

Omgevingsdienst Twente

Rapportage interne audit

Team Advies

Ani Shahinian, Erik Schipper
22-11-2023

Documentmanagement en besluitvorming

Documenthistorie

Versie	Datum	Auteurs	Wijziging
1.0	22-11-2023	A. Shahinian E. Schipper	Eerste rapportage opgesteld
1.1			

Distributielijst

Versie	Datum	Wie
1.0	12-12-2023	Martijn Luikens (bespreken conceptrapport)
1.1	19-12-2023	MT OD Twente (ter vaststelling)

Akkoord/Besluit

Versie	Datum	Wie
1.1	19-12-2023	Directeur OD Twente

Onderwerp

Onderzocht werkproces	Juridische processen
Verantwoordelijk programmamanager	Martijn Luikens
Functie	Teammanager
Intern auditteam	Ani Shahinian/ Erik Schipper
Auditperiode	2-10-2022 t/m 19-12-2023

Inhoud

Documentmanagement en besluitvorming	1
1 INLEIDING	3
1.2 Doel	3
1.3 Opbouw van deze rapportage	4
Hoofdstuk 2 Documentatie	5
Hoofdstuk 3 Uitwerking.....	6
3.1 Uitwerking interviews	7
3.1.1 Evaluatie	7
3.2 Uitwerking audit naar aanleiding van rapportages en steekproeven	13
3.3 Kwaliteitscriteria.....	20
Hoofdstuk 4 Conclusie.....	22
Hoofdstuk 5 Beoordeling.....	24
5.1 Verbeterpunten.....	24
5.2 Non-conformiteit.....	25
5.3 Vermeldenswaardige prestaties.....	27
Hoofdstuk 6 Bijvangst.....	28
Bibliografie	31
Bijlagen	32
Bijlage 1 Verplicht in te vullen velden	32
Bijlage 2 Interview vragenlijst	33
Bijlage 3 Xential sjablonen.....	34
Bijlage 4 Zaken met een gekoppelde vervol-, bijdrage- of gerelateerde zaak.	35
Bijlage 4 Gebruikte rapportages.....	36

1 INLEIDING

Binnen de OD Twente is in 2022 gestart met het gaan uitvoeren van interne audits op de primaire werkprocessen. Inmiddels zijn er bij diverse teams al audits geweest.

Dit betreft de eerste interne audit binnen het team Advies. Inhoudelijk is het werkproces van de volgende Zaaktypen en bijhorende producten onderzocht:

- Zaaktypes;
 1. 3 – Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen
 2. 5 - Handhavingsbesluit nemen
 3. 8 - Last onder dwangsom ten uitvoer leggen
 4. 12 - Zienswijze behandelen
 5. 15 - Bezwaar behandelen
 6. 13 - Beroep behandelen

- In combinatie met de producten;
 1. A3.02.01 Last onder dwangsom
 2. A3.02.02 Last onder bestuursdwang
 3. A3.02.05 Toepassen last onder dwangsom
 4. A3.02.06 Toepassen last onder bestuursdwang
 5. A6.01.01 Zienswijzereactie
 6. A4.02.00 Bezwaar
 7. A4.03.00 Beroep
 8. A4.03.01 Hoger beroep

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 vijf respondenten
 - 3.2 Uitwerking audit onderzoek
 - 3.3 Toets aan de criteria voor kritieke massa.
- In hoofdstuk 4 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 en gebruikte rapportages.

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 Wabo Omgevingsdienst Twente.
- Procesbeschrijving van de zaaktypen:
 - 3 – Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen
 - 5 - Handhavingsbesluit nemen
 - 8 - Last onder dwangsom ten uitvoer leggen
 - 12 - Zienswijze behandelen
 - 15 - Bezwaar behandelen
 - 13 - Beroep behandelen
- De vastgestelde werkinstructies voor de producten:
 - A3.02.01 Last onder dwangsom
 - A3.02.02 Last onder bestuursdwang
 - A3.02.05 Toepassen last onder dwangsom
 - A3.02.06 Toepassen last onder bestuursdwang
 - A6.01.01 Zienswijzereactie
 - A4.02.00 Bezwaar
 - A4.03.00 Beroep
 - A4.03.01 Hoger beroep
- De inzetbaarheidsmonitor Omgevingsdienst Twente.
- Power BI
- Xential briefengenerator
- Zaaksysteem Power Browser (werknaam ODie) versie 14.14.3.
 - Hieruit verkregen rapportages die vallen in de periode 1-7-2022 en 1-7-2023, over de zaaktypen: Handhavingsbesluit nemen, Last onder dwangsom ten uitvoer leggen, Zienswijze behandelen, Bezwaar behandelen en Beroep behandelen.

Hoofdstuk 3 Uitwerking

Zoals vermeld heeft deze interne audit zich gericht op het werkproces van de vijf eerdergenoemde zaaktypen met de betreffende producten. 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 een vijftal collega's, hierna respondenten genoemd, die verantwoordelijk zijn voor het juridische proces. 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 een zestal rapportages uit ODie opgesteld. Alle uitgevraagde rapportages voldoen aan onderstaande waardes, met uitzondering van rapportage 6:

- A. Zaaktypes;
 - a. 3 – Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen
 - b. 5 - Handhavingsbesluit nemen
 - c. 8 - Last onder dwangsom ten uitvoer leggen
 - d. 12 - Zienswijze behandelen
 - e. 15 - Bezwaar behandelen
 - f. 13 - Beroep behandelen
- B. In combinatie met de producten;
 - a. A3.02.01 Last onder dwangsom
 - b. A3.02.02 Last onder bestuursdwang
 - c. A3.02.05 Toepassen last onder dwangsom
 - d. A3.02.06 Toepassen last onder bestuursdwang
 - e. A6.01.01 Zienswijzereactie
 - f. A4.02.00 Bezwaar
 - g. A4.03.00 Beroep
 - h. A4.03.01 Hoger beroep
- C. Zaakstatus: zaak afgerond (ZTC)
- D. Vallen in de meetperiode van 1-7-2022 en 1-7-2023.

Rapportage 1 is gebaseerd op het totaal aantal zaken met waardes ABCDEF.

Rapportage 2 is gebaseerd op het totaal aantal zaken met waardes ABCDEF, met ingevulde IGO-velden.

Rapportage 3 is gebaseerd op het totaal aantal zaken met waardes ABCDEF, mét en zonder gekoppelde locatie aan de zaak.

Rapportage 4 is gebaseerd op het totaal aantal zaken met waardes ABCDEF, met wel en geen gekoppelde vervolgzaken, bijdragezaken en gerelateerde zaken.

Rapportage 5 is gebaseerd op het totaal aantal zaken met waardes ABCDEF, met status document 'definitief' (docx) die wel en niet via Xential zijn opgesteld. In combinatie met een overzicht van wel of niet ingevulde IGO-velden in het DMS-formulier.

Rapportage 6¹ is gebaseerd op het totaal aantal zaken van ZT 'Handhavingsbesluit nemen' met het product, A3.02.01 Last onder dwangsom, met waarde D en daaraan gekoppelde deelzaken van het product Handhavingscontrole en/of Zienswijzereactie.

Met een aselechte steekproef zijn zaken onderzocht.

¹ Als de last onder dwangsom is verstuurd en men is het er niet mee eens, dan kunnen er de vervolgzaken bezwaar behandelen, beroep behandelen, hoger beroep behandelen aanwezig zijn. Toepassen last onder dwangsom is ook een vervolgzak met daaraan één of meerdere deelzaken Handhavingscontrole.

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 vijf collega's geïnterviewd.

3.1.1 Evaluatie

Werkverdeling

Bij de interviews is gebleken dat drie van de vijf respondenten aangeven dat er sprake is van een vorm van werkverdeling. Op de vraag hoe het werk wordt verdeeld, werden antwoorden gegeven als;

“Het wordt overlegd.”

“het is nooit afgesproken of beschreven, het is zo ontstaan. Martijn zou zaken met spoed moeten verdelen, maar dat gebeurt te weinig of te laat.”

“Ik heb weleens gevraagd of er een teamplan is. Die schijnt er te zijn, maar het wordt niet gedeeld of over gecommuniceerd. Er is wel een taakverdeling, maar dat zou beter kunnen.”

Proces wiki

In wiki is onder het zaaktype ‘Controle uitvoeren’ aangegeven: ‘Als het toezicht aanleiding geeft tot handhaving, dan vindt die plaats in een **vervolgzaak** van het zaaktype ‘Handhavingsbesluit nemen’. In dit zaaktype staat: ‘Deze kan leiden tot het opleggen van een sanctie maar ook tot het verder afzien van handhaving. Indien besloten is tot het opleggen van een sanctie en de beschikking is verstuurd, dan volgt daarna een **vervolgzaak** waarin de opgelegde beschikking ten uitvoer wordt gelegd, dat is Last onder Bestuursdwang ten uitvoer leggen of Last onder dwangsom ten uitvoer leggen.’

Bij de vraag of respondenten de hierboven genoemde werkafpraak kennen voor het aanmaken van vervolgzaken, gaf 80% van de respondenten aan dit niet te weten. Alle respondenten gaven op de vraag: ‘Maak jij vervolgzaken volgens de werkafpraak aan?’, als antwoord “Nee”. Er is gevraagd dit toe te lichten.

“Ik heb een voornemen last onder dwangsom die nog open staat, terwijl de last onder dwangsom al is opgelegd.”

“Last onder dwangsom ten uitvoer leggen en een vervolgzaak handhavingsbesluit maak ik aan. Sommigen proppen het in één zaak”.

“Ik ga er anders mee om. Handhavingsbesluit nemen heb ik als zaak, waar ik het voornemen en de zienswijzen in doe. Mocht het een last onder dwangsom worden, dan maak ik een last onder dwangsom ten uitvoer leggen zaak aan.”

Er werd de respondenten gevraagd wat in grote lijnen het proces is van het opleggen én ten uitvoer leggen van een last onder dwangsom. Hierop gaven 4 van de vijf respondenten een antwoord, namelijk;

Tabel 1 Antwoorden respondenten

1	Van het voornemen LOD maak ik een LOD. Deze laat ik tegenlezen. N.a.v. werkafspraken m.b.t. voornemens LOD die al lang in werkvoorraad lagen. Moeten we eerst opnieuw verifiëren of de overtreding ongedaan is gemaakt, dit in samenwerking met toezichthouder die zaak behandeld heeft.
2	Zaak komt bij ons. Handhavingsbesluit nemen. Eerst het voornemen. Sommigen doen het voornemen met een termijn. Het is persoonsafhankelijk. Er zijn geen afspraken over. Mensen van Exsin zeggen je doet eerst een voornemen LOD en dan de LOD moet doen.
3	Controle van de toezichthouder is belangrijk, dat is de basis die ik gebruik. Als een rapport goed is, dan maak ik een conceptbrief (vooraankondiging) die ik met de toezichthouder bespreek. De toezichthouder houdt vervolgens weer een controle. Als het dan nog niet goed is, stel ik opnieuw een brief op. Als het een ernstige overtreding betreft, dan geef ik twee weken zienswijzetermijn. Handhavingsbesluit nemen is een zaak, daar doe ik het voornemen en de zienswijzen in. Mocht het een last worden dan maak ik een zaak LOD ten uitvoer leggen aan.
4	Hangt af van de te hanteren handhavingsstrategie en in hoeveel stappen je wilt gaan handhaven. Afhankelijk van de strategie stellen wij het voornemen LOD en LOD's + adviezen op een stellen wij de adviezen op om in te vorderen. Het voornemen en de beschikking tot invorderen doet de opdrachtgever.

Bij de vraag of daar werkafspraken over zijn, bijvoorbeeld met betrekking tot het versturen van het voornemen, gaf 60% aan dat het niet is vastgelegd. Eén van de respondenten gaf aan er geen weet van te hebben.

In de wiki staat in de werkinstructie van het product Last onder dwangsom het volgende vastgelegd;

“Namens alle bevoegde gezagen, mag OD Twente voornemens sturen, omdat hiervoor geen mandaat nodig is. Indien sprake is van bestuurlijke gevoeligheid dan verstuurt het bevoegd gezag het voornemen. Dit wordt dan vooraf besproken met het betreffende bevoegd gezag. Doorgaans wordt een termijn van 2 weken gegeven voor het indienen van de zienswijze. Mocht je in deze fase al tot de conclusie komen dat er geen handhavingsbeschikking wordt genomen, dan wordt dit vastgelegd in een brief aan het bedrijf. De statussen 2 en 3 worden pro forma doorlopen en de zaak wordt afgerond.

Ingediende zienswijzen worden in separate zaken van het zaaktype 'Zienswijze behandelen (als deelzaak) behandeld. In beide situaties, wel of geen zienswijzen ontvangen, kan een hercontrole nodig zijn om te verifiëren of de overtreding voortduurt. Maak dan een deelzaak aan van het zaaktype 'Controle uitvoeren'. De uitkomst daarvan is van belang voor de beoordeling van het al dan niet overgaan tot handhaving.

Indien de overtreding is beëindigd - en er geen aanleiding is te veronderstellen dat de overtreding opnieuw zal optreden - wordt geen handhavingsbesluit genomen.

- De overtreder wordt hiervan via een brief in kennis gesteld.
- De zaak kan worden afgerond. Volg hiervoor de stappen in deze werkinstructie bij 'Zaak afgerond'.

Indien de overtreding voortduurt wordt de op te leggen sanctie (last onder dwangsom of bestuursdwang) bepaald.

- Leg de op te leggen sanctie gemotiveerd vast in (het concept van) de handhavingsbeschikking

Indien de overtreding voortduurt, maar in overleg met het bevoegd gezag toch besloten wordt - gedurende een bepaalde tijdspanne en eventueel onder voorwaarden - géén bestuurlijke sanctie op te leggen;

- Leg dit gemotiveerd vast in (het concept van) de handhavingsbeschikking; de handhavingsbeschikking kwalificeert in dat geval als gedoogverklaring”.

Vervolgens werd de respondenten de vraag gesteld hoe ze met advies vragen omgaan. Twee van de vijf respondenten gaven aan dat ze vragen om advies. Eén respondent gaf aan veel mondeling te sparren, soms te mailen, maar nooit advies te vragen via een zaak. Een andere respondent gaf aan er goede ervaringen mee te hebben en zei: “Ik zet het via de zaak uit, maar zet het op naam van het cluster i.p.v. persoonsnaam. Soms bel ik er achteraan”. Eén respondent gaf aan dat als wij advies naar het bevoegd gezag sturen, het bevoegd gezag vaak niet met ons advies eens is. “Vooral met gemeente Almelo gaat het lastig. Vaak krijgen we geen reactie terug. En als ze dan eens reageren op het advies, dan hebben zij er zoveel opmerkingen op dat ze uiteindelijk aangeven het advies niet over te nemen”.

Er werd aan de respondenten verteld dat het juridisch proces in de Wiki beschreven staat en gevraagd of ze bekend zijn met de Wiki. 20% van de respondenten gaf aan hier niet bekend mee te zijn en de overige respondenten wel. Bij de vervolgvraag of ze de wiki gebruiken tijdens het werk werden antwoorden gegeven als;

“Nee. De kortste klap is een collega vragen. Als ik zelf een zaak moet aanmaken, dan pak ik een eerdere zaak als voorbeeld en vul ik alles op dezelfde manier in.”

“Niemand gebruikt dat en niemand weet dat. LOD ten uitvoer leggen moet worden aangemaakt als vervolgzak. Sommigen maken een advieszaak aan voor het innen van de dwangsom voor de gemeente. Dat moet niet.”

“Ik heb er weleens van gehoord, maar nooit gebruikt. Ik kreeg geen handvaten. Ik kwam hierbinnen, kreeg de laptop en dat was het dan bij wijze van. Niemand heeft mij verteld dat we een wiki pagina hebben.”

“Ik heb er weleens in gekeken, maar dan vind ik lege bladen. Ik gebruik het weinig.”

Zaaksysteem ODi

Vervolgens werd de respondenten gevraagd of ze de procedurestappen kennen van de zaak. Eén respondent gaf aan dit niet te kennen, de overige 80% wel. Bij de vervolgvraag of de procedurestappen gebruikt worden, gaven alle respondenten als antwoord: “Nee”. Hierop werd gevraagd dit toe te lichten. De antwoorden die gegeven werden waren:

“Ik handel het in één keer af.”

“Nee, ik zie er geen meerwaarde in. Ik weet het van mijn zaken uit mijn hoofd. Ik vind het extra klikwerk. Voor mij heeft het geen toegevoegde waarde. Misschien voor een ander (voor wie het nieuw is) is het wel handig.”

“Ik gebruik ze niet actief. Ik doorloop ze in één keer als ik de zaak afsluit. Soms komt het weleens voor dat ik de procedurestappen moet afbreken, maar dat kan niet.”

“Ik handel het achteraf in één keer af. Ik denk dat er te veel stappen zijn. Ik heb een Excellijst ernaast om bij te houden wat er met de zaak is en wat de status is.”

“Ik gebruik ze niet, maar ik ken het voordeel ervan.”

Aan de respondenten werd gevraagd of ze in het zaak formulier, de verplichte velden met een * kennen en consequent gebruiken. 80% gaf aan dit niet te kennen en dus ook niet te gebruiken. Als toelichting gaven een aantal respondenten het volgende aan:

“Ik heb een eigen stappenplan opgesteld, waarin ik alles in heb staan wat ingevuld moet worden.

Daar zal het vast grotendeels in staan.”

“Niet bewust opgelet. I-Go ken ik wel van andere OD's.”

Aan de respondenten werd gevraagd hoe ze het werken met het zaakstelsel ervaren. Zoals bijvoorbeeld; het gebruik van het locatiedossier of andere functionaliteiten. Daarbij werd onder andere aangegeven dat ODie goed wordt ervaren en de nieuwe release goed bevalt. 80% van de respondenten gaf aan het handig te vinden om in het locatiedossier te kijken. Er werd onder andere het volgende aangegeven;

“Dat er onder het tabblad documenten alle andere gekoppelde documenten zichtbaar zijn, is handig.”

“Het geeft een overzicht van de zaken die er zijn. Er zijn geen afspraken vastgelegd. Wel vind ik het handig dat als er een last onder dwangsom is opgelegd, dat je het kan achterhalen middels het locatiedossier. Er zijn ook geen afspraken wanneer een last onder dwangsom ten uitvoer leggen zaak moet worden afgesloten, als er nog niets mee is gebeurd.”

“Dat vind ik handig. Gebruik ik altijd. Soms wil ik zien of er ergens een melding is ingediend of iets dergelijks, dan kan ik dat daar zien.”

“Als het moet, weet ik hoe ik daar terecht kom”.

Documenten

Bij de volgende vraag gaven alle respondenten aan, te weten wat een collegiale toets inhoudt, maar niet bekend te zijn met de afspraak om alles verplicht collegiaal te laten toetsen. 20% gaf aan het werk collegiaal te laten toetsen, dit zijn de trainees. De overige respondenten gaven aan dit ‘soms’ te doen. Als toelichting werd aangegeven:

“Als ik naar mezelf kijk, technisch inhoudelijk of politiek gevoel laat ik tegenlezen, maar niet altijd door een juridische collega. Afsluitingsbrieven² en geurrapporten laat ik niet tegenlezen. Er is niks vastgelegd m.b.t. afspraken.”

“Ik heb weleens een afsluitende brief niet laten tegenlezen en dit toen via Admin teruggekregen. Zo kwam ik erachter dat ik alles moet laten tegen lezen, maar ik vind het niet nodig dat alle brieven worden tegen gelezen. Ook gezien de capaciteit binnen het team, neemt het onnodig veel tijd in beslag.”

“Ik laat het tegen lezen buiten ODie om, omdat het systeem mij of eruit gooit of dat het vastloopt. Als het systeem niet werkt, dan ga ik het ook niet gebruiken.”

“Wat veel gebeurd is dat het direct per mail heen en weer wordt gestuurd, buiten het systeem om. Sommige zet ik via het systeem door, sommige via de mail als het snel gebeuren moet.”

De vraag ‘Ken je Xential?’, is door alle respondenten ‘ja’ beantwoord. Met betrekking tot de vraag of er gebruik wordt gemaakt van Xential is daarentegen door 60% aangegeven dat dit op een andere manier wordt gedaan dan het hoort, 40% gaf aan géén gebruik van Xential te maken. Als toelichting werd gegeven:

“Wel eens voor een last onder dwangsom, maar de afrondingsbrief niet.”

“Ik gebruik Xential, maar de inhoud plaats ik volledig zelf in. Ik heb er geen belang bij. Elke juridische brief is totaal anders.”

“Wil het wel gebruiken, maar het heeft voor juridisch niet veel zin. Ik pak de standaarden of de tekstblokken uit oudere brieven en stel ze zo op. Er zou een standaard moeten zijn waarin de bezwaarclausule in staat.”

“Doe ik niks mee. Het loopt vast. Dan gebruik ik het niet en kijk er niet in.”

“Nee, soms is het lastig te vinden waar een bepaalde brief precies staat. Daarnaast staat er veelal geen inhoud in de brief. Ik open Xential via het startportaal, stel mijn brief op. Ik sla het vervolgens op mijn OneDrive op en vervolgens sleep ik deze naar mijn zaak”.

² Met afsluitingsbrieven worden bedoeld een brief ‘Mededeling afzien van handhaving’.

Ook is respondenten gevraagd of ze wel eens ter verzending aangeboden brieven weer terug op naam hebben gekregen om het aan te passen. Hierop gaf de meerderheid, namelijk 60% aan dit nooit te hebben gehad en 40% heeft dit wel eens gehad. Het bijhouden van welke documenten er terugkomen voor aanpassing doet één respondent zelfstandig, door middel van een check na een paar dagen. “Ik zet een reminder in mijn agenda”. Een ander respondent gaf aan dit toen gevonden te hebben middels een melding in ODie.

Servicenormen

In Wiki is de afspraak met de deelnemers vastgelegd omtrent de servicenormen PDC OD Twente. Hierin staat dat in het geval een controle is uitgevoerd waar een overtreding is geconstateerd, dat leidt tot het starten van een handhavingstraject, de vooraankondiging binnen 2 weken verzonden moet worden.

80% van de respondenten gaf aan bekend te zijn met de servicenormen en allen gaven ze aan deze niet te halen. Hen is gevraagd toe te lichten waarom de servicenormen niet worden gehaald. Hierop werd aangegeven;

“Ik weet niet of het komt omdat het druk is, er komt wel steeds meer werk bij.”

“Er staan nu (september 2023), nog zaken in van februari.”

“We zouden het moeten redden met de vooraankondiging te sturen binnen twee weken na controle, maar gezien het werk wat er ligt lukt dat nu niet waardoor het lang in de bak blijft liggen.”

Over de vraag of de respondenten bekend zijn met de afspraken rondom de mandatering, gaf 40% aan deze afspraken niet te kennen, de rest antwoordde van wel.

Hulpmiddelen en tijd

De respondenten is gevraagd of ze over voldoende hulpmiddelen beschikken voor het uitvoeren van hun werk. 60% gaf aan dat ze niet over voldoende hulpmiddelen beschikken. Zo zouden ze allen graag een eigen account willen hebben voor ‘Kluwer navigator’.

Tevens gaven alle respondenten aan onvoldoende tijd te hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Hierbij werd aangegeven:

“Hoge werkdruk, weinig (ervaren) personeel waardoor het oploopt.”

“Ik maak mijn uren vol. Ik prioriteer wat ik eerst moet doen en wat daarna, maar gezien de werkvoorraad... nee ik heb niet voldoende tijd.”

“Het is brandjes blussen. Vanwege de werkdruk is het lastig de servicenormen te halen. Vaak zie je dat er veel in één keer gaat lopen en andere momenten dat het rustig is”.

Gemis en verandering

Respondenten werd gevraagd wat ze missen of veranderd zouden willen. Hierop werden diverse antwoorden gegeven. Hieronder een overzicht.

- Inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.
- Meer structuur vanuit het management.
- Gestructureerder werken met ODie en iemand die daarop toeziet.
- Mandaatbesluiten onduidelijk/onoverzichtelijk.
- Van een afsluitende brief kan makkelijk een sjabloon (met inhoud) in Xential worden opgesteld.
- Goede naam voor documenten.
- Een vergunningsjurist voor vragen vanuit vergunningen.
- Postvak voor cluster Juridisch, zodat verzoeken niet blijven liggen. Vanuit Toezicht worden vaak verzoeken met spoed via Martijn gespeeld, maar dat wordt niet altijd op tijd doorgezet.
- Niet alles collegiaal laten toetsen, kost veel tijd.
- Parkeerplek. Het kost me veel tijd om een plek te vinden.
- Coördinator binnen het team voor sturing.
- Capaciteit en ervaren mensen. Niet alleen nieuwe mensen, maar kwaliteit.
- Een lange termijnvisie
- Afbakende taakverdeling/rolverdeling binnen het team.

De respondenten is gevraagd of er nog andere aspecten zijn die volgens hen aandacht behoeven. Door 40% van de respondenten werd aangegeven dat de afspraken rondom mandaat de aandacht vereisen, dat deze helder en duidelijk zijn zodat er geen verwarring ontstaat. Een andere respondent benoemde het onderwerp communicatie met het bevoegd gezag, waarin als voorbeeld werd aangegeven dat bij een advies aan het bevoegd gezag er later vanuit het bevoegd gezag geen afschrift volgt, waardoor het onduidelijk wordt of het advies wel of niet is overgenomen.

Ook gaven de respondenten een aantal tips, namelijk; “één keer per twee weken een vast overleg moment met Martijn zou erg helpen m.b.t. de werkverdeling”. Een andere respondent gaf aan dat bij een vooraankondiging met een hersteltermijn, de termijnen tot soms wel 8 weken uitlopen, terwijl de vooraankondiging er alleen is om de zienswijze te vragen. Volgens de respondent zou het efficiënter zijn hiervoor de begunstigingstermijn te gebruiken, omdat deze eventueel te verlengen is. Een andere respondent benoemde dat een juridisch administratieve medewerker een aanwinst zou zijn bij de OD Twente. Deze zou onder andere kunnen helpen met de werkverdeling en de verzending van de procesdossiers aan rechtbanken. Tot slot zou het helpen als bepaalde meldingen met een kleur aangegeven kunnen worden in het zaakstelsel, bijvoorbeeld; bij de melding dat een collegiale toets terug is gekomen.

3.2 Uitwerking audit naar aanleiding van rapportages en steekproeven

Door middel van een analyse op de diverse rapportages per onderwerp en een aantal steekproeven, worden onderstaande vragen beantwoord:

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 is het veld resultaat ZTC ingevuld i.c.m. resultaatomschrijving?
4. Gebruik Xential.
5. Beschikbare sjablonen in Xential.
6. Juiste koppeling met zolderzaak
7. Het veld 'Soort document'.
8. 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.

Juiste zaaksoort; Vervolg, gerelateerde of bijdragezaak

In de WIKI zijn basisafspraken vastgelegd voor het werken met hoofd- en deelzaken. Een hoofdzaak is de zaak waarmee het product wordt geleverd aan het bevoegd gezag. Met de deelzaak wordt een inhoudelijke bijdrage geleverd aan het te leveren product in een hoofdzaak.

Koppelkenmerk	Zaaksoort	
	Hoofdzaak	Deelzaak
Bijdrage zaak		✓
Gerelateerde zaak	✓	
Vervolg zaak	✓	

Tabel 2 Zaaksoort en kenmerken (Basisafspraken Hoofdzaken en Deelzaken, 2023)

Hierin is aangegeven dat het koppelkenmerk Bijdragezaak, als zaaksoort een deelzaak betreft. Dit omdat een deelzaak wordt aangemaakt als er specialistisch advies nodig is voor het maken van het product. Een vervolgzaak volgt op een afgeronde hoofdzaak en is als zaaksoort een hoofdzaak. Vervolgzaken zijn zaken die elkaar opvolgen en een onderlinge relatie hebben. Doel is een keten van zaken te krijgen waarmee de opeenvolging van onderlinge afhankelijke zaken bewaakt kan worden.

Bijvoorbeeld; Als het een toezichtzaak 'Controle uitvoeren' (hoofdzaak) aanleiding geeft tot handhaving, dan vindt die plaats in een vervolgzaak (hoofdzaak) van het zaaktype 'Handhavingsbesluit nemen'. Indien besloten is tot het opleggen van een sanctie en de beschikking is verstuurd, dan volgt daarna een vervolgzaak (hoofdzaak) waarin de opgelegde beschikking ten uitvoer wordt gelegd, dat is Last onder Bestuursdwang ten uitvoer leggen of Last onder dwangsom ten uitvoer leggen.

In tabel 3 is te zien dat de zaaktypes 'Handhavingsbesluit nemen' en 'Last onder dwangsom ten uitvoer leggen' de meeste zaken en koppelkenmerken bevatten.

Zaaktype*	Relatie2	Telling van Relatie2
Beroep behandelen	{Gerelateerde zaak}	3
	{Vervolg zaak}	2
Bezwaar behandelen	{Bijdrage zaak}	4
	{Gerelateerde zaak}	5
	{Vervolg zaak}	5
Handhavingsbesluit nemen	{Bijdrage zaak}	104
	{Gerelateerde zaak}	84
	{Vervolg zaak}	83
Last onder bestuursdwang ten uitvoer	{Gerelateerde zaak}	1
Last onder dwangsom ten uitvoer legg	{Bijdrage zaak}	21
	{Gerelateerde zaak}	13
	{Vervolg zaak}	9
Zienswijze behandelen	{Bijdrage zaak}	5
	{Gerelateerde zaak}	6
	{Vervolg zaak}	3
Eindtotaal		348

Tabel 3 Totaaloverzicht Zaaktypen en de diverse koppelkenmerken

Wel kan het gebruik van koppelkenmerken soms verwarrend zijn en leiden tot onjuist gebruik. Het is belangrijk om de relatie tussen zaken goed te begrijpen, vooral bij het reproduceren van een proces. Onjuist gebruik komt vaak voor wanneer het gaat om vervolg- of gerelateerde zaken. Dit kan te maken hebben met de ondeskundigheid van de zaakbehandelaar op het gebied van zaakgericht werken. Meer informatie hierover is te vinden in het document 'Algemene uitgangspunten zaakgericht werken OD Twente' in de Wiki.

Bijvoorbeeld, het uitvoeren van een Last onder dwangsom is een vervolgzaak op het nemen van een handhavingsbesluit. In deze vervolgzaak moet je de termijnen bewaken vanwege de opgenomen begunstigingstermijn in het handhavingsbesluit. De vervolgzaak wordt geopend net voor of na het sluiten van de zaak waarin het handhavingsbesluit is genomen. Aan de andere kant is het behandelen van een bezwaar een gerelateerde zaak, omdat je niet weet of er daadwerkelijk bezwaar zal worden ingediend. Deze zaak wordt pas aangemaakt op het moment dat er daadwerkelijk een bezwaar wordt ingediend. Dit voorkomt dat er zaken worden aangemaakt die nooit in behandeling worden genomen.

Locatiedossier

Met betrekking tot het locatiedossier zijn er ook afspraken in de WIKI vastgelegd. Zo is er een werkinstructie voor de administratie met betrekking tot het '[Aanmaken van een locatie in ODIE](#)'. Daarnaast zijn er ook diverse werkinstructies opgesteld voor de (zaak)behandelaar met betrekking tot het locatiedossier. Deze werkinstructies gaan onder andere over; het '[Beheren van locatiedossiers](#)', '[Mutatieformulier](#)', '[Invulinstructie voor Basisgegevens, Wetsituatie en Activiteiten](#)', '[Invulinstructie voor Veehouderijen](#)', '[Invulinstructie voor Installaties en Opslagen](#)' en tot slot een '[Invulinstructie Energiegegevens](#)'.

▢ Beroep behandelen	
{Locatie}	2
▢ Bezwaar behandelen	
{Locatie}	7
▢ Handhavingsbesluit nemen	
(leeg)	9
{Locatie}	65
▢ Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen	
(leeg)	1
▢ Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	
(leeg)	3
{Locatie}	11
▢ Zienswijze behandelen	
(leeg)	3
{Locatie}	13
Eindtotaal	114

Tabel 4 Aantal zaken met en zonder locatie

Er is een steekproef gehouden op de zaaktypes die binnen de audit vallen. Van de in totaal 114 zaken binnen de auditperiode is het volgende geconstateerd. Bij de zaaktypes 'Beroep behandelen' en 'Bezwaar behandelen' is in alle gevallen een locatie gekoppeld. Bij het zaaktype 'Handhavingsbesluit nemen' is aan 87,8% van de zaken een locatie gekoppeld. Bij de zaak van het type 'Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen' is geen locatie gekoppeld. Bij de zaken van het type 'Last onder dwangsom ten uitvoer leggen' is in 78,6% een locatie gekoppeld. Bij de zaken van 'Zienswijze behandelen' is in 81,3% een locatie gekoppeld. Door middel van een steekproef, zijn 35 locaties bekeken. Een aantal handelingen die opvielen in de resultaten van de steekproeven die zijn;

- Een niet authentieke 'adres m.b.t. zaak' toegevoegd aan de zaak, terwijl er al een authentiek adres gekoppeld was.
 - Unieke telling: 1 zaak. Waarschijnlijk door registratie 'adres m.b.t. zaak', twee zaken in rapportageregule.
- De zaakbehandelaar had al een authentiek 'adres m.b.t. zaak' toegevoegd aan de zaak. 1 jaar later wordt een tweede authentieke 'adres m.b.t. zaak' toegevoegd aan dezelfde zaak. Adres van locatiedossiers wijkt af van 'adres m.b.t. zaak'.
 - Unieke telling 1 zaak. Waarschijnlijk door registratie 'adres m.b.t. zaak', twee zaken in rapportageregule.
- Authentiek adres gekoppeld aan locatie, maar adres van locatieomschrijving in de 'Cockpit' wijkt af van authentieke adres.
- De zaak is door de zaakbehandelaar aangemaakt. De gekoppelde locatie is goed, maar de zaak zelf bevat geen 'adres m.b.t. zaak'.
- Een zaak heeft een goed 'adres m.b.t. zaak'. Zaakbehandelaar heeft ook goed de locatie gekoppeld. Vervolgens wordt voor een 2^e keer een locatie gekoppeld, met een ander adres en vergunninghouder. Locatieomschrijving vermeldt 'ZZ...' wat Zolderzaak inhoudt. Onduidelijk of dit een zolderzaak had moeten zijn in plaats van een Locatie. Komt vier keer voor in rapportageregule, is in twee gevallen uniek.
- Aan één zaak, twee locaties met hetzelfde adres gekoppeld. Kijkend naar de koppelingen van de locatie, is te zien dat één locatie data-eigenaar 'ODT Intern' heeft en de ander 'OD Twente_Enschede'. Zaak komt twee keer voor in rapportage, maar is één keer uniek.
 - Daarnaast is de locatie vermeld als 'actief', maar is afgebrand. Locatie moet bijgewerkt moeten naar 'inactief'.
- Locatie heeft als 'Formulier status': Actief. Terwijl het bedrijf is verhuisd. De locatie is niet geactualiseerd door de behandelaar. Voor het nieuwe adres is ook een locatie aangemaakt. Nu zijn er twee locaties actief, terwijl er één niet meer bestaat.

Veld resultaat ZTC i.c.m. resultaatomschrijving

Uit het zaakstelsel is een rapportage uitgedraaid. **Rapportage 1** is gebaseerd op het totaal aantal zaken met waardes ABCDEF, zoals benoemd in hoofdstuk 3. Bij dit rapport is gekeken naar alle mogelijke opties onder 'Resultaat (ZTC)'. De varianten betreffen: Afgebroken, Afgehandeld, Handhaving uitgevoerd, verwerkt (zie tabel 5).

BG	Unieke telling
+ Beroep behandelen	2
+ Bezwaar behandelen	7
+ Handhavingsbesluit nemen	74
+ Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen	1
+ Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	14
+ Zienswijze behandelen	16
Eindtotaal	114

Tabel 5 Totaal aantal zaken binnen auditperiode met Zaakstatus (ZTC) 'Zaak afgerond'.

In tabel 4 is een overzicht gemaakt per zaaktype en de totaal aantal zaken met zaakstatus (ZTC) op 'Zaak afgerond'. Op basis van tabel 5 is de volgende conclusie te trekken: Van het totaal aantal toezichtzaken waarbij een overtreding is geconstateerd, hebben er 74 geleid tot een zaak 'Handhavingsbesluit nemen'. Van het totaal aantal Handhavingsbesluiten, zijn er 36 zaken afgebroken, wat uitkomt op 48,6% (36). Aan de rest van de zaken, 51,4% (38) is een vervolg gegeven door het ten uitvoer leggen van een sanctie of het afzien ervan. Hierbij is te zien dat van 2 zaken zijn afgebroken, namelijk 1 van het product 'Toepassen last onder dwangsom' en de ander van het product 'Toepassen last onder bestuursdwang'. De zaak 'Toepassen last onder dwangsom' is afgebroken, omdat de overtreding was beëindigd. Dit was vermeld in het zaakformulier in het veld 'Resultaat toelichting', maar ook in het veld 'Toelichting*' (dat vrij invulbaar is) en het was ook af te leiden uit de verzonden eindbrief. De zaak 'Toepassen last onder bestuursdwang' is afgebroken zonder toelichting, document of uitgaande brief. Ook viel op dat de zaak geen koppeling had met een locatie. Het is onbekend waarom de zaak is afgebroken. Van de 13 zaken van het product 'Toepassen last onder dwangsom' waarbij het 'Resultaat (ZTC) is geregistreerd als 'handhaving is uitgevoerd', is in 10 zaken was het veld 'Resultaat omschrijving' leeg. Hierdoor is niet direct duidelijk wat de constatering betreft. Bij de overige 3 zaken is aangegeven 'Overtreding beëindigd' ofwel 'Overtreding geconstateerd – Vervolg ingesteld'.

BG	Afgebroken	Afgehandeld	Handhaving uitgevoerd	Verwerkt	Eindtotaal
<input type="checkbox"/> Beroep behandelen					
Beroep		1			1
Hoger beroep	1				1
<input type="checkbox"/> Bezwaar behandelen					
Bezwaar		7			7
<input type="checkbox"/> Handhavingsbesluit nemen					
Last onder bestuursdwang	1		2		3
Last onder dwangsom	35		36		71
<input type="checkbox"/> Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen					
Toepassen last onder bestuursdwang	1				1
<input type="checkbox"/> Last onder dwangsom ten uitvoer leggen					
Toepassen last onder dwangsom	1		13		14
<input type="checkbox"/> Zienswijze behandelen					
Zienswijzereactie				16	16
Eindtotaal	39	8	51	16	114

Tabel 6 'Resultaat (ZTC)' op productniveau.

Tabel 6 toont het aantal zaken per zaaktype aan en hoe vaak het veld 'Resultaat omschrijving' wel is ingevuld. Hieruit is te concluderen dat het veld in 15,8% van alle zaken is ingevuld.

BG	Unieke Telling van Resultaat omschrijving	
⊕ Beroep behandelen	2	
⊕ Bezwaar behandelen	7	1
⊕ Handhavingsbesluit nemen	74	11
⊕ Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen	1	
⊕ Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	14	3
⊕ Zienswijze behandelen	16	3
Eindtotaal	114	18

Tabel 7 Aantal keer 'Resultaat omschrijving' ingevuld

Gebruik Xential

Door middel van een rapportage is in beeld gebracht hoeveel uitgaande brieven er binnen de auditperiode en voor de zaaktypes die binnen de audit vallen, via Xential zijn opgesteld (zie tabel 8). Hieruit blijkt dat 63,5% van de uitgaande brieven niet via Xential zijn opgesteld.

Unieke telling van Bestand ZT/PROD/SUB/ZAAKnr	Xential		Eindtotaal
	Microsoft Word document		
	ja	nee	
⊖ Beroep behandelen			
⊖ Beroep			
Beroep		1	1
⊖ Bezwaar behandelen			
⊖ Bezwaar			
Bezwaar	1	5	6
⊖ Handhavingsbesluit nemen			
⊖ Handhavingstraject			
Last onder bestuursdwang	2	6	8
Last onder dwangsom	66	107	173
⊖ Last onder dwangsom ten uitvoer leggen			
⊖ Handhavingstraject			
Toepassen last onder dwangsom	5	19	24
⊖ Zienswijze behandelen			
⊖ Zienswijzereactie			
Zienswijzereactie	15	17	32
Eindtotaal	89	155	244

Tabel 8 Xential gebruik

Verder is gekeken of Xential een sjabloon bevat voor de Zaaktypes en producten, zoals genoemd in Hoofdstuk 3. Daarbij is ook gelet op de inhoud van de sjablonen (zie bijlage 3). In totaal zijn er 61 sjablonen beschikbaar in Xential. Daarvan bevat 95% (58) geen inhoud en 5% (3) mét inhoud. De sjablonen zonder inhoud, bevatten de tekst:

“Van dit sjabloon is geen voorbeeldtekst beschikbaar. Voorstellen daartoe kunnen ingediend worden via support@odtwente.nl. Vermeld in je voorstel welke zaaktype het betreft, voor welke producten het voorstel geldt en welk informatieobject. Zie de [Wiki](#) voor een overzicht van informatieobjecten per zaaktype. Voor nu kan je deze tekst verwijderen en zelf tekstinhoud opgeven”.

Echter is dat geen reden om buiten Xential om te werken, omdat documenten die buiten Xential om worden opgesteld niet de juiste DMS-metadata bevatten, tenzij handmatig aangepast, wat zelden wordt gedaan.

Juiste koppeling met zolderzaak

Er is een steekproef uitgevoerd op 20 zaken met waardes ABCDEF, zoals benoemd in hoofdstuk 3. Bij deze 20 zaken is via koppelingen gekeken naar de locatie en de daaraan gekoppelde zolderzaak. Ook is gekeken of de zolderzaak documenten bevat. De resultaten zijn als volgt;

- Op één locatie zijn 2 zolderzaken gekoppeld. In 2020 was er een zolderzaak aangemaakt voor een bedrijf dat sinds 2017 niet meer bestaat.
- Het viel op dat in de zolderzaak Z2022-ODT-004195 het veld fatale datum was ingevuld. Wat is het nut ervan en waar staat deze afspraak?
- In één van de zolderzaken waren er 2 documenten door het bevoegd gezag toegevoegd, waarin het volgende stond: *'Aandachtspunt voor toezicht. In verband met een handhavingsverzoek op het gebied van bouw/RO inzake de appartementen, de overtredingen m.b.t. de appartementen voor kennisgeving aannemen. Hier mag niet op worden gehandhaafd'*.
- In één zolderzaak zaten documenten met een ander adres.
- In één zolderzaak zijn er een aantal documenten door OD Twente collega's toegevoegd aan de Zolderzaak. Ook stonden er documenten op dataeigenaar OD Twente intern in plaats van dataeigenaar Bevoegd gezag.
- In vier gevallen is de zolderzaak na verzoek om aanvulling, niet door het bevoegd gezag aangevuld. Daarbij is in twee zolderzaken een bericht van het bevoegd gezag vermeld, dat ze niet over documenten beschikken.
- Door administratie was er een Word bestand aan een zolderzaak toegevoegd, waarin stond dat de zolderzaak geen documenten bevat. Dit kan ook in de toelichting van het zaakformulier worden vermeld, zonder het creëren van een bestand.

Soort document

Aan de hand van een rapportage in beeld gebracht. Van in totaal 1284 bestanden is in 46 gevallen het veld 'Soort document' wel ingevuld, wat neer komt op 3,6%.

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. Op basis van een steekproef op 89 zaken (zie tabel 9), is gebleken dat het veld 'Mate van openbaarheid' het minst wordt gebruikt, slechts in 1% van de gevallen. Gevolgd door het veld 'Toelichting', wat in 33% van de gevallen wordt ingevuld en het veld 'Locatieomschrijving' 80%. De velden 'Zaak omschrijving', 'Zaak status', 'Zaaknummer', 'Zaaktype' en 'Resultaat (ZTC)', waren in alle gevallen ingevuld. Hierbij worden de velden 'Zaaknummer' en 'Zaakstatus (ZTC)' automatisch door het systeem ingevuld, bij de aanmaak van de zaak en het ander bij de afronding. De resterende velden die in alle gevallen ingevuld waren, bleken verplichte velden die niet te omzeilen zijn.

BG	Telling van Toelichting*	Telling van Resultaat (ZTC)*	Telling van Mate van openbaarheid *	Telling van Zaak omschrijving*	Telling van Zaaknummer*	Telling van Zaak status (ZTC)*	Telling van Zaaktype *	Telling van Locatie omschrijving*
Beroep behandelen			1		1	1	1	1
Bezwaar behandelen			6		6	6	6	6
Handhavingsbesluit nemen		18	58		58	58	58	47
Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen			1		1	1	1	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen		5	12		12	12	12	9
Zienswijze behandelen		6	11	1	11	11	11	8
Eindtotaal		29	89	1	89	89	89	71

Tabel 9 Gebruik I-GO velden

3.3 Kwaliteitscriteria

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:

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

De criteria voor de juridische deskundigheidsgebieden staan in de vigerende kwaliteitscriteria. Voor de OD Twente gaat het dan om *het behandelen juridische aspecten vergunningverlening* (8) en *het behandelen juridische aspecten handhaving* (9). De daarbij behorende activiteiten moeten binnen de overheid worden uitgevoerd. Het betreffen kernactiviteiten van de Wabo die bij het bevoegd gezag thuishoren. Uitbesteden is niet toegestaan.

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-adviseur. In de tool staan de vaste medewerkers en trainees. Over inhuur wordt geen registratie bijgehouden. Er is niets vastgelegd over het periodiek beoordelen van de medewerkers. Getoetst aan de criteria geeft dat voor de vaste medewerkers en trainee(s) de volgende score:

Beoordeeld, voldoet	2
Beoordeeld, voldoet niet	0
Niet beoordeeld voor het werk dat wordt uitgevoerd	1

Vaste medewerkers

Conclusie is dat beide vaste medewerkers op het moment van de audit voldoen aan de criteria voor kritieke massa met de kanttekening dat nagenoeg alle capaciteit gericht is op de handhaving. Daarmee wordt niet voldaan aan de kritieke massa op de juridische activiteiten ten aanzien van vergunningverlening. Per juridische aspect is de eis dat er minimaal twee medewerkers dienen te zijn met 3 jaar werkervaring waarbij 2/3 van een fte aan de daaronder vallende activiteiten moet worden besteed.

Trainee(s)

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 binnen het cluster werkzame trainee de juridische functie combineert met de functie van toezichthouder. Zo lang die situatie voortduurt zal niet voldaan kunnen worden aan de frequentie-eis (2/3 van de fte besteden aan juridische activiteiten).

Inhuur

Er wordt voor de juridische deskundigheidsgebieden personeel ingehuurd. Op basis van de kwaliteitscriteria is het toegestaan 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

Uit de interviews blijkt dat drie van de vijf respondenten aangeven dat er een vorm van werkverdeling is. Er is echter geen duidelijke afspraak of beschrijving van hoe het werk verdeeld wordt. Martijn zou verantwoordelijk moeten zijn voor het verdelen van taken met spoed, maar dit gebeurt te weinig of te laat. Er is wel een taakverdeling, maar er kan nog verbetering plaatsvinden in de communicatie en deling van het teamplan.

Er is een werkafpraak is voor het aanmaken van vervolgzaken, maar 80% van de respondenten geeft aan hier niet van op de hoogte te zijn. Alle respondenten geven aan dat ze geen vervolgzaken volgens de werkafpraak aanmaken. Ze hebben hierin hun eigen manier van werken. Er lijkt dus sprake te zijn van variatie in de praktijk rondom het aanmaken van vervolgzaken. Ook is de respondenten gevraagd in hoeverre ze bekend zijn met het proces. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat er verschillende benaderingen zijn voor het opleggen en uitvoeren van een last onder dwangsom. Sommigen maken eerst een voornemen en laten dit tegenlezen, anderen nemen eerst een handhavingsbesluit en stellen dan het voornemen op, terwijl weer anderen beide combineren. Er is dus variatie in de aanpak. Wat betreft het versturen van het voornemen, heeft 60% aangegeven dat hier geen werkafspraken over zijn. Eén respondent had er geen weet van. Bij de vraag hoe respondenten met advies omgaan, blijkt uit de antwoorden dat zij dit op verschillende manieren doen. Sommigen vragen daadwerkelijk om advies, terwijl anderen liever mondeling sparren. Er zijn ook goede ervaringen met het uitbesteden van advies via de zaak. Helaas is er vaak een gebrek aan overeenstemming met het bevoegd gezag, vooral met de gemeente Almelo.

Bij de vraag hoe respondenten de wiki en het gebruik ervan ervaren, bleek dat 20% van de respondenten niet bekend is met de Wiki. De overige respondenten geven aan dat ze de Wiki wel kennen, maar deze niet veel gebruiken tijdens het werk. Sommigen geven aan dat ze liever een collega om hulp vragen of een eerdere zaak als voorbeeld gebruiken. Anderen merken op dat de Wiki lege bladen bevat of dat ze geen handvaten hebben gekregen bij het gebruik ervan. Daaropvolgend is gevraagd hoe zij de procedurestappen in het zaakstelsel gebruiken. Uit de antwoorden blijkt dat één respondent de procedurestappen van de zaak niet kent, terwijl de overige 80% ze wel kent maar niet actief gebruikt. Respondenten geven aan dat ze de zaak in één keer afhandelen en geen meerwaarde zien in het gebruik van de procedurestappen. Sommigen gebruiken een eigen stappenplan of een Excel-lijst om de status van de zaak bij te houden. Vervolgens is de vraag gesteld of ze de verplichte velden met een * in het zaakformulier kennen en consequent gebruiken, gaf 80% aan dit niet te kennen en dus ook niet te gebruiken. Enkele respondenten gaven aan een eigen stappenplan te hebben waarin alles staat. Wel blijkt uit de antwoorden dat respondenten het werken met het zaakstelsel positief ervaren. Vooral het locatiedossier wordt als handig beschouwd, met 80% van de respondenten die erin kijken. Het biedt een overzicht van zaken en gekoppelde documenten, en helpt bij het achterhalen van een last onder dwangsom. Kortom, het zaakstelsel bevat goed en respondenten weten hoe ze het kunnen gebruiken.

Uit de antwoorden blijkt dat alle respondenten bekend zijn met wat een collegiale toets inhoudt, maar niet bekend zijn met de verplichting om alles collegiaal te laten toetsen. Slechts 20% van de respondenten, met name de trainees, geeft aan hun werk collegiaal te laten toetsen. De overige respondenten doen dit "soms". Sommige respondenten geven aan dat ze bepaalde documenten niet laten tegenlezen, terwijl anderen buiten het systeem om werken als het systeem niet goed functioneert. Er wordt ook opgemerkt dat e-mails worden gebruikt voor snelle communicatie.

Wat betreft de servicenormen, gaven 80% van de respondenten aan ermee bekend te zijn, maar niemand haalt ze. Ze gaven aan dat het mogelijk komt door de drukte en het toenemende werk. Ook werd genoemd dat er nog zaken uit februari openstaan. Verder gaf 40% aan niet bekend te zijn met de afspraken rondom de mandatering.

Over hulpmiddelen gesproken, gaven 60% van de respondenten aan dat ze niet over voldoende hulpmiddelen beschikken. Ze willen graag een eigen account voor 'Kluwer navigator'. Daarnaast ervaren alle respondenten een hoge werkdruk en hebben ze te weinig tijd om aan de servicenormen te voldoen. Verder bleek uit de antwoorden dat respondenten verschillende aspecten missen of willen veranderen. Ze noemen onder andere de behoefte aan een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers, meer structuur vanuit het management en een duidelijkere taakverdeling binnen het team. Daarnaast gaf 40% van de respondenten aan dat de afspraken rondom mandaat aandacht behoeven om verwarring te voorkomen.

Hoofdstuk 5 Beoordeling

5.1 Verbeterpunten

1. Werk-/taakverdeling vastleggen. Ook kan er nog verbetering plaatsvinden in de communicatie en deling van het teamplan.
2. Tijdens de audit werd duidelijk dat binnen het cluster werkzame trainee de juridische functie combineert met de functie van toezichthouder. Zo lang die situatie voortduurt zal niet voldaan kunnen worden aan de frequentie-eis (2/3 van de fte besteden aan juridische activiteiten).
3. Helaas is er vaak een gebrek aan overeenstemming met het bevoegd gezag, vooral met de gemeente Almelo in het kader van advisering en terugkoppeling.
4. Inwerkprogramma opstellen:
 - 4.1 Nieuwe medewerkers uitleg geven over de WIKI.
 - 4.2 Nieuwe medewerkers uitleg geven over het zaakstelsel, omdat er overbodige administratie wordt bijgehouden om de eigen zaken te kunnen blijven volgen.
5. Een respondent gaf aan dat het onduidelijk is wanneer er een zaak 'Last onder dwangsom ten uitvoer leggen' moet worden afgesloten, als er nog niets mee is gebeurd. Casus voorleggen binnen het team en zoeken naar oplossingen.
6. Een respondent gaf aan collegiaal te laten toetsen buiten het systeem om, omdat het systeem vastloopt of niet werkt. In dat geval moet er in Jira een melding van worden gemaakt om het op te lossen. Het is geen oplossing om het systeem maar te blijven omzeilen. Oorzaak moet achterhaald worden.
7. Een aantal respondenten gaven aan een concept invorderingsbeschikking voor het bevoegd gezag op te stellen, terwijl hier geen zaaktype of product voor is. Opvallend genoeg is in de servicenormen wel het volgende opgenomen: Invorderingsbeschikking: Mandaat: verzenden binnen 2 weken na hercontrole. Geen mandaat: Concept beschikking versturen binnen 2 weken. Deelnemer informeert OD Twente z.s.m. over het vervolg. Duidelijkheid verschaffen over de gemaakte afspraken en het ontbreken van een zaaktype/product.
8. De oorzaak achterhalen, waarom het werk lang in de bak blijft liggen en hier oplossingen voor bedenken. Prioritering.
9. Iedereen de juiste en benodigde hulpmiddelen verschaffen, zoals; Kluwer navigator.
10. Kennis van koppelkenmerken voor vervolg-, bijdrage- of gerelateerde zaken. Meer informatie hierover is te vinden in het document 'Algemene uitgangspunten zaakgericht werken OD Twente' in de Wiki.
11. Actualiseren en controleren van het locatiedossier door de behandelaar. Met betrekking tot het locatiedossier zijn er ook afspraken in de WIKI vastgelegd. Zie voor voorbeelden de resultaten in paragraaf 3.2 onder 'Locatiedossier'.

12. Zaaksysteem:

- 12.1 Het veld 'Toelichting' en 'Resultaat toelichting' in het zaaksysteem gebruiken om aan te duiden wat er met de zaak is gebeurd. Hierbij moet wel duidelijk zijn wat de waardes in dat veld inhouden en wanneer je voor welke waarde kiest.
 - 12.2 Het is aan de zaakbehandelaar de registraties van het zaakformulier en de koppelingen aan de zaak te controleren, zoals bijvoorbeeld het veld 'adres m.b.t. zaak' en de koppeling met een locatie.
 - 12.3 Potentie en nut van het veld 'Resultaat omschrijving' onderzoeken.
 - 12.4 Volgens een respondent komt het weleens voor dat de procedurestappen afgebroken moeten worden, maar dat kan dan niet.
 - 12.5 Een respondent gaf aan dat er te veel procedurestappen zijn. Een verbeterpunt zou zijn om dit onderwerp in te brengen voor CLV. Initiatieven moeten vanuit de teams komen.
13. In totaal zijn er 61 sjablonen beschikbaar in Xential. Daarvan bevat 95% (58) geen inhoud en 5% (3) mét inhoud. Xential sjablonen verbeteren en inhoud verschaffen voor opname in het sjabloon.
14. Controleren van een zolderzaak, dat deze de juiste documenten bevat. Zelf geen documenten aan de zolderzaak toevoegen.

5.2 Non-conformiteit

1. Met betrekking tot de kwaliteitscriteria is de conclusie dat beide vaste medewerkers op het moment van de audit voldoen aan de criteria voor kritieke massa met de kanttekening dat nagenoeg alle capaciteit gericht is op de handhaving. Daarmee wordt niet voldaan aan de kritieke massa op de juridische activiteiten ten aanzien van vergunningverlening. Per juridische aspect is de eis dat er minimaal twee medewerkers dienen te zijn met 3 jaar werkervaring waarbij 2/3 van een fte aan de daaronder vallende activiteiten moet worden besteed. Er wordt voor de juridische deskundigheidsgebieden personeel ingehuurd. Op basis van de kwaliteitscriteria is het toegestaan 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.
2. Er werd aangegeven dat er een zaak 'Last onder dwangsom ten uitvoer leggen' wordt gemaakt en een vervolgzaak 'Handhavingsbesluit'. De volgorde moet zijn 'Handhavingsbesluit nemen' waarbij een vervolgzaak 'Last onder dwangsom ten uitvoer leggen' moet worden aangemaakt.
3. Er werd gesproken over mondeling sparren, soms te mailen, maar nooit advies te vragen via een zaak. Advies moet via de zaak worden uitgezet. Naast dat het belangrijk is voor de verantwoording van de besteedde uren door de adviseur. Is het van belang voor de traceerbaarheid van het gegeven advies, daarmee ook voor de verantwoording. Tot slot is het uitzetten van advies middels een zaak van belang om gegevens vast te leggen, waarmee er prestaties geanalyseerd en rapporten gegenereerd kunnen worden die bijdragen aan het verbeteren van processen.
4. Er werd aangegeven dat sommigen een advieszaak aanmaken voor het innen van de dwangsom voor de gemeente.

5. Xential gebruik:

- 5.1 40% van de respondenten gaf aan geen gebruik van Xential te maken. Gebruik Xential is verplicht. Indien de reden is dat het systeem vastloopt, dient er een melding van gemaakt te worden in Jira. Indien het sjabloon geen inhoud bevat dient er inhoud bij functioneel beheer aangeleverd te worden. Ondanks dat een sjabloon geen inhoud bevat, kan het wel worden gebruikt met eigen tekst.
- 5.2 Xential is via het zaakstelsel in de betreffende zaak waarvoor een document voor moet worden opgesteld, te openen. Door gebrek aan kennis en/of uitleg werd dit via het startportaal bereikt buiten het zaakstelsel om. Ook blijkt dat 63,5% van de uitgaande brieven buiten Xential om worden opgesteld.

6. Zolderzaken:

- 6.1 Aan zolderzaken worden weleens door behandelaren documenten toegevoegd.
- 6.2 Ook het koppelen van meer dan één zolderzaken aan een locatie is geconstateerd.
- 6.3 Daarnaast was in 2020 was een zolderzaak aangemaakt voor een bedrijf dat sinds 2017 niet meer bestaat. Het is belangrijk om dit te corrigeren om de gegevens up-to-date te houden.
- 6.4 In één van de zolderzaken waren er 2 documenten door het bevoegd gezag toegevoegd, waarin het volgende stond: *'Aandachtspunt voor toezicht. In verband met een handhavingsverzoek op het gebied van bouw/RO inzake de appartementen, de overtredingen m.b.t. de appartementen voor kennisgeving aannemen. Hier mag niet op worden gehandhaafd'*. Deze bevinding lijkt te wijzen op een tegenstrijdigheid in de documenten, waarin wordt aangegeven dat er geen handhaving mag plaatsvinden voor overtredingen met betrekking tot de appartementen. Het is belangrijk om dit verder te onderzoeken en eventuele discrepanties op te lossen.

7. Gebruik wiki (bijvoorbeeld; Werkafspraken, -instructies en stappenplan):

- 7.1 Er werd aangegeven dat iedereen anders omgaat met een zaak. Zo gaf één respondent aan het voornemen en de zienswijzen in de zaak 'Handhavingsbesluit nemen' te doen. Handhavingsbesluit nemen is een zaak waaruit het voornemen uit gaat, maar de zienswijzen mogen niet in dezelfde zaak komen. Hiervoor moet een aparte (deel)zaak worden aangemaakt van het zaaktype 'Zienswijze behandelen'.
- 7.2 Ook werd er aangegeven dat het geven van bepaalde termijnen persoonsafhankelijk is, omdat er geen afspraken over zijn. In de WIKI zijn de werkafspraken en de werkinstructies hierover vastgelegd.
- 7.3 Volgens respondenten zijn er geen werkafspraken met betrekking tot het voornemen van een last onder dwangsom. Echter zijn hier wel werkafspraken en werkinstructies voor opgenomen in de WIKI.
- 7.4 20% van de respondenten is niet bekend met de Wiki. De overige respondenten geven aan dat ze de Wiki wel kennen, maar deze niet veel gebruiken tijdens het werk. Hierdoor worden ook onderdelen zoals het doorlopen van de procedurestappen niet consequent en nauwkeurig uitgevoerd, wat wel van belang is voor een goede registratie als ook voor de afronding van de zaak. Het belang wordt niet gezien, waardoor de procedurestappen achteraf in één keer worden afgehandeld.
- 7.5 Volgens een respondent zijn er geen afspraken vastgelegd met betrekking tot het locatiedossier, echter is dit wel aan de orde.
- 7.6 Respondenten zijn niet bekend met de afspraak om alles collegiaal te toetsen. Collegiaal toetsen is verplicht en vastgelegd in de wiki in iedere werkinstructie en handleiding.

8. Zaaksysteem:

- 8.1 Een respondent gaf aan zelf administratie bij te houden met betrekking tot de zaakstatus. Bij juist gebruik van procedurestappen, is extra administratie overbodig. Daarnaast is het inefficiënt en tijdrovend.
- 8.2 De velden met een* staan in wiki in de werkinstructies en handleidingen benoemd. Dit zijn de velden waarvan de informatie naar IGO gaat. Van belang om deze in te vullen. 80% van de respondenten gaf aan dit niet te kennen en dus ook niet te gebruiken. Zo bleek ook dat het veld 'Soort document' in 96% van alle gevallen leeg is. Op basis van een steekproef op 89 zaken (zie tabel 9), is gebleken dat het veld 'Mate van openbaarheid' het minst wordt gebruikt, slechts in 1% van de gevallen. Gevolgd door het veld 'Toelichting', wat in 33% van de gevallen wordt ingevuld.
- 8.3 Respondent gaf aan een eigen stappenplan te hebben opgesteld, waarin alles staat wat ingevuld moet worden in het zaaksysteem, terwijl er al uniforme stappenplannen en instructies in de wiki staan.

5.3 Vermeldenswaardige prestaties

1. Er is kennis van de servicenormen met betrekking tot het handhavingstraject.
2. De medewerkers weten in welke onderdelen verbetering mogelijk is en gaven dat toe in de interviews. Ze staan zelf ook open voor verbetering.
3. Inhuurmedewerkers beschikken over kennis en ervaring dat kan bijdragen om het proces bij de OD Twente te verbeteren.

Hoofdstuk 6 Bijvangst

Bijvangst 1

Tijdens de uitgevoerde steekproef kwamen we enkele gevallen tegen waarin er een vooraanschrijving was verstuurd, maar de procedure daarna was afgebroken vanwege beperkte beschikbare capaciteit.

Middels onze brief van << datum >> bent u op de hoogte gesteld van ons voornemen tot handhavend optreden naar aanleiding van de geconstateerde overtredingen bij uw bedrijf gevestigd aan de << adres >>. **In verband met beperkte capaciteit, kunnen wij op dit moment de procedure niet zorgvuldig afhandelen** conform de vereisten van de Algemene wet bestuursrecht. Hierdoor is na afloop van de gestelde begunstigings-termijnen nog geen hercontrole uitgevoerd. Met deze brief stellen wij u op de hoogte van het vervolg hiervan.

Toekomstige milieucontrole.

Het handhavingsdossier wordt, tot nadere orde, gesloten. Uw bedrijf zal op termijn opnieuw door een toezichthouder van de Omgevingsdienst Twente bezocht worden voor een periodieke milieucontrole. Tijdens deze controle zal opnieuw gecontroleerd worden of uw bedrijf voldoet aan de milieu wet- en regelgeving. Indien blijkt dat (nog steeds) sprake is van een overtreding(en), zal opnieuw handhavend worden opgetreden. Op dit moment wordt het handhavingsdossier gesloten.

Voorbeelden:

1. Vooraankondiging verstuurd. Met de brief van 28 juli 2022 is de procedure stopgezet. Overtredingen: luchtwasser m.b.t. onderhoud en goed functioneren en brandveiligheid dieseltank. Er is tot op heden nog geen nieuwe controle uitgevoerd.
2. Vooraankondiging verstuurd. Zienswijze ingediend en beantwoord. Met de brief van 28 juli 2022 is de procedure stopgezet. Overtredingen: wering en onderhoud luchtwasser. Er staat nog een controlezaak in de planning voor team Toezicht (startdatum 22-7-2022). Een nieuwe controle is nog niet uitgevoerd.
3. Vooraankondiging verstuurd. Met een brief van 1 augustus 2022 is de procedure stopgezet. Overtredingen: werking en onderhoud luchtwasser, bodembescherming dieselolietank en tekortkomingen huisvestingssysteem. Zienswijze ingediend. Is per a-mail beantwoord. Een nieuwe controle is nog niet uitgevoerd.

De teammanager gaf aan dat ze op de hoogte zijn en dat er in het MT over is besloten. Het is ook gedeeld met de betreffende bevoegde gezagen. Het tekort aan gekwalificeerde toezichthouders is de oorzaak. De zaken/locaties waar het om gaat zijn bekend bij Toezicht, op een lijst buiten ODie om en worden op een later moment opnieuw gecontroleerd.

Het niet (meer) optreden tegen geconstateerde overtredingen wordt beschouwd als gedogen. Volgens het afwegingskader gedogen, dat deel uitmaakt van het VTH-beleid Twente, hebben we een beginselplicht tot handhaven. Dit betekent dat de overheid moet handhaven tegen een overtreding, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn. Het afwegingskader bepaalt in welke situaties en onder welke voorwaarden we tijdelijk niet handhaven. Gedogen wordt alleen toegepast in uitzonderlijke en/of spoedeisende situaties. Helaas valt capaciteitsgebrek daar niet onder.

De uitgangspunten zijn:

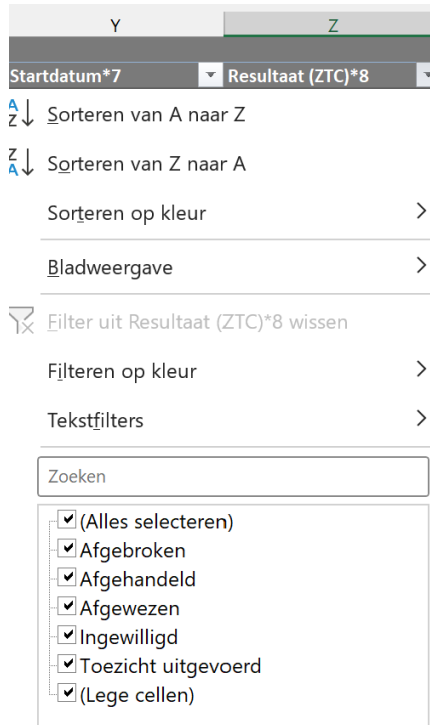
- We handhaven bij overtredingen, **tenzij** er uitzonderlijke omstandigheden en/of overgangssituaties zijn.
- De situatie blijft zoveel mogelijk beperkt in omvang en tijd;
- Er vindt een zorgvuldige en kenbare belangenafweging plaats;
- Het gedogen tast belangen van derden niet in onredelijke mate aan;
- De activiteit is na de aangekondigde periode van gedogen vergund of gestopt.

Het stopzetten van de al lopende handhavingprocedures is als enige mogelijkheid gezien. Grondslag is te vinden in de Out of the Box maatregelen (OOTB-maatregelen) die in 2022 door het algemeen bestuur (AB) zijn vastgesteld. Deze tijdelijke beheersmaatregelen waren nodig om de werkvoorraad te beheersen. De discussie daarover is transparant met accounthouders en bestuurders gevoerd waarmee draagvlak is ontstaan om op onderdelen van het geldende VTH-beleid af te wijken.

Advies: We hebben het hier over overtredingen met aanzienlijke gevolgen voor het milieu. Aangezien de oorzaak van het stopzetten van de overtredingen lag binnen Toezicht en de OOTB-maatregelen daar strikt genomen niet op zien, is het advies deze locaties in te plannen voor een controle is de eerste helft van 2024.

Bijvangst 2

Het veld 'Resultaat (ZTC)' kent bij 'Handhavingverzoek behandelen' in het zaaksysteem de volgende waardes (zie tabel 10).



The screenshot shows a web interface for handling enforcement requests. At the top, there are two columns labeled 'Y' and 'Z'. Below the columns are two dropdown menus: 'Startdatum*7' and 'Resultaat (ZTC)*8'. Below these are sorting options: 'Sorteren van A naar Z', 'Sorteren van Z naar A', and 'Sorteren op kleur'. There are also filtering options: 'Filter uit Resultaat (ZTC)*8 wissen', 'Filteren op kleur', and 'Tekstfilters'. At the bottom, there is a search box labeled 'Zoeken' and a dropdown menu with the following options: '(Alles selecteren)', 'Afgebroken', 'Afgehandeld', 'Afgewezen', 'Ingewilligd', 'Toezicht uitgevoerd', and '(Lege cellen)'. All options in the dropdown menu are checked.

Tabel 10 Zaaksysteem Handhavingverzoek behandelen; Resultaat (ZTC)

Dit komt niet overeen met wat in de WIKI is opgenomen, namelijk;
Afgebroken, Afgewezen, Buiten behandeling en Ingewilligd

Bijvangst 3

Met betrekking tot het locatiedossier zijn er ook afspraken in de WIKI vastgelegd. Zo is er een werkinstructie voor de administratie met betrekking tot het '[Aanmaken van een locatie in ODIE](#)'. Opviel dat bij locatie de data-eigenaar die automatisch op 'ODT intern' komt te staan, door Administratie was aangepast naar OD Twente (naam bg). Dit staat niet in de werkinstructie vermeld. Reden is onbekend.

Bijvangst 4

Zaak [REDACTED] controleren. Gestart: [REDACTED] / Einddatum: [REDACTED]. Zaak heeft geen gekoppeld 'adres m.b.t. zaak' en de zaakomschrijving geeft aan; 'Aanschrijving LOD', maar vervolgens is zaak afgebroken. Daarnaast bevat de zaak geen documenten. Bezwaarzaak [REDACTED], heeft als Resultaat (ZTC) 'Afgehandeld'. De zaak bevat geen uitgaand document.

Bijvangst 6

- Een zaak van het subproduct 'Last onder dwangsom'. De handhavingprocedure is gestopt, maar er is geen eindbrief naar de ondernemer verzonden.
- Een zaak van het subproduct 'Last onder dwangsom'. Handhavingprocedure is gestaakt, terwijl er een melding moest worden ingediend. De melding is na verzoek om aanvulling onvolledig gebleven. De zaak is afgebroken met 'Resultaat omschrijving': Overtreding beëindigd. Geen uitgaande brief.
- Er was een 'Voornemen Last onder dwangsom' aangemaakt in de hoofdzaak en de 'Last onder dwangsom' in een deelzaak.
- Een zaak van het subproduct 'Handhavingsbesluit' was afgebroken in verband met capaciteitsgebrek. Er was geen brief aan de ondernemer gericht.

Bibliografie

(sd). Opgehaald van igoview: <https://www.igoview.nl>

Basisafspraken Hoofdzaken en Deelzaken. (2023, 06 12). Opgehaald van 360Overheid:
<https://twente.omgevingsdienst.wiki/bin/view/UserContent/Kwaliteit%20en%20Processen/Werkafspraken/Basisafspraken%20Hoofdzaken%20en%20Deelzaken/>

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?

Bijlage 3 Xential sjablonen

Zaaktype	Sjablonen	Met inhoud
8 - Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Beschikking wijziging last onder dwangsom	Nee
	Controlerapport ZT 8	Ja
	Invorderingsbeschikking	Nee
	Kennisgeving toezichtbevindingen ZT 8	Nee
	WKPB- in of uitschrijving ZT 8	Nee
3 – Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen	Aankondiging toepassing bestuursdwang	Nee
	Advies ZT 3	Nee
	Adviesaanvraag ZT 3	Nee
	Beschikking kostenverhaal	Nee
	Controlerapport ZT 3	Ja
	Kennisgeving bestuursdwang	Nee
	Plan van aanpak (handhavingsactie)	Nee
	Proces-verbaal meevoeren en opslaan van zaken	Nee
	Verslag omtrent het binnentreden ZT 3	Nee
	Verslag toepassing bestuursdwang	Nee
	WKPB- in of uitschrijving ZT 3	Nee
5 - Handhavingsbesluit nemen	Advies ZT 5	Nee
	Adviesaanvraag ZT 5	Nee
	Controlerapport ZT 5	Nee
	Handhavingsbeschikking	Nee
	Handhavingsvoornemen ZT 5	Ja
	Mededeling afzien van handhaving	Nee
12 - Zienswijze behandelen	Advies ZT 12	Nee
	Adviesaanvraag ZT 12	Nee
	Bevestiging van intrekking ZT 12	Nee
	Mededeling besluit ZT 12	Nee
	Ontvangstbevestiging ZT 12	Nee
	Uitnodiging horen	Nee
	Verslag horen ZT 12	Nee
	Verzoek om aanvullende informatie ZT 12	Nee
	Zienswijzeadvies ZT 12	Nee
15- Bezwaar behandelen	Aanvullend stuk	Nee
	Advies ZT 15	Nee
	Adviesaanvraag ZT 15	Nee
	Bericht ander bevoegd gezag ZT 15	Nee
	Bestreden besluit ZT 15	Nee
	Controlerapport ZT 15	Nee
	Mededeling besluit ZT 15	Nee
	Mededeling opschorting/verdagings/uitstel beslissing op bezwaar	Nee
	Melding overgang bevoegdheid ZT 15	Nee
	Ontvangstbevestiging ZT 15	Nee
	Peilnota ZT 15	Nee
Verweerschrift ZT 15	Nee	
13 - Beroep behandelen	Aanvullend stuk ZT 13	Nee
	Aanvullend verweerschrift (dupliek)	Nee
	Advies ZT 13	Nee
	Adviesaanvraag ZT 13	Nee
	Bericht ander bevoegd gezag ZT 13	Nee
	Bestreden besluit ZT 13	Nee
	Bevestiging van intrekking ZT 13	Nee
	Controlerapport ZT 13	Nee
	Machtiging voor vertegenwoordiging ZT 13	Nee
	Mededeling benutting herstelmogelijkheid	Nee
	Mededeling hersteld besluit	Nee
	Melding overgang bevoegdheid ZT 13	Nee
	Ontvangstbevestiging ZT 13	Nee
	Pleitnota ZT 13	Nee
	Verweerschrift ZT 13	Nee
	Verzoek verlenging termijn opstellen verweerschrift	Nee
	Wensen onderzoek	Nee
Zienswijze	Nee	

Bijlage 4 Zaken met een gekoppelde vervolg-, bijdrage- of gerelateerde zaak.

Zaaktype*	Subproduct	Relatie2	Zaaktype*3	Subproduct10	Tellin
Beroep behandelen	Beroep	[Gerelateerde zaak]	Beroep behandelen	Beroep	1
			Bezwaar behandelen	Bezwaar	1
Bezwaar behandelen	Bezwaar	[Bijdrage zaak]	Voorlopige voorziening behandelen	Voorlopige voorziening bezwaar	1
			Beroep behandelen	Hoger beroep	2
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Bijdrage zaak]	Advies verstrekken	Advies geluid	1
			Bodem advies	Bodem advies	1
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Gerelateerde zaak]	Handhavingscontrole	Handhavingscontrole	2
			Bodem advies	Bodem advies	1
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Vervolg zaak]	Beroep	Beroep	3
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	1
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Vervolg zaak]	Beroep behandelen	Beroep	4
			Handhavingsbesluit nemen	Last onder dwangsom	1
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Bijdrage zaak]	Advies verstrekken	Bodem advies	1
			Bodem advies	Bodem advies	1
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Gerelateerde zaak]	Handhavingscontrole	Handhavingscontrole	5
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	1
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Vervolg zaak]	Melding activiteit behandelen	Overige melding bodem	1
			Strafrechtelijke handhaving	(BOA) Strafrechtelijk vooronderzoek	2
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Vervolg zaak]	Bezwaar behandelen	Bezwaar	1
			Controle uitvoeren	Aspectcontrole	6
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Vervolg zaak]	Periodieke controle klasse III (niet-provinciaal)	Periodieke controle klasse III (niet-provinciaal)	2
			Prov. Informatieplicht eenvoudig	Prov. Informatieplicht eenvoudig	2
Handhavingsbesluit nemen	Handhavingsbesluit	[Vervolg zaak]	Last onder bestuursdwang	Last onder bestuursdwang	1
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	5
Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen	Last onder bestuursdwang	[Gerelateerde zaak]	Advies verstrekken	Handhavingscontrole	2
			Incidentmelding behandelen	Klacht / melding	1
Last onder bestuursdwang ten uitvoer leggen	Last onder bestuursdwang	[Vervolg zaak]	Controle uitvoeren	Aspectcontrole	1
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Bijdrage zaak]	Advies verstrekken	Beoordeling asbestinventarisatierapport	2
			Bodem advies	Beoordeling asbestinventarisatierapport	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Handhavingscontrole	Handhavingscontrole	72
			Juridisch advies	Juridisch advies	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Aspectcontrole	Aspectcontrole	1
			Toezicht asbest verwijderen	Toezicht asbest verwijderen	20
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Handhavingsverzoek behandelen	Handhavingsverzoek	1
			Zienswijze behandelen	Zienswijzereactie	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Advies verstrekken	Advies algemeen	1
			Bodem advies	Beoordelen verkennend bodemonderzoek, nul- en eindsituatie	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Handhavingscontrole	Handhavingscontrole	8
			Juridisch advies	Juridisch advies	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Aspectcontrole	Aspectcontrole	1
			Hercontrole klasse I & II	Hercontrole klasse I & II	4
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Periodieke controle klasse I & II	Periodieke controle klasse I & II	1
			Last onder dwangsom	Last onder dwangsom	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Incidentmelding behandelen	Incidentmelding behandelen	3
			Ongewoon voorval	Ongewoon voorval	3
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Last onder bestuursdwang ten uitvoer legg	Toepassen last onder bestuursdwang	1
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	8
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Melding activiteit behandelen	Asbest verwijderen	6
			Asbest verwijderen	Melding activiteitenbesluit	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Strafrechtelijke handhaving	(BOA) Strafrechtelijk vooronderzoek	35
			(BOA) Strafrechtelijke handhaving - proces verbaal	(BOA) Strafrechtelijke handhaving - proces verbaal	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Aanvraag beschikking regulier behandelen	Maatwerkvoorschriften regulier	2
			Advies verstrekken	Advies algemeen	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Advies geluid	Advies geluid	2
			Handhavingscontrole	Handhavingscontrole	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Bezwaar behandelen	Bezwaar	2
			Controle uitvoeren	Aspectcontrole	10
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Hercontrole klasse I & II	Hercontrole klasse I & II	7
			Hercontrole klasse III (niet-provinciaal)	Hercontrole klasse III (niet-provinciaal)	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Periodieke controle klasse I & II	Periodieke controle klasse I & II	2
			Toezicht asbest verwijderen	Toezicht asbest verwijderen	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Toezicht slopen bouwwerk	Toezicht slopen bouwwerk	1
			Last onder bestuursdwang	Last onder bestuursdwang	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Last onder dwangsom	Last onder dwangsom	5
			Handhavingsverzoek behandelen	Handhavingsverzoek	4
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Incidentmelding behandelen	Klacht / melding	7
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	16
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Handhavingsbesluit nemen	Last onder dwangsom	1
			Advies verstrekken	Bodem advies	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Bodem advies	Bodem advies	2
			Handhavingscontrole	Handhavingscontrole	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Toepassen last onder dwangsom	Toepassen last onder dwangsom	2
			Controle uitvoeren	Aspectcontrole	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Bijdrage zaak]	Handhavingsbesluit nemen	Last onder dwangsom	1
			Advies verstrekken	Handhavingscontrole	16
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Juridisch advies	Juridisch advies	1
			Toezicht asbest verwijderen	Toezicht asbest verwijderen	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Bodem advies	Bodem advies	1
			Juridisch advies	Juridisch advies	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Bezwaar behandelen	Bezwaar	1
			Handhavingsbesluit nemen	Last onder dwangsom	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Incidentmelding behandelen	Klacht / melding	1
			Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Toepassen last onder dwangsom	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Melding activiteit behandelen	Asbest verwijderen	2
			Strafrechtelijke handhaving	(BOA) Strafrechtelijk vooronderzoek	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Controle uitvoeren	Toezicht asbest verwijderen	1
			Handhavingsbesluit nemen	Last onder bestuursdwang	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Last onder dwangsom	Last onder dwangsom	3
			Incidentmelding behandelen	Klacht / melding	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Bijdrage zaak]	Aanvraag beschikking uitgebreid behandel	Maatwerkvoorschriften uitgebreid	1
			Advies verstrekken	Advies geluid	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Gerelateerde zaak]	Advies luchtkwaliteit	Advies luchtkwaliteit	1
			Handhavingsbesluit nemen	Last onder dwangsom	2
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Aanvraag beschikking regulier behandelen	(Gedeeltelijk) Intrekken omgevingsvergunning regulier	3
			Advies verstrekken	Advies luchtkwaliteit	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Juridisch advies	Juridisch advies	1
			Milieudeel meervoudige omgevingsvergunning	Milieudeel meervoudige omgevingsvergunning	1
Last onder dwangsom ten uitvoer leggen	Last onder dwangsom	[Vervolg zaak]	Aanvraag beschikking regulier behandelen	(Gedeeltelijk) Intrekken omgevingsvergunning regulier	3
Eindtotaal					348

Excel bestanden in besloten Teams omgeving. Opvraagbaar.