



Zelfevaluatie Omgevingsdienst Twente

Voorwoord

Met genoegen presenteren wij deze zelfevaluatie van de Omgevingsdienst Twente (OD Twente), in het licht van de visitatie(s) door Omgevingsdienst NL. Als een relatief jonge dienst, opgericht in 2019, heeft de OD Twente in korte tijd significante groei doorgemaakt. Deze zelfevaluatie biedt een transparante blik op onze organisatie, waarbij we zowel de sterke punten als de aandachtspunten benoemen.

Groei en ontwikkeling

Sinds onze oprichting hebben we als OD Twente aanzienlijke stappen gezet in het verlenen van hoogwaardige diensten en producten op het gebied van de fysieke leefomgeving. De groei van onze organisatie weerspiegelt zich niet alleen in cijfers, maar ook in de waardevolle ervaring en expertise die we hebben opgedaan. Onze betrokkenheid bij verschillende projecten en samenwerkingsverbanden heeft onze positie in het regionale en nationale landschap versterkt. Dit heeft zich vertaald in een organisatie die opgabegericht werkt en het vertrouwen heeft van het bevoegd gezag. De dienst is zelfbewust en werkt proactief, een rol die haar ook gegund wordt. Vanuit die zelfbewustheid en professionaliteit is zij in staat om enerzijds een onafhankelijke rol in te nemen, en anderzijds nauw in verbinding te staan met haar opdrachtgevers. Door te investeren in jong talent zijn wij in staat om binnen de huidige arbeidsmarkt blijvend te investeren in de organisatie. De organisatie kenmerkt zich door een sterke bedrijfsvoering met een open en transparant karakter. Uitgangspunt van de organisatie zijn korte lijnen, externe oriëntatie en opgabegericht werken.

In lijn met onze groeiambities en de strategische doelen voor 2024, presenteert de begroting een gedegen financieel plan dat de continuïteit van onze dienstverlening waarborgt. We streven naar een efficiënte inzet van middelen om optimale resultaten te behalen, waarbij we de balans bewaken tussen kwaliteit, duurzaamheid en kostenbeheersing. De begroting 2024 is tot stand gekomen na een herijkingsproces, waarbij de volgende bestuurlijke uitgangspunten gelden:

- De deelnemers en de OD Twente begroten zo realistisch mogelijk op de benodigde uren.
- Uren en producten voor toezicht worden bepaald op basis van:
 - het aantal bedrijven;
 - de bestuurlijke en regionaal vastgelegde ambities;
 - de normuren.
- De bestuurlijke ambities (lees: frequenties) voor toezicht gelden als ondergrens.
- De uren en producten voor vergunningverlening, advies en overig worden bepaald op basis van ervaringen, inschattingen en de verplichting tot actualisatie.
- De daadwerkelijk bestede tijd wordt bijgehouden per deelnemer en de deelnemers worden daarop afgerekend.
- Gemaakte uren en geleverde producten worden periodiek met de deelnemers kortgesloten om verrassingen aan het einde van het jaar te voorkomen.
- Eventuele tekorten of overschotten worden per deelnemer verrekend.

Sterke punten

Deskundige organisatie: onze organisatie van professionals heeft zich ontwikkeld tot een hechte groep deskundigen met diepgaande kennis van de complexe vraagstukken binnen de fysieke leefomgeving.

Effectieve samenwerking: We hebben succesvol samengewerkt met diverse deelnemers, waaronder gemeenten, provincies en andere partners, om integrale oplossingen te bieden voor regionale uitdagingen.

Innovatieve aanpak: De OD Twente heeft een reputatie opgebouwd als een organisatie die openstaat voor innovatieve benaderingen en technologische ontwikkelingen, wat heeft bijgedragen aan efficiënte en effectieve dienstverlening.

Bedrijfsvoering: De OD Twente heeft processen m.b.t. primaire proces ingericht en geautomatiseerd zodat informatie beschikbaar is om sturing te geven aan de resultaten.

Organisatiecultuur: De OD Twente heeft een werkklimaat waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen, zich veilig voelen en ruimte krijgen voor initiatieven. Naast een professionele en bedrijfsmatige werkwijze voelen medewerkers zich verbonden met de organisatie en is sprake van sterke collegialiteit.

“De OD Twente heeft een werkklimaat waar medewerkers zich kunnen ontwikkelen, zich veilig voelen en ruimte krijgen voor initiatieven.”

Verbeterpunten

Kennisdeling en communicatie: Hoewel we sterk zijn in samenwerking, willen we de kennisdeling en communicatie binnen en buiten onze organisatie verder optimaliseren om ervoor te zorgen dat iedereen profiteert van elkaars expertise.

Efficiëntie in processen: In ons voortdurend streven naar optimalisatie, streven we naar verbeteringen in interne processen om nog efficiënter te opereren en de doorlooptijden te verkorten.

Talentontwikkeling: Om onze groei te ondersteunen, richten we ons op het verder ontwikkelen van talent binnen onze organisatie en het aantrekken van nieuwe expertise om aan de groeiende vraag te voldoen.

Data: Het op orde brengen en ontsluiten van data is één van de grote opgaves voor de komende jaren

Deze zelfevaluatie vormt een solide basis voor de komende visitatie door Omgevingsdienst NL, waarbij we hopen op constructieve feedback die ons zal helpen onze dienstverlening nog verder te verbeteren en onze rol als belangrijke speler in de regionale leefomgeving te versterken.

Jan Willem Strebus,
directeur Omgevingsdienst Twente.



Kwaliteitsankers wet- en regelgeving

Taken

De Omgevingsdienst Twente is in 2019 opgericht en gestart. Vanaf het begin is gekozen voor een breed takenpakket, dat bestaat uit de wettelijke basistaken en het zogenaamde standaardpakket; wettelijke basistaken en collectief ingebrachte facultatieve taken.

Wat dit allemaal inhoudt kunnen we het beste laten zien vanuit de producten- en dienstencatalogus (PDC) en de Wiki 360°. Dit is ons systeem waarin alle instructies, protocollen, werkafspraken, procedures etc. zijn vastgelegd en up-to-date worden gehouden. Via de link kun je naar het overzicht van onze taken: twente.omgevingsdienst.wiki/bin/view/360/.

Voldoende medewerkers en competenties

Bij de opstart zijn veel medewerkers overgekomen van gemeentelijke organisaties. Dit waren veelal medewerkers met de nodige kennis en ervaring vanuit het vakgebied. Kwaliteitscriteria en competenties zijn, waar noodzakelijk voor de functie, opgenomen in het functieboek. Voor deze eerste groep van medewerkers is vooral gekeken naar aanvullende cursussen en opleidingen om ze breder inzetbaar te maken. De filosofie was, en is, om niet alleen specialisten te kweken. Om te kijken en beoordelen waar per medewerker het nodige kon worden bijgespijkerd, is een kwaliteitsmonitor aangeschaft. Daarin kan per functie en medewerker, op basis van de gestelde kwaliteitscriteria, gekeken worden wat aan kennis en vaardigheden is opgebouwd en waar ontwikkeling nodig is.



Vanaf het begin werkt de OD Twente met trainees, dit zijn kandidaten die voldoen aan de minimumeis van hbo geschoold. Voor het ontwikkelen en opleiden van de trainees is financieel gezien altijd ruimte geweest om invulling te geven aan scholing en persoonlijke ontwikkeling. Tijdens het traineeship wordt standaard de Hamil-opleiding afgerond, waarna ze door kunnen stromen naar een openstaande functie binnen de organisatie.

Vanwege de voortdurende krapte op de arbeidsmarkt en het geringe aanbod van gekwalificeerd personeel hebben we de afgelopen jaren ook medewerkers geworven die niet direct aan de kwaliteitscriteria voldoen, maar wel de potentie hebben om te gaan voldoen. We werken ook met zij-instromers die zich graag dienstbaar willen maken in het publieke domein. Daarnaast zetten wij in op het ontwikkelen van jong talent. Hierdoor is het sturen op kwaliteitscriteria op de achtergrond geraakt en kunnen we stellen dat we niet aan de kwaliteitscriteria voldoen. Hiervoor is een verbetertraject gestart.

Inmiddels is de HR-afdeling uitgebreid met een HR-adviseur die zich onder meer richt op scholing en ontwikkeling van medewerkers. Om inzichtelijk te houden of de nieuwe instroom en de zittende medewerkers voldoen en gaan voldoen aan de gestelde kwaliteitscriteria, wordt gewerkt aan het actualiseren van de kwaliteitsmonitor. Dit geeft dan weer inzicht waarop gestuurd dient te worden om te voldoen aan de kwaliteitscriteria.

Inzicht FTE per functie

Bij al deze ontwikkelingen wordt nog steeds gestuurd op de bezetting volgens het formatieplan. Het formatieoverzicht is als bijlage bijgevoegd.

“Wij zetten in op het ontwikkelen van jong talent.”

Voldoen aan kwaliteitscriteria

We voldoen nu niet aan de kwaliteitscriteria. Tot december 2022 was voor iedereen inzichtelijk wie, en op welke manier, voldeed of waar nog wat ontbrak. Daarna is dat stil komen te liggen en zijn medewerkers aangenomen zonder een volledige check. Inmiddels wordt hard gewerkt om van iedere nieuwe medewerker een volledig beeld te krijgen en in hoeverre hij/zij voldoet aan de kwaliteitscriteria die gesteld zijn aan de functie. Als alles in beeld is wordt per medewerker gekeken hoe we gaan zorgen dat diegene gaat voldoen aan de gestelde criteria. Dit zal wel betekenen dat hiervoor enige tijd genomen moet worden voordat het zover is. We rekenen ingehuurd personeel niet mee voor het voldoen aan de kwaliteitscriteria, wij zijn daarom ook niet afhankelijk van ingehuurd personeel om aan de kwaliteitscriteria te voldoen. Echter wordt bij inhuur van personeel wel gekeken naar de minimum en standardeisen van de functie en of de ingehuurde eraan voldoet.

Regionale risicoanalyse

De risicoanalyse is tot stand gekomen met een provinciale werkgroep. De Provincie Overijssel heeft hierbij opgetreden als aanbestedende dienst en trekker van de werkgroep. De werkgroep bestond verder uit een afvaardiging van de OD Twente en Omgevingsdienst IJsselland (OD IJsselland) en bevoegd gezag (BG) uit beide regio's. De risicoanalysetool is in 2021 opgesteld door de Antea Group, met als eis dat deze tool 'Omgevingswetproof' is. Dat wil zeggen dat risico's op niveau van milieubelastende activiteiten (mba's) kunnen worden bepaald. De risicoanalyse voor milieutaken is hoofdzakelijk gevuld door specialisten vanuit beide omgevingsdiensten tijdens meerdere invulsessies. Een afvaardiging vanuit de BG's is hier ook bij aangesloten. Binnen Twente zijn de portefeuillehouders meegenomen tijdens het aanbestedingstraject, waarbij de uiteindelijke resultaten van de risicoanalyse zijn verdeeld en vrijgegeven door het portefeuillehoudersoverleg (PHO) ter verdere vaststelling door de individuele colleges. De resultaten van de vastgestelde risicoanalyse zijn in 2022 geïntegreerd in het uniforme Twentse VTH-beleid.

De risicoanalyse is samen met de kentallen en het bedrijfsbestand input geweest om de begroting 2024 te herijken. Dit is ook de input voor het regionaal uitvoeringprogramma in 2024 (zie bijlage). In 2024 wordt de risicoanalyse van Antea doorontwikkeld en geïntegreerd in ons eigen zaaksysteem (PowerBrowser). Hierbij zal de vertaling van risico's naar programma's en de bijbehorende werkwijze veranderen. Op termijn zal niet langer worden gewerkt met de zogenaamde 'controlefrequenties' voor verschillende branches, maar worden, op individuele locaties, risico's continu bijgesteld op basis van werkelijke constatering in het veld (bijvoorbeeld; datum laatste controle en naleefgedrag). Dit zal leiden tot een meer dynamische en datagedreven risicoanalyse. De monitoring en rapportage wordt gedaan in een voor- en najaarsrapportage en bij het jaarverslag. Als voorbeeld is de laatste najaarsrapportage als bijlage bijgevoegd. De risicoanalyse is (nu) met name gebaseerd op uitgevoerde taken en minder op (het voorkomen) van risico's. De ontwikkeling naar maatschappelijke effecten (outcome) zal de komende jaren nog gemaakt moeten worden. Dit wordt meegenomen in bovenstaand doorontwikkelingstraject om te komen tot een geïntegreerde, dynamische en datagedreven risicoanalyse.

Uniform regionaal VTH-beleidskader

In Twente is sprake van een regionaal VTH-beleidskader. Deze is tot stand gekomen met beleidsmedewerkers uit de regio (VTH-kerngroep) en de Omgevingsdienst Twente. Dit was een samenspel waarbij er natuurlijk wel eens wat discussies waren, maar die de onderlinge samenwerking heeft versterkt. Het geactualiseerde VTH-beleid Twente is in 2022 vrijgegeven door het PHO en in de loop van 2023 door het merendeel van de individuele colleges in Twente vastgesteld. Onze ervaringen met een regionaal kader zijn overwegend positief. Wat goed werkt is dat we dezelfde basis hebben voor heel Twente. Zo is in 2023 voor het eerst een regionaal uitvoeringsprogramma voor 2024 opgesteld. Hierin is een vertaling gemaakt van de prioriteiten uit het beleid naar de



uitvoering, daarna volgt een detailinvulling per BG. Voor de OD Twente werkt dit erg goed, omdat de werkwijze, definitie opbouw en ambities voor alle deelnemers hetzelfde zijn. Er is wat dat betreft echt sprake van een level playing field. De enige afwijkingen zijn lokale projecten of ambities en dat is redelijk goed te managen.

Het enige knelpunt vanuit het verleden was dat enkele doelen uit het Twentse VTH-beleid (opdrachtgeverschap) soms niet gepaard gingen met de bijbehorende regionale capaciteit (eigenaarschap). Met de begroting van 2024 moet dit in de toekomst niet langer een knelpunt zijn.

We rapporteren op verschillende manieren. De OD Twente rapporteert over het uitvoeringsprogramma, waarbij output (productie en tijdsbesteding) wordt gemonitord middels de rapportagetool PowerBI. Sinds 2023 hebben de bevoegd gezagen ook 'real-time' inzicht in de monitoring via PowerBI. De 'officiële' rapportage vindt plaats via een voor- en najaarsrapportage en uiteraard het jaarverslag, onderdeel van de planning & control cyclus.

Landelijke Handhavingstrategie

De Landelijke Handhavingstrategie (LHS) maakt onderdeel uit van het VTH-beleid en wordt in de praktijk toegepast. Daarnaast wordt de Landelijke Handhavingstrategie Omgevingswet (LHSO) ook in ons zaakstelsel 'ingebouwd'. Op termijn liggen mogelijkheden om deze LHSO te koppelen aan de integrale risicoanalyse.

De interventiematrix wordt door de toezichthouders toegepast en vastgelegd. Opgelegde sancties zijn wel inzichtelijk, maar niet op detailniveau. Concreet betekent dit dat de aantallen sancties wel gemonitord worden, maar niet welke type overtreding dit betreft.

Situaties waarbij afgeweken wordt van de LHS doen zich voor, als gevolg van te weinig bezetting binnen het juridische cluster. Met name bij agrarische bedrijven waar veel zaken spelen met betrekking tot luchtwassers, komt het voor dat in afwijking van de LHS besloten wordt om niet meteen een dwangsom op te leggen maar een hernieuwde hersteltermijn te bieden. Dit om te voorkomen dat de juristen te veel werkvoorraad hebben en dat de opvolging lang op zich laat wachten.

Daarnaast geldt dat het werken met de LHS voor ons nog relatief nieuw is. Het is vanaf 1 oktober 2023 ingevoerd. Medewerkers moeten hier nog routine in opbouwen. Er zal in deze fase dus wel eens iets misgaan bij de beoordeling. Een afwijkende aanpak wordt mondeling met elkaar besproken. Het wordt nog niet geregistreerd in het zaakstelsel. In de verdere doorontwikkeling van de werkwijze wordt dit meegenomen.

Beste beschikbare technieken

Wij toetsen vergunningaanvragen aan het wettelijke beschermingsniveau van de "beste beschikbare technieken" (BBT). Dit is wettelijk voorgeschreven en hiervoor hanteren we geen standaardafwijkingssituaties. We kijken wel eens af van wettelijke normen als het maatwerkvoorschriften betreft, hierbij kijken wij in de regel niet af van het beschermingsniveau. Het gaat dan veelal om gelijkwaardige alternatieve maatregelen die worden toegepast.

Een voorbeeld van een afwijking van een BBT+ maatregel. De kosteneffectiviteit motivering heeft betrekking op een BBT+ maatregel op het gebied van afvalwater. Het Waterschap wil dat een bedrijf verder gaat dan BBT om een bepaalde stof uit het water te krijgen en het bedrijf heeft daarvoor een kosteneffectiviteitsberekening opgesteld, waaruit blijkt dat dit geen reële optie is financieel gezien.

Landelijke Redactie Standaardteksten Omgevingsvergunningen

In principe werken wij met Landelijke Redactie Standaardteksten Omgevingsvergunningen (LRSO). Wij hebben ook “macro’s” in Word om de laatste voorschriften van de LRSO standaard te genereren. Specifieke omstandigheden van het geval dwingen soms tot afwijking van de LRSO. Soms dwingt een specifiek feitencomplex tot maatwerk.

Actualisatieprogramma vergunningen

Verleende vergunningen worden in het zaakstelsel geregistreerd, vanuit dit VTH-systeem houden we zicht op de vergunningen en de data waarop deze zijn verleend. De OD Twente heeft meegewerkt aan het opstellen van de Landelijke Vergunningenstrategie (LVS). Deze strategie kent statische en dynamische factoren die de diepgang vaststellen. De LVS kan gebruikt worden voor de reguliere vergunningverlening, maar ook bij actualisaties.

Eén van de knelpunten vanuit het verleden met betrekking tot VTH-beleidsdoelen, had betrekking op de actualisatie van vergunningen. In de opstartjaren was dit een ambitieus VTH-beleidsdoel (opdrachtgeverschap) die niet gepaard ging met bijbehorende regionale capaciteit (eigenaarschap). Met de begroting 2024 is dit niet langer een knelpunt. De capaciteit voor actualisaties is hierbij expliciet meegenomen.

Werkwijze

Binnen de OD Twente is een werkgroep actief die meedenkt over de uitvoering van het actualiseren van de vergunningen. Het gaat hier om betrokkenen vanuit zowel het team Vergunningen als het team Toezicht & Handhaving. De werkgroep overlegt drie- of viermaal per jaar en de voorzitter van de werkgroep neemt het initiatief. In het overleg komt over het algemeen het volgende aan bod:

- Afstemming tussen de uitvoeringsprogramma's van betrokken organisaties en de invloed die deze hebben op de prioritering bij het uitvoeren van de actualisaties.

- Als BBT-conclusies invloed hebben op een gehele bedrijfstak, wordt gekeken of het meerwaarde heeft als er projectmatig geactualiseerd kan worden.
- Er wordt besproken, nadat nieuwe BBT-conclusies, een PGS etc. is vastgesteld, of deze nieuwe conclusies of richtlijn aanleiding geven om te actualiseren.

Om jaarlijks tot een meerjarenprogramma van actualisaties en actualisatietoetsen te komen zijn er een aantal stappen te onderscheiden. Daarbij is het noodzakelijk de processtappen tijdig, vóór het vaststellen van het jaarplan, te doorlopen zodat met de opdrachtgevers de prioriteiten worden vastgesteld. Dit is van belang om de beschikbare capaciteit goed af te stemmen op de gevraagde actualisaties. In dit proces zijn de volgende stappen te onderscheiden:

- **januari t/m mei:** uitvoeren van toetsen die in het vorige jaar zijn vastgesteld.
- **april:** in een overleg van de werkgroep wordt vastgesteld welke regelgeving en nieuwe BBT-conclusies in het volgende jaar relevant zijn. In deze periode verzameld de OD Twente ook wat de prioriteiten zijn van de bevoegd gezagen.
- **mei:** het vaststellen van de bedrijven waarbij het volgende jaar een actualisatietoets moet worden uitgevoerd.
- **juni/juli:** de OD Twente heeft per bevoegd gezag een concept werkplan inclusief het noodzakelijke actualisatieprogramma en een voorstel voor de te toetsen bedrijven.
- **september/oktober:** afspraken maken met de opdrachtgevers over het actualisatieprogramma voor het volgende jaar en de actualiseringstoetsen.
- **december:** evaluatie bijeenkomst voor de werkgroep actualiseren. Hier worden ook eventueel verbeteringen in het proces voor de volgende cyclus vastgesteld.

Prioritering

In de praktijk blijkt het onvermijdelijk om prioriteiten te stellen bij het opstellen van een meerjarenprogramma en in de discussies met de opdrachtgevers. Op basis van een vertaling van gezondheidsnormen (BBT-conclusies), risico's (PGS'en), etc. is de onderstaande prioriteitenladder gedefinieerd. Afhankelijk van de lokale omstandigheden of landelijke prioriteiten kan ervoor worden gekozen de prioriteiten anders te stellen. Bij de toepassing van de prioriteitsladder staat voorop dat wanneer er een aanvraag is (te verwachten) van een bedrijf, dat bij voorkeur de actualisatie meegenomen wordt. De prioriteiten van de ladder zijn als volgt geformuleerd:

1. Actualisaties naar aanleiding van BBT-conclusies;
2. Actualisaties naar aanleiding van nieuwe Nederlandse BBT documenten op het gebied van (externe) veiligheid;
3. Actualisaties naar aanleiding van:
 - a. Tijdens het toezicht geconstateerde ernstige tekortkoming of bij een acute situatie;
 - b. Nieuwe Nederlandse BBT documenten (niet vallend onder 2) en het Landelijke Afvalbeheerplan;
 - c. Een incident bij een inrichting of naar aanleiding van aanbevelingen uit een incidentenonderzoek door bijvoorbeeld de Onderzoeksraad voor Veiligheid.
4. Uitkomsten uit een actualisatie toets voor zover deze geen relatie hebben met punt 1 tot en met 3b;
5. Actualisatie naar aanleiding van jurisprudentie of bevindingen tijdens toezicht (niet zijnde een ernstige tekortkoming of acute situatie);
6. Projectmatige onderwerpen die een lokaal karakter hebben, landelijk de aandacht hebben of voortvloeien uit regionaal beleid.

Indien een vergunning van oudere datum is, bestaat de kans dat hij niet meer actueel dan wel, door veel uitbreidings- of wijzigingsvergunningen niet meer overzichtelijk is. Om te beoordelen of dit het geval is wordt na een zekere periode een actualisatietoets gedaan op de vergunning. Hiermee wordt het begrip "regelmatig" nader ingevuld.

Basistakenpakket

Alle deelnemers hebben het volledige basistakenpakket ingebracht. Binnen Twente werken we met een uitgebreider 'standaardpakket'. Dit omvat kortgezegd alle inrichting gebonden milieutaken, en de bundeling van de milieuspecialisatie. Enkel de milieuspecialisaties die zijn gebonden aan het ruimtelijke ordeningsspoor zijn facultatief.

De inbreng van het standaardpakket is geborgd in de Gemeenschappelijke Regeling Omgevingsdienst Twente (GR), zie bijlage.

Sterke punten

- Actueel VTH-beleid;
- Aparte beleidsvoorbereiding binnen Twente;
- Inzetten op talent;
- Begroting 2024: middelen gebaseerd op basis van VTH-beleid.

Verbeterpunten

- Voldoen aan kwaliteitscriteria;
- Samenspel tussen beleid en uitvoering.

"In Twente werken we met een uitgebreider 'standaardpakket'."

Ontwikkelkracht en innovatieruimte

Ontwikkelkracht en innovatie maken onderdeel uit van onze organisatiecultuur. We hebben functies ingericht die daarvoor de ruimte krijgen. Hiervoor zijn extra middelen beschikbaar. Doordat wij continu leren en verbeteren, auditen en releasematig werken kunnen we ook inhoudelijke opgaves oppakken.

Organisatiecultuur

Innovatie en ontwikkeling worden binnen de OD Twente met name geborgd door een systeem van releasematig werken, continu leren en verbeteren (CLV) en audits. We streven naar een organisatiecultuur waarbij aandacht wordt geschonken aan optimalisatie van bestaande processen, maar ook de mogelijkheden van innovatie en vernieuwing. Wij proberen hierbij 'van buiten naar binnen' te werken en te redeneren vanuit de maatschappelijke opgave. Hierbij willen we korte lijnen en een organisatiecultuur kweken die integraal problemen benaderen.

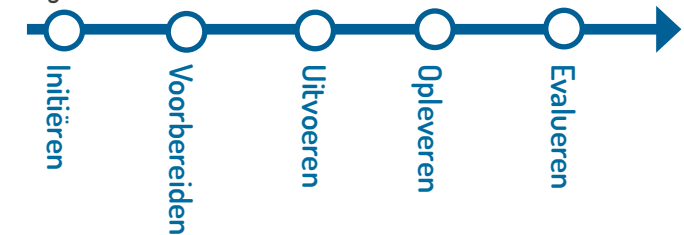
Innoveren en ontwikkelen

Innoveren is het vanuit een idee, wens of externe trigger verbeteren van processen of van de informatiehuishouding. Hierbij zijn er verschillende soorten onderwerpen die van toepassing zijn op dit proces:

- Het verbeteren van bestaande situaties;
- Het voeren van een nieuw product of dienst die Omgevingsdienst Twente gaat aanbieden;
- Ontwikkelingen die over meerdere releases verdeeld moeten worden;
- Een generieke hoofdlijn waarbinnen gewerkt kan worden.

Het proces begint met een initiatiefase waarin, via sturen en besluiten, de nodige besluitvorming plaatsvindt om daadwerkelijk te innoveren. Bij bijvoorbeeld een extern gedreven innovatie (wetgeving die eraan komt) wordt in deze fase een impactanalyse uitgevoerd, resulterend in een business case en besluitvormingsdocument. In het geval van bijvoorbeeld een verbeterkans, voortgekomen uit een audit, wordt de kans wat verder uitgewerkt en voorzien van een kosten-baten analyse. Na besluitvorming om verder te gaan, vindt een voorbereidingsfase plaats en daarna de uitvoering. De uitvoering kan zijn door het volgen van verschillende wensen, het uitvoeren van een project, of het uitvoeren van verbeter sessies met betrokkenen.

Figuur 1: Innoveren



Proces

In het geval van een nieuwe dienst of productvoering binnen de OD Twente wordt hetzelfde proces gevolgd. Voorbeelden van huidige situaties die door dit proces worden afgehandeld:

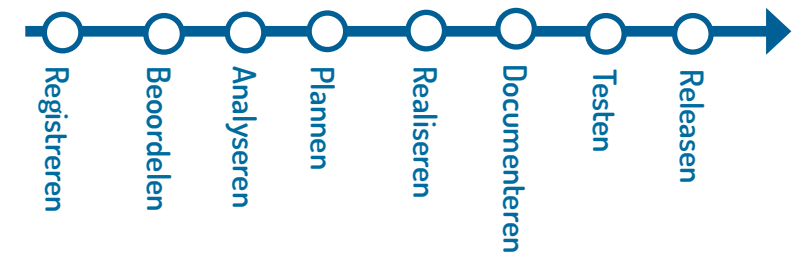
- Het uitvoeren van een verbeterproces (CLV) op bijvoorbeeld de zolderzaken;
- Het onderzoeken van de impact van nieuwe wetgeving (Wet elektronisch publiceren);
- Het (mogelijk) invoeren van een nieuw product, zoals Flora en Fauna;
- Het gezamenlijk realiseren van een risicotool voor toezicht;
- Het Interbestuurlijk Programma (IPB) met de SPUK gelden;
- Informatievoorziening Gezamenlijke Omgevingsdiensten (I-GO);
- Het ontwikkelen en invoeren en van de Landelijke Vergunningenstrategie;
- Het ontwikkelen en verkennen van de mogelijkheden van gedragssturing binnen toezicht.

Releasematig werken

Dit procesgebied betreft het releasematig opleveren van verbeteringen in de informatiehuishouding en het ondersteunen van gebruikers in de breedste zin van het woord. Het proces begint met een wens, incident, serviceverzoek of een resultaat van de andere processen. Indien we alleen kijken naar dit proces zonder interactie met andere processen, dan ontstaat het schema afgebeeld in figuur 2.

Zichtbaar in het overzicht is dat verschillende wensen samengevoegd worden in releases. Bij een incident, of een serviceverzoek waarbij geen release noodzakelijk is (bijvoorbeeld bij in- of uitdienst treden van een medewerker) kan het proces eindigen na het testen (conformeren) van het serviceverzoek.

Figuur 2: Realiseren en ondersteunen

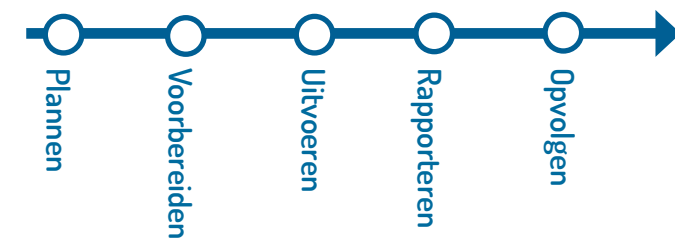


Wat niet getoond wordt in de uitwerkingen van alle processen is dat je terug kan in de stappen, van proces naar proces kan uitstappen en dat er "formele" besluiten nodig zijn.

Auditproces

Het auditproces is een planmatig proces, waarbij vanuit sturen en besluiten richting gegeven wordt aan de audits die gaan plaatsvinden. Het auditproces begint bij het plannen van die audits, gevolgd door het voorbereiden, uitvoeren rapporteren van de bevindingen en het opvolgen van bevindingen. Hiervoor wordt de aanpak van ISO-9001 gevolgd. Visueel ziet dit er als volgt uit:

Figuur 3: Auditproces



Financiële middelen voor ontwikkeling en innovatie

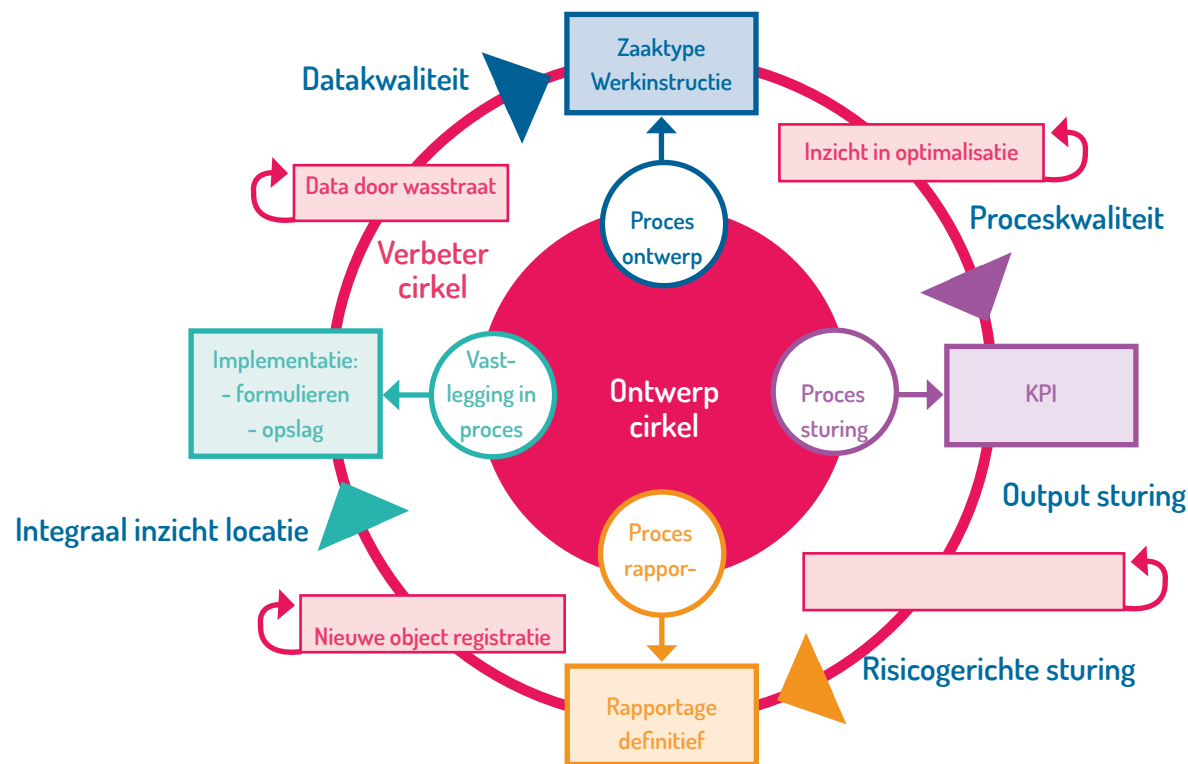
Bij de herijking van de financiering heeft ook een herijking van de begroting plaatsgevonden, daarbij zijn uitgangspunten afgestemd met de deelnemers. Eén van deze uitgangspunten is dat een structureel innovatiebudget van 2% van de loonsom in de begroting wordt opgenomen. Voor de begroting 2024 is dit afgerond € 273.000. Er zijn geen structurele verplichtingen aan dit budget verbonden, waardoor het MT de keuzevrijheid heeft dit budget jaarlijks te besteden aan ontwikkelingen. Aan de hand van de innovatieagenda kan het MT in de toekomst budget toekennen aan innovatie- en ontwikkelingsprojecten.

Daarnaast wordt bij een eventueel jaarrekeningresultaat met de deelnemers besproken hoe een eventueel resultaat bestemd kan worden. Hierbij wordt gekeken naar de ontwikkelingen die het komende jaar op de OD Twente afkomen.

Bij de resultaatbestemming van 2021 en 2022 is besloten om een deel van het resultaat te bestemmen voor de implementatie van de Omgevingswet. Hiervoor is een bestemmingsreserve gevormd, waardoor de kosten voor de externe inhuur van de projectleider hieruit gedekt kunnen worden.

Aan de hand van het structurele budget voor innovatie en ontwikkeling en de resultaatbestemming zorgt de OD Twente voor transparantie richting de partners. Hiermee voorkomen we ook dat na afloop van het boekjaar nog een aanvullende bijdrage gevraagd wordt over het afgelopen jaar. In de organisatie is ruimte gemaakt voor functies die als taak hebben om te ontwikkelen en innoveren. Denk aan CLV, gedragssturing en audits.

Figuur 4: Samenhang in processen



Investeren in informatiemanagement en digitalisering

Figuur 4 geeft visueel de samenhang in processen binnen de OD Twente weer. Hier wordt integraal mee gewerkt, op alle aspecten van de verbetering van de informatievoorziening. Om te borgen dat de OD Twente beschikt over inzicht in de huidige stand van informatiemanagement, met applicaties zoals Inspectieview Milieu, zaaksystemen, Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO), Bodem informatiesysteem, I-GO, Register Externe Veiligheid (REV), zetten we de onderstaande stappen.

Inventarisatie en documentatie

We voeren een gedetailleerde inventarisatie uit van alle bestaande informatiesystemen en tools, waaronder Inspectieview Milieu, PowerBrowser, DSO, I-GO, Bodem informatiesysteem en REV. Daarnaast documenteren we de functionaliteiten, datastromen, en koppelingen van elk systeem. We willen een overzichtelijke matrix creëren die de onderlinge relaties tussen deze systemen weergeeft.

Datakwaliteit analyse

We voeren een analyse uit van de datakwaliteit binnen PowerBrowser. Dit omvat het controleren van de nauwkeurigheid, volledigheid, consistentie, archiveringsbeleid en actualiteit van de gegevens. Verder identificeren we eventuele discrepanties of problemen met betrekking tot de datakwaliteit en nemen we corrigerende maatregelen.

DSO-optimalisatie

We volgen landelijke ontwikkelingen van de DSO en zorgen ervoor dat de informatie die wordt uitgewisseld voldoet aan de standaarden en eisen die zijn gesteld. We optimaliseren onze interne werkprocessen en leggen deze vast in de Wiki 360°. Verdere samenwerkingsmogelijkheden onderzoeken we met andere omgevingsdiensten en sluiten daarbij aan bij (landelijke) overleggen over het DSO.

Beveiliging en privacy

We implementeren strikte beveiligingsmaatregelen om de vertrouwelijkheid en integriteit van de gegevens te waarborgen, met speciale aandacht voor de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hierbij volgen wij zoveel mogelijk

de gestelde landelijke standaarden voor overheidsdiensten: zoals de BIO-standaard voor informatiebeveiliging, aansluiting op gemeentelijke digitale infrastructuur. Evenals het volgen van de 'Common Ground' als informatiekundige visie, waarmee gemeenten/overheidsdiensten de informatievoorziening eenvoudiger, flexibeler en slimmer kunnen gaan inrichten. Door deze stappen te volgen, kan de OD Twente de beschikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van de informatie waarborgen en deze optimaal inzetten voor haar taken en verantwoordelijkheden.



Geplande ICT investeringen en prioritering activiteiten

De OD Twente heeft ambities voor geplande investeringen in ICT, waarbij specifieke activiteiten prioriteit krijgen. Het doel van deze investeringen is om de informatievoorziening te verbeteren, efficiënter te opereren en in te spelen op de veranderende eisen vanuit de wetgeving en samenleving. Eén van de belangrijke aspecten van deze investeringen betreft het implementeren van een anonimiseringstool, die om diverse redenen als prioritair wordt beschouwd. En ook het doorontwikkelen van onze PowerBI-omgeving, met weergaven en dashboards (waarbij vanuit allerlei verschillende landelijke en eigen applicaties data wordt ontsloten in onze data-lake waarop we deze rapportages bouwen). Daarnaast wordt geïnvesteerd in het IT-personeel (cursussen, opleidingen en doorontwikkeling in functies) en waar nodig samenwerking gezocht met externe partijen.

Toekomstbestendigheid

Met de implementatie van de Omgevingswet en de bijbehorende digitalisering is het essentieel om de informatievoorziening toekomstbestendig te maken. De anonimiseringstool vormt een strategische investering om te anticiperen op de toenemende eisen en verwachtingen rond gegevensbeheer en privacy.

PowerBI als prioriteit

Met PowerBI kunnen gebruikers real-time gegevensanalyses uitvoeren. Dit stelt de OD Twente in staat om onmiddellijke inzichten te verkrijgen in lopende processen en trends. Het vermogen om snel te reageren op veranderende omstandigheden wordt hierdoor versterkt. Zo hebben onze partners inzicht in de real-time productie/output van de Omgevingsdienst Twente, de taken/zaken die zijn uitgevoerd en de onderliggende data. De doorontwikkeling van deze rapportages met onze deelnemers en samenwerkingspartners (gemeenten, Provincie en OD IJsselland) zal de komende jaren worden voortgezet en uitgebreid.

Investeringsagenda

We hebben géén specifieke investeringsagenda voor de aankomende jaren. We zien met de huidige kennis en het inzicht op de toekomstige ontwikkelingen dat we willen gaan investeren in de anonimiseringstool, de MY-LEX applicatie (zoekfunctie in het zaakstelsel), recordmanagementmodule in het zaakstelsel en de risicotool. Ook zijn er ontwikkelingen op het gebied van archiefbeheer/-management, waarbij de ontwikkelingen omtrent het e-depot nauwgezet zullen worden gevolgd gezamenlijk met de gemeente Almelo (archiefbewaarplaats in de archiefverordening). Bovengenoemde investeringen verwachten wij de aankomende jaren te kunnen realiseren op basis van de huidige inrichting en omvang van de begroting 2024.





Ruimte voor landelijke inhoudelijke afstemming

Landelijke afstemming is een must wat ons betreft. We werken voor de basistaken met precies dezelfde wetgeving en kaders. Hierbij moeten we elkaar vooruithelpen. De uitdaging is om landelijk een basis neer te leggen die gebruikt kan worden in iedere regio. Hierbij is nog (enige) ruimte voor maatwerk of ambitie per regio, maar begint gewoon bij een gemeenschappelijk basis, zonder te focussen op de verschillen.

De OD Twente is goed vertegenwoordigd op tal van onderwerpen en gremia. Dit wordt vanuit het management actief ondersteund. Voorbeelden zijn onze deelname aan vakberaad, kennisnetwerken en de hoge mate van participatie bij het IBP VTH. Daarnaast wordt ook op interregionaal niveau veel samengewerkt. Samen met OD IJsselland vindt afstemming plaats op het gebied van bodem. Overijssel, Drenthe en Groningen hebben een gezamenlijk externe veiligheid overleg op ambtelijk niveau. We werken met de projectleiders Omgevingswet samen en doen mee met de pilot Ruimtelijke Ordening (RO) als bouwsteen voor de omgevingsplannen. Daarnaast is er een aparte samenwerking met de Noordoostelijke waterschappen en omgevingsdiensten vanaf 2021. Deze samenwerking richt zich op de projecten van toezicht, vergunningverlening waarbij het raakvlak tussen omgevingsdiensten en waterschappen als uitgangspunt dient. Projecten als Zeer Zorgwekkende Stoffen pakken we samen op, dit is vastgelegd in het regionaal uitvoeringsprogramma 2024. Ook binnen het thema circulaire energie werken we intensief samen in Overijssel.

In het VTH-beleid zijn prioriteiten benoemd, die doorvertaald worden in het regionaal uitvoeringsprogramma. Er is capaciteit geraamd om te participeren in werkgroepen en projecten.

Kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering

Bij de OD Twente is vanaf het begin 2019 een standaard budget ter grootte van 2% van de totale loonsom geweest voor kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering van het personeel. In eerste instantie is gekeken naar verbreden en vernieuwen van kennis onder de medewerkers voor zover dat van toepassing was. Aangezien ook direct is gestart met het opleiden van trainees is een groot deel van het budget besteedt aan hun opleiding. Het aantal trainees is sindsdien alleen maar gegroeid en we werken nu een standaard opleidingsprogramma af. Tevens is voor elke medewerker rekening mee gehouden dat zij jaarlijks tijd besteden aan kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering. Tot nu toe is het budget jaarlijks niet volledig opgebruikt. Wel moet hierbij worden opgemerkt dat OD Twente alleen de daadwerkelijke kosten voor training, ontwikkeling en opleiding op dit budget boekt. Kosten ten aanzien van indirecte uren zijn hier niet in meegenomen.

In 2023 is gedurende het hele jaar toegewerkt naar de Omgevingswet. Daarvoor zijn enkele medewerkers opgeleid tot trainer, die daarna verplichte workshops en opleidingen hebben gegeven over de Omgevingswet. Tevens is veel geoefend met de Omgevingswet processen. In 2024 komt een E-learning programma beschikbaar waarmee toekomstige medewerkers zich snel kunnen inwerken en de mogelijkheid hebben om hun kennis op te frissen.

In het verleden hebben we het besteedbare budget niet volledig benut. Daarnaast wordt een nog groter budget beschikbaar gesteld vanuit de robuustheid en de cao. Hierdoor zijn wij van mening dat de beschikbare ruimte, nu en in de toekomst, voldoende zal zijn om in te kunnen spelen op de uitdagingen die ons te wachten staan.

Wijzigingen in wet- en regelgeving

Binnen de Provincie Overijssel is in een werkgroep met medewerkers van de Provincie, gemeenten en omgevingsdiensten nagedacht over de consequenties van de decentralisatie van de bodemtaken. De werkgroep heeft hier een terugkoppeling over gegeven richting de gemeenten. Binnen Twente zijn de gevolgen van deze decentralisatie voor zowel de Provincie als gemeenten zoveel mogelijk inzichtelijk gemaakt in de uitvoeringsprogramma's. Omdat een groot deel van de overgedragen taken basistaken betreft, worden deze automatisch belegd bij de Omgevingsdienst Twente.

De OD Twente sluit via verschillende gremia aan bij landelijke overleggen. Hierbij wordt de benoemde wet- en regelgeving besproken. Veelal sluit een manager of desbetreffende specialist aan, welke verantwoordelijk is voor terugkoppeling en verdere verspreiding binnen de organisatie.

“De OD Twente acht haar betrokkenheid bij wetswijzigingen voldoende, dit wordt op verschillende manieren geborgd.”

Betrokken medewerkers worden op verschillende manieren voorbereid op wetswijzigingen. Zo zijn alle medewerkers voorbereid op de komst van de Omgevingswet via basiscursussen, maar ook middels informele interactieve ‘kenniscafé’s’. Voor het inrichten van werkprocessen en standaardsjablonen, worden binnen de organisatie procesbeheerders aangewezen. Zij zijn verantwoordelijk voor het ophalen van input vanuit de bredere organisatie, welke vervolgens wordt omgezet naar nieuwe producten, werkprocessen, werkafspraken en sjablonen in ons zaaksysteem.

Indien van toepassing, worden de (keten)partners betrokken. In het kader van de Omgevingswet hebben we deelgenomen aan externe ‘serious games’ sessies, waarbij met gemeenten, Provincie en/of ketenpartners wordt getest met het nieuwe digitale Omgevingsloket (DSO). Ook oefent de OD Twente middels de pilot Omgevingstafel Twente met haar partners de ‘ja, mits-benadering’ onder de Omgevingswet.

Betrokkenheid wet- en regelgeving

De OD Twente acht haar betrokkenheid bij wetswijzigingen voldoende, dit wordt op verschillende manieren geborgd. Aan de voorkant middels landelijke netwerken, intern middels opleidingen, werkprocessen en werkafspraken en extern middels het organiseren van verschillende regionale sessies en overleggen. Natuurlijk brengt elke wetswijziging de nodige onzekerheden met zich mee, die (gedeeltelijk) buiten de invloedssfeer van de OD Twente liggen. Blijft de landelijke techniek (goed genoeg) werken? Komt er een piek of dip in de aanvragen? Zijn gemaakte werkafspraken voldoende scherp? Hier kan alleen tijdens de uitvoering een antwoord op komen. Voor de Omgevingswet heeft de OD Twente hierop ingespeeld middels een zogenaamd ‘crisisteam’ en extra periodieke accountoverleggen in het begin van 2024 om eventuele knelpunten rondom inwerkingtreding te bespreken en aan te vliegen.

Outcomegerichte sturing

Als één van de jongste omgevingsdiensten in Nederland hebben de eerste jaren vooral in het teken gestaan van de 'basis-op-orde'. Hierbij lag de focus vooral op een goede output-sturing (productaantallen, kentallen, urenbesteding, financiering etc.). De laatste twee jaar is de OD Twente doorgroeid vanuit deze 'pionieringsfase' naar een 'professionaliseringsfase' als volwassen uitvoeringsdienst. Ook outcomegerichte sturing krijgt hierbij meer aandacht.

De OD Twente is inmiddels begonnen om outcomegerichte sturing op verschillende manieren vorm te geven:

- **Klachtenanalyse:** De OD Twente is technisch in staat om een klachtenanalyse uit te voeren, maar praktisch wordt hier nog geen vorm aan gegeven. Er is inzicht in de aard (geur, geluid, licht etc.) en herkomst (locatie) van alle klachten in de regio. Het analyseren hiervan moet echter nog verder worden ingericht.
- **Naleefgedrag:** De OD Twente heeft verschillende indicatoren ontwikkeld om naleefgedrag te meten (aandeel handhavings- en hercontroles t.o.v. periodieke controles, aantal overtredingen en hoogste LHSO-score). Op termijn zal de dataverzameling uit deze indicatoren voor werkelijk naleefgedrag op bedrijfsniveau worden verwerkt in een regionale risicoanalyse. Zo zal toezicht gericht worden uitgevoerd, wat moet leiden tot een grotere bijdrage en positief effect op de fysieke leefomgeving.
- **Energiebesparing:** De resultaten van de controles die worden behaald met de toezicht en handhaving op het gebied van energiebesparing worden zoveel mogelijk outcomegericht gerapporteerd. Aan de hand van de geconstateerde maatregelen wordt de potentiële besparing van energie berekend. Bij de pilot circulaire economie en afval, die nu ook draait, zal worden gekeken hoeveel afval wordt aangeboden als grondstof in plaats van dat de afvalstroom wordt vernietigd. Gaandeweg de pilot zal blijken of dit lukt.



In het komende jaarverslag zal meer aandacht komen voor outcomegerichte sturing middels expliciete aandacht voor 'storytelling'. Middels deze rapportagemethode zal het effect van de VTH-werkzaamheden van de OD Twente op de fysieke leefomgeving explicieter worden omschreven. De klachtenanalyse wordt reeds omschreven in alle jaarverslagen. Naleefgedrag is pas sinds kort meetbaar, dus dataverzameling hiervoor vindt de komende jaren plaats met als doel de eerste resultaten in het volgende jaarverslag te delen.

De OD Twente is aangesloten bij pijler 5 van het Interbestuurlijk Programma VTH, waarbij outcomegericht werken een belangrijk onderdeel vormt. Hierbij wordt gewerkt aan concrete meetbare indicatoren middels best practices, maar ook het beter uitleggen van maatschappelijke effecten middels 'storytelling'.

De OD Twente moet nog verdere stappen zetten op het gebied van outcomegerichte sturing en rapporteren, net zoals vele andere regio's in het land. Ondanks haar korte bestaan is de OD Twente na de opstartfase inmiddels al druk bezig om outcomegerichte sturing verder vorm te geven. Dit gebeurt middels het actief aansluiten bij landelijke werksessies voor best practices, evenals het doorontwikkelen van interne outcome-data op verschillende thema's.

Aanbevelingen Adviescommissie VTH

Robuuste omgevingsdiensten en financiering

Binnen pijler 1 van het Interbestuurlijk Programma VTH is landelijk veel aandacht gegaan naar de robuustheidscriteria. Er is een set van criteria vastgesteld en elke dienst is gevraagd om in 2023 een zelfevaluatie uit te voeren. Aan de hand van deze zelfevaluatie stelt de OD Twente een plan van aanpak op. Dit plan van aanpak moet vóór 1 april a.s. worden toegezonden aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

Daarnaast heeft de OD Twente meegewerkt aan verscheidene landelijke uitvragen die meer inzicht geven in hoe omgevingsdiensten zijn georganiseerd, gefinancierd en wat de omvang van de werkzaamheden zijn.

Verder neemt de OD Twente in 2024 deel aan het project 'advisering omgevingsplannen'. Met de komst van omgevingsplannen wordt een andere adviesrol van omgevingsdiensten verwacht. Via dit project wordt het proces van advisering verder geconcretiseerd. Het kerndoel hierbij is dat kennis van omgevingsplannen goed wordt ontsloten voor toezichthouders, adviseurs en vergunningverleners, zodat zij hun werk goed kunnen uitvoeren.

“Via een landelijke werkgroep heeft de OD Twente meegewerkt aan het ontwikkelen van een Landelijke Vergunningenstrategie, de LVS-tool is ondertussen opgeleverd.”

Handhaving en vervolging

Met de komst van de Omgevingswet is de Landelijke Handhavingstrategie vervangen door de Landelijke

Handhavingstrategie Omgevingswet. De LHSO is geïmplementeerd in het zaakstelsel van de OD Twente. Ook zijn de werkinstructies op deze wijziging aangepast. Hierdoor conformeert de OD Twente zich, zowel bestuurs- als strafrechtelijk, aan de landelijke manier van handhaven.

Via opleidingen worden boa's geholpen om te voldoen aan alle criteria. Ook wordt ingezet op opleidingen (zoals de Hamil) bij reguliere milieutoezichthouders en trainees. Hiermee wordt voldaan aan de kwaliteitscriteria en wordt een goede basis gelegd voor bestuursrechtelijke handhaving. Op dit moment worden digitale checklisten ontwikkeld. Deze dragen bij aan meer inzicht in het soort en de hoeveelheid overtredingen.

Informatie-uitwisseling en datakwaliteit

Bij de OD Twente is in samenwerking met OD IJsselland een traject opgezet om de GEO-viewer van I-GO verder te ontwikkelen met aanvullende kaartlagen. Hiermee wordt het makkelijker om informatie uit het zaakstelsel en externe bronnen te ontsluiten. Dit helpt mee aan het verkrijgen van inzicht in het werkgebied van de OD Twente. Ook kan de informatie richting de deelnemers en partners op een eenduidige manier worden verstrekt. De implementatie en ontwikkeling van de risicotool zijn onderdeel van pijler 5. Deze activiteiten hebben ook raakvlakken met pijler 3. Via een landelijke werkgroep heeft de OD Twente meegewerkt aan het ontwikkelen van een Landelijke Vergunningenstrategie, de LVS-tool is ondertussen opgeleverd. Dit helpt mee om het werkproces verder te uniformeren en efficiënter afwegingen te maken bij de beoordeling van vergunningen en meldingen.

Kennisinfrastructuur

De OD Twente neemt deel aan een landelijke werkgroep met betrekking tot ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Verder wordt er meegedacht in de landelijke arbeidsmarktcampagne. Ook heeft de OD Twente zelf een campagne opgezet om gekwalificeerd personeel te vinden.

Vanaf 2019 heeft de OD Twente een traineeship. Voor de juiste begeleiding van de trainees is een programma opgesteld, die we doorlopend evalueren en verbeteren. De resultaten van de inzet

van trainees worden landelijk gedeeld. Trainees helpen mee aan het ontwikkelen van de organisatie, dit wordt als waardevol ervaren. De OD Twente implementeert het proces van continu leren en verbeteren. De OD Twente wil haar medewerkers de werkprocessen systematisch laten verbeteren via het proces van CLV. Dat vereist kennis en vaardigheden. Daarom wordt ingezet op het scholen en trainen van medewerkers. Doel is dat het proces van CLV als vanzelfsprekend wordt ervaren. Dit leidt uiteindelijk tot effectiever en efficiënter werken.

Onafhankelijke uitvoering van toezicht en handhaving

Het doel van deze pijler is om onafhankelijke uitvoering van taken door omgevingsdiensten te borgen en te versterken. Het heeft voornamelijk betrekking op het doorlopen van de strategische en operationele beleidscyclus (Big-8). De OD Twente heeft tijdens landelijke werksessies veel input geleverd en best practices gedeeld over verschillende onderwerpen, waaronder het regionale VTH-beleid en de bijbehorende doelen, de probleem- en risicoanalyse, verschillende strategieën, uitvoeringsprogramma's, samenwerking en outcomegericht werken. De werksessies moeten in 2024 leiden tot een landelijke handreiking voor het doorlopen van de Big-8 om te komen tot een regionale planning. Het is hierbij van belang om omgevingsdiensten tijdens iedere stap van de Big-8 te

betrekken en te faciliteren.

De OD Twente heeft in samenwerking met de partners en OD IJsselland een risicoanalyse ontwikkeld voor toezicht en handhaving. Deze analyse is verder doorontwikkeld richting een Risico Prioriteringsinstrument (RPI). Dit proces is bijna afgerond. Na afronding zal deze tool worden geïmplementeerd in het zaakstelsel en de werkwijze van de OD Twente. De resultaten worden landelijk gedeeld.

We nemen ook deel aan verschillende landelijke uitvragen met betrekking tot de aan de OD Twente verstrekte mandaten en bevoegdheden. In samenwerking met de partners van de OD Twente is een uniform mandaat opgesteld. Op dit moment worden deze mandaten vastgesteld door de partners. Het doel is hierbij om de uniformiteit van deze mandaten zoveel mogelijk intact te houden.

Monitoring kwaliteit milieutoezicht

De OD Twente neemt samen met een vertegenwoordiger van de gemeente Enschede binnen pijler 6 deel aan het project 'horizontale verantwoording'. De doelstelling van dit project is 'het stimuleren van stevigere invulling van horizontale controle door



Ketensamenwerking en strafrecht

Strafrechtelijke handhaving

De OD Twente werkt met fulltime boa's. Op dit moment is de feitelijke bezetting van het boa cluster 3,9 fte en de wens is om dit team te vergroten. De totale formatieomvang bedraagt 6 fte en de opbouw van het team bij een volledige bezetting ziet er als volgt uit:

1 boa in de functie Toezichthouder A: omvangrijke strafrechtelijke onderzoeken/tikverbalen en coördinerende taken;

1 boa in de functie Toezichthouder B: omvangrijke strafrechtelijke onderzoeken/tikverbalen;

2 boa's in de functie Toezichthouder C: eenvoudige overtredingen Strafrechtelijk Afdoening Milieu (SAM)/tikverbalen;

2 boa's in de functie Toezichthouder D: eenvoudige overtredingen Bestuurlijke Strafbeschikking Milieu (BSBM), vrije veldtoezicht/surveillance.

De afgelopen twee jaar is geïnvesteerd in strafrechtelijke handhaving. Dat zie je terug in de rapportage 'Omgevingsdiensten in beeld'. Het aantal strafrechtelijke maatregelen (opmaken proces-verbaal (PV) of opleggen strafbeschikking) ten opzichte van het totaal aantal inrichtingen (exclusief type A) bedraagt 0,49%. De verwachting is dat dit percentage inmiddels nog hoger is. Ook het aantal keren dat het strafrecht werd ingezet per boa-fte in 2022 is voor de OD Twente fors gestegen, ten opzichte van het onderzoek uit 2019/2020.

Het uitgangspunt van de OD Twente om maximale afschrikking te bereiken is dat we vooral inzetten op volume. We willen veel kleinere overtredingen oppakken, al dan niet met toepassing van een BSBM of een SAM-verbaal. Bij de OD Twente gaan we



ervan uit dat we daar per saldo meer afschrikking mee bereiken dan via het oppakken van complexe milieuzaken, waar heel veel uren in gaan zitten en waarbij de kans ook nog groot is dat deze zaken geseponneerd worden. De LHSO-beoordeling is bepalend voor de vraag of een zaak strafrechtelijk wordt opgepakt. Op dit moment is de capaciteit ontoereikend. Dat heeft te maken met de beperkte bezetting. Zodra het formatieplan voor het boa cluster is ingevuld verwachten wij voldoende capaciteit te hebben.

We zouden graag zien dat de boa's een meer zelfstandige positie innemen binnen de organisatie. Hiermee wordt bedoeld dat de boa's niet aan de leiband lopen van een bestuurlijke toezichthouder, maar dat ze zélf bepalen, onder andere aan de hand van de LHSO-score, wanneer ze interveniëren met strafrecht.

Strafrechtelijke samenwerking

Het samenspel binnen ons strafrechtelijk domein, waarin de OD Twente, het OM, de Politie en het Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) participeren, vertoont een hoogwaardige samenwerkingskwaliteit. Dit komt tot uiting in verschillende vormen van overleg en samenwerking tussen de OD Twente en haar ketenpartners. De periodieke overleggen vormen de ruggengraat van ons samenwerkingsmodel. Deze overleggen, zoals het Tactisch Overleg Overijssel Gelderland (TOOG) dat is gericht op directie- en managementniveau en op beleid en het Operationeel Overleg Overijssel Gelderland (OOOG) dat is gericht op het behalen van doelstellingen, ketentoezicht, handhaving, en het bespreken van landelijke beelden en problematiek, dragen bij aan een gestructureerde uitwisseling van informatie en afstemming van activiteiten.

Naast deze formele overlegvormen hebben de boa's van de OD Twente een nauwe samenwerking met de politie en het Waterschap Vechtstromen. Wekelijkse contactmomenten tussen boa's en milieuagenten, evenals gezamenlijke diensten met politie en gemeentelijke boa's, bevorderen niet alleen een soepele onderlinge communicatie, maar dragen ook bij aan het delen van kennis en informatie. Ook maken de boa's van de OD Twente gezamenlijk processen-verbaal op met de politie en het Waterschap. Dit vergroot de kennis, maar versterkt ook de samenwerking.

De samenwerking met het Openbaar Ministerie verloopt eveneens positief. Onze boa's zoeken actief contact met het OM om zaken te bespreken en vragen te stellen. Dit resulteert in specifieke aandacht voor complexere zaken tijdens deze contactmomenten. De intensieve samenwerking heeft geleid tot een actieve uitwisseling van informatie over lopende zaken, waardoor alle partijen goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen binnen het strafrechtelijk domein. De wens bestaat dat het boa cluster zich nadrukkelijker manifesteert in het regionale netwerk en een proactieve rol speelt bij keuzes over speerpunten en de inzet op milieucriminaliteit.

Samenwerkingspartners

Veiligheidsregio Twente

We zijn tevreden over de samenwerking met de Veiligheidsregio. Op managementniveau is inmiddels een periodiek overleg waarin samenwerkingsafspraken worden gemaakt over het uitvoeren van milieucontroles en waar input van de Veiligheidsregio nodig is voor het aspect brandveiligheid. Ook wordt kennis uitgewisseld over risicogericht programmeren. Een professional van de Veiligheidsregio fungeert voor de OD Twente als vraagbaak voor brandveiligheidsaspecten die aan de orde kunnen komen in vergunning- en toezichtzaken.

“Onze boa's zoeken actief contact met het OM om zaken te bespreken en vragen te stellen.”

Waterschap Vechtstromen

Op het niveau van teammanagers en coördinatoren is er periodiek overleg met het Waterschap. In het overleg worden afspraken gemaakt over het gezamenlijk afleggen van bedrijfsbezoeken. Het gaat dan met name om indirecte lozingen. De feitelijk uitvoering van gezamenlijke werkafspraken verloopt in de praktijk moeizaam en is dus zeker voor verbetering vatbaar. Er zijn al verschillende initiatieven geweest om de onderlinge verbinding tussen toezichthouders van de OD Twente en Waterschap te verbeteren. Dit met wisselend succes.

(Rijks)handhavingspartners

Een integrale aanpak en integraal denken krijgen veel aandacht onder alle samenwerkingspartners. Onze toezichthouders werken zoveel mogelijk samen met (externe) partners. Hieronder vallen onder andere de Veiligheidsregio Twente, Politie, Gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD), woningbouwverenigingen, Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA), Waterschappen, OM, sociale recherche, douane en Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Deze samenwerking komt via verschillende projecten tot stand. Bijvoorbeeld de Multidisciplinaire Integrale Acties (MIA), deze worden gecoördineerd vanuit de gemeentes (Veiligheidsregio) waar de controles worden uitgevoerd in multidisciplinaire teams, waarbij de toezichthouders van de OD Twente samenwerken met handhavingspartners. Daarnaast zijn er projecten met de NVWA en het Waterschap. Tijdens deze projecten, waar kennis en informatie wordt gedeeld, staat ook het samenwerken centraal. Daarnaast heeft de toezichthouder van de OD Twente een actieve rol bij de bestrijding van rampen en incidenten. Afhankelijk van de aard en de omvang wordt daarin op verschillende niveaus samengewerkt met handhavingspartners.



Vorig jaar zijn we begonnen met transportcontroles waarbij alle inkomende en uitgaande afvalstromen worden gecontroleerd. Dit doen we in samenwerking met een heel aantal Rijkspartners. De samenwerking verloopt naar tevredenheid.

Ketentoezicht

Landelijke samenwerking

Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) voert namens de Gelderse Omgevingsdiensten Ketentoezicht uit voor o.a. de Omgevingsdienst Twente. Door professionals die zich bezighouden met diepgaand administratief onderzoek ontstaat een hoge mate van specialisatie en daarmee een hoge kwaliteit van de producten. Deze professionals zijn ondergebracht in één team dat voor een aantal omgevingsdiensten in Gelderland en Overijssel werkzaamheden verricht.

Team Ketentoezicht richt zich op het terugdringen van milieucriminaliteit. In de praktijk blijkt dat de grootste risico's liggen bij het handelen in- en verwerken van afval. Daar is met crimineel handelen het meest te verdienen. In sommige afvalketens wordt van een waardelose afvalstof een waardevolle stof gemaakt, door simpelweg het label te veranderen. Op die manier hoeft men niet te betalen om de afvalstof te laten verwerken maar krijgt men juist betaald om de afvalstof te leveren. Het team kijkt verder dan specifieke bedrijven. Het onderzoekt risico's in de hele keten, van het vrijkomen tot het verwerken van afval. Dat doet het team samen met de handhavingspartners in de keten, de zogenaamde ketenpartners.

Vanaf 2020 wordt door de ODR met en voor de OD Twente en OD IJsselland tactische- en operationele risicoanalyses in ketens en bij bedrijven in risicoketens gemaakt. Hiervoor hebben deze omgevingsdiensten extra middelen ingebracht en zijn samenwerkingsovereenkomsten afgesloten. Zo ontstaat een risicobeeld voor heel Oost-Nederland. Deze verdere samenwerking is een verbreding van de samenwerking die er nu al is met het OOOG en het TOOG.

Programmatische aanpak Ketentoezicht

Er is sprake van een programmatische aanpak van Ketentoezicht. Het programma voor 2024 is als bijlage toegevoegd. Bij de totstandkoming van het programma wordt samengewerkt met onze ketenpartners: Politie Oost Nederland, Functioneel Parket, RIEC, Belastingdienst, Waterschappen, Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (ISZW), NVWA, Rijkswaterstaat, ILT en waar nodig andere omgevingsdiensten.

“Het LAVS wordt ondermeer gebruikt om afvoerbewijzen van de gecertificeerde asbestverwijderingswerkzaamheden te beoordelen.”

Onze wens is om de werkwijze waarbij het Ketentoezicht is ondergebracht bij een gespecialiseerde omgevingsdienst voort te zetten. Wel is meer aandacht nodig voor de opvolging van de analyses en adviezen van het team Ketentoezicht van de ODR, binnen de OD Twente. Door dat het Ketentoezicht op afstand is geplaatst ontstaat het risico dat binnen de eigen organisatie onvoldoende betrokkenheid bestaat.

Informatie-uitwisseling en kennisontwikkeling

Inspectieview Milieu

Op dit moment maken wij nog geen actief gebruik van Inspectieview. Wel wordt dagelijks vanuit ons zaakstelsel OD de metadata geleverd aan I-GO. I-GO verzorgt de vertaling van deze data naar Inspectieview Milieu.

Landelijk Asbest Volgsysteem (LAVS)

Het LAVS wordt gebruikt om start- en gereedmelding van asbestverwijderingswerkzaamheden te ontvangen van bedrijven,

die volgens de regels de start- en gereedmelding in het LAVS moeten doen. Ook wordt het LAVS gebruikt om de afvoerbewijzen van de gecertificeerde asbestverwijderingswerkzaamheden te beoordelen. Dit doen we steekproefsgewijs. In het Omgevingsloket kan een bedrijf bij een sloopmelding verwijzen naar het projectnummer en het verwijderopdrachtnummer. Aan de hand van deze twee gegevens moeten wij onrechtmatig zelf uit het LAVS de saneringslocatie(s) en de te verwijderen bron(nen) halen. Dit is onrechtmatig omdat onze minister niet voldoet aan het voorschrift in de Wet milieubeheer die eist dat de minister een koppeling verzorgt tussen het DSO en het LAVS zodat informatie van het LAVS naar het DSO gezonden wordt.

Boa Registratie Systeem

Boa Registratie Systeem (BRS) wordt gebruikt om de processen-verbaal op te maken en te registreren. Daarnaast is het mogelijk om een dagrapportage bij te houden. Deze rapportage is dan leesbaar voor alle gebruikers van het BRS. Vooralsnog is deze rapportage alleen inzichtelijk voor onze eigen werkomgeving, Twente, maar je kunt ook landelijk in het systeem zoeken om bijvoorbeeld te bekijken of er eerdere melding en/of proces-verbalen zijn opgemaakt voor een bepaalde locatie, bedrijf of persoon.

In het BRS is het mogelijk om kleine, grote of aanvullende processen-verbaal uit te werken. De processen-verbaal die worden opgemaakt in BRS kunnen veilig via het systeem worden verzonden naar externe partners zoals de politie en justitie. BRS registreert automatisch naar wie deze processen-verbaal worden opgestuurd, waardoor het tijdens een audit altijd mogelijk is aan te kunnen tonen naar wie de zaken zijn toegestuurd. Wat betreft kennisontwikkeling heeft het BRS geen mogelijkheden. Wel bieden ze cursussen aan. Het BRS is Wet politiegegevens (Wpg) en AVG gecertificeerd.

Het is onze wens om te onderzoeken in hoeverre Inspectieview Milieu ons kan helpen bij toezicht. Op dit moment is het relatief onbekend bij toezichthouders en wordt er dus nauwelijks gebruik van gemaakt. Ten aanzien van het BRS is onze wens dat boa's volledig vanuit BRS gaan werken zodat onze werkprocessen Wpg-proof zijn.

Onafhankelijkheid

Mandaten

De mandaten zijn in het kader van de Omgevingswet eind 2023 dan wel begin 2024 opnieuw vastgesteld door de bevoegd gezagen. Er is een sjabloon vastgesteld in het DB, waarin alle basistaken volledig gemandateerd worden aan de OD Twente. Hierbij is in Twente ook de regionale afspraak dat enkele niet-basistaken regionaal door de OD Twente worden uitgevoerd. Het geheel van regionaal afgesproken taken heet het 'standaardtakenpakket', zoals bedoeld in de GR.

Nog niet alle taken zijn uniform door de deelnemers gemandateerd. Er zit enig verschil tussen, dit zien we met name bij de 'negatieve' besluiten. Het opleggen van een bestuursrechtelijke maatregel is door het DB aangegeven als basistaak die standaard gemandateerd zou moeten worden. Dit is echter niet door alle deelnemers overgenomen. Ditzelfde geldt bijvoorbeeld voor de inning van opgelegde en verbeurdverklarde dwangsommen. Het grootste knelpunt hierbij is het vertrouwen en het gevoel van controle willen houden door bestuurders en ambtenaren.

Dit leidt in sommige gevallen tot extra werk (afstemming, extra motiveren) of tot aangepaste besluiten. Er moet een balans gevonden worden tussen vertrouwen en afstemming bij gevoelige zaken.

Afwijken van advies

In één geval is recentelijk afgeweken van het advies om een last onder bestuursdwang op te leggen. Het betreffende college heeft gekozen om eerst een last onder dwangsom op te leggen. Ze hoopten hiermee eigen kosten te voorkomen, mede omdat het een bedrijf in faillissement betreft. Dit is wel in goed onderling overleg gegaan, waarbij de bestuurder in een gesprek de meningen van de OD Twente heeft gewogen.

In een ander geval is een agrarische vergunning afgegeven waarover de OD Twente negatief heeft geadviseerd. Het betrof een verschil van inzicht of met emissiearme vloeren intern gesaldeerd kan worden. In onze ogen kon dit (in ieder geval op dat moment) alleen bij traditionele vloeren. Het college heeft daar anders over besloten, ze hebben zonder nader advies van de OD Twente positief besloten over de vormvrije mer-beoordeling.

Verder zien we relatief vaak dat besluiten tot het verbeuren en invorderen van dwangsommen niet of weifelachtig uitgevoerd wordt. Met name wanneer overtredingen inmiddels feitelijk verholpen zijn, dan is het lokaal bestuur vaak vergevingsgezind.



Klachtenafhandeling

Er wordt gebruik gemaakt van een zogenaamde TOP-X lijst. Het gaat om een lijst van bedrijven waar veel klachten over binnen komen. Meestal gaat het om geur- en geluidsoverlast. Het zijn grotere bedrijven die vallen binnen de categorie 'procesindustrie'. De lijst is primair voor intern gebruik, dus er is geen bestuurlijke beïnvloeding op de samenstelling van deze lijst.

Via het klachtafhandelingsproces en in voorkomende gevallen tijdens informatieavonden kunnen burgers en belanghebbenden input geven. Voor het melden van overlast veroorzaakt door bedrijven hebben we een klachtafhandelingsprocedure. De melding kan telefonisch gedaan worden of via een webformulier. We hebben een fulltime milieuklachtenregisseur die klachten in behandeling neemt. In grote lijnen worden bij de afhandeling de volgende stappen doorlopen: dossieronderzoek, mondeling contact met klager, contact met bedrijf, eventueel in combinatie met een locatiebezoek.

Als resultaat van de milieuklachtenafhandeling maakt de milieuklachtenregisseur een beoordeling van wat de OD Twente gaat doen om met toepassing van het VTH-instrumentarium de overlast te verminderen. Deze beoordeling wordt gedeeld met de klager. Inhoudelijke informatie over de klachtafhandeling wordt niet actief gedeeld met andere partijen.

“Eenmaal per maand hebben we per bevoegd gezag een accountoverleg.”

Balans tussen onafhankelijkheid en nabijheid

De OD Twente probeert in nauw contact te staan met haar deelnemers, maar ook met de ketenpartners. We willen zoveel mogelijk werken 'vanuit de maatschappelijke opgave'. Dit betekent dat we de insteek hebben om zoveel mogelijk samen te werken.

We hebben per bevoegd gezag eenmaal per maand een accountoverleg. De accountgesprekken met de deelnemers vinden altijd op locatie plaats, dit wordt zeer gewaardeerd. Wanneer nodig, schuiven we ook graag op verzoek aan bij een portefeuillehoudersoverleg. De directeur bespreekt voorafgaand aan alle DB en AB vergaderingen de agenda voor met de betreffende bestuurders.

Daarnaast hebben we eenmaal per zes weken een regionaal accounthoudersoverleg met alle accounthouders. Verder werken we met zogenaamde eerste aanspreekpunten per bevoegd gezag en dit combineren we sinds kort met de nieuwe functie van Omgevingsadviseur. Deze functie is in het leven geroepen om het 'gat' tussen RO en milieu te dichten. De inrichtinggebonden taken gaan via vaste lijnen en procedures, maar we zien dat de bouw en RO collega's vanuit de gemeenten de OD Twente niet meer voldoende weten te vinden. Dit herstellen we met deze functie. Bij alle ruimtelijke initiatieven proberen we vanuit de OD Twente mee te adviseren. De Omgevingsadviseur moet op termijn ook op vaste dagdelen bij de gemeente werken om daar zichtbaar te zijn.

Binnen Twente is de inwerkingtreding van de Omgevingswet prima voorbereid met alle bevoegd gezagen. Er is al jarenlang een programmamanagersoverleg Omgevingswet, waar ook alle ketenpartners integraal onderdeel van uitmaken. Er zijn voor de hele regio processen en werkafspraken gemaakt over meervoudige aanvragen, waarbij advies nodig is van ketenpartners via de samenwerkingsfunctionaliteit (SWF). Dit geldt in het bijzonder voor een regionale omgevingstafel, de Omgevingstafel Twente genoemd. De OD Twente verzorgt deze dienst, nu nog in pilotvorm voor de hele regio. De verwachting is dat deze dienst vanaf 2025 structureel wordt ondergebracht bij de OD Twente.

Prioritering en uitvoeringsprogramma

We hebben binnen Twente een uniform VTH-beleid voor de milieutaken, zie bijlage. Hier ligt ook de regionale risicotool voor het toezicht aan ten grondslag. Deze is de basis voor de planning van periodieke controles.

De risico- en probleemanalyse focust zich nu op toezicht, net als bij de meeste andere omgevingsdiensten. De OD Twente heeft in 2022 en 2023 een risicotool aangeschaft en geïntegreerd met de probleemanalyse, als onderdeel van het geactualiseerde regionale VTH-beleid. De risicoanalyse voor toezicht is geschikt voor de Omgevingswet en zal in 2024 worden doorontwikkeld. Hierbij wordt de analyse geïntegreerd in ons eigen zaakstelsel, wat moet leiden tot een meer data-gedreven en dynamische risicoanalyse op individueel locatieniveau.

Daarnaast heeft de OD Twente in 2022/2023 meegewerkt aan de LVS. Deze wordt naar verwachting in 2024 bestuurlijk vastgesteld, zodat er ook een gedragen basis is om het toetsniveau van vergunningen te beschrijven.

De bedoeling is om ook de vergunningverlening (via de LVS) meer onderbouwd te doen en op termijn hetzelfde te doen voor adviestaken. De vraag bij vergunningen en advies is vooral met welke diepgang en/of toetsniveau de zaken geprioriteerd en uitgevoerd moeten worden. In de toekomst leggen we graag verbinding tussen de verschillende strategieën. Leidt een uitgebreidere toetsing bij vergunningverlening bijvoorbeeld tot een andere toezichtstrategie?

Het regionaal uitvoeringsprogramma biedt ruimte om in te spelen op niet-inrichtinggebonden milieurisico's, maar traditioneel gezien is nog steeds een sterke focus op de reguliere inrichtinggebonden VTH-taken. Bijvoorbeeld op het gebied van bodem worden ook veel meldingen en controles uitgevoerd, maar een beleidsmatig kader ontbreekt hiervoor. Voor energie en duurzaamheid is wel een heel programma opgetuigd, mede onder invloed van de SPUK THE, maar ook met een provinciaal project. Deze opgave is gebundeld in een meerjarenprogramma, zie bijlage.

Sterke punten

- Regionale samenwerking bij zowel beleid als uitvoering;
- Doorontwikkeling naar risicogericht werken bij vergunningen;
- Zelfbewuste en professionele organisatie;
- Sterk in verbinding en relatie;
- Adviseren onafhankelijk en vanuit professionaliteit;
- Programmatische aanpak energie en duurzaamheid.

Aandachtspunten

- Geen strategie voor niet-inrichtinggebonden taken (bodem, asbest, boa);
- Te veel focus op kwantiteit.

Ten slotte is de functie van Omgevingsadviseur door de OD Twente in het leven geroepen om de toenemende vraag op het snijvlak van milieu en RO een permanente plek te geven in onze organisatie. Zo werken we actief mee aan bouwstenen voor Omgevingsplannen. De uitvoering hiervan is natuurlijk nog wel verschillend en gaat bij de ene gemeente makkelijker dan bij de andere.

Ten slotte voeren we periodiek een KTO (klanttevredenheids-onderzoek) uit om onze dienstverlening bij de burgers te peilen. Ook worden interne audits uitgevoerd naar het opvolgen van werkafspraken, werkprocessen en werkinstructies. Als voorbeeld is een auditrapport bijgevoegd.

Verder hebben we met verschillende deelnemers een evaluatie uitgevoerd de afgelopen jaren. Soms was dat een uitgebreid onderzoek (waarderend onderzoek met de gemeente Hengelo) en soms praktischer van aard. We proberen bewust onze dienstverlening en meerwaarde bij een gemeente te monitoren en te verbeteren.

Sterkte punten

- Een grote stap gemaakt bij mandaten onder de Omgevingswet;
- Een grote mate van 'basisvertrouwen';
- Er is ruimte voor onafhankelijk advies.

Verbeterpunten

- Nog meer vertrouwen opbouwen;
- De aanpak en aandacht voor bedrijven en klachten verfijnen;
- Uitkomsten van de KTO's structureel betrekken bij ontwikkeling en innovatie.



Bijlage: Overzicht vastgestelde documenten

De onderstaande documenten zijn vastgesteld en zijn/komen beschikbaar op onze [website](#).

- Gemeenschappelijke Regeling OD Twente (wijziging wordt in 2024 vastgesteld)
- Bedrijfsplan (wordt in 2024 herijkt)
- Organisatieverordening (wordt in 2024 herijkt)
- Vervangingsregeling (wordt in 2024 herijkt)
- Inrichtingsplan
- Formatieplan (eind 2023 vastgesteld)
- Intern mandaat- en volmachtbelsuit (wordt in 2024 herijkt)
- Volmachtbesluit
- Inkoop- een aanbestedingsbeleid en algemene voorwaarden Omgevingsdienst Twente
- Communicatieplan en persbeleid
- Privacybeleid
- Archiefverordening Omgevingsdienst Twente 2023
- Beheerregeling informatiebeheer Omgevingsdienst Twente 2023
- Verordeningen elektronische bekendmaking en kennisgeving
- P&C cyclus (wordt in 2024 herijkt)
- Financiële verordening (geactualiseerde versie wordt begin 2024 gewijzigd vastgesteld)
- Controleverordening (geactualiseerde versie wordt begin 2024 vastgesteld)
- Bijdrageverordening (wordt in 2024 herijkt)
- Normenkader
- Intern controleplan
- Inrichtingsplan bedrijfsvoering 2024
- Klachtenregeling
- Geschillenregeling
- DVO's (worden in 2024 geactualiseerd)
- DVO facilitair Almelo
- Mandaten (eind 2023 en begin 2024 door colleges afgegeven)
- Reglement van orde AB (wordt in 2024 herijkt)
- Reglement van orde DB (wordt in 2024 herijkt)



COLOFON

odtwente.nl

Lay-out studio SIEN