



Omgevingsdienst  
**Rivierenland**



# Managementrapportage

januari – april 2021

# INHOUD

Inleiding	<a href="#"><u>Pagina 3</u></a>
Actualiteiten	<a href="#"><u>Pagina 4-5</u></a>
<b>Ontwikkelingen en projecten</b>	
Ontwikkelingen en projecten	<a href="#"><u>Pagina 6-7</u></a>
<b>KPI's en Klanttevredenheid</b>	
KPI's en Klanttevredenheid	<a href="#"><u>Pagina 8-9</u></a>
<b>Toelichting op de cijfers</b>	
Vergunningverlening	<a href="#"><u>Pagina 11</u></a>
Toezicht	<a href="#"><u>Pagina 12</u></a>
Advisering	<a href="#"><u>Pagina 13</u></a>
Producten op uurbasis	<a href="#"><u>Pagina 14</u></a>
<b>Voortgang concernplan</b>	
Voortgang concernplan	<a href="#"><u>Pagina 15</u></a>
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1	<a href="#"><u>Pagina 17-18</u></a>
Bijlage 2	<a href="#"><u>Pagina 19-20</u></a>





# INLEIDING

Voor u ligt de managementrapportage (marap) met de cijfers van januari tot en met april 2021.

De taken die de ODR voor haar opdrachtgevers uitvoert, zijn vastgelegd in de werkprogramma's. De marap geeft een beeld van de uitvoering van de, met de opdrachtgevers afgesproken, werkprogramma's. In deze marap is de belangrijkste managementinformatie opgenomen zoals deze is afgesproken met de (ambtelijk) opdrachtgevers.

## Leeswijzer

Deze marap begint met een deel actualiteiten en vervolgens met een tekstuele toelichting op de onderdelen van het werkprogramma. Als bijlagen zijn opgenomen:

1. Rapportage voortgang werkplan
2. Toelichting opbouw rapportage bijlage 1

## Voortgang werkprogramma

De gerealiseerde uren zijn in deze rapportage opgenomen conform de goedgekeurde tijdschrijfstaten van de medewerkers en inhuurkrachten.





## 2.1 NIEUWE WEBSITE NEEM GERUST EEN KIJKJE

In maart ging de nieuwe website van ODR live. Het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van de website was het belangrijkste onderdeel van het project. Inwoners en ondernemers, de bezoekers van de site, moeten makkelijk kunnen vinden wat ze zoeken. Denk bijvoorbeeld aan informatie over vergunningaanvragen of regels rondom asbest.

### **Snel regelen**

Zo is de website voorzien van themapagina's over belangrijke onderwerpen, zodat mensen die nog niet precies weten wat ze zoeken geholpen worden in hun zoektocht. In het onderdeel 'Snel regelen' kunnen mensen die al weten wat ze nodig hebben terecht voor bijvoorbeeld informatie over vergunningaanvragen. Ook voldoen we compleet aan de digitale toegankelijkheidseisen voor overheidswebsites.

### **Mooie samenwerking in Gelderland**

De vernieuwing van de website was een gezamenlijk project; de communicatieadviseurs van de Gelderse omgevingsdiensten werkten het afgelopen jaar samen aan hun nieuwe websites. Een mooi voorbeeld van wat we met de Gelderse samenwerking kunnen bereiken.

## 2.2 UPDATE OMGEVINGSWET

In het eerste trimester van 2021 is aandacht besteed aan diverse aspecten van de Omgevingswet, zoals dienstverlening, afstemming met ketenpartners en het Digitaal Stelsel Omgevingswet.

### **Dienstverlening**

De Regiegroep leverde een notitie op over de ambitie van de gemeenten voor de snelserviceformule. Ook wordt er geoefend met de intake- en omgevingsstafel. Op basis van de ervaringen zal later dit jaar een collegevoorstel worden opgeleverd.

### **Samen met de Provincie, Waterschap**

Rivierenland en Rijkswaterstaat werken we aan lijst met situaties waarin de partijen betrokken willen worden bij de beoordeling van buitenplanse initiatieven. Daarnaast worden er concrete werkafspraken gemaakt over de beoordeling van initiatieven.

### **Digitaal Stelsel**

Samen met de gemeenten bereiden we de aanwijzing van de ODR als behandeldienst voor. De uitvoering van het plan Toepasbare regels (het opstellen van vragenbomen voor vier gemeenten) is gestart. En we staan stil bij de vraag of we i.o.m. gemeenten en ketenpartners het DSO willen gebruiken om samen te werken aan een zaak.

### **En verder**

Maken we documenten, zoals het Productenboek, de Gemeenschappelijke Regeling en het mandaatbesluit 'Omgevingswet-proof'. Naar verwachting worden er vóór de zomer concepten voor besluitvorming opgeleverd. De interne opleidingen zijn in volle gang.

Samen met de gemeenten wordt in beeld gebracht wat de mogelijke structurele financiële effecten zijn. Die zijn sterk afhankelijk van de keuzes die gemeenten maken in het omgevingsplan. Daarom werken we scenario's uit, maar trekken nog geen conclusies. De resultaten worden vóór de zomer opgeleverd.





## 2.3 TWEE NIEUWE SYSTEMEN IN GEBRUIK

Begin dit jaar namen we twee nieuwe systemen in gebruik. Het eerder geplande zaaksysteem – Open Wave en het systeem voor de financiële en personele administratie.

## 2.4 COMMISSIE VAN AARTSEN: VERBETER HET VTH-STELSEL

Begin maart verscheen het rapport ‘Om de leefomgeving’ van de adviescommissie die onder leiding van Jozias van Aartsen onderzoek deed naar het VTH-stelsel.

De opdracht kregen zij in juni 2020 van staatssecretaris Stientje van Veldhoven (IenW). Doel was om te adviseren over maatregelen die het VTH-stelsel op milieugebied slagvaardiger en effectiever kunnen maken. Aanleiding waren veelvoorkomende milieu-incidenten bij onder meer Tata Steel.

Ons werk is belangrijk, divers en onmisbaar in het staatsbestel. Dat benadrukt het rapport. De conclusie van het rapport is dat het VTH-stelsel verbeterd kan worden.

### *Tien aanbevelingen*

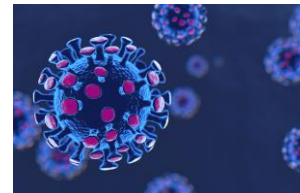
In het rapport staan tien aanbevelingen. Kennis delen en samenwerking, niet alleen met andere omgevingsdiensten, maar ook met ketenpartners, wordt alleen maar belangrijker. Daarnaast adviseert de commissie o.a. over verdergaande mandatering, het takenpakket en de financiering van omgevingsdiensten.

Het rapport bespreken we binnenkort met het Algemeen Bestuur van ODR.

## 2.5 COVID-19

De inwoners en bedrijven in Rivierenland zitten niet stil. We zien bijzonder veel aanvragen voor vergunningen en daaraan gerelateerde werkzaamheden. Met een overspannen arbeidsmarkt is dat een buitengewoon forse uitdaging.

Met de versoepelingen van de overheid in gedachte worden er langzaam maar plannen voorbereid voor een veilige stapsgewijze terugkeer naar kantoor van onze medewerkers.



## 2.6 WKB

Binnenkort vindt besluitvorming plaats over de inwerkingtreding van de Wet kwaliteitsborging Bouw (Wkb). Belangrijkste bestuurlijke discussiepunten daarbij zijn;

- het blijvend gebrek aan pilots om de praktische toepasbaarheid te testen
- blijvende onduidelijkheid over de financiële consequenties van de wet
- de relatie tot de woningbouwopgave voor Nederland.

Om gedegen voorbereid te zijn is de implementatie binnen ODR wel gestart. De wijzigingen in het werkproces worden uitgetekend. Op de grootste wijzigingen worden werkinstructies, modellen en checklisten ontwikkeld. Ook wordt in samenwerking met een bouwonderneming, een kwaliteitsborger en onze toezichthouder een pilot uitgevoerd.



# ONTWIKKELINGEN & PROJECTEN

- ONTWIKKELINGEN & PROJECTEN





# ONTWIKKELINGEN & PROJECTEN



## STIKSTOF

In 2020 werd duidelijk dat stikstof een vast onderdeel zou gaan worden van het werk van Omgevingsdienst Rivierenland. Het is anno 2021 niet meer weg te denken. Het staat nu in onze handboeken en brochures en in het stroomschema vergunningverlening. Ook is de stikstofkaart ontwikkeld, die bijdraagt aan de informatievoorziening richting gemeenten en helpt tijdens de vergunningverlening. De inbedding van stikstof in het interne proces is in 2020 afgerond en in 2021 is het tijd om ermee te gaan werken!

## OMGEVINGSWET

De Omgevingswet treedt in 2022 in werking. We hebben ons hierop in de voorafgaande jaren in samenwerking met onze opdrachtgevers en ketenpartners zo goed mogelijk voorbereid. Maar ook na inwerkingtreding vraagt de Omgevingswet nog aandacht. We monitoren hoe de uitvoering verloopt en of onze werkwijze en de afspraken die we met opdrachtgevers of ketenpartners hebben gemaakt nog bijstelling behoeven. Om te zorgen dat medewerkers zich de nieuwe regelgeving goed eigen maken organiseren we besprekingen aan de hand van casuïstiek.

## WKB

In 2022 treedt de Wet Kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb) in werking. Doel van de wet is het verbeteren van bouwkwaliteit door de positie van de particuliere en zakelijke bouwconsument te versterken. Het systeem van kwaliteitsborging maakt de aannemer verantwoordelijk voor de bouwkwaliteit, geverifieerd door een onafhankelijke kwaliteitsborger. De technisch bouwkundige toets voor eenvoudige bouwvergunningen wordt niet meer door de overheid, maar door een private partij (een kwaliteitsborger) uitgevoerd. Dit heeft binnen ODR gevolgen voor zowel het proces van vergunningverlening als toezicht. Met het

Verder is van belang dat de transitieperiode in de regelgeving nog doorloopt tot en met 2029, omdat de gemeenten dan hun omgevingsplan volledig moeten hebben vastgesteld. We hebben dus nog meerdere jaren te maken met wijzigingen in lokale regelgeving, die we moeten vertalen naar de wijze van uitvoering. Hoe meer de gemeenten hierbij kiezen om deze wijzigingen geharmoniseerd qua tempo en inhoud in de regio door te voeren, des te beter en kosten-effectiever de ODR deze wijzigingen kan implementeren.

wegvallen van de bouwtechnische toets komen echter ook nieuwe taken naar de ODR toe; een risicobeoordeling, toezicht op de kwaliteitsborger, controleren van borging-, en toezichtplannen.



## CORONAPANDEMIE

Mocht de pandemie in 2022 onder controle zijn, dan is het gewenst om extra aandacht te besteden aan de effecten van de pandemie op onze medewerkers, de werkzaamheden die binnen de ODR zijn blijven liggen en de dienstverlening aan onze klanten.

We denken dan bijvoorbeeld aan het voeren van gesprekken met alle medewerkers, het volgen van opleidingen, het wegwerken van eventuele achterstanden bij interne projecten, het afbouwen van verlof en het door ontwikkelen van de organisatie zodat de dienstverlening extra impulsen kan krijgen.

# KPI'S EN KLANTTEVREDENHEID

- KRITISCHE PRESTATIE-INDICATOREN (KPI'S)
- KLANTTEVREDENHEID





# KPI'S & KLANTTEVREDENHEID



## KPI'S

De kwaliteitscriteria beschrijven een richtlijn voor het monitoren van de kwaliteit en het bereiken van doelstellingen. Om deze doelstellingen (resultaten) te meten maakt de ODR gebruik van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). In samenwerking met het Gelders Stelsel is hiervoor een kernset ontwikkeld. De kernset KPI's meet de volgende resultaten:

- Tijdigheid; wordt het geleverde product of de geleverde dienst binnen de afgesproken of wettelijke termijn geleverd?
- Kwaliteit; wordt het geleverde product of de geleverde dienst volgens de afgesproken kwaliteitsafspraken geleverd?
- Klanttevredenheid; de mate van tevredenheid over het geleverde product of de geleverde dienst.
- Kwantiteit; is het geleverde product of de geleverde dienst volgens de afgesproken kostprijs en/of aantallen geleverd?

Sinds januari 2021 werken wij met een nieuw VTH-systeem: OpenWave. In dit nieuwe systeem worden de KPI's opnieuw ingebouwd. Dit gebeurt in het tweede trimester. Daardoor kan er in het eerste trimester van 2021 niet op KPI's gerapporteerd worden.

## KLANTTEVREDENHEID

Zoals eerder dit jaar aangegeven heeft de overgang van S4O naar OpenWave invloed op het proces van het klanttevredenheidsonderzoek. In de periode januari tot en met april werden zaken verwerkt en afgehandeld binnen zowel S4O als OpenWave. Dit betekent dat er geen representatieve klanttevredenheidsresultaten zijn over het eerste trimester. Het uitvragen van het klanttevredenheidsonderzoek is binnen OpenWave nog niet operationeel. De verwachting is dat we in het derde trimester kunnen rapporteren.





# TOELICHTING OP DE CIJFERS

- VERGUNNINGVERLENING
- TOEZICHT
- ADVISERING
- PRODUCTEN OP UURBASIS





# VERGUNNINGVERLENING



## BOUW

In de eerste maanden van 2021 is nog steeds een groot “corona-effect” te merken. De inwoner van Rivierenland is nog niet klaar met het verbouwen van huis en tuin en heeft – gezien het aantal vooroverleggen en verzoeken om informatie en externe adviezen - ook nog behoorlijk wat plannen in gedachten later dit jaar. Wat in deze periode ook is opgevallen, is dat aanvragen met hoge bouwkosten goed binnenkomen. In totaal zijn er 2.529 zaken afgehandeld, terwijl er 1.840 waren begroot (37% meer). Naar verwachting leidt dit alles ook tot meer legesopbrengsten voor de gemeenten.

Het aantal uur dat geleverd is, is ook hoger dan begroot (31%), maar helaas wel minder dan de omschreven aantallen. Capaciteitsuitbreiding, zeker met kwalitatief goede mensen, blijft erg moeilijk en heeft dan ook continu aandacht. Dit geldt ook voor het behouden van goede medewerkers. Ook dit is inmiddels een uitdaging, gezien de goede arbeidsmarkt voor dit soort medewerkers.

Per saldo heeft de dienstverlening onder deze scheefgroei tussen geleverde producten en ingezette capaciteit, geleden qua doorlooptijden en telefonische dienstverlening.

Ook de invoering van het nieuwe systeem Open Wave heeft effect gehad op de dienstverlening, in dit geval aan gemeentelijke collega's. Zo zijn er aanloopproblemen geweest rondom de BAG; deze zijn in april vrijwel geheel opgelost naar tevredenheid van de gemeentelijke BAG collega's.

## MILIEU

Voor het hoofdproduct vergunningverlening milieu zijn er in de eerste maanden van 2021 meer uren (449 uur, 11%) én meer producten (44, 11 %) gerealiseerd dan begroot. Tegelijkertijd zijn er iets meer uren besteed dan volgens de kentallen had moeten.

Begin 2021 is het ons opnieuw gelukt nieuwe medewerkers te werven. Het inwerken van deze medewerkers kost wat extra tijd, zeker door de coronacrisis en de extra lockdown dit voorjaar. Hetgeen voor een groot deel verklaart waarom er iets boven kengetal is gewerkt.

Ook bij vergunningverlening milieu blijft de coronacrisis effect hebben: er zijn veel meer vragen van burgers en bedrijven binnengekomen dan verwacht en zijn er meer interne adviezen afgerond, onder andere ten behoeve van bouwvergunningaanvragen.



## BOUW

Team toezicht bouw heeft in de eerste 4 maanden gewerkt onder de begrote uren (10 %).

Bij een achterblijvende productie werden er meer uren (16%) besteed dan volgens kental zou moeten. Met de betrokken medewerkers wordt hierover gesproken.

De achterblijvende werkvoorraad wordt veroorzaakt doordat door particulieren vaak vergeten wordt de start van bouwwerken te melden. De toezichthouders moeten daar vervolgens zelf achteraan. De overgang naar het nieuwe systeem zorgde er daarnaast voor dat een kleine 200 zaken nog niet goed zijn verwerkt. Dit probleem wordt opgepakt.

Inmiddels wordt ook de capaciteit hiervoor uitgebreid. De arbeidsmarkt is hierin wel lastig waardoor er druk zit op het volledig kunnen uitvoeren van het werkprogramma. Ervaren krachten zijn moeilijk te krijgen waardoor met name wordt gekeken naar detavastmedewerkers die (gedeeltelijk) zelf kunnen worden opgeleid.

## KLACHTEN

Het aantal klachten ligt onder het begrote aantal: 204 in plaats van 316. Dit zit hem in het aantal milieuklachten, deze zijn ongeveer de helft minder. De klachten werden in totaliteit iets boven kengetal afgehandeld. Bij milieuklachten betreft het veelal klachten over geur en geluid.

## MILIEU

Voor Team toezicht milieu is dit jaar een bijzonder jaar daar en voor het eerst wordt gewerkt met de nieuwe wijze van programmeren (het 3E-model). Ook moest het programma in het nieuwe systeem OpenWave ingericht worden hetgeen met de nodige effort uiteindelijk gelukt is. In de eerste 4 maanden is over het geheel genomen onder werkprogramma gewerkt. Er werden minder controles uitgevoerd (28%) en minder uren (15%) gemaakt dan beoogd.

Daarmee werd er boven kental gewerkt. Er zijn enkele oorzaken : voor de risicovolle bedrijven zijn veel controles voorbereid, maar vanwege Covid-19 nog niet fysiek uitgevoerd. En er worden regelmatig afspraken afgezegd waardoor controles opnieuw worden ingepland.

Voor de themacontroles zoals bodem en groen & ecologie geldt dat deze vraaggestuurd zijn en achter blijven op de begroting (110 ten opzichte van 228).

Daarnaast was er een onderbezetting bij de agrarische toezichthouders die inmiddels is opgelost.

Gezien de resultaten van de eerste maanden is het nog een uitdaging om het werkprogramma over 2021 volledig uitgevoerd te krijgen. Ook hier wordt continu ingezet op het werven van nieuwe medewerkers in een moeilijke arbeidsmarkt

Ook komen er bij meerdere gemeenten klachten binnen over het verbranden van afvalstoffen. De bouwgerelateerde klachten geven een meer divers beeld. De meest voorkomende klachten zijn illegale bouw en/ of gebruik.



# ADVISERING



## ADVIES

Het team advies heeft in de afgelopen periode iets meer producten geleverd dan begroot. Dit aantal wordt eventueel nog iets opgehoogd omdat er mogelijk vanwege de overgang van S4O naar Open Wave nog een paar kleine hiaten in de informatievoorziening zitten. Er werden ruim 4% meer uren gemaakt dan begroot en er werd 9% onder kental gewerkt.

Doordat behoorlijk goed in lijn met het werkprogramma gewerkt wordt, vallen er weinig zaken op:

- Er zijn meer RO-adviezen aan de gemeenten verstrekt en daarbij valt op dat het met name meervoudig complexe adviezen betreft;
- ook heeft het team meer meerwerk aangeboden gekregen dan begroot.

## JURIDISCHE ADVISERING

De medewerkers van het team juridische zaken houden zich bezig met juridische handhaving en met het behandelen van bezwaar en beroepszaken. In beide paragrafen wordt hier nader op ingegaan. De medewerkers van het team Juridische Zaken hebben in de afgelopen periode meer producten en ook meer uren gemaakt dan begroot in het werkprogramma. Er is conform de kentallen gewerkt. Ook hier geldt dat er vanwege de overgang van S4O naar Open Wave nog een paar kleine hiaten in de informatievoorziening lijken te zitten waardoor het aantal geleverde producten mogelijk iets aan de lage kant is.

### Bezwaar en beroep

De resultaten die ten aanzien van bezwaar en beroep tot eind maart zijn geregistreerd in S4O, worden in de onderstaande tabel getoond. Van de 73 afgeronde zaken zijn er 9 niet in stand gebleven. Dat is 12%. In de maand april zijn nog 16 nieuwe producten geregistreerd. Momenteel wordt de rapportage uit Open Wave ontwikkeld om de resultaten voortaan op dezelfde wijze inzichtelijk te maken.

### Juridische handhaving

Aan de handhavingkant werd iets boven de kentallen gewerkt (8%). Er zijn meer handhavingproducten dan begroot, afgerond (7%). In de portefeuillehoudersoverleggen worden de belangrijkste handhavingzaken toegelicht en besproken. In de maraps voor de deelnemers worden - waar nodig - bijzondere handhavingzaken nader toegelicht.

	Toegekend	Afgewezen	Deels toegekend	Deels afgewezen	Ingetrokken door verzoeker		Totaal zaken
Voorlopige voorziening	2	3	0	0	5		10
	Besluit blijft niet in stand	Besluit blijft in stand	Besluit blijft gewijzigd in stand	Niet ontvankelijk	Ingetrokken door verzoeker (aanvrager)		Totaal zaken
Bezwaar	5	22	13	2	5		47
	Gegronnd	Ongegronnd	Gegronnd, besluit in stand	Niet ontvankelijk	Gegronnd, rechtsgevolgen in stand	Ingetrokken door verzoeker (aanvrager)	Totaal zaken
Beroep	1	4	0	1	0	3	9
Hoger beroep	1	1	2	3	0	0	7
							73

# PRODUCTEN OP UURBASIS



## OVERIGE DIENSTVERLENING

De realisatie van deze productgroep ligt op 105% ten opzichte van wat er is begroot. Hieronder vallen o.a. accountmanagement, frontoffice en informatieverzoeken.

## REGIONALE PRODUCTEN

De realisatie van dit product ligt op 120% ten opzichte van wat er is begroot. Vooral op de post 'informatie ontsluiting' zijn meer uren gemaakt dan begroot. Deze stijging is te verklaren door de implementatie van onze nieuwe systemen: AFAS en OpenWave. De verwachting is deze uren naar rato meer afnemen. Op dit moment worden de laatste dingen geregeld door onze superusers.

## COLLECTIEVE PRODUCTEN

Er is sprake van een aantal collectieve projecten die de ODR uitvoert voor meerdere of alle deelnemers. Deze vinden over het algemeen hun oorsprong in actuele ontwikkelingen, waarop snel actie moet worden ondernomen. De grootste collectieve producten zijn op dit moment consequenties vernietiging PAS, warme overdracht bodemtaken provincie en het project Verbetering bodeminformatievoorziening (PVBI). De realisatie van dit product ligt op 118%.

## KENNIS EN KWALITEIT

Bij de productgroep van kennis en kwaliteit is een overschrijding te zien van 38%. Dit heeft te maken met de implementatie van AFAS en de komst van de Omgevingswet. AFAS is inmiddels live, waardoor er dit jaar geen uren meer op deze post geboekt gaan worden. De verwachting is dan ook dat er procentueel gezien een forse afname zal zijn in de komende twee trimesters.

Hoofdproduct	Aantal: begroot (rato)	Uren: begroot (rato)	Aantal: werkelijk	Uren: aantal x kental	Uren: werkelijk	% uren WP
Overige dienstverlening		2.575			2.703	105%
Regionale producten		4.526			5.425	120%
Collectieve producten		894			1.058	118%
Kennis en kwaliteit		3.171			4.377	138%



# VOORTGANG CONCERNPLAN



We geven de stand van zaken weer met behulp van stoplichten per thema uit de koers en het concernplan:

Thema	Resultaat	Voortgang	Middelen
0. Concernplan 2020-2025			
1. Nog betere dienstverlening			
2. Uitvoering en beleid verbinden			
3. Aantrekkelijke werkgever zijn			
4. Sensitiviteit ontwikkelen			
5. Relaties intensiveren			
6. Gelijk speelveld			
7. Kwaliteit als basis			
8. Kennis ontwikkelen			
9. Innoveren			

## Afgeronde activiteiten

In het eerste trimester van 2021 zijn twee activiteiten uit het oude concernplan afgerond: de implementatie van de nieuwe VTH-applicatie Open Wave en Archivering.

## Omgevingswet en Wkb

Voor de voortgang in de voorbereiding op de Omgevingswet en de Wkb verwijzen we naar de actualiteiten.

## Implementatie VTH-applicatie

Voor de voortgang in de implementatie van de VTH-applicatie verwijzen we eveneens naar de actualiteiten.

## Overige resultaten

In het kader van klantgericht werken zijn plannen per team gemaakt en de uitvoering hiervan is gestart. Als voorbereiding op het ontwikkelen van een nieuw VTH-beleid is het huidige beleid geëvalueerd en zijn de wensen voor het nieuwe beleid geïnventariseerd. Inmiddels is gestart met de ontwikkeling van het nieuwe beleid. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de opdrachtgevers. De RIE is uitgevoerd en het adviesrapport is opgeleverd. De volgende stap is een prioritering in de op te pakken acties. Voor de personele, financiële en salarisadministratie en voor de tijdregistratie is nieuwe software geïmplementeerd en in gebruik genomen. Voor de Geoviewer bodeminformatie is een functioneel ontwerp opgeleverd.

# BIJLAGEN

- BIJLAGE 1 - VOORTGANG WERKPROGRAMMA
- BIJLAGE 2 - TOELICHTING OPBOUW RAPPORTAGE



# BIJLAGE 1 – VOORTGANG WERKPROGRAMMA (1/2)



<b>PERIODE 4</b>	<b>RAPPORT ODR TOTAAL</b>					<b>4</b>	
<b>Hoofdproduct</b>	<b>Aantal: begroot (rato)</b>	<b>Uren: begroot (rato)</b>	<b>Aantal: werkelijk</b>	<b>Uren: aantal x kental</b>	<b>Uren: werkelijk</b>	<b>% uren WP</b>	
<b>Standaardproducten (werkplan)</b>	<b>5.964</b>	<b>51.159</b>	<b>6.127</b>	<b>55.021</b>	<b>55.084</b>	<b>108%</b>	
<b>Omgevingsvergunning Bouw</b>	<b>1.840</b>	<b>15.508</b>	<b>2.529</b>	<b>21.461</b>	<b>20.327</b>	<b>131%</b>	
<b>Omgevingsvergunning Milieu</b>	<b>406</b>	<b>4.129</b>	<b>450</b>	<b>4.279</b>	<b>4.578</b>	<b>111%</b>	
<b>Toezicht bouw</b>	<b>1.226</b>	<b>7.029</b>	<b>956</b>	<b>5.432</b>	<b>6.327</b>	<b>90%</b>	
<b>Toezicht Milieu</b>	<b>842</b>	<b>7.351</b>	<b>615</b>	<b>5.168</b>	<b>6.260</b>	<b>85%</b>	
<b>Klachten en meldingen</b>	<b>316</b>	<b>1.834</b>	<b>204</b>	<b>1.247</b>	<b>1.406</b>	<b>77%</b>	
<b>Advies</b>	<b>989</b>	<b>6.900</b>	<b>1.012</b>	<b>7.874</b>	<b>7.196</b>	<b>104%</b>	
<b>Juridische advisering</b>	<b>344</b>	<b>8.409</b>	<b>361</b>	<b>9.134</b>	<b>8.990</b>	<b>107%</b>	



# BIJLAGE 1 – VOORTGANG WERKPROGRAMMA (2/2)



<b>PERIODE 4</b>	<b>RAPPORT ODR TOTAAL</b>					<b>4</b>
<b>Hoofdproduct</b>	<b>Aantal: begroot (rato)</b>	<b>Uren: begroot (rato)</b>	<b>Aantal: werkelijk</b>	<b>Uren: aantal x kental</b>	<b>Uren: werkelijk</b>	<b>% uren WP</b>
<b>Producten op uurbasis (werkplan)</b>		<b>15.467</b>		<b>18.503</b>	<b>18.503</b>	<b>120%</b>
<b>Overige dienstverlening</b>		<b>2.575</b>			<b>2.703</b>	<b>105%</b>
<b>Maatwerkopdrachten</b>		<b>4.301</b>			<b>4.941</b>	<b>115%</b>
<b>Regionale producten</b>		<b>4.526</b>			<b>5.425</b>	<b>120%</b>
<b>Collectieve producten</b>		<b>894</b>			<b>1.058</b>	<b>118%</b>
<b>Kennis en kwaliteit</b>		<b>3.171</b>			<b>4.377</b>	<b>138%</b>
<b>TOTAAL EXCL. LUMPSSUM PRODUCTEN</b>	<b>5.964</b>	<b>66.626</b>	<b>6.127</b>	<b>73.524</b>	<b>73.587</b>	<b>110%</b>
<b>Lumpsum &amp; subsidie producten</b>	<b>-</b>	<b>2.460</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2.333</b>	<b>95%</b>
<b>Subsidies en kredieten</b>		<b>77</b>			<b>74</b>	<b>96%</b>
<b>Stelseltaak Ketentoezicht</b>		<b>1.917</b>			<b>2.128</b>	<b>111%</b>
<b>Ketentoezicht Twente/IJsselnd</b>		<b>467</b>			<b>131</b>	<b>28%</b>
<b>TOTAAL WERKPLAN</b>	<b>5.964</b>	<b>69.086</b>	<b>6.127</b>	<b>73.524</b>	<b>75.920</b>	<b>110%</b>

# BIJLAGE 2 – TOELICHTING OPBOUW RAPPORTAGE BIJLAGE 1 (1/2)



## **Algemeen**

Deze rapportage presenteert zowel de aantallen als de uren. De rijen zijn opgebouwd uit de onderdelen 'Standaardproducten op basis van kentallen' en 'Producten op uurbasis', met daaronder de diverse productcategorieën en producten.

## **Productgroepen**

In de eerste kolom staan de productgroepen. Hieronder zal per productgroep een omschrijving worden gegeven welke producten in hoofdzaak daaronder vallen.

## **Omgevingsvergunning Bouw**

Onder deze productgroep vallen diversen omgevingsvergunningen voor de activiteit bouwen. Daarnaast vallen ook de vergunningen op het gebied van sloop, reclame, aanleg, uitweg, brandveilig gebruik en strijdig gebruik onder deze categorie.

## **Omgevingsvergunning Milieu**

Onder deze productgroep vallen alle omgevingsvergunningen voor de activiteit milieu en stookontheffingen, melding activiteitenbesluit, melding vuurwerkbesluit.

## **Toezicht Milieu**

Onder deze productgroep vallen de toezichtstaken op milieugebied. Bedrijven en particulieren worden periodiek gecontroleerd of de voorschriften van de omgevingsvergunning dan wel de bepalingen van het Activiteitenbesluit worden nageleefd. Het milieutoezicht kan op verschillende manieren worden ingevuld namelijk door middel van een integrale controle, aspectcontrole of administratieve controle.

## **Toezicht Bouw**

Onder deze productgroep vallen de toezichtstaken voor de omgevingsvergunningen voor de activiteit bouwen en de controle op de naleving van de gebruiksbepalingen uit bestemmingsplannen (tegengaan strijdig gebruik). Wanneer een vergunning wordt verleend moet worden beoordeeld of gebouwd wordt conform de vergunning. Het aantal controlemomenten is afgestemd op de aard en omvang van het bouwwerk.

## **Klachten en meldingen**

Onder deze productgroep vallen de afhandeling van klachten op het gebied van het omgevingsrecht. Inwoners (maar ook bedrijven) van het verzorgingsgebied van de ODR hebben de mogelijkheid om overlast zoals stank, geluid e.d. en mogelijke illegale situaties die zijn gesignaleerd te melden bij de ODR of de gemeente.

## **Advisering**

Onder deze productgroep valt alle advisering omtrent de producten omgevingsvergunning activiteit bouw en milieu, toezicht bouw en milieu. Tevens gaat het om adviezen voor ruimtelijke plannen (o.a. bodem, geluid, externe veiligheid). Daarnaast valt de advisering voor geluid bij APV-vergunningen, cultuurhistorie en dergelijke ook onder deze categorie.

## **Juridische advisering**

Onder deze productgroep vallen de producten van juridische advisering die generiek zijn d.w.z. niet onderscheiden naar beleidsterrein. Het betreft bestuursrechtelijke handhaving en behandeling bezwaar en (hoger) beroep.

## **Overige dienstverlening**

Onder deze productgroep worden de gemeente specifieke overlegstructuren en projecten verantwoord. Het gaat met name om taken zoals Portefeuilleoverleg, Waboberaad, Lokaal handhavingsoverleg, Invulling Front office (baliemedewerker) en Ruimtelijk toezicht.

# BIJLAGE 2 – TOELICHTING OPBOUW RAPPORTAGE BIJLAGE 1 (2/2)



## Maatwerkopdrachten

Onder deze productgroep vallen gemeente specifieke projecten die per opdrachtgever kunnen worden ingevuld. In de praktijk hebben de maatwerkopdrachten vaak betrekking op handhavingsprojecten.

## Regionale producten

Onder deze productgroep vallen werkzaamheden die zorgen voor een goede dienstverlening. Onder deze productgroep worden de volgende deelproducten verantwoord:

- Subsidie producten, zoals het programma archeologie en externe veiligheid.
- Ondersteuning primair proces dit zijn taken die worden gedaan voor de deelnemers zoals opstellen werkprogramma's en verantwoording, bestuursondersteuning, projectmanagement, coördinatie en informatieontsluiting (bijv. maraps)

## Collectieve producten

Onder deze productgroep vallen inhoudelijke projecten die met name vanuit het opdrachtgeversoverleg worden geïnitieerd zoals de projecten energie en asbest.

## Kennis en kwaliteit

In de notitie 'Transitie richting een outputmodel' van Twijnstra Gudde wordt geadviseerd om een Programma Kennisontwikkeling en duurzaamheid in te richten en hiermee te investeren in kwaliteit, professionaliteit en toekomstbestendigheid. Het product concernplan, ICT en verbetertraject is te beschouwen als een voorloper van dit programma.

## Hoeveelheden tabellen

### Kolom 'Aantal: begroot (rato)'

Betreft begrote aantal producten uit werkprogramma, naar rato van het aantal maanden.

### Kolom 'Uren: begroot (rato)'

Betreft begrote aantal producten uit werkprogramma, naar rato van het aantal maanden x het betreffende kental.

### Kolom 'Aantal: werkelijk'

Betreft werkelijk aantal producten uit S4O en Open Wave.

### Kolom 'Uren: werkelijk'

Betreft werkelijk aantal uren uit TimeTell.

### Kolom '% Uren WP'

Betreft vergelijking werkelijk aantal uren uit TimeTell met begrote uren uit werkprogramma.

Bij de producten op uurbasis worden alleen de kolommen 'Uren: begroot (rato)' en 'Uren: werkelijk' gevuld. Hierbij zijn aantal producten en kentallen niet aan de orde.