (t.b.v. naleefgedrag). Uit de 40 Periodieke controlezaken met resultaat ZTC 'Zaak afgerond', is er bij 19 zaken (47,5%) het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld. In 21 gevallen (52%) wordt het veld 'Resultaat omschrijving' niet ingevuld bij het afronden van de zaak. Dit is ook bekeken voor de 40 hercontrole zaken, daarvan is bij 14 zaken (35%) het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld, wat inhoudt dat dit bij 26 zaken (65%) niet is ingevuld. Zo zijn er in de periode 1-1-2022 en 1-10-2022, 1415 Periodieke controlezaken afgerond (zaakstatus 'Zaak afgerond (ZTC)'). Van dit totaal waren er 3 afgebroken zaken (resultaat ZTC 'Afgebroken') en het toezicht was bij 1412 zaken uitgevoerd (resultaat ZTC 'Toezicht uitgevoerd'). In de werkinstructie voor het product Periodieke controle, staat dat ook het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld dient te worden (*zie afbeelding 4*).

- Hanteer voor het invullen van het Resultaat (ZTC) en de Resultaatsomschrijving de *Werkafspraken registratie resultaten*.
- Als de zaak is afgerond en de Resultaat omschrijving en Resultaat (ZTC) zijn ingevuld, ga naar het tabblad *procedure*.
- Voer onder de kolom 'Datum afhandeling' de datum in bij 'Zaak afgerond'.

Afbeelding 4 Werkinstructie Periodieke controle klasse I en II A2_02_00 (wiki)

Van de velden met een * in het zaakformulier, springen er 2 velden uit waarvan het gebruik zeer minimaal is. Dit betreffen de velden 'Toelichting', 178 keer (12,6%) ingevuld bij 1415 Periodieke controle zaken, dus bij 87,4% niets ingevuld. Het veld 'Mate van openbaarheid', slechts 1 keer van de 1415 zaken ingevuld.

Alle respondenten zijn bekend met de servicenormen en gaven aan dat het lukt om binnen de termijn van twee weken de controle brief te verzenden. Ook uit de steekproef bleek dat uit de 40 hercontrole zaken, in 33 (82,5%) van de gevallen de brief binnen 14 dagen wordt verzonden. De respondenten gaven bij de interviews aan dat het weleens voorkomt dat de hersteltermijn uitloopt, omdat het bedrijf langer de tijd nodig heeft om maatregelen te treffen. Uit het totaal van 40 hercontrole zaken zijn er 19 hercontroles (47,5%) op tijd uitgevoerd. 21 hercontroles, wat uitkomt op 52,5% zijn niet op tijd uitgevoerd. Voor het niet tijdig uitvoeren van de hercontrole is in een aantal gevallen sprake van de volgende oorzaken;

- Overdracht van de zaak, waardoor de hercontrole te laat door een andere toezichthouder werd uitgevoerd dan de behandelaar van de Periodieke controle zaak.
- Langdurige uitval van een behandelaar i.v.m. ziekte, waardoor de hercontrole niet tijdig werd uitgevoerd, ver over de streefdatum heen.
- I.v.m. overtredingen een vervolgzaak voor Handhavingsbesluit aangemaakt.

De respondenten gaven aan dat het veld 'streefdatum' wel wordt gebruikt. Eén van de respondenten gaf aan een eigen checklist bij te houden over welke velden en onderdelen ingevuld of afgevinkt moeten worden. Tijdens de steekproef bleek dat bij 33 van de 40 hercontrole zaken het veld streefdatum ingevuld was en overeenkwam met de hersteltermijn uit de brief. 7 van de 40 hercontrole zaken de datum die in het veld 'streefdatum' van het zaakformulier staat, ofwel niet is

ingevuld, ofwel een onjuiste datum bevat ten opzichte van de afgesproken hersteltermijn in de eerder verzonden brief vanuit de Periodieke controlezaak.

Bij het veld 'soort document' is gebleken dat bij geen enkel verzonden document uit een Periodieke controlezaak het veld 'soort document' is ingevuld. Tijdens de steekproef op 407 documenten afkomstig uit 182 Periodieke controle zaken is gekeken naar documenten met bestandsformat .docx, waarvan de status van het document op definitief staat. Uit onderzoek blijkt dat 62,2% van het totaal aantal documenten via Xential is gegenereerd en 37,8% van de documenten niet vanuit Xential zijn aangemaakt. De documenten die niet via Xential zijn opgesteld, had 92,2% wel via Xential gegenereerd kunnen worden omdat er wel een sjabloon aanwezig is. Een oorzaak voor het niet gebruiken van de sjablonen in Xential kan zijn; het gemak van het gebruik van eigen sjablonen buiten het systeem om, of omdat de behandelaar niet weet voor welk sjabloon er gekozen moet worden. De overige documenten 7,8% die niet via Xential zijn opgesteld, zijn onderzocht. Hierbij ging het voornamelijk om documenten met als naamgeving 'Checklist algemeen', waar nog geen sjabloon van blijkt te zijn. Bijkomend nadeel van het in ODie slepen van documenten is dat deze standaard op inkomend komen te staan. Dat zou dan handmatig moeten worden gewijzigd hetgeen niet of nauwelijks gebeurt.

Van de 460 hercontroles hebben 93,3% zaken de juiste koppeling met het zaaksoort, namelijk 'Hoofdzaak'. In 31 gevallen (6,7%) worden de hercontroles als deelzaak aangemaakt, terwijl deze hoofdzaken dienen te zijn.

Collegiale toets

De respondenten gaven aan dat er alleen collegiaal wordt getoetst indien er sprake is van een overtreding. Twee respondenten gaven aan een collegiale toets via het zaakstelsel door te zetten, gevolgd door een mail aan de collegiale toetsers. Drie van de vier respondenten gaven aan dat ze het onoverzichtelijk vinden via het zaakstelsel, omdat 'De brief verdwijnt', 'De notificaties onduidelijk zijn door te veel meldingen'. Twee respondenten gaven zelfs aan dit buiten het zaakstelsel om te doen, namelijk per mail en een ander print het liever uit en legt deze bij de collega neer. Uit de steekproef kwam naar voren dat in 22 van de 40 periodieke controle zaken is het document voor een collegiale toets aangeboden, wat uitkomt op 55%. Bij 18 zaken (45%) is dit niet gedaan. Ook in het geval van de hercontrole zaken is gekeken of de brieven aangeboden zijn voor een collegiale toets. Daarvan zijn er bij 4 zaken uit de 40, de brieven voor een collegiale toets aangeboden. De overige brieven uit de 31 hercontrole zaken (77,5%) zijn niet collegiaal getoetst. Opvallend is dus dat het percentage brieven die worden verzonden zonder een collegiale toets vanuit de hercontrole hoger ligt, wat ook overeenkomt met wat er in de interviews is aangegeven, namelijk dat collega's de brieven van de Periodieke controle vaker laten tegenlezen dan bij een hercontrole.

Locatiedossier

Over het bijwerken van het locatiedossier, werd aangegeven dat dit vooral gebeurt op het onderdeel 'Contactpersoon' toevoegen met als reden door één van de respondenten: "Omdat de manager hiernaar kijkt". Eénmaal werd aangegeven dat er niet naar wordt gekeken omdat dit iets voor vergunningverlening is.

Over de vraag hoe de respondenten het zicht houden op documenten die aanpassing vereisen nadat het ter verzending is aangeboden, gaven twee respondenten aan dit via notificaties bij te houden. Een ander respondent gaf aan geen gebruik te maken van de notificaties, maar de status van de brieven bij te houden in een eigen Excel bestand.

Hulpmiddelen

De respondenten gaven aan over genoeg hulpmiddelen te beschikken voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Eén van de respondenten gaf aan dat een duidelijk programma voor trainees erg belangrijk is, waarin ook een overzicht is van de benodigde software/applicaties die nodig zijn bij het werk. Daarnaast zou het fijn zijn als trainees weten welke Microsoft Teams groepen belangrijk zijn om aan deel te nemen, in verband met belangrijke informatie of bestanden die bekeken kunnen worden. Een ander respondent gaf aan dat bij de uitvoering van een controle het werken via de iPad niet handig werkt in verband de hoeveelheid bestanden waartussen op een klein scherm geswitcht moet worden. Dit leidt tot uitprinten van bepaalde stukken.

Wat wordt er gemist

Op de vraag wat er nog gemist wordt of veranderd moet worden, werd divers gereageerd. Een aantal onderwerpen zijn; Xential sjablonen verbeteren (naamgeving), Zolderzaken en de inhoud ervan en het niet tijdig oppakken van spoedvragen aan luchtspecialisten en externe veiligheid.

Kwaliteitscriteria

Conclusie is dat hier nog inzet op nodig is. Aandachtspunt daarbij is functieverandering waardoor medewerkers andere activiteiten gaan uitvoeren dan waarvoor ze zijn beoordeeld, de inzet van trainees en inhuur. Inhuren is toegestaan, maar uitbesteden niet.

Hoofdstuk 5

5.1 Verbeterpunten

Procedurestappen

De stappen 4 bevindingen opgesteld en 5 bevindingen vastgesteld worden niet bijgehouden en tezamen met 6 zaak afgerond, na de controle als reeks in één keer afgehandeld. Uit de steekproef van 40 zaken zijn bij 13 (32,5%) zaken de procedurestappen onjuist ingevuld.

Registratie velden

- In 180 gevallen (39,1%) in het zaakformulier van de Periodieke controle het veld 'Resultaat omschrijving' (leeg) is, niet is ingevuld. Uit de 40 Periodieke controlezaken met resultaat ZTC 'Zaak afgerond', is er bij 19 zaken (47,5%) het veld 'Resultaat omschrijving' ingevuld. In 21 gevallen (52%) wordt het veld 'Resultaat omschrijving' niet ingevuld bij het afronden van de zaak. Van de 40 hercontrole zaken, is dit bij (65%) niet ingevuld. Het invullen van dit veld is aangegeven in de werkinstructie voor het betreffende product opgenomen in de wiki.
- Het veld 'Mate van openbaarheid', slechts 1 keer van de 1415 zaken ingevuld. Het gebruik, de nut en noodzaak van dit veld is niet bekend bij respondenten.
- Bij het veld 'soort document' is gebleken dat bij geen enkel verzonden document uit een Periodieke controlezaak het veld 'soort document' is ingevuld.
- In 31 gevallen (6,7%) worden de hercontroles als deelzaak aangemaakt, terwijl deze hoofdzaken dienen te zijn.

Wiki verbetering en gebruik

De respondenten gaven aan hiermee bekend te zijn, maar het niet te gebruiken om diverse redenen. Het gebruik is wel van belang, omdat hier werkafspraken, handleidingen en werkinstructies in staan. Bij kennis van deze documenten, hadden bovenstaande constatering onder 'Registratie velden' voorkomen kunnen worden.

5.2 Non-conformiteit

Vastleggen overtredingen

Tijdens de interne audit is geconstateerd dat bevindingen (incl. overtredingen) schriftelijk worden vastgelegd in het bezoeksrapport en de controlebrief. Bevindingen worden niet als data vastgelegd. Ook het formulier Toezicht en Handhaving en het formulier LHS worden niet gebruikt. Deze conclusie wordt ondersteund door alle respondenten (zie hoofdstuk 4). Hierdoor kon niet onderzocht worden in welke mate de LHS is toegepast en in hoeveel gevallen er sprake is van afwijken.

Registratie velden

Bij 4 Periodieke controle zaken was er sprake van geconstateerde overtredingen, zoals ook aangegeven in het veld 'Resultaat omschrijving', maar zijn er geen vervolgzaken hercontroles aangemaakt. Dit betekent dat deze zaken niet te volgen zijn door middel van een hercontrole en dus daarmee de geconstateerde overtredingen bij de bedrijven wellicht blijven voortduren.

Collegiale toetsing

Er is tijdens de interviews aangegeven dat er alleen collegiaal wordt getoetst indien er sprake is van een overtreding. Dit is tijdens de audit ook onderzocht. In het geval van de hercontrole zaken is gekeken of de brieven aangeboden zijn voor een collegiale toets. Daarvan zijn er bij 4 zaken uit de 40 de brieven voor een collegiale toets aangeboden. De overige brieven uit de 31 hercontrole zaken (77,5%) zijn niet collegiaal getoetst. In 22 van de 40 periodieke controle zaken is het document voor een collegiale toets aangeboden, wat uitkomt op 55%.

Tijdigheid hercontroles

Uit het totaal van 40 hercontrole zaken zijn er 19 hercontroles (47,5%) op tijd uitgevoerd na de periodieke controle, 21 hercontroles, wat uitkomt op 52,5% zijn niet op tijd uitgevoerd

Xential gebruik sjablonen

Uit onderzoek blijkt dat 62,2% van het totaal aantal documenten via Xential is gegenereerd en 37,8% van de documenten niet vanuit Xential zijn aangemaakt. De documenten die niet via Xential zijn opgesteld, had 92,2% wel via Xential gegenereerd kunnen worden omdat er een sjabloon van in ODie staat. De naamgeving van de sjablonen verbeteren was één van de verbeterpunten die tijdens het interview werd benoemd.

Kwaliteitscriteria

Conclusie is dat hier nog inzet op nodig is. Aandachtspunt daarbij is functieverandering waardoor medewerkers andere activiteiten gaan uitvoeren dan waarvoor ze zijn beoordeeld, de inzet van trainees en inhuur. Inhuren is toegestaan, maar uitbesteden niet.

Hier is sprake van non-conformiteit.

5.3 Vermeldenswaardige prestaties

Jaarplanning

Uit de interviews kwam naar voren dat collega's tevreden zijn over de werkverdeling en het prettig vinden dat de jaarplanning met hen wordt gedeeld.

Registratie streefdatum

De respondenten gaven aan dat het veld 'streefdatum' wel wordt gebruikt. Dit kwam ook tijdens de steekproef naar voren. Bij 33 van de 40 hercontrole zaken is veld streefdatum ingevuld en kwam dit overeen met de hersteltermijn uit de brief.

Tijdigheid brieven

Uit de steekproef bleek dat uit de 40 hercontrole zaken, in (82,5%) van de gevallen de brief binnen 14 dagen wordt verzonden.

Hoofdstuk 6

In deze audit zijn de onderzochte zaken via een aselechte steekproef gekozen door het auditteam. Risico van menselijk invloed hierbij kan aanwezig zijn. Omdat te elimineren zou onderzocht kunnen worden of deze keuze via software is te maken.

Planning van de audit is belangrijk gebleken. De uitvoering moest nu 'tussen de bedrijven door' en aangepast op de agenda's van collega's. Hierdoor kwamen we als auditteam onder druk te staan om de rapportage op tijd af te krijgen.

Gaandeweg het onderzoek bleek dat er veel onderzoeksvragen waren waarop een antwoord werd gezocht. Ook nog eens antwoorden die alleen te verkrijgen waren met veel handwerk. De scope was wellicht te omvangrijk. Hier gaan wij in toekomstige audits rekening mee houden.

Het is belangrijk om de voorbereiding, uitvoering, rapportage en opvolging van de audit vast te leggen. Op dit moment wordt alles vastgelegd in MS Teams. Is dat voldoende? Het betekent wel dat het nu handwerk is dat veel tijd vergt. Wens is hier te kijken naar ondersteuning door software zodat er realtime inzicht is over de voortgang van verbeterpunten.

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 controle uitvoeren (*plannen, voorbereiden, uitvoeren, afronden*).
 - 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 Controle uitvoeren?
-
1. Controle geïnitieerd
 2. Controle voorbereid
 3. Controle uitgevoerd
 4. Bevindingen opgesteld
 5. Bevindingen vastgesteld
 6. Zaak afgerond
6. ODie; gebruik je de procedurestappen?
 7. ODie; zaakformulier, bekend met de verplichte velden?
 8. ODie; collegiale toets; afspraken?
 9. ODie; hoe gebeurt het vastleggen van overtredingen/LHS?
 10. ODie; actualisatie locatiedossier, afspraken hieromtrent?
 11. Bekend met de servicenormen?
 - a. Binnen 2 weken na controle brief uit.
 - b. Binnen 2 weken na hersteltermijn hercontrole uitgevoerd.
 12. Lukt het om de servicenormen te halen?
 13. Hoe houd je bij welke documenten een aanpassing vereisen na het aanbieden 'ter verzending' die terug zijn gekomen op jouw naam?
 14. Heb je hiervoor voldoende (hulp)middelen?
 15. Heb je voldoende tijd?
 16. Wat mis je of zou je veranderd willen zien?

Staat in Xential

Kennisgeving Toezichtbevindingen ZT 4

2 Controlebrief geen inrichting

3. Controlebrief geen overtreding

4 Controlebrief wel overtreding

5 Controlebrief hercontrole geen overtreding

54. Toezicht brief ODT bodemsanering

Brief controle sloop/asbest - waarschuwen

Brief controle sloop/asbest - geen overtredingen

Bezoekrapport industrieel

Checklist Agrarisch

Checklist bodemenergiesystemen

Checklist Agrarisch luchtwassers

Informatieplicht 2021

Controlebrief aanleg bodemenergiesysteem

Controlerapport ZT 4

Rapportageformulier melding wachtdienst

Rapport van bevindingen - sloop/asbest

Hercontrole overtreding

Controle rapport hervlodlodHercontrole overtreding

Afspraakbrief milieucontrole

Afspraakbrief milieucontrole

Staat niet in Xential

Bezoeknotitie

Bezoeknotitie

Bewijsmateriaal

Bewijsmateriaal

Controlelijst

Controlelijst

Machtiging tot binnentreden

Machtiging tot binnentreden

Ontvangstbevestiging ZT 4

Ontvangstbevestiging ZT 4

Verslag omtrent het binnentreden ZT4

Verslag omtrent het binnentreden ZT4

Excel bestanden in besloten Teams omgeving. Opvraagbaar.

[Alle Periodieke controle - klasse + behandelaar.xlsx](#)

[Documenten - Xential Word docs verzonden.xlsx](#)

[Hercontrole - Hercontrole.xlsx](#)

[Periodieke controle - Hercontrole + klasse + behandelaar.xlsx](#)

[Periodieke controle - Hercontrole +Klasse.xlsx](#)

[Periodieke controle - Hercontrole.xlsx](#)

[Zaken - velden met sterretje.xlsx](#)